



PASOS PARA UNA CORRECTA RECLAMACIÓN

Brindarles servicio de calidad en nuestros productos y servicios diseñados de acuerdo con sus necesidades, es muy importante para nosotros, por lo que nos apoyamos en diferentes medios que permiten recibir y brindarte respuesta a sus reclamaciones, ya sean para notificación por pérdida o robo de instrumentos de pago o uso no autorizado de medios y canales para realizar transacciones u operaciones de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta.

Por lo antes indicado, presentamos a continuación los Pasos para Una Correcta Reclamación en BANFONDESA, cumpliendo con lo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros de la Superintendencia de Bancos:



Llámanos a nuestro **Centro de Contacto**, al teléfono **(809) 226-3663**, y marca el 0 para comunicar tu reclamación al representante de servicios. También puedes hacerlo visitando la sucursal más cercana.



Si realizas la reclamación por el Centro de Contacto, el representante de servicio validará, registrará la reclamación y te enviará el formulario de reclamación mediante correo electrónico o a través de otro medio de comunicación válido, en un plazo no superior a veinticuatro (24) horas a partir de la interposición de la reclamación.



En caso de que hayas realizado la reclamación a través de la sucursal, el representante de servicio te entregará el formulario de tu reclamación completado, debidamente numerado, sellado, fechado y firmado. Para el seguimiento de una reclamación, llámanos a nuestro Centro de Contacto, al teléfono (809) 226-3663, y marca el 0 para solicitar respuesta a la reclamación al representante de servicios o también puedes hacerlo visitando la sucursal más cercana.



Debes de acudir a ProUsuario, dentro de 60 días calendario contados a partir de: (a) la notificación de nuestra respuesta; o (b) el vencimiento del plazo en que debiste recibir respuesta. Conserva el formulario de reclamación, pues deberás presentarlo en ProUsuario.



Si no estás conforme con la respuesta de esta reclamación o no recibes nuestra respuesta en 30 días calendario (exceptuando los casos en los que hayamos señalado un plazo de respuesta distinto por la naturaleza del reclamo), puedes contactar al Servicio de Atención al Usuario en BANFONDESA a través del correo electrónico servicioatencionalusuario@banfondesa.com.do

ACCESOS A PROUSUARIO

contacto@prouuario.gob.do - www.prouuario.gob.do
@ProUsuarioRD - (809) 731-3535 - *778 (Desde móviles sin cargo)
Santo Domingo: Unicentro Plaza, 1er. Nivel.
Santiago: Av. Benito Juárez No. 1, Villa Olga.

En caso de tener sugerencias, quejas o comentarios,
por favor completar el formulario que se encuentra en la
sección de Protección al Usuario:
<https://banfondesa.com.do/prouuario/>