Cómo puedes realizar una Reclamación o Queja

Banco Múltiple ACTIVO Dominicana

¿Cuándo realizar una reclamación o queja?

Puedes presentar una reclamación o queja, a través de los canales disponibles, frente a acciones u omisiones que afecten la prestación de sus productos y/o servicios contratados.

¿Por cuáles canales puedo realizar una reclamación o queja?

Contamos con distintos canales, a través de las cuales puedes realizar tus reclamaciones y quejas:

Call Center: contactándose vía telefónica con uno de nuestros Representantes.

Sucursales: Puede dirigirse a cualquiera de nuestras sucursales y un Ejecutivo canalizará su solicitud.

Activo en Línea (Internet Banking): ingresando a la plataforma, en el módulo reclamaciones, registra su solicitud.

¿Qué necesito para proceder con una reclamación o queja?

Deberás tener disponible tu cédula de identidad o pasaporte en caso de ser extranjero.

Para clientes jurídicos, las reclamaciones pueden ser realizadas por un representante legal debidamente autorizado.

Debe suministrar los detalles de su reclamación (tipo de reclamo, canal de la reclamación, monto, moneda, producto).

De acuerdo al tipo de solicitud, el oficial te solicitará documentos de soporte, según corresponda, tales como: estados de cuenta, comprobantes, voucher.

Los documentos de soporte pueden ser recibidos tanto de forma física como electrónica.

¿Qué debo saber sobre mis reclamaciones o quejas?

Las reclamaciones o quejas serán admitidas siempre y cuando exista una relación contractual o un interés legítimo y que manifiestes tu disposición de formalizar el proceso.

Puedes presentar tus reclamaciones en un período no mayor de cuatro (4) años, a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación o a partir del momento en que tomes conocimiento del mismo.

En el caso de las reclamaciones por consumo o cargos desconocidos en la Tarjetas de Crédito, tendrás un plazo de 120 días.

La respuesta de tu reclamación será notificada vía correo electrónico o presencial, a través de una Carta de Respuesta de Reclamación.

El plazo máximo de respuesta para tu reclamación o queja es de treinta (30 días). En el caso de aquellas reclamaciones que el resultado de su investigación requiera de informaciones o evidencias que deban ser suministradas por un tercero, el plazo se extenderá por cuarenta y cinco (45) días calendarios.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta de su reclamación, podrás interponer tu solicitud de reclamación a la Oficina de Protección al Usuario de los Servicios Financieros.

www.bancoactivo.com.do

@bancoactivo_rd

829-946-2220
(1) 829-200-2028

Banco Múltiple ACTIVO Dominicana