



## GUÍA DE PROTECCIÓN AL USUARIO



PRESENTACIÓN ATENCIÓN Y SOLUCIÓN  
DE RECLAMACIONES, QUEJAS, DENUNCIAS

**Objetivo:** Brindar a los Asociados y clientes el servicio y atención personalizada para la recepciones de quejas y solución oportuna de denuncias y reclamaciones, sobre cada uno de productos y servicios ofertados por la Asociación Duarte de Ahorros & Prestamos (ADAP). En adición a los derechos conferidos en la Constitución de la República Dominicana, la Ley Monetaria y Financiera y otras leyes así como también lo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, modificado por la Primera Resolución dictada por la Junta Monetaria en fecha 5 de febrero del 2015, toda persona física o jurídica que utilice los servicios o adquiera los productos de la Asociación Duarte de Ahorros & Préstamos, en lo adelante (“ADAP”), conforme a la legislación vigente y a lo establecido en la Ley Monetaria y Financiera, y para el disfrute de estos derechos, deberá:

### DERECHOS DE LOS USUARIOS:

- 1 Obtener de la ADAP el o los documentos, donde se establezcan los términos y condiciones del producto o servicio en su forma originalmente pactada.
- 2 Recibir el producto o servicio financiero que ha contratado, en la forma y condiciones pactadas.
- 3 Obtener toda la información expresa, detallada y adecuada sobre los diferentes productos o servicios, con todas las especificaciones relativas a los costos y los precios de los mismos.
- 4 Obtener las informaciones sobre todas las consecuencias que se deriven del incumplimiento y plazos establecidos, así como de todas y cada una de las modificaciones posterior a su

contratación que se realicen en sus relaciones contractuales, ya sean éstas ocasionadas por condiciones del mercado o expresamente establecidas por la Administración Monetaria y Financiera.

- 5 Presentar sus quejas, reclamaciones y denuncias ante la ADAP, cuando consideren que una acción u omisión vulnere o afecte sus derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales que correspondan según el caso, sin que ello conlleve pago por este servicio.
- 6 Solicitar y Obtener en cualquier momento, información sobre el estado de su reclamación, sin que para ello tenga que efectuar pago alguno, ante la ADAP o la Superintendencia de Bancos. Salvo los costos derivados de servicios prestados por terceros para producción de documentos;
- 7 Solicitar la modificación o finalización de un servicio por la misma vía en que fue convenido;
- 8 Obtener la rectificación inmediata de las situaciones que originaron la reclamación, cuando los resultados le sean favorables;
- 9 Obtener las informaciones que sobre él son reportadas por las entidades de intermediación financiera y cambiaria a la Central de Riesgo de la Superintendencia de Bancos y burós de crédito y cualquier registro de información existente, sea público o privado, con excepción de las limitaciones legales establecidas;
- 10 Obtener mejoras en las condiciones de los productos o servicios, siempre que las condiciones del Usuario, del mercado o las disposiciones legales así lo permitan;
- 11 Obtener la liberalización de las garantías constituidas a fin de mantener la proporción entre éstas y el saldo insoluto de las obligaciones contraídas, cuando corresponda.

### Obligaciones de los usuarios de los servicios financieros:

- 1 Canalizar sus reclamaciones y denuncias ante la ADAP o la Superintendencia de Bancos, según corresponda, en la forma y plazos establecidos.
- 2 Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato bancario según lo pactado entre ambas partes.

2.1. La interposición de un reclamo, queja o denuncia frente a la ADAP o por ante la Superintendencia de Bancos, no exime al reclamante de cumplir con sus obligaciones de pagar por concepto de consumos o de servicios, los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la ADAP.

2.2. Sin que tenga carácter limitativo se considera susceptible de reclamación cualquier hecho en que un cliente de una entidad de intermediación financiera considere que ésta ha violado, en su perjuicio, los términos del contrato suscrito, o que han sido vulnerados sus derechos.

2.3. Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones en un período no mayor de cuatro (4) años, contado a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación.

2.4. En el horario de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes, elegir la oficina de su conveniencia para presentar, atender y solucionar las reclamaciones. Sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p. m.

## PASOS A SEGUIR:

- Dirigirse al Departamento de Protección al Usuario de la ADAP, en su defecto a cualquiera de su representante de Servicios.

- Presentarse al Oficial de Protección al Usuario y solicitar un turno.

- Entregar al Oficial una comunicación escrita de la reclamación (si la tiene), queja o denuncia, previamente firmada y anexar los documentos que sustentan la reclamación.

v Entregar, Poder otorgado bajo firma privada, si es el o la representante legal.

- Completar los datos en el Formulario de Ayuda para expresar por escrito la reclamación (Sustituye la Comunicación).

- Firmar y entregar al Oficial el formulario de Registro de Reclamación.

- Recibir copia del formulario de reclamación el cliente o representante legal del Registro de la Reclamación.

- Solicitar, en cualquier momento, información sobre el estado de su reclamación, sin que para ello tenga que efectuar pago alguno ante la ADAP o la Superintendencia de Bancos.

- Recibir, en la fecha acordada no más de un plazo de 30 días calendario, para que las ADAP responda a la reclamación interpuesta por el Usuario, antes de que este último proceda a presentar su reclamación ante el Organismo Supervisor; contando a partir de la fecha de la recepción de la reclamación.

- El plazo dispuesto en el Párrafo anterior podrá ser aumentado hasta cuarenta y cinco (45) días calendario en casos complejos, entendiéndose como tal aquellos casos en que el resultado de la investigación requiera de informaciones o evidencias que deban ser suministradas por un tercero.

3 La ADAP debe responder por escrito las decisiones dictadas por la investigación realizada con respecto a la reclamación.

4 El cliente debe Acusar recibo de la comunicación de la respuesta.

5 Transcurrido este plazo, sin que la ADAP haya respondido, o si la respuesta no satisface a su requerimiento, podrá presentar por escrito la reclamación por la ante la Superintendencia de Bancos.

6 Notificada o informada de manera escrita, con acuse de recibo la repuesta de su reclamación por parte de la ADAP, usted dispone de un plazo de dos (2) meses, contando a partir de la fecha de recepción de la respuesta.

6.1. Para presentar de manera escrita su reclamación por ante la Superintendencia de Bancos. La reclamación intentada fuera del plazo anterior se considera inadmisibles.

7 Las reclamaciones presentadas por ante la Superintendencia de Bancos, deberán acompañarse de los documentos siguientes:

- Número de identificación del reclamo otorgado por la entidad de intermediación financiera.

- Generales del reclamante, números de teléfonos y correo electrónico, si lo tiene.

- Motivo de la reclamación.

- Fecha de presentación de la reclamación ante la entidad o copia de la respuesta de dicha entidad.

- Poder otorgado por el titular, en el caso de que se trate de un Representante Legal.

- Documentos anexos a la reclamación, si lo hubiere.

8 Si lo considera necesario, la Superintendencia de Bancos podrá requerir la presentación de otros documentos adicionales.

9 Las reclamaciones que sean depositadas deberán estar firmadas por el usuario titular del servicio o su representante legal designado mediante poder bajo firma privada, o por el titular de servicio reclamado.

10 Las reclamaciones podrán ser presentadas individualmente o de manera conjunta por los usuarios que presenten problemas comunes con una o varias entidades, debiendo elegir, al efecto, uno o varios representantes.

11 La Superintendencia de Bancos deberá considerar inadmisibles las reclamaciones que, por ante ella, pretendan realizar los usuarios, cuando se produzca alguna de las situaciones siguientes:

- Reclamaciones que no hayan sido presentadas previamente a la ADAP.

- Reclamaciones que hayan sido presentadas previamente por ante un tribunal judicial y se encuentren pendientes de sentencia definitiva.

- Reclamaciones que no sean realizadas por el usuario titular del servicio o su representante legal, debidamente acreditado.

- Reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido.

- Reclamaciones realizadas a entidades no reguladas por la Ley, cuando éstas no correspondan a captaciones de recursos.



**AD** ASOCIACIÓN  
**DUARTE**

Tel.: 809-588-2656 Ext. 8