

Reclamación

Concepto:

Una reclamación es una solicitud por la cual un usuario requiere a la entidad de intermediación financiera y cambiaria, siempre que exista entre ésta y el reclamante una relación contractual o un interés legítimo, la investigación sobre hechos que han violado o limitado sus derechos, exigiendo las medidas y rectificaciones pertinentes.

Pasos para completar una Reclamación:

Pasos 1: Presentarse a una de nuestras Sucursales o contactarnos por nuestros Canales Alternos (Teleservicios ADAP Tel.:809-588-2656, Correo electrónico contacto@adap.com.do o por nuestro WhatsApp Tel.:809-847-0490).

Paso 2: Completar el formulario de reclamaciones para que de esta forma el Representante de Servicios que le asista le suministre su número de reclamación y complete su expediente.

Paso 3: Debe presentar documentación que sustenten su reclamo (Bouchers, correos...) y contribuyan a la investigación y oportuna decisión sobre las mismas.

Paso 4: La resolución de su reclamación estará disponible en un periodo de 30 días calendario, con excepción de aquellos casos complejos en que el resultado de la investigación requiera de informaciones o evidencias que deban ser suministradas por un tercero, en donde el plazo puede ser hasta 45 días calendario.

Los Usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante las entidades de intermediación financiera y cambiaria en un período no mayor a cuatro (4) años, contando a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación. En caso de las reclamaciones de tarjetas de crédito, tendrá un plazo de 120 días, ya que en estos intervienen marcas internacionales y de igual forma en casos que vinculen reportes a las Sociedades de Información Crediticia.

Si no está satisfecho con la respuesta emitida por la ADAP, puede presentar un reclamo a la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos en un plazo no mayor a 60 días calendario a partir de la notificación de los resultados.

La solución de reclamaciones debe realizarse en base a la aplicación de procedimientos abreviados que las resuelvan de modo eficaz, expedito y **sin costo** para los usuarios, a excepción de los cargos que se generen por concepto de solicitud de documentos a terceros, cuando las mismas sean desfavorables a los Usuarios.