

BANCO MÚLTIPLE LÓPEZ DE HARO, S. A.



**BANCO
LOPEZ DE HARO**

**Derechos de los Usuarios,
Unidad de Protección al Usuario
y
procedimiento para presentar reclamaciones**



Derechos de los Usuarios:

El **Banco Múltiple López de Haro, S. A.**, dando cumplimiento a las disposiciones jurídicas vigentes, aplica los principios rectores establecidos en el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros aprobado por la Junta Monetaria; y, por consiguiente, reconoce que los usuarios de los productos y servicios financieros tienen los siguientes derechos:

1. Recibir información exacta, oportuna, completa y detallada sobre los productos y servicios ofertados o contratados con el Banco;
2. Recibir orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios que ofrece el Banco;
3. Recibir todos los documentos e informaciones que resulten propias del producto o servicio contratado o prestado, así como de toda modificación posterior a su contratación (entregar copia y original del contrato y/o pagaré, pólizas de seguro, Tarifario BLH y tabla de amortización, Carta de los Derechos y Deberes, entre otros);
4. Recibir el producto o servicio, en la forma y condiciones establecidas contractualmente;
5. Contratar libremente los productos o servicios complementarios prestados por un tercero bajo las condiciones del mercado;
6. Presentar sus quejas y reclamaciones cuando considere que una acción u omisión del Banco vulnere o afecte sus derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales que correspondan según el caso, sin que ello conlleve pago por este servicio;
7. Obtener las respuestas a sus reclamaciones por parte del Banco y de la Superintendencia de Bancos, en los plazos establecidos reglamentariamente, así como su estatus durante el proceso, de forma gratuita, salvo los costos derivados de servicios prestados por terceros para producción de documentos;
8. Recibir información sobre los costos en que pueden incurrir al solicitar una modificación o cancelación anticipada de los contratos;
9. Solicitar la modificación o finalización de un producto o servicio por cualquier medio fehaciente;
10. Obtener la rectificación inmediata de la(s) situación(es) que originaron la reclamación, cuando los resultados de la decisión del Banco o la Superintendencia de Bancos le sean favorables;
11. Acceder a la información que sobre él genere el Banco, pudiendo solicitar la rectificación y eliminación de errores o información desfasada;
12. Obtener protección de su información, la cual solo puede ser divulgada con su consentimiento o salvo las excepciones que la ley establece;
13. Obtener las informaciones que sobre él son reportadas por el Banco a la Central de Riesgo de la Superintendencia de Bancos, a las Sociedades de Información Crediticia (SIC) y cualquier registro



de información existente, sea público o privado, con excepción de las limitaciones legales establecidas;

14. 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; y,
15. Obtener la liberalización de las garantías constituidas, en caso de pignoración de depósitos y otras similares dentro de la misma Entidad, a fin de mantener la proporción entre éstas y el saldo insoluto de las obligaciones contraídas, cuando aplique.

Unidad de Protección al Usuario:

El Banco cuenta con una **Unidad de Protección al Usuario**. Esta unidad se encuentra ubicada en nuestra Oficina Principal, avenida Sarasota No. 20, ensanche La Julia, Santo Domingo, Distrito Nacional. Puede contactarnos vía telefónica al 809-535-8994.

Todos los clientes del Banco tienen derecho a presentar quejas o reclamaciones cuando entiendan que un derecho les ha sido lesionado, por lo que, para estos fines pueden dirigirse a cualquiera de nuestras sucursales o a la misma **Unidad de Protección al Usuario** o contactarnos vía telefónica.

Es el deber del Banco atender todas las quejas y reclamaciones, sin discriminar si es procedente o no realizar el reclamo, y dar respuesta a las mismas por escrito en los plazos establecidos por la normativa vigente.

Reclamaciones

Hecho generador del reclamo:

Todos los clientes tienen derecho a presentar sus reclamaciones. Las mismas pueden ser presentadas en un período no mayor de cuatro (4) años, contado a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación. Esto, sin desmedro de plazos distintos establecidos para determinados productos o servicios financieros o las acciones legales en las cuales puedan incurrir los usuarios.

Para los casos en que el hecho generador no ha sido revelado o puesto en conocimiento del cliente, el cómputo del plazo iniciará a partir del momento en que éste toma conocimiento de este.

Para el producto de tarjeta de crédito o débito, el tarjetahabiente titular dispondrá de un plazo de ciento veinte (120) días, contado a partir de la fecha de corte del estado de cuenta, para objetar un consumo o cargo desconocido.



Procedimiento para presentar reclamaciones:

De acuerdo con el ***Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros***, su instructivo de aplicación y las políticas internas de esta Entidad, el procedimiento para interponer una reclamación es el siguiente:

- 1) El usuario debe interponer la reclamación a través de los canales previstos por el Banco, como son la mensajería a través del Internet Banking, por correo electrónico, por WhatsApp institucional (cuando aplique) o por la vía telefónica, sin perjuicio del derecho del usuario de realizar reclamaciones, de forma presencial en cualquiera de sus oficinas. Sin importar el canal utilizado para interponer la reclamación, el cliente deberá recibir un formulario numerado, firmado y debidamente sellado por el Banco (debe suministrar cualquier evidencia que tenga al respecto).
- 2) El usuario debe esperar que transcurra el plazo de treinta (30) días calendario, el cual podrá extenderse a cuarenta y cinco (45) días calendario en casos complejos, que son aquellos en los que el resultado de la investigación requiere informaciones o evidencias que deban ser suministradas por un tercero; y hasta ciento ochenta (180) días calendario, en los casos de reclamaciones asociadas a tarjetas de crédito en cuya solución deban intervenir las marcas internacionales.
- 3) A partir del cumplimiento del plazo de respuesta sin haberla obtenido, o de la notificación de la respuesta, el usuario dispone de un plazo de sesenta (60) días calendario para interponer la reclamación ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos.
- 4) La Superintendencia de Bancos, a través de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (PROUSUARIO), informará al usuario los resultados de su reclamación.

Terminación de contratos

Terminación por parte del Banco:

En los casos en los cuales el Banco decida, unilateralmente, poner fin a un contrato de manera anticipada, deberá notificar al usuario en un plazo no inferior a treinta (30) días calendario previo a dicha terminación; a excepción de los casos donde se identifiquen elementos de alto riesgo relacionados con actos ilícitos, para lo cual deberá notificar al usuario dentro de los cinco (5) días posteriores a la terminación.

Terminación a solicitud del usuario:

Para los casos de terminación de contratos a solicitud del usuario, el mismo podrán elegir libremente el canal por el que solicitará la cancelación de un producto o servicio (terminación del contrato), pudiendo este ser distinto al que utilizó para realizar la contratación.

El usuario podrá solicitar la cancelación de los productos y servicios financieros siempre y cuando el producto se encuentre en un estatus que permita su cancelación. Además, al momento de recibir la



solicitud de terminación de un producto o servicio, el Banco deberá informar al usuario sobre cualquier balance que deba ser cancelado o retirado, y emitirá sin costo o cargo una constancia escrita sobre la cancelación, en soporte físico o digital, según requerimiento del usuario.

Una vez realizado el reclamo, el usuario deberá recibir por parte del Banco una constancia en soporte físico o digital de la recepción y registro de la solicitud de cancelación del producto, sin importar el canal utilizado, la cual contendrá como mínimo las informaciones siguientes:

- a) Identificación de la Entidad.
- b) Fecha de recepción.
- c) Indicación del producto o servicio individualizado por su número de registro en los sistemas de la Entidad.
- d) El plazo máximo en que concluirá el proceso.

Cuando la terminación anticipada sea efectuada por el usuario, y esté precedida por un cambio en las condiciones vigentes del contrato, el Banco no podrá cobrar penalidad por dicho concepto, siempre que la cancelación del producto se produzca previa a la entrada en vigor de dichos cambios.

Para los casos de terminación de contrato, la Entidad debe culminar el proceso en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles a partir de su recepción, siempre y cuando el solicitante haya pagado las obligaciones contraídas según el tipo de producto, al concluir proceso.

El Banco deberá suspender o bloquear el uso o disponibilidad del producto o servicio desde la recepción de la solicitud de la terminación del contrato por parte del cliente. Y, deberá proporcionar al usuario una constancia del bloqueo o inactivación del producto o servicio, la cual deberá contener, por lo menos, las siguientes informaciones:

- a) Balance pendiente de pago, en caso de que exista.
- b) Plazo en que deberá ser liquidado.
- c) Consecuencias del impago en la fecha establecida.

Accesos a PROUSUARIO

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