



Con el fin de fortalecer los servicios que ofrecemos, garantizar tu satisfacción y asegurar el cumplimiento de tus derechos, ponemos a tu alcance las herramientas y canales con los que puedes realizar tus reclamaciones; los cuales están apegados firmemente al Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros y de nuestros Estatutos Institucionales.



¿DÓNDE RECLAMAR?

Acude a cualquiera de nuestras **oficinas** para realizar tu reclamación o accede a nuestra página **www.amap.com.do** y envíanos un mensaje explicando el contenido de tu reclamación; serás contactado en seguida por uno de nuestros representantes para brindarte el apoyo necesario.

Para cualquier información adicional comunícate con nosotros al teléfono **809-557-5501**.



PLAZOS PARA RECLAMAR.

Puedes presentar tu reclamación sobre cualquier transacción no reconocida que considere como errónea ocurrida dentro de un plazo no mayor de cuatro (4) años, contados a partir del momento en que se efectuó.



¿CUÁL ES EL PROCESO?

El proceso de reclamación es sencillo, consta de los siguientes pasos:

1- Depositar la reclamación a nuestros colaboradores, mostrando su identificación y cualquier documento que ayude a agilizar el proceso de investigación.

2- Completar y firmar el formulario correspondiente.

3- Recibirá una copia de la reclamación, donde constará el número de registro de esta.

En seguida trabajaremos para responder tu reclamación, recuerda que este proceso es libre de costos y tiene derecho a solicitar cualquier información al respecto.



NUESTRO COMPROMISO.

Nos comprometemos a dar respuesta a tu reclamación en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario y para aquellos casos complejos donde necesitemos información adicional, recibirás respuesta en un plazo no mayor de cuarenta y cinco días (45), de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.



¿QUÉ HACER SI NO ESTÁS SATISFECHO CON LA RESPUESTA?

Dispones de un plazo de sesenta (60) días calendarios para presentar tu reclamación a la Oficina de Protección al Usuario de los Servicios Financieros (PROUSUARIO), ubicada en la Avenida 27 de febrero esq. Abraham Lincoln, Unicentro Plaza, 1er. Nivel, Local No.26, Santo

Domingo D. N.

Para los fines correspondientes debes presentar: Copia del Formulario de Reclamación, los documentos soportes y la respuesta emitida por nuestra entidad.



BASE NORMATIVA SOBRE LAS RECLAMACIONES DE USUARIOS EN AMAP

La relación con nuestros clientes, y por ende sus reclamaciones, se sustentan legalmente en las normativas siguientes:

- Ley Monetaria y Financiera No. 183-02, del 21 de noviembre de 2002.

- Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, emitido por la Junta Monetaria en su Primera Resolución del 15 de febrero del 2015.

- Instructivo para la Estandarización de las Reclamaciones Realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros, emitido mediante Circular 009/10 de la Superintendencia de Bancos.

- Ley sobre Protección Integral de Datos Personales y Archivos, del 13 de diciembre del 2013.

- Estatutos Institucionales de la AMAP.

¡Para nosotros es un placer atenderte!

OFICINA PRINCIPAL Y SUCURSALES

Oficina Principal San Juan de la Maguana

Av. Independencia No. 69,

Tel.: 809-557-5501

Fax: 809-557-5503.

Apartado Postal No. 148

Las Matas de Farfán.

C/ Orlando Martínez No.34

Tel.: 809-527-5597, Fax: 809-527-6422

Comendador, Elías Piña.

C/ 27 de Febrero No. 19

Tel.: 809-527-0071, Fax: 809-527-0078

Santo Domingo.

Av. 27 de Febrero No. 395, Local 107,

Plaza Quisqueya, Tel.: 809-566-8085

Fax 809-565-7827



GUÍA DE RECLAMACIONES



www.amap.com.do

