

# OFICINA PRINCIPAL Y SUCURSALES

Oficina Principal San Juan de la Maguana  
Av. Independencia Num. 69,  
Tel.: 809-557-5501 ext. 255  
Apartado Postal No. 148

Las Matas de Farfán.  
C/ Orlando Martínez No.34  
Tel.: 809-527-5597, Fax: 809-527-6422

Santo Domingo.  
Av. 27 de Febrero No. 395, Local 107,  
Plaza Quisqueya, Tel.: 809-566-8085  
Fax 809-565-7827

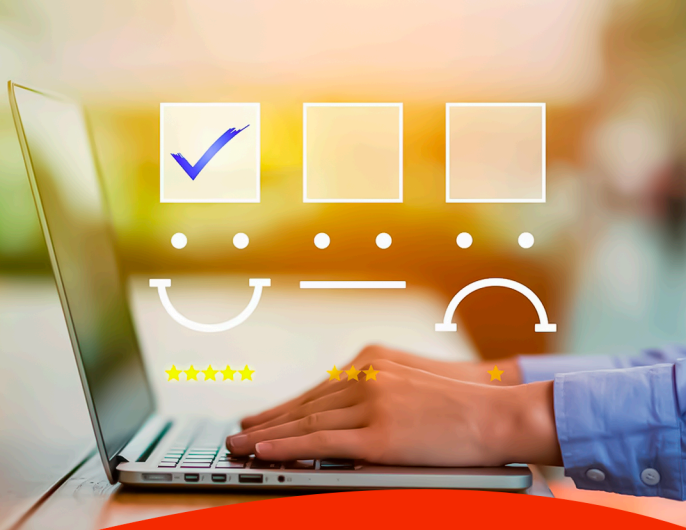
Síguenos:  
**@asocmaguana**  

 [www.amap.com.do](http://www.amap.com.do)



## GUÍA DE RECLAMACIONES



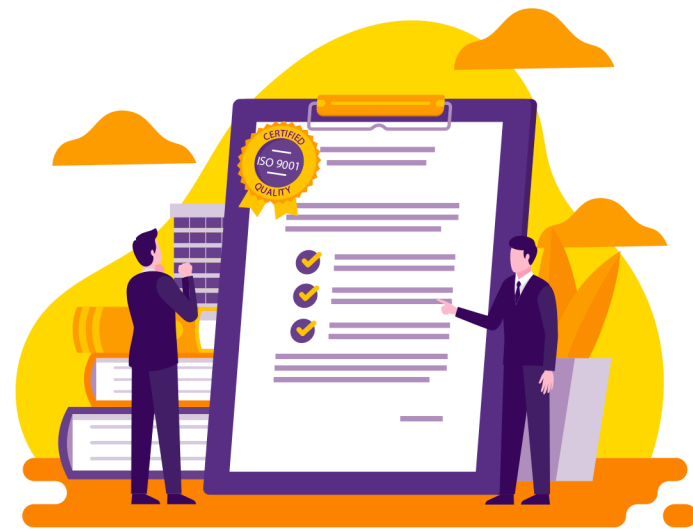


## ¿CUÁL ES EL PROCESO?

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.



## 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 aplicación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, emitido mediante circular SB: CSB- REG - 202400007.
- Ley sobre Protección Integral de Datos Personales y Archivos, del 13 de diciembre del 2013.
- Estatutos Institucionales de la AMAP.

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](http://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, ext.255.

## 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.



## 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



¡Para nosotros es un placer atenderte!