



# COMO PRESENTAR TU RECLAMACIÓN



Telenlace 809 726 1000 / 809 200 0220, desde el interior sin cargos.  
Bancanet [www.bsc.com.do](http://www.bsc.com.do)

- 1 Presenta tu reclamación visitando cualquiera de nuestras sucursales.
- 2 Proporciona tu cédula de identidad o pasaporte si eres extranjero.
- 3 Suministra información del producto sobre el cual reclamas y detalles de la reclamación.
- 4 Facilita los documentos requeridos por nuestro representante.
- 5 Firma los formularios correspondientes y solicita copia.
- 6 Conserva la copia del formulario de reclamación para referencias futuras, el cual será suministrado con el número de reclamación, el nombre completo de la persona que le atendió, así como el plazo de respuesta.
- 7 Puedes nombrar a un representante legal para realizar tu reclamación, quien deberá presentar un poder bajo firma privada.
- 8 Podrás presentarnos tus reclamaciones en un período no mayor de cuatro (4) años, a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación o a partir del momento en que tomes conocimiento del mismo. En el caso de las reclamaciones por consumo o cargo desconocido en la Tarjetas de Crédito, tendrás un plazo de 120 días, contados a partir de la fecha de corte del estado de cuenta.
- 9 Toma en cuenta que el periodo de respuesta para tu reclamación es de treinta (30) días calendario o cuarenta y cinco (45) días calendario en los casos complejos, entendiéndose como tal aquellos en que el resultado de la investigación requiera de informaciones o evidencias que deban ser suministradas por terceros. Otros plazos aplican para los casos de Tarjetas de Crédito en la que ameriten la intervención de las marcas internacionales y casos de informaciones reportadas a las Sociedades de Información Crediticia.
- 10 La respuesta de tu reclamación será enviada a tu correo electrónico o notificado vía telefónica. En caso de desear la respuesta por escrito puede dirigirse a cualquiera de nuestras sucursales.
- 11 Transcurrido los plazos antes señalados sin que el Banco Santa Cruz haya dado respuesta a tu reclamación o de no estar de acuerdo con la respuesta otorgada por el Banco, dispones de un plazo de hasta sesenta (60) días calendario para presentar tu reclamo ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos.
- 12 La Superintendencia de Bancos considerará como inaceptables las reclamaciones que pretendan realizar los Usuarios, cuando se produzca alguna de las situaciones siguientes:
  - a) Que no hayan sido presentadas previamente ante entidades de intermediación financiera o cambiaria;
  - b) Que haya sido interpuesta demanda judicial previo o con posterioridad a la presentación de la reclamación, sobre las mismas pretensiones;
  - c) Que se encuentren fuera de los plazos establecidos
  - d) Reclamaciones que no sean realizadas por el Usuario titular del servicio o su representante legal, debidamente acreditado; y,
  - e) Cuando las reclamaciones sean realizadas contra entidades no reguladas por la Ley, cuando éstas no correspondan a captaciones de recursos.

TIPO RECLAMACION	REQUISITOS
<b>CERTIFICADOS</b>	
Cobro de Penalidad	Copia de identificación
Monto de Intereses Pagados	Copia de algún documento que avale el reclamo
Otros	Formulario de reclamo firmado por el cliente
<b>CUENTAS DE AHORRO Y CORRIENTE</b>	
Requerimiento de Reverso a Cuenta	Copia de identificación Copia de algún documento que avale el reclamo Formulario de reclamo firmado por el cliente
Retiro no reconocido	Copia de identificación Copia del estado de cuenta con la transacción identificada
Depósito mal aplicado	Formulario de reclamo firmado por el cliente Copia de algún otro documento que avale el reclamo Copia de identificación Copia de algún documento que avale el reclamo Formulario de reclamo firmado por el cliente Volante de depósito
<b>PRÉSTAMOS</b>	
Cargo por Gestión de Cobro	Copia de identificación
Cobro de Interés por Variación de Tasa	Copia de algún documento que avale el reclamo
Cobro de Mora	Formulario de reclamo firmado por el cliente
Monto de Cuota	
Pago no aplicado	Copia de identificación Copia de algún documento que avale el reclamo Formulario de reclamo firmado por el cliente Recibo de pago
<b>TARJETA DE CRÉDITO</b>	
Avance de Efectivo	Copia de identificación
Consumo Duplicado	Copia del estado de cuenta con la transacción identificada
Devolución de Fondos	Formulario de reclamo firmado por el cliente
Cargo por Emisión	Copia de algún otro documento que avale el reclamo
Financiamiento	
Mora	
Plan Asistencia	
Cargo por Renovación	
Seguro Perdida	
Sobregiro	
Vida BSC	
Fraude por Compra	
Fraude por Retiro	
<b>TARJETA DE CRÉDITO</b>	
Avance de Efectivo	Copia de identificación
Consumo Duplicado	Copia del estado de cuenta con la transacción identificada
Devolución de Fondos	Formulario de reclamo firmado por el cliente
Mercancía no Recibida	Copia de algún otro documento que avale el reclamo
Pagados otros medios	
Fraude por Compra	
Fraude por Retiro	
<b>TRANSFERENCIAS</b>	
Nacionales enviadas no recibidas por receptor	Copia de identificación
Nacionales verificación de Transferencias Locales	Copia del estado de cuenta con la transacción identificada
Recibidas No Aplicadas	Formulario de reclamo firmado por el cliente
Reverso por Transferencias Enviadas	Copia de algún otro documento que avale el reclamo
Transferencias Enviadas Duplicadas	