Informaciones de Interés relacionadas con el proceso de Reclamaciones

En el Banco BDI, conscientes del deber que tenemos con nuestros usuarios de brindarles siempre un servicio de calidad en nuestros productos y servicios, les informamos que contamos con la Unidad de Servicios y Protección al Usuario.

Esta unidad se encargará de atender y dar respuesta a las reclamaciones presentadas dentro de los plazos establecidos en el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.

Para presentar una reclamación en el Banco BDI el Usuario tendrá las siguientes vías:

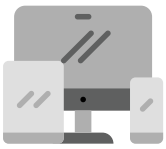
Vía Telefónica

- Un representante de Servicio le recibirá la llamada.
- Se confirman las informaciones suministradas por el Usuario y se valida en el sistema.
- Se procede a aperturar la reclamación.
- Se le envía vía correo electrónico el formulario de la reclamación que le servirá de constancia.
- Si la reclamación es por fraude en tarjeta de crédito, deberán devolver por la misma vía el formulario firmado para fines de tramitarla a Visa Internacional.

Vía Presencial

- El cliente podrá apersonarse en cualquiera de nuestras sucursales a formalizar su reclamación con uno de nuestros representantes.
- El representante valida las informaciones suministradas por el cliente.
- Si están correctas procede a aperturar la reclamación en nuestro sistema.
- El representante le entregará al Usuario una copia firmada y sellada como constancia.

Banco BDI
CUENTAS CON NOSOTROS



Canales Electrónicos

- El cliente podrá realizar su solicitud vía canales electrónicos como correo electrónico, redes sociales mensajería y vía formuluario de contacto en la página web del Banco BDI: https://www.bdi.com.do/contactanos/
- Una vez registrada la solicitud y contactado al usuario, se procede a abrir la reclamación.
- Al usuario le llegará un mensaje informativo con la apertura a su reclamo y posteriormente el documento de reclamación.

En el caso de las reclamaciones de Tarjetas de Crédito y Débito, estás tendrán un plazo de **120 días** contados a partir de la fecha en que se genere la transacción para objetar un consumo o cargo desconocido.

Guía para presentar una reclamación ante el Banco BDI, S.A.

- Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones en un período no mayor de cuatro (4) años, contado a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación.
- Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones por teléfono, canales electrónicos o de manera presencial en cualquiera de nuestras oficinas. Para los casos que se requiera, dispondremos de la remisión vía electrónica del formulario generado debidamente completado con todas las informaciones requeridas en la normativa vigente, sin perjuicio del derecho del usuario de obtener, de forma presencial en cualquiera de nuestras oficinas el Formulario de Reclamación numerado, firmado y sellado por unos de nuestros representantes.
- Las entidades de intermediación financiera deberán responder las reclamaciones que le sean presentadas por los usuarios, dentro del plazo de treinta (30) días calendario, contado a partir de la fecha de recepción de la reclamación. Este plazo será aumentado en razón de quince (15) días calendario adicionales, en caso de aquellos productos ofrecidos, de acuerdo a licencias internacionales, cuyos usos, términos y demás condiciones están regulados por las normas y reglamentos de las franquicias de las marcas del producto en cuestión; o cuando se trate de reclamaciones cuya solución o investigación dependa de entidades de intermediación financiera que se encuentren en el extranjero.
- Transcurrido este plazo sin que la entidad haya respondido o si la respuesta no satisface a criterio del usuario el requerimiento, éste podrá presentar dicha reclamación ante la Superintendencia de Bancos, en un plazo no menor a noventa (90) días calendario. Después de recibida la reclamación por escrito, la Superintendencia de Bancos a través de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, deberá informar al usuario el resultado de la reclamación dentro de un plazo de sesenta (60) días calendario, a partir de la fecha de recepción de esta.

Requisitos para la presentación de Reclamaciones

- Fotocopia de la cédula de identidad y electoral u otro documento de identificación válido del referido usuario.
- Pruebas documentales que sustenten y contribuyan a la investigación y solución de la solicitud, pudiendo aceptarse en fotocopias.

Si el usuario está siendo representado legalmente (apoderado), debe depositar:

- Fotocopia de la cédula de identidad y electoral u otro documento de identificación válido del representante y del usuario.
- Poder bajo firma privada donde fue designado por escrito por el usuario titular del servicio como representante legal.
- En caso de que el usuario se encuentre o resida fuera del país, el referido documento debe ser presentado ante el Consulado Dominicano del país que corresponda y certificada la firma del funcionario consular en la Secretaría de Estado de Relaciones Exteriores en la República Dominicana.
- Pruebas documentales que sustenten y contribuyan a la investigación y solución de la solicitud, pudiendo aceptarse fotocopias.

Los documentos suministrados no son requisitos obligatorios para aperturar la reclamación, sino que sirven de base para el proceso de investigación.