

1

Conoce tus derechos y deberes

2

Reclama ante tu Entidad Financiera

3

Reclama ante ProUsuario

4

Reconsidera ante ProUsuario

Tú como usuario(a) debes:

La Entidad debe:

Conocer tus **derechos y deberes** para poder reclamar si son vulnerados.

Informarte de tus **derechos y deberes** sobre servicios y productos financieros y de cómo reclamar cuando necesites.

a) Reclamar a tu entidad con los documentos requeridos y solicitar tu comprobante.

a) La Entidad Financiera debe recibirte la reclamación y entregarte un comprobante.

🕒 *Plazo: Tienes 4 años para reclamar desde que ocurre el hecho. Para "consumos no reconocidos" de Tarjeta de Crédito, el plazo es hasta 120 días.*

b) Darte una respuesta por escrito.²

b) Darle seguimiento y conocer su resultado.

🕒 *Plazos:*
1) 30 días calendario - casos generales.
2) 45 días - casos con intervención de terceros.
3) Hasta 180 días para consumos no reconocidos - casos de tarjetas de crédito con marcas internacionales.³

c) Decidir si reclamarás ante **ProUsuario**, en caso de no estar conforme con la respuesta o no recibirla en los plazos establecidos.

c) Orientarte sobre cómo reclamar en ProUsuario, si estás inconforme con la respuesta.

a) Reclamar con los **documentos requeridos** y solicitar tu comprobante.

a) ProUsuario debe recibirte la reclamación y entregarte un comprobante.

🕒 *Plazo: Antes de 60 días calendario, a partir de la fecha de respuesta o de la fecha en que la entidad financiera debió responder.*

b) Darte una respuesta por escrito.

Puedes reclamar a través de los siguientes canales:

🕒 *Plazo: 60 días calendario, a partir de la formalización y asignación del número de caso.*

-  App ProUsuario
-  WhatsApp
-  Correo electrónico
-  Presencial
-  Atención Virtual

c) Informarte a ti y a tu Entidad Financiera sobre el derecho de interponer una Reconsideración, si alguna de las partes está inconforme con la decisión.

b) Dar seguimiento a tu solicitud en el plazo indicado, e informarte sobre el resultado a través de nuestros **canales**.

d) Notificarte en caso de que tu entidad haya solicitado un Recursos de Reconsideración sobre la decisión.

a) Si aún no estás conforme con la decisión de tu caso, puedes presentar el Recurso de Reconsideración con los **requisitos necesarios** y solicitar tu comprobante.

a) Si optaste por continuar tu proceso mediante esta opción, ProUsuario debe recibirte el Recurso de Reconsideración y entregarte un comprobante.

🕒 *Plazo: Hasta 30 días hábiles, a partir de la respuesta recibida.*

b) Darte una respuesta por escrito.

Puedes reconsiderar a través de los siguientes canales:

🕒 *Plazo: Hasta 30 días calendario, a partir de la formalización y asignación del número de caso.*

-  WhatsApp
-  Correo electrónico
-  Presencial
-  Atención Virtual

b) Dar seguimiento al Recurso de Reconsideración en el plazo indicado, e informarte sobre el resultado.

c) Informarte a ti y a tu entidad sobre el derecho de escalar el caso ante Junta Monetaria o al Tribunal Superior Administrativo, si alguna de las partes está inconforme con la decisión.

5

Realiza un Recurso Jerárquico ante la Junta Monetaria

a) De no estar satisfecho con la respuesta recibida, puedes elevar un recurso jerárquico⁴ a la Junta Monetaria enviando el informe del Recurso de Reconsideración, junto a una carta notificando la razón por la que no estás de acuerdo con el resultado.

 *Plazo: 30 días hábiles, a partir de recibir la notificación de respuesta.*

b) Dar seguimiento al Recurso Jerárquico en el plazo indicado, e informarte sobre el resultado.

a) La Junta Monetaria deberá analizar tu caso y emitir una respuesta.

b) Informarte sobre el derecho de escalar el caso ante Junta Monetaria o al Tribunal Superior Administrativo, si alguna de las partes está inconforme con la decisión.⁵

Una vez recibas una respuesta desfavorable de tu entidad tienes derecho a escalar tu caso ante un Juzgado de Primera Instancia. **IMPORTANTE:** Si elevas tu caso a un tribunal, **pierdes el derecho de reclamar ante ProUsuario.**

En los casos en que recibas una respuesta desfavorable de **ProUsuario o la Junta Monetaria**, tienes la opción de elevar tu solicitud ante el **Tribunal Superior Administrativo**, en un plazo no mayor a treinta (30) días a partir de la respuesta recibida. Este proceso requiere del acompañamiento de un representante legal.

Ante cualquier consulta, en ProUsuario te orientamos vía los canales de atención:



Descarga la App ProUsuario



Llámanos al 809-731-3535 *778 desde el móvil sin cargos



Escríbenos al WhatsApp 809-731-3535



Escríbenos al chat web Lucía www.prouuario.gob.do



Envíanos un correo a contacto@prouuario.gob.do



Agenda una cita vía Atención Virtual



Síguenos en     @prouuariord

¹ Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros (Capítulo I, artículo 4 acápite b)

² Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros (Capítulo III, artículo 28 acápites a y b)

³ Artículo 30 del Reglamento de Tarjeta de Crédito.

⁴ Artículos 23 y 54 de la Ley núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo. G.O. núm. 10722 del 8 de agosto de 2013.

⁵ Ley núm. 13-07 sobre el Tribunal Contencioso Tributario y Administrativo, G.O. Núm. 10409 del 6 de febrero de 2007; y el artículo 23 de la Ley núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo. G.O. Núm. 10722 del 8 de agosto de 2013.

