

PREGUNTAS FRECUENTES

asociadas al proceso de disolución de Bancamérica

1. ¿Qué está pasando con Bancamérica en estos momentos?

La Superintendencia de Bancos (SB) tomó control de esta entidad para iniciar su disolución, conforme a lo dispuesto por la Junta Monetaria en su Segunda Resolución del 28 de enero de 2022. Se trata de un proceso de salida ordenada del sistema establecido en la Ley Monetaria y Financiera.

2. ¿Qué significa que la SB tiene control de la entidad?

Significa que, durante el período de disolución, el personal designado por la Superintendencia de Bancos ejercerá las funciones y facultades de los accionistas, del consejo de administración, los gerentes, administradores y apoderados generales de la entidad.

3. ¿Qué ha hecho la SB para proteger a los ahorrantes?

La Superintendencia de Bancos ha mantenido un seguimiento continuo de la situación del banco para actuar oportunamente, conforme indica la ley, en procura de salvaguardar los depósitos del público.

4. ¿Qué hará la SB con la entidad a partir de ahora?

La Superintendencia de Bancos tomó el control de la entidad para disolverla. Inicialmente, durante este proceso, verificará los activos (préstamos, inversiones, inmuebles, entre otros) y pasivos (depósitos y otras obligaciones con terceros) para transferirlos a otra entidad de intermediación financiera mediante un proceso de licitación transparente y competitivo, dentro de los próximos 30 días.

5. ¿Por qué la entidad está en proceso de disolución?

La disolución fue dispuesta por la Junta Monetaria mediante su Segunda Resolución del 28 de enero de 2022. La medida se debió a que el banco incumplió con disposiciones legales y normativas en el marco de un plan de regularización.

6. ¿La entidad seguirá prestando servicio bajo el control de la SB?

Al momento de iniciar el proceso de disolución se suspenden las operaciones de la entidad. Las sucursales permanecerán abiertas para el ejercicio de determinadas actividades, tales como el cobro de préstamos y tarjetas de crédito o el ofrecimiento de información al público y, a partir del 7 de febrero de 2022, la validación de los depósitos.

7. ¿Qué es la validación de los depósitos?

La validación es el proceso mediante el cual se verifica la titularidad de los depósitos. Para que este proceso fluya es importante que los usuarios presenten las evidencias correspondientes, tales como certificados de depósito originales, libretas de ahorros, tarjetas de débito, cédula de identidad, entre otros documentos.

8. ¿Qué garantía tienen los usuarios de que se les va a devolver su dinero?

Los depósitos del público en las entidades de intermediación financiera autorizadas están garantizados implícitamente hasta un monto de RD\$1,860,000 (un millón ochocientos sesenta mil) por depositante. El 98.1% de los depositantes de la entidad tiene ahorros por debajo de este umbral.

9. ¿Qué pasa si los depósitos superan los RD\$ 1,860,000?

En caso de que los depósitos de un usuario superen esta suma, la diferencia será cubierta en la medida en que los activos de la entidad sean realizados (es decir, que sean vendidos). La Superintendencia de Bancos vela por la preservación del valor de los activos con el propósito de que los depositantes experimenten el menor impacto posible.

10. ¿En cuánto tiempo los ahorrantes tendrán acceso a sus recursos?

El plazo de la disolución se encuentra reglamentariamente establecido en un período de hasta 30 días, prorrogables por 30 días adicionales. A partir del cierre del proceso de disolución, los usuarios podrán tener acceso a sus recursos conforme a las disposiciones de la ley.

11. ¿Los productos financieros como tarjetas de crédito y débito seguirán funcionando?

Al momento de iniciar el proceso de disolución se suspenden las operaciones de la entidad, por lo que en lo inmediato no se podrá seguir usando esos productos.

12. ¿Los ahorros seguirán generando intereses durante este periodo?

A partir del inicio del proceso de disolución, se suspende la generación de intereses de los depósitos.

13. ¿Los ahorros serán devueltos en la misma moneda?

Una vez concluido el proceso de disolución, si los activos y pasivos de la entidad son transferidos a otra entidad de intermediación financiera, los ahorros se mantendrán en la misma moneda en la que fueron constituidos. En caso de devolución directa, los ahorros serán entregados a los depositantes por el monto equivalente en moneda nacional, en base a la tasa de cambio de referencia del Banco Central.

14. ¿Los préstamos generarán intereses?

Sí. Los préstamos y consumos en tarjetas de crédito continúan generando intereses. Por esta razón es importante mantenerse al día en el cumplimiento de las obligaciones de pago. Los incumplimientos se reflejarán en los historiales de crédito y la Central de Riesgo de la Superintendencia de Bancos.

15. ¿Se podrá pagar el préstamo o la tarjeta en la forma y fecha habituales?

Los usuarios podrán pagar su préstamo o tarjeta de crédito en cualquiera de las sucursales de la entidad, pues se mantendrán abiertas para estos fines y para ofrecer información al público. Por esta razón es importante mantenerse al día en el cumplimiento de las obligaciones de pago. Los incumplimientos se reflejarán en los historiales de crédito y la Central de Riesgo de la Superintendencia de Bancos.

16. ¿El retraso en el pago de los préstamos generará mora?

Durante el proceso de disolución, los préstamos continúan generando intereses y demás cargos previstos contractualmente. Por esta razón es importante mantenerse al día en el cumplimiento de las obligaciones de pago. Los incumplimientos se reflejarán en los historiales de crédito y la Central de Riesgo de la Superintendencia de Bancos.

17. Un usuario que acaba de saldar su préstamo, ¿podrá obtener su carta de saldo?

Sí. Puede dirigirse a la sucursal más cercana para solicitar su carta de saldo.

18. ¿Las deudas contraídas con este banco se seguirán reflejando en el buró de crédito?

Sí. Las deudas ya contraídas permanecerán en el buró de crédito de acuerdo con los plazos establecidos legalmente. Por esta razón es importante mantenerse al día en el cumplimiento de las obligaciones de pago. Los incumplimientos también se reflejarán en la Central de Riesgo de la Superintendencia de Bancos.

19. ¿Se continuarán realizando los pagos recurrentes programados desde cuentas o tarjetas de esta entidad?

No. Al iniciar el proceso de disolución se suspenden las operaciones de la entidad. Los usuarios deberán programar sus pagos recurrentes por otra vía.

20. ¿Se podrá acceder a las plataformas digitales del banco (netbanking o banca en línea)?

No. Al iniciar el proceso de disolución se suspenden las operaciones de la entidad. Estos canales no estarán disponibles.

21. Si un usuario tiene un cheque por cobrar de esa institución, ¿lo podrá cambiar?

No. En caso de que el cheque no haya sido presentado al cobro, se recomienda lo siguiente:

- Ponerse en contacto con quien emitió el cheque para gestionar su pago mediante otro medio.
- En caso de que el cheque haya sido emitido por la entidad, se sugiere pasar por la sucursal más cercana para la validación de la deuda.

22. ¿Qué debe hacer un usuario que tenga su cuenta de nómina en esta entidad?

Se recomienda solicitarle al empleador que realice el pago utilizando otro medio.

23. ¿Se podrá retirar dinero de los cajeros automáticos?

No. Durante el proceso de disolución se suspenden las operaciones a través de los cajeros automáticos.

24. ¿Se podrá realizar transferencias a otros bancos?

No. Durante el proceso de disolución se suspenden las operaciones de la entidad por lo que no estarán disponibles las transferencias de fondos a otras entidades.

25. ¿Será posible recibir depósitos en cuentas de esa entidad?

No. Durante el proceso de disolución se suspenden las operaciones del banco, por lo que no estarán disponibles los servicios de recepción de fondos en las cuentas de la entidad.

26. ¿Qué se les recomienda a los clientes de la entidad en estos momentos?

Si tienen una cuenta corriente, de ahorros o a plazo deben pasar por la oficina más cercana disponible para validar sus depósitos a partir de la convocatoria que será realizada por la Superintendencia de Bancos para estos fines. Los clientes de productos crediticios deben seguir honrando sus compromisos.

27. ¿Se podrá reclamar los recursos de una persona fallecida?

Sí. Los herederos podrán reclamar los recursos de sus parientes conforme a las formalidades legales correspondientes.

28. ¿A dónde puede acudir un usuario por informaciones adicionales?

Puede dirigirse a una sucursal de la entidad para requerir informaciones adicionales.

29. ¿Qué debe hacer un usuario que, al momento de la suspensión de los servicios, tenía una reclamación sobre un consumo no reconocido?

Deberá presentarse en la oficina principal o sucursal de la entidad en la que realizó la reclamación para obtener la respuesta correspondiente a la misma.

30. ¿Puede un usuario cancelar su tarjeta de crédito de Bancamérica en este momento?

Sí. Puede pasar por la oficina principal o sucursal de la entidad de su preferencia y solicitar la cancelación de su tarjeta de crédito. Para ello es necesario que no presente ningún consumo, cargos o comisiones pendientes de pago, es decir que la misma no presente balance pendiente de pago.

31. ¿Es posible pagar una tarjeta o préstamo de Bancamérica desde el netbanking de otra entidad?

No, a partir del inicio del proceso de disolución no se pueden realizar pagos a través de ese canal. Para realizar los pagos debe presentarse a una de las sucursales de la entidad.

32. ¿Qué hacer si se tiene una reclamación sobre retiro no dispensado en cajero automático?

Deberá presentarse en la oficina principal o sucursal de la entidad en la que realizó la reclamación para obtener la respuesta correspondiente a la misma.

33. ¿Qué debe hacer un ahorrante si perdió su certificado de depósito?

Si la Superintendencia de Bancos comprueba que dichos productos están registrados en los libros de la entidad, el usuario deberá realizar publicaciones por pérdida una vez por semana durante 2 semanas, en un periódico de circulación nacional, y deberá presentar copia de dichas publicaciones debidamente certificadas por la editora correspondiente en adición a los demás documentos que se requieren para la validación.

34. ¿Qué pasa con los usuarios de Bancamérica cuyo producto se encuentra en castigo?

La Superintendencia de Bancos continuará las gestiones de cobro y recuperación de aquellos productos que han sido castigados, por lo que se les exhorta a ponerse al día con sus compromisos.

35. ¿Qué pasa con las empresas cuyas nóminas se pagan por Bancamérica?

Deberán gestionar la apertura de una cuenta para el pago de su nómina en otra entidad de intermediación financiera.

36. ¿Qué debe hacer un depositante si la plataforma de validación le da un error en el proceso?

Deberá comunicarse con la oficina principal o sucursal de la entidad de su conveniencia para obtener asistencia y poder realizar la validación de sus depósitos de manera exitosa.