

Canales para Realizar Reclamaciones

2024



ASOCIACION POPULAR
DE AHORROS Y PRESTAMOS

Pasos a seguir

Si tienes **Móvil APAP** puedes crear tus Reclamaciones, solo debes seguir los siguientes pasos:



1. Ingresa a Móvil APAP y haz clic al menú “Solicitar”.



2. Haz clic en la opción “Servicios” y en la sección de “Autoayuda” selecciona la opción “Solicitud de reclamación” para crear tu reclamo.



3. Completa las informaciones de “Producto”, “Tipo de reclamo”, “Transacción a reclamar” y “Comentario”.



4. Valida los datos de tu reclamo y si, son correctos, haz clic en “Confirmar”.



5. Conserva el número de reclamación, el cual estarás recibiendo a través de un HoAPAP a tu correo electrónico, esto para referencias futuras.

A través de **Chat APAP y Tele APAP** en el **809.687.2727** puedes crear tus Reclamaciones con uno de nuestros representantes, solo debes seguir las siguientes indicaciones:



1. Proporciona número de cédula y la información del producto sobre el cual reclamas.



2. Facilita detalles sobre tu reclamación.



3. Dependiendo del tipo de reclamación, proporciona la documentación requerida.



4. Conserva el número de reclamación, el cual estarás recibiendo a través de un HoAPAP a tu correo electrónico, esto para referencias futuras.



Pasos a seguir

A través de tu **Sucursal APAP** más cercana puedes crear tu reclamación, solo debes seguir las siguientes indicaciones:



1. Proporciona número de cédula y la información del producto sobre el cual reclamas.



2. Facilita detalles sobre tu reclamación.



3. Dependiendo del tipo de reclamación, proporciona la documentación requerida.



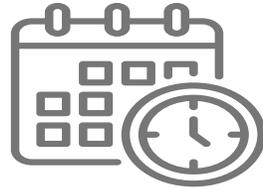
4. Firma los formularios correspondientes y solicita copia.



5. Conserva el número de reclamación, el cual estarás recibiendo a través de un HoIAPAP a tu correo electrónico, esto para referencias futuras.



Toma en cuenta



Podrás presentar tus reclamaciones en un período no mayor de **4 años**, a partir del momento en que se haya producido el hecho que genera la reclamación, o a partir del momento que tomes conocimiento de este.

En el caso de las reclamaciones sobre Tarjetas de Crédito, tendrás un plazo de **120 días**, contados a partir de la fecha de corte del estado de cuenta, para objetar un consumo o cargo desconocido.

Dispondrás de un período de respuesta de **30 días** calendario, el cual podrá variar en casos complejos, como cuando la investigación requiera de informaciones o evidencias que deban ser suministradas por terceros. Otros plazos aplican para casos de Tarjetas de Crédito en los que deban intervenir las marcas internacionales y casos de informaciones reportadas a las Sociedades de Información Crediticia.



Documentación requerida

TIPO DE RECLAMACION	REQUISITOS
TARJETAS DE CREDITO	
COMPRA NO RECONOCIDA	FORMULARIO DE DISPUTA DE CARGOS FIRMADO POR CLIENTE
FRAUDE TARJETA DE CREDITO	COPIA DE CEDULA. COPIA DE LA TARJETA. FORMULARIO DE DISPUTA DE CARGOS FIRMADO POR CLIENTE
PAGO MAL APLICADO	COMPROBANTE DE PAGO
PAGO NO APLICADO	COMPROBANTE DE PAGO
CUENTA DE AHORROS	
COBRO ERRONEO DEL IMPUESTO 0.15	CERTIFICACION PUESTO DE BOLSA
DEPOSITO DUPLICADO	COPIA VOLANTE DE DEPOSITO
DEPOSITO MAL APLICADO (ATM Y CAJA)	COPIA VOLANTE DE DEPOSITO
DEPOSITO NO APLICADO (ATM Y CAJA)	COPIA VOLANTE DE DEPOSITO
DISCREPANCIA EFECTIVO RECIBIDO EN CAJA O PAGADO	COPIA DE CEDULA COMPROBANTE DE PAGO
ERROR EN DEPOSITO	COPIA VOLANTE DE DEPOSITO
TRANSFERENCIA INTERNACIONAL NO APLICADA	RECIBO DE TRANSFERENCIA REALIZADA
PRESTAMO	
PAGO MAL APLICADO	COMPROBANTE DE PAGO
PAGO NO APLICADO	COMPROBANTE DE PAGO

Para información adicional puedes contactarnos a través de nuestros canales Tele APAP 809.687.2727, Chat APAP en nuestra página web servicioalcliente@apap.com.do o de manera presencial en la Sucursal APAP de tu preferencia.

Los documentos suministrados no son requerimiento obligatorio para crear tu reclamación, sino que sirven de base para el proceso de investigación. El tiempo de atención y respuesta están sujetos a la recepción de todos los documentos requeridos por parte del cliente. Los documentos que queden pendientes tienen hasta 5 días calendario para ser entregados. De lo contrario, la reclamación será cancelada automáticamente.

En caso de no encontrarse de acuerdo con la respuesta de esta reclamación o no se haya producido una respuesta dentro de treinta (30) días calendario o ciento ochenta (180) días calendario (este último solo para las reclamaciones de Tarjetas de Crédito donde deban intervenir las marcas internacionales), usted, como usuario podrá acudir al Departamento de Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos para lo cual dispondrá de sesenta (60) días a partir de la fecha de notificación del resultado de su reclamación por parte de APAP.

contacto@prouuario.gob.do | www.prouuario.gob.do
@ProUsuarioRD | 809.731.3535

