



Pasos Efectivos para tu Reclamación



PRESENTA CORRECTAMENTE UNA RECLAMACIÓN COMO CLIENTE



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



2. Facilita detalles de la reclamación.



3. Suministra documentos requeridos, dependiendo del tipo de reclamo.



4. Firma los formularios correspondientes y solicita copia.



5. Conserva el número de reclamación para referencias futuras, el cual será provisto con el nombre completo de la persona que te atendió, así como el plazo para el reclamo.



6. Podrás presentar tus reclamaciones en un período no mayor de 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 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, 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 casos de Tarjetas de Crédito en lo que deban intervenir las marcas internacionales y casos de informaciones reportadas a las Sociedades de Información Crediticia.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta de APAP, podrás acudir a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, para lo cual dispondrás un plazo de 60 días calendario, a partir de la fecha de notificación del resultado de la reclamación por parte de APAP.

TIPO RECLAMACIÓN	REQUISITOS
TARJETAS DE CRÉDITO Y TARJETAS DE DÉBITO	
Compra no reconocida	Copia de la cédula Copia del plástico de la transacción Formulario de la marca Formulario de reclamo firmado por el cliente
Pago no aplicado	Comprobante de pago
Error de dispensación total o parcial en ATM's	Formulario de reclamo firmado por el cliente Copia del estado de cuenta de la tarjeta con la transacción identificada Copia del plástico de la transacción Copia de la cédula
Fraude	Copia de la cédula Copia del plástico de la transacción Copia del estado de cuenta de la tarjeta con la transacción identificada Formulario de la marca Formulario de reclamo firmado por el cliente
Retiro no reconocido ATM's APAP	Copia de la cédula Copia del plástico de la transacción
Retiro no reconocido ATM's otros bancos	Formulario de reclamo firmado por el cliente Copia del estado de cuenta de la tarjeta con la transacción identificada Copia de la cédula Copia del plástico de la transacción
Compra duplicada	Copia de la cédula Copia del plástico de la transacción Formulario de la marca Formulario de reclamo firmado por el cliente

TIPO RECLAMACIÓN	REQUISITOS
PRÉSTAMOS	
Fraude	Formulario de reclamo firmado por el cliente Copia de algún documento que avale el reclamo Copia de la cédula Carta donde solicite la investigación
Pago no aplicado	Copia del recibo de pago
Pago mal aplicado	Copia del recibo de pago
CERTIFICADOS	
Fraude	Formulario de reclamo firmado por el cliente Copia de algún documento que avale el reclamo Copia de la cédula Carta donde solicite la investigación
CUENTAS DE AHORRO	
Fraude	Formulario de reclamo firmado por el cliente Copia de algún documento que avale el reclamo Copia de la cédula Carta donde solicite la investigación
Depósito mal aplicado	Copia del volante de depósito
CERITOS	
Ceritos utilizados sin autorización del cliente	Copia de voucher que confirme el pago por otra vía o certificación del comercio donde indique que no fue realizada la transacción

Los documentos suministrados no son requerimientos obligatorios para abrirla, sino que sirven de base para el proceso de investigación.

Para información adicional puedes acercarte a cualquiera de nuestras sucursales o comunicarte con nosotros.



ASOCIACIÓN POPULAR
DE AHORROS Y PRESTAMOS