

No. de Reclamación:

Fecha:

Hora:

I) DATOS PERSONALES DEL RECLAMANTE

Nombres :

Apellidos:

Identificación:

Cedula

Pasaporte

RNC

Razón Social

Números de contacto

Casa

Celular

Oficina

RRSS:

Correo Electrónico:

Calle, Edificio, Número, Interior:

Apto.

Sector

Ciudad

Provincia

II) DATOS DEL REPRESENTANTE (SI APLICA)

Nombres:

Apellidos:

Número de Identificación:

Cédula

Pasaporte

Correo electrónico:

Teléfono Residencia:

Celular:

Teléfono Oficina:

RRSS:

III) DATOS DE LA RECLAMACIÓN

Plazo estimado de respuesta:

Tipo de reclamación:

Nombre de la persona que le atendió:

Departamento:

Canal de distribución (donde ocurrió el evento):

Lugar, medio o canal para procurar la respuesta:

III) DATOS DE LA RECLAMACIÓN**Descripción de la Reclamación:****Tipo de Producto o servicio:** Cuenta de Ahorros Certificado Financiero Préstamos de consumo Cuentas Corrientes Préstamo Hipotecario Compra / Venta divisas Préstamos Comercial

Fecha de Apertura:

Otros

Tipo de Divisa:

 DOP EUR USD Otros

Monto Reclamado:

Observaciones del usuario:

Nombre y sello de la persona que atiende la reclamación:

* En caso de que JMMB BANK, S. A. no responda su reclamación en el plazo establecido de treinta (30) días calendario o que la respuesta no sea satisfactoria para el Usuario, éste último dispondrá de un plazo de hasta sesenta (60) días calendario para presentar de manera escrita su reclamación por ante la Superintendencia de Bancos, contado a partir de la fecha en que debió ser emitida la respuesta o de la notificación de la misma. La interposición de esta reclamación no suspende las obligaciones de pago. Esta Reclamación se encuentra libre de costos por parte del cliente.

Firma y sello

Firma del Usuario

Nota 1. Los datos que se detallaron anteriormente son declaraciones suministradas por el interesado, quien garantiza la exactitud y veracidad de estas.

Nota 2. Todo usuario tiene derecho a canalizar sus reclamaciones ante la entidad de intermediación financiera, intermediarios cambiarios o a la SB, según corresponda.

Nota 3. La interposición de una reclamación frente a las entidades de intermediación financiera y cambiaria, o por ante la Superintendencia de Bancos, no exime al Usuario de cumplir con sus obligaciones de pagar el capital, intereses, mora, y cualquier otro cargo aplicable hasta tanto culmine el proceso, salvo que se trate de reclamos por transacciones o cargos no reconocidos.

Nota 4. Esta reclamación está libre de costos por parte del cliente o usuario.

Nota 5. Si no estás conforme con el resultado de esta reclamación o no recibes nuestra respuesta en 30 días calendario (exceptuando los casos en los que, de acuerdo con la regulación vigente, hayamos señalado un plazo de respuesta distinto por la naturaleza del reclamo), puedes contactar a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario) de la Superintendencia de Bancos.

Nota 6. El presente formulario debe estar debidamente identificado con el logo o sello de la entidad de intermediación financiera o cambiaria.

IMPORTANTE: Puedes acudir a ProUsuario, dentro de 60 días calendario contados a partir de: (a) la notificación de nuestra respuesta; o (b) el vencimiento del plazo en que debiste recibir respuesta. Conserva este comprobante. Deberás presentarlo en ProUsuario.

DOCUMENTOS QUE DEBE DEPOSITAR. Al presentar su reclamación ante la Superintendencia de Bancos debe anexar los documentos que apoyan y sustentan la reclamación previa ante la Entidad.

So documentos de apoyo de la reclamación los siguientes:

- a. Copia del Formulario o Comprobante de la Reclamación interpuesta ante la entidad.
- b. Copia de la respuesta de la entidad financiera (si existe).
- c. Poder otorgado por el titular del producto o servicio (en caso de que este representado por un apoderado).
- d. Copia de la cédula.
- e. Otros documentos que sustenten la reclamación (si aplica)."

ACCESOS A PROUSUARIO: contacto@prouuario.gob.do / www.prouuario.gob.do/ @ProUsuarioRD / (809)731-3535 / *778 (Desde móviles sin cargo) / Santo Domingo: Unicentro Plaza, primer nivel y Santiago: Av. Benito Juárez No. 1, Villa Olga.

T069 – CANALES DE DISTRIBUCIÓN.

Código	Canal	Descripción
EB	BANCA POR INTERNET (INTERNET BANKING)	Página web de las EIF, para realizar transacciones a través de un ordenador o dispositivo con conexión a internet.
CA	CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATM)	Equipo electromecánico que permite a los usuarios haciendo uso de tarjetas bancarias, dispositivos móviles u otros mecanismos, retirar efectivo o acceder a otros servicios, como consultas de saldo de cuentas, transferencias de fondos, aceptación de depósitos, recepción de remesas, pago de préstamos, tarjetas y recarga de minutos o data, así como cualquier otro servicio que sea autorizado en el futuro.
IV	TRANSACCIONES VÍA TELEFÓNICA A TRAVÉS DE RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA (IVR)	Tecnología telefónica que permite una comunicación interactiva entre usuarios del servicio y una computadora.
VE	SUCURSAL O AGENCIA (VENTANILLA)	Canal presencial de puesto de servicio a clientes en sucursal o agencia de la EIF.
EP	ESTAFETA DE PAGO	Puntos en establecimientos comerciales que proveen servicios de recaudación de pagos.
TA	TRANSACCIONES ASISTIDAS POR UN OPERADOR (BANCA TELEFÓNICA)	Servicio a través de la asistencia directa de un operador vía telefónica.
PO	TERMINAL DE PUNTOS DE VENTA (POS)	Dispositivo o solución electrónica que permite realizar pagos en establecimientos afiliados a los titulares de instrumentos de pago electrónicos.
PE	PAGOS A TRAVÉS DE COMERCIO ELECTRÓNICO	Portales web para realizar compras de bienes y servicios, haciendo uso de instrumentos de pago electrónicos del usuario.
SP	SERVICIOS DE PAGOS MÓVILES (GESTIONADOS POR ENTIDADES NO BANCARIAS)	Operaciones de pago realizadas a través de dispositivos móviles; tales como transferencias de fondos, consumos en puntos de venta, recargas de minutos o data, pagos de facturas y retiros en cajeros automáticos, así como cualquier otro servicio que sea autorizado en el futuro, gestionados por entidades no bancarias.
SA	SUBAGENTE BANCARIO	Personas físicas o jurídicas, que ejercen actividades comerciales, contratadas para realizar servicios financieros.
SC	SUBAGENTE CAMBIARIO	Personas físicas o jurídicas contratadas para realizar operaciones cambiarias.
AM	APLICATIVO BANCA MÓVIL ENTIDAD	Programa o aplicación de software provisto por la entidad, que se descarga en dispositivos móviles inteligentes para realizar operaciones de banca electrónica.
PA	PROCESO INTERNO AUTOMATIZADO	El evento que resultó en una reclamación se originó por un proceso automático interno de la entidad.
PM	PROCESO INTERNO POR ERROR MANUAL	El evento que resultó en una reclamación se originó por un proceso manual interno de la entidad.