



Vías para realizar tus reclamaciones

Te ofrecemos varias opciones para realizar y consultar el estado de tus reclamaciones. Elige el canal que prefieras:

A través de Alma (WhatsApp):

Ingresa tu reclamación escribiendo al 809 960 2110.

A través del Centro de Contacto:

Sigue estos pasos para realizar tu reclamación vía telefónica:

- 1 Llama al **809 960 2121**
- 2 Digita tu número de identificación (**cédula o pasaporte**)
- 3 Selecciona la **opción 2**
- 4 Realiza la autenticación correspondiente
- 5 Selecciona la **opción 2** "Reclamaciones"

En nuestras Oficinas Comerciales:

Visítanos para recibir atención personalizada en nuestras Oficinas Comerciales.

Luego de ingresar tu reclamación, consulta el estatus de la misma a través de **TuBanco, Alma y el Contestador Interactivo Automático (IVR - Autoatención)**.

Plazo de respuesta

El banco tiene un plazo de 30 días calendario para responder a tu reclamación.

Si no estás satisfecho con la respuesta, puedes contactar a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (**Prouuario**) de la Superintendencia de Bancos a través de los siguientes medios:

- **Teléfono:** 809 731 3535 o *778 desde el móvil sin cargos.
- **Correo electrónico:** contacto@prouuario.gob.do
- **Santo Domingo:** Av. 27 de Febrero esquina Abraham Lincoln, Unicentro Plaza, primer nivel.
- **Santiago:** Av. Benito Juárez No. 1, Villa Olga.