

# 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 con 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 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 transacción, para objetar un consumo o cargo no reconocido.

Dispondrás de un periodo de respuesta de 30 días calendario. El cual podrás variar en casos complejos, entendiéndose como tal aquellos en que el resultado

#### Canales de contacto

Sucursales y Call Center - 809 378 0505.  
Vía APP solo Reclamaciones de cargos internos.

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 caso de informaciones reportadas a las sociedades de información crediticia.

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta de Banco Caribe, 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, calendarios, a partir de la fecha de notificación del resultado de la reclamación por parte de Banco Caribe.

**A continuación, compartimos los requisitos para las reclamaciones más comunes:**

Tipo de reclamación	Requisitos
	<b>Tarjetas de crédito y débito</b>
<b>Pago no reflejado</b>	Copia de la cédula Formulario de reclamo firmado por el cliente Comprobante de pago
<b>Error de dispensación total o parcial en ATM's</b>	Copia de la cédula Formulario de reclamo firmado por el cliente Copia del estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito con la transacción identificada
<b>Consumo no reconocido</b>	Copia de la cédula Formulario de la marca firmado por el cliente Presentar plástico original de la transacción Copia del estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito con la transacción identificada
<b>Retiro no reconocido ATM's otros Bancos</b>	Copia de la cédula Formulario de la marca firmado por el cliente Presentar plástico original de la transacción Copia del estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito con la transacción identificada
<b>Consumo duplicado</b>	Copia de la cédula Copia del estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito con la transacción identificada Formulario de la marca firmado por el cliente

**Canales de contacto**

Sucursales y Call Center - 809 378 0505.  
Vía APP solo Reclamaciones de cargos internos.

Tipo de reclamación	Requisitos
<b>Préstamos</b>	
<b>Fraude</b>	Copia de algún documento que avale el reclamo Copia de la cédula Carta donde solicite la investigación
<b>Pago no aplicado</b>	Copia del recibo de pago Copia de la cédula
<b>Pago mal aplicado</b>	Copia del recibo de pago Copia de la cédula
<b>Certificados</b>	
<b>Fraude</b>	Copia de algún documento que avale el reclamo Copia de la cédula Carta donde solicite la investigación
<b>Cuentas de ahorro</b>	
<b>Fraude</b>	Copia de algún documento que avale el reclamo Copia de la cédula Carta donde solicite la investigación
<b>Depósito mal aplicado</b>	Copia del volante de depósito

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.