

Proceso de Reclamación

Atendiendo a lo dispuesto en el Reglamento de Protección al Usuario tenemos a bien informarles el mecanismo para tramitar las reclamaciones de los Usuarios en nuestra entidad.

Para un Cliente tramitar su reclamación debe acercarse a nuestra oficina al área de Servicio al Cliente y/o Cobros según corresponda su reclamación para ser asistido por uno de nuestros oficiales de servicio al cliente, le será entregado un **Formulario de Reclamación** el cual deberá ser completado y firmado. Luego de completar el formulario lo entregara al oficial que le asiste, el mismo deberá entregar al cliente una copia del formulario de reclamación, numerado, firmado y sellado por el Banco. En un plazo no mayor a 30 días calendario nuestra entidad estará dando respuesta a su reclamación conforme establece el “Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros de Abril 2015”. El oficial de servicio al cliente le llamara para comunicarle que puede retirar la respuesta a su reclamación.

En caso de no estar conforme con dicha respuesta puede dirigirse a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana (PRO-USUARIO), con la comunicación entregada en nuestra entidad. El cliente debe presentar su reclamación por escrito ante la Superintendencia de Bancos con los documentos requeridos.

- Número de identificación de la Reclamación emitido por el banco.
- Datos generales del reclamante
- Motivo de la Reclamación
- Fecha de presentación de la reclamación ante la Entidad Financiera.
- Poder otorgado por el titular en caso de ser necesarios.
- Documento anexo a la reclamación si los hubiere

Luego de haber entregado estos documentos, la Superintendencia de Bancos le informará los resultados de su reclamación.



Política de Uso e Intercambio de Información Personal del Usuario

Nuestra entidad protege la información financiera de nuestros clientes, la información que el cliente nos suministra es de carácter confidencial tal como establece la Ley 183-02 Monetaria y Financiera y el Código de Ética y Conducta de nuestra entidad. El uso de la información financiera su manejo obedece a prácticas Bancarias y el personal amparado bajo lo que establece la normativa vigente del organismo regulador.

Esta entidad garantiza la confidencialidad de la información ofrecida a nuestros empleados, en adición si en algún momento recibe algún correo electrónico o llamada telefónica requiriendo la informaciones personales de los productos personales que posee con nuestra entidad ignórelos y no ofrezca ninguna información al respecto, es recomendable que notifique a la entidad para realizar el proceso de investigaciones de lugar.

Cuando desee comunicarse con nuestra entidad para requerir informaciones de los productos y servicios que posee con nosotros podrá llamar a nuestro teléfonos 809-540-5660, escribir a bancocofaci@bancocofaci.com.do o acceder a nuestro portal Web. www.Bancocofaci.com.do en adición en caso de ser necesario se puede dirigir a nuestra oficina que está ubicada en la Calle Pedro Livio Cedeño #174, Ens. La Fe.



Seguros Requeridos

- En el caso de préstamos con garantía de vehículos (según el año del Vehículo) un seguro de Vehículo (full) endosado en favor de la entidad. En adición se facilita la opción de elegir de una póliza de seguros Declarativa manejada por la entidad con diferentes Compañías Aseguradoras.
- En el caso de préstamos comerciales con garantía hipotecaria se requiere un seguro de incendio sobre el inmueble otorgado como garantía cedidos o endosados también en favor de la entidad. En adición se facilita la opción de elegir de una póliza de seguros de Declarativa manejada por la entidad con diferentes Compañías Aseguradoras.
- En caso donde los vehículos no aplican para endoso de pólizas de seguros en algunos casos se requieren seguro de deuda.