

Pasos para realizar una reclamación en La Nacional



Vías de recepción de la reclamación:

- » Centro de Contacto
- » Sucursal
- » La Nacional en Línea

Reclamación vía Centro de Contacto:

- » Debes llamar a nuestro Centro de Contacto y comunicarte con uno de nuestros representantes al 809-731-3333 (opción 0).
- » Informas sobre el caso y el monto a reclamar.
- » El representante validará tu información y procederá a enviarte los documentos necesarios vía correo electrónico, los cuales deberás firmar y remitir junto a tu documento de identidad (Cédula de Identidad y Electoral o pasaporte si eres extranjero).
- » Al completar la información requerida, el representante te otorgará un número de reclamo vía correo electrónico, el cual podrás utilizar para conocer el estatus de la reclamación realizada.

Reclamación vía sucursales:

- » Visita una de nuestras sucursales con tu cedula de Identidad o Pasaporte si eres extranjero y en caso de ser un representante legal, con un poder de representación.
- » Serás atendido por un Oficial de Servicio, quien validará tus datos e incluirá la reclamación en el sistema.
- » El oficial de servicio debe entregarte una copia de la reclamación, con el número de reclamo, el cual podrás utilizar para conocer el estatus de la reclamación realizada.

La Nacional el Línea:

- » Debes ingresar con tu usuario y contraseña.
- » En la pantalla de inicio despliega el menú de opciones y dale clic a la opción "Reclamaciones y Solicitudes", seleccionas la opción de "Reclamaciones" y completa las informaciones solicitadas.
- » Recibirás un correo electrónico con un número de confirmación, que fungiría como tu número de reclamación, el cual podrás utilizar para conocer el estatus de la reclamación realizada.

Pasos para realizar una reclamación en La Nacional



Ten en cuenta que:

- » Podrás presentar tu reclamación en un tiempo no mayor de 4 años, contados a partir del momento en que produce el hecho generador.
- » Para los casos del producto tarjeta de crédito, cuentas con 120 días para reclamar por un cargo o consumo no reconocido.
- » El plazo de respuesta para tu reclamación es 30 días calendarios, la misma podrá extenderse a 45 días en casos complejos y a 180 días si se trata de reclamos relacionados al producto tarjeta de crédito.
- » Si no estás conforme con el resultado de tu reclamación, o no recibes respuesta en 30 días calendario (exceptuando los casos en los que hayamos señalado un plazo de respuesta distinto por la naturaleza del reclamo), tienes un plazo de 60 días calendarios para presentar tu reclamación ante la oficina de servicios y protección al usuario (ProUsuario) de la Superintendencia de Bancos.