

ORIENTACION ALAVER

Alaver muy enfocada en su misión, donde destaca la transparencia de las actividades que realiza, ha establecido este espacio de manera que todos sus asociados conozcan sus derechos en el ámbito del entorno financiero nacional.

Al mismo tiempo, Alaver cumple con el reglamento de Protección al Usuario emitido por la Junta Monetaria, la cual procura el orden y claridad de las instituciones de intermediación financiera para asegurar el compromiso contraído entre ambas partes y los derechos de las mismas.

GLOSARIO DE TERMINOS

Contratos Bancarios: Son los documentos convencionales en los cuales se acuerda la prestación de los servicios bancarios.

Reclamación: Solicitud que presenta el usuario en una entidad de intermediación financiera para exigir que la misma satisfaga un legítimo interés particular.

Usuario: Persona física o jurídica que contrate o utilice los productos o servicios financieros de una entidad de intermediación financiera.

Superintendencia de Bancos: Entidad encargada de asegurar la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero y proteger a los usuarios del mismo, mediante una supervisión efectiva.

Entidades de Intermediación Financiera: Se consideran como entidades de intermediación financiera: Los Bancos y Entidades de Crédito, Bancos de Ahorros y Crédito y Corporaciones de Crédito, Asociación de Ahorros y Préstamos y las Cooperativas de Ahorros y Crédito que realicen intermediación financiera.

¿QUÉ ES PROTECCIÓN AL USUARIO?

Es un departamento en ALAVER y todas las entidades de intermediación financiera, establecido por la resolución de la Junta Monetaria, que se encarga de los servicios de atención a las consultas, quejas, denuncias y reclamaciones que presenten o requieran nuestros asociados, así como también velar por sus derechos.

¿COMO RECLAMAR?

El usuario tiene el derecho de acudir a cualquier de nuestras sucursales o agencias y realizar su reclamo por escrito, así como también vía tele servicios ALAVER, adjuntando los documentos que sustenten la reclamación o contribuya a la investigación y solución de la misma.

Para las reclamaciones realizadas físicamente asegúrese de firmar el formulario de reclamaciones y recibir la copia del mismo, el cual tendrá un número de caso para su debido seguimiento.

La entidad tiene un plazo no mayor a treinta (30) días calendario para darle respuesta por escrito al usuario, contando a partir de la fecha de recepción de la reclamación. Este plazo será aumentado quince (15) días calendario extras para los casos complejos.

Si el usuario está inconforme con la respuesta de su reclamo o aún no ha recibido respuesta dentro de los treinta (30) días calendario establecidos, tendrá el derecho a interponer su reclamación ante el Departamento de Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos. El usuario dispondrá de un plazo de sesenta (60) días calendario contando a partir de la fecha de recepción de la respuesta, para que sea admisible la reclamación ante esta instancia.

La Superintendencia de Bancos dará respuesta a las reclamaciones que le sean presentadas, dentro del plazo de sesenta (60) días calendario, contado a partir de la fecha de interposición del reclamo en dicho Órgano.

Si la superintendencia de bancos determina que el Usuario ha sido afectado, y que su reclamación tiene fundamento, se ordena a la entidad objeto de reclamación, adecuar sus registros acordes con la decisión de dicho regulador, y les comunica a ambas partes la decisión final.

DOCUMENTOS REQUERIDOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS PARA LA ACEPTACION DE UNA RECLAMACION

- Copia de cédula
- Número de identificación de la reclamación
- Generales del reclamante
- Copia del formulario de reclamación
- Copia del poder de representación, en caso de ser necesario.
- Documentos adicionales que resulten necesarios

TIEMPO PARA REALIZAR UNA RECLAMACION A SU ENTIDAD DE INTERMEDIACION FINANCIERA

Los Usuarios podrán presentar sus reclamaciones en un período no mayor de cuatro (4) años, contado a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación. Exceptuando los casos en que el hecho generador no ha sido revelado o puesto en conocimiento del Usuario, el cómputo del plazo iniciará a partir del momento en que éste toma conocimiento del mismo.

DERECHOS DE LOS ASOCIADOS

- Recibir información exacta, oportuna, completa y detallada sobre los productos y servicios ofertados o contratados.
- Recibir orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios ofrecidos.
- Recibir todos los documentos e informaciones que resulten propias del producto o servicio contratado o prestado, así como toda modificación posterior a su contratación.
- Recibir el producto o servicios, en la forma y condiciones establecidas contractualmente.
- Contratar libremente los productos o servicios complementarios prestados por un tercero bajo las condiciones del mercado.
- Presentar sus quejas y reclamaciones cuando considere que una acción u omisión vulnere o afecte sus derechos.
- Obtener las respuestas a sus reclamaciones de las entidades de intermediación financiera y cambiaria y de la Superintendencia de Bancos, en el plazo establecido, así como su estatus durante el proceso, de forma gratuita, salvo los costos derivados de servicios prestados por terceros para producción de documentos.
- Recibir información de los costos en que pueden incurrir al solicitar una modificación o cancelación anticipada de contratos.
- Solicitar la modificación o finalización de un producto o servicio por cualquier medio fehaciente.
- Acceder a la información que sobre él generen las entidades de intermediación financiera y cambiaria, pudiendo solicitar la rectificación y eliminación de errores o información desfasada.

- Obtener las informaciones que sobre él son reportadas por las entidades de intermediación financiera y cambiaria.
- Obtener mejoras en las condiciones de los productos o servicios.
- Obtener la liberalización de las garantías constituidas, en caso de pignoración de depósitos y otras similares dentro de la misma entidad, a fin de mantener la proporción entre éstas y el saldo insoluto de las obligaciones contraídas, cuando aplique.