

Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Recibe notificación de no procedencia.

En caso de inconformidad con el dictamen, puede solicitar reconsideración consignando el formulario «Solicitud de Reconsideración de Reclamo» o carta explicativa, a través de:

Correo electrónico

Dirigido a: defensor.cliente@bicentenariobu.com

Adjuntar el formulario «Solicitud de Reconsideración de Reclamo» o carta explicativa que contenga como mínimo los siguientes datos:

- 1- Nombre y apellido / razón social
- 2- Número de Cédula de Identidad / RIF
- 3- Teléfonos de contacto
- 4- Dirección física y electrónica
- 5- Descripción de los hechos.



Nuestra red de agencias

- Recibe y gestiona el formulario «Solicitud de Reconsideración de Reclamo»
- Envía el formulario al buzón correspondiente

Defensoría del Cliente y del Usuario Bancario

- Recibe y analiza la solicitud de reconsideración.
- Emite dictamen en un plazo de 20 días continuos, contados a partir de la fecha de su recepción en esta defensoría.
- Envía respuesta a través del correo electrónico indicado por el cliente y carta de notificación a la agencia receptora de la solicitud de reconsideración.