



# 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](mailto: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 [dc.reconsideracion@bicentenariobu.com](mailto:dc.reconsideracion@bicentenariobu.com)

# Defensoría del Cliente y 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.