



Bancamiga
Banco Universal

Lista de Chequeo
Atención al Cliente



Reclamos Bancamiga en Línea Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Transferencias No Reconocidas*/Débitos No Reconocidos* / Recargas Móvil Celular / Pagos de Servicios / Pago Móvil / Inconformidad por concepto de tasas, tarifas y comisiones / Funcionamiento inadecuado del sistema / Operaciones no acreditadas. Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos.

- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2 Carta explicativa.
- 3 Copia de Estado de Cuenta.
- 4 Para los casos referidos a reclamos por transacciones no reconocidas, se requiere que el cliente consigne copia de la denuncia ante el C.I.C.P.C .



Reclamos Tarjetas de Débito Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Transacción Fallida en POS/Consumo Monto Diferente/Monto Cargado y No Dispensado en ATM/Presunto Bloqueo o Cancelación TDD/Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos.

- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2 Carta explicativa.
- 3 Copia de Estado de Cuenta.
- 4 Presentación de Boucher si lo posee, no limitativo.



Reclamos Tarjetas de Débito Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Transacción No Reconocida / Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos.

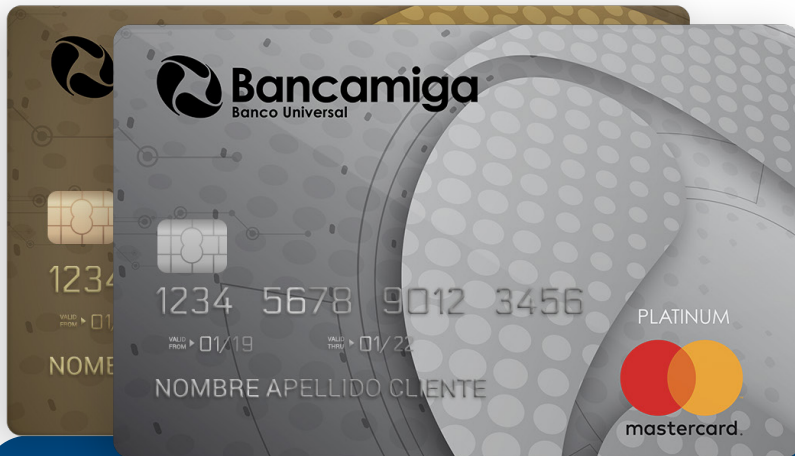
- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2 Carta explicativa.
- 3 Copia de Estado de Cuenta.
- 4 Para los casos referidos a reclamos por transacciones no reconocidas, se requiere que el cliente consigne copia de la denuncia ante el C.I.C.P.C y el plástico de la tarjeta de débito que posee el registro de la transacción, la cual ya debe estar suspendida en sistema.



Reclamos Tarjetas de Crédito Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Compras no autorizadas por punto de venta/Compras Duplicadas/Compras no exitosas pagadas por otros medios/Consumo monto diferente/Retiro de efectivo no dispensado en ATM'S/ Cancelación de reservación/Servicios pagados y no prestados al cliente/Mercancía No recibida/ Pago o abono no aplicado en TCDTO/ Inconformidad en cargo de intereses de financiamiento/Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos.

- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2 Carta explicativa y Copia estado de cuenta.
- 3 Llenar Formularios de reclamo incluyendo el formulario EMI-FOR-0018
- 4 Presentación de Boucher de la transacción si lo posee, no limitativo. Si la compra fue pagada con otro instrumento el cliente debe presentar comprobante de pago o factura.



Reclamos Tarjetas de Crédito Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Avances y/o Autorizaciones No Reconocidas/
Tiempo de respuesta 20 días continuos.

- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2 Carta explicativa, Copia de Estado de Cuenta.
- 3 Llenar Formularios de reclamo incluyendo el formulario EMI-FOR-0018
- 4 Para los casos referidos a reclamos por transacciones no reconocidas, se requiere que el cliente consigne copia de la denuncia ante el C.I.C.P.C y el plástico de la tarjeta de crédito que posee el registro de la transacción no reconocida, la cual ya debe estar suspendida en sistema.



Reclamos Producto Cuenta de Ahorros Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Negativa en otorgamiento-apertura-adjudicación/Negativa en entrega de haberes/inconformidad por concepto de tasas, tarifas y comisiones/Bloqueo o cancelación /Retraso envío de correspondencia/Falta de Insumos/Operaciones no acreditadas/
Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos.

- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2 Carta explicativa y Copia estado de cuenta.
- 3 Llenar Formularios de reclamo.
- 4 Para los casos referidos a reclamos por transacciones no reconocidas, se requiere que el cliente consigne copia de la denuncia ante el C.I.C.P.C.



Reclamos Cheques/Chequeras Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Pago indebido/Chequera inactiva/inconformidad por concepto de tasas, tarifas y comisiones/Bloqueo o Cancelación, Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos

- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2 Carta explicativa, Copia de Estado de Cuenta
- 3 Llenar Formularios de reclamo.
- 4 Para los casos referidos a reclamos por pago indebido se requiere que el cliente consigne copia de la denuncia ante el C.I.C.P.C



Reclamos por Atención y Servicio al Cliente Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Atención indebida al público / indebida atención preferencial / funcionamiento inadecuado de sistemas / funcionamiento inadecuado de oficinas / Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos

- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2 Carta explicativa, Copia de Estado de Cuenta.
- 3 Llenar Formularios de reclamo.



Reclamos producto Microcrédito Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Pago indebido/Chequera inactiva/inconformidad por concepto de tasas, tarifas y comisiones/Bloqueo o Cancelación, Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos

- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2 Carta explicativa, Copia de Estado de Cuenta
- 3 Llenar Formularios de reclamo.
- 4 Para los casos referidos a reclamos por pago indebido se requiere que el cliente consigne copia de la denuncia ante el C.I.C.P.C



Reclamos producto POS Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Lotes No Abonados / Inconformidad por diferencias en tasas de afiliación aplicadas / inconformidad por diferencias en tasa I.S.L.R aplicadas / Diferencias en los montos de liquidación (Brutos o netos) / Solicitud de Reverso de Autorizaciones / Atención y Trato, Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos

- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
Fotocopia del Registro de Información Fiscal (R.I.F) Vigente
- 2 Carta explicativa del comercio Membretada en la cual se especifique la incidencia y fecha valor, Copia de Estado de Cuenta
- 3 Llenar Formularios de reclamo POS.



Reclamos Servicio Pago Móvil Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Operaciones no acreditadas / Pagos No reconocidos / Funcionamiento inadecuado del sistema. Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos.

- 1** Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2** Carta explicativa, Copia de Estado de Cuenta
- 3** Llenar Formularios de reclamo.
- 4** Para los casos referidos a reclamos por pagos no reconocidos se requiere que el cliente consigne copia de la denuncia ante el C.I.C.P.C

   @Bancamiga

 0500 Tubanca
0501 8 8 2 2 6 2 2

www.bancamiga.com