

¿Dónde puedo hacer un reclamo?

Bancamiga pone a tu disposición nuestra **Red de Agencias** en donde podrás realizar tu reclamo, para mayor información consulta nuestra página web www.bancamiga.com icono “Ubícanos”, directorio **Red de Agencias**.

¿Qué información debo consignar?

Para formalizar tu reclamo deberás consignar los **recaudos y requisitos** indicados de acuerdo a su tipificación, para mayor información consulta o descarga la **Lista de Chequeo Atención al Cliente**.

¿En cuánto tiempo será resuelto?

La **Unidad de Atención al Cliente** deberá remitir la respuesta al cliente en un lapso no mayor de **20 días continuos**, según lo establecido en el **numeral 3** del **artículo 69** del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de **Ley de instituciones del Sector Bancario**.

¿Cómo puedo saber si mi reclamo fue resuelto?

Una vez que la **Unidad de Atención al Cliente** resuelva tu reclamo, te enviaremos la respuesta vía correo electrónico. Para aquellos casos que sean considerados “**No Procedentes**” se emitirá por parte de la institución bancaria la respuesta a través de los siguientes canales: **Vía correo electrónico y Carta de respuesta impresa**, la cual podrá retirar en la agencia donde formalizó inicialmente el reclamo.

¿Cómo puedo consultar el estatus de mi reclamo?

Cuentas con el servicio telefónico para efectuar tus consultas a través del:

0500TUBANCA (8822622) y 0501 TUBANCA (8822622)

En el horario corrido de Lunes a Viernes de 08:00 AM a 05:00 PM indicando tu número de reclamo o número de Cédula de Identidad. También puedes escribirnos al siguiente correo electrónico:

atencion.alcliente@bancamiga.com.ve.

¿Qué debo hacer si se cumple el tiempo establecido por la ley y la Unidad de Atención al Cliente de Bancamiga no ha emitido respuesta a mi reclamo?

La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario deberá emitir la respuesta de los reclamos, en un lapso no mayor de veinte (20) días continuos según lo establecido en el numeral 3 del artículo 69 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de instituciones del Sector Bancario, La Unida de Atención al Cliente responderá a todos los aspectos planteados en el reclamo o queja de forma exacta, imparcial y verificable para la fácil comprensión del cliente, usuario y usuaria, en el caso de que el cliente no este conforme con la respuesta emitida deberá solicitar la reconsideración formal de su reclamo el cual será elevado a la instancia del Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

Juntos hacemos equipo



Bancamiga Banco Universal C.A. J-31628759-9 Sede Principal. Av. Francisco de Miranda con Av. Eugenio Mendoza, Edif. Sede Gerencial, Piso 2, Urb. La Castellana. Código postal 1060. Caracas –Venezuela. Teléfonos: Máster +58 (212)- 201.88.87

 @Bancamiga