

Si desea formular una petición, queja o reclamo ante el Banco, ponemos a su disposición dos instancias que le brindarán toda la atención que requiere:

Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario

Es la Unidad encargada de recibir, tramitar y canalizar las denuncias, peticiones, reclamos o quejas que presenten nuestros clientes y usuarios, siendo ésta la primera instancia a la que deben acudir, siguiendo los siguientes pasos:

1



Para formalizar su petición, queja o reclamo, debe consignar el formato de **Solicitud de Reclamo** disponible en www.venezolano.com o carta explicativa del caso, en cualquiera de nuestras Oficinas Comerciales o a través de los correos atencionalusuario@venezolano.com y contactobvc@venezolano.com, que contenga:

- **Si es persona natural:** nombres, apellidos, domicilio y copia de la cédula de identidad y si es extranjero, no domiciliado, del pasaporte vigente
- **En caso de ser persona jurídica:** razón social y copia del Registro de Información Fiscal (RIF)

Adicionalmente y para ambos casos:

- Lugar, fecha y firma
- Motivo de la petición, reclamo o queja
- Número telefónico y/o dirección de correo electrónico
- Oficina o Departamento donde se originó la queja o reclamo
- Soportes que sustenten la petición, reclamo o queja

2



Recibir por parte de nuestro funcionario, el acuse correspondiente y/o el comprobante con el número del reclamo arrojado por el sistema del Banco y esperar, durante un plazo de 20 días continuos, por la respuesta

Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Es una instancia que actúa de forma independiente y gratuita, que se encarga de revisar, tramitar y resolver las solicitudes de reconsideración de reclamos o quejas presentados por los clientes y usuarios, que hayan sido declarados Improcedentes por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario. Para hacer la solicitud, se deberán seguir los pasos indicados a continuación:

1



Si su caso resulta IMPROCEDENTE por la Unidad de Atención al Cliente, podrá solicitar la reconsideración del mismo ante el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, para lo cual deberá completar el formato de **Solicitud de Reconsideración de Reclamo**, disponible en www.venezolano.com con los siguientes datos:

- **Si es persona natural:** nombres, apellidos, domicilio y número de la cédula de identidad y si es extranjero, no domiciliado, del pasaporte vigente
- **En caso de ser persona jurídica:** razón social y número del Registro de Información Fiscal (RIF)

Adicionalmente y para ambos casos:

- Lugar, fecha y firma
- Objeto del reclamo
- Hechos que fundamentan la reconsideración
- Número del reclamo
- Número telefónico
- Correo electrónico

La misma podrá ser presentada en la Oficina Comercial del Banco de su preferencia o enviada por correo electrónico a la siguiente dirección: defensoriadelcliente@venezolano.com

2



El Defensor del Cliente y Usuario Bancario cuenta con un plazo de 20 días continuos para emitir su pronunciamiento, el cual se computará desde la fecha de recepción de su solicitud de reconsideración

3



El Defensor del Cliente y Usuario Bancario le enviará una comunicación por correo electrónico y carta a la Oficina donde presentó su solicitud, informando la Procedencia o Improcedencia de la reconsideración solicitada

?

Para contactar a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario:

- Llamar a los teléfonos (0212) 806.6395 / 6894
- Enviar correo electrónico a: atencionalusuario@venezolano.com

Para contactar al Defensor del Cliente y Usuario Bancario:

- Llamar a los teléfonos (0212) 806.6216 / 6457
- Enviar correo electrónico a: defensoriadelcliente@venezolano.com

Para contactar a la Oficina de Atención al Ciudadano de la SUDEBAN:

- Llamar al teléfono (0800) 783.3226