

# Si desea formular una petición, queja o reclamo ante el Banco, ponemos a su disposición dos instancias que le brindarán toda la atención que Usted 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(as), siendo ésta la primera instancia a la que deben acudir de la siguiente manera:

1



Dirigirse a la Oficina Comercial de su preferencia y consignar el formato de Solicitud de Reclamo disponible en dicha Oficina y en [www.venezolano.com](http://www.venezolano.com), o carta explicativa del caso, que contenga:

- Si es persona natural: nombres, apellidos, domicilio y copia de la cédula de identidad y si es extranjero, no residenciado, del pasaporte vigente
- En caso de ser persona jurídica: razón social y copia del Registro de Información Fiscal (RIF)
- 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 su 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 presentadas por los clientes y usuarios(as), que hayan sido declarados Improcedentes por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario. Para hacer la solicitud, deberá seguir los pasos indicados a continuación:

1



Si su caso resulta IMPROCEDENTE por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, 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, o presentar su carta de Solicitud de Reconsideración en la Oficina Comercial de su preferencia, con los siguientes datos:

- Si es persona natural: nombres, apellidos, domicilio y número de la cédula de identidad y si es extranjero, no residenciado, del pasaporte vigente
- En caso de ser persona jurídica: razón social y número del Registro de Información Fiscal (RIF)
- Lugar, fecha y firma
- Objeto del reclamo
- Hechos que motivan la reconsideración
- Número del reclamo

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 de la Procedencia o Improcedencia de la reconsideración solicitada

?

### Contactos

Para realizar cualquier reclamo, queja o petición, Usted podrá:

- Dirigirse a cualquier Oficina Comercial
- Consultar nuestro directorio en [www.venezolano.com](http://www.venezolano.com)
- Para contactar a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario:
  - Llamar a los teléfonos (0212) 806.6395 / 6894 / 6645
  - Enviar un correo electrónico a: [atencionalusuario@venezolano.com](mailto:atencionalusuario@venezolano.com)

Para contactar al Defensor del Cliente y Usuario Bancario:

- Llamar a los teléfonos (0212) 806.6216 / 6457
- Enviar un correo electrónico a: [defensoriadelcliente@venezolano.com](mailto:defensoriadelcliente@venezolano.com)
- Para contactar a la Oficina de Atención al Ciudadano de la SUDEBAN:
  - Llamar al teléfono (0800) 783.3226