



¿Cómo hacer tus reclamos?

TIPO DE RECLAMO	DESCRIPCION BREVE	ACCIONES	RECAUDOS
Consumo o débitos nacionales no reconocidos BDVenlínea / BDVApp	<ul style="list-style-type: none"> Sino reconoces tus consumos reflejados en tu tarjeta de crédito Sino reconoces algunos consumos reflejados en tu cuenta Reporta que han usurpado tu identidad 	<ol style="list-style-type: none"> Llama inmediatamente al 0500 MICLAVE (0500 6425283) o dirígete a cualquiera de nuestras oficinas en todo el país Envía los recaudos solicitados según tu caso, digitalizados en formato PDF al buzón: repcion_recaudos@banvenez.com 	<p>Consigna:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formato de Atención de Reclamos y Solicitudes de Servicio. (Disponible en www.bancodevenezuela.com y en cualquiera de nuestras oficinas en todo el país) Fotocopia de la cédula de identidad Fotocopia de la tarjeta de crédito o débito según sea el caso Denuncia ante la Fiscalía, Cicpc o Ministerio Público, según corresponda.
Cargos por cajeros automáticos / Puntos de venta / Biopago / Pago Móvil	<ul style="list-style-type: none"> Si realizaste un retiro en el cajero automático y no recibiste el dinero, pero sí fue debitado de tu cuenta La transacción fue fallida en el punto de venta o Biopago, pero igualmente te fue debitado el monto de tu cuenta PagomóvilBDV debitado y no abonado al beneficiario 	Deberás ingresar a través de BDVenlínea personas en la ruta Solicitudes > Reclamos > Punto de venta o Biopago, selecciona la TDD que utilizaste y la fecha del reclamo, luego se desplegarán las transacciones y deberás tildar el número de operación que deseas reclamar. Posteriormente, deberás seleccionar el motivo del reclamo y por último confirma los datos del mismo.	No es necesario consignar documentos
Otros reclamos	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de inconformidad por cobro de intereses, comisiones, cuotas, entre otros 	Llama al 0500 MICLAVE (0500 6425283)	

TIEMPO DE RESPUESTA

15 días hábiles para reclamos por presunto fraude
20 días continuos para otro tipo de reclamos

Estos lapsos iniciarán una vez que hayas consignado todos los recaudos correspondientes al reclamo. En caso de que la revisión de tu reclamo amerite mayor tiempo para el análisis, te informaremos oportunamente.

ESTAMOS PARA SERVIRTE

En el Banco de Venezuela brindamos la mejor atención y calidad de servicio a nuestros clientes que han depositado su confianza en la Institución, por ello ponemos las siguientes unidades a tu disposición para que formules los reclamos o sugerencias:

Unidad de Atención al Cliente 	Se encarga de recibir, canalizar y tramitar los reclamos con relación a cualquier servicio, producto, operación, irregularidad o atención, presentados por nuestros clientes, usuarios y usuarias.	 servicios_alcliente@banvenez.com bancodevenezuela@banvenez.com  0500 MICLAVE (0500 642 5283)
Defensor del Cliente y Usuario Bancario 	Tiene la función de revisar y reconsiderar reclamos presentados por nuestros clientes, usuarios y usuarias, considerados no procedentes por el Banco de Venezuela.	 defensoria_cliente_usuario@banvenez.com  0212 5016464

Mantén actualizados tus números telefónicos, correo electrónico y dirección de domicilio ingresando a nuestra Página Web/BDVenlínea/Actualización de Datos o en cualquiera de nuestras oficinas en todo el país, estos datos nos permitirán mantenerte informado sobre el estatus de tu reclamo.