

¿Cómo hacer tus reclamos?

TIPO DE RECLAMO	DESCRIPCIÓN BREVE	ACCIONES	RECAUDOS
Consumo o débitos nacionales no reconocidos (BDVenlínea personas y empresas / BDVApp)	Si no reconoces: - Consumos en tu tarjeta de crédito - Detectas que han usurpado tu identidad	- Llama de inmediato al 0500 642 5283 - Envía los recaudos solicitados en formato PDF al correo: repcion_recaudos@banvenez.com.	- Formato de Atención de Reclamos y Solicitudes de Servicio (disponible en la página web www.bancodevenezuela.com) - Copia de tu cédula de identidad - Copia de la tarjeta de crédito o débito, según aplique - Denuncia ante la Fiscalía, CICPC o Ministerio Público, si corresponde
Cargos por cajeros automáticos / Puntos de venta / BiopagoBDV PagomóvilBDV	En caso de que: - Una transacción fue fallida y el monto fue debitado - Un PagomóvilBDV a otros bancos fue debitado y no llegó al beneficiario - No reconocas consumos reflejados en tu cuenta	- Ingresa a BDVenlínea personas en la ruta: Solicitudes > Reclamos > Punto de venta o BiopagoBDV - Selecciona la tarjeta utilizada, la fecha, la transacción a reclamar, indica el motivo y confirma los datos - Para débitos no reconocidos en cuenta, ingresa a: Solicitudes > Reclamos > Débito no reconocido en cuenta, selecciona la cuenta afectada, la fecha, la transacción y describe lo ocurrido	No necesitas consignar recaudos
Otros reclamos	Si deseas reportar inconformidades por cobro de intereses, comisiones, cuotas u otros conceptos	Llama al 0500 642 5283 Escribir al buzón bancodevenezuela@banvenez.com.	

TIEMPO DE RESPUESTA

15 días hábiles para reclamos por presunto fraude.
20 días continuos para otros tipos de reclamos.

Estos plazos comienzan a contar una vez que hayas consignado todos los recaudos requeridos.
Si tu reclamo necesita un mayor tiempo de revisión, te lo informaremos oportunamente.

En el **BDV** trabajamos para brindarte una atención oportuna y de calidad.
Ponemos a tu disposición los siguientes canales para realizar reclamos y sugerencias:

Unidad de Atención al Cliente



Recibe y gestiona tus reclamos relacionados con nuestras soluciones integrales.



bancodevenezuela@banvenez.com



0500 642 5283

Defensor del Cliente y Usuario Bancario



Revisa y reconsidera los reclamos que hayan sido declarados 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 a través de nuestra página web, **BDVenlínea personas > Actualización de Datos** o en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.

Esta información nos permitirá mantenerte al tanto del estatus de tu reclamo.