

Proceso de atención de consultas, solicitudes y reclamos



¿Qué es el sistema de Atención al Usuario Financiero?

Sistema que permite brindar al usuario financiero un servicio de atención de reclamo, quejas y consultas. fomentando la transparencia, promoción de la cultura financiera y conducta de mercado.

¿Conoce la diferencia entre una consulta, gestión, queja y hoja de reclamo?

Consulta: Búsqueda de información para aclarar cualquier duda relacionada con las características y operatividad de los productos o servicios financieros. A continuación, se muestran los canales disponibles.



Banca en Línea

Gestiona tus trámites desde la Sucursal Electrónica, [haz click aquí](#)



WhatsApp

Chatea con nosotros ingresando a nuestro WhatsApp dando [haz click aquí](#)



Sucursales

[Haz click aquí](#) para ver nuestros puntos de servicio

Gestión: Toda solicitud presentada o requerida distinto de un reclamo o queja que puede ser atendido a través de los diferentes sistemas y canales puestos a su disposición y antes mencionados.

[Gestiones BAC](#)

Queja: Cualquier manifestación formalizada mediante en el Libro de Quejas, o electrónico, en la que señalen la inconformidad con relación a la prestación de uno o varios servicios, está la podrá documentar en el siguiente enlace.

[Quejas y sugerencias BAC](#)

Reclamo: Toda manifestación formalizada mediante la hoja de reclamación, por cualquier medio físico o electrónico puesto a su disposición, para dar cuenta de una situación concreta que le afecte y que corresponda resolver en particular; y en caso de que proceda, posteriormente a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Si la respuesta recibida a su queja no ha sido satisfactoria o conforme a condiciones pactadas a su contrato, disponemos del sistema de atención a reclamos del usuario financiero en nuestras agencias y página web.

Puede completar el formulario de la hoja de reclamación de acuerdo con el siguiente proceso.



Cliente

Llenar el formulario de hoja de reclamo a través de la Web o presentarse a nuestras agencias para interponer el reclamo



Servicio al cliente

El área de atención recibe el reclamo y le confirmará la recepción a su correo electrónico



Atención al usuario financiero

Atención al Usuario Financiero le notificará la respuesta por escrito a su correo electrónico

Formulario hoja de reclamo

¿En cuánto tiempo recibiré la respuesta al reclamo?

- Dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, debiendo revisar su correo electrónico o presentarte a cualquiera de nuestras sucursales de su preferencia.
- Este plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) hábiles, informándole por escrito las razones de la extensión del plazo.
- En caso de aquellos reclamos relacionados con productos ofrecidos de acuerdo a licencias internacionales o cuando se trate de reclamos cuya solución o análisis dependa de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolverlo será de treinta (30) días hábiles.
- Pasos para presentar un reclamo ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, según artículo 29 de las Nomas de transparencia.
- En aquellos casos en que la respuesta brindada no fuese satisfactoria usted podrá, interponer su reclamo ante la CNBS de forma física o electrónica.
- En el caso que el reclamo se presente de manera física, deberá presentar dos (2) copias de la Hoja de Reclamación que fue presentada y acompañada de la respuesta correspondiente y de cualquier otra documentación que sustente o evidencie su reclamo.
- En el caso que el reclamo se presente de manera electrónica, deberá enviar la documentación antes descrita a través de los canales que tenga a disposición la CNBS.