



**Bancamiga**  
Banco Universal

Lista de Chequeo  
**Atención al Cliente**



## Reclamos Bancamiga en Línea Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Transferencias No Reconocidas\*/Débitos No Reconocidos\* / Recargas Móvil Celular / Pagos de Servicios / Pago Móvil / Inconformidad por concepto de tasas, tarifas y comisiones / Funcionamiento inadecuado del sistema / Operaciones no acreditadas. Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos.

- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2 Carta explicativa.
- 3 Copia de Estado de Cuenta.
- 4 Para los casos referidos a reclamos por transacciones no reconocidas, se requiere que el cliente consigne copia de la denuncia ante el C.I.C.P.C .



## Reclamos Tarjetas de Débito Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Transacción Fallida en POS/Consumo Monto Diferente/Monto Cargado y No Dispensado en ATM/Presunto Bloqueo o Cancelación TDD/Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos.

- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2 Carta explicativa.
- 3 Copia de Estado de Cuenta.
- 4 Presentación de Boucher si lo posee, no limitativo.



## Reclamos Tarjetas de Débito Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Transacción No Reconocida / Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos.

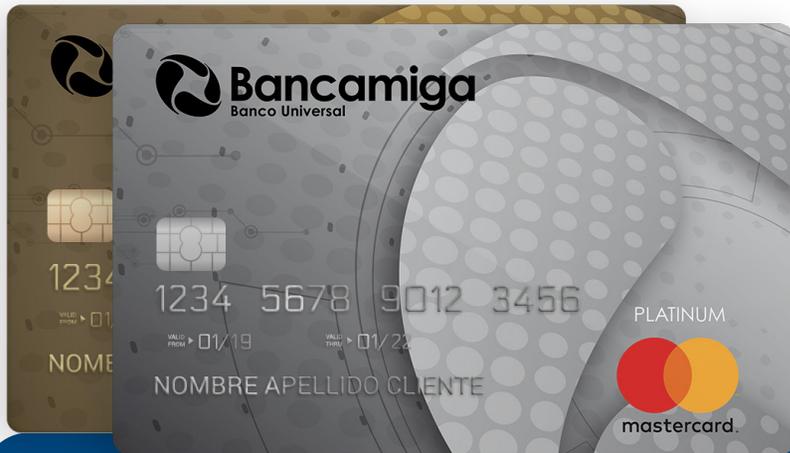
- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2 Carta explicativa.
- 3 Copia de Estado de Cuenta.
- 4 Para los casos referidos a reclamos por transacciones no reconocidas, se requiere que el cliente consigne copia de la denuncia ante el C.I.C.P.C y el plástico de la tarjeta de débito que posee el registro de la transacción, la cual ya debe estar suspendida en sistema.



## Reclamos Tarjetas de Crédito Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Compras no autorizadas por punto de venta/Compras Duplicadas/Compras no exitosas pagadas por otros medios/Consumo monto diferente/Retiro de efectivo no dispensado en ATM'S/ Cancelación de reservación/Servicios pagados y no prestados al cliente/Mercancía No recibida/ Pago o abono no aplicado en TCDTO/ Inconformidad en cargo de intereses de financiamiento/Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos.

- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2 Carta explicativa y Copia estado de cuenta.
- 3 Llenar Formularios de reclamo incluyendo el formulario EMI-FOR-0018
- 4 Presentación de Boucher de la transacción si lo posee, no limitativo. Si la compra fue pagada con otro instrumento el cliente debe presentar comprobante de pago o factura.



## Reclamos Tarjetas de Crédito Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Avances y/o Autorizaciones No Reconocidas/  
Tiempo de respuesta 20 días continuos.

- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2 Carta explicativa, Copia de Estado de Cuenta.
- 3 Llenar Formularios de reclamo incluyendo el formulario EMI-FOR-0018
- 4 Para los casos referidos a reclamos por transacciones no reconocidas, se requiere que el cliente consigne copia de la denuncia ante el C.I.C.P.C y el plástico de la tarjeta de crédito que posee el registro de la transacción no reconocida, la cual ya debe estar suspendida en sistema.



## Reclamos Producto Cuenta de Ahorros Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Negativa en otorgamiento-apertura-adjudicación/Negativa en entrega de haberes/inconformidad por concepto de tasas, tarifas y comisiones/Bloqueo o cancelación /Retraso envío de correspondencia/Falta de Insumos/Operaciones no acreditadas/  
Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos.

- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2 Carta explicativa y Copia estado de cuenta.
- 3 Llenar Formularios de reclamo.
- 4 Para los casos referidos a reclamos por transacciones no reconocidas, se requiere que el cliente consigne copia de la denuncia ante el C.I.C.P.C.



## Reclamos Cheques/Chequeras Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Pago indebido/Chequera inactiva/inconformidad por concepto de tasas, tarifas y comisiones/Bloqueo o Cancelación, Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos

- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2 Carta explicativa, Copia de Estado de Cuenta
- 3 Llenar Formularios de reclamo.
- 4 Para los casos referidos a reclamos por pago indebido se requiere que el cliente consigne copia de la denuncia ante el C.I.C.P.C



## Reclamos por Atención y Servicio al Cliente Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Atención indebida al público / indebida atención preferencial / funcionamiento inadecuado de sistemas / funcionamiento inadecuado de oficinas / Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos

- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2 Carta explicativa, Copia de Estado de Cuenta.
- 3 Llenar Formularios de reclamo.



## Reclamos producto Microcrédito Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Pago indebido/Chequera inactiva/inconformidad por concepto de tasas, tarifas y comisiones/Bloqueo o Cancelación, Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos

- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2 Carta explicativa, Copia de Estado de Cuenta
- 3 Llenar Formularios de reclamo.
- 4 Para los casos referidos a reclamos por pago indebido se requiere que el cliente consigne copia de la denuncia ante el C.I.C.P.C



## Reclamos producto POS Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Lotes No Abonados / Inconformidad por diferencias en tasas de afiliación aplicadas / inconformidad por diferencias en tasa I.S.L.R aplicadas / Diferencias en los montos de liquidación (Brutos o netos) / Solicitud de Reverso de Autorizaciones / Atención y Trato, Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos

- 1 Fotocopia de la Cédula de Identidad.  
Fotocopia del Registro de Información Fiscal (R.I.F) Vigente
- 2 Carta explicativa del comercio Membretada en la cual se especifique la incidencia y fecha valor, Copia de Estado de Cuenta
- 3 Llenar Formularios de reclamo POS.



## Reclamos Servicio Pago Móvil Requisitos para la formalización del reclamo

Tipificación de Reclamos: Operaciones no acreditadas / Pagos No reconocidos / Funcionamiento inadecuado del sistema. Tiempo máximo de respuesta de los reclamos 20 días continuos.

- 1** Fotocopia de la Cédula de Identidad.
- 2** Carta explicativa, Copia de Estado de Cuenta
- 3** Llenar Formularios de reclamo.
- 4** Para los casos referidos a reclamos por pagos no reconocidos se requiere que el cliente consigne copia de la denuncia ante el C.I.C.P.C

   @Bancamiga

 0500 Tubanca  
0501 8 8 2 2 6 2 2

[www.bancamiga.com](http://www.bancamiga.com)