RIF: J-00042303-2

ATENCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS PARA CLIENTES BANPLUS

Banplus de acuerdo con lo establecido en la Ley y conscientes del buen servicio que debemos prestarles a nuestros clientes, ponemos a su disposición diferentes vías para la atención de quejas o reclamos, a saber:

Mediante comunicación dirigida a la Unidad de Atención al Cliente de Banplus, la cual puede ser entregada a través de los Ejecutivos de Atención al cliente, ubicados en nuestra red de agencias a nivel nacional, cuyas direcciones podrá encontrar en nuestra página web **www.banplus.com.**

Remitiendo comunicación directamente a la Unidad de Atención al Cliente, ubicada en la sede principal del Banco, situada en la Torre La Noria, piso 6, Avenida Paseo Enrique Eraso, Urbanización Las Mercedes, Caracas.

A través del correo electrónico **banpluscomunicaciones@banplus.com**, enviando sus datos (nombre completo, cédula de identidad) y detalle del caso.

Los reclamos o quejas, deberán ser formulados por el cliente en los formatos creados por el Banco para ello y deben contener como mínimo la siguiente información y recaudos:

a. Identificación de la persona que hace el reclamo: nombre, número de cédula, dirección y teléfono. En caso que actúe en representación de una persona jurídica, indicar el nombre de la empresa, datos de registro de la compañía y el carácter con qué actúa.
b. Correo electrónico
c. Descripción del reclamo, oficina, departamento o servicio donde se originó el reclamo o queja
d. Pruebas documentales o soportes del reclamo
e. Fotocopia de la cédula de identidad

La Unidad de Atención al Cliente, gestionará su reclamo y deberá darle una respuesta en un plazo máximo de 20 días continuos.

El Banco cuenta con la figura del Defensor del Cliente y del Usuario Bancario, a quien usted podrá acudir en segunda instancia, en caso de no estar conforme con la decisión de la Unidad de Atención al Cliente. Deberá escribir al **DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL USUARIO BANCARIO** a través de la siguiente dirección de correo electrónico: **defensorbp@banplus.com** o comunicarse a través del número telefónico: 0212-909.06.02. Su caso recibirá respuesta en un lapso de 20 días continuos.

Adicionalmente, puede acudir ante la Oficina de Atención Ciudadana (OAC) de la **SUDEBAN**, la cual no solo recibe reclamos, sino que brinda información variada a los usuarios a través de los siguientes contactos:

Centro de Atención Telefónica: **0800 SUDEBAN (7833226)**
Correo Electrónico: **atenciónalusuario@sudeban.gob.ve**

Los horarios de nuestras oficinas son de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., excepto las de horario extendido y fines de semana entre ellas: Chacao (C.C. Merpoeste), Chacao (C.C. Sambil), Los Dos Caminos (C.C. Millenium Mall), Cementerio (C.C. Merponorte), Cementerio (C.C. Merposur), Maracay (C.C. Galería Plaza), Maturín (C.C. Sigo), Porlamar y Barquisimeto Este.
Para más información consultar en nuestra página web **www.banplus.com.**