

Paso a paso

1

- Recibes notificación de la UACUB sobre la No Procedencia de tu reclamo.
- En caso de inconformidad con la respuesta de la UACUB, solicita la reconsideración del caso consignando a través de:

Correo electrónico o Red de agencias

- Adjunta la solicitud de Formalización de la Reconsideración o envía una carta explicativa con los siguientes datos: N° de identificación del caso, descripción de tu caso, nombre y apellido / razón social, número de cédula de identidad / RIF, teléfonos de contacto, dirección física, correo electrónico y envíalo al buzón: **defensordelclienteyusuariobancario@bancoexterior.com**

- Completa la solicitud de Formalización de la Reconsideración para canalizar tu inconformidad con el reclamo.

2

3

Defensor del Cliente y Usuario Bancario

- Recibe y analiza tu solicitud de reconsideración
- Emite un dictamen en un plazo de 20 días continuos, contados a partir de la fecha de admisión de la solicitud de reconsideración.
- Envía respuesta a través del correo electrónico indicado por el cliente y carta de notificación a la agencia receptora de la solicitud de reconsideración.

La presentación y tramitación de reclamos ante el Defensor del Cliente y Usuario Bancario es totalmente gratuita.