

Guía rápida

Gestión de reclamos

Te invitamos a realizar tu gestión de reclamos en línea a través de nuestra página web www.provincial.com. Puedes crear, consultar o cargar información sobre operaciones que quieras reportar ante la institución bancaria, de una forma fácil y rápida.

Conoce las 3 principales funciones que te permitirán realizar tus reclamos.



Crear un reclamo

Formula tu reclamo fácilmente en 3 pasos

1 Completa la información para crear el reclamo

2 Selecciona el (o los) movimiento asociado a tu reclamo

3 Confirma tus datos y carga los recaudos (de ser necesario)

Productos asociados al reclamo y su motivo o situación

Cuentas

1. **Operación cuenta de ahorro** no reconocidas por el cliente.
2. **Operaciones cuenta corriente** no reconocidas por el cliente.
3. **Operaciones con cheque** no reconocida por el cliente.
4. **Operaciones por transferencia** propias y a terceros no reconocidas.
5. **Operaciones con Pago Móvil** (Dinero Rápido no aplicado).

Tarjeta de débito

1. **Cargo no reconocido** por el cliente.
2. **Efectivo no dispensado** en cajero automático.
3. **Operaciones fallidas en punto de venta.**
4. **Doble procesamiento** de consumo (duplicadas).

Tarjeta de crédito

1. **Dinero no dispensado** en cajeros automáticos (avances de efectivo)
2. **Operación no culminada** satisfactoriamente en puntos de venta.
3. **Operación no reconocida.**
4. **Operación no reconocida luego de extravío** de tarjeta.
5. **Operación no reconocida luego de robo** de tarjeta.
6. **Reclamo por intereses y comisiones.**
7. **Transacción duplicada.**



Consultar un reclamo

Conoce el estatus de los reclamos que has realizado.

Por formalizar: el reclamo está en espera de completar los recaudos solicitados.

Trámite: el reclamo se encuentra en proceso de revisión por nuestro equipo de trabajo.

Procedente: el reclamo fue aprobado a favor del cliente.

No procedente: el reclamo no puede ser procesado, ver carta de improcedencia.



En los reclamos con estatus **No procedente** se puede descargar una carta explicativa del dictamen.



Cargar los recaudos

Agrega los recaudos pendientes para completar el reclamo.

Aplica para reclamos con estatus **Por formalizar.**



Dispones de **72 horas para completar la totalidad de los recaudos solicitados**, de lo contrario, la solicitud se anulará de forma automática.



Importante

Las respuestas a los reclamos se resolverán por el BBVA Provincial en un lapso no mayor a veinte (20) días continuos, según lo estipulado en el numeral 3, del artículo 69 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario.