



## PAANO MAGHAIN NG REKLAMO laban sa BSP-Supervised Institution

Mahal naming Konsyumer,

Natanggap namin ang iyong email.

Ang Consumer Assistance Mechanism (CAM) ng Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP) ay pangalawang-antas ng pag-aayos ng hinaing (second-level recourse) ng mga financial konsyumer. Layunin ng BSP-CAM na mapadali ang pag-uusap ng konsyumer at mga institusyong pinangangasiwaan ng BSP (BSP-Supervised Institutions o BSIs) para mabigyan ng resolusyon ng BSI ang hinaing ng konsyumer. Ang sakop lamang ng BSP-CAM ay mga isyu o reklamo tungkol sa produkto o serbisyo ng mga BSI.

Kung mayroon kang **EXISTING COMPLAINT** na naka-file sa amin, ilagay ang Reference Number na may format na BSPCMS-2023-ABC1234 sa subject ng iyong email upang aming mabigyan ng kaukulang-pansin. Kung nagawa na ito, hintayin na lamang ang aming susunod na tugon. Ang mga emails ay aming ina-aksyunan alinsunod paraang “first-come, first-serve”.

Para sa **NEW COMPLAINT**, basahin at sundin ang mga hakbang sa ibaba:

**I-dulog muna sa Financial Consumer Protection Assistance Mechanism (FCPAM) o customer service channel ng BSI** ang iyong hinaing. Inatasan ng batas ang lahat ng BSI na magtatag ng kanilang FCPAM bilang unang-antas ng pag-aayos ng hinaing (first-level recourse) ng mga konsyumer.

Kung hindi ka nasiyahan sa aksyon o tugon ng BSI-FCPAM, maaari nang iparating ang hinaing sa BSP-CAM sa pamamagitan ng **BSP Online Buddy (BOB) chatbot**. Mag-chat kay BOB hanggang makakuha ng Reference Number na may format na BSPCMS-2024-ABC1234. Nangangahulugan na matagumpay nang na-proseso ang iyong complaint. Makipag-ugnayan kay BOB sa pamamagitan ng:

- Option 1: Pindutin ang BOB robot icon sa [BSP website](#)
- Option 2: Pindutin ang Message button sa [BSP Official Facebook page](#)



Kung wala kang access sa BOB, i-download ang [Complaint/Inquiry/Reply \(CIR\) Form](#), punan at i-email sa [consumeraffairs@bsp.gov.ph](mailto:consumeraffairs@bsp.gov.ph) kasama ang patunay na nakipag-ugnayan ka na sa BSI-FCPAM. Maaari ring mag-lakip ng iba pang supporting documents sa email na ito. **Sa dami ng email sa amin araw-araw, hindi agaran o maaaring matagalan ang aming pagtugon.**

Bukas ang aming opisina mula LUNES hanggang BIYERNES, 8:00 AM hanggang 5:00 PM. SARADO ang aming opisina tuwing Sabado, Linggo at mga araw na idineklara ng pamahalaan na walang pasok. Maraming salamat sa iyong pasensya at pag-unawa. Ginagawa namin lahat ng makakaya para tugunan ang iyong email sa madaling panahon.

**HUWAG IBIGAY ANG IYONG PIN, PASSWORD, ACCOUNT NUMBER, CREDIT CARD O ATM CARD NUMBER, PASSBOOK, PASSPORT O IBA PANG IDENTIFICATION CARDS.** Hindi ito kailangan ng BSP upang i-proseso ang iyong reklamo sa ilalim ng BSP-CAM. Hindi pananagutan ng BSP ang anumang pinsalang maaring dulot ng iyong kusang pagbabahagi ng sensitibong personal na impormasyon sa CIR Form at mga kalakip na dokumento.

Pinoprotektahan ng BSP ang iyong karapatan sa data privacy sa ilalim ng Data Privacy Act ng 2012 at mga kaugnay na regulasyon. Ang personal na impormasyon na ibinahagi sa BSP-CAM ay pinangangasiwaan alinsunod sa [BSP Privacy Policy](#) na makikita sa BSP website.

Para sa karagdagang kaalaman tungkol sa consumer redress mechanism ng BSP sa ilalim ng Republic Act No. 11765 at BSP Circular No. 1169, bisitahin ang BSP website sa:

[Republic Act No. 11765](#)

[BSP Circular No. 1169](#)

Kung biktima ka ng **SCAM o FRAUD**, hinihikayat ka naming mag-report sa law enforcement agencies tulad ng Philippine National Police (PNP); National Bureau of Investigation (NBI); at Cybercrime Investigation and Coordination Center (CICC). Ayon sa kanilang kapangyarihan sa ilalim ng iba't-ibang batas, maaari silang magtaguyod ng pormal na imbestigasyon at mag-aresto ng scammers, kung sakaling may kinalaman sa kriminal na aktibidad ang iyong reklamo. Makipag-ugnayan sa kanila sa:

	<b>PNP</b>	<b>NBI</b>	<b>CICC</b>
Address:	PNP National Headquarters, Camp General Crame, EDSA, Quezon City	NBI Building, Taft Avenue, Ermita, Manila	49 Don A. Roces Ave., Barangay Paligsahan, Diliman, Quezon City
Email:	<a href="mailto:acg@pnp.gov.ph">acg@pnp.gov.ph</a>	<a href="mailto:ccd@nbi.gov.ph">ccd@nbi.gov.ph</a>	<a href="mailto:ictcicc@gmail.com">ictcicc@gmail.com</a>
Phone Numbers:	(0998) 598-8116 and (+632) 414-1560	(+632) 523-8231 to 38 local 3454, 3455	09666524885 (Globe) 09206260217 (Smart)

Ang reklamo o katanungan tungkol sa **Financing at Lending Companies, Online Lending Apps o Platforms at kanilang Collection Agencies** ay idulog agad sa Securities and Exchange Commission (SEC). SEC ang nangangasiwa sa mga institusyong ito. Mag-file ng reklamo sa **SEC I-Message Mo Portal**:

Address:	Financing and Lending Company Division, Corporate Governance and Finance Department, Securities and Exchange Commission Headquarters, 7907 Makati Avenue, Salcedo Village, Barangay Bel-Air Makati City 1209
I-Message Mo Portal	<a href="http://imessagemo.sec.gov.ph">http://imessagemo.sec.gov.ph</a>
Phone Numbers:	(02) 8818-5990 and 0929-626-3095

Ibinabahagi rin namin ang mga paraan para ma-protectahan ang sarili sa fraud at scam. Mangyaring basahin ang mga sumusunod na paalala sa BSP website:

[Protektahan ang Sarili laban sa Fraud at Scam](#)

[Pagiwas sa Fraud at Scam](#)

[Pinapayuhan ng BSP ang mga Konsyumer na Magsagawa ng Cyber Hygiene sa mga Pampinansyal na Transaksyon Online](#)

[Paalala sa Publiko tungkol sa Online Scams](#)

[BSP: Paggamit ng Security Features para sa mga Transaksyon Online](#)

Malugod kaming naglilingkod,

**Consumer Protection and Market Conduct Office**  
**Bangko Sentral ng Pilipinas**