



Correo electrónico:
defensorbp@banplus.com
Horario de atención: lunes
a viernes de 8:30 am - 4:00
pm.
Teléfono de contacto:
0212.909.06.02

DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL USUARIO

Banplus Banco Comercial, C.A. cuenta con la figura del DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL USUARIO, cuya función es actuar con absoluta autonomía e independencia, dedicándose a atender en **segunda instancia** los reclamos realizados por los clientes que se consideren lesionados en sus derechos, cuando haya habido un incumplimiento de normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones o servicios bancarios o cuando haya habido una actuación indebida por parte del banco.

El DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL USUARIO, se encargará de velar por la protección de los derechos de los clientes y de conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas o reclamos que nuestros clientes puedan tener en relación con el servicio prestado por esta institución bancaria.

En caso de que los clientes manifiesten inconformidad o descontento con las soluciones ofrecidas por la Unidad de Atención del Cliente (UDAC), quien es la **primera instancia** de atención de reclamos, podrá el cliente elevar su petición ante El DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL USUARIO.

1. Procedimiento que rige la relación entre la Unidad de Atención al Cliente (UDAC) y el Defensor Del Cliente y Del Usuario

La UDAC debe remitir al DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL USUARIO:

- Los reclamos declarados improcedentes y en los cuales el cliente haya quedado inconforme con la decisión.
- Los reclamos que no haya podido resolver en el plazo perentorio de 20 días continuos contados a partir de la fecha que el cliente consigno el reclamo.



Correo electrónico:
defensorbp@banplus.com
Horario de atención: lunes
a viernes de 8:30 am - 4:00
pm.
Teléfono de contacto:
0212.909.06.02

2. Procedimiento para la presentación de reclamos ante el DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL USUARIO

Los clientes y usuarios podrán presentar sus quejas o reclamos ante el DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL USUARIO, mediante carta escrita en la cual se indiquen los siguientes datos:

- 1) Nombres y Apellidos completos
- 2) Cédula de Identidad o pasaporte vigente en caso de ser extranjero
- 3) En caso de personas jurídicas deberán presentar acta constitutiva-estatutaria registrada, RIF y sus últimas modificaciones estatutarias registradas
- 4) Dirección física y de correo electrónico
- 5) Número de Teléfono donde se pueda ubicar
- 6) Oficina, departamento o servicio donde se originó el reclamo
- 7) Pruebas documentales o soportes de la petición o reclamo de ser el caso
- 8) De ser el caso se deberá presentar documento fehaciente que acredite la representación del reclamante
- 9) Descripción detallada en forma clara y precisa de los hechos o causas que originan el reclamo
- 10) Lugar, fecha y firma

Los reclamos podrán ser remitido directamente al EI DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL USUARIO, o podrán ser presentados en cualquiera de las agencias u oficinas de Banplus o por último podrán enviarse directamente al correo electrónico defensorbp@banplus.com.



Correo electrónico:
defensorbp@banplus.com
Horario de atención: lunes
a viernes de 8:30 am - 4:00
pm.
Teléfono de contacto:
0212.909.06.02

3. **Asuntos que corresponden conocer al DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL USUARIO**

En cumplimiento de sus funciones, el DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL USUARIO deberá conocer, evaluar y resolver, dentro del término de 20 días continuos contados a partir del día que se recibe la carta del cliente, los reclamos declarados improcedentes por parte de la Unidad de Atención del Cliente (UDAC) y que el cliente solicite sean nuevamente revisado y los reclamos que la UDAC no le haya podido dar respuesta en el lapso de 20 días.

4. **Asuntos excluidos de la competencia del DEFENSOR DEL CLIENTE**

Se encuentran excluidos de la competencia del DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL USUARIO las siguientes materias:

- a) Todo lo relacionado con las decisiones que **Banplus Banco Comercial, C.A.**, pueda tomar en relación a los créditos otorgados, a los contratos, a la fijación de tasas de interés, condiciones de créditos, y en general todas las condiciones y parámetros que establezcan para regir los productos, contratos y servicios.
- b) Las relaciones entre **Banplus Banco Comercial, C.A.** y sus accionistas, siempre y cuando el reclamo que llegara a realizar el accionista no sea en su condición de cliente y/o usuario de la Institución.
- c) Las relaciones o solicitudes que puedan derivarse de la relación laboral entre **Banplus Banco Comercial, C.A.** y sus empleados.
- d) Los casos de clientes que hayan acudido directamente a la vía administrativa o judicial, salvo que en la fase conciliatoria el Cliente haya aceptado someter el caso a conocimiento y decisión del Defensor del Cliente y del Usuario de **Banplus Banco Comercial, C.A.**



Correo electrónico:
defensorbp@banplus.com
Horario de atención: lunes
a viernes de 8:30 am - 4:00
pm.
Teléfono de contacto:
0212.909.06.02

- e) Las reclamaciones contra las gestiones de cobro realizadas por **Banplus Banco Comercial, C.A.**, por vía extrajudiciales, judiciales o sometidas a arbitraje.

5. Contacto Defensor del Cliente

Presente sus reclamos no procedentes al DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL USUARIO en la Av. Paseo Enrique Eraso. Torre La Noria. Piso 6. Las Mercedes; vía e-mail a la dirección electrónica **defensorbp@banplus.com**, o acérquese a cualquier agencia, u oficina de Banplus en el país.

El horario de atención de la Defensoría del Cliente es de lunes a viernes de 8:30 am - 4:00 pm. Teléfono de contacto: (0212) 909.06.02.