



## DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL USUARIO

Banplus Banco Universal, C.A. cuenta con la figura del DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL USUARIO, cuya función es actuar con absoluta autonomía e independencia, dedicándose 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 responder 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, los cuales deben contar con el acuse de recibo de la decesión comunicada al cliente.
- 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.



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

Los clientes y usuarios podrán presentar su 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
- 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 o departamento donde se originó el reclamo
- 7) De ser el caso se deberá presentar documento fehaciente que acredite la representación del reclamante
- 8) Descripción detallada en forma clara y precisa de los hechos o causas que originan el reclamo
- 9) Lugar, fecha y firma
- 10) Anexos del reclamo

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](mailto:defensorbp@banplus.com).



### 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, gestionar y responder, dentro del término de 20 días continuos, los reclamos declarados improcedentes por parte de la Unidad de Atención del Cliente (UDAC), los reclamos que no se hayan podido resolver en el plazo perentorio de 20 días continuos y aquellos que sean sometidos a su conocimiento por parte del cliente.

### 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 Universal, 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 Universal, 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 Universal, 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 Universal, C.A.**



- e) Las reclamaciones contra las gestiones de cobro realizadas por **Banplus Banco Universal, 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 ubicadas en todo el país.

El horario de atención de la Defensoría del Cliente es de lunes a viernes de 8:00 am - 5:00 pm. Teléfono de contacto: (0212) 909.06.02.