



REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL USUARIO DE BANPLUS BANCO UNIVERSAL, C.A.

Artículo 1.- El presente reglamento tiene por finalidad regular la actuación del Defensor del Cliente y del Usuario de **Banplus Banco Universal, C.A.**, de acuerdo a lo establecido en la Resolución N° 063.15 emitida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras de fecha 12 de junio de 2015, contentiva de las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros” publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.809 de fecha 14 de diciembre de 2015.

En concordancia con lo establecido en la norma el Defensor del Cliente y del Usuario es una instancia formal, objetiva e independiente, el cual actuará como una unidad revisoría en esa misma primera instancia, con carácter superior en jerarquía a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario cuya principal función será la de revisar la procedencia o no de los reclamos o quejas que formulen los clientes, usuarios y usuarias que sean declaradas improcedentes. El Reglamento del Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banplus **Banco Universal, C.A.**, establece:

1. Procedimientos para tramitar los reclamos sometidos a su consideración.
2. Relación de aquellos asuntos cuyo conocimiento no le correspondan.
3. Obligación de todos los Departamentos y Unidades del Banco de colaborar con el Defensor para la solución de los reclamos sometidos a su conocimiento.
4. Procedimientos que regirán las relaciones entre la Unidad de Atención al cliente y el Defensor.

Artículo 2.- A los efectos del presente reglamento se consideraran como:

Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario: Area interna de las Instituciones Bancarias encargadas de atender, evaluar, aceptar, analizar, tramitar y decidir denuncias, reclamos o quejas presentados por los clientes, usuarios y usuarias.

Defensor del Cliente y Usuario Bancario: Es una instancia formal de carácter objetivo e independiente, siendo una unidad revisoría en esa primera instancia de carácter superior jerárquica a la Unidad de atención Al cliente y Usuario Bancario. Su función Principal es revisar la procedencia o no de los reclamos o quejas que formulen los clientes, usuarios y usuarias que sean declarados improcedentes, debiendo dejar constancia en el expediente mediante firma, fecha y sello. Adicionalmente está facultado para hacer el llamado de atención correspondiente a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario en caso que esta no resuelva los reclamos en el lapso estipulado.

Por consiguiente el Defensor del cliente deberá instar a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario en casos de que no emita el pronunciamiento respectivo en un lapso no mayor de veinte (20) días continuos y en el supuesto que dicho incumplimiento sea de forma reiterada podrá objetar al Jefe de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario ante la Junta Directiva del Banco.

Cliente: Toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios financieros de una Institución Bancaria sin ser cliente de ésta.

Usuario y Usuaria: Toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de la Institución de forma esporádica o eventual.

Denuncia, Reclamo o Queja: Es la manifestación de inconformidad expresada por un cliente, usuario y usuaria respecto de una operación o transacción, producto o servicio adquirido por este, ofrecido o prestado por las Instituciones Bancarias y puesta en conocimiento de éste a través de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario o de las demás Instituciones competente, según corresponda.

Conflicto de Intereses: Es aquella situación en donde una persona natural o jurídica se encuentra en cualquiera de los aspectos que se indican a continuación:

- Enfrenta distintas alternativas de conducta, debido a que sus intereses particulares pueden prevalecer frente a sus obligaciones legales o contractuales.
- Pretende obtener una ventaja material, moral o de cualquier índole, para el o terceras personas, teniendo la opción de decidir entre el deber y el interés creado.
- Busca renunciar a sus deberes como contraprestación de alguna prebenda.

Capítulo I

Del Defensor del Cliente y del Usuario

Artículo 3.- El Defensor del Cliente y del Usuario; así como, su Suplente será designado por la Junta Directiva **Banplus Banco Universal, C.A.** y esta designación será sometida a la consideración de la Asamblea General de Accionistas. Los Cargos deben recaer en personas profesionales con experiencia en el sector financiero, estarán dedicados de manera exclusiva al cumplimiento de sus funciones y no podrán ejercer, ni asumir ningún otro tipo de cargo dentro de **Banplus Banco Universal, C.A.**

Artículo 4.- El Defensor del Cliente y del Usuario de **Banplus Banco Universal, C.A.**, ejercerá sus funciones aplicando un criterio de imparcialidad, objetividad, justicia y apego a derecho, pudiendo dirigir a la Junta Directiva de Banplus Banco Universal, C.A., a través del Presidente de la Junta Directiva recomendaciones, propuestas o advertencias sobre aquellas operaciones que estime necesarias y que puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar la correcta prestación del servicio, la seguridad de las operaciones y la confianza que debe existir con los clientes y usuarios.

Artículo 5.- El Defensor del Cliente y del Usuario de **Banplus Banco Universal, C.A.**, ejercerá sus funciones por un periodo de **Dos (2) años** y podrá ser ratificado en el cargo por periodos iguales de tiempo.

Artículo 6.- El Defensor del Cliente y del Usuario de **Banplus Banco Universal, C.A.**, se separará de sus funciones, en caso de que se cumplan alguna de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el cual fue nombrado
- b) Renuncia
- c) Incapacidad sobrevenida
- d) Actuación negligente en el desempeño de sus funciones
- e) Haber asumido alguna de las vinculaciones mencionadas en el artículo 3 de este reglamento
- f) Por decisión motivada de la Junta Directiva y notificada a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario para su conocimiento.
- g) Cuando la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario objete por dos (02) semestres consecutivos, el informe que debe presentar el Defensor del Cliente y del Usuario a dicha Superintendencia.

- h) Cuando se presenten conflictos de Interés en relación con una controversia o clientes, usuarios y usuarias.

En caso de que quede vacante el cargo y sin perjuicio de las actuaciones y decisiones adoptadas por el Defensor del Cliente y del Usuario anterior, el Defensor Suplente asumirá el cargo como titular por el período restante y hasta que se produzca el próximo nombramiento.

De producirse la vacante del cargo del Defensor, la Junta Directiva procederá dentro de los sesenta (60) días continuos siguientes al que se produjo la misma, al nombramiento del nuevo titular.

Artículo 7.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá abstenerse de actuar en caso de conflicto de intereses o controversia con clientes y/o usuarios, en cuyo caso debe tramitarlo el Defensor del Cliente Suplente.

Artículo 8.- Los Directivos, empleados, funcionarias y funcionarios, contratistas y apoderados que hayan ejercido funciones en el Banco en los últimos doce (12) meses no podrán ejercer el cargo de Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

Artículo 9.- Las funciones del Defensor del Cliente y del Usuario de **Banplus Banco Universal, C.A.**, serán las siguientes:

- a) Atender los reclamos, denuncias o quejas que los clientes realicen en condición de reconsideración, relacionados a operaciones, contratos, productos o servicios bancarios, y en aquellos casos donde el cliente considere que el Banco actuó de manera poco ética, injusta o no apegada a derecho.
- b) Dar oportuna respuesta a los reclamos que presenten los usuarios y clientes de todas las zonas del país en las cuales la institución Bancaria preste sus servicios.
- c) Considerar en la decisión emitida, todos los argumentos planteados en los reclamos presentados, de forma objetiva, imparcial y exacta de manera verificable y de fácil entendimiento por parte del cliente o usuario bancario
- d) Velar que la Institución Bancaria informe a sus clientes, usuarios y usuarias a través de comunicaciones impresas, visuales, audiovisuales, virtuales o por otros medios de la existencia de su instancia y funciones.
- e) Mantener un registro y archivo de los reclamos presentados con sus fechas y las decisiones que se tomen en cada caso, a los fines de presentar el informe correspondiente que será incluido en la memoria semestral del Banco.
- f) Podrá realizar al Banco recomendaciones y propuestas dentro del ámbito de su competencia, que en su criterio pueda servir para mejorar los servicios, productos, contratos y las operaciones bancarias, que a su juicio sirva para optimizar las relaciones y la confianza con sus clientes.
- g) El Defensor del cliente y del usuario deberá mantener estricta confidencialidad de cada caso.
- h) El Defensor del Cliente y del Usuario deberá respetar las reglas de código de ética de El Banco.
- i) Colaborar con la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Fiscalía General de la Republica, Defensoría del Pueblo, Tribunales de la República Bolivariana de Venezuela, Instituto para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, así como aquellos organismos competentes que requieran

información referente a denuncias presentadas por los clientes o Usuarios.

- j) Presentar a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, un informe semestral que indique de forma detallada sobre todos los reclamos recibidos durante el semestre a reportar, Recomendaciones presentadas a la Junta Directiva, que ayuden a mejorar la calidad del servicio, y adicionalmente una recopilación de los criterios adoptados para tomar las decisiones.
- k) Cualquier otra que sea establecida mediante leyes o Normativas que correspondan.
- l) Elaborar un expediente por cada reclamo en el cual se observe el histórico de sus actuaciones.

Artículo 10.- Quedan excluidas de las competencias del Defensor del Cliente y del Usuario de **Banplus Banco Universal, C.A.**, 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 los servicios prestados, a la fijación de tasas de interés, condiciones de créditos, y en general todas las condiciones y parámetros que establezcan para regir los productos, servicios y contratos.
- 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 reclamaciones o solicitudes que pudieran 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 vías extrajudiciales, judiciales o sometidas a arbitrajes.

Artículo 11.- Banplus Banco Universal, C.A., adoptará las medidas necesarias para proporcionar los instrumentos y herramientas para que el Defensor del Cliente y del Usuario pueda desempeñar sus funciones.

A tal fin, **Banplus Banco Universal, C.A.**, deberá:

- a) Aprobar el presupuesto anual de gastos, que asignará los recursos necesarios para garantizar el normal funcionamiento de su actividad.
- b) Colaborar con el Defensor del Cliente y del Usuario en todo aquello que favorezca, facilite y haga más eficaz el desempeño de sus funciones, en especial, en facilitar toda la información que éste solicite en materia de sus competencias.
- c) Mantener informado a los clientes y público en general, acerca de la figura del Defensor del Cliente y del Usuario, de manera continua, clara y precisa, en relación a sus funciones y sus facultades, para lo cual se pondrá al alcance de los mismos el presente reglamento en lo que compete a los derechos de los clientes en su relación con **Banplus Banco Universal, C.A.**
- d) Recibir, analizar y resolver lo más rápido posible, dentro de los plazos establecidos las peticiones de los clientes. En caso de que los clientes manifiesten inconformidad o descontento con las soluciones ofrecidas por la Unidad de Atención al Cliente (UDAC) quien es la primera instancia de atención de reclamos, le informará que tienen derecho de recurrir gratuitamente al Defensor del Cliente y del Usuario.

Capítulo II **Del Procedimiento**

Artículo 12.- La Unidad de Atención al Cliente (UDAC) es la primera instancia de atención de los reclamos realizados por los clientes que se consideren lesionado en sus derechos o cuando haya habido una actuación indebida, un incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones, así como una actuación poco ética o no ajustada a derecho, por parte del Banco.

La Unidad de Atención al Cliente tendrá veinte (20) días continuos para dar decisión al cliente, el incumplimiento de este plazo implicara la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio. Es importante destacar que **Banplus Banco Universal, C.A** deberá pronunciarse en dar respuesta a los reclamos aun en los casos que la Superintendencia de las Instituciones al Sector Bancario SUDEBAN inicie procedimiento administrativo sancionatorio a la Entidad Bancaria.

El Defensor del Cliente y del Usuario de **Banplus Banco Universal, C.A.**, conocerá en segunda instancia, de todos los reclamos que seas declarados improcedentes o de aquellos casos que la Unidad de Atención del Cliente no los haya podido resolver en el plazo de veinte (20) días continuos, por lo tanto, la Unidad de Atención del Cliente deberá remitir al Defensor del Cliente una relación de estos casos.

El Defensor del Cliente y del Usuario Bancario deberá llamar la atención a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario para que se emita respuesta en el lapso establecido no mayor a veinte (20) días continuos y evaluar si dicho incumplimiento se realiza de forma reiterada pudiendo objetar al Jefe de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario ante la Junta Directiva del Banco.

Artículo 13.- El cliente deberá presentar su reclamo o petición por escrito y en la misma se deberá indicar los siguientes datos:

- A) Nombre y apellidos completos.
- B) Cédula de identidad o pasaporte vigente en caso de ser extranjero.
- C) En caso de personas jurídicas el Registro de Información Fiscal (RIF).
- D) Domicilio y dirección de correo electrónico.
- E) Número de Teléfono donde se pueda ubicar
- F) Oficina, departamento o servicio donde se originó el reclamo
- G) Lugar, fecha y firma.
- H) Pruebas documentales o soportes de la petición y el reclamo de ser el caso.
- I) En caso de representación se deberá presentar documento fehaciente que acredite la representación del reclamante.
- J) Descripción detallada en forma clara y precisa de los hechos o causas que originan el reclamo.

La petición o reclamo podrá ser enviada al Defensor del Cliente y del Usuario de **Banplus Banco Universal, C.A.**, a través de cualquiera de sus oficinas comerciales o podrá enviársela a un fax o correo electrónico que sea designado para el uso exclusivo del Defensor del Cliente y del Usuario que el Banco informará en su página Web, de modo tal que las peticiones y demás correspondencias dirigidas al Defensor del Cliente y del Usuario sean recibidas por éste de forma oportuna.

En caso que el cliente, usuario y usuaria al momento de solicitar la reconsideración de su reclamo o queja no la presenten por escrito, **Banplus Banco Universal, C.A** deberá proveer de los medios necesarios para que lo realice por escrito y no podrá exigirle al cliente la presentación de documentos o pruebas que reposen en los archivos del banco.

Artículo 14.- La presentación de una petición o reclamo por parte de un cliente al Defensor del Cliente y del Usuario **Banplus Banco Universal, C.A.**, deberá hacerse dentro del plazo

de seis (6) meses contados a partir del día en que se hubiese producido o descubierto el hecho determinante para la petición o reclamo, y siempre que no haya transcurrido más de un (1) año desde la fecha de su ocurrencia y no haya realizado ninguna denuncia ante un organismo jurisdiccional. De igual manera, para solicitar la reconsideración, el lapso de caducidad que tiene el Cliente y Usuario Bancario, será de dos (02) años, a partir de haberse recibido la improcedencia por parte de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, por lo cual, el Banco debe obtener el acuse de recibo por parte del cliente y usuario bancario.

El Defensor del Cliente y del Usuario Bancario tendrá hasta dos (02) días continuos para requerir a la Unidad de Atención al Cliente y usuario Bancario los expedientes de los Casos que sean sometidos a su reconsideración, debiendo actuar de manera inmediata y automatizada para acortar los tiempos de respuestas.

Artículo 15.- Admitida una petición, el Defensor del Cliente y del Usuario, analizará los argumentos del cliente y de **Banplus Banco Universal, C.A.**, y podrá solicitar a los mismos los informes y los datos que juzgue necesarios para la clarificación del caso. El plazo de remisión de la información requerida no podrá exceder de cinco (05) días continuos.

Artículo 16.- El Defensor del Cliente y del Usuario dictará una decisión en un plazo que no excederá de veinte (20) días continuos contados a partir del día que se presentó la petición o reclamo. Dicho plazo ya comprende los dos (02) días continuos para requerir el expediente a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y los cinco (05) días continuos que tiene la Unidad para remitir el mismo. Así como serán imputables los días en recibir información solicitada el cual no podrá ser superior a tres (03) días continuos.

La falta de decisión por parte del Defensor del Cliente y Usuario Bancario en el plazo de veinte (20) días continuos acarreará la apertura de un procedimiento administrativo para el Banco.

Artículo 17.- Las decisiones del Defensor del Cliente y del Usuario de **Banplus Banco Universal, C.A.**, que resuelvan las peticiones o reclamos sometidos a su conocimiento, serán siempre motivadas. Dichas decisiones serán tomadas siempre teniendo en cuenta la normativa jurídica que le sea aplicable al caso, a los usos de comercio y a la práctica bancaria. La decisión del Defensor del Cliente y del Usuario que obligue a **Banplus Banco Universal, C.A.**, a entregar al cliente sumas de dinero, deberá fijar con exactitud el monto y conceptos que abarca, procediendo a su pago inmediato y el caso se dará por terminado sin más trámites. Si la decisión a favor del cliente es parcialmente procedente, deberá emitirse un finiquito en los términos que resulte necesario para dar por terminada la petición o reclamo. Una vez analizado el caso y emitida la resolución del Defensor del Cliente y del Usuario será notificados a las partes de forma inmediata.

En el caso de que haya sido firmado un finiquito con el cliente, se deberá entregar un original de ese finiquito al cliente, y otro se lo queda el Defensor del Cliente y del Usuario para anexarla al expediente del caso.

Luego de realizado el reintegro, se deberá dar información respecto a la fecha de su ejecución para que el Defensor del Cliente y del Usuario cierre el expediente.

Si el reclamo es recibido por el reintegro de sumas de dinero, **Banplus Banco Universal, C.A** deberá realizar el pago en la misma fecha en que se dictamine procedente la reclamación, salvo aquellos casos establecidos en las leyes específicas, la falta de pago de manera oportuna hará considerar la obligación como líquida y exigible, y por lo tanto, generara intereses durante el periodo del reclamo o queja hasta su pago efectivo.

Artículo 18.-La decisión adoptada por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, deberá ser notificada al cliente o usuario a la dirección indicada por este, en el reclamo, la cual podrá ser una dirección electrónica.

Artículo 19.- A excepción de lo establecido en la letra d) del Artículo 10 de este reglamento, el cliente que presente una petición o reclamo deberá abstenerse de ejercer cualquier acción legal o actuación administrativa ante los Organismos Públicos sobre el mismo asunto, hasta que el Defensor del Cliente y del Usuario le comunique su decisión. En caso contrario, el Defensor del Cliente y del Usuario deberá cerrar el procedimiento y archivará el expediente.

Artículo 20.- Por principios de respeto al cliente y al orden jurídico, el Banco ha decidido que acatará como obligatorio el contenido de la decisión adoptada por el Defensor.

Las decisiones adoptadas por el Defensor, serán de obligatorio cumplimiento para el Banco.

Artículo 21.- El presente reglamento podrá ser modificado por decisión expresa de la Junta Directiva de **Banplus Banco Universal, C.A.**, y dicha modificación deberá ser presentada a Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario previamente para su aprobación.