

REGLAMENTO QUE REGULA LA DESIGNACIÓN Y LA ACTUACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO DE BANCRECER, S.A. BANCO MICROFINANCIERO

INTRODUCCIÓN

En fecha 03 de septiembre de 2010, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (para ese entonces, Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras), dictó la Resolución N° 481.10, contentivas de las “NORMAS RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS”, las cuales fueron publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.508 de fecha 13 de septiembre de 2010, y reimpresas por error material a través de la Resolución N° 548.10 de fecha 11 de noviembre de 2010, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.560 de fecha 25 de noviembre del 2010.

Posteriormente, en fecha 15 de marzo de 2011 la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, emitió la Resolución N° 083.11, contentiva de las nuevas “NORMAS RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS”, publicadas en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.635 de fecha 16 de marzo de 2011, Normas éstas que derogaron la resolución N°481.10, antes citadas.

Por otra parte, en fecha 06 de junio de 2015, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, emite una nueva Resolución distinguida con el N° 063.15, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.809, de fecha 14 de diciembre de 2015, la cual actualiza y adapta las normas ya citadas, en aras de fomentar la eficiencia y calidad de los servicios bancarios así como proteger la seguridad de los clientes y usuarios bancarios.

En virtud de esta última modificación de las Normas en cuestión, se hace necesario adaptar el Reglamento vigente que regula la actuación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Bancrecer, a fin de ajustarlo conforme a lo indicado en la Normativa Legal ya citada.

CAPÍTULO I

OBJETO Y DEFINICIONES

Artículo 1: El presente Reglamento tiene por objeto regular la actuación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente; el procedimiento a seguir entre la Unidad de Atención al Cliente y Usuario y el Defensor del Cliente para atender, tramitar y resolver los reclamos y Quejas presentados por los Clientes, Usuarios y Usuarías así como la cooperación que deben prestar el resto de las unidades o dependencias de Bancrecer en la resolución de éstos reclamos o quejas.

Artículo 2: Todas las unidades del Banco quedan sujetas al cumplimiento de las normas contenidas en el presente Reglamento.

Artículo 3: A los fines de facilitar la interpretación de este Reglamento, las palabras que se señalan a continuación tendrán el significado aquí expuesto, bien se utilicen en singular o en plural:

a. **BANCRECER:** Significa BANCRECER, S.A. BANCO MICROFINANCIERO (originalmente denominado BANCRECER, S.A. BANCO DE DESARROLLO), instituto bancario domiciliado en Caracas, constituido mediante asiento inscrito en el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Miranda, el 16 de mayo de 2006, bajo el No. 39, Tomo 84-A Sgdo., modificada su denominación social según asiento inscrito en el Registro Mercantil Segundo del Distrito Capital, en fecha 23 de enero de 2012, bajo el No. 35, Tomo 13-A SDO., cuya última modificación a sus Estatutos Sociales consta de asiento inscrito ante el citado Registro, el 16 de julio de 2015, bajo el No. 62, Tomo 232-A SDO., e inscrito en el Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.) bajo las siglas J-31637417-3.BANCRECER, S.A. BANCO MICROFINANCIERO, identificado en el encabezado de este instrumento.

b. **CLIENTE:** Significa la persona natural o jurídica que contrata titular de uno o varios productos activos o pasivos con BANCRECER.

c. **USUARIO y USUARIA:** Significa la persona natural o jurídica que utiliza los servicios de BANCRECER sin ser CLIENTE de éste.

d. **UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO:** Es el departamento área de la institución encargado de atender, evaluar, recibir, analizar, tramitar y resolver las denuncias, reclamos, peticiones, quejas y sugerencias presentados por los CLIENTES y USUARIOS Y USUARIAS.

e. **DENUNCIA, RECLAMO O QUEJA:** Declaración de inconformidad expresada por un CLIENTE, USUARIO y USUARIA respecto de una operación o transacción, producto o servicio adquirido por éste, ofrecido o prestado por BANCRECER 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 demás Instituciones competentes.

CAPÍTULO II

DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR

Artículo 4: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, es una instancia formal de carácter objetivo e independiente cuya función principal es la de revisar como instancia superior jerárquico a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, la procedencia o no de los reclamos o quejas que formulen los clientes, usuarios y usuarias que sean declarados improcedentes por dicha Unidad

Artículo 5: El Defensor ejercerá sus funciones de manera objetiva e imparcial, con absoluta independencia y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar y reportará únicamente a la Junta Directiva de Bancrecer.

Artículo 6: No podrá ejercer el cargo de Defensor del Cliente Principal o Suplente, quien ocupe o haya ocupado dentro de la Institución en los últimos doce (12) meses previo a la designación, el cargo de director o directora principal o suplente, funcionario o funcionaria, empleado o empleada, contratista o apoderado .

Artículo 7: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente serán designados por la Junta Directiva del Banco y su designación será sometida a consideración de la Asamblea de Accionistas.

Artículo 8: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente serán designados por un período de (2) años y podrán ser reelectos por el mismo período, siempre que lo considere oportuno la Junta Directiva de Bancrecer y así lo apruebe la Asamblea de Accionistas. Una vez concluido el período para el cual fueron elegidos cesarán en el ejercicio de sus funciones, salvo que se hubiere procedido a su reelección conforme a lo indicado anteriormente.

PARÁGRAFO ÚNICO: En caso de producirse la vacante del Cargo del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, la Junta Directiva de Bancrecer procederá dentro del plazo de sesenta (60) días continuos siguientes al que se produjo el cese, al nombramiento de un nuevo titular del cargo. En el caso de que se produzca la falta absoluta del Defensor del Cliente y el de su Suplente, la Junta Directiva deberá en el plazo de quince (15) días continuos contados a la fecha en que se produjeron las vacantes, realizar los nombramientos del nuevo titular y su suplente.

Artículo 9: El Defensor y su Suplente deberán cumplir con lo dispuesto en la Normativa Prudencial emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario,

contentiva de las Directrices que permiten determinar el cumplimiento de los requisitos de experiencia, honorabilidad y solvencia exigidos para el ejercicio de la actividad bancaria.

Artículo 10: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario del Bancrecer se abstendrá de actuar cuando se presentes conflictos de interés en relación a una controversia o clientes, usuarios y usuarias, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente.

En aquellos casos que el conflicto de interés sea por un reclamo de un funcionario de la Institución Bancaria, deberá informarlo a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario a los efectos que ésta autorice o no su participación.

Artículo 11: Todas las Unidades y demás áreas de Bancrecer prestarán al Defensor del Cliente la colaboración necesaria y oportuna para la solución y el mejor desempeño en la atención de los reclamos que sean sometidos a su consideración.

Artículo 12: El Defensor del Cliente podrá dirigir a la Junta Directiva del Banco, en cualquier momento y a través de su Presidente, recomendaciones, propuestas, o advertencias sobre aquellas actividades u operaciones que estime necesarias y que puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar la correcta prestación del servicio, la seguridad de sus operaciones y la confianza que debe existir con los Clientes, Usuarios y/o Usuarías.

CAPÍTULO III

DE LAS ATRIBUCIONES DEL DEFENSOR

Artículo 13: Son atribuciones del Defensor:

- 1) Establecer y/o modificar total o parcialmente el Reglamento por el cual se regirá, darlo a conocer a la Junta Directiva del Banco y someterlo a la aprobación de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
- 2) Solicitar al cliente, usuario o usuario, así como al Banco toda la documentación que sea necesaria para la solución del reclamo sometido a su conocimiento.
- 3) Tramitar y resolver las solicitudes de reconsideración presentadas por los clientes, usuarios y usuarias, de los casos declarados improcedentes por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, al efecto, para resolver dichas reconsideraciones, el Defensor del Cliente y usuario Bancario cuenta con un plazo de veinte (20) días continuos contados desde la recepción de la solicitud de reconsideración.
- 4) Presentar a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, dentro del primer mes de cada semestre, un Informe en el que se indicará como mínimo:
 - a) la información detallada sobre las quejas recibidas y tramitadas durante dicho periodo, dicha información deberá contener: i) tipo de reclamo; ii) fecha de recibido por el Defensor; iii) fecha de solución; iv) número de reclamo; v) monto del reclamo; vi) motivo del reclamo; vii) status del reclamo (procedente-no procedente), dicha información deberá presentarse en medio electrónico(disco compacto bajo formato Excel;

- b) resumen de las recomendaciones así como las propuestas o advertencias presentadas a la Junta Directiva, que puedan ayudar a mejorar, facilitar, aclarar o regularizar la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir con los clientes, usuarios y/o usuarias de ser el caso;
- c) resumen de las decisiones dictadas, que hayan dado lugar al establecimiento de criterios generales para la toma de decisiones y la indicación expresa de dicho criterio;
- d) indicación de los criterios mantenidos para la solución de los reclamos;
- e) Cualquier otra que establezca la Ley o la Normativa Prudencial dictada al efecto por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

CAPÍTULO IV

DE LAS EXCLUSIONES DE LA COMPETENCIA DEL DEFENSOR

Artículo 14: Quedan excluidas de la competencia del Defensor las siguientes materias:

- 1) Las relaciones entre el Banco y sus empleados, derivadas de su relación de empleo;
- 2) Los Procesos de control no vinculados con el Servicio y la Atención del Cliente y Usuario Bancario
- 3) Las relaciones entre el Banco y sus accionistas, derivadas de dicho carácter;
- 4) La relaciones del Banco con sus Proveedores. a menos que estos sean clientes del Banco
- 5) Lo relativo a materias discrecionales del Banco, tales como el otorgamiento de créditos, selección de contratistas, suscripción de contratos, fijación de tasas de interés, precios o tarifas, y en general condiciones generales que rijan su actividad.
- 6) Los reclamos de clientes, usuarios o usuarias en trámite o decididos
- 7) Los reclamos de cliente, usuarios o usuarias que se hubieren declarados No Procedente por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario luego de transcurrido más de seis (6) meses desde la notificación por parte de dicha unidad de la no procedencia.
- 8) Aquellos casos que se encuentren en proceso judicial, ordenado por cualquier Organismo público competente.

CAPITULO V

DEL PROCEDIMIENTO A SEGUIR POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE PARA LA RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS

Artículo 15: El Defensor del Cliente recibirá de parte de los clientes, usuarios o usuarias, la solicitud de reconsideración de los reclamos declarados improcedentes por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.

Artículo 16: La solicitud de reconsideración presentada por los el cliente, usuario o usuaria al Defensor del Cliente deberá contener como mínimo, la siguiente información:

- 1) Apellido, nombre y número de Cédula de Identidad o pasaporte; en caso de personas jurídicas, debe indicar el número de Registro de Identificación Fiscal (RIF).
- 2) Indicar domicilio, número telefónico y dirección electrónica.
- 3) Breve descripción del motivo del reclamo o requerimiento, con indicación expresa de las cantidades de dinero reclamadas, de ser el caso, así como las evidencias o documentos que considere necesarios para el análisis del mismo.
- 4) En caso de que el reclamo sea interpuesto por un apoderado, deberá acompañar el documento que acredite suficientemente su carácter.

Las solicitudes de reconsideración por parte de los clientes, usuarios y usuarias podrán realizarlos en cualquiera de las agencias de Bancrecer o a través del correo: defensor-del-cliente@bancrecer-ve.com.

Artículo 17: El Defensor del Cliente y usuario Bancario en los casos de reconsideración, deberá requerir el expediente a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, en un lapso de cinco (5) días continuos, contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de reconsideración del cliente, usuario y usuario, dicho computo será imputado dentro del plazo de veinte (20) días continuos que tiene le Defensor del Cliente y Usuario Bancario para emitir su fallo correspondiente.

Artículo 18: Con la finalidad de hacer más expedito el proceso y en aras del beneficio de los clientes, usuarios y usuarias, la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario podrá remitir de manera electrónica los respectivos expedientes de reclamos al Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

No obstante lo anterior, dicha Unidad podrá igualmente remitir el expediente de manera física siempre que dicha remisión no perjudique el plazo de veinte (20) días continuos que tiene el Defensor para decidir la reconsideración presentada por el cliente, usuario y usuaria.

Artículo 19: Las relaciones entre la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y el Defensor del Cliente, se cumplirán de forma directa, esta Unidad colaborará en todo aquello que facilite y haga más eficiente el cumplimiento de las actividades del Defensor, en especial pondrá a su disposición toda la información que le sea requerida para la resolución de los reclamos sometidos a su conocimiento o competencia, como instancia superior.

PARAGRAFO PRIMERO: El Defensor del Cliente y usuario Bancario hará un llamado de atención en caso de que la Unidad de Atención al Cliente y usuario Bancario no emita el pronunciamiento respectivo en un plazo no mayor de veinte (20) días continuos y en el supuesto que dicho incumplimiento sea de forma reiterada, el mismo podrá objetar al Jefe de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario ante la Junta Directiva de

Bancrecer. El incumplimiento de dicho plazo por parte de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, conllevará al inicio de un procedimiento administrativo sancionatorio de conformidad con lo establecido en el artículo 37 de la Resolución 063.15.

PARAGRAFO SEGUNDO: El inicio del proceso administrativo indicado en el párrafo anterior, no libera a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y al Defensor del Cliente y usuario Bancario de la obligación de pronunciarse sobre el reclamo interpuesto.

Artículo 20: El Defensor del Cliente recibe el expediente, registra en el sistema de gestión de reclamos el caso recibido y revisa que contenga toda la documentación y soportes correspondientes, además verifica el motivo que generó el resultado por parte de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario.

Artículo 21: El Defensor del Cliente, una vez evaluado el expediente de reclamo podrá:

- a) Enviar solicitud a la Unidad que corresponda para requerir información o recaudos adicionales, proceso que deberá ser ejecutado en un plazo que no excederá los tres (03) días continuos para su entrega por parte de la Unidad responsable de suministrarlos.
- b) Solicitar al cliente, usuario o usuaria bien por vía electrónica o en físico, información adicional, cualquier soporte o recaudos adicionales que considere necesario, el cliente deberá remitir dicha información en un lapso que en ningún caso deberá ser superior a tres (03) días continuos.
- c) Dirigir correo electrónico o comunicación escrita, de ser el caso, para solicitar información o Soportes adicionales a otras Instituciones financieras, Operadores de tarjetas u otras empresas relacionadas con los Productos y Servicios que ofrece el Banco.

Los plazos estipulados en el literal a y b, serán imputados dentro del lapso de veinte (20) días continuos que tiene el Defensor para decidir las reconsideraciones presentadas por los clientes, usuarias y usuarios.

Artículo 22: Una vez recibido de la Unidad respectiva y/o del cliente los recaudos o la información adicional solicitada, el Defensor del Cliente revisa y valora las pruebas y dicta su decisión en un plazo que en ningún caso será superior a veinte (20) días continuos.

Artículo 23: Las decisiones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario que resuelvan las cuestiones sometidas a su conocimiento, serán siempre motivadas. Para dictarlas, éste tendrá en cuenta las normas jurídicas aplicables al caso, las condiciones establecidas en los contratos que regulan los servicios y los productos activos y pasivos de Bancrecer y la buena práctica bancaria, en ese mismo orden; no obstante, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario podrá decidir conforme a la equidad, si así lo hubieren solicitado las partes de común acuerdo y en este supuesto, dejará constancia de ello en el respectivo fallo. La decisión del Defensor del Cliente y Usuario Bancario que obligue a Bancrecer a entregar al cliente o usuario una cantidad de dinero, deberá fijar con exactitud su monto y los conceptos que abarca o satisface. La falta de pago o acreditación en la misma oportunidad en que se emita el acto que declare procedente la reclamación, hará

considerar la obligación como líquida y exigible, y por lo tanto, devengará intereses moratorios, el monto a reintegrar por Bancrecer, generará intereses durante el período del reclamo o queja hasta su pago efectivo.

Artículo 24: Una vez emitido el fallo por parte del Defensor del cliente, éste notificará la decisión al cliente, usuario o usuaria por medios informáticos o electrónicos, siempre que éstos permitan la lectura.

CAPITULO VI

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 25: El presente Reglamento fue presentado a la Junta Directiva de Bancrecer, quedando aprobado en la Sesión N° 145 de fecha 06 de diciembre.

Artículo 26: El presente Reglamento podrá ser modificado en cualquier momento, observando el mismo procedimiento para su elaboración; asimismo, cualquier modificación entrará en vigencia, a partir de la aprobación de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Vilma Ochoa Collazo

Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Bancrecer, S.A. Banco Microfinanciero