

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

El presente Reglamento regula la designación y la actuación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de **BANCRECER, S.A. BANCO MICROFINANCIERO**, instituto bancario domiciliado en Caracas, constituido según 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., modificados sus Estatutos según asiento inscrito en el citado Registro el 9 de abril de 2010, bajo el No. 23, Tomo 74-A SDO., e inscrito en el Registro de Información Fiscal bajo el No. **J-31637417-3**. En todo lo no previsto expresamente en este instrumento, resultarán aplicables las estipulaciones contenidas en la Resolución No. 083.11 de fecha 15 de marzo de 2011, contentiva de las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros”, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 39.635 del 16 de marzo de 2011, y demás normas prudenciales que emita la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario que sustituyan o amplíen las previsiones contenidas en las citadas “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros”.

### **CAPÍTULO I DEFINICIONES**

**Artículo 1.-** 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**, identificado en el encabezado de este instrumento.
- b. **CLIENTE:** Significa la persona natural o jurídica titular de uno o varios productos activos o pasivos en **BANCRECER**.
- c. **USUARIO:** Significa la persona natural o jurídica que: i) acude a las taquillas ubicadas en las agencias de **BANCRECER** para presentar al cobro los cheques emitidos por los **CLIENTES** y/o ii) utiliza los canales electrónicos de **BANCRECER** en los términos y condiciones establecidos en los contratos que regulan la utilización de dichos canales.
- d. **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO:** Es el departamento de la institución encargado de recibir, tramitar y resolver los reclamos y sugerencias presentados por los **CLIENTES** y **USUARIOS**.

## **CAPITULO II**

### **DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO**

**Artículo 2.-** El Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente serán designados por la Junta Directiva de **BANCRECER** y sometidos a consideración de la Asamblea de Accionistas. Dichos nombramientos deberán recaer en personas con amplia experiencia en el ramo financiero.

**Artículo 3.-** El Defensor del Cliente y Usuario Bancario de **BANCRECER** estará dedicado exclusivamente a las funciones inherentes a su cargo, las cuales llevará a cabo con absoluto y total criterio de objetividad, reportando a la Junta Directiva sobre sus actuaciones.

**Artículo 4.-** 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.

**Artículo 5.-** Las personas que se encuentren incursoas en los supuestos previstos en el artículo 34 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, así como en las inhabilidades a que se refiere el artículo 32 del citado instrumento normativo, no podrán ser designadas como Defensores del Cliente y Usuario Bancario o como Suplentes.

En el supuesto de que se trate de hechos sobrevenidos a tales designaciones, la persona incursoa en dichas prohibiciones o inhabilidades cesará en el ejercicio de sus funciones en forma inmediata a la notificación que al efecto efectúe **BANCRECER**.

**Artículo 6.-** En caso de ausencia del Defensor del Cliente y Usuario Bancario por cualquier causa, el Suplente llevará a cabo las funciones correspondientes a dicho cargo, salvo que medie alguna causa que le impida a éste cumplir con dichas actividades, en cuyo caso se procederá a la elección de un nuevo Defensor del Cliente y Usuario Bancario y el respectivo Suplente, en los términos indicados en el artículo 2.

Asimismo, en el supuesto que la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario objetare más de dos (2) semestres consecutivos el informe referido en el artículo 7 del presente Reglamento, el Suplente asumirá como titular el cargo de Defensor del Cliente y Usuario Bancario durante el remanente del período para el cual fue elegido, debiendo designarse un nuevo Suplente de acuerdo al procedimiento previsto en el precitado artículo 2.

**Artículo 7.-** Corresponde al Defensor del Cliente y Usuario Bancario la tutela y protección de los derechos e intereses de los **CLIENTES** y **USUARIOS**, para lo cual procurará que las relaciones entre éstos y **BANCRECER** se desarrollen en todo momento de conformidad con principios éticos, la buena fe, la equidad, la justicia y la confianza recíproca.

En cumplimiento de sus funciones, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, deberá:

“a) Atender y resolver las solicitudes y reclamos de los **CLIENTES** y **USUARIOS** que hubieren sido declarados improcedentes por la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO**, así como las peticiones que no hubieren sido resueltas por la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO** dentro del plazo establecido para ello”.

b) Presentar a la Junta Directiva de **BANCRECER**, a través de su Presidente Ejecutivo, recomendaciones, advertencias y propuestas en la materia de su competencia y que a su juicio, puedan mejorar las relaciones de **BANCRECER** con los **CLIENTES** y **USUARIOS**.

c) Solicitar a la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO** y a las demás unidades del Banco, la documentación e/o información necesaria para cumplir con las funciones a su cargo; igualmente, podrá requerir a los **CLIENTES** y **USUARIOS** la documentación e/o información complementaria que considere necesaria para la resolución de las solicitudes y reclamos presentados por éstos.

d) Decidir los reclamos presentados a su atención, dentro del lapso establecido en este Reglamento.

e) Presentar a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario dentro del primer (1º) mes al cierre de cada semestre, un informe que contendrá:

1) Información detallada sobre los reclamos y peticiones presentadas y tramitadas durante dicho período semestral.

2) Resumen de las recomendaciones presentadas a la Junta Directiva de **BANCRECER** referidas en el literal “c” de este artículo.

3) Resumen de las decisiones dictadas durante ese período, que hayan permitido el establecimiento de criterios vinculantes de decisión, con la indicación expresa de dichos criterios.

f) Recibir de parte de la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO** un listado contentivo de aquellos casos que dicha Unidad no haya podido resolver en el tiempo estipulado para su decisión, así como aquellos que hubiere declarado improcedentes y un breve resumen de las circunstancias que motivaron la actuación por parte de esa Unidad, conjuntamente con los respectivos expedientes.

**Artículo 8.-** Las actuaciones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario son totalmente gratuitas para los **CLIENTES** y **USUARIOS**.

**Artículo 9.-** Quedan excluidas de la competencia del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, las siguientes materias:

a) Las relaciones entre **BANCRECER** y sus empleados.

b) Las relaciones entre **BANCRECER** y sus accionistas.

c) Considerar las resoluciones que **BANCRECER** adopte relativas a las condiciones, requisitos y/o recaudos correspondientes a sus productos pasivos y activos, así como todo lo relacionado con la fijación de tasas de interés y montos de las tarifas o comisiones asociados a dichos productos.

d) Las solicitudes y reclamos de **CLIENTES** y **USUARIOS** que: i) no se hayan tramitado previamente por ante la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO**; ii) que se encuentren en

tramitación por ante la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO** de **BANCRECER** y no hubiere concluido el plazo establecido para que dicha dependencia emita el respectivo pronunciamiento; iii) hayan sido resueltos por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario de **BANCRECER** en una oportunidad anterior; iv) hayan sido resueltos previamente en vía administrativa o judicial por los Órganos competentes para conocer sobre tales materias o que se encuentren en curso por ante dichas instancias; v) o hayan sido resueltos por la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO** en forma favorable a los intereses de los **CLIENTES** y **USUARIOS**.

e) La interpretación de los contratos que regulan los productos y servicios ofrecidos por **BANCRECER**.

**Artículo 10.-** **BANCRECER** adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones a cargo del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, y para asegurar su total independencia de criterio en su actuación.

A tal fin, **BANCRECER** deberá:

a) Asignar los recursos necesarios para garantizar el normal funcionamiento de la actividad llevada a cabo por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

b) Notificarle a todas las unidades del banco, a través de los canales que decida utilizar a tal efecto, que existe el deber de colaborar con el Defensor del Cliente y Usuario Bancario en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de su función, en especial, en facilitarle toda la información y/o documentación que éste solicite en las materias de su competencia.

c) A través de la página Web de la Institución, mantener informado a los **CLIENTES** y **USUARIOS** en forma continua, clara y precisa, sobre la existencia, función y facultades del Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

d) Recibir, analizar y resolver dentro del plazo fijado en la normativa legal vigente, las solicitudes y reclamos de los **CLIENTES** y **USUARIOS**.

### **CAPÍTULO III DE LOS REQUISITOS APLICABLES A LAS SOLICITUDES Y RECLAMOS**

**Artículo 11.-** Las solicitudes y reclamos que los **CLIENTES** y **USUARIOS** presenten a la consideración de la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO**, deberán cumplir con los siguientes requisitos concurrentes: i) Referirse a operaciones, productos o servicios prestados por **BANCRECER**; ii) Que a juicio de tales **CLIENTES** y **USUARIOS**, **BANCRECER** les hubiere causado un daño o perjuicio a su persona y/o a su patrimonio; iii) Ser presentadas dichas solicitudes y reclamos dentro de los lapsos previstos en la normativa vigente sobre la materia.

### **CAPÍTULO IV DEL PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES Y RECLAMOS**

**Artículo 12.-** Los **CLIENTES** y **USUARIOS** deberán presentar sus solicitudes y reclamos a la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO** por escrito. Dichas peticiones deberán contener:

- a) Nombres, apellidos, domicilio, número de Cédula de Identidad o Pasaporte, según sea el caso, de la persona natural o nombre de la persona jurídica y su número de Registro de Información Fiscal.
- b) Número telefónico y correo electrónico.
- c) Breve resumen de la situación que motiva la solicitud o reclamo.
- d) Monto del daño, si fuere el caso.
- e) Oficina, unidad o departamento donde se origina la queja.
- f) El número de registro o gestión bajo el cual quedó asentada la denuncia, si los afectados hubieren notificado previamente a **BANCRECER** acerca de la situación que motiva sus solicitudes y reclamos, a través del servicio telefónico.
- g) Lugar, fecha y firma.

Asimismo, deberán anexar a sus solicitudes y reclamos la documentación establecida por **BANCRECER** para la evaluación de sus requerimientos, la cual se indica en la página Web de la Institución. Igualmente, **BANCRECER** ha puesto a disposición de los **CLIENTES** y **USUARIOS** un número telefónico donde podrán informarse acerca de los recaudos que deberán consignar para el procesamiento de sus solicitudes y reclamos.

Las solicitudes y reclamos deberán ser enviadas por los **CLIENTES** y **USUARIOS** a la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO** por intermedio de cualquiera de las oficinas de **BANCRECER**, a través de un fax o a la dirección de correo electrónico que el banco habilitará e informará a los **CLIENTES** y **USUARIOS** a través de su página Web.

**BANCRECER** acusará recibo por escrito firmado y sellado de las solicitudes y reclamos prestadas por los **CLIENTES** y **USUARIOS**, dejando constancia de la fecha de recepción de dichas peticiones, a los efectos del cálculo del plazo indicado en el artículo siguiente.

**Artículo 13.-** La **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO** deberá dar respuesta a las solicitudes y reclamos de los **CLIENTES** y **USUARIOS** dentro del plazo establecido en el numeral 3 del artículo 71 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario y en las leyes vigentes al respecto.

**Artículo 14.-** Las solicitudes y reclamos que hubieren sido declarados improcedentes por la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO**, así como aquellos que esta dependencia no hubiese podido resolver en el plazo establecido en la normativa vigente sobre la materia, serán remitidos por dicha Unidad al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, conjuntamente con los respectivos expedientes.

Sin menoscabo de lo antes dispuesto, los **CLIENTES** y **USUARIOS** podrán efectuar sus solicitudes y reclamos directamente al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, si la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO** no hubiere remitido a este funcionario sus respectivas peticiones, conforme a lo antes dispuesto; en este supuesto, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá requerir los expedientes correspondientes a la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO**.

**Artículo 15.-** El Defensor del Cliente y Usuario Bancario podrá solicitar por escrito al **CLIENTE** o **USUARIO** aquellos datos y/o documentos adicionales o complementarios que juzgue necesarios para la clarificación del caso. El Defensor del Cliente y Usuario Bancario en dicho comunicado fijará un plazo razonable para recibir estos documentos, el cual en ningún caso podrá exceder de tres (3) días hábiles bancarios contados a partir de la fecha de recepción del aludido comunicado.

**Artículo 16.-** El Defensor del Cliente y Usuario Bancario no podrá reunirse con los **CLIENTES** y **USUARIOS**, a menos que lo considere necesario para la resolución de los casos presentados para su análisis. En este supuesto, un funcionario de la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO** deberá estar presente en dichas reuniones.

**Artículo 17.-** El Defensor del Cliente y Usuario Bancario dictará su decisión en un plazo que en ningún caso será superior a veinte (20) días continuos contados a partir del día hábil bancario siguiente en que la solicitud o reclamo haya sido recibida por éste.

La falta de pronunciamiento del Defensor del Cliente y Usuario Bancario dentro del plazo arriba indicado, producto de una causa extraña no imputable a dicho funcionario, no implicará aceptación alguna de los argumentos expuestos por los **CLIENTES** y **USUARIOS** en sus peticiones.

**Artículo 18.-** 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. Una vez dictada la resolución, será notificada de inmediato a las partes, estando obligado **BANCRECER** a ejecutar dicha instrucción de pago el mismo día en que se declare procedente dicha reclamación.

Las decisiones que hayan tomado el Defensor del Cliente y Usuario Bancario sobre un reclamo presentado, serán de carácter vinculante para **BANCRECER**

En todo caso, **BANCRECER** deberá informar al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, en un plazo no mayor de treinta (30) días continuos contados a partir de la fecha de la decisión, si ésta pudo ejecutarse o no. En el caso de que se haya firmado un finiquito con el cliente o usuario, debe entregársele al Defensor del Cliente y Usuario Bancario copia simple de ese documento, una vez firmado por el cliente, para anexarla al expediente del caso.

En el caso de que la decisión no se haya podido ejecutar, **BANCRECER** lo informará al Defensor del Cliente y Usuario Bancario con una breve explicación del motivo de la no ejecución y la oportunidad en la cual dará debido acatamiento a dicha instrucción.

**Artículo 19.-** El **CLIENTE** o **USUARIO** que presente una petición, 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 Usuario Bancario le comunique su decisión.

## **CAPÍTULO V DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 20.-** Cualquier modificación al presente instrumento deberá contar con la aprobación de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, entrando en vigencia tales modificaciones en la oportunidad de la respectiva aprobación o en la fecha en que el referido Órgano lo indique, según sea el caso.

---

**Vilma Ochoa Collazo**  
**Defensor del Cliente y Usuario Bancario**