

**Reglamento Interno**  
Defensor del Cliente y Usuario Bancario  
Octubre / 2014

**Tipo de información: sensitiva**



Código	Fecha de elaboración	Versión	Número de acta	Fecha de aprobación	Página
DCUB-RG-001	20/10/2014	0	05-20-2014	05/11/2014	1 de 1

## Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario - Historial de actualizaciones

Fecha	Versión	Detalles de modificación	Número de acta	Fecha de aprobación
20/10/2014	0	Documento nuevo	Punto N°5 de Sesión de Junta Directiva N° 20-2014.	05/11/2014

Elaborado por: Vicepresidencia de Calidad y Procesos

La información contenida en este documento es estrictamente de "USO INTERNO" y pertenece exclusivamente a BANCO DE LA FUERZA ARMADA NACIONAL BOLIVARIANA, BANCO UNIVERSAL, C.A., por lo cual no debe ser divulgada, ni transmitida a personas distintas a la Institución, sin la previa aprobación formal del Banco. El contenido del mismo deberá ser acatado en todas sus partes, según lo establecido en la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, en su capítulo II "De las Responsabilidades", Artículo 91, numeral 29.

VPCP-FO-004-0/08-13  
Tipo de información: sensitiva



Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
DCUB-RG-001	20/10/2014	0		1 de 1

## Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Hoja de aprobación

Nombres y apellidos	Cargo/Área	Fecha	
Abog. Alba Aponte	Defensora	31-10-2014	
	Defensoría del Cliente y Usuario Bancario		
Lic. Jenny Vasquez	Vicepresidenta	31-10-2014	
	Vicepresidencia de Calidad y Proceso		

Elaborado por: Vicepresidencia de Calidad y Procesos

La información contenida en este documento es estrictamente de "USO INTERNO" y pertenece exclusivamente a BANCO DE LA FUERZA ARMADA NACIONAL BOLIVARIANA, BANCO UNIVERSAL, C.A., por lo cual no debe ser divulgada, ni transmitida a personas distintas a la Institución, sin la previa aprobación formal del Banco. El contenido del mismo deberá ser acatado en todas sus partes, según lo establecido en la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, en su capítulo II "De las Responsabilidades", Artículo 91, numeral 29.


VPCP-FO-004-0/08-13  
 Tipo de información: sensitiva



Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
DCUB-RG-001	20/10/2014	0		1 de 1

## Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Índice

Índice	Página
Capitulo I Consideraciones Generales.....	1 de 4
Capitulo II Funciones de “El Defensor” .....	1 de 3
Capitulo III De los Asuntos Excluidos de la Competencia del Defensor.....	1 de 2
Capitulo IV De la Solución de los Reclamos y Procedimiento que Rige las Relaciones entre la Vicepresidencia de Operaciones Bancarias y “El Defensor”.....	1 de 6
Capitulo V Deber de todas las Áreas de “El Banco” de Colaborar con “El Defensor”.....	1 de 2
Capitulo VI Disposiciones Finales .....	1 de 1

	Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
	DCUB-RG-001	20/10/2014	0		1 de 4
<b>Título: Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Capítulo I</b>					

**REGLAMENTO**  
**DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO**  
**BANCO DE LA FUERZA ARMADA NACIONAL BOLIVARIANA,**  
**BANCO UNIVERSAL, C.A.**

**CAPÍTULO I**


El Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Consideraciones Generales

Artículo 1.- El siguiente reglamento tiene por objeto regular las atribuciones, actividades y responsabilidades que corresponden o han de ser desempeñadas por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario (en lo sucesivo llamado “El Defensor”), así como, reglamentar el procedimiento para tramitar y resolver los reclamos o requerimientos interpuestos por los clientes, usuarios y usuarias del Banco de la Fuerza Armada Nacional Bolivariana, Banco Universal, C. A., (en lo sucesivo “El Banco”), todo ello conforme a lo establecido en las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros”, dictadas mediante Resolución N° 083.11, de fecha 15 de marzo de 2011, de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.635, de fecha 16 de marzo de 2011.

Artículo 2.- La designación de “El Defensor” y su Suplente, será realizada por la Junta Directiva de “El Banco”, y sometida a consideración de la Asamblea de Accionistas de “El Banco”, debiendo reportar únicamente a dicha Junta, a través del Presidente o Presidenta de la Institución, de conformidad con lo establecido en los artículos 38 y 39 de las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros, dictadas mediante Resolución N° 083.11, de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 3.- La duración en el cargo tanto de “El Defensor” como su Suplente, será de dos (2) años, una vez culminado dicho período, éstos podrán ser reelectos por el mismo

	Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
	DCUB-RG-001	20/10/2014	0		2 de 4
<b>Título: Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Capítulo I</b>					

período, de conformidad con lo establecido en el artículo 39 de las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros, dictadas mediante Resolución N° 083.11, de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.


Artículo 4.- “El Defensor” entrará en funciones a partir de su designación por parte de la Junta Directiva y sometido a consideración de la Asamblea de Accionistas de la institución, habiendo cumplido los requisitos exigidos por la normativa aplicable para tal designación y luego de que conste notificación formal de la aprobación de este reglamento por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 5.- La ubicación física de la oficina de “El Defensor”, podrá estar tanto en la sede principal de “El Banco”, como en cualquier otra dependencia que se destine para tal fin, siempre que se garantice la accesibilidad a estas oficinas a los Clientes y Usuarios del Sistema Bancario Nacional.

Artículo 6.- “El Defensor” y su Suplente, deberán cumplir con los requisitos de moral y ética exigidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, al igual que ser profesionales, de reconocida solvencia, con experiencia en el área bancaria, que preferiblemente hayan desempeñado cargos o realizado labores que impliquen atención de público o de reclamos, quejas o juicios.

Artículo 7.- El Defensor cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a. Expiración del plazo para el cual fue nombrado, salvo que “El Banco” acordara su reelección en la forma establecida en el artículo 3 del presente Reglamento.
- b. Incapacidad sobrevenida, legalmente declarada.
- c. Renuncia.
- d. Muerte.
- e. En el supuesto de hecho en que la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario objetare, más de dos (2) semestres consecutivos, el informe previsto en el numeral d, del artículo 44 de la Resolución Nro. 083.11 de fecha 15

	Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
	DCUB-RG-001	20/10/2014	0		3 de 4
<b>Título: Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Capítulo I</b>					

de marzo de 2011, referida a 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 Nro. 39.635, de fecha 16 de marzo de 2011.

Al encontrarse vacante el cargo y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Defensor cesado, el suplente del Defensor podrá asumir como titular el cargo de Defensor del Cliente y Usuario Bancario, durante el remanente del período, debiendo elegirse por parte de la Junta Directiva de la Institución un nuevo suplente y ser sometida a la consideración de Asamblea de Accionistas, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros, dictadas mediante Resolución N° 083.11, de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 8. A los efectos del presente Reglamento se considerará:

**Institución o Banco:** Se refiere al BANCO DE LA FUERZA ARMADA NACIONAL BOLIVARIANA, BANCO UNIVERSAL, C.A., creado por el Ejecutivo Nacional, el día 13 de agosto de 2013, mediante de Decreto N° 315 publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.229 de fecha 15 de agosto de 2013, como un ente adscrito al Ministerio del Poder Popular para la Defensa, tiene su domicilio en la ciudad de Caracas, inscrito en el Registro Mercantil Segundo del Distrito Capital, en fecha 20 de septiembre de 2013, bajo el número 90 del año 2013, Tomo 88-A SDO, e inscrito en el Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.) bajo el N° G-200106573.


**Defensor:** Significa la Instancia Superior a la Unidad de Atención al Usuario, designado por la Junta Directiva de BANCO DE LA FUERZA ARMADA NACIONAL BOLIVARIANA, BANCO UNIVERSAL, C.A., y sometido a la consideración de la Asamblea de Accionistas.

**Clientes:** Son aquellas personas naturales o jurídicas con las cuales el BANCO DE LA FUERZA ARMADA NACIONAL BOLIVARIANA, BANCO UNIVERSAL, C.A., tiene una relación contractual de carácter financiero o de servicios bancarios.

	Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
	DCUB-RG-001	20/10/2014	0		4 de 4
<b>Título: Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Capítulo I</b>					

Usuarios y Usuarías: Son aquellas personas naturales o jurídicas que utilizan los servicios financieros que presta el BANCO DE LA FUERZA ARMADA NACIONAL BOLIVARIANA, BANCO UNIVERSAL, C.A., sin ser sus Clientes.



	Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
	DCUB-RG-001	20/10/2014	0		1 de 3
<b>Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Capítulo II</b>					

## CAPÍTULO II

### Funciones de “El Defensor”

Artículo 9.- “El Defensor” tendrá entre sus funciones recibir, tramitar, evaluar y dictar decisión sobre los reclamos remitidos por la Gerencia de Atención al Usuario, adscrita a la Vicepresidencia de Operaciones de “El Banco”, que hayan sido declarados improcedentes o que no hayan podido ser resueltos en los plazos legales establecidos para ello.

Artículo 10.- “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, reportará únicamente a la Junta Directiva de “El Banco” y no podrá desempeñar otra actividad o cargo, de conformidad con lo establecido en los artículos 38, 39 y 40 de las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros, dictadas mediante Resolución N° 083.11, de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.


Artículo 11.- “El Defensor” deberá ejercer sus funciones conforme a la ley y la justicia, en pro del mantenimiento de las relaciones cordiales y de buena fe entre clientes y banco.

Artículo 12.- “El Defensor” deberá mantener estricta confidencialidad de cada caso. “El Defensor” no podrá entregar al cliente información interna de “El Banco”, ni datos ni documentos que consten en la averiguación o en dependencias de “El Banco”.

Artículo 13.- “El Defensor” deberá respetar las reglas del Código de Ética de “El Banco”.

Artículo 14.- “El Defensor” deberá cumplir con las normas en materia de Prevención de Legitimación de Capitales.

Artículo 15.- “El Defensor” deberá presentar un balance semestral de su gestión a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, de conformidad con lo previsto en el numeral d, del artículo 44 de la Resolución Nro. 083.11 de fecha 15 de marzo de

	Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
	DCUB-RG-001	20/10/2014	0		2 de 3
<b>Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Capítulo II</b>					


2011, referida a 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 Nro. 39.635, de fecha 16 de marzo de 2011. Dicho informe deberá contener como mínimo:

- a. Información detallada sobre las quejas recibidas y tramitadas durante dicho período.
- b. Resumen de las recomendaciones o propuestas presentadas a la Junta Directiva de “El Banco”, 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 o usuarios, 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 dichos criterios.
- d. Indicación de los criterios mantenidos para la solución de los reclamos.

La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario podrá realizar objeciones, observaciones o recomendaciones al contenido del informe, las cuales deberán ser presentadas en la próxima Asamblea de Accionistas de “El Banco”.


Artículo 16.- En el supuesto de hecho que la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario objetare, más de dos (2) semestres consecutivos, el informe a que se refiere el artículo anterior, el Suplente podrá asumir como titular el cargo de “El Defensor” durante el remanente del período, debiendo designarse un nuevo Suplente, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros, dictadas mediante Resolución N° 083.11, de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 17.- El Defensor del Cliente y Usuario de “El Banco”, deberá mantener un registro de los reclamos presentados, así como un archivo físico de sus expedientes, por un término de diez (10) años.

	Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
	DCUB-RG-001	20/10/2014	0		3 de 3
<b>Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Capítulo II</b>					

Artículo 18.- “El Defensor” deberá mantener informado a “El Banco” sobre las nuevas normativas de atención o protección al cliente, usuarios y usuarias que se dicten.

Artículo 19.- “El Defensor”, dirigirá a la Junta Directiva de “El Banco”, a través de su Presidente Ejecutivo, en cualquier momento, recomendaciones, propuestas o advertencias sobre aquellas actividades u operaciones que estime necesaria 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, de conformidad con lo establecido en el artículo 41 de las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros, dictadas mediante Resolución N° 083.11, de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

	Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
	DCUB-RG-001	20/10/2014	0	-	1 de 2
<b>Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Capítulo III</b>					

### CAPITULO III

#### De los Asuntos Excluidos de la Competencia del Defensor

Artículo 20.- “El Defensor” no podrá:

- a. Intervenir en la interpretación de los contratos de “El Banco”, ni de decidir la nulidad o inaplicabilidad de los mismos, bajo ninguna circunstancia; ni podrá “El Defensor” adelantar gestiones de cobranza contra ningún individuo.
- b. Involucrarse en disputas o diferencias de contenido laboral que tengan lugar entre “El Banco”, sus empleados y su sindicato, salvo el caso de que algún trabajador sea a su vez, cliente, usuario o usuaria, y que presente a “El Defensor” alguna reclamación o solicitud de aclaratoria relativa a los servicios financieros o bancarios recibidos o dejados de recibir por ese trabajador, como tal cliente, usuario y usuaria, en cuyo caso “El Defensor” se limitará a la reclamación o solicitud específica planteada por ese trabajador, dentro del procedimiento iniciado con motivo de tal reclamación o solicitud.
- c. Involucrarse en reclamos que persigan indemnizaciones o exigencias de responsabilidad extracontractual.
- d. Igualmente queda excluida de “El Defensor” cualquier competencia en las relaciones entre “El Banco” y sus accionistas.
- e. Involucrarse en los asuntos referidos a las decisiones que “El Banco” adopte en ejercicio de su libertad de contratar, o con motivo de las evaluaciones de riesgos crediticios y de otra índole que “El Banco” deba realizar en beneficio de todos sus depositantes o con ocasión de las políticas y procedimientos de “El Banco” en materia de conozca a su cliente, de seguridad o de prevención de legitimación de capitales, o como responsable de la operación de su negocio bancario. Particularmente, en todo lo relativo a la aprobación o negación en el otorgamiento de créditos o en la prestación de cualquier clase de servicio bancario, financiero o de otra índole; la celebración o suscripción o no de contratos bancarios, financieros o de otra índole; la prestación o no de productos bancarios, financieros o de otra índole; los términos y condiciones de los contratos bancarios, financieros

Elaborado por: Vicepresidencia de Calidad y Procesos

La información contenida en este documento es estrictamente de “USO INTERNO” y pertenece exclusivamente a BANCO DE LA FUERZA ARMADA NACIONAL BOLIVARIANA, BANCO UNIVERSAL, C.A., por lo cual no debe ser divulgada, ni transmitida a personas distintas a la Institución, sin la previa aprobación formal del Banco. El contenido del mismo deberá ser acatado en todas sus partes, según lo establecido en la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, en su capítulo II “De las Responsabilidades”, Artículo 91, numeral 29.

VPCP-FO-004-0/08-13  
Tipo de información: sensitiva




Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
DCUB-RG-001	20/10/2014	0	-	2 de 2

### Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Capítulo III

o de otra índole; la realización o no de operaciones bancarias, financieras o de otra índole; todo lo relacionado con la fijación de tasas de interés, condiciones de crédito, precios y tarifas; la aceptación o la admisión de alguna persona como cliente, usuario y usuaria y los términos y condiciones generales y particulares que rijan los servicios y productos bancarios, financieros y de otra índole que “El Banco” ofrezca al público o negocie de manera individual.

- f. Participar de ninguna manera en la conducción y administración de los negocios propios de “El Banco” tales como: selección de sus empleados, contratación de proveedores, contratación de servicios de cualquier índole.
- g. Manifestar juicios de valor sobre aspectos generales de “El Banco” debiendo circunscribirse única y exclusivamente a los planteamientos particulares que le sean presentados por clientes, usuarios y usuarias, dentro del procedimiento correspondiente.
- h. Tramitar los reclamos o requerimientos de clientes, usuarios y usuarias que se encuentren en tramitación ante los tribunales judiciales o arbitrales o ante la administración pública o hayan sido ya resueltos en vía judicial, arbitral o administrativa.
- i. Tramitar las reclamaciones que habiendo sido presentadas por un cliente, usuario y usuarias ante “El Defensor”, sean o hayan sido presentadas por el mismo cliente, usuario y usuaria ante un tribunal judicial o arbitral o ante la administración pública. En este caso, “El Defensor” deberá dar por terminada la averiguación, cerrar el expediente y esperar la decisión del organismo correspondiente.
- j. Tramitar nuevamente reclamos o requerimientos que fueron decididos previamente.

En los casos previstos en el presente artículo, “El Defensor” declarará inadmisibles la reclamación o pedimento del cliente, usuario y usuaria. En estos casos, no se podrá ejercer ningún recurso contra la decisión correspondiente, pudiendo el cliente, usuario y usuaria acudir a las instancias competentes a formular su reclamo o solicitud.

	Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
	DCUB-RG-001	20/10/2014	0		1 de 6
<b>Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Capítulo IV</b>					

## CAPÍTULO IV


### De la Solución de los Reclamos y Procedimiento que Rige las Relaciones entre la Vicepresidencia de Operaciones Bancarias y “El Defensor”

Artículo 21.- Los Clientes o Usuarios de “El Banco”, deberán agotar previamente el procedimiento de interposición de reclamos ante la Gerencia de Atención al Usuario, adscrita a la Vicepresidencia de Operaciones Bancarias de “El Banco”, y esta área deberá resolverlos en el plazo de veinte (20) días continuos de Ley. En virtud de la respuesta emitida, siempre que: i) hayan sido resueltos como “improcedentes” por la Gerencia de Atención al Usuario ó ii) carezcan de respuesta definitiva al vencimiento del tiempo establecido para dicha resolución; los reclamos serán remitidos a “El Defensor”.

Artículo 22.- Al día siguiente del vencimiento del lapso establecido para responder los reclamos interpuestos por los clientes, usuarios y usuarias, la Gerencia de Atención al Usuario, deberá remitir dichos reclamos a “El Defensor”, así mismo, remitirá aquellos que hayan sido declarados improcedentes.

Seguidamente a ello, la Gerencia de Atención al Usuario tendrá un plazo de dos (2) días hábiles, contados desde que se produzca alguno de los dos supuestos previstos anteriormente, para remitir a “El Defensor” copia de toda la documentación correspondiente al reclamo declarado improcedente o que no se haya podido resolver en el plazo legal establecido para ello. En tal sentido, deberá remitir como mínimo la siguiente documentación:

- a. Comunicación interna de remisión del reclamo donde, entre otras cosas, se evidencie una relación donde suministre la siguiente información:
  - ✓ Nombre y Apellidos completos del cliente o usuario
  - ✓ Datos de Identificación (Cédula, Pasaporte o RIF)
  - ✓ Dirección física de su residencia.
  - ✓ Dirección de correo electrónico.


	Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
	DCUB-RG-001	20/10/2014	0		2 de 6
<b>Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Capítulo IV</b>					

- ✓ Número telefónico de ubicación (Móvil, Habitación, Oficina)
- ✓ Tipo de Reclamo

- b. Planilla, formato o documento mediante el cual el cliente, usuario o usuaria interpuso el reclamo, donde se observe la firma y huella dactilar de éste, así como la fecha de recepción del mismo.
- c. Cédula de Identidad, Registro Único de Información Fiscal o Pasaporte del cliente o usuario.
- d. Escrito del cliente donde describa en forma clara y detallada los hechos, razones y causas de su reclamo.
- e. Todas las pruebas documentales o soportes del reclamo, aportadas por el cliente o usuario.
- f. Todos los documentos donde se observe el histórico de las actuaciones realizadas por parte de la Gerencia de Atención al Usuario, para la resolución del reclamo.
- g. Todos los informes de respuesta elaborados por cada una de las áreas de “El Banco” involucradas en la investigación, con sus respectivos anexos en los que se evidencien los elementos probatorios que sustenten sus respuestas.
- h. La comunicación dirigida al cliente o usuario donde se le notifica sobre la improcedencia de su reclamo, con su respectivo acuse de recibo.

Artículo 23.- Para aquellos casos, en los cuales no se haya dado una respuesta al cliente dentro del lapso de los veinte (20) días continuos de Ley, quedará a consideración de “El Defensor”, solicitar a la Gerencia de Atención al Usuario, aparte de todo lo especificado en el artículo anterior, un informe detallado, por cada reclamo, donde se expresen las razones por las cuales las respuestas a éstos, no fueron emitidas dentro del respectivo lapso, todo ello a los fines de agrupar elementos necesarios para proceder con base a lo establecido en el artículo 19 del presente reglamento.

Artículo 24.- “El Defensor” deberá desechar o desistir inmediatamente de su trámite, al recibir aquellos reclamos:

	Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
	DCUB-RG-001	20/10/2014	0		3 de 6
<b>Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Capítulo IV</b>					

- a. Que sean a su consideración ilegales, contrarios a las buenas costumbres o incoherentes.
- b. Que ya hayan sido resueltos de forma favorable al cliente, o que ya hayan significado un reintegro para el mismo, a excepción de aquellos casos donde se haya efectuado un reintegro parcial, situación en la cual el cliente o usuario podrá reclamar la diferencia faltante.
- c. Que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuyo reclamo haya sido ya objeto de decisión por parte de “El Defensor”.

Igualmente, deberá desistir de aquellos reclamos, cuya naturaleza, guarde relación con lo mencionado en el artículo 20 de este reglamento.


Artículo 25.- En la investigación y estudio de los reclamos, “El Defensor” podrá solicitar tanto a los clientes y usuarios, como a las diferentes áreas de “El Banco”, ampliaciones de la información al respecto.

En el supuesto que se solicite a los clientes o usuarios, documentación de cualquier índole para la resolución de sus reclamos, éstos podrán consignarla de la siguiente manera:

- ✓ Directamente en las instalaciones donde ejerza sus funciones el Defensor del Cliente y Usuario Bancario de “El Banco”.
- ✓ A través de las distintas agencias de “El Banco”, ubicadas a nivel nacional.
- ✓ A través del correo institucional creado para tal fin. Sólo para aquellos casos en los que “El Defensor” considere que no sea necesaria la presentación del original del documento.

A tales efectos, los clientes o usuarios contarán con un lapso de cinco (5) días hábiles, contados a partir del momento en que se les haga llegar lo requerido, ya sea vía correo electrónico o mediante notificación personal. El área de agencias de “El Banco”, debe recibir y canalizar el mismo día de la recepción, la entrega de dichos documentos ante el



	Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
	DCUB-RG-001	20/10/2014	0		4 de 6
<b>Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Capítulo IV</b>					

Defensor del Cliente y Usuario Bancario, ya sea vía valija interna o el envío digitalizado del mismo, vía correo electrónico institucional, siempre y cuando “El Defensor” considere que no sea necesario el envío del original del documento en el último de los casos.


Artículo 26. La Gerencia de Atención al Usuario tiene el deber de facilitar con la máxima celeridad a “El Defensor”, cuanta información le solicite en lo que respecta al ejercicio de sus funciones.

Artículo 27.- “El Defensor” podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y realizar las propuestas oportunas a las partes, con el fin de conseguir un arreglo amistoso. De obtenerse acuerdo entre las partes, el mismo tendrá carácter vinculante para ellos y “El Defensor” dará por concluido el caso. Asimismo, si “El Banco”, acepta la petición del cliente o usuario, o si éste retira su reclamo, el caso se dará por concluido.

Artículo 28.- “El Defensor” resolverá cada caso atendiendo a sus particularidades y según normas de derecho vigente, con especial atención a las normas aplicables al área bancaria y comercial, tales como las Normas Prudenciales de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, el Código de Comercio, Código Civil, y Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario; las cláusulas suscritas entre Cliente y Banco en sus contratos, así como las disposiciones de la Asociación Bancaria.

Igualmente, “El Defensor” debe realizar un estudio pormenorizado de las pruebas presentadas y de las cargas probatorias y la valoración de las mismas, según la Ley y las máximas de experiencia.

Artículo 29.- Las decisiones que sobre un reclamo presentado haya tomado “El Defensor”, serán de carácter vinculante para todas las partes involucradas en el mismo.

	Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
	DCUB-RG-001	20/10/2014	0		5 de 6
<b>Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Capítulo IV</b>					


Artículo 30.- Todo caso sometido al conocimiento de “El Defensor” debe ser resuelto en un plazo máximo de veinte (20) días continuos, contados a partir desde el momento en que se presente formalmente el caso y deberá contestar a todos los aspectos planteados en el reclamo de forma exacta, imparcial y verificable para la fácil comprensión del cliente o usuario, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 de las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuaris de los Servicios Financieros, dictadas mediante Resolución N° 083.11, de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 31.- Todas las soluciones, conclusiones y decisiones tomadas por “El Defensor” deberán constar por escrito, estar debidamente razonadas, y ser notificadas al cliente para su conocimiento, y a “El Banco” para que proceda a su ejecución. Todo ello, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a que éstas hayan sido tomadas.

Artículo 32.- Las decisiones que sobre un reclamo haya tomado “El Defensor”, siempre serán ejecutables por parte de “El Banco”. En tal sentido, las áreas solucionadoras de “El Banco”, deberán informar de manera escrita a “El Defensor”, en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, contados a partir de la notificación de la decisión, la información referida a la fecha de ejecución de la decisión remitida, acompañándose de los documentos, informes o soportes contables que acrediten la ejecución de la decisión según corresponda, salvo que, dadas las circunstancias del caso, la decisión establezca un plazo distinto.

En caso de que la decisión implique la realización de pagos por cualquier concepto, derivados de aquellos casos declarados total o parcialmente procedente, dicho pago deberá ejecutarse por “El Banco” de manera inmediata.

Artículo 33.- La Gerencia de Atención al Usuario deberá incluir de manera obligatoria y permanente, en su escrito de respuesta a los reclamos que hayan sido declarados “improcedentes”, una nota que informe al cliente o usuario que su reclamo será remitido al Defensor del Cliente y Usuario de “El Banco”, indicando a su vez su dirección física, correo institucional creado a tal efecto y teléfonos de contacto.

	Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
	DCUB-RG-001	20/10/2014	0		6 de 6
<b>Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Capítulo IV</b>					

Artículo 34.- La Gerencia de Atención al Usuario deberá remitir diariamente al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, un reporte electrónico contentivo de los casos declarados “improcedentes” y los que no fueron decididos en su oportunidad.

Artículo 35.- La Gerencia de Atención al Usuario deberá mantener un archivo físico de todos los expedientes de reclamos recibidos a través de la red de agencias de “El Banco”, contentivos de toda la documentación en original, de acuerdo a las formalidades y exigencias establecidas en la ley que regula la materia.

Artículo 36.- La Gerencia de Atención al Usuario deberá tener a disposición de “El Defensor”, toda la documentación original a la que se refiere el artículo anterior y facilitar todas las copias certificadas de dichos documentos, cuando este lo estime necesario.



Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
DCUB-RG-001	20/10/2014	0		1 de 2

## Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Capítulo V

### CAPÍTULO V

#### Deber de todas las Áreas de “El Banco” de Colaborar con “El Defensor”

Artículo 37.- Para prestar la debida atención a los reclamos y realizar las investigaciones y estudios correspondientes a cada caso, “El Defensor” podrá disponer, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42, literal “C” de la Resolución N° 083.11, contentiva de las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuaris de los Servicios Financieros”, de cualquier información en “El Banco”, a través de todos los departamentos y áreas de la institución, que sea necesaria para la solución de los reclamos sometidos a su conocimiento, cuya solicitud debe ser atendida con preeminencia y la mayor celeridad posible.


Artículo 38.- “El Defensor” podrá dirigirse a cualquier área de “El Banco”, para exponer aquellos puntos que considere necesarios, referidos a la prestación del servicio en general o sobre casos en particular.

Artículo 39.- En la solución de un reclamo, “El Defensor” podrá solicitar reuniones con cualquier área o empleado de “El Banco” involucrada en el reclamo, para que escuchen al cliente. Estas reuniones no eximen a “El Defensor” de emitir su decisión por escrito.


Artículo 40.- “El Defensor” podrá solicitar asesoría al área de Consultoría Jurídica de “El Banco”, u otras áreas operativas, para el estudio de las situaciones y consecuencias relacionadas con un reclamo, pero no estará obligado a acatar sus dictámenes.

Artículo 41.- “El Banco” deberá apoyar a “El Defensor”, a través de sus medios de difusión, para hacer públicas sus funciones, correo institucional creado para tal fin, teléfonos de contacto, tiempos de respuesta y estatus de sus reclamos, así como los horarios de atención al público, dirección física y la publicación del presente reglamento.

Artículo 42.- “El Defensor” podrá trasladarse a cualquier oficina o agencia de “El Banco” dentro del territorio nacional para el ejercicio de sus funciones.

	Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
	DCUB-RG-001	20/10/2014	0		2 de 2
<b>Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Capítulo V</b>					

Artículo 43. “El Defensor” podrá solicitar la designación permanente o temporal de una persona contacto en cada una de las áreas del banco que considere pertinente, a objeto de realizar las investigaciones y estudios correspondientes a cada caso de reclamo que sea sometido a su conocimiento.

	Código	Fecha de elaboración	Versión	Fecha de modificación	Página
	DCUB-RG-001	20/10/2014	0		1 de 1
<b>Reglamento Interno del Defensor del Cliente y Usuario Bancario – Capítulo VI</b>					

## CAPÍTULO VI

### Disposiciones Finales

Artículo 44.- Las actuaciones de “El Defensor” son totalmente gratuitas para todos clientes y usuarios de “El Banco”.

Artículo 45.- “El Defensor” podrá modificar el presente reglamento, previa aprobación de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 46.- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.