

Capítulo I

Del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Artículo 1.- El siguiente reglamento tiene por objeto cumplir con los extremos normativos establecidos en los artículos 37 y siguientes de las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros”, dictadas por 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 y regulará la actividad del Defensor del Cliente y Usuario Bancario en su relación con Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A. sus clientes y usuarios. Así como establecer los procedimientos y requisitos para materializar y asegurar dicha defensa. El cargo deberá recaer en una persona de notorio prestigio e independencia, con reconocida solvencia moral y credibilidad, con formación técnica adecuada y reconocida competencia en el ejercicio de sus actividades profesionales.

Artículo 2.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su suplente serán designados por la Junta Directiva y sometidos a la consideración de la Asamblea de Accionistas de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A.

Artículo 3.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su suplente serán designados por un período de dos (2) años y podrán ser reelectos por el mismo período.

Artículo 4.- Una vez que “El Defensor” entre en funciones, no podrá ejercer ningún otro cargo dentro de “El Banco”.

Artículo 5.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario ejercerá sus funciones de manera objetiva e imparcial con absoluta independencia y con total autonomía en cuanto a los criterios de justicia y equidad. Sin dependencia jerárquica de la dirección ni de la administración de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A.

Artículo 6.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario reportará únicamente a la Junta Directiva de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A. y estará dedicado en forma exclusiva a las funciones de su cargo.

Artículo 7.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario podrá dirigir a la Junta Directiva del banco, a través de su Presidente, en cualquier momento

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 las operaciones y la confianza que debe existir con los clientes o usuarios.

Artículo 8.- Todas las decisiones que sobre un reclamo presentado haya tomado el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, serán de carácter vinculante para la Institución.

Artículo 9.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

- a. Expiración del plazo para el que fue nombrado.
- b. Incapacidad sobrevenida.
- c. Haber sido condenado por delito, mediante sentencia definitivamente firme.
- d. Renuncia.
- e. Negligencia en el desempeño de sus funciones.
- f. Si la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) objetare más de dos (2) semestres consecutivos el informe presentado ante dicha institución.

Capítulo II

Funciones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Artículo 10.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario es una instancia superior a la Unidad de Atención al Cliente, le corresponde revisar y decidir sobre los reclamos improcedentes que remita la Unidad de Atención al Cliente y velar por los derechos e intereses de los clientes y/o usuarios de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A. que recurra a él, para lo cual procurará que las relaciones entre éstos y la institución se desarrollen en todo momento de conformidad con los 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. Establecer y ejecutar el presente Reglamento de acuerdo a la Normativa vigente en la Resolución 083.11 del 15 de marzo de 2011.
- b. Solicitar a todos los clientes y usuarios toda la documentación que sea necesarias para la solución de todos los reclamos y denuncias.
- c. Coordinar, conjuntamente con la Vicepresidencia de Redes, el correcto funcionamiento de la Unidad de Atención al Cliente.
- d. Supervisar la correcta recepción, canalización y trámite de los reclamos de los clientes y usuarios.
- e. Atender directamente las denuncias y reclamos de los clientes y usuarios que así lo ameriten.
- f. Informar y orientar al público, conjuntamente con la Gerencia de Mercadeo, a través de medios impresos, visuales, audiovisuales, virtuales, etc., acerca de los servicios y/o productos que ofrece la institución; además de los procedimientos para efectuar operaciones, transacciones, peticiones, reclamos del público.
- g. Velar por el cumplimiento de la correcta publicación sobre los productos, plazos, modalidades, tasas, comisiones y gastos aplicables a las operaciones activas y pasivas del banco.
- h. Velar porque el personal a su cargo, el personal de Agencia y todo aquel empleado que tenga contacto con cliente y usuario, reciba una adecuada capacitación que le permita mejorar constantemente la calidad de la prestación del servicio y atención al público.
- i. Velar por el cumplimiento de los parámetros dispuestos en la legislación vigente, en las diferentes relaciones contractuales con los clientes.
- j. Apoyar, de ser necesario, a las Vicepresidencias de Gestión de Crédito, Banca Especializada y la Consultoría Jurídica, en la explicación detallada a los clientes de los términos de los contratos.
- k. Velar, conjuntamente con la Consultoría Jurídica, por el fiel cumplimiento de lo establecido por la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socio Económicos (SUNDDE) y cualquier otra normativa vigente.

- l. Apoyar a las Vicepresidencias de Operaciones, Gestión de Crédito y Banca Especializada, en la explicación detallada a los clientes de las metodologías y fórmulas para el cálculo de intereses, mecanismos de liquidación, abono, vencimiento, renovación, cobro y amortización.
- m. Diseñar conjuntamente con la Gerencia de Procesos y Proyectos, los procedimientos basados en la correcta atención y resolución de reclamos que permitan el cumplimiento de los tiempos y estándares de calidad establecidos en la normativa.
- n. Enviar a la Defensoría del Pueblo, al Ministerio Público y a la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socio Económicos (SUNDDE) toda la información y documentación que estos organismos requieran, referentes a las denuncias de los clientes y usuarios.
- o. Presentar recomendaciones, propuestas y 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 las operaciones y la confianza de cliente y usuario.
- p. Informar periódicamente a la Gerencia de Control Integral de Riesgos las incidencias y casos o situación que puedan representar un posible riesgo de reputación, dado a que siendo un canal para atención del cliente y atención de reclamos de clientes y usuarios, basado en los principios éticos de independencia, equidad y objetividad establecidos en la Resolución 083.11 de fecha 15 de marzo del 2011, contribuyen a la identificación de primera mano de factores y posibles eventos de pérdidas operacionales por daños de imagen o reputación, lo que apoyarán a la construcción de planes de mitigación de este tipo de riesgo y a la base de datos de pérdidas de riesgo, establecidas en la Resolución 136.03 del 29 de mayo del 2003.
- q. Presentar a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, (SUDEBAN) un informe semestral de la gestión realizada y deberá contener entre otras aspectos lo siguientes:

- 1- Información detallada sobre los reclamos y/o quejas recibidas y tramitadas durante dicho período.
 - 2- Resumen de las recomendaciones o propuestas 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 o usuarios, de ser el caso.
 - 3- 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.
 - 4- Indicación de los criterios mantenidos para la solución de los reclamos.
- r. Participar a la Junta Directiva de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A. los resultados de su gestión.
 - s. El Defensor deberá mantener estricta confidencialidad de cada caso.
 - t. 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 11.- 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 General de Accionista de "El Banco".

Artículo 12.- En el supuesto 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.

Artículo 13.- Todas las diferentes Vicepresidencias, Gerencias y Unidades de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A. deberán colaborar y trabajar conjuntamente con esta Defensoría para la solución de las denuncias y reclamos sometidos a su conocimiento.

Artículo 14.- Las actuaciones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario son totalmente gratuitas para los clientes y usuarios de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A.

Artículo 15.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario no le corresponde intervenir en los siguientes asuntos:

- a. En las relaciones entre Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A. y sus empleados, con la excepción de que sea un reclamo presentado en la condición de cliente y/o usuario de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A.
- b. En las relaciones entre Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A. y sus accionistas.
- c. En las decisiones de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A. respecto a conceder o no un préstamo; efectuar o no cualquier contrato; o una operación o servicio concreto con personas determinadas; así como condiciones o modalidades.
- d. Los casos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral, o que intenten impedir los derechos de Bancamiga Banco Microfinanciero, C.A.
- e. Las reclamaciones contra gestiones del cobro realizadas por Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A.
- f. Las que no correspondan o no estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones autorizadas en Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A.
- g. Asuntos cuya asunción y tramitación pudiesen afectar los derechos e intereses de terceros.
- h. Asuntos de carácter penal.

Capítulo III

Procedimientos para la Tramitación de Reclamos al

Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Artículo 16.- A efectos de este reglamento, se entenderá por "Clientes" a toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios de "El Banco".

Serán considerados como "**Usuario y Usuaría**" a toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de "El Banco" sin ser cliente.

Artículo 17.- Cualquier cliente o usuario de los productos o servicios de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A., puede dirigirse al Defensor del Cliente y Usuario Bancario cuando considere que en un contrato, operación o servicio prestado por la institución, éste haya actuado en forma incorrecta, no ética, injusta o no ajustada a derecho.

Artículo 18.- Los Clientes o Usuarios de "El Banco", deberán dirigirse a la Coordinación de Atención al Cliente de "El Banco", para presentar sus reclamos y esta unidad los resolverá en los plazos de Ley. En virtud de la respuesta emitidas, siempre que: 1) hayan sido resueltos como "no procedentes" por la Unidad de Atención al Cliente de "El Banco", o 2) carezcan de respuesta definitiva al vencimiento del tiempo establecido para dicha resolución; serán remitidos estos reclamos al Defensor.

Artículo 19.- Las peticiones y reclamos deberán contener como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre (s), apellido (s), número de cédula de identidad, dirección de domicilio, si es persona natural. Así como, pasaporte vigente en el supuesto de ser extranjero.
- b) Si es Persona Jurídica, Número de Registro de Información Fiscal, (RIF), dirección fiscal.
- c) Números telefónicos y/o correo electrónico, de ser el caso.
- d) Motivo del reclamo y/o quejas
- e) Agencia, unidad o servicio donde se originó el reclamo y/o la queja.

- f) Lugar, fecha y firma del cliente o usuario y del funcionario del banco que recibe la solicitud.
- g) Si el reclamo y/o quejas es tramitada por otra persona deberá consignar ante esta unidad, poder debidamente autenticado a nombre de la persona autorizada y fotocopia de las cédulas de identidad de los mismos.

La petición o reclamo deberá contener, además, una breve reseña del caso que la origina y, en su caso, los datos del documento que acredite fehacientemente la representación del reclamante y cuando fuese procedente, acompañarlo de las evidencias o soportes necesarios para poder analizar y atender su petición o reclamo.

La Unidad de Atención al Cliente tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde que se produzca alguno de los dos supuestos previstos en el artículo 19 del presente Reglamento, para remitir al Defensor toda la documentación correspondiente al reclamo improcedente o que no hayan podido ser resueltos en los plazos legales establecidos para ello.

Artículo 20.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá dar respuesta de forma escrita a las consultas, peticiones y reclamos presentados; en este sentido, la reclamación interpuesta deberá resolverse en un plazo perentorio que no podrá exceder del establecido en la Ley de Instituciones del Sector Bancario en su artículo 71 numeral 3, el cual señala un plazo no mayor de veinte (20) días continuos.

Artículo 21.- Las peticiones y reclamos interpuestos por los clientes y usuarios no generarán en modo, la suspensión o extinción sobrevenida de la relación comercial con la Institución.

Artículo 22.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá acusar recibo por escrito o vía electrónica dejando constancia de la fecha de presentación de la petición o reclamo, a los efectos del cómputo del plazo para tramitar dicha peticiones o reclamos.

Artículo 23.- La respuesta emitida por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario debe de ser oportuna y tendrá que contestar a todos los aspectos planteados en las peticiones o reclamos de forma exacta, imparcial y verificable para fácil

compresión del cliente o usuario y deberá llevar un registro de los asuntos que se someten a su consideración y de la respuesta o actuación llevada a cabo por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

Capítulo IV

Procedimientos en la Interrelación entre la Unidad de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Artículo 24.- La Unidad de Atención al Cliente remitirá al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, el expediente completo de los reclamos que fueron declarados por la Unidad de Atención al Cliente como improcedentes, así como, aquellos no hayan podido resolver, transcurrido el plazo establecido legalmente, indicando las razones de por qué no se tramitó y resolvió oportunamente.

Artículo 25.- La Unidad de Atención al Cliente deberá presentar al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, los fundamentos de la decisión del caso objeto de reclamación y toda la documentación que corresponda a dicho caso, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles.

Artículo 26.- Recibidos los fundamentos y la documentación del caso, a que se refiere el artículo anterior, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, si lo estima necesario, podrá solicitar a la Unidad de Atención al Cliente, cualquier información o documentación adicional, correspondiente al caso sobre el cual ha de dictar decisión. Igualmente, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, podrá solicitar al cliente o usuario, cualquier información, documentación o dato adicional, que estime necesario para la evaluación y decisión del reclamo.

Artículo 27.- El Defensor supervisará y realizará el seguimiento de todas las respuestas o los reclamos y denuncias presentadas ante él y los mismos deberán resolverse en un plazo perentorio que no podrá exceder del establecido en la Ley de Instituciones del Sector Bancario en su artículo 71 numeral 3 (en un lapso no mayor de veinte (20) días continuos) y en las leyes vigentes al respecto.

Artículo 28.- Quedan excluidos de este procedimiento los reclamos que estén sometidos o se sometan con posterioridad a procedimiento judicial o arbitral, o a

cualquier otra instancia oficial o privada de tutela de consumidores, usuarios y clientes.

Capítulo V

Disposiciones Generales

Artículo 30- El detalle de las Normas, Procedimientos, Formatos e instructivos estarán contenidos en el Manual de la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario.

Artículo 31.- Este Reglamento será aprobado previamente por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

Artículo 32.- El Defensor" podrá modificar el presente reglamento, previa aprobación de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 33.- El Defensor" podrá trasladarse a cualquier oficina de "El Banco" dentro del territorio nacional para el ejercicio de sus funciones.