



## **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.**

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

**Unidad de Atención al Cliente y al Usuario:** Área encargada de recibir, canalizar y tramitar los reclamos de los clientes y usuarios.

**Defensor del Cliente:** Persona designada por el banco para atender y resolver de manera objetiva e imparcial los reclamos que resulten improcedentes remitidos por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario o aquellos que no hayan podido ser resueltos en el plazo perentorio previsto en el ordinal 3° del artículo 71 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de las Instituciones del Sector Bancario.

**Cliente:** Toda persona natural o jurídica con la que se establece o se mantiene una relación contractual con productos y/o servicios financieros de la institución, en forma permanente.

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

### **Capítulo I Del Defensor del Cliente y del Usuario**

**Artículo 3.-** El Defensor del Cliente y del Usuario 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. Dicho cargo debe recaer en una persona profesional con experiencia en el sector financiero. Durante el ejercicio del cargo, el Defensor del Cliente y del Usuario estará dedicado de manera exclusiva al cumplimiento de sus funciones y no podrá 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 apegado 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, usuarios y usuarias.



**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 mas de dos (2) semestres consecutivos, el informe que debe presentar el Defensor del Cliente y del Usuario a dicha Superintendencia

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.

**Artículo 7.-** Corresponde al Defensor del Cliente y del Usuario de **Banplus Banco Universal, C.A.**, la protección, defensa y resguardo de los derechos e intereses de los clientes del Banco, por lo que en todo momento intentará que las relaciones entre éstos y el Banco, se desarrollen y se desenvuelvan respetando los principios éticos, de buena fe, equidad y justicia. Es importante destacar que las actuaciones del Defensor del Cliente y del Usuario de **Banplus Banco Universal, C.A.**, son totalmente gratuitas.

**Artículo 8.-** Las funciones del Defensor del Cliente y del Usuario de **Banplus Banco Universal, C.A.**, serán las siguientes:

- a) Atender los reclamos, peticiones o denuncias que los clientes le realicen en relación 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) 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.
- c) 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.



**Artículo 9.-** 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 10.-** **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 11.-** 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.

El Defensor del Cliente y del Usuario de **Banplus Banco Universal, C.A.**, conocerá en segunda instancia, de todo reclamo que sea declarado improcedente 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.

**Artículo 12.-** 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 deberá presentar acta constitutiva-estatutaria registrada, y en caso que existan, las últimas modificaciones estatutarias registradas y 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.

**Artículo 13.-** 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 mas de un (1) año desde la fecha de su ocurrencia y no haya realizado ninguna denuncia ante un organismo jurisdiccional.



**Artículo 14.-** 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 Defensor del Cliente y del Usuario podrá establecer un plazo razonable para recibir estos informes.

**Artículo 15.-** 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 presente la petición o reclamo, salvo que haya solicitado informes o datos según lo establecido en el artículo anterior, en cuyo caso el lapso comenzará a correr el día hábil bancario siguiente al vencimiento del plazo establecido para recibir los informes o datos solicitados por el Defensor del Cliente y del Usuario.

**Artículo 16.-** 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 parcial, 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.

**Artículo 17.-** A excepción de lo establecido en la letra d) del Artículo 9 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 18.-** 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 para su aprobación.