

Artículo 1.- Con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 481.10, emitida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras en fecha tres (03) Septiembre de 2010 en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°39.508, de fecha Trece (13) de Septiembre de 2010 y publicada nuevamente corrección de error material, en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°39.560, de fecha veinticinco de Noviembre de 2010, se establece el presente Reglamento el cual regula la designación y la actuación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Banco Exterior C.A. Banco Universal.

Para los efectos de este Reglamento, se entiende por:

- a) Cliente: Toda Persona natural o jurídica que utiliza contrata productos y/o servicios financieros de una institución
- b) Usuario: Toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una institución sin ser cliente.

Capítulo I

Del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Artículo 2.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, así como su suplente deberán ser designados por la Junta Directiva de Banco Exterior C.A. Banco Universal. Asimismo deberán ser sometidos a la consideración de la Asamblea de Accionistas. Estará dedicado en forma exclusiva a las funciones de su cargo, por lo que no podrá desempeñar otra actividad o cargo dentro de la Institución, El cargo deberá recaer en una persona con conocimiento y experiencia en el sector bancario.

Artículo 3.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, ejercerá sus funciones con objetividad e imparcialidad, teniendo absoluta independencia y total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar.

Artículo 4.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente, serán designados por un periodo de dos (2) años y podrán ser reelectos por el mismo período.

Artículo 5.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Por decisión de la Junta Directiva del Banco Exterior C.A. Banco Universal

- d) Haber sido condenado por delito, mediante sentencia definitivamente firme.
- e) Renuncia.
- f) Cuando la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, objetare, más de dos (02) semestres consecutivos , el informe que debe ser enviado a esa Superintendencia de forma semestral.

Artículo 6.- En el caso, que el cargo del Defensor del Cliente y Usuario Bancario quedase vacante, ocupará, de forma inmediata, el cargo del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, el suplente designado por la Junta Directiva, hasta que se produzca el nombramiento de un nuevo titular, que deberá hacerse dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

Artículo 7.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario tendrá entre sus funciones y obligaciones:

- a) Recibir, tramitar, evaluar y dictar decisión sobre los reclamos recibidos de la Unidad de Atención al Usuario correspondientes a aquellos casos declarados no procedentes por la dicha Unidad, y aquellos reclamos, que no hayan podido ser resueltos en los plazos legales establecidos para ello, de acuerdo a lo establecido en el presente reglamento. Es entendido, que en los casos donde el cliente o usuario bancario, manifieste su aceptación a la decisión de la Unidad de Atención al Usuario, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, en caso de haber iniciado de oficio el conocimiento del reclamo, suspenderá el análisis del caso vista la indicada conformidad.
- b) Dar oportuna respuesta a los reclamos de los usuarios y clientes de **Banco Exterior C.A. Banco Universal** conforme a lo establecido en el literal anterior.
- c) Considerar en la decisión emitida, todos los aspectos planteados en el reclamo presentado, de forma exacta, imparcial y verificable para la fácil comprensión del cliente o usuario bancario.
- d) Solicitar a las distintas unidades del banco, el apoyo y colaboración necesarios para la evaluación y decisión de los casos de reclamos sometidos a su conocimiento, a los fines de dar cumplimiento a sus funciones y a las obligaciones establecidas en las normas que rigen la materia. En este sentido, es deber de todas las unidades del banco, brindar al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, la colaboración necesaria y suministrar toda la información correspondiente al caso reclamado, a los fines que este dicte la decisión correspondiente, en forma oportuna.
- e) Dirigir a la Junta Directiva, a través de su Presidente, las 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 y la seguridad de las operaciones.
- f) Cualquier otra que sea establecida mediante Leyes o Normativas que correspondan.

Artículo 8.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Recibir, tramitar y resolver los reclamos de los usuarios y clientes de Banco Exterior C.A. Banco Universal, remitidos por la Unidad de Atención al Usuario de acuerdo a lo establecido en este Reglamento.
- b) Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, así como sus modificaciones, en los términos previstos en las leyes y normativas que rigen la materia.
- c) Solicitar al cliente y/o usuario y a la institución, toda la documentación que sea necesaria para análisis del reclamo sometido a su conocimiento.
- d) Dictar la decisión sobre el reclamo presentado de acuerdo a lo establecido en el presente reglamento, tomando en consideración los lapsos establecidos en la Ley o en la normativa que rige la materia.
- e) Presentar a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras dentro del primer mes de cada semestre, un informe en el que se indicará como mínimo:
 - i. Información detallada sobre las quejas recibidas y tramitadas durante dicho período.
 - ii. 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.
 - iii. 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.
 - iv. Indicación de los criterios mantenidos para la solución de los reclamos.

Artículo 9.- Las actuaciones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, son totalmente gratuitas para los Clientes y Usuarios de **Banco Exterior C.A. Banco Universal**.

Artículo 10.- Quedan excluidas de la competencia del Defensor del Cliente del Banco Exterior, las siguientes materias:

- a) Las relaciones entre **Banco Exterior C.A. Banco Universal** y sus empleados, cuando se trate exclusivamente de materia laboral.
- b) Las relaciones entre **Banco Exterior C.A. Banco Universal** y sus accionistas, cuando se trate exclusivamente de la relación con el accionista en virtud de dicha condición.
- c) Las relaciones entre **Banco Exterior C.A. Banco Universal** y sus proveedores de bienes y servicios, cuando se trate exclusivamente de la relación de contratista o proveedor de bienes y servicios del banco.

- d) Las reclamaciones en que se persigan indemnizaciones por lucro cesante, daños y perjuicios patrimoniales, daño moral y aquellas derivadas de responsabilidad extracontractual.
- e) Las cuestiones que se refieren a las decisiones que **Banco Exterior C.A. Banco Universal**, adopte relativas a conceder o no un crédito, a aceptar o no cualquier otro contrato, realizar una operación o prestar un servicio, así como todo lo relacionado con la fijación de tasas de interés, condiciones de crédito, comisiones, precios o tarifas y condiciones generales que rijan los productos, las operaciones, los contratos y los servicios. A menos que se vean afectados los derechos de los clientes o usuarios bancarios, si corresponderá al Defensor del Cliente y Usuario bancario conocer las denuncias relativas a las precitadas cuestiones.
- f) Aquellos casos, donde el cliente ó usuario bancario, manifieste su aceptación a la decisión de la Unidad de Atención al Usuario.
- g) Los casos o reclamos de clientes que se encuentren en proceso o hayan sido resueltos ante los organismos del Estado competentes, por la vía administrativa, arbitral, Ministerio Público o Instancias Judiciales.
- h) Los casos o reclamos de Clientes que se encuentren ó hayan sido ya resueltos en Instancia Administrativa, Judicial, arbitral, Ministerio Público, o los reclamos presentados por Clientes que tengan como objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de Banco Exterior C.A. Banco Universal.

Capítulo II

Del Procedimiento para la Tramitación de los Reclamos sometidos a su Conocimiento

Artículo 11.- Recibidos los reclamos, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario analizará los argumentos del cliente ó usuario y los de Banco Exterior C.A. Banco Universal y podrá solicitar al cliente o usuario y al Banco Exterior C.A. Banco Universal los informes y datos que juzgue necesarios para la clarificación del caso. En cuyo caso se procederá de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 12.- El Banco Exterior C.A. Banco Universal podrá solicitar al Cliente o Usuario, cualquier información o documentación adicional, a la anteriormente señalada, cuando lo estime necesario para la evaluación y decisión del reclamo presentado.

Artículo 13.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, procederá a la tramitación del reclamo remitido por la Unidad de Atención al Usuario, únicamente si dicho reclamo ha sido presentado cumpliendo con todos los requisitos establecidos para la aceptación del mismo y debidamente acompañado por los soportes documentales correspondientes.

Artículo 14.- Queda expresamente establecido, que no serán admitidos ni evaluados por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, los reclamos que versen sobre hechos, eventos o reclamaciones anteriores, que ya hubiesen sido decididas por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, y las mismas hayan sido presentadas por el mismo cliente o por otras personas, y que se relacionen con los mismos hechos del reclamo decidido, sin que esto implique incumplimiento de la Ley, de sus funciones y obligaciones.

Capítulo III

Del Procedimiento entre la Unidad de Atención al Usuario y el Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Artículo 15.- La Unidad de Atención al Usuario enviará al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, y este lo recibirá, los reclamos que hayan sido declarados no procedentes por dicha Unidad y aquellos reclamos que no hayan podido ser resueltos en los plazos legales establecidos para ello.

Artículo 16.- 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 diez (10) días hábiles.

Artículo 17.- 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 Usuario, cualquier información o documento 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 necesaria para la evaluación y decisión del caso.

Capítulo IV

De las Decisiones

Artículo 18.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, dictará su decisión en un plazo no mayor de veinte (20) días continuos, contados a partir del día en que la reclamación haya sido admitida por éste; salvo que el Defensor del Cliente y Usuario Bancario haya solicitado, al cliente o usuario, según sea el caso, informes, documentación o datos adicionales, en cuyo caso el plazo para decidir, comenzará a contarse a partir del día hábil bancario siguiente, a la fecha en que conste la recepción de la información adicional solicitada por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Artículo 19.- En todo caso, la falta de decisión por parte de El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, dentro del plazo establecido en el presente Reglamento, no podrá interpretarse, de ningún modo, en el sentido que el Banco Exterior C.A. Banco Universal acepta, reconoce, conviene o se

allana, directa o indirectamente en los hechos reclamados al banco, ni en la reclamación que hayan presentado los clientes o usuarios bancarios.

Artículo 20- Las decisiones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario que resuelvan las cuestiones sometidas a su conocimiento, serán siempre fundamentadas. Para dictarlas, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario tendrá en cuenta las normas jurídicas aplicables al caso, los usos de comercio, la buena práctica bancaria, la ética y la buena fe. El Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá atender, instruir y tramitar la solución, de los reclamos que se le presenten para su consideración, de conformidad con la normativa legal que rige la materia y con las normas establecidas por las instancias competentes del banco.

Artículo 21.- En todo caso, para la realización de pagos por cualquier concepto, derivados de aquellos casos declarados total o parcialmente procedentes, por parte del Defensor del Cliente y Usuario Bancario del Banco Exterior C.A. Banco Universal, de conformidad con lo establecido en el presente reglamento, dicho pago deberá ejecutarse con la previa suscripción del respectivo documento de finiquito, por parte del Cliente o Usuario reclamante.

Artículo 22: La decisión adoptada por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá ser notificada al cliente o usuario a la dirección indicada por este, en el reclamo, la cual podrá ser una dirección electrónica.

Artículo 23.- El presente reglamento, entrará en vigencia una vez sea notificada el Banco Exterior C.A. Banco Universal de su aprobación, por parte de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

**Aprobado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) según
Oficio N° SIB-II-CCSB-26920 29 de agosto de 2012**