

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

BANCO NACIONAL DE CREDITO C.A., BANCO UNIVERSAL

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º Objeto

El presente reglamento tiene por objeto regular la actividad y el servicio del Defensor del Cliente y Usuario BNC (en adelante EL DEFENSOR), designado por el Banco Nacional de Crédito, C.A., Banco Universal (en adelante EL BANCO) cumpliendo con lo establecido en la Resolución N° 083.11 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Para los efectos de este Reglamento se entienden por:

- a. **Clientes** de EL BANCO, son aquellas personas naturales o jurídicas con las que se establece y/o se mantiene una relación contractual de carácter financiero o de servicio, en forma permanente
- b. **Usuarios** de EL BANCO, las personas naturales o jurídicas que utilizan los servicios que presta EL BANCO en forma esporádica

A los fines de este Reglamento se utilizará la palabra **CLIENTE** tanto para definir al cliente propiamente dicho como al usuario.

Artículo 2º Del Defensor

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 la Institución y no podrá desempeñar otra actividad o cargo dentro del Banco.

Artículo 3º Funciones del Defensor

El Defensor debe asumir la defensa y protección de los derechos e intereses de los Clientes derivados de su relación con el Banco. En cumplimiento de su función, al Defensor le corresponde:

- 3.1 Velar porque la información sobre los productos y servicios que brinda la institución, sea precisa, clara y adecuada
- 3.2 Verificar que existan procedimientos adecuados y efectivos para que los Clientes puedan ejercer las reclamaciones que consideren pertinentes y que la resolución de las mismas se haga dentro de los plazos exigidos por la Ley
- 3.3 Conocer, estudiar, tramitar y resolver las reclamaciones que los Clientes le planteen en relación con operaciones, contratos o servicios recibidos del Banco y en las que a su juicio, no han recibido un tratamiento adecuado
- 3.4 Conocer, estudiar y brindar una segunda oportunidad de reconsideración para todos aquellos casos en los que el Cliente no se sienta satisfecho con la respuesta que le haya dado el Banco a algún reclamo. En este caso, la intervención del Defensor tendrá lugar en última instancia, una vez desestimada la pretensión del Cliente por los diversos servicios de atención establecidos por la institución
- 3.5 Proponer la adopción de medidas para mejorar la seguridad y la calidad de servicio y satisfacer las expectativas de los Clientes

Artículo 4º Ámbito de Actuación. El Defensor

- a. Conocerá de todas las materias relacionadas con la prestación del servicio a los Clientes, sean productos activos, pasivos o atención en general
- b. Atenderá las solicitudes de reconsideración de los reclamos que no fuesen resueltos por el Banco a satisfacción del Cliente, así como aquéllos que no hayan sido resueltos dentro de los plazos estipulados por las leyes y/o resoluciones vigentes

Artículo 5º Materias excluidas

El Defensor no podrá conocer de las siguientes materias:

- a. Las reclamaciones que no correspondan o no estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones de EL BANCO
- b. Las cuestiones que no son susceptibles de ser cuantificadas en dinero con excepción de aquellas reclamaciones o quejas que cuestionen la calidad en la prestación del servicio
- c. Las reclamaciones en que se persigan indemnizaciones por lucro cesante, daño moral y aquellas derivadas de responsabilidad extracontractual

- d. Las materias referidas a la relación de EL BANCO con sus accionistas, excepto las reclamaciones que éstos efectúen en su calidad de Clientes
- e. Las materias referidas a las relaciones laborales de EL BANCO con sus empleados
- f. Las reclamaciones que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa
- g. Las reclamaciones que correspondan a la decisión del Banco sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, a menos que se vean afectados derechos de clientes o usuarios bancarios
- h. Las quejas que involucren los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que previamente hayan sido objeto de decisión por parte del Defensor
- a. Las reclamaciones que se refieran a hechos sucedidos en periodos cuya vigencia exceda los plazos estipulados por la Ley de Instituciones del Sector Bancario o reglamentación particular emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario u otro órgano o entidad competente

Artículo 6º Obligaciones del Defensor

- Establecer el Reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos previstos en la Resolución 083.11 emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
- Solicitar al Cliente y al Banco toda la documentación que sea necesaria para la solución del reclamo sometido a su conocimiento
- Dictar la decisión sobre el reclamo presentado, considerando los plazos establecidos por la Ley vigente
- Presentar a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario dentro del primer mes de cada semestre un informe en el que se debe indicar como mínimo:
 - a. Información detallada de las quejas recibidas y tramitadas durante dicho periodo
 - b. 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 y 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

CAPITULO II

Aspectos procedimentales

Artículo 7º Lugar y horario de atención del Defensor

La Oficina del Defensor está ubicada en la siguiente dirección: Avenida Vollmer, Torre Sur del Centro Empresarial Caracas, piso 1, San Bernardino, Caracas DC.

La atención al público será de Lunes a Viernes según el calendario bancario vigente, en el horario comprendido entre las 8:30 AM a las 4:30 PM.

Artículo 8º Carácter gratuito del Servicio

La presentación, trámite y resolución de las reclamaciones y quejas presentadas ante el Defensor no tendrán ningún costo para el Cliente.

Artículo 9º Objeto de las quejas y reclamaciones

Los Clientes podrán dirigirse al Defensor cuando:

1. Estimen que en un contrato, operación o servicio prestado por el Banco hayan tenido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho
2. Reclamos previamente presentados cuya resolución haya resultado total o parcialmente Improcedente o no haya sido respondida en el tiempo estipulado para ello por las leyes y/o resoluciones vigentes

Artículo 10º Presentación de las reclamaciones

La presentación de las quejas, reclamaciones o solicitudes de reconsideración podrá efectuarse personalmente o mediante representación, en papel o por medios informáticos o electrónicos siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

Las solicitudes de reconsideración, reclamos y quejas de los Clientes del Banco que desean la intervención del Defensor pueden ser presentadas por escrito, a través de los siguientes medios:

- Personalmente en la oficina del Defensor del Cliente y Usuario BNC
- Al correo electrónico: defensorBNC@banconacionaldecredito.com.ve.
- Al Buzón del Defensor en la página WEB del Banco: www.bnc.com.ve (en construcción)
- Mediante carta explicativa dirigida al Defensor del Cliente y Usuario BNC que puede ser entregada en cualquiera de las Agencias de la institución

Artículo 11º Contenido de la solicitud:

La solicitud de intervención del Defensor debe contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombres, apellidos y domicilio del interesado y de ser el caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada
- b. Número del documento de identificación para las personas naturales y RIF para las jurídicas
- c. Teléfonos o dirección e-mail donde pueda ser contactado
- d. Motivo de la queja o reclamación, con descripción en forma clara, suficiente y detallada de los hechos, razones y causas de las cuestiones sobre las que solicita un nuevo pronunciamiento
- e. Si es una solicitud de reconsideración, copia de la reclamación original debidamente firmada y sellada por la agencia, departamento o servicio donde la haya presentado y de ser posible las pruebas documentales que tenga en su poder y que fundamenten su queja o reclamación
- f. Confirmación expresa que el reclamante no tiene conocimiento de que los hechos expuestos, objeto de la queja o reclamación, hubieran sido sometidos a decisión judicial, administrativa o arbitral, ni han sido previamente presentados o resueltos por el Defensor
- g. Lugar, fecha y firma

Artículo 12º Trámite de la Solicitud

1. Una vez recibida la solicitud, el Defensor la analiza y decide si el asunto es de su competencia
2. Si no lo es, rechaza la solicitud y comunica su decisión al Cliente mediante carta motivada

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a. Si no fuera posible la verificación plena de la identidad del reclamante o no se pudiesen establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación
- b. Cuando se omitan datos esenciales indispensables para la tramitación
- c. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto ya haya sido resuelto en dichas instancias
- d. Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas en su condición de Clientes (o Usuarios) de la Entidad
- e. Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo Cliente en relación a los mismos o iguales hechos
- f. Cuando la vigencia de la operación a que se refiera el reclamo, exceda los plazos estipulados por la Ley de Instituciones del Sector Bancario o reglamentación particular emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario

El rechazo de una solicitud no impide al Cliente dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes. Sin embargo no podrá ser presentada nuevamente ante el Defensor, mientras persistan las condiciones que dieron lugar al rechazo.

Artículo 13º Admisión de las Solicitudes

- a. La Unidad de Atención al Cliente remitirá al Defensor del Cliente y Usuario BNC, todos los reclamos declarados improcedentes así como aquellos no resueltos en los plazos establecidos para ello
- b. Una vez el Cliente reciba la notificación de improcedencia de su reclamo o queja, podrá dirigirse a la Oficina del Defensor de acuerdo a lo indicado en los artículos 10 y 11 de este Reglamento
- c. En el caso que una queja o reclamación recibida y tramitada por el área competente no hubiese sido resuelta a favor del Cliente, la Oficina de Atención al Cliente la remitirá de inmediato al Defensor quien iniciará un análisis del caso aun cuando no haya sido contactado por el Cliente
- d. Recibida la queja o reclamación declarada improcedente, sea que provenga de la Unidad de Atención al Cliente o que le haya sido entregada por el Cliente afectado, el Defensor dejará constancia de la fecha de recepción y procederá a la apertura del correspondiente expediente en su base de datos

- e. Durante la tramitación del expediente, el Defensor podrá recabar datos adicionales, aclaratorias, informes o elementos de prueba que juzgue necesarios para la resolución del caso
- f. Si durante la tramitación del expediente, el reclamante inicia cualquier actuación administrativa o ejerce alguna acción judicial que verse sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el Defensor suspenderá el trámite y archivará el expediente

Artículo 14º Audiencia de las partes y arreglos amistosos

El Defensor, por su propia decisión o a solicitud de una cualquiera de las partes, podrá promover y adelantar un proceso de conciliación si lo juzga pertinente.

El Defensor, antes de dictar su resolución, podrá hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes involucradas para conseguir un arreglo amistoso. Si éste es alcanzado, el acuerdo de las partes deberá constar por escrito, tendrá carácter vinculante para ambos y el Defensor cerrará el expediente y dará por concluido el caso.

De igual modo, cerrará el caso y archivará el expediente en caso de reconocimiento del Banco a satisfacción del reclamante o en caso de desistimiento por parte de éste, dejando constancia por escrito de estos hechos.

Artículo 15º Plazo del Defensor para emitir las Resoluciones

El Defensor resolverá sobre la reclamación que le sea consignada, dentro de los veinte (20) días continuos contados a partir de la recepción en su oficina del reclamo y de todos los anexos y soportes necesarios para resolver la queja.

CAPITULO III

Resoluciones del Defensor

Artículo 16º Contenido y notificación de la Resolución

Las Resoluciones sobre las quejas o reclamaciones sometidas a consideración del Defensor serán entregadas al Cliente siempre por escrito, motivadas y conteniendo conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Las explicaciones y argumentos en los que se fundamente la Resolución deben ser específicos y no prestarse a confusiones o interpretaciones

Una vez dictada la Resolución, será notificada a las partes por escrito o por medios electrónicos. En los casos en los que el Cliente no tenga o no haya proporcionado un correo electrónico, la notificación escrita se enviará a la agencia designada por el reclamante donde se le hará entrega física de la comunicación y firmará una copia en señal de acuse de recibo.

La notificación de la decisión tomada por el Defensor contendrá como mínimo los siguientes puntos:

- Identificación del Cliente reclamante
- Relación sucinta de los hechos objeto del reclamo
- Los motivos que sustentan su decisión
- Firma e identificación del Defensor

La aceptación de la Resolución será notificada por el Defensor a la Unidad de Atención al Cliente mediante la entrega de una copia de la notificación electrónica o de la notificación escrita debidamente firmada por el Cliente o su representante en señal de conformidad y aceptación, y procederá a su archivo en el expediente correspondiente.

Aceptada la Resolución, el Banco la ejecutará de inmediato cuando en virtud de ella deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante

Artículo 17º Terminación del procedimiento

El procedimiento de reclamación ante el Defensor se dará por concluido cuando ocurran los siguientes eventos:

- Resolución motivada firmada y aceptada por el reclamante
- Desistimiento o acuerdo entre las partes