GACETA OFICIAL
DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

AÑO CXLIII – MES III | Caracas, lunes 14 de diciembre de 2015 | Número 40.809

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA RELACIONES EXTERIORES

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA RELACIONES EXTERIORES
DESPACHO DE LA MINISTRA

DM N° 137
Caracas, 02 DIC 2015
205° / 156° / 16°

RESOLUCION

Por disposición del ciudadano Presidente de la República Bolivariana de Venezuela, Nicolás Maduro Moros, según consta en el Punto de Cuenta N° 074 - 15 de fecha 26 de octubre de 2015, en ejercicio de las atribuciones establecidas en el artículo 236 numeral 15 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y de acuerdo a lo previsto en los artículos 7 y 10 de la Ley Orgánica de Servicio Exterior; la Ministra del Poder Popular para Relaciones Exteriores, Delcy Eloína Rodríguez Gómez, designada mediante Decreto N° 1.569 del 26 de diciembre de 2014, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela bajo el N° 40.569 de fecha 26 de diciembre de 2014, en cumplimiento a lo previsto en los artículos 65 y 78, numerales 4 y 19 del Decreto N° 1.424, con Rango, Valor y Fuerza de la Ley Orgánica de la Administración Pública, publicado en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.147 de fecha 17 de noviembre de 2014, en concordancia con el artículo 51 del Reglamento N° 1 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público sobre el Sistema Presupuestario.

RESUELVE

Designar al ciudadano **Luis Ernesto Díaz Curbelo**, titular de la cédula de identidad **N° V.- 3.889.019**, como **Embajador Extraordinario y Plenipotenciario** de la República Bolivariana de Venezuela en la República de Haití, responsable de la Unidad Administradora N° 41310.

De conformidad con el artículo 23 de la Ley Contra la Corrupción, deberá presentar la Declaración Jurada de Patrimonio y anexar fotocopia del comprobante emitido por la Contraloría General de la República y consignarlo ante la Oficina de Recursos Humanos.

Se instruye a la Oficina de Recursos Humanos para que notifique a la parte interesada cumpliendo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

Comuníquese y Publíquese,

Delcy Eloína Rodríguez Gómez
Ministra del Poder Popular para Relaciones Exteriores

MINISTERIO DEL PODER POPULAR DE ECONOMÍA Y FINANZAS

República Bolivariana de Venezuela
Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario

RESOLUCIÓN

NÚMERO: 063.15 | **Caracas, 12 de junio de 2015**
205°, 156° y 16°

Visto que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela consagra en su artículo 117 el derecho a las personas a disponer de bienes y servicios de calidad; así como, de una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno.

Visto que la diversidad de productos y servicios ofrecidos por las Instituciones Bancarias es cada vez mayor, lo cual se traduce en la necesidad de adoptar mecanismos que faciliten la difusión a los clientes, usuarios y usuarias del sistema de información clara y precisa, que le permitan elegir por sí mismos los productos o servicios financieros, adecuados a sus intereses y ser conocedores de los compromisos y deberes que asumen en la contratación con las Instituciones Bancarias.

Visto que las Instituciones Bancarias tienen el deber de proporcionar a sus clientes, usuarios y usuarias los productos y servicios bajo los parámetros de las buenas y sanas prácticas bancarias y en las mejores condiciones, con el debido respeto, diligencia, eficacia, responsabilidad, de manera oportuna.

Visto que el artículo 69 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.557 del 8 de diciembre de 2014, establece que las Instituciones Bancarias deben contar con sistemas de seguridad de prevención de fraudes a los depositantes; así como, brindar atención y oportuna respuesta a los reclamos o quejas proporcionando procedimientos adecuados y efectivos a sus usuarios, usuarias y público en general, para que éstos puedan ejercer las reclamaciones que consideren pertinentes para la defensa de sus derechos; las cuales una vez interpuestas deberán resolverse en un lapso perentorio.

Visto que se hace necesario adaptar y actualizar las normas existentes en aras de fomentar la eficiencia y calidad de los servicios bancarios; así como, salvaguardar la seguridad de los clientes, usuarios y usuarias.

Visto que el numeral 7 del artículo 172 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, confiere a este Organismo la facultad de crear normas que garanticen la protección de los usuarios y usuarias ante posibles fraudes que se puedan presentar en la prestación de los servicios bancarios, esta Superintendencia resuelve emitir las presentes:

"NORMAS RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS"

CAPÍTULO I
DEL OBJETO Y DEFINICIONES

Artículo 1: Las presentes normas, tienen por objeto regular los servicios financieros que prestan las Instituciones Bancarias sometidas a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; así como, garantizar protección y defensa de los derechos e intereses de los clientes, usuarios y usuarias.

Artículo 2: A los efectos de estas normas, los términos indicados en este artículo, tanto en mayúscula como en minúscula, singular o plural, masculino o femenino, se considerarán como:

Instituciones Bancarias: Bancos Universales y Microfinancieros sometidos a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación, control y sanción de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Agencia, oficina y sucursal: Son extensiones de la Institución Bancaria que funcionan en un establecimiento, que pueden ofrecer productos y servicios o realizar actividades administrativas y operativas, para el cumplimiento y desarrollo de su razón social.

Centro de negocio: Son extensiones de la Institución Bancaria que dependen de una agencia, oficina o sucursal, cuyo objetivo es brindar asesoría e información de sus productos y servicios.

Caja: Corresponde a la sección de las oficinas bancarias, a donde se dirige el público para ingresar o retirar fondos u otros valores.

Taquilla: Aquella instalación, ubicada dentro del espacio físico de la oficina principal y las agencias de la Institución Bancaria, donde los clientes, usuarios y usuarias realizan las operaciones de taquilla.

Taquilla externa: Establecimiento dedicado como centro de atención del cliente, usuario y usuaria que depende de una agencia, oficina o sucursal, que puede estar ubicada en el perímetro de la misma edificación o en un lugar distinto a ésta, que presta una cantidad limitada de servicios e informa sobre sus productos a los clientes, usuarios y usuarias.

Operaciones de taquilla: Aquellas operaciones financieras y no financieras, propias de la actividad de la Institución Bancaria tales como: retiros, depósitos, cobro de cheques, pago de servicios y tarjetas de crédito, solicitudes de estados de cuenta, actualización de libretas de ahorros, pago de impuestos, tasas y contribuciones.

Servicios Financieros: Todas aquellas operaciones que realicen las Instituciones Bancarias con sus clientes y usuarios.

Promoción de Servicios Financieros: Conjunto de actividades, técnicas, medios y métodos que realiza la Institución Bancaria a los fines de informar y dar a conocer a los clientes, usuarios y usuarias, los productos y/o servicios y demás operaciones que comercializa y realiza dicha Institución Bancaria.

Producto Financiero: Todo instrumento de captación o colocación de recursos, utilizado por las Instituciones Bancarias, para desarrollar las actividades financieras que le son permitidas por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario; así como, las demás leyes y normas que rijan su funcionamiento.

Puesto de atención: Aquella instalación o área ubicada dentro del espacio físico de la oficina principal y las agencias de la Institución Bancaria, donde los clientes, usuarios y usuarias realizan las operaciones de atención.

Operaciones de puestos de atención: Aquellas operaciones financieras y no financieras propias de la actividad de la Institución Bancaria diferentes a las operaciones de taquilla, tales como: solicitudes de préstamos u otros créditos, retiro de chequeras y tarjetas de crédito, apertura de cuentas y otros productos financieros.

Transacción: Aquella operación financiera realizada entre dos o más personas, en la que se intercambian productos de valor; tales como: bienes, servicios o dinero.

Denuncia, Reclamo o Queja: Es la manifestación de inconformidad expresada por un cliente, usuario y usuaria respecto de una operación o transacción, producto o servicio adquirido por éste, ofrecido o prestado por las Instituciones Bancarias y puesta en conocimiento de éste a través de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario o de las demás Instituciones competentes, según corresponda.

Usuario y Usuaria: Toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una Institución Bancaria sin ser cliente de ésta.

Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario: Área interna de las Instituciones Bancarias encargada de atender, evaluar, aceptar, analizar, tramitar y decidir las denuncias, reclamos o quejas presentados por los clientes, usuarios y usuarias.

Defensor del Cliente y Usuario Bancario: Es una figura designada por la Institución Bancaria, dedicada a revisar, tramitar y resolver denuncias, reclamos o quejas presentadas por los clientes, usuarios y usuarias derivadas de la práctica y actuación bancaria, las cuales fueron consideradas no procedentes o no resueltas a tiempo por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.

Cliente: Toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios financieros de una Institución Bancaria.

Conflicto de Intereses: Es aquella situación en donde una persona natural o jurídica se encuentra en cualquiera de los aspectos que se indican a continuación:

- Enfrenta distintas alternativas de conducta, debido a que sus intereses particulares pueden prevalecer frente a sus obligaciones legales o contractuales.
- Pretende obtener una ventaja material, moral o de cualquier índole, para él o terceras personas, teniendo la opción de decidir entre el deber y el interés creado.
- Busca renunciar a sus deberes como contraprestación de alguna prebenda.

Corresponsales no Bancarios: Personas jurídicas y personas naturales constituidas en firmas personales, cuyas actividades económicas se encuentran enmarcadas en el sector comercial o de servicios y que han acordado con Instituciones Bancarias, mediante contrato suscrito al efecto, la posibilidad de servir de canales de distribución de servicios financieros hacia los clientes, usuarios y usuarias, a nombre y por cuenta de tales Instituciones.

Taquilla Asociada: Centro de atención al cliente, usuario y usuaria que depende de una agencia, oficina o sucursal, ubicada en el espacio físico de un establecimiento mercantil con los que suscriben un convenio relativo a condiciones de operación y proveniencia de fondos del referido establecimiento; atendida por personal de la Institución Bancaria, que presta servicios e informan productos a sus clientes, usuarios y usuarias.

Contrato de Adhesión: Son los contratos tipos o aquellos cuyas cláusulas han sido aprobadas por la autoridad competente por la materia o establecidas unilateralmente por la proveedora o el proveedor de bienes y servicios, sin que las personas puedan discutir o modificar substancialmente su contenido al momento de contratar.

CAPÍTULO II
DE LOS DERECHOS Y LA ATENCIÓN

Artículo 3: Las Instituciones Bancarias deberán prestar a sus clientes, usuarios y usuarias tanto personal como telefónicamente, una adecuada atención en cuanto a las operaciones, transacciones, reclamos o quejas y solicitudes que éstos realicen; para ello, utilizarán un trato cortés, amable y respetuoso. La atención ofrecida a los clientes, usuarios y usuarias será totalmente gratuita.

Artículo 4: En la atención que el personal de las Instituciones Bancarias brinde a sus clientes, usuarios y usuarias para cualquiera de las operaciones, transacciones, denuncias, reclamos o quejas y solicitudes que éstos realicen, considerará como mínimo los siguientes aspectos:

a. Utilizar las normas del buen hablante y del buen oyente.
b. Manejar una comunicación efectiva.
c. Usar palabras simples y de común entendimiento.
d. Mostrar buena educación y modales.
e. Realizar una atención personalizada.
f. Transmitir confianza y realizar su trabajo de forma rápida, eficiente y eficaz.
g. Respetar el orden de llegada de acuerdo con las actividades a realizar.
h. Dar acceso a los clientes, usuarios y usuarias a las planillas, formularios o solicitudes para el ejercicio del trámite que deseen realizar.

Artículo 5: Los clientes, usuarios y usuarias de las Instituciones Bancarias, tienen derecho a contar con información clara, suficiente, oportuna, precisa, comprensible y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que reciben, que les permita conocer acerca del giro de sus negocios al momento de sus requerimientos y en cualquiera de las sucursales, agencias u oficinas.

Los clientes, usuarios y usuarias deben ser atendidos cuando se presenten en las sucursales, agencias, oficinas o taquillas dentro de los horarios establecidos en éstas; al respecto, el personal de dichas entidades tendrá entre otros aspectos que:

a. Ser receptivo ante las preguntas que formulen los clientes, usuarios y usuarias.
b. Brindar explicación acerca de los procedimientos a seguir para cualquier operación, transacción, reclamo o queja.
c. Ofrecer información completa y segura.
d. No omitir detalles.
e. Ser precisos en el suministro de la información.
f. No usar el teléfono celular en las taquillas y demás puntos de atención al cliente, usuario y usuaria; así como, evitar conversaciones o comunicaciones de tipo personal, ajenas a la actividad de la Institución Bancaria con terceras personas, bien sean de la Institución Bancaria o del público en general; mientras el cliente, usuario y usuaria se encuentre en la taquilla o el área de promoción de servicios financieros y en caso de ser necesaria dicha comunicación por caso de urgencia, la misma debe ser breve.
g. Informar al cliente, usuario y usuaria cuando haya concluido en su totalidad la operación o solicitud realizada, otorgando el correspondiente comprobante de la operación en caso de haberse concretado e indicando las acciones a seguir.
h. No ausentarse de su puesto de trabajo en el horario de atención.

Artículo 6: Las Instituciones Bancarias están obligadas a desarrollar e implementar políticas y procedimientos que promuevan la debida calidad de servicio y atención a los clientes, usuarios y usuarias de manera formal y documentados en manuales, los cuales deberán estar aprobados por la Junta Directiva. Dichas políticas y procedimientos deben estar acordes con la estructura organizativa de la Institución Bancaria y deberán ser difundidas internamente, revisadas y actualizadas por lo menos una vez al año.

Artículo 7: Las Instituciones Bancarias en su red comercial de sucursales, agencias, oficinas o taquillas brindarán una atención prioritaria y preferencial a las personas con discapacidad, de la tercera edad, pensionados y mujeres embarazadas, tanto en las operaciones de taquilla como en las demás áreas de atención al cliente y usuario.

CAPÍTULO III
DE LAS OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS

Artículo 8: Las Instituciones Bancarias, deberán prestar a los clientes, usuarios y usuarias, calidad de servicio y atención de excelencia, para ello implementarán mecanismos o sistemas que tiendan a disminuir, entre otros aspectos, la permanencia excesiva, por lo que el tiempo de espera no podrá ser superior a treinta (30) minutos para las operaciones de taquilla y un máximo de cuarenta y cinco (45) minutos para las operaciones en los puestos de atención en el área de promoción de servicios financieros.

Igualmente, deberán contar con todo el personal durante toda la jornada de servicio al público; razón por la cual, obligatoriamente todos los puestos de atención existentes en sucursales, agencias, oficinas o taquillas, tendrán que estar en funcionamiento y debidamente señalados o identificados, en aras de lograr que la permanencia de los clientes, usuarios y usuarias en las instalaciones de la Institución Bancaria sea breve, expedita, sin dilaciones innecesarias, cómoda, agradable y que los trámites a realizar se efectúen con la máxima eficiencia y eficacia. No obstante, en las horas comprendidas entre las 11 de la mañana y las 2 de la tarde, las Instituciones Bancarias tomarán las medidas necesarias, a los fines que se preste la totalidad de los servicios y estén operativos como mínimo el setenta y cinco por ciento (75%) de los puestos de atención y de las taquillas.

Las Instituciones Bancarias deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en la toda la red de agencias la competencia de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y del Defensor del Cliente y Usuario Bancario. Las dimensiones de este aviso son iguales o mayores a ochenta (80) centímetros de ancho por cincuenta (50) centímetros de largo. Asimismo, deberá contener los números

telefónicos de las Unidades antes mencionadas y el de la Oficina de Atención Ciudadana de este Organismo.

Asimismo, deberá proveerle al Defensor del Cliente y Usuario Bancario los recursos tecnológicos, financieros y equipos necesarios para su funcionamiento; así como, la capacitación del personal e incremento de la plantilla de ser necesario, entre otros.

Artículo 9: Las Instituciones Bancarias deberán establecer un registro de tiempo en espera durante toda la jornada, con el objeto de contar con estadísticas para corregir las desviaciones presentadas y optimizar los procesos de atención. Estos registros y planes correctivos podrán ser solicitados por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, cuando así lo requiera.

Artículo 10: En los puntos de atención en los que se verifique un tiempo de espera superior al establecido en el artículo 8 de las presentes normas, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, podrá requerir que se haga uso hasta el ciento por ciento (100%) de su infraestructura instalada en todos los puestos de trabajo y su respectivo personal durante todo el horario de atención establecido por la Institución Bancaria supervisada, y/o exigir el aumento del número de puestos de trabajo; así como, el recurso humano necesario si el espacio físico donde funciona el punto de atención lo permite, u otras medidas que considere pertinentes.

Artículo 11: Aquellas Instituciones Bancarias que presten servicios en centros comerciales, los fines de semana, días feriados nacionales, regionales y bancarios, deberán ofrecer como mínimo los servicios que se circunscriban a las operaciones de taquilla, aun cuando para estos días, no será obligatorio tener en funcionamiento la totalidad de las taquillas y puestos de atención.

Las Instituciones Bancarias, deberán informar a los clientes, usuarios y usuarias mediante avisos instalados en cada sucursal, agencia, oficina y/o taquilla, los servicios que prestan en ellas, en los días indicados en el encabezado de este artículo.

Artículo 12: Las Instituciones Bancarias deberán informar y orientar adecuadamente a los clientes, usuarios y usuarias, a través de comunicación impresa, visual, audiovisual, virtual o por otros medios, acerca de:

a. Cualquier servicio y/o producto financiero con las diferentes especificaciones, que les permita elegir conforme a sus necesidades.
b. Los procedimientos a seguir para efectuar operaciones, transacciones, denuncias, reclamos o quejas y todo aquello que considere pertinente, para garantizar la defensa de sus derechos.
c. La existencia y funciones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario; así como, de los derechos que asisten a dichos clientes, usuarios y usuarias para presentar sus reclamos o quejas.

Las Instituciones Bancarias deberán impartir a la población programas educativos en materia de cultura financiera a través de charlas, seminarios, distribución de material educativo, sitios web, concursos; entre otros, con el objeto de promover en los ciudadanos la socialización bancaria, mejorar su calidad de vida y garantizar que se encuentren mejor capacitados al momento de relacionarse con los proveedores de servicios financieros.

Artículo 13: El personal que labore en cada una de las sucursales, agencias, oficinas o taquillas en las que preste atención al público, debe portar una credencial en un lugar visible que contenga al menos, el logotipo de la Institución Bancaria, el nombre, apellido y una fotografía de frente del portador.

Artículo 14: Las Instituciones Bancarias, deberán brindar a todo su personal una adecuada capacitación, que permita mejorar constantemente la calidad de la prestación del servicio, la atención preferencial y al público en general. En este sentido, serán impartidos, como mínimo dos (2) cursos semestrales, referidos o relativos al conocimiento de estas normas y demás disposiciones de carácter general, en materia de atención a los clientes, usuarios y usuarias.

Artículo 15: Las Instituciones Bancarias publicarán a la disposición de los clientes, usuarios y usuarias en su página web, en sus sucursales, agencias, oficinas, taquillas externas, taquillas asociadas, centros de negocios y en los corresponsales no bancarios; una lista de las operaciones e instrumentos financieros que éstos pueden requerir y/o realizar, la forma y el costo de su tramitación; así como, las tasas de interés activas y pasivas, comisiones y gastos, detallando las variaciones de las mismas, de acuerdo con sus plazos y modalidades.

Artículo 16: Las Instituciones Bancarias, dispondrán de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los clientes, usuarios y usuarias; así como, los sistemas y redes que la contengan.

En ese sentido, estarán en la obligación de salvaguardar los datos personales y demás información sobre los productos o servicios mantenidos o que mantuvo, transacciones u operaciones realizadas por sus clientes, usuarios y usuarias, entre otros. Al respecto, deben administrar la información que reposa en sus archivos y sistemas con la debida confidencialidad e imparcialidad.

Artículo 17: Las Instituciones Bancarias que por razones del artículo 7 de la Ley Orgánica del Sistema Financiero Nacional y del literal 9 del artículo 97 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, separaron las funciones con empresas sometidas a la ley que regula el mercado de valores o la ley que rige la actividad aseguradora y que disponen de los datos de los clientes, usuarios y usuarias debido al uso o acceso a las mismas plataformas tecnológicas, no deberán conceder, duplicar, transferir u otorgar privilegios para que las citadas empresas accedan a equipos, sistemas, aplicaciones o datos asociados a los mencionados clientes, usuarios y usuarias de las Instituciones Bancarias. Por consiguiente, deberán definir mecanismos que aseguren que la data suministrada a esas empresas sea eliminada de sus sistemas, equipos y bases de datos.

En caso que sea estrictamente necesario que las aludidas empresas, por transacciones de índole comercial, requieran disponer de la información en comento, éstas deberán mantener una autorización por escrito del cliente, usuario y usuaria para que procedan a gestionar ante las Instituciones Bancarias, procesos de débito o cargo automático en cuenta o tarjeta de crédito por concepto de cobranza del servicio contratado (domiciliación de pago); en virtud de lo cual, deberán obtener de dichos clientes, la información requerida para el debido procesamiento de la referida autorización.

Artículo 18: Las Instituciones Bancarias en las operaciones con tarjetas de crédito, débito, cheques y servicios de banca por internet deben contar con sistemas de alertas tempranas seguras, transparentes y confiables; a objeto que sus clientes, usuarios y usuarias estén informados de las operaciones que se realizan con tales instrumentos y que con la acción de los clientes, usuarios y usuarias, puedan mitigar la ejecución de posibles fraudes en el manejo de los haberes y en la realización de cualquier operación de éstos. Al efecto, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, podrá practicar las inspecciones y evaluaciones a que haya lugar; y en caso de incumplimiento, aplicará las sanciones previstas en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 19: Las Instituciones Bancarias, deberán implementar un registro de cada una de las denuncias, reclamos o quejas presentados ante la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario; así como, ante el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, con el objetivo de establecer mecanismos que permitan la producción de estadísticas sobre tipologías de dichas denuncias, reclamos o quejas, con sus respectivas soluciones, en aras de determinar oportunidades de mejora y acciones correctivas. En tal sentido, el mencionado registro deberá reposar en la Institución Bancaria, a los fines que se encuentre a disposición de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, al momento que lo requiera.

Artículo 20: Las Instituciones Bancarias en las relaciones contractuales con sus clientes, deberán cumplir con los parámetros dispuestos en la legislación vigente. En este sentido, no incluirán en los contratos cláusulas que puedan vulnerar los derechos de éstos. A los efectos de estas normas, se consideran, sin menoscabo de lo que prevea el marco jurídico vigente, como cláusulas excesivas y en consecuencia, no deberán estar contempladas en los contratos, las siguientes disposiciones:

a. Las que facultan a las Instituciones Bancarias a modificar unilateralmente el contenido de los contratos suscritos, sin la previa notificación de las partes interesadas.
b. Las que consagren el pago o aumento del precio de comisiones por prestaciones no realizadas; o aquellas que estipulen que puedan cargarse al cliente comisiones o gastos por servicios que no hayan sido solicitados o aceptados expresamente por éste.
c. En los contratos a tiempo determinado, aquellas cláusulas que reserven a las Instituciones Bancarias, la facultad de resolver unilateral y anticipadamente el contrato, sin la ocurrencia de una causa válida prevista contractualmente.
d. Las que excluyan total o parcialmente la responsabilidad de las Instituciones Bancarias, por los daños o perjuicios causados a sus clientes derivados de una acción u omisión que les sea imputable.
e. Las que limiten la operatividad del producto o servicio.
f. Las que impongan un domicilio distinto al del cliente.

Artículo 21: Las Instituciones Bancarias, tendrán a disposición de sus clientes, copia de la oferta pública, a los efectos de entregársela a éstos cuando la soliciten, igualmente, deberán publicar su contenido en un sitio visible en sus sucursales, agencias, oficinas y taquillas o difundirla en medios electrónicos, con caracteres legibles, en idioma castellano, redactada de manera clara, de fácil comprensión y sin ambigüedades.

Artículo 22: Las Instituciones Bancarias antes de conceder o formalizar cualquier operación, transacción o renovación, exigirán a sus clientes la lectura de los respectivos contratos; de lo cual se dejará constancia escrita en el expediente del cliente, conjuntamente con la restante información que lo conforma.

Artículo 23: Todo contrato de adhesión, deberá estar al alcance de los clientes, de forma escrita en idioma oficial, redactado de manera clara, específica y en formato que permita su fácil lectura, sin ambigüedades que hagan dudar sobre el contenido y alcance del mismo.

De todo contrato de adhesión celebrado, deberá entregarse una copia impresa para el conocimiento de los términos y condiciones del mismo, antes de su suscripción. Las cláusulas de dichos contratos serán interpretadas del modo más favorable a los clientes.

En este sentido, redactarán los contratos en términos claros, en formato impreso con caracteres visibles y legibles que faciliten su entendimiento por parte del cliente. Los caracteres tipográficos utilizados en los contratos de adhesión no podrán ser en ningún caso inferiores al tamaño de diez (10) puntos. Igualmente, las cláusulas que en los contratos de adhesión implicaren limitaciones a los derechos patrimoniales del cliente, serán impresas en caracteres destacados, que faciliten su inmediata y fácil comprensión.

Artículo 24: Queda prohibida la modificación unilateral de las condiciones de tarifas, comisiones, tasas, calidad del servicio tipificadas en un contrato de adhesión celebrado entre las partes. En el caso de contratos de adhesión con vigencia temporal de mediano o largo plazo, que justificare por cualquier circunstancia, cambios en la relación precio/calidad de los servicios ofrecidos, la Institución Bancaria deberá informar a sus clientes y dejar constancia, con una antelación mínima de un (1) mes, las modificaciones en las condiciones y términos de suministro del servicio. El cliente tomará la decisión de continuar o rescindir el contrato. De no aceptarse las nuevas condiciones y términos por la parte contratante, se entenderá que el contrato queda rescindido.

En los casos en que la parte contratante se encuentre limitada por sus condiciones de empleo a utilizar una Institución Bancaria en particular, como es el caso de las cuentas de nómina de empresas que manejan con carácter de exclusividad las Instituciones Bancarias, todo cambio en las condiciones de los contratos de adhesión deberán ser negociados con el colectivo afectado.

Artículo 25: Se considerarán nulas las cláusulas o estipulaciones establecidas en el contrato que:

a. Exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de la Institución Bancaria por vicios de cualquier naturaleza del servicio prestado.

b. Impliquen la renuncia a los derechos que la normativa vigente reconoce a los clientes, usuarios y usuarias, o limite su ejercicio.
c. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio a los clientes, usuarios y usuarias.
d. Impongan la utilización obligatoria del arbitraje.
e. Permitan a la Institución Bancaria la variación unilateral de las condiciones del contrato.
f. Autoricen a la Institución Bancaria a rescindir unilateralmente el contrato.
g. Establezcan condiciones injustas de contratación o gravosas para los clientes, usuarios y usuarias, le causen indefensión o sean contrarias al orden público y la buena fe.
h. Establezcan como domicilio especial para la resolución de controversias y reclamaciones por vía administrativa o judicial un domicilio distinto a la localidad donde se celebró el contrato, o de los clientes, usuarios y usuarias.
i. Cualquier otra cláusula que contravenga las disposiciones del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario y la normativa prudencial.

Artículo 26: Los clientes beneficiarios de las operaciones de crédito, tienen derecho a conocer el contenido del respectivo contrato con antelación a su firma. Dicho contenido incluirá los términos y condiciones bajo los cuales fueron aprobadas las operaciones de crédito.

Las Instituciones Bancarias deberán suministrar una (1) copia simple del documento de préstamo o crédito debidamente protocolizado o notariado en los casos que corresponda, a los deudores, en el momento del otorgamiento y liquidación del crédito, sin costo alguno para los mismos.

Artículo 27: Las Instituciones Bancarias, entregarán a sus clientes en el momento que éstos lo soliciten, la fórmula de cálculo de los intereses que cobren o paguen sobre operaciones activas y pasivas; así como, las formas o mecanismos de liquidación, abono, vencimiento, renovación, cobro y amortización que sean aplicables a dichas operaciones. En caso de modificar la metodología utilizada para tales cálculos o condicionantes, las Instituciones Bancarias deberán notificar a sus clientes con anterioridad a su aplicación para su conformidad o aprobación y dejar constancia.

Artículo 28: En cuanto a las amortizaciones y pagos parciales o totales de operaciones crediticias, las Instituciones Bancarias entregarán a sus clientes los comprobantes respectivos que así lo evidencien; así como, la tabla de amortización en el momento que éstos la soliciten.

Los comprobantes de pagos totales o parciales de créditos deberán incluir información detallada sobre la tasa de interés, las comisiones que hayan sido utilizadas, la porc[illegible] aplicada a intereses y la amortización de capital; así como, el saldo de capital adeudado que resulte después de la aplicación de la cuota cancelada.

Para el pago de otros servicios entregarán recibos que evidencien el costo del servicio prestado.

La tabla de amortización, contendrá como mínimo los siguientes campos:

a. Fecha de otorgamiento.
b. Monto inicial de préstamo.
c. Plazo del crédito.
d. Tipo de crédito.
e. Monto del capital adeudado.
f. Tasas de interés aplicadas.
g. Amortizaciones efectuadas a capital.
h. Monto de los intereses cobrados.
i. Cuotas mensuales, debidamente discriminadas por los distintos conceptos aplicados, entre los cuales están: pólizas de seguro, intereses de mora, amortización a capital, comisiones y gastos de cobranza.

Artículo 29: Toda solicitud de crédito o financiamiento de personas naturales y jurídicas consignada ante la Institución Bancaria, debe ser formalmente recibida, para lo cual se emitirá a favor del cliente, usuario y usuaria una constancia debidamente sellada y firmada por un empleado autorizado para tales fines.

La Institución Bancaria responderá por escrito y remitirá a la dirección física o electrónica establecida por el cliente, usuario y usuaria dentro de los veinte (20) días hábiles bancarios siguientes, contados a partir de la fecha de la aprobación o negativa de la solicitud del crédito. En caso que el crédito resulte negado, la Institución Bancaria deberá indicar de manera explícita al solicitante las razones o causas que motivaron la negación del crédito o financiamiento solicitado, dicha respuesta debe ser expedida y firmada por un funcionario y/o empleado debidamente autorizado por la Institución Bancaria.

En el caso que las solicitudes de créditos o financiamientos puedan estar directamente relacionadas con proyectos o programas de inversión, con requerimientos puntuales de capital de trabajo, de capacidad de consumo o vinculados a solicitudes de créditos hipotecarios de adquisición de vivienda principal, ligados estos últimos generalmente a contratos de opciones de compras con plazos perentorios, que comprometen seriamente el patrimonio de los optantes a las viviendas; se deben implementar procesos y/o mecanismos, que permitan realizar y/o analizar todas las solicitudes en plazos razonables, pero a la vez expeditos, que no retarden excesivamente las resultas de tales solicitudes, para lo cual la Institución Bancaria deberá establecer los lapsos máximos y mínimos para culminar el proceso de análisis por tipo de crédito, una vez que el interesado haya consignado la información solicitada previamente por la Institución Bancaria.

Artículo 30: En los casos de operaciones y/o transacciones en moneda extranjera, cualquiera que sea su modalidad, las Instituciones Bancarias informarán previam[illegible] a sus clientes acerca de las diversas condiciones legales y contractuales qu[illegible] regulan; así como, los gastos o comisiones que se generen, los cuales deben ser publicados en un lugar visible en toda la red de oficinas a nivel nacional y de atención al público.

CAPÍTULO IV
DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO Y DEL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS

Artículo 31: Las Instituciones Bancarias, deberán tener una Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, la cual debe estar incorporada a su estructura organizacional y se encargará de:

a. Recibir, canalizar y tramitar las denuncias, reclamos o quejas de los clientes, usuarios y usuarias, por cualquier servicio, producto, transacción, operación, irregularidad o atención recibida por éstos.
b. Diseñar e implementar los canales y medios de suministro de información de las condiciones, características y modalidades de las diferentes operaciones, servicios prestados y los procedimientos aplicables a las reclamaciones.
c. Elaborar un expediente por cada reclamo o queja efectuada por el cliente, usuario y usuaria, en el cual se observe el histórico de las actuaciones realizadas por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario para resolver el caso, incluyendo los informes elaborados por cada una de las áreas de la Institución Bancaria involucradas en la investigación, con sus respectivos anexos, en los que se evidencien los elementos probatorios que sustenten la respuesta; así como, el acuse de recibo de la decisión comunicada al denunciante.
   Para aquellos casos que la respuesta resulte procedente, la Institución Bancaria deberá notificar a los clientes, usuarios y usuarias, a través de canales electrónicos y omitir el acuse de recibo en la conformación del expediente.
   En el caso que el reclamo o queja resulte improcedente deberá presentar una prueba del envío electrónico de dicha notificación mencionando con detalle el motivo de la improcedencia.
   La citada comunicación deberá contener; entre otros aspectos, la siguiente información:
   "Si usted no se encuentra conforme con el contenido de esta notificación y decidiera presentar la reconsideración de su caso por ante la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario del Banco, puede hacerlo, por correo electrónico a la dirección de la Institución Bancaria (especificando dicho correo) o mediante escrito que puede ser consignado en cualquiera de nuestras oficinas.
   El Defensor del Cliente y usuario Bancario es una instancia autónoma e independiente de la Institución Bancaria con competencia para tramitar y decidir sobre los reclamos interpuestos que ya han sido evaluados por el Banco y cuya respuesta no resulte satisfactoria para el cliente".

Nombre y Apellido del Cliente:	Firma:	Huella Dactilar:
Nro. De Cédula:		
Fecha de Recepción:		
Está conforme con la Decisión del Banco: Si ☐ No ☐		

   Todos los documentos relacionados con el expediente de reclamos o quejas pueden gestionarse mediante sistemas de control documental; sin embargo, no sustituirá los documentos físicos que constituyen los citados expedientes.
d. Los expedientes deberán cumplir con lo señalado en los Manuales de Procedimientos para el trámite de reclamos o quejas establecidos por la Institución Bancaria y estarán a disposición de este Organismo cuando éste así lo requiera. En el caso de ser solicitada copia del referido expediente, ésta deberá venir acompañada de una certificación del presidente u otro funcionario o empleado autorizado por la Institución Bancaria, donde conste; entre otros aspectos, que el expediente no obvia ninguna documentación, ni se han omitido pasos en el procedimiento para la resolución del reclamo o queja.
e. Enviar al Defensor del Cliente y Usuario Bancario para su tramitación los reclamos o quejas declaradas improcedentes, cuya reconsideración sea solicitada por el cliente, usuario y usuaria en un lapso no mayor de cinco (5) días continuos.

Por otra parte, los Gerentes, funcionarios o empleados de los distintos canales de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario de las sucursales, agencias y oficinas de las Instituciones Bancarias serán los responsables de atender y recibir los reclamos, quejas o requerimientos de información de los clientes, usuarios y usuarias; y observarán que éstos sean canalizados debidamente ante la respectiva Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.

Artículo 32: Las Instituciones Bancarias deberán proporcionar a sus clientes, usuarios y usuarias, procedimientos adecuados y efectivos para que éstos puedan realizar las aclaratorias de los reclamos o quejas para la mejor defensa de sus derechos.

En tal sentido, las Instituciones Bancarias deberán publicar en su página web, tríptico y en las carteleras que se dispongan en las sucursales, agencias y oficinas, o cualquier otro medio de difusión, la información relativa a los requisitos para la presentación de reclamos o quejas y los plazos en los cuales serán evacuadas y resueltas; todo ello, conforme a lo previsto en las presentes normas.

Artículo 33: Los clientes, usuarios y usuarias podrán presentar sus reclamos o quejas personalmente o mediante representación, en forma escrita en toda la red de oficinas a nivel nacional y atención al público o por medios informáticos o electrónicos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los mismos; todo ello, conforme a los canales habilitados. En caso que se trate de disposición del dinero la referida representación deberá ser notariada.

Artículo 34: Los reclamos o quejas, deberán contener como mínimo la siguiente información y recaudos:

a. Formato de solicitud del reclamo que contenga la siguiente información:
   a.1 Número del reclamo.
   a.2 Nombres, apellidos, domicilio, número de cédula de identidad, denominación o razón social de la persona jurídica y número de Registro Único de Información Fiscal, de ser el caso; así como, pasaporte vigente en el supuesto de ser extranjero no residenciado.
   a.3 Número telefónico y/o correo electrónico, de ser el caso.

a.4 Motivo del escrito.
a.5 Oficina, departamento o servicio donde se originó el reclamo o queja.
a.6 Lugar, fecha y firma.
a.7 Pruebas documentales o soportes del reclamo o queja, de ser el caso.
a.8 Dirección física donde enviar la respuesta del reclamo o queja, de ser el caso.
b. Fotocopia de la cédula de identidad, de ser el caso.
c. Carta reclamo, si aplicara.

Artículo 35: En caso que el cliente, usuario y usuaria al momento de realizar el reclamo o queja no la presenten por escrito, la Institución Bancaria deberá proveer de los medios necesarios para que lo realice por escrito, en concordancia con los parámetros establecidos en el artículo 34 de la presente Resolución, al efecto de la recepción de éstas en la primera oportunidad que acude a la sucursal, agencia u oficina, a los fines de evitar que el cliente, usuario y usuaria tenga que regresar nuevamente a la Institución Bancaria, salvo que le falte algún recaudo necesario establecido en el artículo 34 ejusdem.

Artículo 36: Las Instituciones Bancarias deberán acusar recibo por escrito, firmado y sellado, dejando constancia de la fecha de presentación del reclamo o queja, a efectos del cómputo del lapso establecido para tramitar dicha solicitud. Igualmente, se debe asignar un código el cual quedará registrado en el sistema del Banco, indistintamente si el reclamo o queja se realice directamente en la red de oficinas a nivel nacional, por vía electrónica o telefónica; todo ello, conforme a las modalidades establecidas en los Manuales de Procedimientos.

Artículo 37: La respuesta emitida por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario deberá realizarse en un lapso no mayor de veinte (20) días continuos según lo establecido en el numeral 3 del artículo 69 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario. El incumplimiento de dicho plazo acarreará para la Institución Bancaria la apertura de un procedimiento administrativo de conformidad con lo dispuesto en el numeral primero del artículo 202 ibidem.

La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario tendrá que contestar a todos los aspectos planteados en el reclamo o queja de forma exacta, imparcial y verificable para la fácil comprensión del cliente, usuario y usuaria.

Artículo 38: La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, está obligada a dar respuesta de forma escrita a los reclamos o quejas presentados; para lo cual, deberá motivar suficientemente su decisión en caso de ser improcedente.

Los reclamos o quejas interpuestos por los clientes, usuarios y usuarias no generarán en modo alguno, la suspensión o extinción sobrevenida de la relación comercial con la Institución Bancaria.

Artículo 39: La decisión adoptada por las Instituciones Bancarias con ocasión a un reclamo o queja, no constituirán precedentes para casos con características similares; en consecuencia, cada reclamo o queja será analizado de manera particular según las características que éste presente.

Artículo 40: La Institución Bancaria, sólo podrá rechazar la admisión del reclamo o queja cuando el cliente, usuario y usuaria en relación con los mismos hechos, formule reclamos o quejas que reiteren otras anteriores ya resueltas.

El Banco no podrá restringir al cliente la toma del reclamo, cuando éste ha sido víctima de un robo donde haya perdido su documento de identidad. En tal sentido, la Institución Bancaria deberá validar a través de los mecanismos que éste considere, a objeto de identificar a su cliente.

Artículo 41: Queda prohibido realizar cobros por la recepción, tramitación y atención de reclamos o quejas, incluso si éstos resultaran improcedentes.

Artículo 42: Las Instituciones Bancarias, deberán enviar a la Defensoría del Pueblo, a la Fiscalía General de la República, a la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socio Económicos y demás Órganos con competencia en la materia, toda la información y documentación que éstos les requieran, referentes a los reclamos o quejas presentadas por los clientes, usuarios y usuarias de las Instituciones Bancarias.

Artículo 43: Las Instituciones Bancarias, tienen la carga de probar sus respectivas afirmaciones de hecho. Los clientes, usuarios y usuarias en los casos que correspondan deberán consignar la documentación que soporte sus reclamos o quejas. Igualmente, las Instituciones Bancarias que pretendan haber sido libradas de ella, cumplirán por su parte probando el pago o el hecho que ha producido la extinción de la obligación.

La Institución Bancaria no podrá exigirle al cliente, usuario y usuaria la presentación de documentos o pruebas que reposen en los archivos de la Institución Bancaria, por lo que ésta estará obligada a producirlas cuando sean requeridas o indicadas por el cliente, usuario y usuaria en su escrito de reclamo o queja; o de solicitud de reconsideración, en caso que el reclamante no las posea, no se podrá suspender el trámite o reclamo por esta causa.

Artículo 44: Si la reclamación versare sobre el reintegro de sumas de dinero, las Instituciones Bancarias procederán a su pago en la misma fecha en que se emita el acto que declare procedente la reclamación, salvo aquellos casos establecidos en leyes específicas. La falta de pago o acreditación en esa oportunidad, hará considerar la obligación como líquida y exigible, y por lo tanto, devengará intereses moratorios. El monto a reintegrar por las Instituciones Bancarias, generará intereses durante el período del reclamo o queja hasta su pago efectivo.

CAPÍTULO V
DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

Artículo 45: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, es una instancia formal de carácter objetivo e independiente. Es una unidad revisora en esa misma primera instancia, superior jerárquico a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario cuya función principal es revisar la procedencia o no de los reclamos o quejas que formulen los clientes, usuarios y usuarias que sean declaradas improcedentes.

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, tiene entre sus funciones tramitar y resolver las solicitudes de reconsideración, presentadas por los clientes, usuarios y usuarias, de los casos declarados improcedentes por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, dejando constancia de la revisión del expediente mediante firma, fecha y sello.

La solicitud de reconsideración presentada por el cliente, usuario y usuaria ante el Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá contener nombres, apellidos, domicilio, número de cédula de identidad, descripción de los hechos que la motivan, el objeto de la reclamación o requerimiento y número de identificación del caso.

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario en los casos de reconsideración, deberá requerir el expediente a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario una vez introducida la solicitud de reconsideración por escrito por parte del cliente, usuario y usuaria. El referido expediente deberá contener las actuaciones realizadas por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario para resolver el caso.

La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, deberá remitir el expediente solicitado por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario en un lapso de cinco (5) días continuos contados a partir de la fecha de recepción por parte de la Institución Bancaria de la solicitud de reconsideración del cliente, usuario y usuaria.

Artículo 46: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente, ejercerán sus funciones de manera objetiva e imparcial con absoluta independencia y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar, reportarán únicamente a la Junta Directiva de la Institución Bancaria y no podrán desempeñar otra actividad u otro cargo.

Artículo 47: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su suplente, deberán ser designados por la Junta Directiva y sometidos a consideración de la Asamblea de Accionistas, para un período de dos (2) años y podrán ser reelectos por el mismo período.

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario estará dedicado en forma exclusiva a las funciones de su cargo.

Artículo 48: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario; así como, las Instituciones Bancarias, deberán garantizar que se atienda de forma eficaz, eficiente y oportuna a los clientes, usuarios y usuarias de todas las zonas del país en las cuales la Institución Bancaria preste sus servicios.

Artículo 49: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, deberá abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o clientes, usuarios y usuarias, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente.

Artículo 50: La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y las demás áreas o departamentos de las Instituciones Bancarias deberán colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran; entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible efectuada mediante la utilización de tarjetas de crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas; así como, cualquier otra modalidad.

Artículo 51: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá velar que la Institución Bancaria informe a sus clientes, usuarios y usuarias a través de comunicaciones impresas, visuales, audiovisuales, virtuales o por otros medios de la existencia de esa instancia y sus funciones.

Artículo 52: No podrán ejercer el cargo de Defensor del Cliente y Usuario Bancario ni Defensor Suplente de una Institución Bancaria, quienes sean o hayan ocupado dentro de la Institución en los últimos doce (12) meses los cargos de director o directora principal o suplente, funcionario o funcionaria, empleado o empleada, contratista y apoderado.

Artículo 53: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario se podrá dirigir a la Junta Directiva de las Instituciones Bancarias, a través de su Presidente, en cualquier momento a los fines de recomendar, proponer o advertir 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, usuarios y usuarias.

Artículo 54: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá elaborar un Reglamento que regulará sus actividades, el cual considerará, entre otros aspectos:

a. Procedimiento para la tramitación de los reclamos o quejas sometidos a su conocimiento, dentro del cual se debe incluir lo señalado en el literal c del artículo 31 de las presentes normas.
b. Deber de todos los departamentos y áreas de las Instituciones Bancarias de colaborar con el Defensor del Cliente y Usuario Bancario para la solución de los reclamos o quejas sometidos a su conocimiento.
c. Procedimiento que regirá las relaciones entre la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y el Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

El mencionado Reglamento deberá ser aprobado previamente por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; así como, todas las modificaciones de las cuales sea objeto.

Artículo 55: Las decisiones que sobre un reclamo o queja presentado haya tomado el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, serán de carácter vinculante para la Institución Bancaria.

La falta de decisión por parte del Defensor del Cliente y Usuario Bancario en el plazo de veinte (20) días continuos indicado en el numeral 3 del artículo 69 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, acarreará para la Institución Bancaria la apertura de un procedimiento administrativo de conformidad con lo dispuesto en el numeral primero del artículo 202 ibidem.

Artículo 56: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario tendrá las siguientes obligaciones:

a. Establecer el Reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos previstos en la presente Resolución.
b. Solicitar al cliente, usuario y usuaria, de ser el caso; así como, a la Institución Bancaria toda la documentación que sea necesaria para la solución del reclamo o queja sometido a su conocimiento.

c. Dictar la decisión sobre el reclamo o queja presentado, considerando los plazos establecidos en esta Resolución.
d. Informar por escrito al cliente, usuario y usuaria la decisión tomada debidamente sustentada.
e. Presentar a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario dentro del primer mes de cada semestre, un informe en el que se indicará como mínimo:
   e.1 Información detallada sobre los reclamos y quejas recibidas y tramitadas durante dicho periodo, indicando: tipo de reclamo, fecha de recibido por el Defensor, fecha de solución, número de reclamo, monto, motivo y estatus (procedente o no procedente), en medios electrónicos (disco compacto bajo formato Excel).
   e.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, usuarios y usuarias, de ser el caso.
   e.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.
   e.4 Indicación de los criterios mantenidos para la solución de los reclamos o quejas.

   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 la Institución Bancaria respectiva.

Artículo 57: El Suplente del Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá asumir la titularidad del cargo, cuando:

a. La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario objetare, por dos (2) semestres consecutivos, el Informe al que hace referencia el literal e del artículo 56 de las presentes normas.

b. Se demuestre que por intensión, negligencia o imprudencia sus decisiones afecten los derechos de los clientes, usuarios y usuarias de la Institución Bancaria.

c. En relación al proceso de toma de decisiones éste sea de forma parcializada, se beneficie él o terceras personas de manera fraudulenta y no se abstenga de decidir en los casos de conflictos de intereses.

En aquellos casos que el conflicto de interés sea por un reclamo de un funcionario de la Institución Bancaria, deberá informarlo a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario a los efectos que ésta autorice o no su participación.

CAPÍTULO VI
DE LAS OPERACIONES EN CUENTAS, LIMITACIONES Y DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 58: Las Instituciones Bancarias no podrán:

a. Restringir la relación con los clientes, usuarios y usuarias por discriminaciones fundadas en sexo, raza, religión, opinión o cualesquiera otras condiciones analogas personales o sociales.
b. Limitar la apertura y mantenimiento de cuentas de ahorro, condicionarse o restringirse a montos máximos y mínimos.
c. Inducir a la apertura de cuentas o a la adquisición de otros productos financieros distintos o con rendimientos inferiores a los requeridos por el cliente, usuario y usuaria.
d. Inactivar las cuentas de depósitos de ahorros, las cuentas corrientes y otros instrumentos de captación de naturaleza similar por la ausencia de movimientos de depósitos o retiros.
e. Efectuar descuentos por cualquier concepto de las cuentas denominadas nóminas y aquellas cuentas a través de las cuales se cancelen pensiones y jubilaciones, sean éstas corrientes o de ahorro, sin la previa autorización expresa del titular de las mismas, la cual siempre podrá ser revocable.
f. Descontar de las cuentas bancarias y tarjetas de crédito que el cliente mantenga con la Institución Bancaria, algún monto por concepto de servicios que éste no haya solicitado; razón por la cual, deberá implementar los mecanismos necesarios para que el cliente notifique al Banco sobre los servicios autorizados por él para ser cancelados a través de los productos que posea.
g. Otorgar tarjetas de débito u otra modalidad de servicios que permita efectuar débitos o retiros fuera de las sucursales, agencias u oficinas de los entes que conforman el Sistema Bancario Nacional, sin la previa solicitud y autorización por escrito del titular o titulares de la cuenta de ahorro, corriente u otra modalidad de cuenta bancaria.
h. Incluir dentro del mismo contrato de apertura de cuenta de ahorro, corriente u otra modalidad de cuenta bancaria, la solicitud de tarjetas de crédito.
i. Otorgar tarjetas de débito, crédito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, sin la previa solicitud del cliente, usuario y usuaria.
j. Limitar el acceso para las consultas y ejecución de operaciones a través de la banca electrónica y corresponsales no bancarios de los productos que los clientes posean, sin perjuicio de las medidas de seguridad necesarias para este canal.
k. Restringir o prohibir a los clientes, usuarios y usuarias dentro de las agencias u oficinas, el uso de taquillas o cajeros automáticos cuando éstos así lo requieran, en transacciones comunes para ambos canales de atención. En ese sentido, el personal de la Institución Bancaria deberá ofrecer previamente a los clientes, usuarios y usuarias las alternativas por las cuales éstos podrán realizar sus operaciones, pudiendo escoger la de su preferencia.
l. Realizar cobro a los deudores, co-solicitantes, garantes, fiadores o avalistas de créditos o financiamientos, mediante los siguientes procedimientos:
   - Mensajes telefónicos dejados en reiteradas ocasiones.
   - Llamadas efectuadas los fines de semana.
   - Llamadas efectuadas de lunes a viernes, en el horario comprendido entre las 6:00 p.m. y las 7:00 a.m.
   - Acciones que impliquen amenazas.
   - Cualquier otro medio abusivo de cobro, tales como publicaciones en prensa o por vía internet.
m. Realizar gestiones de cobranza a los deudores, co-solicitantes, garantes, fiadores o avalistas de créditos o financiamiento, a través de llamadas o mensajes telefónicos a terceros; entre ellos familiares y demás personas cuyos datos fueron proporcionados por dichos deudores únicamente, a los fines de cumplir con los requisitos de referencias bancarias y personales, solicitados por las Instituciones Bancarias al efecto de la tramitación de créditos.
n. Intercambiar o compartir, por cualquier medio, las resultas o cualquier información de las solicitudes de financiamiento o crédito, formulados por los clientes, usuarios y usuarias que hayan sido negadas en cualquier instancia.

Artículo 59: Las Instituciones Bancarias, deben exonerar del pago de cargos, tarifas, comisiones o recargos a las cuentas bancarias que hayan sido abiertas por instrucciones de los Tribunales de la República Bolivariana de Venezuela. En tal sentido, las referidas cuentas no podrán ser movilizadas sin la autorización por escrito del Tribunal.

Artículo 60: Las Instituciones Bancarias, deberán reversar el mismo día las operaciones de depósitos de sumas de dinero que se efectúen en forma errada a otro beneficiario distinto al indicado por el cliente, usuario y usuaria, una vez tenga conocimiento del hecho.

Artículo 61: Las Instituciones Bancarias, serán responsables por las sumas de dinero que sean retiradas de los cajeros automáticos que excedan los montos máximos establecidos por la Institución Bancaria.

Artículo 62: Las Instituciones Bancarias, están en la obligación de actualizar los datos de sus clientes, reponer las tarjetas de crédito, débito, prepagadas; así como, libretas de ahorro, recibir reclamos o quejas, activar o desactivar cuentas y tarjetas, emitir cheques de gerencia y referencias bancarias en cualquiera de sus modalidades, en toda la red de sucursales, agencias u oficinas, que posea la Institución Bancaria, independientemente de la agencia donde el cliente abrió la cuenta.

Igualmente, cuando no sea posible la reposición inmediata de algún instrumento de movilización de efectivo, las Instituciones Bancarias estarán en la obligación de garantizar a sus clientes la disponibilidad de sus haberes en el momento que éstos lo requieran.

Artículo 63: Las Instituciones Bancarias, deberán reponer en cualquiera de sus oficinas a nivel nacional las tarjetas de débito y las chequeras personalizadas requeridas por sus clientes, en un plazo que no podrá exceder de cinco (5) y diez (10) días hábiles bancarios respectivamente, contados a partir de la fecha de su solicitud.

Artículo 64: Las Instituciones Bancarias, deberán atender en horario regular los requerimientos de retiro de efectivo y cobro de cheques que realicen los clientes, usuarios y usuarias con ocasión a los depósitos mantenidos por los titulares de las respectivas cuentas en dicha Institución Bancaria, sin ningún tipo de limitación o restricción, salvo aquellas que se encuentren ordenadas por alguna autoridad judicial. Si el requerimiento de los clientes, usuarios y usuarias supera la capacidad de la agencia, la Institución Bancaria debe establecer los mecanismos idóneos para solventar a la brevedad posible dicha situación.

Asimismo, las máquinas contadoras de billetes deben ubicarse de manera tal que el cliente, usuario y usuaria tenga visibilidad de los billetes y del marcador de conteo.

Artículo 65: Las Instituciones Bancarias, deberán suministrar por lo menos una chequera activada al cuentacorrentista al momento de la apertura de la cuenta. Cabe señalar que la disponibilidad de los recursos será inmediata, siempre y cuando el depósito se realice en efectivo o cheque de la Institución Bancaria donde se abrió la cuenta; caso contrario, los fondos estarán disponibles cuando se cumplan los plazos establecidos en el proceso de la Cámara de Compensación del Banco Central de Venezuela.

Artículo 66: Las Instituciones Bancarias, no podrán limitar a los beneficiarios de cheques, que no posean cuentas en esa entidad; así como, condicionar el pago de los mismos, mediante la apertura de productos de captación en dicha Institución Bancaria para poder disponer de los recursos provenientes del cobro del referido cheque. No obstante, notificará por escrito, a los beneficiarios de las causas específicas que limiten su pago. Asimismo, los clientes, usuarios y usuarias de una Institución Bancaria podrán cobrar y canjear un cheque de gerencia por otro en el lapso establecido por la Institución Bancaria en sus Manuales, el cual no podrá ser superior a un (1) día hábil.

Artículo 67: Las Instituciones Bancarias, realizarán sus procedimientos de conformación de cheques, independientemente si el titular de la cuenta es una persona natural o jurídica.

Artículo 68: Las Instituciones Bancarias, deberán cumplir con la toma del fotoregistro o hacer uso de sistemas que faculten la captura digital de imágenes y documentos a los clientes, usuarios y usuarias que realicen operaciones como retiro de sus cuentas, recepción de chequeras, cobro de cheques, emisión de cheques de gerencia y cualquier otra transacción financiera que a juicio de las Instituciones Bancarias considere necesaria; todo ello, a los fines de identificar a las personas que cometan el delito de fraude.

Artículo 69: Las Instituciones Bancarias, deberán procurar incluir dispositivos electrónicos de conformidad con los avances tecnológicos, tales como, dispensadores de chequeras, constancias o referencias, recepción de depósitos; entre otros, a objeto de descongestionar las agencias. En tal sentido, las Instituciones Bancarias tomarán las medidas necesarias a los fines de implementar en su red comercial de sucursales, agencias y oficinas los dispositivos electrónicos considerando el número de clientes que posea.

Igualmente, las Instituciones Bancarias deberán activar los servicios para emisión de referencias bancarias y estados de cuenta, vía Internet con las debidas medidas de seguridad y en formatos que contengan el logo de la Institución y las firmas de las personas autorizadas. En tal sentido, a los efectos de solicitud de créditos en otras Instituciones del Sector Bancario serán válidas las referencias bancarias y los estados de cuenta emitidos por dicho medio sin ningún sello ni firma adicional, en concordancia con lo estipulado en el literal K del artículo 58 de la presente Resolución.

Le corresponde a las Instituciones Bancarias implantar los mecanismos de seguridad necesarios, a los fines de garantizar la certeza y validez de estos documentos; así como, su fácil verificación.

Artículo 70: Las Instituciones Bancarias, deberán realizar campañas educativas dirigidas a los clientes, usuarios y usuarias, a los fines de incentivar el uso de los dispositivos electrónicos y del servicio de banca electrónica; así como, dar a conocer sus beneficios y mecanismos de seguridad que los soportan.

CAPÍTULO VII
RÉGIMEN SANCIONATORIO

Artículo 71: La infracción a las presentes normas podrá ser sancionada de conformidad con lo previsto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, sin perjuicio de las medidas administrativas e instrucciones que este Organismo pueda imponer en atención a sus competencias.

CAPÍTULO VIII
DISPOSICIONES FINALES

Artículo 72: Con la entrada en vigencia de las presentes normas, se deroga la Resolución N° 083.11 del 15 de marzo de 2011, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.635 del 16 de marzo de 2011.

Artículo 73: La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y Publíquese,

Mary Robles Espinoza de Robles
Superintendente de las Instituciones del Sector Bancario
Decreto Presidencial N° 772, de fecha 5 de febrero de 2014
Publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.370 de fecha 12 de marzo de 2014.