

Reglamento Defensor del Cliente y Usuario Bancario



BANCO PLAZA

Profesionalismo y Solidez

Índice

4	Capítulo I Términos
6	Capítulo II Generalidades
7	Capítulo III Funciones
8	Capítulo IV Del Defensor del Cliente y Usuario Bancario Designación, Duración, Cesación
9	Capítulo V Obligaciones
13	Capítulo VI Exclusión de Competencia
14	Capítulo VII Reclamos Improcedentes
16	Capítulo VIII Procedimiento
19	Capítulo IX De la Decisión Contenido
22	Capítulo X Recomendaciones y Propuestas a la Junta Directiva
23	Capítulo XI De las modificaciones al Reglamento

Capítulo I

Términos

Artículo Primero:

A los efectos de una mejor interpretación de este Reglamento se definen los siguientes términos:

BANCO PLAZA, C.A.: Institución financiera domiciliada en la ciudad de Caracas, cuyo documento constitutivo fue inscrito en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal y Estado Miranda, en fecha 09 de Marzo de 1989, bajo el N° 72, Tomo 59-A-Pro., en lo adelante y para los efectos de este Reglamento se denominará **“El Banco”**.

RESOLUCIÓN N° 481.10.: De fecha 03 de Septiembre de 2010, emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.508, de fecha 13 de Septiembre de 2010, posteriormente corregida por error material a través de la Resolución N° 548.10 de fecha 11 de Noviembre de 2010, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.560 del 25 de Noviembre del 2010, en la cual se dictan las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios de los Servicios Financieros, en lo adelante y para los efectos

de este Reglamento de denominará “La Resolución”.

DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO:

Persona con experiencia y prestigio en el ramo financiero dedicado a tramitar y resolver los reclamos no procedentes o no resueltos por la Unidad de Atención al Cliente, presentados por los clientes y los usuarios del Banco Plaza, C.A., utilizando para ello criterios de equidad, justicia e imparcialidad, quien en lo adelante y para los efectos de este Reglamento de denominará “El Defensor”.

CLIENTE: Persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios financieros del Banco, quien en lo adelante y para los efectos de este Reglamento de denominará “El Cliente”.

USUARIO: Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros del Banco sin ser cliente, quien en lo adelante y para los efectos de este Reglamento de denominará “El Usuario”.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE: Unidad incorporada a la estructura organizacional del Banco, quien remitirá los reclamos declarados improcedentes; así como aquellos que no hayan podido resolver en los plazos establecidos para ello al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, quien en lo adelante y para los efectos de este Reglamento de denominará “La Unidad”.

Capítulo II

Generalidades

Artículo Segundo:

El presente reglamento regula la designación y actuación del Defensor, quien atenderá y se encargará de conocer aquellos asuntos declarados improcedentes o aquellos, que no se hayan podido resolver en los plazos establecidos para ello, por la Unidad, indicando:

- a) Procedimientos para la tramitación de los reclamos sometidos a su conocimiento.
- b) Relación de aquellos asuntos cuyo conocimiento no le correspondan.
- c) Obligación de todos los Departamentos y Unidades del Banco de colaborar con el Defensor para la solución de los reclamos sometidos a su conocimiento.
- d) Procedimientos que regirán las relaciones entre la Unidad y el Defensor.

Capítulo III

Funciones

Artículo Tercero:

El Defensor tendrá como funciones tramitar y resolver los reclamos no procedentes o no resueltos por la Unidad presentados por los Clientes y Usuarios del Banco, aplicando en el ejercicio de sus funciones, criterios y directrices, de justicia, buena fe, confianza y equidad, en forma objetiva, imparcial, independiente y autónomo, para resolver los reclamos individuales, relativos a un posible incumplimiento por parte del Banco de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de las operaciones, contratos o servicios financieros realizados por él. El Defensor podrá dirigir a la Junta Directiva del Banco, a través de su Presidente, en cualquier momento, recomendaciones, propuestas o advertencias sobre actividades u operaciones que estime necesarias y puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar la correcta prestación del servicio, así como la seguridad de las operaciones y la confianza que debe existir entre los Clientes y Usuarios con el Banco.

Capítulo IV

Del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Designación, Duración, Cesación

Artículo Cuarto:

El Defensor será designado por la Junta Directiva del Banco, y reportará únicamente a ésta, y no podrá desempeñar otra actividad o cargo dentro del Banco.

El Defensor, tendrá un suplente igualmente designado por la Junta Directiva del Banco, ambos nombramientos será sometidos a consideración de la Asamblea de Accionista del Banco y tendrán una duración en sus funciones de DOS (2) años pudiendo ser reelectos por el mismo periodo.

Artículo Quinto:

Las decisiones tomadas por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, serán de carácter vinculante para el Banco.

Artículo Sexto:

El Defensor, cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Haber sido condenado por delito, mediante sentencia definitivamente firme.

d) Renuncia.

e) Actuación negligente en el desempeño de sus funciones.

f) Asumir otra actividad o cargo dentro del Banco.

g) Si el informe establecido como obligatorio en el Artículo 42 de la Resolución es objetado en más de dos (2) oportunidades consecutivas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Vacante el cargo y sin perjuicio de las actuaciones y resoluciones adoptadas por el Defensor anterior, se procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los quince (15) días continuos siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

Capítulo V

Obligaciones

Artículo Séptimo: Del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

- a) Indicar el procedimiento que registrará las relaciones entre la Unidad y el Defensor.
- b) Tramitar y resolver los reclamos que presenten los

Usuarios y Clientes del banco que hayan resultado improcedentes o que no hayan podido resolver en los plazos establecidos para ello la Unidad.

- c) Atender los asuntos que el Banco someta a su consideración, respecto a sus relaciones con sus Clientes.
- d) Podrá presentar al Banco recomendaciones y propuestas en la materia de su competencia, que a su juicio pueda mejorar los productos, las operaciones, los contratos y los servicios y que puedan incrementar las buenas relaciones entre el Banco y sus Clientes.
- e) Solicitar al Cliente o Usuario y a las Instituciones toda la documentación que sea necesaria para el estudio y la solución del reclamo sometido a su conocimiento.
- f) Dictar la decisión sobre el reclamo presentado, considerando los plazos establecidos legalmente.
- g) Mantener registros y archivos de los reclamos presentados y de su fecha por un término de cinco (5) años.
- h) Colaborar con la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Defensoría del Pueblo, Fiscalía General de la República, Instituto Para La Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, Tribunales de la

República Bolivariana de Venezuela, así como aquellos Organismos Competentes que requieran información referente a denuncias presentadas por los Clientes o Usuarios.

- i) Presentar a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, dentro del primer mes de cada semestre un informe el cual indicará como mínimo:
 - i 1) Información detallada sobre los reclamos recibidos y tramitados durante dicho período.
 - i 2) Resumen de las recomendaciones o propuestas presentadas a la Junta Directiva, que puedan ayudar a mejorar, facilitar, aclarar o regularizar la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir con los Clientes o Usuarios, de ser el caso.
 - i 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.
 - i 4) Indicación de los criterios mantenidos para la solución de los reclamos.
- j) Si la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, realizare objeciones, observaciones o recomendaciones al contenido del referido informe, éstas deberán ser presentadas en la próxima Asamblea General de Accionistas del Banco.

Artículo Octavo: Del Banco Plaza C.A.

- a) Colaborar con el Defensor en todo aquello que facilite y haga más eficiente o eficaz el ejercicio a su cargo.
- b) Adoptar las herramientas oportunas para que el Defensor pueda cumplir sus funciones a cabalidad.
- c) Establecer un enlace entre la Unidad y el Defensor para la remisión a este último de los reclamos declarados improcedentes, así como aquellos que no hayan podido ser resueltos en los plazos establecidos para ello.
- d) Facilitar la información que sea solicitada por el Defensor, en los asuntos de su competencia y que estén relacionados con los temas que se sometan a su consideración.
- f) Informar a sus Clientes y público en general de la existencia del Defensor, mediante avisos en las Oficinas, folletos, avisos de prensa o aviso personal. Esta información comprenderá:

- Definición y funciones del Defensor

- Dirección física y electrónica para contactarlo

- Derechos que le asisten para presentar los reclamos, la forma de interponerlas y el

procedimiento para resolverlos

La demás información que exija la Ley, Reglamentos o Resoluciones

- g) Recibir los reclamos que sus Clientes o Usuarios puedan formularles respecto a la actuación del Defensor.

Capítulo VI

Exclusión de Competencia

Artículo Noveno:

Quedan excluidos de la competencia del Defensor los siguientes casos:

- a) Las reclamaciones que no correspondan o no estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones del Banco.
- b) Las reclamaciones concernientes al vínculo laboral entre el Banco y sus empleados.
- c) Las reclamaciones derivadas de la calidad de accionistas, pero conocerá de las reclamaciones que efectúen los accionistas en su calidad de clientes.
- d) Las reclamaciones que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa, o los

reclamos presentados por Clientes que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho del Banco.

- e) Las reclamaciones que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o la vinculación o admisión como Cliente.
- f) Las reclamaciones que se refieran a hechos sucedidos con un (1) año de anterioridad a la fecha de presentación del reclamo.
- g) Los reclamos que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión por parte del Defensor.
- h) Las reclamaciones contra gestiones de cobro realizadas por el Banco por vía judicial o arbitral.

Capítulo VII

Reclamos Improcedentes

Trámite

Artículo Décimo: Presentación de la reclamación

La reclamación o petición será remitida directamente al Defensor, a través de la Unidad o cualquiera de las oficinas o sucursales del Banco, vía fax o dirección electrónica que el Banco habilitará e informará en su página Web u otros medios, cuando cualquier Cliente

o Usuario de los productos o servicios del Banco considere que en un contrato, operación o servicio prestado por el Banco, éste haya actuado en forma incorrecta, no ética, injusta o no ajustada a derecho.

Los Clientes cuando hayan sido notificados por la Unidad, que su reclamo no fue procedente, deberán presentar la reclamación o petición por escrito donde se indicará:

- a) Nombre y apellidos completos.
- b) Datos de identificación.
- c) Dirección física y/o electrónica.
- d) Número telefónico de ubicación.
- e) Descripción en forma clara y detallada, de los hechos, razones y causas de ella.
- f) Documento que acredite fehacientemente la representación del reclamante, si fuese el caso.
- g) Evidencias o documentos necesarios para poder analizar y atender el reclamo.
- h) Declaración de que los hechos expuestos no han sido sometidos a decisión judicial, administrativa o arbitral, ni han sido resueltos por el Defensor con anterioridad.

La presentación de la reclamación o petición por parte de un Cliente o Usuario ante el Defensor, debe hacerse dentro del plazo de un (1) año a contar desde el día en que la Unidad notificare de la improcedencia del reclamo, o si no recibiese respuesta por parte del Banco pasados treinta (30) días hábiles, contados desde la introducción del reclamo.

Artículo Décimo Primero:

Una vez recibido el reclamo, el Defensor, decidirá si el asunto es de su competencia. Si no lo es, rechazará la solicitud y comunicará su decisión al cliente y al Banco dentro del término de cinco (5) días hábiles bancarios contados desde el día siguiente en que sea recibido el reclamo en su oficina, o en el momento en que se ingrese el mensaje de datos en la dirección electrónica.

Antes de dar trámite a cualquier reclamo que le sea presentado por el Cliente o Usuario del Banco, el Defensor, examinará la seriedad de la misma y se abstendrá de darle curso si no constituye un reclamo real dentro de un mínimo de razonabilidad que la encuadre dentro del estricto marco de sus funciones.

Capítulo VIII

Procedimiento

Artículo Décimo Segundo:

a) Si el Defensor entendiese que para la admisión del reclamo necesita conocer datos o recaudos que deben facilitarle el Banco, el Cliente o el Usuario, procederá a comunicarles, a fin de que faciliten

la información que le permita determinar su admisión, en un plazo de quince (15) días hábiles bancarios, contados desde el día siguiente en que se les remita la solicitud de información, plazo que se podrá prorrogar hasta por otros cinco (5) días hábiles bancarios, en caso de requerirse información de terceros ajenos a la entidad y el Banco lo solicite por escrito al Defensor.

- b) Una vez recibida la contestación, el Defensor deberá resolver la admisión dentro del término de cinco (5) días hábiles bancarios, contados desde el día siguiente en que reciba la respuesta, término que de ser necesario podrá ser prorrogado hasta por otros cinco (5) días hábiles bancarios.
- c) Se entenderá que se desiste del reclamo si el Cliente o Usuario no aporta la información requerida por el Defensor dentro del término mencionado; ello sin perjuicio de que posteriormente pueda tramitar su reclamo con la información completa.

En el caso que una vez iniciado el trámite, d) sobrevengan circunstancias que impliquen la pérdida de la competencia del Defensor para conocer sobre el asunto, éste así lo declarará, dejará el trámite en forma inmediata y comunicará el hecho al Banco y al Cliente o Usuario.

- e) En el caso en el cual el Banco resuelva total y favorablemente las pretensiones del cliente, dejando de existir conflicto alguno entre las partes,

se entenderá que no existe decisión del Defensor y que la solución al reclamo fue realizada por el Banco directamente, a través de la Unidad.

- f) El Defensor del Cliente resolverá sobre la reclamación en un plazo no superior a Treinta (30) días hábiles bancarios contados desde el día siguiente en el cual cuente con todos los documentos necesarios para resolver el reclamo.

Artículo Décimo Tercero:

Se entiende por conflicto la oposición de intereses o pretensiones entre el Cliente y el Banco en que ninguna de las partes cede.

Artículo Décimo Cuarto:

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

Artículo Décimo Quinto:

El Defensor del Cliente deberá guardar confidencialidad y absoluta reserva acerca de la información del Banco a la que tenga acceso en virtud del trámite de reclamación.

Capítulo IX

De la Decisión

Contenido

Artículo Décimo Sexto:

La decisión tomada por el Defensor se consignará:

- a) a) Por escrito.
- b) b) Será siempre motivada.

Artículo Décimo Séptimo:

Para dictarla, el Defensor tendrá en cuenta:

- a) Las normas jurídicas aplicables al caso.
- b) Los usos de comercio.
- c) La buena práctica bancaria.
- d) La ética.
- e) La buena fe.
- f) Aplicará una solución equitativa y justa a la cuestión planteada.

Artículo Décimo Octavo:

La decisión del Defensor que obligue al Banco a entregar al Cliente una cantidad de dinero, deberá fijar con exactitud su monto y los conceptos que abarca o satisface.

Artículo Décimo Noveno:

Una vez dictada la resolución, será notificada de inmediato a las partes.

Artículo Vigésimo:

En los casos donde el Defensor decida a favor del cliente y ordene al Banco a pagar el cien por ciento del monto y si la cantidad no excede de DIEZ MIL BOLIVARES (Bs. 10.000,00) el Banco procederá, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles bancarios, siguientes a la decisión del Defensor, al pago y el caso se dará por terminado sin más trámite.

Artículo Vigésimo Primero:

Si el monto que se ordena entregar es superior a la cifra indicada en el Artículo anterior, o si la decisión a favor del cliente es parcial, deberá emitirse un finiquito en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles bancarios, siguientes a la decisión del Defensor, en los términos que resulten necesarios o convenientes para dar por terminada la reclamación.

Artículo Vigésimo Segundo:

El Defensor debe advertir por escrito que su decisión no obliga al Cliente o Usuario; en caso de éstos aceptarla, deberán comunicarlo al Defensor por escrito en el plazo de quince (15) días hábiles bancarios, contados a partir de la fecha en que tuvieron conocimiento de la decisión. La aceptación se hará en los propios términos de la decisión e irá acompañada de la renuncia expresa a cualquier otra acción administrativa o de otra índole. La no aceptación por escrito en el lapso antes

indicado, se entiende como que el Cliente o Usuario renunciaron o rechazaron la decisión del Defensor, sin perjuicio de que éstos puedan ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que consideren conducentes.

Artículo Vigésimo Tercero:

En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el Defensor no podrá establecer perjuicios o sanciones, salvo aquellos que estén determinados por la ley o el acuerdo de las partes.

Artículo Vigésimo Cuarto: Efectos de la decisión para el Banco

Por principios de respeto al Cliente, el Banco ha decidido que acatará como obligatorio el contenido de la decisión adoptada por el Defensor.

Las decisiones adoptadas por el Defensor, serán de obligatorio cumplimiento para el Banco.

El cliente ejecutará la decisión adoptada por el Defensor en un lapso prudencial que no excederá de un (1) año.

En todo caso la Administración del Banco deberá informar al Defensor, en un plazo no mayor de 120 días contados a partir de la fecha de la decisión, si ésta pudo ejecutarse o no. En el caso de que se haya firmado un finiquito con el Cliente o Usuario, debe entregarle copia simple de este documento, una vez firmado por

el cliente, para anexarla al expediente del caso.

En el caso en que la decisión no se haya podido ejecutar, informará al Defensor con una breve explicación del motivo de la no ejecución.

Artículo Vigésimo Quinto: Carácter gratuito de la actuación.

La presentación y el trámite de las reclamaciones ante el Defensor no tendrán ningún costo para el Cliente o Usuario bancario.

Artículo Vigésimo Sexto: Notificación

La decisión adoptada por el Defensor deberá ser notificada por éste al Cliente o Usuario y al Banco, a la dirección indicada en los documentos del trámite, y en ella indicará que el Cliente dispone de quince (15) días hábiles bancarios para aceptar o rechazar la decisión.

Capítulo X

Recomendaciones y Propuestas a la Junta Directiva

Artículo Vigésimo Séptimo: El Defensor, presentará a la Junta Directiva un informe mensual y en forma escrita de los casos sometidos a su consideración, así como de las recomendaciones y propuestas que se hubiesen presentado durante ese lapso de tiempo.

Capítulo XI

De las modificaciones al Reglamento

Artículo Vigésimo Octavo:

El presente reglamento podrá ser modificado por el Defensor, con la debida aprobación de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, pero en tal caso, las reclamaciones en curso se tramitaran y resolverán conforme con la reglamentación vigente al momento en que fueron presentadas, si son más favorables al Cliente o Usuario, a juicio del Defensor.

