

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL.

Capítulo I

Términos

Artículo 1: A los efectos de una mejor interpretación de este Reglamento se definen los siguientes términos:

BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL: Institución financiera domiciliada en Caracas, constituida mediante documento inscrito en el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal (ahora Distrito Capital) y Estado Miranda el 9 de marzo de 1989, bajo el Nro. 72, Tomo 59-A-Pro., cuya última reforma de su documento constitutivo-estatutario quedó inscrita en el mencionado Registro Mercantil el 25 de octubre de 2012, quedando anotado bajo el Nro. 37, Tomo 216-A. e identificada con el Registro de Información Fiscal (RIF) J-00297055-3, en lo adelante y para los efectos de este Reglamento se denominará el “**Banco**”.

RESOLUCIÓN N° 063.15: De fecha 12 de junio de 2015, contentiva de las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros”, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.809 de fecha 14 de diciembre de 2015, en lo adelante y para los efectos de este Reglamento de denominará la “**Resolución**”.

DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO: Figura designada por la Institución Bancaria, dedicada a tramitar y resolver los reclamos no procedentes o no resueltos a tiempo por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, presentados por los clientes y los usuarios del Banco Plaza, C.A., Banco Universal, utilizando para ello criterios de 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 Y USUARIO BANCARIO: Unidad incorporada a la estructura organizacional del Banco, que remitirá al Defensor los reclamos declarados improcedentes, la cual en lo adelante y para los efectos de este Reglamento de denominará la “**Unidad**”.

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 el o terceras personas, teniendo la opción de decidir entre el deber y el interés creado.
- Busca renunciar sus deberes como contraprestación de alguna prebenda.

DENUNCIA, RECLAMO O QUEJA: Es la manifestación de inconformidad expresada por un cliente o usuario respecto de una operación o transacción, producto o servicio adquirido por este, ofrecido o prestado por las Instituciones Bancarias y puesta en conocimiento de este 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.

Capítulo II

Generalidades

Artículo 2: El presente Reglamento regula la designación y actuación del Defensor, quien atenderá y se encargará de conocer aquellos asuntos declarados improcedentes, indicando:

- a) Procedimientos para la tramitación de los reclamos sometidos a su conocimiento, incluyendo lo señalado en el literal C del artículo 31 de la “Resolución”
- b) Obligación de todos los Departamentos y áreas del Banco de colaborar con el Defensor para la solución de los reclamos sometidos a su conocimiento.
- c) Procedimientos que regirá las relaciones entre la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y el Defensor.

Capítulo III

Funciones

Artículo 3: El Defensor en su carácter de Superior Jerárquico a la Unidad, tendrá como función principal revisar la procedencia o no de los reclamos o quejas que formulen los clientes, usuarios o usuarias que sean declarados improcedentes; aplicando en el ejercicio de sus funciones, criterios y directrices, de justicia, buena fe y confianza, 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 objetar al jefe de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario ante la Junta Directiva del Banco, si este incumple de forma reiterada el lapso previsto en el artículo trece (13) del presente reglamento para resolver los reclamos presentados por los clientes y usuarios de la entidad bancaria.

El Defensor dejará constancia de la revisión del expediente mediante el estampado de su firma y sello, así como de la fecha en que se realizó la misma.

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 4: El Defensor, así como su suplente, deberán ser designados por la Junta Directiva del Banco; asimismo, sus designaciones deberán ser sometidas a la consideración de la Asamblea de Accionistas. Estarán dedicados en forma exclusiva a las funciones de su cargo, por lo que no podrán desempeñar otra actividad o cargo dentro de la Institución, tendrán una duración de dos (02) años. El cargo deberá recaer en una persona con conocimiento y experiencia en el sector.

Artículo 5: Las decisiones tomadas por el Defensor, serán de carácter vinculante para el Banco.

Artículo 6: 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 56 de la Resolución es objetado por dos (02) semestres consecutivos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, según lo señala el artículo 57 literal a.
- h) En relación al proceso de toma de decisiones éste sea de forma parcializada, se beneficie el o terceras personas de manera fraudulenta y no se abstenga de decidir en los casos de conflictos de intereses.

Vacante el cargo y sin perjuicio de las actuaciones y resoluciones adoptadas por el Defensor anterior, el suplente podrá asumir como titular el cargo de Defensor del Cliente y Usuario Bancario durante el remanente del período, debiendo el Banco designar un nuevo suplente.

La Junta Directiva del Banco procederá dentro de los sesenta (60) días continuos siguientes a que se produjo la vacante, al nombramiento de un nuevo titular al cargo.

Artículo 7: No podrán ejercer el cargo de Defensor ni Defensor suplente de la institución bancaria, quienes sean o hayan ocupado dentro de la Institución Bancaria, 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 8: El Defensor, deberá abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o clientes y usuarios, en cuyo caso deberá actuar el Defensor Suplente

Capítulo V

Obligaciones

Artículo 9: Del Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

El defensor tendrá las obligaciones siguientes:

- a) Indicar el procedimiento que regirá las relaciones entre la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y el Defensor.
- b) Solicitar al Cliente o Usuario y a las Instituciones Bancaria toda la documentación que sea necesaria para el estudio y la solución del reclamo sometido a su conocimiento
- c) Dictar la decisión sobre la reconsideración al reclamo presentado, dentro de los plazos establecidos legalmente en la "Resolución".
- 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) .Mantener registros y archivos de los reclamos presentados y de su fecha por un término de diez (10) años.
- f) Colaborar con la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, Defensoría del Pueblo, Fiscalía General de la República, Superintendencia de Precios Justos, Tribunales de la República Bolivariana de Venezuela, así como aquellos Organismos Competentes que requieran información referente a denuncias presentadas por los Clientes o Usuarios.
- g) Presentar a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, dentro del primer mes de cada semestre, un informe el cual indicará como mínimo:

- 1) Información detallada sobre los reclamos recibidos y tramitados durante dicho período.

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.

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.

4) Indicación de los criterios mantenidos para la solución de los reclamos.

J) La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario podrá realizar objeciones, observaciones o recomendaciones al contenido del referido informe, éstas deberán ser presentadas en la próxima Asamblea de Accionistas del Banco.

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario; debe garantizar que se atienda de forma eficaz, eficiente y oportuna a los Clientes y Usuarios de todas las zonas del país en las cuales la Institución Bancaria preste sus servicios.

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 10: Del Banco Plaza C.A., Banco Universal

El Banco tendrá las obligaciones siguientes:

- 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 las reconsideraciones de los reclamos declarados improcedentes.
- 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.
- e)** La Institución Bancaria deberá informar mediante avisos colocados en lugares visibles en 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.

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 interponerlos y el procedimiento para resolverlos.
 - Cualquier información adicional que exija la Ley, Reglamentos o Resoluciones.
- f)** Recibir los reclamos que sus Clientes o Usuarios puedan formularles respecto a la actuación del Defensor.

En caso de que la Superintendencia inicie un procedimiento administrativo a la Entidad Bancaria, ello no libera al Banco de la obligación de pronunciarse sobre el reclamo interpuesto

Artículo 11: El Suplente del Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá asumir la titularidad del cargo, cuando:

- Se demuestre que por intención, negligencia o imprudencia sus decisiones afecten los derechos de los clientes, usuarios y usuarias de la Institución Bancaria.
- En relación al proceso de toma de decisiones este sea de forma parcializada, se beneficie el o terceras personas de manera fraudulenta y no se abstenga de decidir en los casos de conflictos de interés

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 de que esta autorice o no su participación.

Capítulo VI

Exclusión de Competencia

Artículo 12:

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 reconsideraciones de 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.
- f) Las reclamaciones contra gestiones de cobro realizadas por el Banco por vía judicial o arbitral.

Capítulo VII

Reconsideraciones de reclamos Improcedentes

Trámite

Artículo 13: Presentación de la reconsideración

La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario cuenta con veinte (20) días continuos para emitir la decisión de los reclamos interpuestos por el Cliente o Usuario. El incumplimiento de dicho plazo conllevará al inicio de un procedimiento administrativo sancionatorio.

La reconsideración podrá ser presentada cuando el Cliente o Usuario de los productos o servicios del Banco no esté conforme con la decisión dictada por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario que declara improcedente el reclamo interpuesto. En caso de que la Superintendencia inicie un procedimiento administrativo a la Entidad Bancaria, ello no libera al Banco de la obligación de pronunciarse sobre el reclamo interpuesto.

La reconsideración será remitida directamente al Defensor. Esta podrá ser presentada por los clientes o usuarios, de forma escrita, en caso de que la reconsideración no se presente por escrito, el Banco proveerá los medios para que se realice de esta forma. En cualquier caso, el Banco no podrá exigirle al Cliente o Usuario Bancario, que presente documentos o pruebas que reposan en los archivos de la Institución Bancaria.

La solicitud de reconsideración presentada por el cliente o usuario ante el Defensor, deberá contener:

- a) Nombres 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.

Para que la Reconsideración sea admitida, además de lo señalado en el párrafo anterior, esta deberá ser presentada por el cliente o Usuario bancario dentro de los dos (02) años siguientes a la notificación de la decisión de la Unidad de Atención al Cliente y usuario Bancario que declara improcedente el reclamo interpuesto. Este lapso solo será interrumpido con la presentación de la reconsideración.

El Defensor tramitará y resolverá las reconsideraciones de los reclamos improcedentes que remita la Unidad de Atención al Cliente o Usuario Bancario de la Institución, pasados veinte (20) días continuos, contados desde la introducción del reclamo.

Artículo 14:

Una vez recibida la reconsideración, 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.

Capítulo VIII

Procedimiento

Artículo 15:

- a) Una vez recibida la solicitud de reconsideración del reclamo por parte del cliente, tiene hasta dos (02) días continuos para requerir a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario el expediente correspondiente, dicha actuación por parte del Defensor debe ser de manera inmediata y automatizada. Si el Defensor entendiese que para la admisión de la reconsideración necesita conocer datos o recaudos que debe facilitarle el Banco, el Cliente o el Usuario, procederá a comunicarles, a fin de que faciliten la información que le permita determinar su admisión. La información requerida deberá ser remitida dentro de los cinco (05) días continuos siguientes. Una vez recibida la información, el Defensor deberá resolver el reclamo en un lapso no mayor de veinte (20) días continuos.
- b) 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.
- c) En el caso que una vez iniciado el trámite, 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.
- d) En el caso en el cual el Banco resuelva total y favorablemente las pretensiones del Cliente o Usuario, dejando de existir conflicto alguno entre las partes, se entenderá que no se requerirá de la decisión del Defensor y que la solución al reclamo fue realizada por el Banco directamente, a través de la Unidad.
- e) El Defensor resolverá sobre la reclamación en un plazo no superior a veinte (20) días continuos contados desde la fecha de haber recibido el reclamo. El Defensor contará con un lapso de dos (02) días continuos para requerir el expediente a la Unidad de Atención al

Cliente y Usuario Bancario, una vez recibido el reclamo. La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario contara con cinco (05) días continuos para remitir el mismo. Toda información solicitada por el defensor deberá ser remitida dentro de los tres (03) días siguientes a la recepción de la información solicitada, todos estos lapsos antes mencionados serán imputados a los veinte (20) días continuos para la resolución de la reconsideración. La falta de decisión por parte del Defensor de Cliente y Usuario Bancario acarreará para el Banco la apertura de un procedimiento administrativo.

Artículo 16: Se entiende por conflicto la oposición de intereses o pretensiones entre el Cliente y el Banco en que ninguna de las partes cede.

Artículo 17: 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 18: El Defensor 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 19: La decisión tomada por el Defensor se consignará:

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

Artículo 20:

Para dictar su decisión, el Defensor tendrá en cuenta:

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

Artículo 21: 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 22: Una vez dictada la decisión, será notificada de inmediato a las partes.

Artículo 23: En los casos en que el Defensor decida a favor del Cliente o Usuario y ordene al Banco a pagar el cien por ciento (100%) del monto, siempre que la cantidad no exceda de Seiscientas Unidades Tributarias (600 UT), el Banco procederá al pago abonando en su cuenta la cantidad reclamada en la misma fecha que se haya emitido la decisión. Si el monto reclamado excede de las Seiscientas Unidades Tributarias (600 UT) y el reclamo es declarado procedente el abono se realizara al día hábil siguiente a su notificación.

Aquellos reclamos que versen sobre el reintegro de sumas de dinero, el mismo deberá realizarse en la fecha en que se emita el acto que declare procedente la reclamación, salvo aquellos casos establecidos en leyes específicas. Ahora bien en caso de falta de pago o acreditación en esa oportunidad por parte del Banco, la obligación se considerará líquida y exigible y dará lugar a que se generen intereses moratorios, tal como se prevé en el artículo 44 de la Resolución N° 063.15, de fecha 12 de junio de 2015.

Artículo 24: Si el monto que ordenase pagar el Defensor es superior a la cifra indicada en el Artículo anterior, o si la decisión a favor del Cliente o Usuario es parcial, deberá emitirse un finiquito en un plazo no mayor de veinte (20) días consecutivos, siguientes a la decisión del Defensor, en los términos que resulten necesarios o convenientes para dar por terminada la reclamación. El monto a

reintegrar por el Banco deberá realizarse en la misma fecha en que se emita el acto que declare procedente la reclamación, y se le abonara a la cuenta del cliente la respectiva cantidad, salvo aquellos casos establecidos en leyes específicas. Ahora bien en caso de falta de pago o acreditación en esa oportunidad por parte del Banco, la obligación se considerará líquida y exigible y dará lugar a que se generen intereses moratorios, tal como se prevé en el artículo 44 de la Resolución N° 063.15 de fecha 12 de junio de 2015.

Artículo 25: 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 26: 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 27: Efectos de la decisión para el Banco

Por principios de respeto al Cliente y al orden jurídico, 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 o Usuario ejecutará la decisión adoptada por el Defensor en un lapso prudencial que no excederá de un (1) año, contado a partir de la fecha de su aceptación o rechazo.

Capítulo X

Procedimiento que regirá las relaciones entre la Unidad de Atención al Usuario y el Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Artículo 28: Procedimiento:

- El Usuario presentará su reconsideración sobre el reclamo declarado improcedente emitido por la Unidad de Atención al Usuario del Banco ante el Defensor del Cliente y Usuario Bancario.
- Requerir el expediente a la Unidad de Atención al Cliente, una vez introducida la solicitud de reconsideración por escrito por parte del cliente.
- El Defensor revisa detalladamente que el mismo contenga toda la información y lo admite.
- Procede a la elaboración del informe; en caso de requerir información adicional, lo remite al área del Banco respectiva.
- Una vez recibido nuevamente el caso al Defensor con la información solicitada, se estudia, redacta el informe y se resuelve el caso de forma objetiva e imparcial, dentro del marco regulatorio y términos establecidos.
- Se devuelve expediente a la Unidad de Atención al Usuario, con la finalidad de que el mismo realice las gestiones correspondientes, en caso de que sea procedente procederá a realizar el abono en cuenta el mismo día.

- Se envía el informe con la respuesta del caso a la agencia correspondiente, para ser entregado al cliente, de igual forma éste es notificado a través de correo electrónico o telefónicamente.
- Todos estos trámites serán resueltos por el Defensor del Cliente o Usuario Bancario, en los plazos legales establecidos para ello, una vez recibido la reconsideración.

Artículo 29: 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.

Artículo 30: Notificación

La decisión adoptada por el Defensor deberá ser notificada por éste al Cliente o Usuario y al Banco, en 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 XI

Recomendaciones y Propuestas a la Junta Directiva

Artículo 31: 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.

Capítulo XII

De la redacción y las modificaciones al Reglamento

Artículo 32: El presente Reglamento fue redactado por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, Andrés Octavio Duarte Rosendo, titular de la cédula de identidad Nro. V-18.967.878, designado por la Junta Directiva del Banco Plaza, C.A., ratificado en Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de Banco Plaza, C.A. Banco Universal, en fecha 16 de febrero de 2016, inscrita en el Registro Mercantil Primero del Distrito Capital, en fecha 02 de junio de 2016, bajo el Nro. 27, Tomo 83-A, y aprobado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, en fecha 31 de marzo de 2016, según Oficio SIB-II-GGR-GA-09394, podrá ser modificado por el mismo, con la debida aprobación de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, pero en tal caso, las reclamaciones en curso se tramitarán 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.

El presente Reglamento fue aprobado por la Junta Directiva de Banco Plaza, Banco Universal, C.A., según consta de Certificación de Acta de Junta Directiva Extraordinaria N° 407, de fecha 12 de agosto de 2016.

El presente reglamento se encuentra ajustado a lo contemplado en la Resolución N° 063.15 de fecha 12 de junio de 2015, contentiva de las "Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros", publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.809 de fecha 14 de diciembre de 2015.

Tercera versión del Reglamento aprobado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, en fecha 12 de septiembre de 2016, según Oficio SIB-II-CCSB-25021