

**“REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO  
DE  
BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A.”**

**INTRODUCCION**

Con el propósito de ordenar y fortalecer los sistemas de protección de los Usuarios de servicios financieros, así como de reunificar la normativa existente en la materia, se ha establecido la obligación para todas las Instituciones Financieras, de atender y resolver los reclamos, requerimientos o peticiones que sus Clientes y Usuarios puedan presentar. En tal virtud, las Instituciones Financieras deberán designar la figura del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y que el mismo elabore un Reglamento que regule sus obligaciones y funciones, así como los demás asuntos previstos en las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios de Servicios Financieros emitidas por la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras y publicadas en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 39. 508 de fecha 13 de septiembre de 2010, corregida por error material en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 39. 560 de fecha 25 de noviembre de 2010. En consecuencia el Defensor del Cliente y Usuario Bancario de BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A., designado por la Junta Directiva de dicha Institución Bancaria en su sesión celebrada en fecha 2 de diciembre de 2010, ha concebido el presente Reglamento de Defensor del Cliente y Usuario BANESCO.

**CAPITULO I**

**Artículo 1.- Definiciones:**

BanESCO: Se refiere a BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A. Instituto Bancario domiciliado en la ciudad de Caracas, inscrito su Documento Constitutivo-Estatutario en el Registro Mercantil de la Circunscripción Judicial del Estado Zulia, el 13 de junio de 1977, bajo el número 1, tomo 16-A, cuya transformación a Banco Universal consta en documento inscrito en el citado Registro Mercantil, el 4 de septiembre de 1997, bajo el número 63, tomo 70-A, el cual forma parte del expediente que por cambio de domicilio

se presentó ante el Registro Mercantil Quinto de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal y Estado Miranda y quedó inscrito el 19 de septiembre de 1997, bajo el número 39, tomo 152-A-Qto., siendo sus estatutos sociales modificados en varias oportunidades y refundidos en la actualidad en un único texto, mediante documento inserto en el antes citado Registro Mercantil Quinto de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Miranda, el día 05 de agosto de 2010, bajo el número 15, tomo 153-A, identificado con el Rif No. J-07013380-5.

Clientes: Son aquellas personas naturales o jurídicas con las cuales Banesco tiene una relación contractual de carácter financiero o de servicios bancarios.

Defensor: Significa el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, nombrado por la Junta Directiva de Banesco.

Gerencia de Gestión de Requerimientos: Se refiere a la Unidad de Atención al Cliente de Banesco.

Usuarios: Son aquellas personas naturales o jurídicas que utilizan de forma esporádica, los servicios financieros que presta Banesco, sin ser sus Clientes.

**Artículo 2.- Objeto.** El presente Reglamento regirá con carácter obligatorio y tiene por objeto regular las atribuciones, actividades y responsabilidades que corresponden o han de ser desempeñadas por el Defensor, así como reglamentar el procedimiento para tramitar y resolver los reclamos o requerimientos que los Clientes o Usuarios de Banesco le presenten.

**Artículo 3.- Del Defensor y su designación.** Para ser designado como Defensor será preciso ser una persona con amplia experiencia, trayectoria, conocimiento y prestigio en el ramo financiero nacional. El Defensor tendrá un suplente. Ambos cargos serán designados por la Junta Directiva de Banesco y reportarán únicamente a dicha Junta. Tanto la designación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario como la de su suplente deberá ser sometida a la consideración de la Asamblea de Accionistas de Banesco.

**Artículo 4.- Duración del nombramiento.** El Defensor y su Suplente serán designados por periodos de dos (2) años y podrán ser reelectos en el cargo por igual período.

**Artículo 5.- Terminación del cargo.** El Defensor cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el cual fue nombrado, salvo que Banesco acordara su reelección en la forma establecida en el artículo anterior.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Renuncia.
- d) Muerte.
- e) Incumplimiento de sus atribuciones.
- f) Decisión de la Junta Directiva. En este supuesto, la decisión de la Junta Directiva deberá ser motivada y remitida a la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario para su conocimiento.
- g) En caso de que la Superintendencia de Instituciones del Sector Bancario, objetare más de dos (2) semestres consecutivos el informe que debe presentar el Defensor, debiendo la Junta Directiva de Banesco proceder a la designación de un nuevo Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Vacante el cargo y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Defensor cesado, la Junta Directiva de Banesco procederá al nombramiento de un nuevo titular del cargo, o, en su caso, de su Suplente, dentro de los sesenta (60) días siguientes al que se produjo la vacante, debiendo ser informado dicho nuevo nombramiento a la consideración de la Asamblea Ordinaria de Accionistas.

**Artículo 6.- Funciones.** Al Defensor le corresponde el trámite y resolución de los reclamos o requerimientos que le sean presentados por los Clientes y Usuarios, en virtud de los servicios financieros y bancarios prestados por Banesco, siempre que tales reclamos o requerimientos se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos. El Defensor limitará sus juicios de valor a los que sean estrictamente necesarios para decidir la situación que le sea planteada, siempre dentro del marco de los procedimientos aplicables, y no los divulgará fuera del ámbito de tales procedimientos, salvo en sus comunicaciones para la Junta Directiva de Banesco, todo ello en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 38 de las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros. Ejercerá sus funciones de manera objetiva e imparcial y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar, sin dependencia jerárquica ni de la dirección ni de la administración de Banesco.

**Artículo 7.- Atribuciones.** Corresponde al Defensor emitir opiniones independientes y ajustadas a derecho en relación con los planteamientos de los Clientes y Usuarios que recurran a él. En cumplimiento de sus funciones, el Defensor tendrá taxativamente, las siguientes atribuciones:

a) Deberá atender exclusivamente las peticiones y reclamos o requerimientos que los Clientes y Usuarios le planteen en relación con las transacciones o servicios financieros y bancarios prestados por Banesco. Para ello el Defensor deberá solicitar al Cliente o Usuario y a Banesco, toda la documentación que sea necesaria para la solución del reclamo o requerimiento sometido a su conocimiento.

b) Se comprometerá en su gestión a hacer prevalecer el derecho sustantivo sobre el adjetivo.

c) Dictará la decisión sobre los reclamos o requerimientos presentados, dentro del plazo establecido en el presente Reglamento.

d) Deberá analizar cada caso de manera particular según las características que presente y la decisión sobre el reclamo o requerimiento presentado, no constituirá precedente para casos con características similares.

e) Podrá presentar a la Junta Directiva de Banesco recomendaciones y propuestas en la materia de su competencia, que puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar la prestación de los servicios financieros que Banesco ofrece y que puedan incrementar las buenas relaciones entre Banesco y sus Clientes y Usuarios.

f) Deberá mantener un registro y archivo de las reclamaciones presentadas por un término de diez (10) años.

g) Presentará a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, dentro del primer mes de cada semestre, los informes que le sean requeridos y colaborará con dicho Organismo en los temas de su competencia. Dichos informes deberán contener como mínimo: (i) Información detallada de las quejas recibidas y tramitadas durante dicho periodo; (ii) Resumen de las recomendaciones o propuestas presentadas a la Junta directiva que puedan ayudar, facilitar, aclarar o regularizar la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir con los clientes y usuarios; (iii) Resumen de las decisiones dictadas, que hayan dado lugar al establecimiento de criterios generales para la toma de decisiones e indicación expresa de dichos criterios y

(iv) Indicación de los criterios mantenidos para la solución de los reclamos y requerimientos.

**Artículo 8.- Materias Exceptuadas.** Quedan excluidas de la competencia del Defensor, las siguientes materias:

a) Las relaciones entre Banesco, sus trabajadores y su sindicato, salvo el caso de que algún trabajador sea a su vez, Cliente o Usuario y que presente al Defensor alguna reclamación o solicitud de aclaratoria, relativa a los servicios financieros o bancarios recibidos o dejados de recibir por ese trabajador, como tal Cliente o Usuario, en cuyo caso el Defensor limitará su actuación a la reclamación o solicitud específica planteadas por ese trabajador, dentro del procedimiento iniciado con motivo de tal reclamación o solicitud.

b) Las relaciones entre Banesco y sus accionistas, salvo el caso de que algún accionista sea a su vez, Cliente o Usuario y que presente al Defensor alguna reclamación o solicitud de aclaratoria, relativa a los servicios financieros o bancarios recibidos o dejados de recibir por ese accionista, como tal Cliente o Usuario, en cuyo caso el Defensor limitará su actuación a la reclamación o solicitud específica planteadas por ese accionista, dentro del procedimiento iniciado con motivo de tal reclamación o solicitud.

c) Las relaciones de Banesco con sus proveedores de bienes y servicios, salvo el caso de que algún proveedor sea a su vez Cliente o Usuario y que presente al Defensor alguna reclamación o solicitud de aclaratoria, relativa a los servicios financieros o bancarios recibidos o dejados de recibir por ese proveedor, en su condición de Cliente o Usuario, en cuyo caso el Defensor limitará su actuación a la reclamación o solicitud específica planteadas por ese proveedor, dentro del procedimiento iniciado con motivo de tal reclamación o solicitud.

d) Los asuntos referidos a las decisiones que Banesco adopte en ejercicio de su libertad de contratar, o con motivo de las evaluaciones de riesgos crediticios y de otra índole que Banesco deba realizar en beneficio de todos sus depositantes, o con ocasión de las políticas y procedimientos de Banesco en materia de *conozca-a-su-cliente*, de seguridad o de prevención de legitimación de capitales, o como responsable de la operación de su negocio bancario. Particularmente, en todo lo relativo a (i) la

aprobación o negación en el otorgamiento de créditos o en la prestación de cualquier clase de servicio bancario, financiero o de otra índole; (ii) la celebración o suscripción o no de contratos bancarios, financieros o de otra índole; (iii) la prestación o no de productos bancarios, financieros o de otra índole; (iv) los términos y condiciones de los contratos bancarios, financieros o de otra índole; (v) la realización o no de operaciones bancarias, financieras o de otra índole; (vi) todo lo relacionado con la fijación de tasas de interés, condiciones de crédito, precios y tarifas; (vii) la aceptación o la admisión de alguna persona como Cliente o Usuario; y (viii) los términos y condiciones generales y particulares que rijan los servicios y productos bancarios, financieros y de otra índole que Banesco ofrezca al público o negocie de manera individual.

e) La interpretación acerca de los términos y condiciones, de cualquier clase de contratos, productos o servicios de Banesco, fuera del ámbito de las reclamaciones o solicitudes específicas planteadas por los Clientes y Usuarios, o fuera de los procedimientos iniciados con motivo de tales reclamaciones o solicitudes.

f) La conducción y administración de los negocios propios de Banesco, tales como: selección de sus empleados, contratación de proveedores, contratación de servicios de cualquier índole.

g) La manifestación de juicios de valor sobre aspectos generales de Banesco, debiendo circunscribirse única y exclusivamente a los planteamientos particulares que le sean presentados por Clientes o Usuarios, dentro del procedimiento correspondiente.

h) Los reclamos o requerimientos de Clientes y Usuarios que se encuentren en tramitación ante los tribunales judiciales o arbitrales, o ante la administración pública, o hayan sido ya resueltos en vía judicial, arbitral o administrativa.

l) Las reclamaciones contra gestiones de cobro de créditos o cualquier otra gestión o acción realizadas por Banesco por vía extrajudicial, judicial o arbitral.

j) Las reclamaciones que, habiendo sido presentadas por un Cliente o Usuario ante el Defensor, sean o hayan sido presentadas por el mismo Cliente o Usuario ante un tribunal judicial o arbitral, o ante la administración pública. En este caso el Defensor deberá dar por terminada la averiguación, cerrar el expediente y esperar la decisión del organismo correspondiente.

k) Aquellos reclamos o requerimientos que hubieren sido negados por Banesco con mas de seis (6) meses de anterioridad a la fecha de presentación de la queja.

l) Los reclamos o requerimientos decididos previamente por el Defensor.

m) Cualquier otro reclamo o requerimiento que no esté expresamente contemplado dentro de las atribuciones del Defensor señaladas en el artículo 7 del presente reglamento.

En los casos previstos en el presente artículo, el Defensor declarará inadmisibile la reclamación o pedimento del Cliente o Usuario. En estos casos, no cabrá ningún recurso contra la decisión correspondiente, pudiendo el Cliente o Usuario acudir a las instancias competentes a formular su reclamo o solicitud.

**Artículo 9.- Obligaciones de Banesco.** Banesco adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Defensor y para asegurar la total independencia de su actuación. En particular, corresponde a Banesco:

a) Colaborar con el Defensor en todo aquello que a juicio de Banesco favorezca el mejor ejercicio del cargo del Defensor y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.

b) Informar a los Clientes y Usuarios, en la forma que estime más adecuada, de la existencia y funciones del Defensor, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que asisten a dichos Clientes y Usuarios para presentar sus reclamos, requerimientos y peticiones así como y el mecanismo para interponerlos.

c) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Defensor.

d) Instruir a todos sus departamentos y unidades en el deber de colaborar con el Defensor, para el cumplimiento de sus funciones.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS O REQUERIMIENTOS**

**Artículo 10. Calidad para presentar los reclamos o requerimientos.** Cualquier Cliente o Usuario de los productos o servicios de Banesco podrá dirigirse al Defensor

cuando considere que en algún tipo de operación o servicio, bancario o financiero, prestado por Banesco, ha sufrido un tratamiento incorrecto o no ajustado a derecho.

**Artículo 11. Procedimiento Previo.** Los Clientes o Usuarios deberán presentar sus reclamos o requerimientos ante la Gerencia de Gestión de Requerimientos, para que sea esta Gerencia, quien atienda inicialmente el caso a los fines de su resolución. La Gerencia de Gestión de Requerimientos, dispondrá de un plazo de veinte (20) días continuos para responder. En caso de que la respuesta de la Gerencia de Gestión de Requerimientos (i) no satisfaga los intereses o expectativas de los Clientes o Usuarios, o (ii) no haya sido emitida en el plazo establecido para ello, los Clientes o Usuarios podrán acudir ante el Defensor cumpliendo con los requisitos que se establecen en el presente Reglamento. En caso de que los Clientes o Usuarios no hayan cumplido con el procedimiento previo previsto en el presente artículo, el Defensor declarará inadmisibles su reclamación o pedimento. En estos casos, no cabrá ningún recurso contra dicha decisión, pudiendo el Cliente o Usuario, cumplir con dicho procedimiento previo.

**Artículo 12. Forma, contenido y lugar de la presentación de los reclamos y requerimientos.** El reclamo o requerimiento deberá ser enviado al Defensor por escrito a través de cualquiera de las oficinas de Banesco o a la dirección electrónica que Banesco habilitará e informará en su página Web, o cualquier otra dirección o medio que el Defensor haga público a tal efecto, de modo que las peticiones y demás correspondencia dirigidas al Defensor sean recibidas por éste en forma oportuna.

La presentación de los reclamos, requerimientos o peticiones podrá efectuarse por parte del Cliente o Usuario, personalmente o mediante representación, en forma escrita o por medios informáticos o electrónicos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

En todos los casos, el Cliente o Usuario, o su representante, podrán exigir un recibo relativo a su reclamación o solicitud. En caso de que el Cliente o Usuario, o su representante, no hayan exigido tal recibo, el auto de admisión mencionado más abajo hará las veces de recibo.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación por parte del Cliente o Usuario, de un documento en el que hará constar:

a) Nombre, apellidos, cédula de identidad (o, si es extranjero, los datos del pasaporte



vigente) y domicilio del interesado, si es persona natural, o, si es persona jurídica, del individuo que lo represente, debidamente acreditado mediante la indicación del carácter con que actúa y la presentación del original o una copia certificada del documento en que conste tal carácter; y datos referidos a su registro público para las personas jurídicas. Igualmente deberá indicar su número de Registro de Información Fiscal.

b) Número telefónico y correo electrónico donde se practicarán las notificaciones a que hubiere lugar.

c) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de los hechos y de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

d) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

e) Lugar, fecha y firma.

f) Pruebas documentales o soportes de la petición, reclamos o requerimientos, es decir, las evidencias o documentos necesarios para poder analizar y atender su petición.

En caso de que el Cliente o Usuario no haya cumplido los requisitos relativos a su reclamo o solicitud previstos en el presente artículo, el Defensor declarará inadmisibles la reclamación o pedimento del Cliente o Usuario. En estos casos, no cabrá ningún recurso contra la decisión correspondiente, pudiendo el Cliente o Usuario, presentar nuevamente su reclamo o solicitud, cumpliendo con dichos requisitos. En caso de que el Cliente o Usuario haya cumplido los requisitos relativos a su reclamo o solicitud previstos en el presente artículo, el Defensor admitirá la reclamación o pedimento del Cliente o Usuario, abrirá un expediente para el caso. Hasta tanto esto no ocurra, no correrá ningún plazo.

**Artículo 13.- Plazo para presentar los reclamos o requerimientos.** La presentación de una reclamación por parte de un Cliente o Usuario ante la oficina del Defensor, deberá hacerse dentro del plazo de seis (6) meses contados desde el día en que aquellos reclamos o requerimientos hubieren sido negados por Banesco, o no hayan satisfecho los intereses o expectativas del Cliente o Usuario.

**Artículo 14. Tramitación y plazos para decidir.**

a) Una vez recibido el reclamo o requerimiento, el Defensor, tras las averiguaciones que considere oportunas, decidirá si el asunto que se le somete es o no

admisible. Si estimase que no lo es, denegará su admisión a trámite, notificando su decisión al Cliente o Usuario en un plazo máximo de cinco (5) días continuos.

- b) Admitido el reclamo o requerimiento presentado por el Cliente o Usuario sin mas formalidades se abrirá el expediente constitutivo de la reclamación o requerimiento. El Defensor, de ser necesario, solicitará tanto a la Gerencia de Gestión de Requerimientos, como al Cliente o Usuario, en caso de considerarlo necesario, que presente, a la mayor brevedad, un informe justificativo de su actuación, al que se deberá adjuntar cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Así mismo el Defensor podrá acudir al departamento o área de Banesco responsable de administrar o controlar el servicio objeto del reclamo o requerimiento, con la finalidad de solicitar elementos suficientes para tomar su decisión. Se entenderá que el Cliente o Usuario desiste de la reclamación si no aporta la información requerida por el Defensor de manera oportuna.
- c) El Defensor deberá dictar su decisión en un plazo no superior a veinte (20) días continuos contados a partir del día en que el reclamo o requerimiento haya sido presentado a su conocimiento, o a partir del día en el que el Defensor reciba del Cliente o Usuario los informes solicitados, si fuere el caso.
- d) Dictada la decisión, la misma será enviada a la Gerencia de Gestión de Requerimientos, a objeto de que se proceda conforme a los términos y condiciones allí establecidos.

**Parágrafo Unico: Deber de Colaboración.** Además de la Gerencia de Gestión de Requerimientos, todas las agencias, departamentos y servicios de Banesco tienen el deber de facilitar con la máxima celeridad al Defensor cuantas informaciones les solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

**Artículo 15. Relación entre Banesco y el Defensor.** Banesco adoptará todas las medidas que considere necesarias para el mejor desarrollo de las funciones del Defensor y para asegurar la total independencia de su actuación. A tales fines Banesco deberá colaborar con el Defensor en todo aquello que considere favorece el ejercicio de su cargo y en facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración. A los efectos de dar

cumplimiento a este Reglamento, la Gerencia de Gestión de Requerimientos facilitará en todo momento la labor del Defensor del Cliente y Usuario y servirá como principal enlace entre el Defensor y las diferentes dependencias de Banesco, con la finalidad de que esa Gerencia colabore en el flujo de información y documentación, y, concluido el caso, verifique el cumplimiento o la ejecución de las decisiones del Defensor.

Así mismo Banesco deberá, a través de los medios que estime apropiados, informar a los Clientes y Usuarios de la existencia y funciones del Defensor, y del modo como presentar sus reclamos y requerimientos.

**Artículo 16.- Finalización y notificación.** La decisión será siempre presentada en forma escrita, motivada y contendrá las conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, así como en las prácticas y usos bancarios. La Unidad de Gestión de Requerimientos deberá informar al Defensor, en un plazo no mayor a 30 días continuos contados a partir de la fecha de la ejecución de la decisión, si ésta pudo ejecutarse o no, así como los motivos o causas que motivaron la imposibilidad de ejecutarla, todo lo cual deberá hacerse dentro del plazo de treinta (30) días siguientes a la fecha de la respectiva decisión, acompañándose de los documentos, informes o soportes contables que acrediten la ejecución de la decisión según corresponda. En el caso de que se haya firmado un finiquito con el Cliente o Usuario, debe entregarle copia simple de ese documento, una vez firmado por el Cliente o Usuario, para anexarla al expediente correspondiente. En caso en que se haya producido un reintegro, deberá enviarle información respecto a la fecha de su ejecución para que el Defensor cierre el expediente y, en el caso de que la decisión no se haya podido ejecutar, informará al Defensor, con una breve explicación del motivo de la no ejecución.

**Artículo 17. Decisión del Defensor.** En aquellos casos en que la decisión del Defensor sea favorable al Cliente o Usuario, Banesco ejecutará la decisión objetiva, imparcial e independiente del Defensor, poniéndose fin a la reclamación planteada. En caso de que la reclamación versare sobre el reintegro de sumas de dinero, Banesco procederá de inmediato y sin excepción a efectuar el abono en la cuenta del cliente.

**Artículo 18. Informe Semestral.** Dentro de los primeros sesenta (60) días al inicio de cada semestre, el Defensor presentará ante la Junta Directiva de Banesco un informe

explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

a) Resumen estadístico de los reclamos y requerimientos atendidos, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, en su caso, resumen de los motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones, y cuantías e importes afectados,

b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente o Usuario,

c) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

**Artículo 19. Disposición Final.** El presente Reglamento entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.