

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

CAPITULO I

Artículo 1.- Definiciones:

A todos los fines del presente reglamento, se establecen las siguientes definiciones, en el entendido que, los términos definidos podrán ser presentados indistintamente en singular o plural, en mayúsculas o en minúsculas, según el caso:

1. **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 N° 1, Tomo 16-A, cuya transformación a Banco Universal consta en documento inscrito en dicha Oficina de Registro Mercantil, el 04 de septiembre de 1997, bajo el N° 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 N° 39, Tomo 152-A-Qto., siendo registrada su última modificación estatutaria ante el referido Registro Mercantil Quinto de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y estado Miranda, el 18 de julio de 2013, bajo el N° 56, Tomo 106-Asignado con el certificado de inscripción de Registro de Información Fiscal (R.I.F). N° J-07013380-5.
2. **Clientes:** Son aquellas personas naturales o jurídicas con las cuales BanESCO tiene una relación contractual de carácter financiero o de servicios bancarios.
3. **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.
4. **Defensor:** Significa el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, nombrado por la Junta Directiva de Banesco.
 5. **Denuncia, reclamo o queja:** Manifestación de inconformidad expresada por un cliente, usuario y usuaria respecto de una operación o transacción, producto o servicio adquirido por éste y ofrecido por Banesco
 6. **Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario:** Área interna de Banesco, encargada de atender, evaluar, aceptar, analizar, tramitar y decidir las denuncias, reclamos o quejas presentados por los clientes, usuarios y usuarias.
 7. **Norma:** Se refiere a las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
 8. **Usuarios y Usuarías:** 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, denuncias o quejas que formulen los Clientes, Usuarios y Usuarías de Banesco.

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 sector 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 deberán ser sometidas a la consideración de la Asamblea de Accionistas de Banesco y deberán cumplir con los requisitos de calidad moral y ética establecidos por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario para el ejercicio de la actividad bancaria.

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 ejercicio 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 por dos (2) semestres consecutivos el informe que debe presentar el Defensor, debiendo la Junta Directiva de Banesco proceder a la designación del Suplente.

En el caso de producirse la vacante del cargo del Defensor, esta deberá ser cubierta por el Suplente y la Junta Directiva del Banco deberá nombrar el nuevo titular al cargo dentro de los sesenta (60) días continuos al que se produjo la vacante.

De producirse la falta absoluta del Defensor y su Suplente, la Junta Directiva del Banco tendrá un lapso de quince (15) días continuos, contados a partir de la fecha en que se produjeron las vacantes para el nombramiento de un nuevo titular y suplente.

Artículo 6.- Funciones. Al Defensor le corresponde revisar la procedencia o no de los reclamos o quejas que formulen los clientes, usuarios y usuarias que sean declaradas improcedentes en virtud de los servicios financieros y bancarios prestados por Banesco, siempre que tales reclamos o quejas 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. 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 la procedencia o no de los reclamos o quejas que formulen los Clientes, Usuarios y Usuarias declaradas improcedentes y en consecuencia recurran a él. En cumplimiento de sus funciones, el Defensor tendrá taxativamente, las siguientes atribuciones:

a) Atender las solicitudes de reconsideración presentadas por los Clientes, Usuarios y Usuarias en relación con las transacciones o servicios financieros y bancarios prestados por Banesco. Para ello el Defensor deberá solicitar al Cliente, Usuario y Usuaria y a Banesco, toda la documentación que sea necesaria para la solución del reclamo o queja sometida a su conocimiento. Una vez recibida la mencionada solicitud de reconsideración, el Defensor tendrá hasta dos (02) días continuos para requerir a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario el expediente correspondiente, y en caso de requerir información al Cliente Usuario o Usuaria, contará con un lapso de tres (3) días continuos.

b) Hacer prevalecer el derecho sustantivo sobre el adjetivo.

c) Dictar decisión sobre los reclamos o quejas presentadas, en el plazo de veinte (20) días continuos. Al referido plazo, le serán imputables los dos (2) días continuos para requerir el expediente a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, los cinco (5) días continuos que tiene la referida Unidad para remitir el mismo y, de ser el caso, el lapso de tres (03) días continuos para la remisión de la información solicitada al Cliente Usuario o Usuaría.

La solicitud del expediente por parte del Defensor será realizada de forma automatizada a través del Sistema Integral de Requerimientos (SIR) de Banesco.

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

e) Presentar, a la Junta Directiva de Banesco, de así considerarlo las 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, Usuarios y Usuarías.

f) 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, un informe en el que se indicará como mínimo: (i) Información detallada de 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 y afines); (ii) 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; (iii) 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 y (iv) Indicación de los criterios mantenidos para la solución de los reclamos o quejas.

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, Usuario y Usuaria 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, Usuario y Usuaria, en cuyo caso el Defensor limitará su actuación a la reclamación o solicitud específica planteada 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, Usuario y Usuaria 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, Usuario y Usuaria, en cuyo caso el Defensor limitará su actuación a la reclamación o solicitud específica planteada 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, Usuario y Usuaria 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, Usuario y Usuaria, en cuyo caso el Defensor limitará su actuación a la reclamación o solicitud específica planteada 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, Usuario y Usuaria; 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, Usuarios y Usuarías, 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, Usuarios y Usuarías, dentro del procedimiento correspondiente.

h) Los reclamos o quejas de Clientes, Usuarios y Usuarías 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.

i) 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, Usuario y Usuaría ante el Defensor, sean o hayan sido presentadas por el mismo Cliente, Usuario y Usuaría 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 quejas que hubieren sido negados por Banesco con más de dos (2) años de anterioridad a la fecha de recepción de la notificación de improcedencia por parte de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.

- l) Los reclamos o quejas decididos previamente por el Defensor.
- m) Cualquier otro reclamo o queja 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 inadmisibles la reclamación o pedimento del Cliente, Usuario y Usuaria. En estos casos, no cabrá ningún recurso contra la decisión correspondiente, pudiendo el Cliente, Usuario y Usuaria acudir a las instancias competentes a formular su reclamo o solicitud.
- n) El Defensor se abstendrá de actuar cuando se presenten conflictos de intereses en relación con una controversia o clientes, usuarios y usuarias, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente.

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, Usuarios y Usuarias, 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, Usuarios y Usuarias para presentar sus denuncias, reclamos o quejas, así como 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 QUEJAS

Artículo 10. Calidad para presentar los reclamos o quejas. Cualquier Cliente, Usuario y Usuaría de los productos o servicios de Banesco, podrá dirigirse al Defensor para solicitar la revisión de la procedencia o no de los reclamos o quejas que le sean declarados improcedentes por parte de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.

El Defensor tiene entre sus funciones tramitar y resolver las solicitudes de reconsideración, presentadas por los Clientes, Usuarios y Usuarías.

Artículo 11. Procedimiento Previo. Los Clientes, Usuarios y Usuarías deberán presentar sus reclamos o quejas ante la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, quien atenderá inicialmente el caso a los fines de su resolución. La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, deberá responder en un plazo no mayor de veinte (20) días continuos, contados a partir de la formalización del reclamo o queja. La comunicación que a bien deba ser dirigida a los Clientes, Usuarios y Usuarías, en virtud de la procedencia o no del reclamo o queja, deberá contener las formalidades y los aspectos mínimos indicados en la Norma. La falta de decisión por parte de la referida Unidad en el plazo indicado, pudiera acarrear la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio.

En caso que la respuesta de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario no satisfaga los intereses o expectativas de los Clientes, Usuarios y Usuarías, podrán acudir ante el Defensor cumpliendo con los requisitos que se establecen en el presente Reglamento. Por su parte, los Clientes, Usuarios y Usuarías podrán presentar las solicitudes de reconsideración ante el Defensor del Cliente y Usuario Bancario a la dirección de correo electrónico de este último o bien podrá consignarla en cualquiera de las oficinas de Banesco. Es entendido que el Defensor de Cliente y Usuario Bancario es una instancia formal de carácter objetivo e independiente, con competencia para tramitar y decidir sobre los reclamos interpuestos que ya han sido evaluados por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y cuya respuesta improcedente no resulte satisfactoria para el Cliente.

En el caso que la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario no haya emitido respuesta en el plazo establecido para ello, el Defensor deberá hacer el llamado de

atención a la Unidad, y cuando dicho incumplimiento sea de forma reiterada, el mismo podrá objetar al Jefe de la referida Unidad ante la Junta Directiva de Banesco.

Y en caso que los Clientes, Usuarios y Usuarías no hayan cumplido con el procedimiento previo previsto en el presente artículo, el Defensor declarará inadmisibles sus reclamaciones o pedidos. En estos casos, no cabrá ningún recurso contra dicha decisión, pudiendo el Cliente, Usuario y Usuaría, cumplir con dicho procedimiento previo.

Artículo 12. Forma, contenido y lugar de la presentación de los reclamos y requerimientos. El reclamo o queja 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 o reclamos dirigidos al Defensor sean recibidos por éste en forma oportuna.

La presentación de los reclamos o quejas podrá efectuarse por parte del Cliente, Usuario y Usuaría, 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, Usuario y Usuaría, o su representante, podrán exigir un recibo relativo a su reclamación o solicitud. En caso de que el Cliente, Usuario y Usuaría, 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, Usuario y Usuaría, 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 y número de identificación del caso.
- f) Pruebas documentales o soportes de la petición, reclamo o queja, es decir, las evidencias o documentos necesarios para poder analizar y atender su petición.

En caso que el Defensor detecte que falta alguno de los requisitos previstos en el presente artículo, y pueda ser subsanado en el momento, deberá indicarle al Cliente, Usuario o Usuaria a través de los medios dispuestos para tales fines, con el objeto de evitar demoras innecesarias en la admisión de la reconsideración o reclamo.

Si la solicitud de reconsideración se realizara a través de las oficinas de Banesco y el Cliente, Usuario o Usuaria no la presenta por escrito, el Banco deberá proveer de los medios necesarios para que lo realice. Asimismo, no podrá exigirle al cliente la presentación de documentos o pruebas que reposen en los archivos del Banco.

En caso de que el Cliente, Usuario y Usuaria no haya cumplido los requisitos relativos a su reclamo o solicitud previstos en el presente artículo, el Defensor declarará inadmisibile la reclamación o pedimento del Cliente, Usuario y Usuaria. En estos casos, no cabrá ningún recurso contra la decisión correspondiente, pudiendo el Cliente, Usuario y Usuaria, presentar nuevamente su reclamo o solicitud, cumpliendo con dichos requisitos. En caso de que el Cliente, Usuario y Usuaria haya cumplido los requisitos relativos a su reclamo o solicitud previstos en el presente artículo, el Defensor admitirá la reclamación o pedimento del Cliente, Usuario y Usuaria y abrirá un expediente para el caso, en un plazo de tres (3) días continuos, el cual no suspende el de los veinte (20) días continuos con que cuenta el Defensor para emitir la decisión correspondiente.

Artículo 13.- Plazo para presentar los reclamos o quejas. La presentación de una reclamación por parte de un Cliente, Usuario y Usuaria ante la oficina del Defensor, deberá hacerse cuando no hayan satisfecho los intereses o expectativas del Cliente, Usuario y Usuaria y dentro del plazo de hasta dos (2) años contados desde el día en que se recibió la notificación de improcedencia del mismo, por parte de la Unidad de

Atención al Cliente y Usuario Bancario. El plazo anterior, no modifica ni extiende la caducidad establecida en la Ley de Instituciones del Sector Bancario, ni en la Ley de tarjetas de Créditos, Débito, Prepagadas y demás tarjetas de Financiamiento y Pago Electrónico, en referencia al plazo de los cuentacorrentistas y tarjetahabientes para impugnar los estados de cuenta derivados de sus productos.

Artículo 14. Tramitación y plazos para decidir.

a) Una vez recibido el reclamo o queja, 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, Usuario y Usuaría en un plazo máximo de cinco (5) días continuos.

b) Admitido el reclamo o requerimiento presentado por el Cliente, Usuario y Usuaría sin más formalidades se abrirá el expediente constitutivo de la reclamación o queja. El Defensor solicitará a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario que suministre, en un plazo de cinco (5) días continuos, el expediente del reclamo, que deberá contener el histórico de las actuaciones realizadas para resolver el caso, incluyendo los informes elaborados por cada una de las áreas involucradas en la investigación, con sus respectivos anexos, en los que se evidencien los elementos probatorios que sustenten la respuesta otorgada. El Defensor, de ser necesario, solicitará tanto a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, como al Cliente o Usuario, las ampliaciones, aclaraciones, informes o elementos de prueba adicionales que 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 queja, con la finalidad de solicitar elementos suficientes para tomar su decisión. Se entenderá que el Cliente, Usuario y Usuaría 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 queja haya sido presentado a su conocimiento, o a partir del día en el que el Defensor reciba del Cliente, Usuario y Usuaría los informes solicitados, si fuere el caso. Al referido plazo, le serán imputables los dos (2) días continuos para requerir el expediente a la Unidad de Atención al

Cliente y Usuario Bancario, los cinco (5) días continuos que tiene la referida Unidad para remitir el mismo y, de ser el caso, el lapso de tres (03) días continuos para la remisión de la información solicitada al Cliente Usuario o Usuaría.

d) Dictada la decisión, la misma será enviada a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, a objeto de que se proceda conforme a los términos y condiciones allí establecidas.

Parágrafo Único: Deber de Colaboración. Además de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, 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 Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario 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, Usuarios y Usuarías de la existencia y funciones del Defensor, y del modo como presentar sus reclamos o quejas.

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 Atención al Cliente y Usuario Bancario deberá informar al Defensor, dentro del plazo establecido en la Norma, si la

decisión pudo ejecutarse o no, así como los motivos o causas que motivaron la imposibilidad de ejecutarla, acompañando 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, Usuario y Usuaría, debe entregarle copia simple de ese documento, una vez firmado por el Cliente, Usuario y Usuaría, 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, Usuario y Usuaría, 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, Usuario y Usuaría.
- 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.

Artículo 20. Normativa Aplicable. En todo lo no previsto expresamente en el presente reglamento, regirán las disposiciones legales de la República Bolivariana de Venezuela que resulten aplicables.