

**REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A**

INDICE

Introducción

Capítulo I DISPOSICIONES GENERALES

- Artículo 1.- Objeto
- Artículo 2.- Ámbito de Aplicación
- Artículo 3.- Difusión
- Artículo 4.- Aprobación y Modificación
- Artículo 5.- Definiciones

Capítulo II DEL PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS SOMETIDOS AL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

- Artículo 6.- Presentación
- Artículo 7.- Tramitación
- Artículo 8.- Dictamen y Notificación

Capítulo III DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

- Artículo 9.- Ámbito de Actuación
- Artículo 10.- Designación
- Artículo 11.- Nivel de Reporte
- Artículo 12.- Duración del Nombramiento y Cese en el Cargo
- Artículo 13.- Organización Interna
- Artículo 14.- Funciones Claves
- Artículo 15.- Informe Semestral

**SUPERINTENDENCIA DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
RESOLUCIÓN N° 063.15 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2015
GACETA 40.809 DE FECHA 14 DE DICIEMBRE DE 2015**

Noviembre de 2016

**REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A**

Capítulo IV **RELACIÓN DE LOS ASUNTOS CUYO CONOCIMIENTO NO LE
CORRESPONDEN AL DEFENSOR DEL CLIENTE**
Artículo 16.- Materias Excluidas

Capítulo V **DEBER DE TODAS LAS UNIDADES DEL BANCO DE
COLABORAR CON EL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO
BANCARIO PARA LA SOLUCION DE LOS RECLAMOS
SOMETIDOS A SU CONSIDERACIÓN.**
Artículo 17.- Colaboración
Artículo 18.- Información y Soportes

Capítulo VI **DEL PROCEDIMIENTO QUE REGIRA LAS RELACIONES
ENTRE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIO
BANCARIO Y EL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO
BANCARIO.**
Artículo 19.- Procedimiento

Capítulo VII **DISPOSICIONES FINALES**
Artículo 20.- Atención Gratuita
Artículo 21.- Información al Cliente y Usuario
Artículo 22.- Alcance
Artículo 23.- Fecha de Vigencia

**SUPERINTENDENCIA DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
RESOLUCIÓN N° 063.15 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2015
GACETA 40.809 DE FECHA 14 DE DICIEMBRE DE 2015**

Noviembre de 2016

**REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A**

INTRODUCCIÓN

En fecha 12 de junio de 2015, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, dictó la Resolución 063.15, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.809 de fecha 14 de diciembre de 2015, mediante la cual deroga la Resolución N° 083.11 del 15 de marzo de 2011, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.635 del 16 de marzo de 2011, que contiene las "NORMAS RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS".

En estas Normas se instruye a las Instituciones del Sector Bancario, sobre aspectos claves en materia de Atención, Defensa y Servicios a sus clientes, usuarios y usuarias; tales como: El derecho de los Clientes a recibir una adecuada atención, Obligaciones de las Instituciones del Sector Bancario, Procedimiento de Reclamos y la obligación de contar con una Unidad de Atención al Cliente, así como Normas con respecto a Operaciones en Cuenta, Limitaciones y Disposiciones Generales sobre el derecho de los clientes y usuarios.

La Resolución, mantiene la figura del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, instancia superior jerárquica a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, cuya función principal es revisar la procedencia o no de los reclamos o quejas que formulen los clientes, usuarios y usuarias que sean declaradas improcedentes o no resueltos, así como la obligación de elaborar un Reglamento que regule sus actividades.

El presente Reglamento se elabora en cumplimiento de la citada disposición y el propósito de 100% Banco, de siempre preservar la confianza de sus clientes, ofrecerles un servicio que los respalde y optimizar su atención y

**SUPERINTENDENCIA DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
RESOLUCIÓN N° 063.15 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2015
GACETA 40.809 DE FECHA 14 DE DICIEMBRE DE 2015**

Noviembre de 2016

**REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A**

defensa. La Junta Directiva del Banco mediante Resolución aprobará el contenido del presente Reglamento.

**Capítulo I
Disposiciones Generales**

Artículo 1.- Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente, el funcionamiento del servicio y la atención al cliente, así como el procedimiento para atender, tramitar y resolver los reclamos que los clientes, usuarios y usuarias de 100% Banco presenten, considerados improcedentes o no resueltos a tiempo por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario o aquellos a los que se les hubiese solicitado su reconsideración, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

De producirse la vacante del cargo del defensor del cliente y usuario bancario la junta directiva del banco deberá nombrar un nuevo titular dentro de los sesenta (60) días continuos al que se produjo el cese.

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 2.- Ámbito de Aplicación

Todas las unidades, oficinas, agencias del Banco quedan sujetas al cumplimiento de las normas contenidas en el presente Reglamento.

Artículo 3.- Difusión

100% Banco, a través de las Vicepresidencias de Productos y Servicios, Mercadeo, Organización y Métodos, Recursos Humanos, Red de Agencias y cualquier otra Unidad que considere, adoptará todas las medidas necesarias

**SUPERINTENDENCIA DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
RESOLUCIÓN N° 063.15 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2015
GACETA 40.809 DE FECHA 14 DE DICIEMBRE DE 2015**

Noviembre de 2016

**REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A**

para asegurar una amplia difusión de lo dispuesto en este Reglamento y en la Resolución 063.15 de fecha 12 de junio de 2015, entre todas las unidades, oficinas y agencias del Banco.

Este Reglamento será publicado en la página Web y en la Biblioteca electrónica del Banco, para su mejor difusión entre los clientes, usuarios, usuarias, gerentes y empleados de los distintos canales de atención al cliente, usuario y usuaria.

Artículo 4.- Aprobación y Modificación

El presente Reglamento debe ser aprobado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Cualquier modificación que sea considerada de interés para los Clientes, Usuarios y Usuarias deberá ser sometida previamente a la aprobación de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 5.- Definiciones

A los fines de un mejor entendimiento y ejecución del presente Reglamento, contemplamos las siguientes definiciones:

Banco: Se refiere a 100% Banco, Banco Universal C.A, Institución Financiera sometida a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Agencia, Oficina y Sucursal: Son extensiones del Banco que funcionan en un establecimiento, que pueden ofrecer productos y servicios o realizar actividades administrativas u operativas para el cumplimiento y desarrollo de su razón social.

Centro de Negocio: Son extensiones del Banco que dependen de una agencia, oficina o sucursal, cuyo objetivo es brindar asesoría e información de sus productos y servicios.

**SUPERINTENDENCIA DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
RESOLUCIÓN N° 063.15 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2015
GACETA 40.809 DE FECHA 14 DE DICIEMBRE DE 2015**

Noviembre de 2016

REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A

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

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

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

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

Servicios Financieros: Todas aquellas operaciones que se realicen en el Banco con sus clientes, usuarios y usuarias.

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

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

REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A

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

Operaciones de Puestos de Atención: Aquellas operaciones financieras y no financieras propias de la actividad de la Institución Bancaria diferentes a las operaciones de taquilla, tales como: solicitudes de créditos, retiros de chequeras y tarjetas de crédito, aperturas de cuenta y otros productos financieros.

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

Cliente: Toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios financieros con el Banco.

Usuario y Usuaría: Toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros del Banco, sin ser cliente.

Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario: Área Interna del Banco encargada de atender, evaluar, aceptar, analizar, tramitar y decidir las denuncias, reclamos, quejas presentadas por los clientes, usuarios y usuarias.

Defensor del Cliente y Usuario Bancario: Es una figura designada por el Banco, dedicada a revisar, tramitar y resolver denuncias, reclamos o quejas presentadas por los clientes, usuarios o usuarias derivadas de la práctica y

**REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A**

actuación bancaria, las cuales fueron consideradas no procedentes o no resueltas a tiempo por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.

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 alguna 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.

Artículo 6.- Admisión

Conforme a lo estipulado en la Resolución 063.15 y en el Manual Interno de Gestión de Reclamos, el Defensor del Cliente y Usuario, deberá recibir, canalizar y tramitar las reconsideraciones por cualquier servicio, producto, transacción, operación, irregularidad o atención recibida, que hayan sido, presentados por los clientes, usuarios y usuarias, con el propósito de dar una respuesta, rápida y oportuna en un plazo perentorio, el cual no excederá del tiempo establecido en la Ley de Instituciones del Sector Bancario, en las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros y otras Leyes vigentes que regulen la materia.

El Banco en un plazo máximo de veinte (20) días continuos dará respuesta de manera expresa a las reconsideraciones y peticiones, recibidos y presentados por los Clientes, Usuarios y Usuarias al Defensor o su Suplente.

**SUPERINTENDENCIA DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
RESOLUCIÓN N° 063.15 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2015
GACETA 40.809 DE FECHA 14 DE DICIEMBRE DE 2015**

Noviembre de 2016

REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A

En el supuesto que el Defensor o su Suplente, no emita la decisión correspondiente en el plazo indicado, el Banco estará sujeto al inicio de un procedimiento administrativo sancionatorio por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, y a pesar del inicio del procedimiento administrativo, no estará eximido el Defensor o su Suplente según sea el caso de emitir el procedimiento administrativo.

Capítulo II
Procedimiento para la Tramitación de las Quejas y Reclamos
sometidos al conocimiento del Defensor del Cliente y Usuario
Bancario.

Artículo 7.- Presentación

El Defensor recibe y tramita solicitudes de reconsideración presentados por los clientes, usuarios y usuarias, procede a requerir el expediente en físico a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, quien deberá remitirlo al Defensor en un plazo de cinco (5) días continuos contados a partir de la fecha de recepción por parte del Banco de la solicitud de reconsideración.

La solicitud de reconsideración presentada por el cliente, usuario y usuaria, debe contener nombres, apellidos, domicilio, número de cedula de identidad, Descripción de los hechos que la motivan, el objeto de la reclamación o requerimiento y número de identificación del caso.

El Cliente o Usuario Bancario contara con un lapso de caducidad para solicitar la reconsideración no mayor de dos (02) años, contado a partir de la fecha de haber recibido la notificación de improcedencia por parte de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.

REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A

Ello sin perjuicio del derecho de los Clientes, Usuarios y Usuarias de acudir directamente al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, en caso de no recibir respuesta por parte de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.

Los canales habilitados por el Banco para la presentación de las Reconsideraciones son:

- a) Red de Agencias
- b) Centro de Atención Telefónica (CAT)
- c) Defensoría del Cliente y Usuario Bancario
- d) Correo Electrónico, DefensordelClienteyUsuario@100x100Banco.com

Las reconsideraciones, presentadas por los clientes, usuarios y usuarias; deberán contener como mínimo la siguiente información:

- a) Nombres, apellidos, domicilio, número de cédula de identidad, nombre de la persona jurídica y número de Registro de Información Fiscal (RIF), de ser el caso; así como, pasaporte vigente en el supuesto de ser extranjero no residenciado.
- b) Número telefónico y/o correo electrónico, de ser el caso.
- c) Motivo o razón de la reconsideración o petición
- d) Oficina, Agencia o servicio donde se originó.
- e) Lugar, fecha y firma.
- f) Pruebas documentales o soportes de la reconsideración o petición, de ser el caso.
- g) Dirección física donde enviar la respuesta de su solicitud de reconsideración.
- h) Denuncia ante, el cuerpo de investigaciones científicas, penales y criminalísticas, división contra delitos informáticos, de ser el caso.

REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A

Los Gerentes y empleados, que laboren en los canales de servicios y atención al cliente del Banco, deberán prestar una adecuada atención, tanto en la prestación del servicio en cuanto a operaciones, transacciones, etc. así como en las peticiones, reclamos y reconsideraciones que estos realicen, atendiendo a principios básicos de respeto y comunicación, tales como: Escuchar con atención las preguntas y solicitudes que realicen los clientes, responder en forma precisa, ofrecer información completa y segura en cuanto a procedimientos y características de productos y servicios ofrecidos, usar palabras simples y de común entendimiento, ser amables, receptivos y siempre mostrar una buena educación, así como no utilizar el teléfono celular y evitar conversaciones personales en las áreas de atención al cliente.

En la red comercial de sucursales y agencias, oficinas o taquillas, prestará una atención prioritaria y preferencial a las personas con discapacidad, de la tercera edad, pensionados, mujeres embarazadas, tanto en las operaciones de taquilla como en las demás áreas de atención al cliente y usuarios.

El Banco, podrá rechazar la admisión de reconsideraciones cuando:

- a) Se omiten datos de identificación del cliente, usuario y usuaria
- b) El cliente y usuario en relación con los mismos hechos, formule quejas o reclamos que reiteren otras anteriormente ya resueltas.

Luego de recibir la notificación el cliente o usuario reclamante, por parte de la Unidad de Atención Al Cliente, que su queja o reclamo ha resultado Improcedente, puede dentro del plazo de dos años, contados a partir de la fecha de recepción de dicha notificación, solicitar ante el Defensor del Cliente y Usuario Bancario la reconsideración de su caso. Este término es de caducidad, y de no ser solicitada la reconsideración dentro del plazo previsto, quedará definitivamente firme la decisión notificada por La Unidad de Atención al Cliente.

REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A

Artículo 8.- Tramitación

El Defensor del Cliente recibe el expediente indicado, registra en el control de ingreso de reclamos y revisa que contenga toda la documentación y soportes correspondientes.

Verifica el motivo que generó el resultado por parte de la Unidad de Atención al Cliente y procede a:

- a) Envía solicitud a la Unidad que corresponde para solicitar información o recaudos, de ser el caso, proceso que debe ser ejecutado en un plazo que no excederá los tres (03) días hábiles para su entrega por parte de la Unidad responsable de suministrarlos.
- b) Mediante comunicación escrita, de ser el caso, solicita al cliente, usuario y usuaria información o soportes, proceso que debe ser ejecutado en un plazo que no excederá los tres (03) días hábiles para su entrega por parte del cliente o usuario bancario.
- c) Mediante comunicación escrita, de ser el caso, solicita información o soportes a otras Instituciones financieras, Operadores de tarjetas de Crédito y Débito, u otras empresas relacionadas con los Productos y Servicios que ofrece el Banco.
- d) Recibe de parte de la Unidad respectiva y del cliente los recaudos, revisa y valora las pruebas si las hubiere.

Artículo 9.- Dictamen y Notificación

Evalúa todos los recaudos y pruebas obtenidas y procede a dictar decisión y Envía notificación por escrito al cliente, usuario y usuaria, indicando la decisión en un plazo no mayor de veinte (20) días continuos.

Dentro del plazo de veinte (20) días continuos están comprendidos los tres (03) días continuos para requerir el expediente a la Unidad de Atención al

REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A

Cliente, así como los cinco (05) días continuos que tiene ésta última para remitir el expediente en físico, al igual que el plazo de tres (03) días hábiles para remitir la información adicional que sea solicitada por el Defensor o su Suplente.

El Defensor o su Suplente establecen como medio de comunicación expedito para requerir el expediente y evidencias correspondientes el correo electrónico del Banco dirigido al gerente o coordinador con copia al vicepresidente del área. En caso de requerir alguna evidencia por parte del cliente la solicitara por correo electrónico o teléfono registrado en el banco.

En el supuesto que no se emita la decisión correspondiente en el plazo indicado, el Banco estará sujeto al inicio de un procedimiento administrativo sancionatorio por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, y a pesar del inicio del procedimiento sancionatorio, no estará eximido el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, o su Suplente, según sea el caso, de emitir el pronunciamiento respectivo.

Capítulo V
Del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Artículo 10.- Ámbito de Actuación

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, es una instancia superior jerárquica a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario bancario, cuya función principal es revisar la procedencia o no de los reclamos o quejas que formulen los clientes usuarios y usuarias que sean declarados improcedentes, siempre que hayan sido recibidos para su reconsideración por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario o su Suplente.

Artículo 11.- Designación

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente son designados por la Junta Directiva y sometido a consideración de la Asamblea de Accionistas.

SUPERINTENDENCIA DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
RESOLUCIÓN N° 063.15 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2015
GACETA 40.809 DE FECHA 14 DE DICIEMBRE DE 2015

Noviembre de 2016

REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A

Artículo 12.- Nivel de Reporte

Reporta a la Junta Directiva del Banco y está dedicado en forma exclusiva a las funciones de su cargo.

Artículo 13.- Duración del Nombramiento y Cese en el Cargo

Estarán en sus funciones por un periodo de dos (02) años y podrán ser reelectos por el mismo período. El cese de sus funciones puede darse:

- a) Solicitud a la Junta Directiva por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, en el supuesto de que durante dos (2) semestres consecutivos, este ente regulador hubiese objetado el Informe Semestral.
- b) Cuando se demuestre que por intención, negligencia o imprudencia sus decisiones afecten los derechos de los clientes, usuarios y usuarias de la institución bancaria.
- c) Cuando la toma de decisiones sea parcializada, se beneficie él o terceras personas de manera fraudulenta y no se abstenga de decidir en los casos de conflicto de interés.
- d) Decisión de la Junta Directiva del Banco, solo fundamentando la misma en las causales establecidas en la Resolución Nro. 063.15 de fecha 12 de junio de 2015, dictada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y publicada en la Gaceta Oficial Número 40.809 de fecha 14 de diciembre de 2015. Si este fuera el caso, deberá la Junta Directiva enviar comunicación a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, indicando los motivos en que fundamenta dicha decisión.
- e) Decisión del ocupante.
- f) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que la Junta Directiva acuerde y decida su reelección.

SUPERINTENDENCIA DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
RESOLUCIÓN N° 063.15 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2015
GACETA 40.809 DE FECHA 14 DE DICIEMBRE DE 2015

Noviembre de 2016

REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A

En caso de darse algunos de los supuestos contenidos en los literales anteriores, el Suplente del Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá asumir el cargo, hasta que la Junta Directiva del Banco designe nuevo titular, lo que deberá producirse dentro de los sesenta (60) días continuos al que se produjo el cese del cargo

En el caso de producirse la falta absoluta tanto del Defensor del Cliente y Usuario Bancario como de su Suplente, la Junta Directiva del Banco tendrá un lapso de quince (15) días continuos, contados a partir de la fecha en que se ocurrieron las vacantes para el nombramiento del nuevo titular y su respectivo Suplente.

Artículo 14.- Inhabilidad o Incompatibilidad

Quienes sean o hubiesen ocupado el cargo de Director o Directora, Principal o Suplente, funcionario o funcionaria, empleado o empleada, contratista o apoderado, en el Banco, durante los últimos doce (12), no podrán ejercer el cargo de Defensor del Cliente y Usuario Bancario ni de Defensor Suplente.

Artículo 15.- Organización Interna

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario ejercerá sus funciones de manera objetiva e imparcial con absoluta independencia y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar. Las decisiones tomadas en cuanto a reclamos presentados serán de carácter vinculante para el Banco.

El Banco dotará al Defensor del Cliente y Usuario Bancario de un presupuesto que le permita contar con los recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el pleno cumplimiento de sus funciones y obligaciones.

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, está ubicado administrativamente en la dirección indicada a continuación: 100% Banco, Banco Universal, C.A., Av. Blandin, Centro Comercial San Ignacio, Torre Kepler, piso 7, La Castellana, Caracas.

REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A

Artículo 16.- Funciones Claves

Es función del Defensor del Cliente y Usuario Bancario velar por los derechos e intereses de los clientes, usuarios y usuarias del Banco, derivados de su relación con los mismos, así como, procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de sus funciones le corresponde al Defensor del Cliente y Usuario Bancario:

- a) Conocer, estudiar y resolver de forma objetiva e imparcial, dentro del marco regulatorio y términos establecidos, las quejas o reclamos que los clientes, usuarios y usuarias presenten a reconsideración.
- b) Realizar y presentar recomendaciones y propuestas a la Junta Directiva, a través de su Presidente, en todos aquellos aspectos que sean de su competencia, sobre actividades u operaciones que puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar la correcta prestación del servicio, la seguridad de las operaciones, favorecer las buenas relaciones y la confianza que debe existir con los clientes, usuarios y usuarias.
- c) Elaborar y modificar si fuese necesario, el presente Reglamento.
- d) Solicitar al cliente, usuario y usuaria y al Banco toda la documentación que sea necesaria para la solución del reclamo sometido a su conocimiento.
- e) Mantener comunicación constante con las diferentes Unidades y canales de atención a objeto de conocer posibles desviaciones que pudieran afectar la correcta prestación del servicio y adecuada y oportuna canalización de los reclamos.

SUPERINTENDENCIA DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
RESOLUCIÓN N° 063.15 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2015
GACETA 40.809 DE FECHA 14 DE DICIEMBRE DE 2015

Noviembre de 2016

REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A

- f) Dictar la decisión sobre el reclamo presentado, considerando los plazos establecidos para ello.
- g) Participar en la estructuración de procesos que permitan una atención eficiente, eficaz y oportuna, a los clientes y usuarios del Banco.
- h) Participar en la divulgación del funcionamiento de la Defensoría del Cliente y usuario Bancario.
- i) Presentar informe semestral, dentro del primer mes de cada semestre, ante la Superintendencia de las Instituciones Sector Bancario.
- j) Otras gestiones y actividades que se hagan necesarias para el cumplimiento de las anteriormente indicadas.

Artículo 17.- Informe Semestral

El Defensor del Cliente debe presentar a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, dentro del primer mes de cada semestre un informe en el que se indicará:

- a) Información detallada sobre las quejas y los reclamos recibidos y tramitados durante dicho periodo, donde se indicará entre otros datos: Tipo de reclamo, fecha de recibido por el defensor, fecha de solución, número de reclamo, monto, motivo, estatus (procedente o no procedente) en medios electrónicos.
- b) Propuestas o recomendaciones presentadas a la Junta Directiva, que contribuyan a una mejor consecución de la atención y defensa de los clientes, usuarios y usuarias.
- c) Decisiones dictadas que hayan dado lugar al establecimiento de criterios generales para la toma de decisiones, así como la indicación de dicho criterio y su carácter favorable o desfavorable.

SUPERINTENDENCIA DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
RESOLUCIÓN N° 063.15 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2015
GACETA 40.809 DE FECHA 14 DE DICIEMBRE DE 2015

Noviembre de 2016

**REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A**

- d) Criterios generales mantenidos para la solución de reclamos o quejas.
- e) Otros, en materia de su competencia, de interés para la defensa de los Clientes, Usuarios y Usuarias.

**Capítulo VI
Relación de Asuntos cuyo Conocimiento no le
corresponden al Defensor del Cliente**

Artículo 18.- Materias excluidas

Quedan excluidas del conocimiento del Defensor del Cliente y Usuario Bancario las siguientes materias:

- a) Prevención y Control de Legitimación de Capitales.
- b) Procesos de control no vinculados con el Servicio y la Atención del Cliente y Usuario Bancario.
- c) La relación entre el Banco y sus empleados, a menos que estos a su vez sean clientes del Banco, en caso de que algún empleado presentara una queja o reclamo, la defensoría deberá informarlo a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, a los efectos de que dicho Despacho autorice o no su participación.
- d) La relación entre el Banco y sus proveedores, a menos que estos a su vez sean clientes del Banco.
- e) La relación entre el Banco y sus accionistas, a menos que estos a su vez sean clientes del Banco.
- f) La prestación de Servicios o Productos financieros.

**SUPERINTENDENCIA DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
RESOLUCIÓN N° 063.15 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2015
GACETA 40.809 DE FECHA 14 DE DICIEMBRE DE 2015**

Noviembre de 2016

**REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A**

- g) Aquellos casos que se encuentren en proceso judicial, ordenado por algún Organismo público competente.

Capítulo VII

Deber de todas las Direcciones y Unidades del Banco de colaborar con el Defensor del Cliente y Usuario Bancario para la solución de los reclamos sometidos a su consideración

Artículo 19.- Colaboración

Todas las Unidades del Banco, adoptaran las medidas necesarias para el mejor desarrollo de las funciones y actividades del Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

Artículo 20.- Información y soportes

Todos las Unidades del Banco, tienen la obligación de facilitar en los plazos establecidos por el ente Regulador, el presente Reglamento y las Normas Internas de Gestión de Reclamos, cualquier información o recaudo que éste solicite; en relación con el ejercicio de sus funciones y obligaciones.

La solicitud de colaboración e información podrá ser realizada por correo electrónico, memorando interno o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Capitulo VIII

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

Artículo 21.- Procedimiento

Las relaciones entre la Unidad de Atención al Cliente y Usuario y el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, se cumplirán de forma directa, esta Unidad Colaborará en todo aquello que facilite y haga más eficiente el cumplimiento de las actividades del Defensor, en especial pondrá a su disposición toda la

**SUPERINTENDENCIA DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
RESOLUCIÓN N° 063.15 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2015
GACETA 40.809 DE FECHA 14 DE DICIEMBRE DE 2015**

Noviembre de 2016

REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A

Información que le sea requerida para la resolución de los reclamos sometidos a su conocimiento o competencia, como instancia superior.

El Defensor una vez cumplido el proceso de admisión a trámite, del o de los reclamos presentados a su consideración, podrá solicitar a la Unidad de Atención al Cliente, información adicional o soportes documentales que contribuyan a respaldar el expediente del cliente, usuario y usuaria.

La Unidad de Atención al Cliente en el plazo establecido en el presente Reglamento, de tres (03) días hábiles, enviará al Defensor la información solicitada.

Dentro del plazo de veinte (20) días continuos están comprendidos los tres (03) días continuos para requerir el expediente a la Unidad de Atención al Cliente, así como los cinco (05) días continuos que tiene ésta última para remitir el expediente en físico, al igual que el plazo de tres (03) días hábiles para remitir la información que le sea solicitada por el Defensor o su Suplente.

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario instará a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, que en caso que esta no emita el pronunciamiento respectivo para resolver los reclamos en un lapso no mayor a veinte (20) días continuos, el incumplimiento de dicho plazo conllevará al inicio de un procedimiento administrativo sancionatorio.

El Defensor o su Suplente establecen como medio de comunicación expedito para requerir el expediente y evidencias correspondientes el correo electrónico del banco dirigido al gerente o coordinador con copia al vicepresidente del área. En caso de requerir alguna evidencia por parte del cliente la solicitará por correo electrónico o teléfono registrado en el Banco.

En el supuesto de que la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario no emita la decisión correspondiente en el plazo indicado, el Banco estará sujeto al inicio de un procedimiento administrativo sancionatorio por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, y a pesar del

SUPERINTENDENCIA DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
RESOLUCIÓN N° 063.15 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2015
GACETA 40.809 DE FECHA 14 DE DICIEMBRE DE 2015

Noviembre de 2016

**REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A**

inicio del procedimiento sancionatorio, no estará eximido el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, o su Suplente, según sea el caso, de emitir el pronunciamiento respectivo.

**Capítulo IX
DISPOSICIONES FINALES**

Artículo 22.- Atención Gratuita

La recepción, tramitación y atención de quejas y reclamos, incluso los que resulten improcedentes, serán totalmente gratuitos.

Artículo 23.- Información al Cliente, Usuario y Usuaría

El Banco informará y orientará adecuadamente a los clientes, usuarios y usuarias, a través de comunicación impresa, visual, audiovisual, virtual o por otros medios, acerca de:

- a.- Cualquier servicio o producto financiero con las diferentes especificaciones, que les permita elegir conforme a las necesidades
- b.- Los procedimientos a seguir para efectuar operaciones, transacciones, denuncias, reclamos o quejas y todo aquello que considere pertinente, para garantizar la defensa de los derechos.
- c.- La existencia y funciones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, así como, de los derechos que asisten a dichos clientes, usuarios y usuarias para presentar reclamos o quejas.
- d.- Los requisitos para la presentación de las quejas o Reclamos serán publicados en la página Web y en las carteleras de las agencias del Banco.

**REGLAMENTO
ATENCIÓN Y DEFENSA DE LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS
100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A**

Artículo 24.- Alcance

Todo aquello que no esté regulado en el presente Reglamento se regirá por las Leyes de la República Bolivariana de Venezuela, las Leyes y Normas emitidas por el Ente Regulador y las Normas Internas del Banco.

Artículo 25- Fecha de Vigencia

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, conforme a lo dispuesto en el Artículo 54 de la Resolución 063.15 de fecha 12 de junio 2015.

**SUPERINTENDENCIA DE LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO
RESOLUCIÓN N° 063.15 DE FECHA 15 DE JUNIO DE 2015
GACETA 40.809 DE FECHA 14 DE DICIEMBRE DE 2015**

Noviembre de 2016