

# REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO DEL BANCO NACIONAL DE CREDITO, C.A. BANCO UNIVERSAL

## CAPITULO I DEFINICIONES Y DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1:** A fin de facilitar la interpretación, integración y ejecución del presente Reglamento, se establecen las siguientes definiciones, que tendrán el significado aquí expuesto y podrán utilizarse en cualquier género o número:

**BNC:** Banco Nacional de Crédito, C.A. Banco Universal, institución bancaria domiciliada en Caracas, inscrita ante el Registro Mercantil V de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital y Estado Miranda y ante el Registro Único de Información Fiscal bajo el N° J-30984132-7.

**CLIENTE:** Persona natural o jurídica que contrata productos o servicios financieros ofrecidos por **BNC** en forma permanente.

**DEFENSOR:** Defensor del Cliente y Usuario Bancario principal de **BNC**. Cuando se trate de su suplente se señalará como **DEFENSOR SUPLENTE**.

**DENUNCIA, RECLAMO O QUEJA:** Manifestación de inconformidad expresada por un **CLIENTE** o **USUARIO** en relación con una operación, transacción, producto o servicio ofrecido por **BNC**.

**NORMAS:** Resolución N° 063.15, emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario el día doce (12) de junio de dos mil quince (2015), publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.809 del catorce (14) de diciembre de dos mil quince (2015), mediante la cual se dictaron las "Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros"

**RECONSIDERACION,** Manifestación expresada por un **CLIENTE** o **USUARIO** solicitando al **DEFENSOR**, una revisión adicional a su **RECLAMO O QUEJA** por estar inconforme con la respuesta recibida de la **UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE**.

**SUDEBAN:** Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

**UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE:** Área interna de **BNC** encargada de atender, evaluar, aceptar, analizar, tramitar y decidir las denuncias, reclamos o quejas presentadas por los **CLIENTES** y **USUARIOS**.

**USUARIO:** Persona natural o jurídica que utiliza productos o servicios financieros ofrecidos por **BNC** en forma eventual.

**Artículo 2:** El presente Reglamento tiene por objeto dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 54, Capítulo V de las **NORMAS**.

**Artículo 3:** El presente Reglamento regula la designación, atribuciones, actuaciones y responsabilidades que corresponden a la actividad del **DEFENSOR** y el **DEFENSOR SUPLENTE**; así como los procedimientos para tramitar y resolver los **RECLAMOS, RECONSIDERACIONES, DENUNCIAS** y **QUEJAS** presentados por los **CLIENTES** y **USUARIOS**, de conformidad con lo establecido en las **NORMAS**.

## **CAPITULO II DEL DEFENSOR**

**Artículo 4:** El **DEFENSOR** es una instancia formal, superior jerárquico de la Unidad de Atención al Cliente, que debe ejercer sus funciones de manera objetiva e imparcial, con absoluta independencia y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar, reportará únicamente a la Junta Directiva, estará dedicado en forma exclusiva a las funciones de su cargo y no podrá desempeñar otra actividad u otro cargo en **BNC**. El Defensor tendrá un suplente.

**Artículo 5:** El **DEFENSOR** y el **DEFENSOR SUPLENTE** serán designados por la Junta Directiva y su nombramiento sometido a consideración de la Asamblea Ordinaria de Accionistas de **BNC**. El cargo debe ser ejercido por personas probas, con amplia experiencia, reconocida trayectoria y conocimiento de la actividad financiera.

**Artículo 6:** No podrán ejercer el cargo de **DEFENSOR** o **DEFENSOR SUPLENTE**, quienes sean o hayan ocupado, en los últimos doce (12) meses, los cargos de director principal o suplente, funcionario, empleado, contratista o apoderado dentro de **BNC**.

**Artículo 7:** El **DEFENSOR** y el **DEFENSOR SUPLENTE** serán designados por periodos de dos (2) años, pudiendo ser reelectos en el cargo por períodos similares.

**Artículo 8:** El **DEFENSOR** cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

- a. Renuncia.
- b. Expiración del período para el cual fue nombrado, salvo que sea reelecto conforme al artículo 7 del presente Reglamento.
- c. Incapacidad sobrevenida.
- d. Haber sido condenado por delito doloso con sentencia definitiva firme
- e. Incumplimiento reiterado de sus funciones o haber incurrido en falta grave en el ejercicio de sus atribuciones.

- f. Cuando **SUDEBAN** objete por dos (2) semestres consecutivos, el informe de gestión semestral que debe presentar en cumplimiento del literal e, artículo 56 de las **NORMAS**.
- g. Cuando se demuestre que por intención, negligencia o imprudencia, sus decisiones afecten los derechos de los **CLIENTES** o **USUARIOS** de **BNC**.
- h. Cuando el proceso de toma de decisiones sea de forma parcializada, se beneficie él o terceras personas de manera fraudulenta o no se abstenga de decidir en los casos de conflicto de intereses.
- i. Por decisión de la Junta Directiva o de la Asamblea General de Accionistas de **BNC**.

**Artículo 9:** En caso de producirse la vacante del cargo, sin perjuicio de las actuaciones realizadas por el **DEFENSOR** saliente o cesado, el **DEFENSOR SUPLENTE** ocupará el cargo de forma inmediata, hasta que la Junta Directiva de **BNC** proceda al nombramiento de un nuevo **DEFENSOR** o, de ser el caso, ratifique a aquél en el cargo y designe un nuevo **DEFENSOR SUPLENTE**, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se produjo la vacante. En el caso que se produzca la falta absoluta de ambos **DEFENSORES**, 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. En cualquiera de los supuestos anteriores se procederá, en la primera oportunidad, a informarlo a la Asamblea Ordinaria de Accionistas para su consideración.

### **CAPITULO III OBLIGACIONES DE BNC**

**Artículo 10:** **BNC** deberá informar y orientar adecuadamente a los **CLIENTES** y **USUARIOS**, a través de comunicación impresa, visual, audiovisual, virtual o por otros medios, acerca de la existencia y competencias del **DEFENSOR**, así como los derechos que les asisten para presentar sus **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** a esa instancia.

**Artículo 11:** **BNC** deberá proveerle al **DEFENSOR** los recursos tecnológicos, financieros y equipos necesarios para su funcionamiento; así como la capacitación del personal e incremento de la plantilla de ser necesario, entre otros requerimientos.

**Artículo 12:** **BNC** prestará todo el apoyo necesario para que el **DEFENSOR** cumpla con sus funciones, en virtud de lo cual todos los departamentos, unidades y direcciones de **BNC** están obligados a colaborar con el **DEFENSOR** para la solución de las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS**, facilitándole toda la información que les sea solicitada por éste en materias

de su competencia y en relación a los asuntos que se sometan a su consideración.

#### **CAPITULO IV**

### **PROCEDIMIENTO QUE RIGE LAS RELACIONES ENTRE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL DEFENSOR**

**Artículo 13:** Las relaciones entre la **UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE** y el **DEFENSOR** son de coordinación y colaboración mutua. La **UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE** apoyará al **DEFENSOR** para que éste cumpla con sus funciones de atención y, a tal efecto, le suministrará en forma inmediata y expedita, toda la información que repose en su poder que le sea requerida o intercambiará con él la que, a su juicio, considere conveniente para la solución de las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** presentadas.

**Artículo 14:** El Gerente de la **UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE** será el enlace entre las distintas unidades de **BNC** y el **DEFENSOR** en todos los procedimientos, trámites y búsqueda de información necesaria para la resolución de las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS**. No obstante que el **DEFENSOR** podrá dirigirse directamente a cualquier empleado o funcionario de **BNC**, si lo estima necesario para la resolución de algún caso en particular, podrá solicitar al Gerente de la **UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE** que actúe como enlace con determinada dependencia de **BNC**.

**Artículo 15:** A los efectos de asegurar la celeridad y efectividad del procedimiento que tramita el **DEFENSOR**, toda comunicación entre éste y el Gerente de la **UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE** podrá efectuarse en forma directa, a través de correo electrónico o cualquier otro medio disponible.

**Artículo 16:** El **DEFENSOR** es un recurso de última instancia y actúa después que la **DENUNCIA, RECLAMO O QUEJA** haya sido atendida por la **UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE** y, por tanto, se haya producido y notificado una resolución que al **CLIENTE** o **USUARIO** no le satisfaga o considere injusta, por lo que:

- a. La **UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE** informará diariamente al **DEFENSOR** todas las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** que haya determinado improcedentes, total o parcialmente, y aquéllas que no haya respondido dentro del plazo de veinte (20) días continuos desde su formulación.
- b. En los casos de **RECONSIDERACIÓN**, recibida por la **UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE**, ésta deberá remitirla de inmediato al **DEFENSOR** conjuntamente con el expediente completo de la **DENUNCIA, RECLAMO O QUEJA**, dentro del plazo de cinco (5) días continuos, contado a partir de la fecha de recepción por parte de **BNC** de la solicitud

de **RECONSIDERACIÓN** del **CLIENTE** o **USUARIO**. Dentro del lapso de los veinte (20) días continuos que tiene el **DEFENSOR** para dar respuesta a la **RECONSIDERACIÓN** que le presenten, se encuentran incluidos los cinco (05) días continuos señalados en este Reglamento que tiene la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE** para la remisión del expediente completo de la **DENUNCIA, RECLAMO, QUEJA** o **RECONSIDERACIÓN** al **DEFENSOR** por lo que se insta que la solicitud y remisión del referido expediente se haga de manera efectiva e inmediata.

- c. En los casos que el **CLIENTE** o **USUARIO** entregue la solicitud de **RECONSIDERACIÓN** directamente al **DEFENSOR**, éste podrá requerir el expediente a la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE** tan pronto reciba el escrito del **CLIENTE** o **USUARIO**, sin embargo, en virtud a que el **DEFENSOR** tiene acceso directo a los archivos de expedientes de **DENUNCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS** llevado por la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, podrá tomar el expediente directamente a los fines de acortar lo más posible el lapso para decidir.

## **CAPITULO V FUNCIONES, OBLIGACIONES Y ÁMBITO DE ACTUACIÓN DEL DEFENSOR**

**Artículo 17:** El **DEFENSOR** debe asumir la protección de los derechos e intereses de los **CLIENTES** y **USUARIOS** de **BNC** derivados de su relación con éste, y velar porque la misma se desarrolle conforme a principios de buena fe, equidad y confianza mutua.

**Artículo 18:** La función principal del **DEFENSOR** es revisar la procedencia o no de las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** que hayan sido declaradas improcedentes por la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE** o no hayan sido resueltas en un lapso de veinte (20) días continuos a su formulación; así como tramitar y resolver las solicitudes de **RECONSIDERACIÓN** que le sean presentadas por los **CLIENTES** y **USUARIOS** no conformes con la declaración de improcedencia notificada por la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE**. En cumplimiento de su función, al **DEFENSOR** le corresponde:

- a. Emitir la decisión correspondiente en un plazo no mayor a veinte (20) días continuos a los que le serán imputables los cinco (05) días continuos que tiene la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE** para remitir el expediente al **DEFENSOR**. La falta de decisión por parte del **DEFENSOR** en el plazo de veinte (20) días continuos ya señalado, acarreará para el **BANCO** la apertura de un procedimiento administrativo.
- b. Velar porque **BNC** informe a sus **CLIENTES** y **USUARIOS**, a través de comunicaciones impresas, audiovisuales, virtuales o por otros medios, la existencia y funciones del **DEFENSOR**.

- c. Garantizar, al igual que **BNC**, que se atienda de forma eficaz, eficiente y oportuna a los **CLIENTES** y **USUARIOS** de todas las zonas del país en las cuales **BNC** preste sus servicios.
- d. Velar porque la información sobre los productos y servicios que brinda **BNC** sea precisa, clara y adecuada.
- e. Verificar que existan procedimientos adecuados y efectivos para que los **CLIENTES** y **USUARIOS** de **BNC** puedan presentar las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** que consideren pertinentes y que la resolución de las mismas se haga dentro de los plazos exigidos por la Ley.
- f. Recibir, tramitar y resolver las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** que los **CLIENTES** y **USUARIOS** le planteen en relación con operaciones, contratos o servicios ofrecidos por **BNC**, en las que, a su juicio, éstos no han recibido un tratamiento adecuado.
- g. Revisar, tramitar y resolver las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** presentadas por los **CLIENTES** y **USUARIOS** derivadas de la práctica y actuación bancaria, que hayan sido declaradas improcedentes o no resueltas por la **UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE** en el lapso de veinte (20) días continuos a partir de su formulación.
- h. Recibir, tramitar y resolver las solicitudes de reconsideración, presentadas por los **CLIENTES** y **USUARIOS**, de las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** declaradas improcedentes por la **UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE**, dejando constancia de la revisión del expediente mediante firma, fecha y sello. En este caso, el **DEFENSOR** actúa como recurso de última instancia una vez que el **CLIENTE** o **USUARIO** es notificado y la decisión emitida no le satisface.
- i. Dirigirse a la Junta Directiva en cualquier momento y a través de su Presidente, a los fines de recomendar, proponer o advertir sobre aquellas actividades u operaciones que estime necesarias y que puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar la correcta prestación del servicio; así como sugerir la adopción de medidas de seguridad de las operaciones y mejoras en la calidad de servicio para satisfacer las expectativas de los **CLIENTES** y **USUARIOS**.

**Artículo 19:** En el ámbito de su actuación, el **DEFENSOR** conocerá de todas las materias relacionadas con la prestación de servicios a los **CLIENTES** y **USUARIOS**, sean productos activos, pasivos o atención en general.

**Artículo 20:** El **DEFENSOR** no podrá conocer de las siguientes materias:

- a. Las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** que no correspondan o no estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones de **BNC**.
- b. Las cuestiones que no son susceptibles de ser cuantificadas en dinero, con excepción de aquellas reclamaciones o quejas que cuestionen la calidad

en la prestación del servicio.

- c. Las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** en que, a su juicio, considere la existencia de conflicto de interés para la toma de la decisión.
- d. Las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** en que se persigan indemnizaciones por lucro cesante, daño moral y aquellas derivadas de responsabilidad extracontractual.
- e. Las materias referidas a la relación de **BNC** con sus accionistas, excepto las reclamaciones que éstos efectúen en calidad de **CLIENTES** o **USUARIOS**.
- f. Las materias referidas a las relaciones laborales de **BNC** con sus empleados, excepto las reclamaciones que éstos efectúen en calidad de **CLIENTES** o **USUARIOS**.
- g. Las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa.
- h. Las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** que correspondan a la decisión de **BNC** sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, a menos que se vean afectados los derechos de los **CLIENTES** o **USUARIOS**.
- i. Las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** que involucren los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que previamente hayan sido objeto de decisión por parte del **DEFENSOR**.
- j. Las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** que se refieran a hechos sucedidos en períodos cuya vigencia exceda los plazos estipulados por la Ley de Instituciones del Sector Bancario o reglamentación particular emanada de **SUDEBAN** u otro órgano o entidad competente.

**Artículo 21:** Son obligaciones del **DEFENSOR**:

- a. Elaborar el Reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos previstos en las **NORMAS**.
- b. Recibir, revisar, tramitar y resolver las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** presentadas por **CLIENTES** y **USUARIOS** que hayan sido consideradas improcedentes o no resueltas a tiempo por la **UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE**.
- c. Solicitar a **BNC** y al **CLIENTE** o **USUARIO** toda la documentación que sea necesaria para la solución de la **DENUNCIA, RECLAMO O QUEJA** sometida a su conocimiento.
- d. Dictar la decisión sobre la **DENUNCIA, RECLAMO O QUEJA** presentada, considerando los plazos establecidos en el numeral 3 del artículo 69 de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, ratificados en el artículo 55 de las **NORMAS**.

- e. Informar por escrito al **CLIENTE** o **USUARIO** que le haya presentado una solicitud de reconsideración, la decisión tomada debidamente sustentada.
- f. Presentar a **SUDEBAN**, dentro del primer mes de cada semestre, un informe en el que se indicará como mínimo:
  - 1.f Información detallada sobre las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** recibidas y tramitadas durante dicho período, indicando el tipo de reclamo, la fecha de recepción por el **DEFENSOR**, la fecha de solución, el número del reclamo, el monto, motivo y estatus (procedente o no procedente), en medios electrónicos (disco compacto bajo formato Excel).
  - 2.f 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** y **USUARIOS**, de ser el caso.
  - 3.f Resumen de las decisiones dictadas, que hayan dado lugar al establecimiento de criterios generales para la toma de decisiones y la indicación expresa de dichos criterios.
  - 4.f Indicación de los criterios mantenidos para la solución de las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS**.

## **CAPITULO VI ASPECTOS PROCEDIMENTALES**

**Artículo 22:** Cualquier **CLIENTE** o **USUARIO** de los productos o servicios de **BNC** podrá dirigirse al **DEFENSOR** cuando considere que en el proceso de ejecución de una transacción o servicio financiero prestado por **BNC**, ha sufrido un trato incorrecto, injusto o no ajustado a derecho, siempre y cuando hubiere formulado su **RECLAMO O QUEJA** y la **UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE** lo haya declarado improcedente o no haya sido respondido en el lapso estipulado por la Ley o las **NORMAS**.

**Artículo 23:** El **CLIENTE** o **USUARIO BANCARIO** contará con un lapso de caducidad no mayor de ciento ochenta (180) días a partir de haber recibido la notificación de Improcedencia por parte de la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, para solicitar la **RECONSIDERACIÓN** ante el **DEFENSOR** de su **RECLAMO** o **QUEJA**, por lo que el **BANCO** deberá prestar especial atención en obtener el acuse de recibo por parte del **CLIENTE** o **USUARIO**.

**Artículo 24:** La oficina del **DEFENSOR** se encuentra en la sede principal de **BNC**, ubicada en la Avenida Francisco de Miranda con avenida Los Cortijos, Torre BNC, Urbanización Campo Alegre, Parroquia Chacao, Municipio Chacao, Estado Miranda. La atención al público será de lunes a viernes según el



calendario bancario vigente, en el horario comprendido entre las 8:30 a.m. y las 3:30 p.m.

**Artículo 25:** La presentación de las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS**, así como las solicitudes de **RECONSIDERACIÓN**, no tendrán costo alguno para el **CLIENTE** o **USUARIO**. Podrá efectuarse personalmente o mediante representación, en papel o por medios informáticos o electrónicos siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y soportes anexos, otorgándose un acuse de recibo de la **SOLICITUD DE RECONSIDERACIÓN**, fecha a partir de la cual, se inicia el lapso para decidir.

**Artículo 26:** Las solicitudes de **RECONSIDERACIÓN** sobre **RECLAMOS O QUEJAS** de los **CLIENTES** y **USUARIOS** que desean la intervención del **DEFENSOR** deben ser presentadas por escrito, mediante carta explicativa o formato de solicitud disponible en la página WEB de **BNC**, a través de los siguientes medios:

- a. La red de agencias de **BNC**.
- b. La oficina del **DEFENSOR**.
- c. El correo electrónico defensorbnc@bnc.com.ve.

**Artículo 27:** Si al momento de realizar el **RECLAMO, QUEJA o RECONSIDERACION**, el **CLIENTE** o **USUARIO** no la presenta por escrito, el **BANCO** deberá proveerle los medios necesarios para que la realice sin exigirle la presentación de documentos o pruebas relacionados con su caso que reposen en los archivos del **BANCO**.

**Artículo 28:** La solicitud de intervención del **DEFENSOR** o **RECONSIDERACIÓN** debe contener como mínimo la siguiente información:

- a. Número de identificación de la **DENUNCIA, RECLAMO O QUEJA** a reconsiderar.
- b. Nombres y apellidos o razón social del interesado y, de ser el caso, la identificación de la persona que lo represente, debidamente acreditada.
- c. Número del documento de identificación para las personas naturales o del número de Registro Único de Información Fiscal (R.I.F.) para las personas jurídicas.
- d. Números telefónicos, domicilio, dirección física o dirección de correo electrónico e-mail donde pueda ser contactado.
- e. Descripción en forma clara, suficiente y detallada de los hechos, razones y causas por las que solicita un nuevo pronunciamiento y, de ser posible, anexar otras pruebas documentales que tenga en su poder y que fundamenten su **DENUNCIA, RECLAMO O QUEJA**.
- f. Lugar, fecha y firma.

**Artículo 29: LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE** tiene la obligación de decidir sobre el reclamo o queja interpuesto por el **CLIENTE** o **USUARIO**, bien sea para declararlo procedente o no, pero siempre debe decidir sobre el mismo, dentro del lapso no mayor a veinte (20) días continuos, de conformidad con lo previsto en el artículo 37 de las **NORMAS**, concatenado con el numeral 3 del artículo 69 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.557 de fecha 8 de diciembre de 2014; así mismo, el **DEFENSOR** deberá exhortar a la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE** a que cumpla con su obligación de decidir dentro de los plazos legales antes citados y notifique al **CLIENTE** o **USUARIO** la decisión tomada a los fines que éste, si no está de acuerdo con la respuesta recibida, solicite al **DEFENSOR** la **RECONSIDERACIÓN** a su **RECLAMO**.

Una vez recibida la solicitud de **RECONSIDERACIÓN**, el **DEFENSOR** la analiza y si el asunto es de su competencia, requerirá el expediente correspondiente a la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE** que deberá a entregarlo en forma rápida y expedita dentro de un plazo que en ningún caso podrá exceder de cinco (05) días continuos, entendiéndose que la solicitud de información adicional no suspende el plazo para que el **DEFENSOR** emita la decisión sobre el caso presentado. Si el caso no es de su competencia, rechaza la solicitud y comunica su decisión al **CLIENTE** o **USUARIO** mediante carta motivada.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a. Si no fuera posible la verificación plena de la identidad del reclamante o no se pudiesen establecer con claridad los hechos objeto de la **DENUNCIA, RECLAMO O QUEJA**.
- b. Cuando se omitan datos esenciales indispensables para la tramitación de la **DENUNCIA, RECLAMO O QUEJA**.
- c. Cuando se pretendan tramitar como **DENUNCIA, RECLAMO O QUEJA**, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto ya haya sido resuelto en dichas instancias.
- d. Cuando las cuestiones objeto de **DENUNCIA, RECLAMO O QUEJA** no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas en su condición de **CLIENTES** o **USUARIOS** de **BNC**.
- e. Cuando se presenten **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo **CLIENTES** o **USUARIOS** en relación a los mismos hechos.
- f. Cuando la vigencia de la operación a que se refiera la **DENUNCIA, RECLAMO O QUEJA**, exceda los plazos estipulados por la Ley de

Instituciones del Sector Bancario o reglamentación particular emanada de **SUDEBAN**.

- g.** Cuando la solicitud de **RECONSIDERACIÓN** sobre la **DENUNCIA, RECLAMO o QUEJA**, exceda a ciento ochenta (180) días, a partir de haber recibido la notificación de improcedencia por parte de la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, según se estipula en el artículo 23 del presente Reglamento.
- h.** El rechazo de una solicitud no impide al **CLIENTE** o **USUARIO** dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes. Sin embargo, no podrá ser presentada nuevamente ante el **DEFENSOR**, mientras persistan las condiciones que dieron lugar al rechazo.

**Artículo 30:** Una vez el **CLIENTE** o **USUARIO** reciba la notificación de improcedencia de su **DENUNCIA, RECLAMO O QUEJA**, podrá solicitar la intervención del **DEFENSOR** de acuerdo a lo indicado en los artículos 26, 27 y 28 de este Reglamento.

La **UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE** remitirá al **DEFENSOR**, los expedientes de todos los reclamos declarados improcedentes o que no hayan sido resueltos en los plazos legales establecidos, así como aquéllos sobre los que se haya recibido una solicitud de **RECONSIDERACIÓN**.

Recibidos los expedientes de las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** declaradas improcedentes por la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE**, el **DEFENSOR** los registrará en su base de datos y procederá a su revisión dejando constancia de ello mediante firma, sello y fecha.

Durante la tramitación del expediente, el **DEFENSOR** podrá recabar datos adicionales, solicitar aclaratorias, informes o elementos de prueba que juzgue necesarios para la resolución del caso.

Si durante la tramitación del expediente, el reclamante inicia cualquier actuación administrativa o ejerce alguna acción judicial que verse sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el **DEFENSOR** suspenderá el trámite, archivará el expediente y lo notificará a la **UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE**.

**Artículo 31:** El **DEFENSOR**, por su propia decisión o a solicitud de una cualquiera de las partes, podrá promover y adelantar un proceso de conciliación si lo juzga pertinente.

El **DEFENSOR**, antes de dictar su resolución, podrá hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes involucradas para conseguir un arreglo amistoso. Si éste es alcanzado, el acuerdo de las partes deberá constar por escrito, tendrá carácter vinculante para ambos y el **DEFENSOR** cerrará el expediente y dará por concluido el caso una vez se materialice el acuerdo al cual se llegó.

De igual modo, cerrará el caso y archivará el expediente en caso de desistimiento por parte del **CLIENTE** o **USUARIO**, dejando constancia por escrito de estos hechos.

**Artículo 32:** El **DEFENSOR** resolverá sobre las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** que le sean presentadas, dentro de los veinte (20) días continuos contados a partir de la recepción, en su oficina, del respectivo escrito o de la solicitud de **RECONSIDERACIÓN** y de todos los anexos y soportes necesarios para su resolución.

## **CAPITULO VII RESOLUCIONES DEL DEFENSOR**

**Artículo 33:** Las resoluciones que sobre una **DENUNCIA, RECLAMO O QUEJA** presentada para su consideración haya determinado el **DEFENSOR**, serán de carácter vinculante para **BNC**, quien las ejecutará de inmediato cuando en virtud de ellas deba pagar una cantidad o realizar cualquier acto en favor del **CLIENTE** o **USUARIO**.

**Artículo 34:** Las resoluciones sobre las **DENUNCIAS, RECLAMOS O QUEJAS** sometidas a consideración del **DEFENSOR** serán entregadas al **CLIENTE** o **USUARIO** siempre por escrito, motivadas y conteniendo conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Las explicaciones y argumentos en los que se fundamente la resolución deben ser específicos y no prestarse a confusiones o interpretaciones.

Una vez dictada la resolución, será notificada al reclamante por escrito o por medios electrónicos. En los casos en los que el **CLIENTE** o **USUARIO** no tengan o no hayan proporcionado un correo electrónico, la notificación escrita se enviará a la agencia designada por el reclamante, donde se le hará entrega física de la comunicación y firmará una copia en señal de acuse de recibo.

La notificación de la decisión tomada por el **DEFENSOR** contendrá como mínimo los siguientes puntos:

- a. Identificación del **CLIENTE** o **USUARIO** reclamante.
- b. Relación sucinta de los hechos objeto de la **DENUNCIA, RECLAMO O QUEJA**.
- c. Los motivos que sustentan su decisión.
- d. Firma e identificación del **DEFENSOR**.

El acuse de recibo debidamente firmado por el **CLIENTE** o **USUARIO**, o su representante, en señal de conformidad y aceptación se entregará la **UNIDAD DE ATENCION AL CLIENTE** a los fines que se proceda a su archivo en el expediente correspondiente.

**Artículo 35:** El procedimiento de reclamación ante el **DEFENSOR** se dará por concluido cuando ocurran los siguientes eventos:

- a. Resolución motivada firmada y aceptada por el reclamante.
- b. Acuerdo entre las partes y materialización del acuerdo firmado.
- c. Desistimiento del reclamo o queja por parte del **CLIENTE** o **USUARIO**.

El presente Reglamento fue aprobado por la Junta Directiva de **BNC** en su Sesión de fecha 13 de abril de 2016, Acta N° 304; y, por **SUDEBAN**, mediante Oficio N° SIB-II-CCSB-12319 de fecha 22 de junio de 2017.

El presente Reglamento incluye la modificación del artículo 24 aprobada por **SUDEBAN**, mediante Oficio SIB-DSB-CJ-OD-08095 de fecha 29 de septiembre de 2021.