



REGLAMENTO DE LA ACTIVIDAD DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO DE BFC BANCO FONDO COMÚN, C.A. BANCO UNIVERSAL



Visto que en fecha 25 de abril de 2011 la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, procedió a aprobar mediante Oficio Nro. SIB-II-CCSB-10398, el Reglamento de la Actividad del Defensor del Cliente y Usuario de BFC Banco Fondo Común, C.A. Banco Universal, dictado bajo la vigencia de la Resolución 083.11 de fecha 15 de marzo de 2011, emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.635, de fecha 16 de marzo de 2011.



Visto que en fecha 14 de Diciembre de 2015, fue publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 40.809 la Resolución Nro. 063.15, de fecha 12 de junio de 2015 dictada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, contentiva de las "**Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros**", se procede a la modificación integral del reglamento que regula las actividades del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de BFC y su Suplente, en los términos siguientes:

Reglamento de la Actividad del Defensor del Cliente y Usuario de BFC

Capítulo I. De las Definiciones

Artículo 1. A fin de lograr una mejor interpretación y ejecución del presente Reglamento, se contemplan las siguientes definiciones, las cuales podrán ser utilizadas en singular o plural, mayúsculas o minúsculas, a saber:

BANCO: Este término identifica a "**BFC Banco Fondo Común, C.A. Banco Universal**", (antes denominada **TotalBank, C.A., Banco Universal**), inscrita en el Registro Único de Información Fiscal (R.I.F) bajo el N° J-00072306-0, domiciliada en la ciudad de Caracas, constituida originalmente como "Invercorp Banco Comercial, C.A." por ante el Registro Mercantil Segundo de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal y Estado Miranda, en fecha 2 de Octubre de 1969, bajo el N° 89, Tomo 62-A, de posteriores modificaciones siendo una de ellas su transformación a Banco Universal, mediante Asamblea General Extraordinaria de Accionistas inscrita por ante el mencionado Registro Mercantil en fecha 23 de agosto de 2005, bajo el N° 46, Tomo 164-A-SDO, y autorizada dicha transformación según consta de Resolución N° 341-05 emanada de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras en fecha 25 de julio de 2005, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.251 de fecha 16 de agosto de 2005; Institución





Financiera ésta que en virtud de la autorización otorgada por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras contenida en la Resolución N° 142.10 de fecha 24 de marzo de 2010, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.400 de fecha 09 de abril de 2010, y conforme a las Asambleas Generales Extraordinarias de Accionistas celebradas en fechas 29 de septiembre de 2006 y 29 de octubre de 2009, inscritas en el Registro Mercantil Segundo del Distrito Capital, en fechas 11 y 12 de mayo de 2010, anotadas bajo los Nos. 27 y 30 de los Tomos 109-A Sdo. y 110-A Sdo., respectivamente, absorbió a la Institución Financiera **"BFC Banco Fondo Común, C.A. Banco Universal"**, adquiriendo de esta última su denominación social y convirtiéndose en sucesor a título universal del patrimonio de la misma; modificados sus Estatutos Sociales mediante Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada en fecha 26 de junio de 2015, inscrita en el referido Registro Mercantil Segundo del Distrito Capital en fecha 06 de octubre de 2015, bajo el N° 20, Tomo 316-A-SDO.

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

USUARIO(A): Toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros del Banco sin ser cliente de éste.

DEFENSOR: Se refiere al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, designado por el Banco, dedicado a revisar, tramitar y resolver denuncias, reclamos o quejas presentadas por los clientes, usuarios y usuarias, las cuales fueron consideradas no procedentes o no resueltas a tiempo por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.

UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO: Se refiere a la Gerencia de Atención al Cliente, encargada de atender, evaluar, aceptar, analizar, tramitar y decidir las denuncias, reclamos o quejas presentados por los clientes, usuarios y usuarias.

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, ofrecido o prestado por las Instituciones Bancarias y puesta 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.

Capítulo II. Del Objeto

Artículo 2. El presente reglamento tiene como objetivo establecer los lineamientos que regularán la actividad del Defensor del Cliente y Usuario de BFC Banco Fondo Común, C.A. Banco Universal (en lo sucesivo Defensor del Cliente y Usuario de BFC) y su suplente, así como su relación con las diferentes áreas del Banco.





Capítulo III. Del Defensor del Cliente y Usuario de BFC

Artículo 3. El Defensor del Cliente y Usuario de BFC, será designado por la Junta Directiva del Banco, por un período de dos (2) años, y podrá ser reelecto por el mismo período. Dicha designación será sometida a la consideración de la Asamblea de Accionistas del Banco.

El Defensor del Cliente y el Usuario, estará dedicado en forma exclusiva a las funciones de su cargo.

Artículo 4. Corresponde al Defensor del Cliente y Usuario de BFC:

- a) Tramitar, analizar y resolver las solicitudes de reconsideración presentadas por clientes y usuarios de los casos declarados improcedentes por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario no resueltos a tiempo.
Una vez recibida la solicitud de reconsideración por parte del cliente o usuario, la Oficina del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, tendrá dos (02) días continuos para requerir a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario el expediente correspondiente, procurando siempre que dicha solicitud por parte del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, sea de manera automática.
- b) Dirigir a la Junta Directiva del Banco, a través de su Presidente, recomendaciones, propuestas o advertencias sobre aquellas actividades o procesos que estime necesarias y que puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar la correcta prestación del servicio, la seguridad de las operaciones y la confianza que debe existir entre los clientes y usuarios con el Banco.
- c) Velar por que la Institución Bancaria informe a sus clientes, usuarios y usuarias a través de comunicaciones impresas, visuales y audiovisuales, virtuales o por otros medios de la existencia de esa instancia y sus funciones.

Artículo 5. Las directrices, criterios y decisiones establecidas por el Defensor del Cliente y Usuario de BFC, serán fijados de manera objetiva e imparcial, con independencia y autonomía respecto autoridades del Banco.

Artículo 6. El Defensor del Cliente y Usuario de BFC, se abstendrá de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o clientes, usuarios y usuarias, en cuyo caso actuará el Suplente del Defensor.





En aquellos casos que el conflicto de interés sea por un reclamo de un funcionario del Banco, deberá informarlo a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario a los efectos que ésta autorice o no su participación.

Artículo 7. El Defensor del Cliente y Usuario de BFC, cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el cual fue designado, salvo que el Banco acordara su reelección.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Renuncia.
- d) Muerte.
- e) Incumplimiento de sus funciones, esto es si se demuestra que por intención, negligencia o imprudencia, sus actuaciones y decisiones afectan los derechos de los clientes, usuarios y usuarias de BFC, se evidencia que está parcializado, se beneficie él o terceras personas de manera fraudulenta con sus actuaciones y decisiones y/o, no se abstenga de decidir en los casos de conflicto de interés que lo afecten.
- f) La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario objetare, por dos (2) semestres consecutivos, el Informe al que hace referencia el literal "e" del artículo 11 del presente reglamento.

En caso de producirse la vacante del cargo de Defensor, la Junta Directiva del Banco procederá dentro de los sesenta (60) días siguientes al que se produjo la vacante, al nombramiento de un nuevo titular al cargo, no obstante si la vacante se produjere por el supuesto establecido en el literal f, el Suplente del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, deberá asumir la titularidad del cargo por el resto del período, debiendo designarse un nuevo suplente.

Capítulo IV. Del Suplente del Defensor del Cliente y Usuario de BFC

Artículo 8. El Suplente del Defensor del Cliente y Usuario de BFC, será designado por la Junta Directiva del Banco, para un período de dos (2) años, y podrá ser reelecto por el mismo período. Dicha designación será sometida a la consideración de la Asamblea de Accionistas del Banco.

El Suplente del Defensor del Cliente y el Usuario de BFC, estará dedicado en forma exclusiva a las funciones de su cargo.





Artículo 9. Las faltas temporales del Defensor del Cliente y Usuario de BFC, serán cubiertas por su suplente, quien ejercerá todas las funciones y actividades asignadas por la normativa prudencial dictada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y, por el presente Reglamento.

En caso de falta absoluta del Defensor del Cliente y Usuario de BFC, la misma será cubierta por su suplente, hasta tanto sea designado por la Junta Directiva de BFC el nuevo Defensor del Cliente y Usuario, designación ésta que será sometida a la consideración de la Asamblea de Accionistas de BFC.

Artículo 10. El Suplente del Defensor del Cliente y Usuario Bancario asumirá la titularidad del cargo, cuando:

- a) La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario objetare, por dos (2) semestres consecutivos, el Informe al que hace referencia el literal "e" del artículo 11 del presente reglamento.
- b) Se demuestre que por intención, negligencia o imprudencia las decisiones del Defensor del Cliente y Usuario de BFC, afecten los derechos de los clientes y usuarios del Banco.
- c) En relación al proceso de toma de decisiones éste sea de forma parcializada, se beneficie él o terceras personas de manera fraudulenta y no se abstenga de decidir en los casos de conflictos de intereses.

En estos casos, el suplente asumirá como titular el cargo de Defensor del Cliente y Usuario de BFC durante el remanente del período, debiendo designarse un nuevo suplente dentro del plazo de sesenta (60) días siguientes a la fecha en que se produzca la vacante al cargo de suplente del Defensor del Cliente y Usuario de BFC.

Capítulo V. De las Obligaciones del Defensor del Cliente y Usuario de BFC

Artículo 11. Son obligaciones del Defensor del Cliente y Usuario de BFC:

- a) Establecer el Reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos previstos en la normativa aplicable.
- b) Solicitar al cliente o usuario, de ser el caso; así como, al Banco toda la documentación que sea necesaria para la solución del reclamo o queja sometido a su conocimiento.





El cliente o usuario dispondrá de un plazo de hasta tres (03) días continuos para remitir la documentación requerida, lapso que no interrumpe los veinte (20) días continuos con que cuenta el Defensor del Cliente y Usuario Bancario para decidir sobre la solicitud de reconsideración.

- c) Dictar la decisión sobre el reclamo o queja presentado, dentro del plazo de veinte (20) días continuos, establecidos en la normativa aplicable.
- d) Informar por escrito al cliente o usuario la decisión tomada debidamente sustentada.
- e) Presentar a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, dentro de los treinta (30) días continuos siguientes a la finalización de cada semestre, un Informe, el cual contendrá, al menos, la siguiente información:
 - (i) Relación detallada sobre los reclamos y quejas recibidas y tramitadas durante dicho período.
 - (ii) Resumen de las recomendaciones o propuestas presentadas a la Junta Directiva del Banco, 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.
 - (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.
 - (iv) Indicación de los criterios mantenidos para la solución de los reclamos o quejas.

Capítulo VI. Del Procedimiento para la Tramitación de las Reconsideraciones sometidas a la consideración del Defensor del Cliente y Usuario de BFC

Artículo 12. La tramitación de las solicitudes de reconsideración sometidas a la consideración del Defensor del Cliente y Usuario de BFC se regirá por el siguiente procedimiento:

- a) Las solicitudes de reconsideración deberán contener, al menos, la siguiente información:
 - (i) Nombres y apellidos, o razón social del cliente que formula la reconsideración.
 - (ii) Número de la cédula de identidad y/o Registro Único de Información Fiscal (R.I.F), en caso de ser extranjero número de pasaporte.
 - (iii) Número telefónico y correo electrónico para la remisión de la carta de respuesta.





- (iv) Dirección de domicilio.
 - (v) Número de Identificación del Reclamo.
 - (vi) Hechos que fundamentan la solicitud.
 - (vii) Fecha de la comunicación mediante la cual BFC declaró "No Procedente" el reclamo presentado por el cliente y/o usuario. En caso que el cliente y/o usuario no haya recibido respuesta por parte de BFC, indicar la fecha y agencia u oficina donde consignó el mismo.
 - (viii) Lugar, fecha y firma.
- b) Las solicitudes de reconsideración suscritas por los clientes o usuarios del Banco podrán ser consignadas ante cualesquiera de las agencias a nivel nacional o a través del vínculo o link que al efecto dispone BFC en su sitio en Internet www.bfc.com.ve, conjuntamente con los soportes del caso, dentro de un plazo máximo de **veinticuatro (24) meses** contado a partir de la fecha en que el cliente o usuario reciba la carta de no procedencia del reclamo emanada de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.
- En caso que el cliente y/o usuario no haya retirado en la Agencia la carta de respuesta a su reclamo, la solicitud de reconsideración podrá ser consignada dentro del plazo de **veinticuatro (24) meses** contado a partir del vencimiento del plazo de veinte (20) días continuos que dispone el Banco para dar respuesta a los reclamos interpuestos, según lo establecido en el numeral 3° del artículo 69 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, en concordancia con el artículo 29 de las "Normas relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros".
- c) La red de agencias a nivel nacional recibirá las solicitudes de reconsideración, las cuales serán enviadas a la Oficina del Defensor del Cliente y Usuario de BFC, la cual procederá a:
- (i) Registrar la solicitud y,
 - (ii) Requerir el expediente a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, la cual dispone de un plazo de cinco (5) días continuos para remitir el mismo.
- d) El expediente deberá contener el histórico de las actuaciones realizadas para resolver el caso, incluyendo los informes elaborados por cada una de las áreas del Banco involucradas en la investigación, con sus respectivos anexos, en los que se evidencien los elementos probatorios que sustenten la respuesta; así como, el acuse de recibo de la decisión comunicada al cliente o usuario.
- e) El Defensor del Cliente y Usuario de BFC, procederá al análisis de las solicitudes de reconsideración y de los soportes contenidos en el expediente.
- f) En caso que el Defensor del Cliente y Usuario de BFC considere que los soportes que conforman el expediente son insuficientes para emitir un pronunciamiento,





solicitará al cliente o usuario, y/o al área correspondiente de BFC, según el caso, la consignación de la documentación adicional que estime pertinente. En el supuesto que el cliente, usuario o el área interna del Banco no remita la documentación solicitada dentro del plazo de tres (3) días continuos, procederá a emitir su pronunciamiento con base en los elementos contenidos en el expediente.

- g) El Defensor del Cliente y Usuario de BFC, una vez revisado el contenido del expediente, así como la información y/o documentación consignada posteriormente por el cliente, usuario o el área interna de BFC, procederá al análisis del mismo y a la elaboración y suscripción de la decisión respectiva, la cual es vinculante para la Institución.

Dicha comunicación deberá contemplar todos los aspectos planteados en el reclamo o queja de forma exacta, imparcial y en términos que permitan su fácil comprensión.

- h) Una vez elaborada y suscrita la decisión, el Defensor del Cliente y Usuario de BFC, deberá informar al cliente por escrito o por teléfono de la decisión del caso y procederá a remitir la carta de respuesta a la Agencia donde el cliente o usuario consignó el reclamo, o a la Agencia que el mismo indique, a los fines que ésta haga entrega de la carta de respuesta y obtenga el acuse de recibo firmado. En caso que el cliente o usuario disponga de una dirección de correo electrónico, se procederá a remitir la decisión a la misma.
- i) El Defensor del Cliente y Usuario de BFC, dejará constancia de las actuaciones realizadas para la resolución del caso, a través de la elaboración y suscripción del "Acta de Evaluación de Expediente", la cual deberá constar en el expediente del caso.
- j) La Agencia enviará el mencionado acuse de recibo a la Oficina del Defensor del Cliente y Usuario de BFC, a los fines que el mismo sea agregado al expediente y proceder a su posterior archivo.
- k) En caso que la decisión del Defensor del Cliente y Usuario de BFC consista en el reconocimiento de cantidades de dinero a favor del cliente o usuario, solicitará la tramitación del abono en cuenta, o la elaboración del cheque de gerencia a favor del cliente o usuario, por el monto equivalente de la cantidad reclamada más los intereses dejados de percibir y/o las comisiones cargadas, de ser el caso. El abono o la elaboración del cheque de gerencia, deberá realizarse en un plazo no mayor a un día hábil, en caso contrario se reconocerán adicionalmente los intereses dejados de percibir durante los días que transcurran.
- l) En el supuesto que la solicitud de reconsideración sea declarada procedente, el Defensor del Cliente y Usuario de BFC podrá notificar dicha decisión a través de canales electrónicos y omitir el acuse de recibo en la conformación del expediente.





En el caso que el reclamo resulte improcedente deberá presentar una prueba del envío electrónico de dicha notificación, tal como lo establece el literal c) del artículo 31 de la Resolución 063.15.

- m) En caso que la decisión del Defensor del Cliente y Usuario de BFC ratifique la no procedencia del reclamo, debe pronunciarse sobre los aspectos indicados por el cliente y/o usuario en su solicitud de reconsideración.
- n) El Defensor del Cliente y Usuario deberá emitir su pronunciamiento dentro de un plazo no mayor de veinte (20) días continuos, contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud de reconsideración. La falta de decisión expresa y oportuna por parte del Defensor del Cliente y Usuario Bancario acarreará la posible apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio, de conformidad con lo dispuesto en el numeral primero del artículo 202 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, en concordancia con el artículo 37 de la Resolución Nro. 063.15

Capítulo VII. De las recomendaciones, propuestas o advertencias a ser enviadas a la Junta Directiva de BFC

Artículo 13. El Defensor del Cliente y Usuario de BFC y su suplente, ejercerán sus funciones con absoluta independencia y total autonomía, reportando únicamente a la Junta Directiva del Banco. Al respecto, podrá dirigir a la referida Junta Directiva, en todo momento, sólo para su conocimiento o consideración, las recomendaciones, propuestas o advertencias a que hace referencia el literal b) del artículo 4, del presente Reglamento.

Artículo 14. Las recomendaciones y propuestas que hace referencia el artículo anterior serán elevadas para la discusión y aprobación por parte de la Junta Directiva, mientras que las advertencias, serán elevadas para el conocimiento de la misma.

Artículo 15. En el caso que las recomendaciones y/o propuestas sean aprobadas por la Junta Directiva, corresponderá al Defensor del Cliente y Usuario de BFC hacer el seguimiento respectivo y/o efectuar su ejecución, de ser el caso, con el apoyo de las áreas del Banco confortantes del Sistema Integral de Atención al Cliente y Usuario (SIACU).

Artículo 16. El Defensor del Cliente y Usuario de BFC solicitará una certificación del punto de la sesión de Junta Directiva donde se haya tratado cada una de las referidas recomendaciones, propuestas o advertencias.





Artículo 17. El Defensor del Cliente y Usuario de BFC mantendrá un registro de las recomendaciones, propuestas y advertencias elevadas a la consideración de Junta Directiva de BFC, así como de la respectiva decisión por parte de la misma.

Artículo 18. El Defensor del Cliente y Usuario de BFC, presentará al conocimiento de la Junta Directiva, previo a su remisión a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, el informe semestral al que se refiere el literal "e" del artículo 11 del presente Reglamento.

Artículo 19. El Defensor del Cliente y Usuario de BFC solicitará una certificación del punto de la sesión de Junta Directiva donde se haya puesto en conocimiento el contenido del referido informe semestral.

Capítulo VIII. De los Casos cuyo conocimiento no corresponde al Defensor del Cliente y Usuario de BFC

Artículo 20. No corresponderá al conocimiento del Defensor del Cliente y Usuario de BFC, los siguientes asuntos:

- a) Reclamos y quejas presentados por empleados del Banco que versen sobre hechos derivados de su relación laboral con éste.
- b) Reclamos y quejas presentados por accionistas del Banco que versen sobre su relación accionaria con éste.
- c) Reclamos y quejas derivados de las relaciones de carácter contractual entre el Banco y sus prestadores de servicios.
- d) Reclamos y quejas que no hayan sido previamente consignados en el Banco.
- e) Solicitudes de reconsideración que se refieran a asuntos cuyas respuestas se encuentren dentro de los plazos establecidos por la Leyes o normativa prudencial, o que hayan sido resueltos en vía judicial, arbitral, administrativa o privada.
- f) Solicitudes de reconsideración que versen sobre los mismos hechos y afecten las mismas partes, en asuntos que se encuentren en vía arbitral, jurisdiccional, o que hayan sido objeto de decisión por parte del Defensor del Cliente y Usuario de BFC.
- g) Cuando el cliente o usuario haya desistido de la reclamación en forma expresa, o cuando el Banco haya resuelto previamente el reclamo a favor del cliente, en cuyo caso el Defensor del Cliente y Usuario de BFC, mediante decisión motivada declarará terminado el trámite y ordenará la notificación de dicha decisión al cliente, así como el archivo del expediente.
- h) Solicitudes de reconsideración que no se encuentren directamente relacionados con los productos, servicios u operaciones que ofrece o realiza el Banco.





Capítulo IX. De la relación entre la Oficina del Defensor del Cliente y Usuario de BFC y las distintas áreas de BFC

Artículo 21. Las diferentes Vicepresidencias, Gerencias y demás unidades del Banco, están en la obligación de colaborar en forma oportuna con el Defensor del Cliente y Usuario de BFC y su suplente, para la solución de los asuntos sometidos a su consideración. En este sentido, el Defensor del Cliente y Usuario de BFC y su suplente, podrán solicitar a las diferentes áreas del Banco toda la información y/o documentación que consideren pertinente, así como la realización de actividades necesarias que permitan dar respuesta al cliente o usuario, dentro de los plazos establecidos para ello, o para emitir las recomendaciones, propuestas o advertencias a la Junta Directiva de BFC, a que hace referencia el literal b) del artículo 4 del presente Reglamento.

Las Vicepresidencias, Gerencias y demás unidades del Banco, disponen de un plazo de tres (3) días continuos, para la remisión de cualquier información requerida por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario y, que sea necesaria para dar respuesta oportuna al cliente o usuario dentro del plazo de veinte (20) días continuos.

La falta de decisión por parte de la Oficina del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, acarreará para el Banco la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio por parte del Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 22. La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, colaborará con el Defensor del Cliente y Usuario de BFC para la solución de los asuntos sometidos a su consideración a los que hace referencia el presente Reglamento. En este sentido, la interrelación entre la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y la Oficina del Defensor del Cliente y Usuario, se regirá por las premisas siguientes:

- a) El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, es una instancia revisora en primera instancia, superior jerárquico a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.
- b) De conformidad con lo establecido en el literal "e" del artículo 31 de la Resolución Nro. 063.15, corresponde a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, enviar al Defensor del Cliente y Usuario de BFC, para su tramitación los reclamos o quejas declaradas improcedentes, cuya reconsideración sea solicitada por el cliente, usuario y usuaria en un lapso no mayor de cinco (5) días continuos.
- c) Recibida la solicitud de reconsideración por parte del cliente o usuario, la Oficina del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, requerirá a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario el expediente correspondiente, dentro del plazo de dos (02) días continuos.





- d) La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario deberá remitir el expediente solicitado por el Defensor del Cliente y Usuario de BFC, en un lapso de cinco (5) días continuos contados a partir de la fecha de recepción por parte de la Institución Bancaria de la solicitud de reconsideración del cliente o usuario.
- e) En caso de requerirlo, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, solicitará a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, la información complementaria que estime necesaria para la resolución de los casos sometidos a su consideración o para emitir las recomendaciones, propuestas o advertencias a la Junta Directiva de BFC, a que hace referencia el literal b) del artículo 4 del presente Reglamento.
- f) La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, debe remitir dentro del plazo de tres (3) días continuos, al Defensor del Cliente y Usuario de BFC, la información, documentación y/o estadísticas que éste solicite conforme a lo establecido en el literal "e".



Capítulo X. Disposiciones Finales

Artículo 23. Hasta tanto la Superintendencia de las Instituciones Financieras del Sector Bancario apruebe el presente Reglamento, las actuaciones del Defensor de Cliente y Usuario de BFC y su Suplente, así como la revisión y tramitación de las solicitudes de reconsideración continuarán realizándose conforme el procedimiento vigente en Reglamento aprobado en fecha 25 de abril de 2011, mediante Oficio Nro. SIB-II-CCSB-10398.

Artículo 24. El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Superintendencia de las Instituciones Financieras del Sector Bancario, según lo establece el último aparte de artículo 55 de la Resolución 063.15 de fecha 12 de junio de 2015, ya identificada; salvo que dicho Organismo condicione su entrada en vigencia a la realización de ajustes o modificaciones al mismo.

Artículo 25. La propuesta de "modificación integral" del Reglamento de la Actividad del Defensor del Cliente y Usuario de BFC, fue aprobada en Sesión de Junta Directiva Nro. 061-16 de fecha 18 de Agosto de 2016. Una vez aprobada dicho contenido por la Superintendencia de las Instituciones Financieras del Sector Bancario, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, remitirá al Ente regulador para su conocimiento, la Resolución de Junta Directiva del Banco mediante la cual apruebe el contenido definitivo del Reglamento de la Actividad del Defensor del Cliente y Usuario de BFC en los términos y condiciones exigidos por el mismo.

Artículo 26. Con la entrada en vigencia del presente Reglamento, se deja sin efecto el "Reglamento de la Actividad del Defensor del Cliente y Usuario de BFC Banco Fondo





Común, C.A. Banco Universal”, aprobado por la Superintendencia de las Instituciones Financieras del Sector Bancario en fecha 25 de abril de 2011.

Las solicitudes de reconsideración que se encuentren en trámite para la fecha de la entrada en vigencia del este Reglamento, continuaran su curso conforme a lo establecido en el Reglamento vigente desde abril 2011, salvo por aquellas disposiciones del presente que le fueren aplicables.

Artículo 27. El presente Reglamento podrá ser modificado por el Defensor del Cliente y Usuario previa aprobación de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 28. El presente Reglamento será publicado en el sitio de Internet www.bfc.com.ve, una vez se haya obtenido su aprobación por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, o cuando se hayan efectuado los ajustes que a bien tenga instruir dicho Organismo, de ser el caso.

Caracas, a los 24 días del mes de febrero de 2016.

Ajustado a los 17 días del mes de agosto de 2016, conforme a lo instruido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario mediante Oficio Nro. SIB-II-CCSB-23235 fechado 16 de agosto de 2016 y recibido en esa misma fecha.

El contenido del presente Reglamento fue aprobado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) mediante Oficio Nro. SIB-II-CCSB-25618 de fecha 21 de septiembre de 2016

El presente Reglamento fue aprobado en sesión de Junta Directiva de BFC celebrada fecha 26 de septiembre de 2016, Punto Segundo del Acta Nro. 069-16

