



El ciudadano, **José Alberto Hernández Hernández**, titular de la cedula de identidad No. V-13.247.615, actuando en su carácter de Defensor del Cliente y Usuario Bancario del Banco Occidental de Descuento, Banco Universal, C.A., por designación de la junta directiva efectuada en sesión del 6 de diciembre de 2017, ratificada por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de dicho instituto bancario celebrada el día 18 de diciembre del año 2017, en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 54 de la Resolución N° 063.15 del 12 de junio de 2015, contentiva de las Normas relativas a la protección de los usuarios y usuarias de los servicios financieros dictada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudebán) y publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.809 del 14 de diciembre de 2015, procede a dictar el siguiente:

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO DEL BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO, BANCO UNIVERSAL, C.A.

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

ARTÍCULO 1°.- OBJETO. El presente reglamento regula las atribuciones, actuaciones y procedimientos que corresponden al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, (en lo sucesivo EL DEFENSOR) y su suplente, del Banco Occidental de Descuento, Banco Universal C.A. (en lo adelante EL BANCO), en la aplicación de las Normas relativas a la protección de los usuarios de los servicios financieros emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudebán), (en adelante la RESOLUCIÓN).

ARTÍCULO 2°.- PRINCIPIOS QUE RIGEN EL EJERCICIO DEL CARGO DE EL DEFENSOR. EL DEFENSOR ejercerá sus funciones de manera objetiva e imparcial con absoluta independencia y autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar; reportará directamente a la Junta Directiva, y no podrá desempeñar otra actividad o cargo en EL BANCO.

CAPÍTULO II DEL CARGO DE DEFENSOR

ARTÍCULO 3°.- DESIGNACIÓN. EL DEFENSOR y su suplente serán designados por la



Junta Directiva de EL BANCO y sometidos a consideración de la asamblea de accionistas. Ambos cargos deberán recaer en personas con la formación técnica adecuada y que sean de reconocida competencia en el ejercicio de sus actividades profesionales.

En caso de producirse la vacante del cargo del Defensor, la Junta Directiva del Banco procederá dentro de los sesenta días (60) días continuos siguientes a la fecha que se produjo el cese, al nombramiento de un nuevo titular, por otra parte, en el caso que se produzca la falta absoluta tanto del Defensor como del 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 4°.- DURACIÓN DEL CARGO. EL DEFENSOR y su suplente serán designados por un período de dos (2) años y podrán ser reelectos por lapsos de la misma duración.

ARTÍCULO 5°.- TERMINACIÓN DEL CARGO. EL DEFENSOR y su suplente cesarán en sus cargos por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el cual fueron nombrados, salvo que sean reelectos conforme al artículo anterior.
- b) Incapacidad legal sobrevenida.
- c) Haber sido condenado por delito doloso en sentencia firme.
- d) Renuncia.
- e) Incumplimiento reiterado de sus funciones o haber incurrido en falta grave en el ejercicio de sus atribuciones.
- f) Si la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario objetare, por dos (2) semestres consecutivos el informe al que se refiere el artículo 56 literal 'e' de la RESOLUCIÓN, ello de conformidad con el artículo 47 de la citada Resolución 063.15.
- g) Por decisión de la Asamblea General de Accionistas o de la Junta Directiva dadas las causales establecidas en los literales precedentes, decisión que debe estar debidamente motivada, siempre respetando el derecho a la defensa de EL DEFENSOR y su suplente.

En el caso que la terminación del ejercicio del cargo de EL DEFENSOR por la causal referida en el literal 'f' del presente artículo, su suplente asumirá como titular del cargo durante el remanente del período, en cuyo caso deberá designarse un nuevo suplente.



CAPÍTULO III DE LAS FUNCIONES, OBLIGACIONES Y MATERIAS EXCLUIDAS

ARTÍCULO 6°.- FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL DEFENSOR: Son funciones de EL DEFENSOR la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes y usuarios de EL BANCO, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca. Le corresponde al DEFENSOR:

- a) Revisar la procedencia o no de los reclamos improcedentes o quejas que formulen los clientes y usuarios de EL BANCO.
- b) Tramitar y resolver las solicitudes de reconsideración presentadas por los clientes y usuarios de los reclamos o quejas que la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario declare improcedentes.
- c) Conocer y tramitar los reclamos ejercidos por clientes y usuarios en contra de la omisión de la decisión que ha debido dictar la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario del BANCO en los procedimientos de reclamo que hayan sido planteados ante esa primera instancia. En este caso, EL DEFENSOR resolverá directamente el reclamo, sin perjuicio de hacer las observaciones y advertencias que considere pertinentes al Gerente de dicha Unidad o a la Junta Directiva de EL BANCO.
- d) La unidad de atención al cliente y usuario bancario tiene la obligación de dar respuesta oportuna ante las quejas y reclamos interpuestos por los clientes y usuarios bancarios en un lapso de veinte (20) días continuos, siendo que el incumplimiento de dicho lapso conllevará al inicio de un procedimiento administrativo sancionatorio, por parte de la Superintendencia. La falta de decisión por parte de dicha Unidad o El Defensor del cliente y Usuario bancario acarreará para EL BANCO la apertura de un procedimiento administrativo de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1) del artículo 202 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de ley de Instituciones del Sector Bancario.
- e) Solicitar al cliente o usuario y a EL BANCO, toda la documentación que sea necesaria para la solución del reclamo sometido a su conocimiento, lo cual deberá realizar dentro del plazo de cinco (5) días continuos otorgados a la unidad de atención al cliente del BANCO, para remitir el expediente según el artículo 45 de la citada Resolución.
- f) Decidir sobre el reclamo o queja presentada por los clientes y usuarios en el plazo indicado en este reglamento y emitir la decisión correspondiente, en un



lapso de veinte (20) días continuos.

- g) Dirigir a la Junta Directiva del BANCO las recomendaciones y propuestas que puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar la correcta prestación del servicio, la seguridad de las operaciones y la confianza que debe existir con los clientes y usuarios.
- h) Presentar a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario el informe de su gestión, dentro del primer mes de cada semestre, ajustándose a lo exigido en el artículo 56, literal 'e' de la RESOLUCIÓN.
- i) Proponer a la Junta Directiva un presupuesto de gastos adecuado a la eficaz prestación de sus servicios.
- j) Conservar un expediente de los procedimientos que atienda, soportados en físico y electrónico, cuyas copias sólo podrán expedirse al cliente o usuario reclamante, a EL BANCO y a los organismos reguladores de la actividad bancaria.
- k) Llevar un registro cronológico de la totalidad de los reclamos recibidos, indicando si se encuentran en trámite, o fueron inadmitidos o resueltos.

El Defensor suplente coadyuvará con EL DEFENSOR en el cumplimiento de sus funciones y cubrirá sus vacantes parciales y absolutas.

ARTÍCULO 7°.- OBLIGACIONES DEL BANCO. EL BANCO adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones de EL DEFENSOR y para asegurar la total independencia de su actuación.

En particular, EL BANCO está obligado a:

- a) Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al eficaz funcionamiento de los servicios de EL DEFENSOR, considerando, en lo que sea posible, la propuesta presentada por éste.
- b) Dotar del espacio físico acondicionado y adecuado para la realización de las labores de EL DEFENSOR y de su suplente.
- c) Todos los departamentos y unidades de EL BANCO están obligados a colaborar con EL DEFENSOR para la solución de los reclamos y, especialmente, a facilitarle toda la información que les sea solicitada por éste en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.
- d) Informar a sus clientes y usuarios: la existencia y funciones de EL DEFENSOR; el contenido del presente Reglamento; el derecho que les asiste para presentar sus reclamos; y la forma de interponerlos y tramitarlos.



- e) Cumplir la decisión a que se refiere el literal 'c' del Artículo 6° de este Reglamento.
- f) Acatar las decisiones vinculantes del Defensor del Cliente dentro de un lapso de 24 horas hábiles siguientes a la decisión.
- g) Proveer al cliente o usuario bancario los medios necesarios para que realice en forma escrita su reclamo o queja, en aquellos casos que al momento de realizar dicho procedimiento no cuente con los soportes requeridos, lo anterior de conformidad con el artículo 35 de la citada Resolución.

ARTÍCULO 8°.- MATERIAS EXCLUIDAS. Quedan excluidas de la competencia de EL DEFENSOR:

- a) Las relaciones laborales entre EL BANCO y sus empleados, con excepción de que sea un reclamo o queja presentada en la condición de cliente y usuario bancario.
- b) Las relaciones entre EL BANCO y sus accionistas, salvo que estos últimos efectúen reclamos en su condición de clientes o usuarios.
- c) Las decisiones de EL BANCO relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no cualquier otro contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones.
- d) Los reclamos que no hayan sido sometidos anteriormente a la consideración de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, o los que esta se encuentre tramitando dentro de los plazos previstos para ello.

CAPÍTULO IV
DE LA INTERACCIÓN DEL DEFENSOR CON LA
UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

ARTÍCULO 9°.- INSTANCIA REVISORA Y DECISORIA. EL DEFENSOR es el órgano de revisión y decisión, superior jerárquico de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, en todo lo relativo a la procedencia o no de las resoluciones que dicha Unidad declare como no procedente con respecto a los reclamos o quejas formulados por los clientes y usuarios de EL BANCO referidos a la prestación de sus servicios financieros.

ARTÍCULO 10°.- DEBER DE COLABORACIÓN. La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario de EL BANCO prestará toda su colaboración EL DEFENSOR para el adecuado ejercicio de sus funciones, coadyuvando a que los reclamos sean resueltos



dentro del plazo previsto en el artículo 19° de este Reglamento. A tal efecto, la referida unidad remitirá a EL DEFENSOR el expediente del reclamo o queja, en un lapso de cinco (5) días continuos contados a partir de la recepción de la solicitud de reconsideración, que serán imputados al lapso total de veinte (20) días continuos, así como toda la información que repose en su poder y le servirá de enlace con cualquier otra dependencia de EL BANCO si así le fuere requerido, pues EL DEFENSOR puede dirigirse directamente a cualquier empleado o funcionario del BANCO si lo estima conveniente.

Asimismo, a fin de garantizar que el cliente o usuario bancario tenga una respuesta oportuna a sus solicitudes, la Unidad de Atención al cliente del Banco contará de siete (7) a diez (10) días continuos para ubicar los soportes, conformar el expediente y emitir la resolución del reclamo; por su parte la DEFENSORIA contará con cinco (5) días continuos contados a partir de la fecha de recepción del expediente, para emitir su dictamen a los casos que hayan sido procesados de forma manual. A todo evento, este tipo de situaciones serán consideradas de manera excepcional.

Queda entendido, que la relación entre dicha Unidad y EL DEFENSOR es de coordinación y de colaboración, pues este último sólo le reporta a la Junta Directiva, tal como lo establecen el artículo 2° de este Reglamento, en concordancia con el artículo 46 de la RESOLUCIÓN.

ARTÍCULO 11°.- REPRESENTANTE DEL BANCO. El gerente de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, o la persona que este designe, será el representante de EL BANCO en todos los procedimientos cuyo trámite realice EL DEFENSOR. En tal sentido, las notificaciones que deban hacerse al BANCO, sobre asuntos de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, se harán al DEFENSOR.

ARTÍCULO 12°.- COMUNICACIONES ENTRE SÍ. A los efectos de asegurar la celeridad y efectividad del procedimiento que tramita EL DEFENSOR, toda comunicación o correspondencia entre este y el gerente de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario o su designado, se hará mediante correo electrónico, sin perjuicio del uso de los medios tradicionales cuando se considere necesario.

CAPÍTULO V DEL RECLAMO



ARTÍCULO 13°.- OBJETO DEL RECLAMO. EL DEFENSOR como instancia superior a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, tramitará y resolverá los reclamos o quejas que ésta declare improcedentes. Así mismo, intervendrá en aquellos reclamos que no hayan sido decididos dentro del lapso legal establecido, en cuyo caso dictará la correspondiente resolución. El cliente o usuario bancario contará con un lapso de caducidad no mayor a dos (2) años para solicitar la reconsideración a partir de haber recibido la notificación de improcedencia por parte de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario. En tal sentido, el Banco deberá prestar especial atención en obtener el acuse de recibo por parte del cliente o usuario bancario, a los fines de determinar dicho lapso.

ARTÍCULO 14°.- GRATUIDAD DEL TRÁMITE. Las actuaciones de EL DEFENSOR son totalmente gratuitas para el cliente o usuario. EL DEFENSOR devengará la retribución que acuerde con la Junta Directiva de EL BANCO.

ARTÍCULO 15°.- ABSTENCIÓN DE EJERCER ACCIONES. El cliente o usuario que presente un reclamo, deberá abstenerse de ejercer cualquier acción procesal o actuación administrativa sobre el mismo asunto hasta que EL DEFENSOR le comunique su decisión. En caso de incumplimiento de esta condición, EL DEFENSOR archivará las actuaciones sin más trámite.

Capítulo VI DEL PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 16°.- SOLICITUD DE INFORMACIÓN. EL DEFENSOR tendrá la facultad de requerir al BANCO o al cliente, si fuere el caso, la información que considere pertinente, a los efectos de conocer los hechos y dar una adecuada y oportuna respuesta.

ARTÍCULO 17°.- PLAZO PARA DICTAR LA RESOLUCIÓN. EL DEFENSOR dictará su decisión dentro del plazo de veinte (20) días continuos contados a partir de la fecha de recepción del reclamo. La falta de decisión oportuna por parte del Defensor del cliente y Usuario Bancario acarreará para la Institución Bancaria 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.

ARTÍCULO 18°.- CONTENIDO DE LA DECISIÓN. La decisión tomada por EL DEFENSOR



deberá ajustarse a lo alegado por el reclamante y por EL BANCO; fundarse en los elementos probatorios que se hayan aportado; y contener:

- a) La identificación del cliente o usuario y de su representante, si lo hubiere.
- b) Una síntesis clara y precisa del caso, incluyendo las razones de hecho y de derecho que le llevaron a tomar la resolución.
- c) La decisión tomada, la cual deberá ser expresada de manera clara que permita la fácil comprensión por parte del cliente o usuario y de EL BANCO.
- d) La identificación de EL DEFENSOR con su nombre completo y cédula de identidad.
- e) Firma del DEFENSOR, la fecha y el sello de la entidad bancaria.

Parágrafo único: La falta de decisión oportuna por parte del Defensor del cliente y usuario bancario o de la Unidad De Atención Al Cliente y Usuario bancario acarreará para el Banco la 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.

ARTÍCULO 19°.- CONVENIMIENTO O DESISTIMIENTO. Queda a salvo la posibilidad de que, unilateralmente y en cualquier momento, EL BANCO convenga en la petición del cliente o usuario, o que éste retire de manera voluntaria su reclamación, en cuyo caso, lo harán saber a EL DEFENSOR y éste lo notificará a la otra parte.

ARTÍCULO 20°.- NOTIFICACIONES. Las notificaciones de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario deberán dar respuesta de forma escrita a los reclamos o quejas presentadas; para lo cual, deberá motivar suficientemente su decisión en caso de ser improcedente. Los reclamos o quejas interpuestos por los clientes no generarán en modo alguno la suspensión o extinción sobrevinida de la relación comercial con la institución Bancaria.

Las notificaciones que deban hacerse al cliente o usuario, se practicarán en la dirección electrónica indicada por éste en el escrito contentivo del reclamo y en su defecto en la dirección física señalada por el cliente y usuario en el reclamo del que se trate.

Las notificaciones o requerimientos que deban hacerse a EL BANCO, se dirigirán al Gerente de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, o la persona que éste señale por medio de correo electrónico.



Capítulo VII DE LOS EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN Y VIGENCIA

ARTÍCULO 21°.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA EL BANCO. EL BANCO está obligado a aceptar la decisión del DEFENSOR, y en caso que la reclamación versara sobre el reintegro de sumas de dinero, procederá a su pago dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la decisión.

ÚNICA. - VIGENCIA. El presente reglamento entrará en vigencia luego de su aprobación por parte de la Superintendencia de las instituciones del Sector Bancario, y solo podrá ser reformado previa autorización del mencionado ente regulador.

Aprobado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, mediante Oficio identificado SIB-II-CCSB-11952 de fecha 17 de julio de 2018, recibido en el BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO, BANCO UNIVERSAL, C.A., el día 18 del mismo mes y año.