

El **Defensor del Cliente y Usuario Bancario del Banco Provincial, S.A. Banco Universal**, en cumplimiento a lo dispuesto en las *Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros*, emitidas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, dicta el presente **REGLAMENTO**, en los términos siguientes:

Capítulo I

Ámbito de Aplicación y Definiciones Básicas

Artículo 1. Ámbito de Aplicación. El presente Reglamento regula la designación y la actuación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario del Banco Provincial, S.A. Banco Universal.

Artículo 2. Definiciones Básicas. A los efectos de interpretar el presente Reglamento, se definen los términos que se mencionan a continuación, los cuales tendrán el significado que indica el presente artículo, pudiendo ser utilizados tanto en plural como singular, masculino, femenino o cualquier forma verbal según el contexto en que se presente.

SUDEBAN: Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, es el Ente encargado de regular y supervisar las actividades e instituciones del sector bancario.

Banco: El Banco Provincial, S.A. Banco Universal, sociedad mercantil domiciliada en Caracas, originalmente inscrita ante el registro de comercio llevado por el entonces Juzgado de Primera Instancia en lo Mercantil del Distrito Federal, el día 30 de septiembre de 1952, anotado bajo el Nro. 488, Tomo 2-B, transformado en Banco Universal, según se evidencia, de asiento inscrito ante el Registro Mercantil Primero de la Circunscripción Judicial del Distrito Federal (hoy Distrito Capital) y Estado Miranda, el día 03 de diciembre de 1996, bajo el Nro. 56, Tomo 337-A Pro, cuyos estatutos sociales vigentes se encuentran debidamente inscritos ante el Registro Mercantil Primero del Distrito Capital y Estado Bolivariano de Miranda, el día 26 de septiembre de 2014, bajo el Nro. 15, Tomo 194-A, e inscrito en el Registro de Información Fiscal bajo el Número J-00002967-9.

Normativa Prudencial: Es el conjunto de Resoluciones, Circulares y Oficios, vigentes, emitidas por la **SUDEBAN**, en materia de protección de



clientes, usuarios y usuarias, de obligatorio cumplimiento por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, los empleados y directivos del **Banco**.

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

Servicios Financieros: Todas aquellas operaciones que realicen las Instituciones Bancarias con sus clientes y usuarios.

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

Usuario: Toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros ofrecidos por el **Banco**, sin ser cliente de éste.

Reclamo o Queja: Es la manifestación de inconformidad expresada por un cliente o usuario, 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.

Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario: Área interna del **Banco**, encargada de atender, evaluar, aceptar, analizar, tramitar y decidir los reclamos o quejas presentados por los clientes y usuarios del **Banco**, en una primera instancia.

Solicitud de Reconsideración: Es el medio establecido para que los clientes y usuarios puedan solicitar ante el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, la revisión de los reclamos o quejas, declarados improcedentes por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, respecto a la cual estén inconformes.

Defensor: Es el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, instancia formal de carácter objetivo e independiente, que tiene entre sus funciones tramitar y resolver las solicitudes de reconsideración presentadas por los clientes y usuarios del **Banco**. Es una unidad revisora en esa misma primera instancia, superior jerárquico a 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: i) Enfrenta distintas alternativas de conducta, debido a que sus intereses particulares pueden prevalecer frente a sus obligaciones legales o contractuales; ii) Pretende obtener una ventaja material, moral o de cualquier índole, para él o terceras personas, teniendo la opción de decidir entre el deber y el interés creado; iii) Busca renunciar a sus deberes como contraprestación de alguna prebenda.

Capítulo II

Del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Artículo 3. Nombramiento. El **Banco**, por órgano del Consejo de Administración, designará al **Defensor**, así como a su suplente, quienes deberán ser independientes de la institución y de reconocido prestigio y probidad. Las personas designadas deberán ser sometidas a la consideración de la Asamblea General Ordinaria o Extraordinaria de Accionistas.

No podrán ejercer el cargo de Defensor del Cliente y Usuario Bancario ni Defensor Suplente del **Banco**, quienes sean o hayan ocupado dentro de la Institución, en los últimos doce (12) meses, los cargos de director o directora principal o suplente, funcionario o funcionaria, empleado o empleada, contratista y apoderado.

Artículo 4. Duración. El **Defensor** y su suplente, ejercerán sus funciones por un periodo de dos (2) años, y podrán ser reelectos por el mismo período.

Artículo 5. Inicio de Funciones. El **Defensor** y su Suplente, sólo asumirán los cargos una vez que el **Banco** cumpla con las formalidades de Ley, previa recepción del pronunciamiento emitido por la **SUDEBAN**. En caso que las personas designadas se encuentren en el ejercicio de las funciones del cargo y no fuese aprobada la designación por la **SUDEBAN**, quedará sin efecto el nombramiento debiendo ser removido de manera inmediata del mismo.

Artículo 6. Autonomía y exclusividad. El **Defensor** ejercerá sus funciones de manera objetiva, imparcial, independiente y autónoma, en cuanto a los criterios y directrices a aplicar; reportará únicamente al

Consejo de Administración del **Banco**, y no podrá desempeñar otra actividad o cargo dentro del mismo. El **Defensor**, estará dedicado en forma exclusiva a las funciones de su cargo.

Artículo 7. Competencia. Al **Defensor** le corresponde, conforme a las competencias y procedimientos establecidos en el presente Reglamento, en la Ley y en la Normativa Prudencial, revisar la procedencia o no de las solicitudes de reconsideración presentadas por los clientes y usuarios, de los casos de reclamos o quejas declarados improcedentes por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, en relación con los productos y/o servicios contratados y/o solicitados al **Banco**.

Asimismo, le corresponde al **Defensor** garantizar que se atienda de forma eficaz, eficiente y oportuna a los clientes y usuarios de todas las zonas del país en las cuales el **Banco** preste sus servicios.

Artículo 8. Funciones. Constituyen funciones del **Defensor**, la defensa y protección de los derechos e intereses de los clientes y usuarios del **Banco**, que presenten solicitud de reconsideración ante dicha instancia. Sus funciones se circunscriben al ámbito territorial del **Banco**, en la República Bolivariana de Venezuela. En tal sentido, corresponde al **Defensor**:

- a) Tramitar y resolver las solicitudes de reconsideración que sean sometidos a su conocimiento por los clientes y usuarios del **Banco**.
- b) Solicitar al cliente o usuario, así como al **Banco**, de ser el caso y en los términos establecidos en este Reglamento y la Normativa Prudencial, toda la documentación que sea necesaria para la tramitación y resolución de las solicitudes de reconsideración sometidas a su conocimiento.
- c) Dictar la decisión sobre la solicitud de reconsideración presentada por el cliente o usuario, dentro del lapso de **veinte (20) días continuos**, contados a partir de la recepción de la misma.
- d) Informar por escrito al cliente o usuario, la decisión tomada debidamente sustentada. La decisión tomada por el **Defensor** debe ser de fácil comprensión, motivando cada uno de los elementos que conllevaron a concluir el caso como "procedente", "no procedente" o "parcialmente procedente".

- e) Presentar al **Banco**, un informe mensual sobre la gestión realizada, recomendaciones y propuestas necesarias para mejorar y facilitar la correcta prestación del servicio. No obstante, el **Defensor** podrá dirigir al Consejo de Administración del **Banco**, a través de su Presidente, en cualquier momento, recomendaciones, propuestas o advertencias sobre aquellas actividades u operaciones que estime necesarias y que puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar la correcta prestación del servicio, la seguridad de sus operaciones y la confianza que debe existir con los clientes o usuarios.
- f) Presentar a la **SUDEBAN** dentro del primer mes de cada semestre, un informe en el que se indicará como mínimo: i) Información detallada sobre las solicitudes de reconsideración de reclamos y quejas recibidas y tramitadas durante dicho periodo indicando: tipo de reclamo, fecha de recibido por el **Defensor**, fecha de solución, número de reclamo, monto, motivo y estatus (procedente o no procedente), en medios electrónicos (disco compacto bajo formato Excel); ii) Resumen de las recomendaciones o propuestas presentadas al Consejo de Administración 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, y iv) Indicación de los criterios mantenidos para la solución de los reclamos o quejas.
- g) El **Defensor** deberá velar que el **Banco**, informe a sus clientes y usuario a través de comunicaciones impresas, visuales, audiovisuales, virtuales o por otros medios, de la existencia de esta instancia y de sus funciones.
- h) Elaborar un Reglamento al cual se sujetará su actividad, en los términos previstos en la Normativa Prudencial, especialmente en materia protección de los usuarios y usuarias de los servicios financieros. Dicho Reglamento deberá ser aprobado previamente por la SUDEBAN; así como, todas las modificaciones de las cuales sea objeto.

El **Defensor** está obligado, respecto de terceros, a guardar estricta reserva de los antecedentes e información que conste en el proceso; sin



perjuicio de los requerimientos que le formulen las autoridades competentes.

El Suplente coadyuvará con el **Defensor**, en el cumplimiento de sus funciones y cubrirá sus ausencias temporales y absolutas, en los términos establecidos en este Reglamento y en la Normativa Prudencial, en materia protección de los clientes y usuarios de los servicios financieros.

Artículo 9. Gratuidad. Las actuaciones del **Defensor** son totalmente gratuitas para los clientes y usuarios del **Banco**.

Artículo 10. Exclusión de competencias. Quedan excluidas de la competencia del **Defensor**, las solicitudes de reconsideración de reclamos o quejas, en los casos siguientes:

- a) Cuando los reclamos o quejas no hayan sido presentados previamente al **Banco**, a través de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, o los que el **Banco** esté tramitando dentro del lapso legal previsto para ello.
- b) Los vinculados a las relaciones del **Banco** con sus accionistas, como tales.
- c) Los referentes a las relaciones de origen laboral del **Banco**, con sus empleados.
- d) Las relaciones del **Banco** con sus proveedores.
- e) Los referentes a cuestiones que sean facultad discrecional del **Banco**, tales como, concretar o no operaciones, contratos o servicios con una persona determinada, así como sus pactos y condiciones, o como la dotación de medios tanto humanos como mecánicos en sus oficinas.
- f) Los que se encuentren en tramitación en sede administrativa, judicial, extrajudicial, arbitral o ante autoridades y/u organismos públicos, en el ámbito de sus competencias, o hayan sido resueltas por éstos.
- g) Los que persigan indemnizaciones por lucro cesante, daño moral y aquellas derivadas de responsabilidad civil extracontractual.



- h) Las que reiteren otras que ya fueron resueltas por el **Defensor**.
- i) Cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o clientes y usuarios, en cuyo caso actuará el Suplente del **Defensor**.

La exclusión de competencia del **Defensor** no aplica para los casos establecidos en los literales b) c) y d), cuando el reclamo sea presentado por el accionista, empleado o proveedor, en su condición de cliente o usuario del **Banco**.

Artículo 11. Terminación. El **Defensor** cesará en el ejercicio de sus funciones por alguna de las siguientes causas:

- a) Por expiración del período de su nombramiento, salvo que sean reelectos.
- b) Por incapacidad legal sobrevenida.
- c) Por haber sido condenado por delito, mediante sentencia definitivamente firme.
- d) Por renuncia, presentada ante el Consejo de Administración del **Banco**.
- e) En el caso, que por dos (2) semestres consecutivos, la SUDEBAN objetare el Informe que debe presentar a ese Organismo, conforme a la Normativa Prudencial en la materia.
- f) Cuando se demuestre que por intención, negligencia, o imprudencia, las decisiones tomadas por el **Defensor**, afecten los derechos de los clientes y usuarios del **Banco**.
- g) Por decisión de la Asamblea General de Accionistas o del Consejo de Administración del **Banco**, debidamente justificada.
- h) Cuando en el proceso de toma de decisiones, el **Defensor** no actúe de forma imparcial, y en virtud de ello, obtenga algún beneficio propio o a favor de terceras personas de manera fraudulenta, y no se abstenga de decidir en los casos de conflictos de intereses.

En aquellos casos que el conflicto de interés sea por un reclamo de un funcionario del **Banco**, el **Defensor** Suplente deberá informarlo a la SUDEBAN a los efectos que ésta autorice o no su participación.

Artículo 12. Ausencia absoluta del Defensor. Cuando por cualquiera de las causas indicadas en este Reglamento quede vacante el cargo del **Defensor**, y en consecuencia exista una ausencia absoluta, el Consejo de Administración del **Banco**, procederá al nombramiento del nuevo **Defensor**, dentro del lapso de sesenta (60) días continuos siguientes al que se produjo la vacante, sin perjuicio del cumplimiento o ejecución de las situaciones ya decididas por el **Defensor** anterior. Respecto del nuevo **Defensor**, se deberá dar cumplimiento a todas las formalidades de Ley, así como el envío de recaudos establecidos en la Normativa Prudencial aplicable, dictada por la **SUDEBAN**.

El Suplente del **Defensor** asumirá el cargo y conocerá tanto de los asuntos que empezaron a ser tramitados por el **Defensor** anterior, como los asuntos nuevos que se presentaren, hasta que, respecto del nombramiento del nuevo **Defensor**, se cumplan las formalidades de Ley y previa recepción del pronunciamiento emitido por la SUDEBAN. La designación del nuevo **Defensor** puede recaer en el Suplente, sí así es decidido por el Consejo de Administración y considerado por la Asamblea de Accionistas del **Banco**.

Artículo 13. Ausencia absoluta del Defensor y su Suplente. Cuando por alguna circunstancia prevista en este Reglamento, en una misma oportunidad exista ausencia absoluta, tanto del **Defensor** como de su Suplente, el Consejo de Administración 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, participándolo de inmediato a la **SUDEBAN**. Respecto del nuevo **Defensor** y su Suplente, se deberá dar cumplimiento a todas las formalidades de Ley, así como el envío de recaudos establecidos en la Normativa Prudencial aplicable.

Capítulo III

De las Reclamaciones y de su Tramitación

Artículo 14. Atención a los reclamos, quejas y denuncias de los clientes y usuarios. De conformidad a la Normativa Prudencial, los

clientes o usuarios del **Banco** presentarán sus reclamos, quejas o denuncias de la siguiente manera:

- a) Los reclamos o quejas ante el **Banco**, a través de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, en una primera instancia.
- b) Las solicitudes de reconsideración ante el **Defensor**, como segunda instancia.
- c) Las denuncias por ante la **SUDEBAN**, como tercera instancia.

En los supuestos de los literales a) y b) cuando el cliente o usuario no presente por escrito su reclamo, quejas o solicitud de reconsideración, el **Banco** proveerá los medios necesarios para que formule por escrito su petición.

Artículo 15. Presentación de la solicitud de reconsideración de los reclamos y quejas. Los clientes o usuarios podrán presentar la solicitud de reconsideración de sus reclamos y quejas al **Defensor**, en forma escrita o por medios informáticos o electrónicos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los mismos, a través de los canales habilitados por el **Banco**.

Los clientes y usuarios del **Banco** que requieran presentar sus solicitudes de reconsideración de reclamos o quejas ante el **Defensor** podrán hacerlo en la red de oficinas del **Banco** ubicadas en todo el país; vía electrónica, a través de la dirección de correo electrónico: *defensordelcliente.ve@bbva.com*; o enviando sus cartas y notificaciones a la Unidad de Atención Al Cliente y Usuario, ubicada en el piso 24 del Centro Financiero Provincial, Av. Vollmer con Av. Este 0, San Bernardino, Caracas.

Artículo 16. Lapso para la presentación de la solicitud de reconsideración. La solicitud de reconsideración de los reclamos o quejas al **Defensor**, debe ser formulada por los clientes y usuarios dentro de un lapso de caducidad el cual no debe ser mayor de **veinticuatro (24) meses**, contados a partir de haber recibido el cliente o usuario la notificación de improcedencia del reclamo o queja, por parte de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario.



A los efectos del cómputo del lapso para tramitar la solicitud de reconsideración del reclamo o queja, se dejará constancia de la fecha de presentación del mismo, mediante acuse de recibo al cliente o usuario, a través del mismo canal mediante el cual fue formulado.

Vencido el lapso antes indicado, sin que el **Defensor** haya recibido por parte del cliente o usuario, objeción alguna de la improcedencia del reclamo o queja, se tendrá como firme la decisión que adopte la Unidad de Atención al Cliente y Usuario, sin menoscabo de las acciones que pudieran ejercer los clientes o usuarios ante otras instancias.

Artículo 17. De la solicitud de Reconsideración. La solicitud de reconsideración presentada por el cliente y usuario ante el **Defensor** deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

- a) Nombres, apellidos, domicilio, número de cédula de identidad o pasaporte, número telefónico y dirección de correo electrónico.
- b) En caso de una persona jurídica, la solicitud, suscrita por su(s) representante(s) legal(es) deberá contener la denominación o razón social y el número del Registro de Información Fiscal, número telefónico y dirección de correo electrónico.
- c) Descripción de los hechos que motivan el reclamo o queja, expresando con claridad y precisión el objeto de la solicitud que se somete a consideración del **Defensor**.
- d) Número de identificación de reclamo o queja inicial, formulado ante el **Banco**.
- e) En caso que la solicitud de reconsideración del reclamo sea presentado por un apoderado del cliente o usuario, se deberá adjuntar copia simple del mandato respectivo.
- f) Lugar, fecha y firma.

No se exigirá al cliente o usuario la presentación de documentos o pruebas que reposen en los archivos del **Banco**.

Artículo 18. Tramitación de la solicitud de reconsideración. Si el **Defensor** estima que la solicitud no es de su competencia se lo



informará inmediatamente al cliente o usuario y le comunicará a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario el reclamo o queja existente.

Si el **Defensor** estima que la solicitud es de su competencia, tomará las decisiones que considere conveniente para la averiguación de los hechos y deberá requerir el expediente a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, en un lapso no mayor de dos (2) días continuos, una vez introducida la solicitud de reconsideración por escrito por parte del cliente y usuario.

Artículo 19. Expediente del reclamo o queja. De acuerdo a la Normativa Prudencial, corresponde a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, la elaboración de un expediente por cada reclamo o queja efectuada por el cliente o usuario, en el cual se observe el histórico de las actuaciones realizadas por esa Unidad 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.

Todos los documentos relacionados con el expediente de reclamos o quejas pueden gestionarse mediante sistemas de control documental; sin embargo, no sustituirá los documentos físicos que constituyen los citados expedientes.

La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, deberá remitir el expediente solicitado por el **Defensor** en un lapso de cinco (5) días continuos contados a partir de la fecha de recepción por parte del **Banco** de la solicitud de reconsideración del cliente, usuario y usuaria.

En lo sucesivo, el referido expediente deberá contener las actuaciones realizadas por el **Defensor** para resolver el caso; debiendo el **Defensor** dejar constancia de la revisión del expediente mediante firma, fecha y sello.

Artículo 20. Respuesta al cliente o usuario por parte de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario. Para aquellos casos que la respuesta resulte procedente, el **Banco** deberá notificar a los clientes y usuarios, a través de canales electrónicos y omitir el acuse de recibo en la conformación del expediente. En el caso que el reclamo o queja resulte

improcedente deberá presentar una prueba del envío electrónico de dicha notificación mencionando con detalle el motivo de la improcedencia.

La citada comunicación deberá contener; entre otros aspectos, la siguiente información:

"Si usted no se encuentra conforme con el contenido de esta notificación y decidiera presentar la reconsideración de su caso por ante la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario del Banco, puede hacerlo, por correo electrónico a la siguiente dirección de correo electrónico: defensordelcliente.ve@bbva.com o mediante escrito que puede ser consignado en cualquiera de nuestras oficinas.

El Defensor del Cliente y usuario Bancario es una instancia autónoma e independiente de la Institución Bancaria con competencia para tramitar y decidir sobre los reclamos interpuestos que ya han sido evaluados por el Banco y cuya respuesta no resulte satisfactoria para el cliente".

Nombre y Apellido del Cliente:		
Nro. de Cédula:		
Fecha de Recepción:		
Está conforme con la Decisión del Banco:	Firma:	Huella Dactilar:
Si No		

Corresponde al **Defensor** instar a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, en caso de que ésta no emita respuesta a los reclamos o quejas de los clientes y usuarios, dentro del lapso establecido en Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario y la Normativa Prudencial; y, de ser el caso, objetar al Jefe de esa Unidad, el reiterado incumplimiento de esta obligación, recordando las consecuencias de tal proceder.

Artículo 21. Requerimiento de documentación o información adicional. No obstante la facultad del **Defensor** de solicitar al cliente o usuario, así como al **Banco**, la documentación información que sea necesaria para la tramitación y resolución de las solicitudes de reconsideración sometidas a su conocimiento, no podrá exigirle al cliente o usuario la presentación de documentos o pruebas que reposen en los archivos del **Banco**, y éste estará obligado a producirlas cuando sean requeridas o indicadas por el **Defensor**, el cliente o usuario. En caso

que el cliente o usuario no las posea, no se podrá suspender el trámite o reclamo por esta causa.

El **Banco**, tiene un lapso no mayor de dos (2) días continuos para remitir lo solicitado. Si el **Defensor** no recibiere respuesta, o la respuesta dada no fuera la adecuada, podrá entender que el **Banco** admite la versión de los hechos dada por el cliente o usuario, y, en consecuencia, el **Defensor** procederá a emitir su opinión o dictamen al respecto.

Por su parte, el cliente o usuario tiene un lapso no mayor de tres (3) días continuos para remitir lo solicitado. En caso de falta de respuesta o inadecuación de la misma, el **Defensor** podrá dar por concluida su intervención, cerrando el reclamo y archivando el expediente, comunicando su decisión al cliente o usuario, así como al **Banco**.

Artículo 22. Lapso para resolver la solicitud de reconsideración. El **Defensor** deberá dictar la decisión sobre la solicitud de reconsideración del reclamo o queja presentado por el cliente o usuario, en un lapso de veinte (20) días continuos, contado a partir de la fecha de recepción de la solicitud.➤

Todos los lapsos señalados en los artículos 18, 19 y 21 de este Reglamento corren conjuntamente con el lapso de veinte (20) días continuos con que cuenta el **Defensor** para emitir la decisión correspondiente.

La falta de decisión por parte del **Defensor** acarreará un llamado de atención por parte de la SUDEBAN, y la posible apertura de un procedimiento administrativo de conformidad con lo dispuesto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario. No obstante la apertura de dicho procedimiento, será obligatoria la decisión por parte del **Defensor**.

Artículo 23. Contenido de la decisión del Defensor. Las decisiones del **Defensor**, que resuelvan las cuestiones sometidas a su conocimiento, deberán ser razonadas y fundamentadas en las normas jurídicas aplicables al caso, los usos de comercio, la buena práctica bancaria, la equidad, la ética y la buena fe, debiendo comunicarlo por escrito o vía electrónica, tanto al **Banco** como al cliente o usuario, dentro del lapso establecido para tal fin.



La decisión del **Defensor** deberá ajustarse a lo alegado por el cliente o usuario y por el **Banco**; fundarse en los elementos probatorios que se hayan aportado; y contener: i) La identificación del cliente o usuario y de su representante, si lo hubiere; ii) Una síntesis clara y precisa del caso, incluyendo las razones de hecho y de derecho que le llevaron a tomar la resolución; iii) La decisión tomada, la cual deberá ser expresada de manera clara que permita la fácil comprensión por parte del cliente o usuario y del **Banco**; y, iv) La identificación del **Defensor**.

Las respuestas que por escrito deba hacer llegar el **Defensor** a los clientes y usuarios, las hará llegar, a través de los mismos medios o canales por los cuales el reclamo fue recibido.

Artículo 24. Efectos de la decisión del Defensor. El cliente o usuario no está obligado a aceptar el dictamen o solución emanada del **Defensor**, pudiendo ejercer las acciones que considere convenientes en resguardo de sus derechos. Todas las decisiones que adopte el **Defensor** dentro del ámbito de sus funciones, serán de carácter vinculante para el **Banco**, quien queda obligado a cumplirlas en el menor tiempo posible y a informar de la ejecución de las mismas al **Defensor**.

Artículo 25. Abstención de ejercer acciones. El cliente o usuario que presente una solicitud de reconsideración ante el **Defensor** deberá abstenerse de ejercer cualquier actuación administrativa o acción procesal sobre el mismo asunto hasta que el **Defensor** le comunique su decisión. En caso de incumplimiento de esta condición, la solicitud de reconsideración quedará excluida de la competencia del **Defensor** en los términos establecidos en este Reglamento.

Artículo 26. Iniciativa de Conciliación. En cualquier momento, antes de dictar su decisión, el **Defensor** evaluará las responsabilidades del **Banco** así como las del cliente o usuario, a efectos de un dictamen de parcialmente procedente, que tendrá carácter vinculante para ellos y que le pondrá fin a la reclamación.

Artículo 27. 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 solicitud de reconsideración, en cuyo caso, lo harán saber al **Defensor** y éste lo notificará a la otra parte. Dicho convenio o desistimiento quedará evidenciado en el expediente.

Capítulo IV

De las Relaciones del Defensor con la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y otras Unidades del Banco

Artículo 28. De las obligaciones del Banco. El **Banco** adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del **Defensor**. En ese sentido el **Banco** deberá:

- a) Proveer el espacio físico acondicionado y adecuado, recursos tecnológicos, financieros y equipos necesarios para su funcionamiento; así como, la capacitación del personal.
- b) Informar a los clientes y usuarios a través de comunicaciones impresas, visuales, audiovisuales, virtuales o por otros medios de la existencia de del **Defensor** y sus funciones.

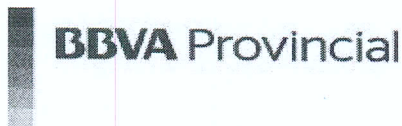
Artículo 29. Relaciones con la Unidad de Atención al Cliente y Usuario. A los efectos del mejor desempeño de las funciones del **Defensor**, con ocasión a las solicitudes de reconsideración que le sean presentadas por los clientes y usuarios del **Banco**, la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario debe dar cumplimiento a todas las obligaciones establecidas en este Reglamento y en la Normativa Prudencial.

Se adjunta a este Reglamento, marcado como Anexo "A" y formando parte integrante del mismo, el Circuito de Gestión de Reclamos por parte del **Defensor**, revisado y aprobado en conjunto con la Unidad de Atención al Cliente y Usuario.

Asimismo, la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario será el enlace con el **Banco**, sus Unidades, Servicios Centrales y áreas operativas.

En ese sentido, la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, le corresponde coordinar todo lo conducente para que, en los casos en que sea requerido por el **Defensor**, éste pueda sostener reuniones o entrevistas con el personal responsable de las áreas especializadas vinculadas a las solicitudes de reconsideración que esté conociendo. Igual procedimiento deberá aplicarse cuando por decisión del **Banco**, se considere necesaria y útil para el ejercicio de sus funciones, la





RIF J-00002967-9

Defensor del Cliente y Usuario Bancario
Banco Provincial, S.A. Banco Universal
Centro Financiero Provincial
Av. Este 0, San Bernardino
Caracas – Venezuela
defensordelcliente.ve@bbva.com

participación del **Defensor** en los comités especializados existentes en el **Banco** a tal efecto.

Sin perjuicio de una interacción directa y personal entre la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y el **Defensor**, cualquier notificación puede hacerse a través de las siguientes direcciones de correo electrónico: **Defensor:** *defensordelcliente.ve@bbva.com*
Banco: *atencion.cliente.ve@bbva.com*

Artículo 30. Deber de Colaboración. Es deber de todas las Unidades, áreas o departamentos del **Banco** colaborar oportuna y diligentemente con el **Defensor**, en la recopilación de la información y en la obtención de pruebas, en los casos que se requieran; entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible efectuada mediante la utilización de tarjetas de crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas; así como, cualquier otra modalidad.

Capítulo V

Disposición Final

Artículo 31. Vigencia. El presente Reglamento entrará en vigencia una vez aprobado por la **SUDEBAN**, oportunidad en la cual el **Banco** procederá a su publicación en su página web.

Anexo "A"

Circuito Gestión de Reclamos por parte del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

