



**REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO  
DE MI BANCO, BANCO MICROFINANCIERO, C.A.**

 Banco Microfinanciero, C.A.	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y          USUARIO BANCARIO DE          MI BANCO, BANCO MICROFINANCIERO, C.A.</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>PROXIMA REVISIÓN</b>
		Septiembre 2011	Octubre 2015
		<b>VERSIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>
		1	D-DCU-001

## REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO O USUARIA BANCARIO DE MI BANCO, BANCO MICROFINANCIERO, C.A.

**Artículo 1:** con el objeto de conocer, resolver o proponer las bases para un acuerdo entre los Clientes y Usuarios o Usuarias Bancarios, en relación a los reclamos que estos formulen ante el Banco, se establece el presente Reglamento el cual regula la designación y la actuación del Defensor del Cliente y Usuario o Usuaria Bancario en Mi Banco, Banco Microfinanciero, C.A.

Para los efectos de este reglamento, se entiende por:

- a. **Clientes:** toda persona natural o jurídica, que contrata productos y/o servicios financieros en una institución.
- b. **Usuario o Usuaria:** toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una institución.
- c. **Instituciones:** los bancos sometidos a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
- d. **Servicios Financieros:** todas aquellas operaciones que realicen las instituciones con sus Clientes y Usuarios o Usuarias.
- e. **Operaciones de Taquilla:** aquellas operaciones financieras y no financieras propias de la actividad de las instituciones relativas a: retiros, depósitos, cobros de cheques.

### CAPITULO I DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO O USUARIA BANCARIO

**Artículo 2:** la Defensoría del Cliente y Usuario o Usuaria Bancario, será la responsable de tramitar, y resolver los reclamos improcedentes que remita la Unidad de Atención al Cliente.

**Artículo 3:** las actuaciones del Defensor del Cliente y Usuario o Usuaria Bancario son totalmente gratuitas.

**Artículo 4:** el Defensor del Cliente y Usuario o Usuaria Bancario, así como su suplente deberán ser designados por la Junta Directiva de MI Banco, Banco Microfinanciero, C.A. y sometidos a la consideración de la Asamblea de Accionistas. El cargo deberá recaer en una persona con conocimiento y experiencia en el ramo financiero; reportará directamente a la Junta Directiva del Banco, y no podrá desempeñar otra actividad o cargo distinto dentro del Banco, por lo cual estará dedicado en forma exclusiva a las funciones de su cargo.

	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO DE MI BANCO, BANCO MICROFINANCIERO, C.A.</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>PROXIMA REVISIÓN</b>
		Septiembre 2011	Octubre 2015
		<b>VERSIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>
		1	D-DCU-001

**Artículo 5:** el Defensor del Cliente y Usuario o Usuaria Bancario; ejercerá sus funciones con absoluto y total criterio de justicia, equidad, objetivo e imparcial con total autonomía e independencia en cuanto a sus directrices y criterios a aplicar, y serán de carácter vinculante las decisiones que tome en el desempeño de su función.

**Artículo 6:** el Defensor del Cliente y Usuario o Usuaria Bancario, así como su suplente, serán designados por la junta directiva y sometidos a consideración de la asamblea de accionistas, para un periodo de dos (2) años y podrán ser reelectos por el mismo periodo.

**Artículo 7:** el Defensor del Cliente y Usuario o Usuaria Bancario, tendrá la tutela y protección de los derechos e intereses de los Clientes y Usuarios o Usuarias Bancarios que recurran a él, para lo cual procurará que las relaciones entre estos y el Banco se desarrollen en todo momento de conformidad con principios éticos, la buena fe, la equidad, la justicia, y la confianza recíproca.

**Artículo 8:** en cumplimiento de sus funciones, el Defensor del Cliente y Usuario o Usuaria Bancario tendrá aparte de su obligación principal referida en el artículo dos (2) de este reglamento otras complementarias que a continuación se detallan:

- a. Dirigir a la Junta Directiva del Banco a través de su Presidente, las recomendaciones, propuestas o advertencias sobre aquellas actividades u operaciones, contratos o servicios bancarios y en aquellos casos donde a juicio del Cliente Usuario o Usuaria Bancario, Mi Banco, Banco Microfinanciero, C.A. hubiese actuado de forma incorrecta, no ética, injusta o no ajustada a derecho.
- b. Dirigir a la Junta Directiva del Banco a través de su presidente, las recomendaciones, propuestas o advertencias sobre aquellas actividades u operaciones que estime necesaria y que pueda mejorar, facilitar, aclarar o regularizar la correcta prestación del servicio y seguridad en las operaciones.
- c. Dar oportuna respuesta a los reclamos que presente los Clientes, Usuarios o Usuarias Bancarios y de una forma exacta, sencilla, e imparcial de fácil comprensión por parte de estos.
- d. Presentar informe a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, dentro del primer mes después de cada semestre transcurrido, que indiquen:
- e. Información detallada sobre las quejas recibidas y tramitadas durante dicho período.
- 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 o Usuarias, de ser el caso.
- g. 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.

	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO DE MI BANCO, BANCO MICROFINANCIERO, C.A.</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>PRÓXIMA REVISIÓN</b>
		Septiembre 2011	Octubre 2015
		<b>VERSIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>
		1	D-DCU-001

Indicación de los criterios mantenidos para la solución de los reclamos.

**Artículo 9:** no son de la competencia del Defensor del Cliente, y Usuario o Usuaria Bancario las siguientes materias:

- a. Las relaciones entre Mi Banco, Banco Microfinanciero, C.A. y sus empleados, con la excepción de que sea un reclamo presentado en la condición de Cliente, Usuario o Usuaria Bancario.
- b. Las relaciones entre Mi Banco, Banco Microfinanciero, C.A. y sus accionistas, con la excepción de que sea un reclamo presentado en la condición de Cliente, Usuario o Usuaria Bancario.
- c. Las relaciones entre Mi Banco, Banco Microfinanciero, C.A. y sus proveedores de bienes y servicios, con la excepción de que sea un reclamo presentado en la condición de Cliente, Usuario o Usuaria Bancario.
- d. Los reclamos en los cuales se persigan indemnizaciones por lucro cesante, daño moral, y aquellas derivadas de responsabilidad extracontractual.
- e. Los casos o reclamos de Clientes y Usuarios o Usuarías Bancario; que hayan sido resueltos en vía judicial o arbitral, o los reclamos presentados por Clientes y Usuarios o Usuarías Bancarios, que tengan como objeto impedir, retardar, o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho Mi Banco, Banco Microfinanciero, C.A.
- f. Las cuestiones relativas a las decisiones que Mi Banco, Banco Microfinanciero, C.A. adopte en lo relativo a conceder o no un crédito, a aceptar o no cualquier contrato o realizar una operación o prestar un servicio, así como todo lo relacionado con la fijación de tasas de interés, condiciones de crédito, precios o tarifas y condiciones generales que rijan los productos, las operaciones, los contratos y los servicios.

**Artículo 10:** el Defensor del Cliente y Usuario o Usuaria Bancario, cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

- a. Expiración del plazo para el que nombrado.
- b. Renuncia al cargo.
- c. Haber sido condenado por delito, mediante sentencia definitivamente firme.
- d. Negligencia en el desempeño de sus funciones.
- e. Cuando el informe de gestión presentado por el Defensor del Cliente y Usuario o Usuaria Bancario, a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario fuese objetado, en dos (2) semestres consecutivos, en este caso el suplente podrá asumir como titular el cargo de Defensor del Cliente y Usuario o Usuaria Bancario durante el remanente del periodo, y se deberá nombrar un nuevo suplente.

 <b>mi banco</b> Banco Microfinanciero, C.A.	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y          USUARIO BANCARIO DE          MI BANCO, BANCO MICROFINANCIERO, C.A.</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>PROXIMA REVISIÓN</b>
		Septiembre 2011	Octubre 2015
		<b>VERSIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>
		1	D-DCU-001

**Artículo 11:** Mi Banco, Banco Microfinanciero, C.A., adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones que debe ejercer el Defensor del Cliente y Usuario o Usuaría Bancario y con el objeto de asegurar su total independencia de criterio en su actuación.

Mi Banco, Banco Microfinanciero, C.A. deberá:

- a. Colaborar con el Defensor del Cliente y Usuario o Usuaría Bancario, en todo aquello que favorezca al mejor ejercicio de su función, en especial, en facilitar toda la información que éste solicite en materia de su competencia.
- b. Mantener informado a los Clientes y Usuarios o Usuarías Bancario, en forma continua, clara y precisa sobre la existencia, función y facultades del Defensor del Cliente y Usuario o Usuaría Bancario.

## CAPITULO II DEL PROCEDIMIENTO

**Artículo 12:** el Defensor del Cliente u Usuario o Usuaría Bancario, tendrá a su cargo la revisión y análisis de los reclamos que hayan declarado como no procedente, los reclamos a que los que se le ha vencido el tiempo determinado para su resolución y no cuente con una repuesta, por parte de la Unidad de Atención al Cliente.

**Artículo 13:** la Unidad de Atención al Cliente deberá remitir al Defensor del Cliente y Usuario o Usuaría Bancario, aquellos casos mencionados en el artículo anterior del presente reglamento acompañado de los siguientes recaudos:

- a. Nombre y apellidos completos, número de Cédula de Identidad y número de Registro de Información Fiscal, pasaporte vigente en caso de ser persona natural extranjera.
- b. Número telefónico y correo electrónico donde poder ubicarlo (de carácter imprescindible).
- c. Breve reseña del reclamo que origina, acompañado de las evidencias o documentos necesarios para poder analizar y atender la petición objeto del reclamo.
- d. Informe detallado de la Unidad de Atención al Cliente, por el cual declara improcedente el reclamo, sustentado con evidencias, y su respectivo análisis.
- e. Informe detallado de la Unidad de Atención al Cliente, motivo por el cual no se realizó el trámite del reclamo en los lapsos fijados para su solución, sustentado con evidencias que así lo demuestren.

 <b>mi banco</b> Banco Microfinanciero, C.A.	<b>REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y          USUARIO BANCARIO DE          MI BANCO, BANCO MICROFINANCIERO, C.A.</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b>	<b>PRÓXIMA REVISIÓN</b>
		Septiembre 2011	Octubre 2015
		<b>VERSIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>
		1	D-DCU-001

**Artículo 14:** el Defensor del Cliente y Usuario o Usuaria Bancario, una vez recibido todo lo referente mencionado en el artículo anterior del presente reglamento, analizará los argumentos del Cliente y Usuario o Usuaria Bancario y los argumentos de Mi Banco, Banco Microfinanciero, C.A. Podrá solicitar a ambos los informes y datos que juzgue necesarios para la clarificación del caso, en un término no mayor a diez (10) días hábiles.

**Artículo 15:** el Defensor del Cliente y Usuario o Usuaria Bancario dictará su decisión argumentada en un plazo no superior a veinte (20) días continuos, contados a partir del día de la recepción del caso presentado a su conocimiento.

**Artículo 16:** se rechazará la admisión de la reclamación en los siguientes casos:

- a. Cuando se omitan datos esenciales para las tramitaciones no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.
- b. Cuando se formulen reclamos que reiteren otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo Cliente y Usuario o Usuaria.
- c. Cuando se pretenda tramitar como reclamos, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento no sea de su competencia o corresponda a los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el caso haya sido resuelto en estas instancias.

**Artículo 17:** cuando no se admita el trámite del reclamo por cualquiera de las causas indicadas en el artículo 14 del presente reglamento, se dictará resolución motivada y deberá notificarse al Cliente y Usuario o Usuaria Bancario, concediéndole un plazo de diez (10) hábiles para que presente sus alegatos, cuando el reclamante hubiera contestado y se mantenga la causa o causas de la no aceptación, se le notificará la resolución final adoptada. Si el reclamante, en el plazo concedido, no presentare sus alegatos, se considera desestimado y se procederá al cierre del caso, notificándole a aquel.

**Artículo 18:** La decisión adoptada por el Defensor del Cliente y Usuario o Usuaria Bancario deberá ser notificada por éste al reclamante a la dirección indicada en los documentos del trámite, y en ella se indicará que en caso de no estar conforme con la decisión del Defensor del Cliente, Usuario o Usuaria Bancario, podrá dirigirse a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, o a cualquier organismo competente para intentar cualquier acción que considere conveniente para la defensa de sus intereses.