mi banco
Banco Microfinanciero, C.A.

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

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USAURIO 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 Bancarios, en relación a los reclamos o quejas 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 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 de una Institución Bancaria.
b. **Usuario o Usuaria:** toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una Institución Bancaria sin ser cliente de ésta.
c. **Instituciones Bancarias:** Bancos Universales y Microfinancieros sometidos a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación, control y sanción de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
d. **Servicios Financieros:** todas aquellas operaciones que realicen las Instituciones Bancarias con sus Clientes y Usuarios.
e. **Operaciones de Taquilla:** aquellas operaciones financieras y no financieras, propias de la actividad de la Institución Bancaria tales como: retiros, depósitos, cobros de cheques, pagos de servicios y tarjetas de crédito, solicitudes de estados de cuenta, actualización de libretas de ahorros, pago de impuestos, tasas y contribuciones.

CAPITULO I
DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

Artículo 2: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario es una instancia formal de carácter objetivo e independiente, cuya función principal es revisar, tramitar y resolver la procedencia o no de las solicitudes de reconsideración que realicen los Clientes, Usuarios y Usuarias cuando sus reclamos hayan sido declarados improcedentes por la Unidad de Atención al Cliente y al Usuario.

Artículo 3: Las actuaciones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario son totalmente gratuitas para los Clientes y Usuarios de Mi Banco, Banco Microfinanciero, C.A.

Artículo 4: El Defensor del Cliente y Usuario 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 para un periodo de dos (2) años, podrán ser reelectos por el mismo periodo. 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.

No podrá ejercer el cargo quienes sean o hayan ocupado dentro de Mi Banco, Banca Microfinanciero, C.A. en los últimos doce (12) meses los cargos de director o directora principal o suplente, funcionario o funcionaria, empleado o empleada, contratista o apoderado.

Artículo 5: El Defensor del Cliente y Usuario 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 Bancario, tendrá la tutela y protección de los derechos e intereses de los Clientes y Usuarios Bancarios que recurran a él, para lo cual procurará que las relaciones entre estos y Mi Banco, Banco Microfinanciero, C.A., se desarrollen en todo momento de conformidad con principios éticos, la buena fe, la equidad, la justicia, y la confianza recíproca.

Artículo 7: En cumplimiento de sus funciones, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario tendrá aparte de su obligación principal referida en el artículo dos (2) de este reglamento, otras complementarias que a continuación se detallan:

a. Establecer y ejecutar el presente Reglamento de acuerdo a la Normativa vigente en la Resolución 063.15 del 12 de junio de 2015.
b. Coordinar, conjuntamente con la Gerencia de Área de Banca Electrónica, Operaciones Centralizadas y Medios de Pago, el correcto funcionamiento de la Unidad de Atención al Cliente.
c. Supervisar la correcta recepción, canalización y trámite de las solicitudes de reconsideración de los clientes, usuarios y usuarias.
d. Informar y orientar a los clientes, conjuntamente con la Gerencia Ejecutiva de Administración y Operaciones, a través de medios impresos, redes sociales, visuales, audiovisuales, etc., acerca de los servicios y/o productos ofrecidos por la Institución; además de los procedimientos para efectuar operaciones, transacciones, peticiones, reclamos y sobre la existencia de esta instancia y sus funciones.

e. Velar, conjuntamente con la Gerencia de Área de Operaciones y la Gerencia Ejecutiva de Negocios que el personal de Red de Agencias y todo aquel empleado que tenga contacto con el cliente y usuario, reciba una adecuada capacitación por parte de la Institución que le permita mejorar de forma constante la calidad de la prestación de servicio y atención al público.

f. Apoyar, de ser necesario, a la con Consultoría Jurídica por el fiel cumplimiento de lo establecido por la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socio Económicos (SUNDDE) y cualquier otra normativa vigente pertinente.

g. Dirigir a la Junta Directiva del Banco a través de su Presidente, las recomendaciones, propuestas o advertencias sobre:

    1. Aquellas actividades u operaciones, contratos o servicios bancarios y en aquellos casos donde a juicio del Cliente o Usuario Bancario, Mi Banco, Banco Microfinanciero, C.A. hubiese actuado de forma incorrecta, no ética, injusta o no ajustada a derecho.
    2. 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.

h. Dar oportuna repuesta a los reclamos que presente los Clientes o Usuarios Bancarios y de una forma exacta, sencilla, e imparcial de fácil comprensión por parte de estos.

i. Presentar informe a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, dentro del primer mes después de cada semestre transcurrido, que indiquen:

    1. Información detallada sobre los reclamos y quejas recibidas y tramitadas durante dicho período, indicando: tipo de reclamo, fecha de recibido por el Defensor, fecha de solución, número de reclamo, monto, motivo y estatus (procedente o no procedente).
    2. 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, Usuarios y Usuarias, de ser el caso.
    3. Resumen de las decisiones dictadas, que hayan dado lugar al establecimiento de criterios generales para la toma de decisiones y la indicación expresa de dichos criterios.
    4. Indicación de los criterios mantenidos para la solución de los reclamos o quejas.

j. El Defensor del Cliente y Usuario Bancario le hará seguimiento a la Unidad de Atención al Cliente a fin que cumpla con la obligación de dar respuesta oportuna y veraz sobre los reclamos o quejas interpuestas por los clientes, usuarios y usuarias, bien sea para declararlos procedentes o no procedentes, en un lapso no mayor a veinte (20) días continuos de acuerdo al artículo 37 de la Resolución 063.15 del 12 de junio de 2015 y en concordancia con el Artículo 69 numeral 3 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 8: No son de la competencia del Defensor del Cliente y Usuario 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 o queja presentada 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 o queja presentada 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 o queja presentada en la condición de Cliente, Usuario o Usuaria Bancario.
d. Los reclamos o quejas en los cuales se persigan indemnizaciones por lucro cesante, daño moral, y aquellas derivadas de responsabilidad extracontractual.
e. Los casos, reclamos o quejas de Clientes, Usuarios o Usuarias Bancario; que hayan sido resueltos en vía judicial o arbitral, o los reclamos presentados por Clientes, Usuarios o Usuarias 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 9: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

a. Expiración del plazo para el que fue 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 Bancario, a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario fuese objetado, en dos (2) semestres consecutivos, en este caso el suplente deberá asumir como titular el cargo de Defensor del Cliente y Usuario Bancario durante el remanente del periodo, y se deberá nombrar un nuevo suplente.

Artículo 10: En caso de producirse la vacante del cargo del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, la Junta Directiva del Banco tendrá un máximo de sesenta (60) días continuos siguientes al cese, para el nombramiento de un nuevo titular. La ausencia absoluta del Defensor deberá ser cubierta por el Suplente y proceder a la selección del Defensor Suplente.
De producirse la falta absoluta de ambos Defensores, Titular y Suplente, la Junta Directiva del Banco, tendrá un lapso de quince (15) días continuos, contados a partir de la fecha en que se produzcan las vacantes para realizar los nuevos nombramientos.

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 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 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, Usuarios o Usuarias Bancario, en forma continua, clara y precisa sobre la existencia, función y facultades del Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

CAPITULO II
DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 12: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario recibirá del Cliente, Usuario o Usuaria la solicitud de reconsideración la cual deberá contener nombres, apellidos, domicilio, número de cédula de identidad, descripción de los hechos que la motivan, el objeto de la reclamación o requerimiento y número de identificación del caso.

Artículo 13: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, una vez recibida la solicitud de reconsideración por parte del Cliente, cuenta con dos (2) días continuos para solicitar el expediente ante la Unidad de Atención al Cliente, esta Unidad dispone de cinco (05) días continuos para enviar el expediente, el Defensor quien lo analizará y podrá solicitar tanto al Cliente como a Mi Banco, Banco Microfinanciero, C.A., la documentación que juzgue necesaria.
El Cliente y la Institución Financiera contarán con tres (03) días continuos para remitir la información solicitada a la Defensoría.

Artículo 14: El Defensor solicitará a la Unidad de Atencion al Cliente mediante correo electrónico o de oficio, el expediente para iniciar el proceso de reconsideración.

Artículo 15: La falta de decisión por parte del Defensor del Cliente y Usuario Bancario acarreará para la Institución Financiera la apertura de un procedimiento administrativo de conformidad con lo dispuesto en el numeral primero del artículo 202 del Decreto con Rango, Valor y fuerza de Ley de las Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 16: El Expediente que remita la Unidad de Atención al Cliente y al Usuario deberá contener la siguiente documentación:

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 o queja.
d. Informe detallado de la Unidad de Atención al Cliente y al Usuario, por el cual declara improcedente el reclamo, sustentado con evidencias, y su respectivo análisis.
e. Informe detallado de la Unidad de Atención al Cliente y al Usuario, 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, si la Unidad de Atención al Cliente y al Usuario incumple de forma reiterada se objetara la Unidad de Atencion al Cliente y Usuario bancario ante la Junta Directiva.

Artículo 17: Se rechazará la admisión de la reclamación en los siguientes casos:

a. Cuando se formulen reclamos que reiteren otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo Cliente, Usuario o Usuaria.
b. Cuando se pretenda tramitar como reclamos, recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento no sea de su competencia o corresponda a los órganos administrativos, arbítrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio, o el caso haya sido resuelto en estas instancias.

Artículo 18: Cuando no se admita el trámite del reclamo por cualquiera de las causas indicadas en el artículo 17 del presente reglamento, se dictará resolución motivada y deberá notificarse al Cliente, 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 19: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario dictará su decisión argumentada en un plazo no superior a veinte (20) días continuos, contados a partir del primer día de la reconsideración del caso presentado a su conocimiento por parte del cliente.

Artículo 20: La decisión adoptada por el Defensor del Cliente y Usuario 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 y Usuario 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.

Artículo 21: El cliente contará con un lapso no mayor de dos (2) años, a partir de haber recibido la notificación de improcedencia por parte de la Unidad de Atencion al Cliente y Usuario Bancario para solicitar la reconsideración ante la Defensoría.

CAPITULO III
DISPOSICIONES FINALES

Artículo 22: Hasta tanto el presente Reglamento sea aprobado por la Superintendencia de las Instituciones Financieras del Sector Bancario, las actuaciones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario de Mi Banco, Banco Microfinanciero y su Suplente, así como la revisión y tramitación de las solicitudes de reconsideración continuarán realizándose conforme el procedimiento vigente en el Reglamento aprobado mediante el oficio N° SIB-II-CCSB-00774 de fecha 17 de enero de 2018.

Artículo 23: 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 establecido en el último aparte del artículo 56 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 24: Con la entrada en vigencia del presente Reglamento se deja sin efecto el "Reglamento del Defensor al Cliente y Usuario Bancario de Mi Banco, Banco Microfinanciero C.A.", aprobado por la Superintendencia de las Instituciones Financieras del Sector Bancario en fecha 17 de enero de 2018.

Artículo 25: El presente Reglamento podrá ser modificado por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario previa aprobación por parte de la Superintendencia de las Instituciones Financieras del Sector Bancario.

Artículo 26: El presente Reglamento será publicado en la página web de internet www.mibanco.com.ve, una vez se haya obtenido su aprobación por parte de la Superintendencia de las Instituciones Financieras del Sector Bancario, o cuando se hayan efectuado los ajustes que a bien tenga dicho Organismo, de ser el caso.

Caracas, a los 30 días del mes de noviembre de 2022.