

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO BANCO ACTIVO, C.A; BANCO UNIVERSAL, C.A.

TITULO I

DEFINICIONES DEL REGLAMENTO

Artículo 1º: A los fines de facilitar la interpretación de este reglamento, los términos que se señalan a continuación tendrán el significado que se expone de seguida, independientemente de su género o de si son empleadas en singular o en plural:

- 1. Banco Activo: BANCO ACTIVO, C.A. BANCO UNIVERSAL.**
- 2. Defensor del Cliente y Usuario Bancario:** Es una figura designada por **Banco Activo**, dedicada a revisar, tramitar y resolver denuncias, reclamos o quejas presentadas por los clientes y/o usuarios derivadas de la práctica y actuación bancaria, las cuales fueron consideradas no procedentes por la **Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario**.
- 3. Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario:** Área interna de **Banco Activo** encargada de atender, evaluar, aceptar, analizar, tramitar y decidir las denuncias, reclamos o quejas presentadas por los clientes, usuarios y usuarias.
- 4. Defensor del Cliente y Usuario Bancario Suplente:** La persona que en ausencia **temporal o definitiva** del **Defensor del Cliente y Usuario Bancario** asumirá sus deberes y obligaciones, conforme a lo señalado en la **Resolución N° 063.15**.
- 5. Conflicto de Intereses:** Es aquella situación donde una persona natural o jurídica se encuentra en cualquiera de los aspectos que se indican a continuación:

5.1 Enfrenta distintas alternativas de conducta, debido a que sus intereses particulares pueden prevalecer frente a sus obligaciones legales o contractuales.

5.2 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.

5.3 Busca renunciar a sus deberes como contraprestación de alguna prebenda.

- 6. Servicios Financieros:** Todas aquellas operaciones que realiza **Banco Activo**, con sus clientes y usuarios.
- 7. Producto Financiero:** Todo instrumento de captación o colocación de recursos utilizado por **Banco Activo**, 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 rijan su funcionamiento.
- 8. Transacción:** Aquella operación financiera realizada entre dos o más personas, en la que se intercambian productos de valor; tales como: bienes, servicios o dinero.
- 9. Denuncia, 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 **Banco Activo**, 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.
- 10. Cliente:** Toda persona natural o jurídica que contrata productos o servicios financieros con **Banco Activo** y que utiliza sus servicios en forma reiterada.

- 11. Usuario:** Toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de **Banco Activo** en forma esporádica y que no es cliente de **Banco Activo**.
- 12. Reglamento:** Son las normas elaboradas por el **Defensor del Cliente y Usuario Bancario** por requerimiento de **La Resolución 063.15**, que regulará y establecerá los procedimientos pertinentes y adecuados para la solución de las denuncias, reclamos o quejas que los clientes o usuarios presenten a **Banco Activo** en el ámbito de los servicios financieros que presta.
- 13. La Resolución N° 063.15:** Resolución N° **063.15** de fecha **12 de junio de 2015**, referidas a las **Normas Relativas a la Protección de los Usuarios de los Servicios Financieros**, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° **40.809** de fecha **14 de diciembre de 2015**.
- 14. Autonomía:** Capacidad que tiene el **Defensor de Cliente y Usuario Bancario** o el **Defensor del Cliente y Usuario Bancario Suplente**, para actuar conforme a sus criterios en la solución de los casos sometidos a su consideración, atendiendo siempre a los principios de **racionalidad, proporcionalidad, buena fe, confianza, ética profesional y honestidad, desprovista dicha decisión de cualquier carácter o vicio de arbitrariedad o ilegalidad**.
- 15. Vinculante:** Carácter obligatorio del cumplimiento para **Banco Activo** de las decisiones tomadas por **El Defensor del Cliente y Usuario Bancario** o **Defensor del Cliente y Usuario Bancario Suplente**, en la solución de los casos sometidos a su consideración.
- 16. Principios:** De racionalidad, de proporcionalidad, de buena fe, de confianza, de ética profesional y de honestidad, a los efectos del presente reglamento estos principios se interpretarán de acuerdo a las definiciones del derecho común, y las establecidas en el Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia de la Lengua.

- 17.Ausencias Temporales:** Son aquellas ausencias que separan de sus funciones u obligaciones al **Defensor del Cliente y Usuario Bancario** por un plazo igual o menor a un **(1)** mes.
- 18.Ausencias Absolutas:** Son aquellas ausencias que separan de sus funciones u obligaciones al **Defensor del Cliente y Usuario Bancario** por un plazo mayor a un **(1)** mes.
- 19.Ley:** Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° **6.154** de fecha **19 de diciembre de 2014, republicada por falla en los originales en la Gaceta Oficial Ordinaria 40.557 de fecha 8 de diciembre de 2014.**
- 20.Las Partes:** Cliente o usuario y **Banco Activo**, conjuntamente denominadas Las Partes.

TITULO II

OBJETO DE REGLAMENTO

Artículo 2º: El Reglamento del Defensor del Cliente y Usuario Bancario regula la actuación del **Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente** frente a los clientes, usuarios y **Banco Activo** el procedimiento para la tramitación de la reconsideración de las denuncias, reclamos o quejas declarados no procedentes por la Unidad de Atención al Cliente de **Banco Activo** previa solicitud de reconsideración presentada por el cliente o usuario, así como las relaciones entre la Unidad de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente Usuario Bancario, de conformidad con lo previsto en el presente Reglamento y la Resolución N° **063.15**.

TITULO III

DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO Y SU SUPLENTE

Capítulo I

Funciones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Artículo 3º: Son funciones del **Defensor del Cliente y Usuario Bancario:**

1. Resolver los reclamos que hayan sido declarados improcedentes, cuya reconsideración haya sido solicitada expresamente por el cliente o usuario, conforme lo establecido en el presente Reglamento y la Resolución **063.15**.
2. El Defensor del Cliente y Usuario Bancario debe instar a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario en caso de que ésta no emita el pronunciamiento respectivo en un lapso no mayor de veinte **(20)** días continuos, en caso de que dicho incumplimiento sea de forma reiterada, el mismo podrá objetar al jefe de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario ante la Junta Directiva de **Banco Activo**.
3. El Defensor del Cliente y Usuario Bancario debe dejar constancia de la revisión del expediente mediante firma, fecha y sello.

Artículo 4º: El **Defensor del Cliente y Usuario Bancario** ejercerá sus funciones de manera objetiva e imparcial con absoluta independencia y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices aplicadas y reportara únicamente a la Junta Directiva.

Capítulo II

Atribuciones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Artículo 5º.- El Defensor tendrá las siguientes Atribuciones:

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario se podrá dirigir a la Junta Directiva de **Banco Activo**, a través de su Presidente, en cualquier momento a los fines de recomendar, proponer o advertir sobre aquellas actividades y operaciones que estima 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 con los clientes usuarios y usuarias.

Capítulo III

Obligaciones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Artículo 6º: Es obligación del **Defensor del Cliente y Usuario Bancario**:

1.- Presentar a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario dentro del primer mes de cada semestre un informe en el que se indicará como mínimo:

- 1.1-** 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), a través de medios electrónicos (disco compacto bajo formato Excel).
- 1.2-** 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.
- 1.3-** 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.

1.4- Indicación de los criterios mantenidos para la solución de los reclamos o quejas.

2.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, así como, **Banco Activo, C.A; Banco Universal**, deberán garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los clientes y usuarios de todas las zonas del país en las cuales la Institución Bancaria preste sus servicios.

3.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá velar que **Banco Activo** informe a sus clientes, usuarios y usuarias a través de comunicaciones impresas, visuales, audiovisuales, virtuales o por otros medios de la existencia de esta instancia y sus funciones.

4.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá elaborar un Reglamento que regulará sus actividades, el cual considerará entre otros aspectos:

4.1. Procedimiento para la tramitación de los reclamos sometidos a su conocimiento, dentro del cual se debe incluir lo señalado en el literal **c** del artículo **31** de la **Resolución 063.15**.

4.2. Relación de aquellos asuntos cuyo conocimiento no le correspondan.

4.3. Deber de todos los departamentos y unidades de las Instituciones de colaborar con el Defensor del Cliente y Usuario Bancario para la solución de los reclamos sometidos a su conocimiento.

4.4. Procedimiento que regirá las relaciones entre la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y el Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

El mencionado reglamento deberá ser aprobado previamente por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; así como todas las modificaciones de las cuales sea objeto.

Capítulo IV

Limitaciones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Artículo 7º: Defensor del Cliente y Usuario Bancario sólo podrá ejercer las funciones establecidas en el presente Reglamento y la Resolución **063.15**, por lo cual no podrá desempeñar otra actividad o cargo dentro de **Banco Activo**.

Artículo 8º: El ejercicio de las funciones de **El Defensor del Cliente y Usuario Bancario** no le dará derecho a remuneración alguna de parte de los clientes o usuarios de **Banco Activo**.

Artículo 9º: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, deberá abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia con un cliente o usuario, en cuyo caso actuará el **Defensor Suplente**.

En aquellos casos en el que el conflicto de intereses sea por un reclamo de un empleado de **Banco Activo, C.A; Banco Universal**, deberá informarlo a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario a los efectos que autorice o no la participación del **El Defensor del Cliente y Usuario Bancario**.

Capítulo V

Principios que Rigen la Actuación del Cliente y Usuario Bancario

Artículo 10º: Corresponde al Defensor del Cliente y Usuario Bancario la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes y usuarios de **Banco Activo** para lo cual procurará que las relaciones entre estos y **Banco Activo** se desarrollen en todo momento de conformidad con los principios de racionalidad, de proporcionalidad, de buena fe, de confianza, de ética profesional y honestidad.

Capítulo VI

Materias excluidas de la competencia del Defensor

Artículo 11º: Quedan excluidas de la competencia del **Defensor del Cliente y Usuario Bancario**, las siguientes materias.

1. Las relaciones entre **Banco Activo** y sus empleados.
2. Las relaciones entre **Banco Activo** y sus accionistas.
3. Las relaciones entre **Banco Activo** y sus proveedores de servicios o productos.
4. Las cuestiones que se refieren a las decisiones que **Banco Activo** adopte, relativas a aceptar o no cualquier otro 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.
5. Los casos o reclamos de clientes o usuarios que hayan sido ya resueltos en vía judicial o arbitral.
6. Las reclamaciones contra gestiones de cobro realizadas por **Banco Activo** por vía extrajudicial, judicial o arbitral.
7. Aquellos reclamos donde el cliente solicite el refinanciamiento, condonación o exoneración de una deuda.

Capítulo VII

Cese en el Cargo del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Artículo 12º: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

1. Expiración del lapso para el cual fue nombrado, es decir, dos **(2)** años.
2. Incapacidad sobrevenida.
3. Estar sometido a un proceso penal de cualquier naturaleza.
4. Renuncia.
5. Actuación negligente en el desempeño de sus funciones.

En caso de producirse la vacante del cargo del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, asumirá sus funciones el Defensor del Cliente Suplente, hasta tanto la Junta Directiva del **Banco Activo, C.A** procederá dentro de los sesenta **(60)** días continuos siguientes desde que se produjo la vacante al nombramiento de un nuevo titular en el cargo.

Capítulo VIII

Defensor del Cliente y Usuario Bancario Suplente

Artículo 13º: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario Suplente suplirá las ausencias temporales o absolutas del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, asumiendo en consecuencia todas y cada una de las funciones, atribuciones, obligaciones y limitaciones previstas en este reglamento y en la Resolución **Nº 063.15**.

Capítulo IX

Circunstancias en las que el Defensor del Cliente Suplente asume la titularidad del cargo

Artículo 14° El Suplente del Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá asumir la titularidad el cargo, cuando:

1. La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario objetare, por dos **(2)** semestres consecutivos, el informe al que hace referencia el artículo 6 del presente reglamento.
2. Se demuestre que por intención, negligencia o imprudencia sus decisiones afecten los derechos de los clientes y usuarios y los **Banco Activo**.
3. En relación al proceso de toma de decisiones este 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.
4. Por algunas de las circunstancias descritas en el artículo 12 del presente Reglamento.

TITULO IV

BANCO

Capítulo I

Obligaciones de Banco Activo, C.A; Banco Universal C.A.

Artículo 15°: **Banco Activo** adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones que debe ejercer **El Defensor del Cliente y Usuario Bancario** para asegurar su total independencia de criterio en su actuación. A tal fin, **Banco Activo** deberá:

1. Aprobar el presupuesto anual de gastos, que asignará recursos en monto adecuado para garantizar el normal funcionamiento de su actividad.
2. Colaborar con el Defensor del Cliente y Usuario Bancario en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de su función, en especial, en facilitarle toda la información que solicite en materia de su competencia.
3. Mantener informado a los clientes en forma continua, clara y precisa sobre la existencia, función y facultades del Defensor, para lo cual pondrá a su alcance el contenido de este reglamento en lo que compete a los derechos de los clientes en su relación con Banco Activo.
4. Recibir, analizar y resolver las denuncias, reclamos o quejas lo más rápido posible y dentro de los lapsos establecidos en las leyes y demás normas.
5. Asignar un área física para que el Defensor del Cliente y Usuario Bancario coordine las denuncias, reclamos o quejas que los clientes o usuarios sometan a su decisión; para garantizar una adecuada y pronta entrega de las reclamaciones y la información que requiera.
6. Recibir y procesar los comentarios de los clientes con relación a la actuación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

TITULO V

DERECHO DE LOS CLIENTES

Capítulo I

Derechos y Atención de Los Clientes y Usuarios

Artículo 16º: Banco Activo deberá prestar a sus clientes o usuarios tanto personal como telefónicamente, una adecuada atención de las denuncias, reclamos o quejas que

estos realicen; para ello, utilizarán un trato cortés, amable y respetuoso. La atención ofrecida a los clientes y usuarios será totalmente gratuita.

Artículo 17º: En la atención que el personal de **Banco Activo** brinde a sus clientes o usuarios para cualquiera de las operaciones, transacciones, peticiones, reclamos y solicitudes que estos realicen, considerará como mínimo los siguientes aspectos:

1. Utilizar las normas del buen hablante y del buen oyente.
2. Manejar una comunicación efectiva.
3. Usar palabras simples y de común entendimiento.
4. Mostrar buena educación.
5. Realizar una atención personalizada.
6. Transmitir confianza y realizar su trabajo de forma rápida, eficiente y eficaz.
7. Respetar el orden de llegada.

Capítulo II

Información Adecuada y no Engañosa

Artículo 18º: Los clientes o usuarios de **Banco Activo** tienen derecho a contar con una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que reciben, que les permita conocer acerca del giro de sus negocios al momento de su requerimiento y en cualquiera de las agencias u oficinas.

Los clientes o usuarios deben ser atendidos cuando se presenten en las agencias u oficinas dentro de los horarios establecidos; al respecto, el personal de dichas entidades tendrá entre otros aspectos que:

1. Ser receptivo ante las preguntas que formulen los clientes o usuarios.
2. Brindar explicación acerca de los procedimientos a seguir para cualquier operación, transacción, denuncias, reclamos o quejas
3. Ofrecer información completa y segura.
4. No omitir detalles.
5. Ser precisos en la información.

Capítulo III

Atención Prioritaria y Preferencial

Artículo 19º: Banco Activo en su red comercial de sucursales, agencias, oficinas o taquillas brindarán atención prioritaria y preferencial a las personas con discapacidad, de la tercera edad, pensionados y mujeres embarazadas, ello conforme a lo establecido en la Resolución N° **487.10** de fecha **13 de septiembre de 2010**, publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N°. **39.520** de fecha **29 de septiembre de 2010**, referida a las **Normas Relativas a la Atención y Adecuación de las Instalaciones para las Personas con Discapacidad, de la Tercera Edad y Mujeres Embarazadas.**

TITULO VI

DEL PROCEDIMIENTO

Capítulo I

Denuncia, Reclamo o Queja

Artículo 20º: Los clientes o usuarios de los productos o servicios de **Banco Activo** podrán dirigirse a la Unidad de Atención al Cliente cuando consideren que tienen que realizar una **Denuncia, Reclamo o Queja** ante **Banco Activo**. La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario cuenta con veinte **(20)** días continuos para emitir la decisión correspondiente, el incumplimiento del plazo conllevará al inicio de un procedimiento administrativa sancionatoria por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario **(SUDEBAN)**. De igual forma, aún cuando la Superintendencia inicie un procedimiento administrativo a **Banco Activo** por falta de pronunciamiento oportuno, ello no libera al Banco de la obligación de decidir en forma expresa sobre el reclamo interpuesto.

Capítulo II

Forma de Los Reclamos y Peticiones

Artículo 21º: Los clientes y/o usuarios podrán presentar sus peticiones y reclamos personalmente o mediante representación, en forma escrita o por medios informáticos o electrónicos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los mismos.

Capítulo III

Requisitos para Realizar Reclamos o Quejas

Artículo 22º.- Los reclamos o quejas deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Persona Natural:

- 1.1 Número de Reclamo.
- 1.2 Nombres y apellidos, número de cédula de identidad.
- 1.3 Número telefónico y/o correo electrónico, de ser el caso.
- 1.4 Dirección de residencia y/o oficina.
- 1.5 Oficina, departamento o servicio en el que se originó la queja de ser el caso.
- 1.6 Motivo del reclamo y/o petición, y una breve descripción de los hechos ocurridos, que refiera:
- 1.7 Lugar y Fecha donde ocurrieron los hechos
- 1.8 Identificación del Cajero Automático o Comercio, en caso que aplique.
- 1.9 Lugar, fecha y firma.
- 1.10 Pruebas documentales o soportes de la petición o el reclamo, de ser el caso.

2. Persona Jurídica:

- 2.1 Número de Reclamo.
- 2.2 Nombre y Registro de Información Fiscal.
- 2.3 Nombre y Apellido, cédula de identidad del representante legal.
- 2.4 Número telefónico y/o correo electrónico, de ser el caso.
- 2.5 Dirección.
- 2.6 Oficina, departamento o servicio en el que se originó la queja de ser el caso.
- 2.7 Motivo del reclamo y/o petición, y una breve descripción de los hechos ocurridos, que refiera:
 - 2.7.1 Lugar y Fecha donde ocurrieron los hechos.
 - 2.7.2 Identificación del Comercio.
 - 2.7.3 Lugar, fecha y firma.
 - 2.7.4 Pruebas documentales o soportes de la petición o el reclamo, de ser el caso.

Parágrafo Único: En caso que el cliente o usuario afectado se haga representar por una tercera persona, el representante adicionalmente deberá consignar una carta de representación debidamente suscrita por el cliente o usuario afectado.

Capítulo IV

Reconsideración

Artículo 23°: La Unidad de Atención al Cliente remitirá al Defensor del Cliente y Usuario Bancario los reclamos o peticiones declaradas no procedentes **cuya reconsideración sea solicitada por el cliente o usuario, en un lapso no mayor de cinco (05) días continuos, contados desde la fecha de solicitud de la reconsideración.**

Parágrafo Único: Los expedientes a los que hace referencia el parágrafo anterior deben contener como mínimo los siguientes documentos:

1. Identificación del cliente o usuario.
2. Carta registro del reclamo o petición, indicando fecha y hora.
3. Carta de la decisión adoptada ante el reclamo o petición.
4. Documentos probatorios que dieron origen a la improcedencia del reclamo o petición.
5. Informe de Unidades Especializadas de **Banco Activo** si fuere el caso.

Artículo 24° La solicitud de reconsideración del cliente o usuario, deberá contener, nombres, apellidos, domicilio, número de cédula de identidad, descripción de los hechos que motivan la reconsideración, el objeto de la reclamación o requerimiento y número de identificación del caso.

Parágrafo Primero: El cliente o usuario contará con un lapso de caducidad para solicitar la reconsideración no mayor de dos (02) años, contados a partir de haber recibido la notificación de improcedencia del reclamo por parte de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario. En tal sentido, **Banco Activo** prestará especial atención en obtener el acuse de recibo por parte del cliente o usuario bancario.

Parágrafo Segundo: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario recibirá vía correo electrónico o por cualquier otro medio expedito de parte de la Unidad de Atención al Cliente, los expedientes de los clientes que solicitaron la reconsideración a los reclamos declarados como no procedentes. En todo caso, El Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá solicitar a la Unidad de Atención al Cliente en un plazo de dos **(02)** días continuos copia del expediente.

Artículo 25º: Admitida la solicitud de reconsideración, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario analizará los argumentos del cliente o usuario y los de **Banco Activo**. El Defensor del Cliente y Usuario contará con las más amplias facultades para solicitar al cliente y a **Banco Activo** la información que considere necesaria para la resolución del reclamo. El Defensor del Cliente y Usuario podrá fijar un lapso razonable para recibir estos datos e informes, lapso que no podrá ser superior a tres **(3)** días hábiles bancarios contados a partir del momento de la solicitud hecha por el **Defensor del Cliente y Usuario Bancario**.

Parágrafo Único: Transcurrido los **(3)** días hábiles bancarios, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, deberá decidir con los elementos de juicio que se encuentre en el expediente.

Artículo 26º: El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, cuando lo considere pertinente para la resolución del reclamo sometido a su conocimiento, podrá incluso

convocar a **Las Partes** a una audiencia para que expresen su posición frente al reclamo.

Capítulo V

Lapso para Decidir

Artículo 27º: Corresponderá al **Defensor del Cliente y Usuario Bancario**, resolver los reclamos sometidos a su consideración en un máximo de veinte días **(20)** continuos, contados a partir de la interposición de la reconsideración por parte del cliente o usuario ante esa instancia. En tal sentido, al plazo antes indicado, le serán imputables los dos **(02)** días continuos que el Defensor tiene para requerir el expediente a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, los cinco **(05)** días continuos que tiene el área para remitir el mismo y el lapso que el Defensor otorgue para la remisión de la información adicional solicitada a las áreas resolutorias, el cual no deberá ser mayor a tres **(03)** días continuos.

Capítulo VI

Decisión

Artículo 28º: Las decisiones del **Defensor del Cliente y Usuario Bancario** tendrán carácter vinculante para **Banco Activo** de conformidad con lo previsto en el artículo **55** de la **Resolución N° 063.15**, y deberán resolver todas las cuestiones planteadas en el

reclamo. Para decidir, el **Defensor del Cliente y Usuario Bancario** deberá tener en cuenta las normas jurídicas aplicables al caso, los usos de comercio, la buena práctica bancaria, la ética y la buena fe, y aplicará una solución equitativa y justa a la cuestión planteada.

Capítulo VII

Ejecución de las Decisiones

Artículo 29º: La decisión del **Defensor del Cliente o Usuario Bancario** que declare procedente el reclamo sobre cantidades de dinero, deberá señalar el monto a devolver. En el caso de que la decisión reconozca parcialmente el reclamo o confirme la decisión de la Unidad de Atención al Cliente de **Banco Activo** éste deberá expresar las razones que lo fundamentan. Una vez dictada la decisión, será notificada de inmediato a **Banco Activo** a través de correo electrónico y al cliente mediante los medios legalmente permitidos y señalados por el mismo en su reclamo.

Parágrafo Primero: **Banco Activo** procederá al pago en la misma fecha que se emita el acto que declare procedente o parcialmente procedente la reclamación. La falta de pago o acreditación en la oportunidad debida, hará considerar la obligación como liquida y exigible, y por tanto, devengará intereses moratorios, conforme a los establecido en artículo **44** de la Resolución N° 063.15. De igual forma, el monto a reintegrar por **Banco Activo** generará intereses durante el período del reclamo o queja hasta su pago efectivo, según lo contemplado en el mismo artículo **44** de la Resolución Nro. 063.15.

Parágrafo Segundo: En todo caso en que se haya producido un reintegro, **Banco Activo** informará al **Defensor del Cliente o Usuario Bancario** la fecha de su ejecución

para que cierre el expediente. En el caso de que la decisión no se haya podido ejecutar, **Banco Activo** informará al Defensor con una breve explicación del motivo de la no ejecución.

TITULO VII

REGLAMENTO

Capítulo I

Aplicación e Interpretación

Artículo 30º: El presente reglamento será aplicado e interpretado con estricto apego a lo establecido en él, no obstante, a los efectos de cualquier duda en su aplicación e interpretación se recurrirá a lo establecido en la Resolución N° **063.15** publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° **40.809** de fecha **14 de diciembre de 2015**.

Capítulo II

Modificaciones del Reglamento

Artículo 31º: El presente Reglamento podrá ser modificado previa opinión expresa y favorable del Defensor y con la aprobación de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Capítulo III

Vigencia del Reglamento

Artículo 32º: El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su aprobación por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.