

**REGLAMENTO**  
**DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO**  
**MERCANTIL, C. A., BANCO UNIVERSAL**

**Capítulo I**  
**El Defensor del Cliente**  
**Consideraciones Generales**

**Artículo 1.-** El siguiente reglamento tiene por objeto cumplir los extremos normativos establecidos en las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros”, dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, publicadas en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.809, de fecha 14 de diciembre de 2015, Resolución 063.15 del 12 de junio de 2015; y regirá para la figura del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, el personal que tengan a su cargo, así como para el resto de las unidades de Mercantil, C. A., Banco Universal, siempre que exista un reclamo por parte de un cliente o usuario que involucre la actividad de una o varias dependencias de la mencionada institución bancaria.

**Artículo 2.-** A los efectos del presente reglamento y para su mejor comprensión los términos que se definen a continuación tendrán el significado aquí señalado, bien se utilicen en singular o en plural, en mayúsculas o en minúsculas, resaltados o no.

- **El Banco:** Mercantil, C.A. Banco Universal
- **Institución(es) Bancaria(s):** Bancos Universales y Microfinancieros sometidos a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación, control y sanción de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario
- **El Defensor:** Defensor del Cliente y Usuario Bancario, que tendrá a su vez un **Suplente**, es una figura designada por “El Banco” dedicada a recibir, revisar, tramitar y resolver denuncias, reclamos o quejas presentadas por los clientes o usuarios con motivo de la prestación de los servicios financieros y que fueron considerados “no procedentes” por “El Banco”.

- **Decisión:** Pronunciamiento por escrito de “El Defensor” sobre las solicitudes de reconsideración de los reclamos decididos como improcedentes por la Unidad Atención al Cliente y Usuario Bancario de “El Banco”, formuladas por los clientes o usuarios de “El Banco”.
- **Cliente:** Toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios financieros de “El Banco”.
- **Usuario y Usuaría:** Toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de “El Banco”.
- **Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario:** Área interna de “El Banco” encargada de atender, evaluar, aceptar, analizar, tramitar y decidir las denuncias, reclamos o quejas presentados por los clientes o usuarios.
- **Servicios financieros:** Todas aquellas operaciones que realicen las instituciones bancarias con sus clientes y usuarios.
- **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 “El Banco”, puesta en conocimiento a través de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, de “El Defensor”, de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario o de las demás instituciones competentes, según corresponda.
- **Solicitud de Reconsideración:** Petición por escrito de los clientes o usuarios para que un reclamo declarado improcedente por “El Banco” sea revisado por “El Defensor”.
- **Oficina, Agencia y Sucursal:** Son extensiones de “El Banco” que funcionan en un establecimiento, que pueden ofrecer productos y servicios o realizar actividades administrativas y operativas, para el cumplimiento y desarrollo de su razón social.
- **Conflicto de Intereses:** Aquella situación en donde una persona natural o jurídica se encuentran en cualquiera de los siguientes escenarios: a.- Enfrenta distintas alternativas de conducta, debido a que sus intereses particulares pueden prevalecer frente a sus obligaciones legales o contractuales; b.- pretenden 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; c.- Busca

renunciar a sus deberes como contraprestación de alguna prebenda.

**Artículo 3.-** La designación de “El Defensor” y su Suplente, será realizada por la Junta Directiva de “El Banco”, y sometida a consideración de la Asamblea de Accionistas de “El Banco”.

**Artículo 4.-** “El Defensor” y su Suplente, deberán ser profesionales, de reconocida solvencia, con experiencia mínima de cinco (5) años en el área bancaria, y que preferiblemente hayan desempeñado cargos o realizado labores que impliquen atención de público o de reclamos, quejas o juicios.

**Artículo 5.-** La duración en el cargo tanto de “El Defensor” como su Suplente, será de dos (2) años, una vez culminado dicho período, éstos podrán ser reelectos por el mismo período.

**Artículo 6.-** Una vez que “El Defensor” entre en funciones, así como su Suplente, estarán dedicados de forma exclusiva a las funciones del cargo.

**Artículo 7.-** La ubicación física de su oficina podrá estar tanto en la sede principal de “El Banco”, como en cualquier otra dependencia que se destine para tal fin, que garantice la accesibilidad a estas Oficinas por parte de los Clientes o Usuarios del Sistema Bancario Nacional.

“El Defensor” podrá trasladarse a cualquier oficina de “El Banco” dentro del territorio nacional para el ejercicio de sus funciones.

**Artículo 8.-** Todo acto realizado por el Suplente de “El Defensor”, tendrá plena validez y el mismo valor que los actos realizados por “El Defensor” titular, por lo tanto, los actos del Defensor Suplente en el ejercicio de su cargo obligan ante terceros desde el mismo momento en el cual sean dictados.

**Artículo 9.-** No podrán ejercer el cargo de Defensor del Cliente y Usuario Bancario ni Defensor Suplente de “El Banco”, quienes sean o hayan ocupado dentro de “El Banco” en los últimos doce (12) meses los cargos de director principal o suplente, funcionario, empleado, contratista y apoderado.

**Artículo 10.-** “El Defensor” y su Suplente cesarán en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo para el que fueron nombrados, salvo que “El Banco” acordara su renovación en la forma establecida en el artículo 5 del presente reglamento.
- b) Incapacidad sobrevenida, legalmente declarada.
- c) Renuncia voluntaria o muerte.
- d) Decisión de la Junta Directiva de “El Banco”.
- e) En el supuesto de hecho que la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario objetare en dos (2) semestres consecutivos el informe previsto en el literal e, del artículo 56 de las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros”; el Suplente deberá asumir la titularidad del cargo y la Junta Directiva de “El Banco” procederá a designar al nuevo Suplente, dentro de los sesenta (60) días hábiles, siguientes a la fecha que se produjo la vacante.

Asimismo, el Suplente deberá asumir la titularidad del cargo de “El Defensor” cuando se demuestre que por intención, negligencia o imprudencia sus decisiones afecten los derechos de los clientes o usuarios de la Institución Bancaria; en relación al proceso de toma de decisiones éste sea de forma parcializada; se beneficie él o terceras personas de manera fraudulenta y no se abstenga de decidir en los casos de conflicto de intereses.

La causal establecida en este literal deberá estar debidamente motivada, respetando el derecho a la defensa de “El Defensor” y de su Suplente.

**Artículo 11.-** En el supuesto de la falta absoluta de “El Defensor” y su Suplente, la Junta Directiva de “El Banco” tendrá un lapso de quince (15) días hábiles contados desde la verificación de las vacantes, para la designación del nuevo Defensor y su Suplente.

## **Capítulo II**

### **De los Deberes y Potestades de “El Defensor”**

**Artículo 12.-** “El Defensor” tendrá entre sus funciones tramitar y resolver las solicitudes de reconsideración presentadas por los

clientes o usuarios, de los casos declarados improcedentes por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario de "El Banco", dentro del lapso de veinte (20) días continuos, realizando las observaciones a que haya lugar a las autoridades de "El Banco" para que se apliquen los correctivos en caso de incumplimiento reiterados para dar respuesta a los clientes o usuarios en el plazo antes señalado.

De la revisión de las solicitudes de reconsideración que formulen los clientes o usuarios se dejará constancia de las actuaciones de "El Defensor" en el respectivo expediente que se requerirá a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario de "El Banco", en los términos previstos en el artículo 45 de las "Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros".

**Artículo 13.-** "El Defensor" y "El Banco" deberán garantizar la atención eficaz, eficiente y oportuna a los clientes o usuarios de todas las zonas del País en las cuales "El Banco" preste sus servicios.

**Artículo 14.-** "El Defensor" no podrá:

- a) Intervenir en la interpretación de los contratos de "El Banco", ni decidir la nulidad o inaplicabilidad de los mismos, bajo ninguna circunstancia; ni podrá "El Defensor" adelantar gestiones de cobranza contra ningún individuo.
- b) Involucrarse en disputas o diferencias de contenido laboral que tengan lugar entre "El Banco" y sus empleados.
- c) Involucrarse en reclamos que persigan indemnizaciones o exigencias de responsabilidad extracontractual.
- d) Igualmente queda excluida del "El Defensor" cualquier competencia en las relaciones entre "El Banco" y sus accionistas.

**Artículo 15.-** "El Defensor" asimismo deberá desechar o desistir inmediatamente de su trámite, al recibir aquellos reclamos:

- a) Que sean a su consideración ilegales, contrarios a las buenas costumbres o incoherentes.

- b) Que ya hayan sido resueltos de forma favorable al cliente, o que ya hayan significado un reintegro para el mismo.
- c) Que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuyo reclamo haya sido ya objeto de decisión por parte de "El Defensor".
- d) "El Defensor" deberá abstenerse de actuar cuando se presenten reclamos donde con motivo de los hechos expuestos, éstos se hayan sometido a consideración de las instancias jurisdiccionales que corresponda, estando pendiente su pronunciamiento.
- e) "El Defensor" deberá abstenerse de actuar cuando se presenten **conflictos de interés** en relación con una controversia o clientes o usuarios, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente.

En los casos que el conflicto de interés sea por un reclamo de un funcionario de la Institución Bancaria, deberá informarlo a la Superintendencia de las Instituciones del sector Bancario a los efectos que ésta autorice o no su participación.

**Artículo 16.-** "El Defensor" ejercerá sus funciones de manera objetiva e imparcial con absoluta independencia y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar, reportará únicamente a la Junta Directiva de "El Banco" y no podrá desempeñar otra actividad o cargo.

**Artículo 17.-** Para prestar la debida atención a los reclamos y realizar las investigaciones y estudios correspondientes a cada caso, "El Defensor" podrá disponer de conformidad con lo establecido en el artículo 50, de las "Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros", de cualquier información en "El Banco", a través de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, que sea necesaria para la solución de los reclamos sometidos a su conocimiento, cuyas solicitudes realizadas por "El Defensor", deberán ser tramitadas con preeminencia y con la mayor celeridad posible.

**Artículo 18.-** "El Defensor" deberá tener por Norte la ley, la justicia, y el mantenimiento de las relaciones cordiales y de buena fe entre clientes o usuarios y "El Banco".

**Artículo 19.-** “El Defensor” deberá mantener estricta confidencialidad de cada caso sometido a su consideración.

“El Defensor” no podrá entregar al cliente o usuario información interna de “El Banco”, ni datos ni documentos que consten en la averiguación o en dependencias de “El Banco”.

**Artículo 20.-** “El Defensor” deberá respetar las reglas del Código de Ética de “El Banco”.

**Artículo 21.-** “El Defensor” deberá cumplir con las normas en materia de Prevención de Legitimación de Capitales.

**Artículo 22.-** “El Defensor” deberá presentar un balance semestral de su gestión a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario dentro del primer mes de cada semestre, quien podrá objetarlo. Dicho informe deberá contener como mínimo:

- a) 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), en medios electrónicos (disco compacto bajo formato Excel).
- b) Resumen de las recomendaciones o propuestas presentadas a la Junta Directiva de “El 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 o usuarios, de ser el caso.
- c) 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.
- d) Indicación de los criterios mantenidos para la solución de los reclamos o quejas.

**Artículo 23.-** La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario podrá realizar objeciones, observaciones o recomendaciones al contenido del informe, las cuales deberán ser

presentadas en la próxima Asamblea General de Accionista de “El Banco”.

**Artículo 24.-** “El Defensor”, dirigirá a la Junta Directiva de “El Banco”, a través de su Presidente Ejecutivo, en cualquier momento recomendaciones, propuestas o advertencias sobre aquellas actividades u operaciones que estime necesaria 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 y usuarios.

**Artículo 25.-** “El Defensor”, a través de los medios de difusión de “El Banco”, hará público sus correos y teléfonos, así como horario de atención y planilla de reclamo, que deberá presentarse ante “El Defensor”, la Unidad de Atención al Cliente y Usuario o cualquiera de los canales de “El Banco” dispuestos para atender y recibir los reclamos o quejas de los clientes o usuarios, que debe contener como mínimo la información prevista en el siguiente artículo 26 del presente reglamento.

“El Defensor” velará que “El Banco” informe a sus clientes o usuarios mediante comunicaciones impresas, visuales, audiovisuales, virtuales o por otros medios de los que disponga, de la existencia de esta instancia, así como sus funciones.

### **Capítulo III**

#### **Procedimiento para la tramitación de los Reclamos o Quejas**

**Artículo 26.-** La solicitud de reconsideración presentada por el cliente o usuario ante “El Defensor” deberá contener nombres, apellidos, domicilio, número de cédula de identidad, descripción de los hechos que la motivan, el objeto de reclamación o requerimiento, número de identificación del reclamo de “El Banco y dirección electrónica de poseer la misma.

Esta solicitud podrá ser presentada a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: [defensordelcliente@bancomercantil.com](mailto:defensordelcliente@bancomercantil.com)
- Cualquier Oficina Mercantil.
- En la oficina de “El Defensor”, ubicada en la Av. Andrés Bello N° 1, Edificio Mercantil, Piso 21, San Bernardino, Caracas,



Distrito Capital, de lunes a viernes (Según calendario bancario vigente), en el horario comprendido de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

**Artículo 27.-** El cliente o usuario tendrá un plazo de caducidad de dos (2) años para solicitar la reconsideración de su reclamo, contados a partir desde el día en que la Unidad de Atención Al Cliente le notificare de la improcedencia del mismo. “El Banco” deberá prestar especial atención en obtener el acuse de recibo por parte del cliente o usuario a los fines del cómputo del lapso aquí establecido.

En el supuesto que el cliente o usuario no presenten por escrito su solicitud de reconsideración por parte de “El Defensor”, “El Banco” deberá proveer los medios necesarios para que lo realice por escrito y no podrá exigirle al cliente la presentación de documentos o pruebas que reposen en los archivos de “El Banco”, conforme a lo estipulado en los artículos 35 y 43 de las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros”.

**Artículo 28.-** “El Defensor” una vez solicitada por el Cliente o usuario la reconsideración de un reclamo o queja deberá requerir el expediente a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario de “El Banco” en un lapso no mayor de dos (2) días hábiles. El respectivo expediente deberá contener las actuaciones realizadas por “El Defensor” para la solución del caso.

**Artículo 29.-** La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario de “El Banco”, deberá enviar a “El Defensor” para su tramitación los reclamos o quejas declaradas improcedentes, cuya reconsideración sea solicitada por el cliente o usuario en un lapso no mayor de cinco (5) días continuos, de conformidad con lo previsto en el literal e) del artículo 31 de las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros”.

La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario de “El Banco”, en ningún caso pasará a “El Defensor” reclamos no resueltos dentro del plazo legal de 20 días continuos, estipulado para dar respuesta a los clientes o usuarios de “El Banco”.

En el supuesto que la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario incurra en el incumplimiento de este plazo conllevará al inicio de un procedimiento administrativo sancionatorio. El inicio por parte de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de un procedimiento administrativo sancionatorio, no exime a "El Banco" de la obligación de pronunciarse sobre el reclamo interpuesto por el cliente o usuario de "El Banco".

**Artículo 30.-** La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario de "El Banco" tendrá un plazo de cinco (5) días continuos, para remitir a "El Defensor" toda la documentación correspondiente al reclamo improcedente.

**Artículo 31.-** En la investigación y estudio de los reclamos o quejas, "El Defensor" deberá solicitar de ser el caso, tanto a los clientes o usuarios, como de las diferentes unidades de "El Banco" a través de la Unidad de Atención al Cliente, toda la documentación que sea necesaria para la solución del reclamo o queja sometida a revisión, así como de cualquier ampliación de información al respecto. El plazo de remisión de la información requerida por "El Defensor" para la revisión del reclamo sometido a su consideración no podrá exceder de tres (3) días hábiles y no suspende o interrumpe el lapso de veinte (20) días continuos para decidir.

**Artículo 32.-** "El Defensor" podrá solicitar asesoría de las unidades de Consultoría Jurídica de "El Banco", u otras unidades operativas, para el estudio de las situaciones y consecuencias relacionadas con un reclamo, pero no estará obligado a acatar sus dictámenes.

**Artículo 33.-** En la solución de un reclamo, "El Defensor" podrá solicitar reuniones para que cualquier unidad o funcionario de "El Banco" involucradas en el reclamo escuchen al cliente. Estas reuniones no eximen a "El Defensor" de emitir su decisión por escrito.

**Artículo 34.-** "El Defensor" resolverá cada caso atendiendo a sus particularidades y según normas de derecho vigente, con especial atención a las normas aplicables al área bancaria y comercial, tales como las Normas Prudenciales de la

Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, el Código de Comercio, Código Civil, y Ley de las Instituciones del Sector Bancario; las cláusulas suscritas entre Cliente y Banco en sus contratos, así como aplicando con rango de Ley la práctica bancaria usualmente seguida, las disposiciones de la Asociación Bancaria y el Consejo Bancario Nacional, así como a la situación del cliente.

Igualmente, "El Defensor" debe realizar un estudio pormenorizado de las pruebas presentadas y de las cargas probatorias y la valoración de las mismas, según la Ley y las máximas de experiencia.

**Artículo 35.-** Las decisiones que sobre un reclamo presentado haya tomado "El Defensor", serán de carácter vinculante para "El Banco", pudiendo el cliente o usuario acudir a la jurisdicción que considere competente.

**Artículo 36.-** La decisión adoptada por "El Defensor" con ocasión de un reclamo o queja sometido a su revisión, no constituirá precedente para casos con características similares, en consecuencia, cada reclamo o queja será analizado según las particularidades de cada caso.

**Artículo 37.-** Todo reclamo o queja sometida al conocimiento de "El Defensor" debe ser resuelto en un plazo máximo de veinte (20) días continuos, contados a partir desde el momento en que se recibe para su revisión, por parte del cliente o usuario o la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario de "El Banco".

Dentro de este plazo de veinte (20) días continuos con que cuenta "El Defensor" para emitir su Decisión, se incluyen los dos (2) días hábiles para requerir el expediente a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, los cinco (5) días continuos que tiene la mencionada Unidad para remitir el mismo, así como los tres (3) días hábiles que tiene "El Banco" para enviar a "El Defensor" la información adicional solicitada, de ser el caso.

El incumplimiento de este plazo le acarreará a "El Banco" la apertura de un procedimiento administrativo de conformidad con lo dispuesto en la Ley de las Instituciones del Sector Bancario.

**Artículo 38.-** Todas las soluciones y conclusiones tomadas por “El Defensor” deberán constar por escrito, estar debidamente razonadas, y ser notificadas al cliente dentro del plazo previsto en el artículo 37 del presente Reglamento.

**Artículo 39.-** Toda decisión de “El Defensor”, deberá ser cumplida por “El Banco”. En caso de que la decisión implique la realización de pagos por cualquier concepto, derivados de aquellos casos declarados total o parcialmente procedente, dicho pago deberá ejecutarse por “El Banco” de manera inmediata. La falta de pago o acreditación en esa oportunidad, hará considerar la obligación como líquida y exigible, y por lo tanto, devengará intereses moratorios. El monto a reintegrar por “El Banco”, generará intereses durante el período del reclamo o queja hasta su pago efectivo.

#### **Capítulo IV Otras Potestades Y Obligaciones**

**Artículo 40.-** “El Defensor” podrá dirigirse a cualquier unidad de “El Banco”, para exponer aquellos puntos que consideren necesarios, referidos a la prestación del servicio en general o sobre casos en particular.

**Artículo 41.-** Las actuaciones de “El Defensor” son totalmente gratuitas para los clientes o usuarios.

**Artículo 42.-** “El Defensor” podrá modificar el presente reglamento, previa aprobación de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y de la Junta Directiva de “El Banco”.

**Artículo 43.-** A los efectos de la publicación del presente reglamento se indicará la fecha de aprobación tanto de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y de la Junta Directiva de “El Banco”.

**Artículo 44.-** Las normas contenidas en este texto normativo están ajustadas a lo previsto en las “Normas Relativas a la

Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros”, dictadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, publicadas en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.809, de fecha 14 de diciembre de 2015, Resolución 063.15 del 12 de junio de 2015.

16/08/2016