

Artículo 1.- Con el objeto de dar cumplimiento a la Normativa vigente en materia de Protección de los Clientes y Usuarios de los Servicios Financieros, se establece el presente Reglamento que regula la designación y la actuación del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente, de Banco Exterior C.A. Banco Universal.

Para los efectos de este Reglamento, se entiende por:

- a) **Cliente:** Toda persona natural o jurídica que utiliza, contrata productos y/o servicios financieros de una Institución Bancaria.
- b) **Usuario:** Toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una Institución Bancaria sin ser cliente de ésta.
- c) **Denuncia, Reclamo o Queja:** Es la manifestación de inconformidad expresada por el cliente o usuario respecto de una operación o transacción, producto o servicio adquirido por éste, ofrecido o prestado por la Institución Bancaria y puesta en conocimiento de este 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.
- d) **Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario:** Área interna de la Institución Bancaria, encargada de atender, evaluar, aceptar, analizar, tramitar y decidir las denuncias, reclamos o quejas presentados por los clientes o usuarios.
- e) **Defensor del Cliente y Usuario Bancario:** Es una figura designada por la Institución Bancaria, dedicada a revisar, tramitar y resolver denuncias, reclamos o quejas presentadas por los clientes y usuarios derivadas de la práctica y actuación bancaria, las cuales fueron consideradas no procedentes.
- f) **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:
 - a. Enfrenta distintas alternativas de conducta, debido a que sus intereses particulares pueden prevalecer frente a sus obligaciones legales o contractuales
 - b. Pretende obtener una ventaja material, moral o de cualquier índole para él o para 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.

Capítulo I

Del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente

Artículo 2.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, así como su Suplente deberán ser designados por la Junta Directiva de Banco Exterior C.A. Banco Universal. Asimismo deberán ser sometidos a la consideración de la Asamblea de Accionistas. Estarán dedicados en forma exclusiva a las funciones de su cargo, por lo que no podrán desempeñar otra actividad o cargo dentro de la Institución. El cargo deberá recaer en una persona con conocimiento y experiencia en el sector bancario

No podrán ejercer el cargo de Defensor del Cliente y Usuario Bancario ni Defensor Suplente de Banco Exterior C.A. Banco Universal, 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.

En caso de producirse la vacante del cargo del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, la Junta Directiva del Banco deberá nombrar un nuevo titular al cargo dentro de los sesenta (60) días continuos al que se produjo la vacante.

De producirse la falta absoluta del Defensor y su Suplente, la Junta Directiva 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 su suplente.

Artículo 3.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, ejercerá sus funciones con objetividad e imparcialidad, teniendo absoluta independencia y total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar.

Artículo 4.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente, serán designados por un periodo de dos (2) años y podrán ser reelectos por el mismo período.

Artículo 5.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado.
- b) Incapacidad sobrevenida.
- c) Por decisión de la Junta Directiva del Banco Exterior C.A. Banco Universal
- d) Haber sido condenado por delito, mediante sentencia definitivamente firme.
- e) Renuncia.
- f) Por cualquier otro supuesto de cesación que se establezca en la normativa legal aplicable.

Artículo 6.- El Suplente del Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá asumir la titularidad del cargo, cuando:

- a. Cuando la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, objetare, por dos (02) semestres consecutivos, el Informe que debe ser enviado a esa Superintendencia de forma semestral, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento.
- b. Se demuestre que por intención, negligencia o imprudencia la decisiones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario afecten los derechos de los clientes o usuarios de la Institución Financiera.
- c. En relación al proceso de toma de decisiones el Defensor del Cliente y Usuario Bancario sea de forma parcializada, se beneficie de él o de terceras personas de manera fraudulenta y no se abstenga de decidir en los casos de conflicto de intereses.
- d. Cuando el Defensor del Cliente y Usuario Bancario presente un conflicto de interés en relación con una controversia o clientes y usuarios.
- e. En aquellos 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 de que se autorice o no su participación.
- f. En cualquier otro supuesto que se establezca en la normativa legal aplicable.

Artículo 7.- En el caso, que el cargo del Defensor del Cliente y Usuario Bancario quedase vacante, ocupará, de forma inmediata, el cargo del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, el suplente designado por la Junta Directiva, hasta que se produzca el nombramiento de un nuevo titular, que deberá hacerse dentro de los sesenta (60) días continuos siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

Artículo 8.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario tendrá entre sus funciones:

- a) Recibir, tramitar, evaluar y dictar decisión sobre las solicitudes de Reconsideración o los reclamos presentados ante él por los Clientes o Usuarios, que hayan sido declarados improcedentes por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, dejando constancia de la revisión del expediente mediante firma, fecha y sello.
- b) Dar oportuna respuesta a los reclamos que presenten los clientes y usuarios de **Banco Exterior C.A. Banco Universal** ante el Defensor del Cliente y Usuario Bancario.
- c) Considerar en la decisión emitida, todos los aspectos planteados en el reclamo presentado, de forma exacta, imparcial y verificable para la fácil comprensión del cliente o usuario bancario.
- d) Solicitar a las distintas unidades del Banco, el apoyo y colaboración necesarios para la evaluación y decisión de los casos de reclamos sometidos a su conocimiento, a los fines de

dar cumplimiento a sus funciones y a las obligaciones establecidas en las normas que rigen la materia. En este sentido, es deber de todas las unidades del Banco, brindar al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, la colaboración necesaria y suministrar toda la información correspondiente al caso reclamado, oportuna y diligentemente a los fines que este dicte la decisión correspondiente en forma oportuna.

- e) Dirigir a la Junta Directiva, a través de su Presidente, las 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 las operaciones.
- f) Velar que el Banco informe a sus clientes o usuarios de través de comunicaciones impresas, visuales, audiovisuales, virtuales o por otros medios de la existencia de la instancia del Defensor y sus funciones.
- g) 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 Exterior C.A. Banco Universal preste sus servicios.
- h) Cualquier otra que sea establecida mediante Leyes o Normativas que correspondan.

Artículo 9.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Recibir, tramitar y resolver los reclamos de los usuarios y clientes de Banco Exterior C.A. Banco Universal, que le sean presentados y/o remitidos de acuerdo a lo establecido en este Reglamento.
- b) .Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad, así como sus modificaciones, en los términos previstos en las leyes y normativas que rigen la materia.
- c) Solicitar al cliente y/o usuario y a la Institución, toda la documentación que sea necesaria para la solución del reclamo o queja sometido a su conocimiento. El cliente y/o usuario y la Unidad requerida de la Institución, tendrán hasta tres (03) días continuos para enviar al Defensor la documentación solicitada, sin que este lapso interrumpa el plazo legal de veinte (20) días continuos que tiene el Defensor del Cliente y Usuario Bancario para decidir sobre la solicitud de reconsideración interpuesta por el cliente y/o usuario.
- d) Dictar la decisión sobre el reclamo o queja presentado, de acuerdo a lo establecido en el presente reglamento, tomando en consideración los lapsos establecidos en la Ley o en la normativa que rige la materia. Dentro del plazo legal para dictar la decisión, el Defensor tiene dos (02) días continuos para requerir el expediente a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, y ésta a su vez tendrá cinco (05) días continuos para remitir el mismo,

sin que éstos lapsos interrumpan el plazo legal que tiene el Defensor para decidir sobre la solicitud de reconsideración interpuesta por el cliente y/o usuario.

- e) Informar por escrito al cliente o usuario la decisión tomada debidamente sustentada.
- f) 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:
 - i. Información detallada sobre los reclamos y quejas recibidas y tramitadas durante dicho período.
 - ii. 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 o 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.
 - iv. Indicación de los criterios mantenidos para la solución de los reclamos o quejas.
- g) Abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o clientes y usuarios, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente.

Artículo 10.- Las actuaciones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, son totalmente gratuitas para los Clientes y Usuarios de **Banco Exterior C.A. Banco Universal**.

Artículo 11.- Quedan excluidas de la competencia del Defensor del Cliente del Banco Exterior, las siguientes materias:

- a) Las relaciones entre **Banco Exterior C.A. Banco Universal** y sus empleados, cuando se trate exclusivamente de materia laboral.
- b) Las relaciones entre **Banco Exterior C.A. Banco Universal** y sus accionistas, cuando se trate exclusivamente de la relación con el accionista en virtud de dicha condición.
- c) Las relaciones entre **Banco Exterior C.A. Banco Universal** y sus proveedores de bienes y servicios, cuando se trate exclusivamente de la relación de contratista o proveedor de bienes y servicios del Banco.
- d) Las reclamaciones en que se persigan indemnizaciones por lucro cesante, daños y perjuicios patrimoniales, daño moral y aquellas derivadas de responsabilidad extracontractual.
- e) Las cuestiones que se refieren a las decisiones que **Banco Exterior C.A. Banco Universal**, adopte relativas a conceder o no un crédito, a aceptar o no cualquier otro contrato, realizar una operación o prestar un servicio, así como todo lo relacionado con la fijación de tasas de

interés, condiciones de crédito, comisiones, precios o tarifas y condiciones generales que rijan los productos, las operaciones, los contratos y los servicios. A menos que se vean afectados los derechos de los clientes o usuarios bancarios, si corresponderá al Defensor del Cliente y Usuario bancario conocer las denuncias relativas a las precitadas cuestiones.

- f) Aquellos casos, donde el cliente o usuario bancario, manifieste su aceptación a la decisión de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.
- g) Los casos o reclamos de clientes que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltos en vía administrativa por organismos públicos.
- h) Los casos o reclamos de Clientes que se encuentren ó hayan sido ya resueltos en vía judicial o arbitral, o los reclamos presentados por Clientes que tengan como objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de Banco Exterior C.A. Banco Universal

Capítulo II

Del Procedimiento para la Tramitación de los Reclamos sometidos a su Conocimiento

Artículo 12.- Cualquier cliente o usuario del **Banco Exterior C.A. Banco Universal**, puede dirigirse al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, mediante solicitud de reconsideración, cuando su reclamo o queja haya sido declarado Improcedente por la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.

El cliente o usuario contará con un lapso de caducidad no mayor a dos (02) años para solicitar la reconsideración de su reclamo al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, lapso que será contado a partir de la fecha de recepción de la notificación de improcedencia del reclamo por parte de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.

Artículo 13.- El reclamo o queja presentada por el cliente o usuario ante el Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá contener la siguiente información, siempre y cuando la misma no repose en el expediente de reclamo:

- a) Nombres, apellidos, domicilio, Número de Cédula de Identidad, denominación o razón social de la Persona Jurídica y Número de Registro Único de Información Fiscal, de ser el caso, así como, pasaporte vigente en caso de ser extranjero.
- b) Descripción de los hechos que la motivan.
- c) Objeto de la reclamación o requerimiento.
- d) Número de identificación del caso.
- e) Pruebas documentales ó soportes del reclamo o queja de ser el caso.

Artículo 14.- La solicitud de reconsideración del reclamo o queja podrá ser presentada por el cliente o usuario, ante el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, personalmente o mediante representante legal, suficiente y legalmente facultado, siempre en forma escrita, en cualquiera de las oficinas del Banco Exterior C.A. Banco Universal o mediante fax, dirección electrónica exclusiva del Defensor del Cliente y Usuario Bancario habilitada en la página Web del Banco, de modo que las peticiones y demás correspondencia dirigidas al Defensor del Cliente y Usuario Bancario sean recibidas por éste en forma oportuna.

Por cada solicitud de reconsideración de reclamo o queja efectuada por el cliente o usuario ante el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, debe elaborarse un expediente en el cual se observe el histórico de las actuaciones realizadas por el Defensor 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 la evidencia del dictamen enviado al cliente o usuario.

Artículo 15.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, procederá a la tramitación del reclamo presentado por el Cliente o Usuario, únicamente cuando éste último haya presentado el formato de solicitud de reconsideración de reclamo debidamente completado.

Artículo 16.- Recibido el reclamo, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario analizará los argumentos del cliente o usuario y los de Banco Exterior C.A. Banco Universal y podrá solicitar al cliente o usuario y al Banco Exterior C.A. Banco Universal los informes y datos que juzgue necesarios para la clarificación del caso. En cuyo caso se procederá de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 17.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá requerir a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario el expediente del reclamo o queja sometido a su conocimiento por parte del cliente o usuario, una vez que haya admitido la solicitud de reconsideración.

La solicitud a que se refiere el presente artículo deberá ser realizada por escrito, mediante correo electrónico dentro de los dos (02) días continuos a que el Defensor haya admitido la reconsideración del reclamo. Por su parte, la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, tendrá cinco (05) días continuos para remitir el expediente al Defensor, sin que los lapsos aquí establecidos interrumpan el plazo legal que tiene el Defensor para decidir sobre la solicitud de reconsideración interpuesta por el cliente y/o usuario.

En caso de incumplimiento reiterado por parte del Defensor Cliente y Usuario Bancario o del Jefe de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario de los lapsos de respuesta establecidos en éste artículo, la Superintendencia de la Instituciones del Sector Bancario podrá objetarlos, además de acarrear la apertura de los procedimientos administrativos a que hubiere lugar de conformidad con la Ley aplicable a la materia.

Artículo 18.- Queda expresamente establecido, que no serán admitidos ni evaluados por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, los reclamos que versen sobre hechos, eventos o reclamaciones anteriores, que ya hubiesen sido decididas por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, y las mismas hayan sido presentadas por el mismo cliente o por otras personas, y que se relacionen con los mismos hechos del reclamo decidido, sin que esto implique incumplimiento de la Ley, de sus funciones y obligaciones.

Capítulo III

Del Procedimiento entre la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y el Defensor del Cliente y Usuario Bancario

Artículo 19.- La reconsideración admitida por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, con arreglo a lo dispuesto en este Reglamento se notificará a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario a los efectos de requerir el expediente elaborado por dicha Unidad, para lo cual el Defensor cuenta con dos (02) días continuos.

Artículo 20. La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario deberá remitir el expediente del reclamo o queja al Defensor del Cliente y Usuario Bancario cuando éste lo solicite en un lapso no mayor de cinco (05) días continuos contados a partir de la fecha de la solicitud del Defensor.

Artículo 21.- Recibido el expediente a que se refiere el artículo anterior, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, si lo estima necesario, podrá solicitar a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, cualquier información o documento adicional, correspondiente al caso sobre el cual ha de dictar decisión. Igualmente, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, podrá solicitar al cliente o usuario, cualquier información, documentación o dato adicional, que estime necesaria para la evaluación y decisión del caso. El cliente y/o usuario y la Unidad requerida de la Institución, tendrán hasta tres (03) días continuos para enviar al Defensor la documentación solicitada.

Artículo 22.- Dentro del plazo legal con el que cuenta el Defensor del Cliente y Usuario Bancario para dictar su decisión, le serán imputables dos (02) días continuos para requerir el expediente del reclamo o queja a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, así como los cinco (05) días continuos que tiene la Unidad para remitir el expediente y el lapso de tres (03) días para la remisión de información solicitada al cliente o usuario y/o a las Unidades requeridas del Banco.

Es entendido que la decisión sobre la reconsideración del reclamo o queja por parte del Defensor es obligatoria. En consecuencia, la falta de decisión acarreará para el Banco la apertura del procedimiento administrativo correspondiente de conformidad con la Ley aplicable a la materia.

Capítulo IV

De las Decisiones

Artículo 23.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario, dictará su decisión en un plazo no mayor de veinte (20) días continuos, contados a partir del día en que la reclamación haya sido admitida por éste; salvo que el Defensor del Cliente y Usuario Bancario haya solicitado, al cliente o usuario, según sea el caso, informes, documentación o datos adicionales, en cuyo caso el plazo para

decidir, comenzará a contarse a partir del día hábil bancario siguiente, a la fecha en que conste la recepción de la información adicional solicitada por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

Artículo 24.- En todo caso, la falta de decisión por parte del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, dentro del plazo establecido en el presente Reglamento, no podrá interpretarse, de ningún modo, en el sentido que el Banco Exterior C.A. Banco Universal acepta, reconoce, conviene o se allana, directa o indirectamente en los hechos reclamados al Banco, ni en la reclamación que hayan presentado los clientes o usuarios bancarios.

Artículo 25- Las decisiones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario que resuelvan las cuestiones sometidas a su conocimiento, serán siempre fundamentadas. Para dictarlas, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario tendrá en cuenta las normas jurídicas aplicables al caso, los usos de comercio, la buena práctica bancaria, la ética y la buena fe. El Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá atender, instruir y tramitar la solución, de los reclamos que se le presenten para su consideración, de conformidad con la normativa legal que rige la materia y con las normas establecidas por las instancias competentes del Banco.

Artículo 26.- En todo caso, para la realización de pagos por cualquier concepto, derivados de aquellos casos declarados total o parcialmente procedentes, por parte del Defensor del Cliente y Usuario Bancario del Banco Exterior C.A. Banco Universal, de conformidad con lo establecido en el presente reglamento, y en la normativa legal vigente dicho pago deberá ejecutarse de la manera inmediata y el caso se dará por terminado sin más trámites

Artículo 27: La decisión adoptada por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá ser notificada al cliente o usuario a la dirección física indicada por este, en la solicitud de reconsideración de su reclamo ó correo electrónico de ser el caso, ó a la agencia del Banco Exterior correspondiente.

Artículo 28.- El presente reglamento ha sido aprobado por la Junta Directiva del Banco Exterior C.A. Banco Universal en su sesión Nro. 6347 de fecha 06 de septiembre de 2022.

Aprobado por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) según Oficios N° SIB-II-CCSB-24926 y N° SIB-II-CCSB-05634 de fechas 08 de septiembre de 2016 y 16 de agosto de 2022 respectivamente