

## Reglamento del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

### Capítulo I

#### Del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

**ARTÍCULO 1.-** El siguiente reglamento tiene por objeto cumplir con 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, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.635, de fecha 16 de Marzo de 2011, la cual fue derogada mediante Resolución 063.15 de fecha 12 de junio de 2015, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 40.809 de fecha 14 de diciembre de 2015 que regulará la actividad del Defensor del Cliente y Usuario Bancario en su relación con Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A. sus clientes, usuarios y usuarias. Así como establecer los procedimientos y requisitos para materializar y asegurar dicha defensa. El cargo deberá recaer en una persona de notorio prestigio e independencia, con reconocida solvencia moral y credibilidad, con formación técnica adecuada y reconocida competencia en el ejercicio de sus actividades profesionales.

**ARTÍCULO 2.-** El Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su suplente serán designados por la Junta Directiva y sometidos a la consideración de la Asamblea de Accionistas de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A.

**ARTÍCULO 3.-** El Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su suplente serán designados por un período de dos (2) años y podrán ser reelectos por el mismo período.

**ARTÍCULO 4.-** No podrán ejercer el cargo de Defensor del Cliente y Usuario Bancario ni Defensor Suplente de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A., quienes sean o hayan ocupado dentro de la institución en, los últimos doce (12) meses los cargos director o directora principal o suplente, funcionario o funcionaria, empleado o empleada, contratista y apoderado.

**ARTÍCULO 5.-** Una vez que “El Defensor” entre en funciones, no podrá ejercer ningún otro cargo dentro de “El Banco”.

**ARTÍCULO 6.-** 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 de justicia y equidad. Sin dependencia jerárquica de la dirección ni de la administración de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A.

**ARTÍCULO 7.-** El Defensor del Cliente y Usuario Bancario reportará únicamente a la Junta Directiva de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A. y estará dedicado en forma exclusiva a las funciones de su cargo.

**ARTÍCULO 8.-** El Defensor del Cliente y Usuario Bancario podrá dirigir a la Junta Directiva del banco, a través de su Presidente, en cualquier momento 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 y la confianza que debe existir con los clientes o usuarios.

**ARTÍCULO 9.-** Todas las decisiones que sobre una solicitud de reconsideración presentado por los clientes, usuarios y usuarias haya tomado el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, serán de carácter vinculante para la Institución.

**ARTÍCULO 10.-** 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. Incapacidad sobrevenida.
- c. Haber sido condenado por delito, mediante sentencia definitivamente firme.
- d. Renuncia.
- e. Se demuestre que por intensión negligencia o imprudencia sus decisiones afecten los derechos de los clientes, usuarios y usuarias de Bancamiga.
- f. Si la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) objetare más de dos (2) semestres consecutivos el informe al que hacer referencia en el literal “e” del artículo 56 de la Resolución 063.15 del 12 de junio de 2015.

### Capítulo II

#### Funciones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

**ARTÍCULO 11.-** El Defensor del Cliente y Usuario Bancario es una instancia formal de carácter objetivo e independiente. Es una unidad revisora en esa misma primera instancia,

## Reglamento del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

superior jerárquico a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario cuya función principal es revisar la procedencia o no de los reclamos o quejas que formulen los clientes, usuarios y usuarias de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A. que sea declarado improcedente. Para lo cual procurará que las relaciones entre éstos y la institución se desarrollen en todo momento de conformidad con los principios éticos, la buena fe, la equidad, la justicia y la confianza recíproca.

En cumplimiento de sus funciones, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá:

- 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.** Solicitar a todos los clientes, usuarios y usuarias toda la documentación que sea necesaria para la solución de todas las solicitudes de reconsideración de los reclamos y/o denuncias. Asimismo los clientes, usuarios y usuarias tiene hasta tres (3) días continuos para remitir toda la documentación que sea requerida por esta unidad, este lapso no interrumpe los veinte (20) días continuos que tiene esta Defensoría para decir sobre la solicitud de reconsideración.
- c.** Coordinar, conjuntamente con la Vicepresidencia Red de Agencias, el correcto funcionamiento de la Unidad de Atención al Cliente.
- d.** Supervisar la correcta recepción, canalización y trámite de las solicitudes de reconsideración de los clientes, usuarios y usuarias.
- e.** Atender directamente las solicitudes de reconsideración de los reclamos y/ quejas de los clientes, usuarios y usuarias que así lo ameriten.
- f.** Informar y orientar al público, conjuntamente con la Gerencia de Mercadeo, a través de medios impresos, visuales, audiovisuales, virtuales, etc., acerca de los servicios y/o productos que ofrece la institución; además de los procedimientos para efectuar operaciones, transacciones, peticiones, reclamos del público y la existencia de esta instancia y de sus funciones.
- g.** Velar por el cumplimiento de la correcta publicación sobre los productos, plazos, modalidades, tasas, comisiones y gastos aplicables a las operaciones activas y pasivas del banco.
- h.** Velar porque el personal a su cargo, el personal de Red de Agencia y todo aquel empleado que tenga contacto con cliente y usuario, reciba una adecuada capacitación por parte de la institución, que le permita mejorar constantemente la calidad de la prestación del servicio y atención al público.
- i.** Velar por el cumplimiento de los parámetros dispuestos en la legislación vigente, en las diferentes relaciones contractuales con los clientes.
- j.** Apoyar, de ser necesario, a las Vicepresidencia Gestión Crédito, Banca Especializada y la Consultoría Jurídica, en la explicación detallada a los clientes de los términos de los contratos.
- k.** Velar, conjuntamente con la 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.
- l.** Apoyar a las Vicepresidencias de Operaciones, Gestión de Crédito y Banca Especializada, en la explicación detallada a los clientes de las metodologías y fórmulas para el cálculo de intereses, mecanismos de liquidación, abono, vencimiento, renovación, cobro y amortización.
- m.** Diseñar conjuntamente con la Gerencia de Procesos y Proyectos, los procedimientos basados en la correcta atención y resolución de reclamos que permitan el cumplimiento de los tiempos y estándares de calidad establecidos en la normativa.
- n.** Enviar a la Defensoría del Pueblo, al Ministerio Público y a la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socio Económicos (SUNDDE) toda la información y documentación que estos organismos requieran, referentes a las denuncias de los clientes y usuarios.

## Reglamento del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

**o.** Presentar recomendaciones, propuestas y 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 y la confianza de cliente y usuario.

**p.** Informar periódicamente a la Gerencia de Control Integral de Riesgos (UAIR) las incidencias y casos o situación que puedan representar un posible riesgo de reputación, dado a que siendo un canal para atención del cliente y atención a la solicitudes de reconsideración de los reclamos de clientes, usuarios y usuarias, basado en los principios éticos de independencia, equidad y objetividad establecidos en la Resolución 063.15 de fecha 12 de junio del 2015, contribuyen a la identificación de primera mano de factores y posibles eventos de pérdidas operacionales por daños de imagen o reputación, lo que apoyarán a la construcción de planes de mitigación de este tipo de riesgo y a la base de datos de pérdidas de riesgo, establecidas en la Resolución 136.03 del 29 de mayo del 2003.

**q.** Presentar a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, (SUDEBAN) un informe dentro del primer mes de cada semestre de la gestión realizada y deberá contener entre otros aspectos lo siguientes:

**1.** Información detallada sobre los reclamos y/o 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).

**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 las solicitudes de reconsideración de los reclamos.

**r.** Participar a la Junta Directiva de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A. los resultados de su gestión.

**s.** El Defensor deberá mantener estricta confidencialidad de cada caso.

**t.** El Defensor no podrá entregar al cliente información interna de "El Banco", ni datos ni documentos que consten en la averiguación o en dependencias de "El Banco".

**u.** La Unidad de Atención al Cliente tendrá un plazo no mayor de dos (2) días continuos para enviar al Defensor del Cliente y Usuario Bancario para su tramitación los reclamos y/o quejas declaradas improcedentes, cuya reconsideración sea solicitada por el cliente, usuario y usuaria.

**v.** 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 procedente o no procedentes, en un lapso no mayor de 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 12.-** 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 13.-** En el supuesto hecho que la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) objetare, más de dos (2) semestres consecutivos, el informe a que se refiere el artículo 10 literal "f" de este Reglamento, el Suplente podrá asumir como titular el cargo de "El Defensor" durante el remanente del período, debiendo designarse un nuevo Suplente.

## Reglamento del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

**ARTÍCULO 14.-** Todas las diferentes Vicepresidencias y Gerencias de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A. deberán colaborar oportuna y diligentemente con el “Defensor”, en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran; entre otros los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible efectuada mediante la utilización de tarjetas de crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas; así como, cualquier otra modalidad y trabajar conjuntamente con esta Defensoría para la solución de los reclamos y/o quejas de reconsideración sometidos a su conocimiento.

**ARTÍCULO 15.-** Las actuaciones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario son totalmente gratuitas para los clientes, usuarios y usuarias de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A.

**ARTÍCULO 16.-** El Defensor del Cliente y Usuario Bancario no le corresponde intervenir en los siguientes asuntos:

- a.** En las relaciones entre Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A. y sus empleados, con la excepción de que sea un reclamo presentado en la condición de cliente y/o usuario de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A.
- b.** En las relaciones entre Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A. y sus accionistas. Excepto que el accionista se presente con condición de cliente y/o usuario.
- c.** En las decisiones de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A. respecto a conceder o no un préstamo; efectuar o no cualquier contrato; o una operación o servicio concreto con personas determinadas; así como condiciones o modalidades; A menos que se vean afectados los derechos e intereses de los clientes o usuarios bancarios.
- d.** Los casos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral, o que intenten impedir los derechos de Bancamiga Banco Microfinanciero, C.A.
- e.** Las que no correspondan o no estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones autorizadas en Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A.

**f.** Deberá abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o clientes, usuarios y usuarias, en cuyo caso actuara el Defensor Suplente.

**g.** Asuntos de carácter penal.

**h.** En aquellos casos que el conflicto de interés sea por un reclamo de un funcionario de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A., deberá informarlo a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario SUDEBAN, a los efectos que ésta autorice o no su participación.

### Capítulo III

#### Procedimientos para la Tramitación de Reclamos al Defensor del Cliente y Usuario Bancario

**ARTÍCULO 17.-** A efectos de este reglamento, se entenderá por “Clientes” a toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios de “El Banco”.

Serán considerados como “Usuario y Usuaría” a toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de “El Banco” sin ser cliente.

**ARTÍCULO 18.-** Cualquier cliente o usuario de los productos o servicios de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A., puede dirigirse al Defensor del Cliente y Usuario Bancario cuando considere que en un contrato, operación o servicio prestado por la institución, éste haya actuado en forma incorrecta, no ética, injusta o no ajustada a derecho.

**ARTÍCULO 19.-** Los Clientes o Usuarios de “El Banco”, deberán dirigirse a la Unidad de Atención al Cliente de “El Banco”, para presentar sus reclamos y/o denuncias esta Unidad los resolverá en un plazo no mayor de veinte (20) días continuos de acuerdo el Artículo 37 establecidos en 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 Ley de Instituciones del Sector Bancario. El incumplimiento de dicho plazo acarreará para “El Banco” 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 Instituciones del Sector Bancario.

## Reglamento del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

En el caso que el reclamo o queja resulte improcedente deberá presentar una prueba del envío electrónico de dicha notificación mencionado con detalle el motivo de la improcedencia. La citada comunicación deberá contener; entre otros aspectos, la siguiente información. "Si usted no se encuentra conforme con el contenido de esta notificación y decidiera presentar la reconsideración de su caso por ante la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A., puede hacerlo, por correo electrónico a la dirección de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A., o mediante escrito que puede ser consignado en cualquiera de nuestras oficinas.

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario es una instancia autónoma e independiente de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A., con competencia para tramitar y decidir sobre los reclamos interpuestos que ya han sido evaluados por Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A., y cuya respuesta no resulte satisfactoria para el cliente"; Esta Unidad y de acuerdo a lo plasmado en la Resolución 063.15 del 12 de junio de 2015, en su artículo 55, y en concordancia con el artículo 69 numeral 3 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, tiene un plazo hasta veinte (20) días continuos para tomar decisiones en las reconsideraciones de los reclamos y/o denuncias que hayan elevados los clientes, usuarios y usuarias. Asimismo el incumplimiento del mismo podrá ocasionar al "El Banco" la apertura de un procedimiento administrativo de conformidad con lo dispuesto en el numeral 202 Ibidem.

**ARTÍCULO 20.-** Los clientes, usuarios y usuarias podrán presentar sus reclamos o quejas personalmente o mediante representación, en forma escrita en toda la red de oficinas a nivel nacional y atención al cliente o por medios informáticos o electrónicos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los mismos; todo conforme a lo canales habilitados por "El Banco".

Las solicitudes de reconsideraciones de reclamos y/o denuncias deberán contener como mínimo la siguiente información:

- a.** Nombre (s), apellido (s), número de cédula de identidad, dirección de domicilio, si es persona natural. Así como, pasaporte vigente en el supuesto de ser extranjero.
- b.** Si es Persona Jurídica, Número de Registro de

Información Fiscal, (RIF), dirección fiscal.

- c.** Números telefónicos y/o correo electrónico, de ser el caso.
- d.** Motivo del reclamo y/o quejas
- e.** Agencia, Gerencia o servicio donde se originó el reclamo y/o la queja.
- f.** Lugar, fecha y firma del cliente o usuario y del funcionario del banco que recibe la solicitud.
- g.** Número de identificación del caso.
- h.** Si el reclamo y/o quejas es tramitada por otra persona deberá consignar ante esta Unidad, poder debidamente autenticado a nombre de la persona autorizada y fotocopia de las cédulas de identidad de los mismos.
- i.** La solicitudes de reconsideraciones de reclamos y/o denuncias deberá contener, además, una breve reseña del caso que la origina y, en su caso, los datos del documento que acredite fehacientemente la representación del reclamante y cuando fuese procedente, acompañarlo de las evidencias o soportes necesarios para poder analizar y atender su petición o reclamo.

La Unidad de Atención al Cliente tendrá un plazo no mayor de dos (2) días continuos para enviar al Defensor del Cliente y Usuario Bancario para su tramitación los reclamos y/o quejas declaradas improcedentes, cuya reconsideración sea solicitada por el cliente, usuario y usuaria.

**ARTÍCULO 21.-** El Defensor del Cliente y Usuario Bancario; así como "El Banco", garantizaran la atención eficaz, eficiente y oportuna a nuestros clientes, usuarios y usuarias en todo el país en los cuales "El Banco" presta sus servicios. Así mismo el Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá dar respuesta de forma escrita a las consultas, peticiones y reclamos de reconsideración presentados; en este sentido, la reclamación interpuesta deberá resolverse en un plazo perentorio que no podrá exceder del establecido en la Ley de Instituciones del Sector Bancario en su artículo 69 numeral 3, el cual señala un plazo no mayor de veinte (20) días continuos. La falta de decisión en el tiempo estipulado acarreará a Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A., la



## Reglamento del Defensor del Cliente y Usuario Bancario

apertura de un procedimiento administrativo de conformidad con lo dispuesto en el numeral primero del artículo 202 ibídem.

**ARTÍCULO 22.-** Las solicitudes de reconsideración interpuestas por los clientes, usuarios y usuarias no generarán en modo, la suspensión o extinción sobrevenida de la relación comercial con la Institución.

**ARTÍCULO 23.-** El Defensor del Cliente y Usuario Bancario deberá acusar recibo por escrito o vía electrónica dejando constancia de la fecha de presentación de la solicitud de reconsideración, de acuerdo a los plazos establecidos por la Resolución 063.15 del 12 de julio de 2015.

**ARTÍCULO 24.-** La respuesta emitida por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario debe de ser por escrita y tendrá que contestar a todos los aspectos planteados en la solicitud de reconsideración de forma exacta, imparcial y verificable para fácil comprensión del cliente usuario y usuaria y deberá llevar un registro de los asuntos que se someten a su consideración y de la respuesta o actuación llevada a cabo por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

### Capítulo IV

#### Procedimientos en la Interrelación entre la Unidad de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente y Usuario Bancario

**ARTÍCULO 25.-** El Defensor del Cliente y Usuario Bancario en los casos de reconsideración, deberá requerir el expediente a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario una vez introducida la solicitud de reconsideración por escrito por parte del cliente, usuario y usuaria; En un lapso no mayor de dos (2) días continuos. El referido expediente deberá contener las actuaciones realizadas por la Unidad de Atención al Cliente para resolver el caso.

**ARTÍCULO 26.-** La Unidad de Atención al Cliente deberá remitir al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, el expediente solicitado en un lapso de dos (2) días continuos contados a partir de la fecha de recepción por parte de Bancamiga, Banco Microfinanciero, C.A., de la solicitud de reconsideración del cliente, usuario y usuaria.

**ARTÍCULO 27.-** Recibidos los fundamentos y la documentación del caso, 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, cualquier información o documentación adicional, correspondiente al caso sobre el cual ha de dictar decisión. Igualmente, el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, podrá solicitar al cliente usuario y usuaria, cualquier información, documentación o dato adicional, que estime necesario para la evaluación y decisión de su solicitud de reconsideración; Asimismo los clientes, usuarios y usuarias tendrán hasta tres (3) días continuos para enviar la documentación requerida por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, lapso este que no interrumpe el de veinte (20) días continuos que tiene en Defensor del Cliente y Usuario Bancario para decidir sobre la solicitud de Reconsideración .

**ARTÍCULO 28.-** El Defensor supervisará y realizará el seguimiento de todas las respuestas o los reclamos y denuncias presentadas ante él y los mismos deberán resolverse en un plazo perentorio que no podrá exceder del establecido en artículo 55 de la Resolución 063.15 del 12 de junio de 2015 y la Ley de Instituciones del Sector Bancario en su artículo 69 numeral 3 (en un lapso no mayor de veinte (20) días continuos) y en las demás leyes vigentes al respecto.

**ARTÍCULO 29.-** Quedan excluidos de este procedimiento los reclamos que estén sometidos o se sometan con posterioridad a procedimiento judicial o arbitral, o a cualquier otra instancia oficial o privada de tutela de consumidores, usuarios y clientes.

**ARTÍCULO 30.-** El lapso de caducidad para solicitar la reconsideración por parte de los clientes, usuarios y usuarias ante el Defensor, deberá hacerse dentro del plazo no mayor de dos (2) años, a partir de la fecha de recibida la notificación de no procedente por parte de "El Banco" y deberá prestar atención en obtener el acuse de recibo por parte del cliente, usuario y usuaria.

### Capítulo V

#### Disposiciones Generales

**ARTÍCULO 31.-** El detalle de las Normas, Procedimientos, Formatos e instructivos estarán contenidos en el Manual de la Defensoría del Cliente y Usuario Bancario.

## Reglamento del **Defensor del Cliente** y **Usuario Bancario**

**ARTÍCULO 32.-** Este Reglamento será aprobado previamente por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

**ARTÍCULO 33.-** El Defensor” podrá modificar el presente reglamento, previa aprobación de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN).

**ARTÍCULO 34.-** El Defensor” podrá trasladarse a cualquier oficina de “El Banco” dentro del territorio nacional para el ejercicio de sus funciones.

**Juntos hacemos equipo!**



Bancamiga Banco Microfinanciero C.A. J-31628759-9  
Sede Principal. Av. Francisco de Miranda con Av. Eugenio  
Mendoza, Edif. Sede Gerencial, Piso 2, Urb. La Castellana.  
Código postal 1060. Caracas –Venezuela.  
Teléfonos: Máster +58 (212)- 201.88.87

 @Bancamiga