

## INSTRUCTIVO PARA REALIZAR UNA RECLAMACION

DE ACUERDO AL REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

### RESPONSABILIDAD BACC

Nuestra responsabilidad como institución es velar por el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros, dictado por la Junta Monetaria mediante la décima resolución de fecha 19 de enero de 2006. Dicho reglamento establece criterios que deberán emplear las instituciones financieras para asegurar que los contratos financieros reflejen de forma clara los compromisos contraídos por las partes y establece un procedimiento para recibir las reclamaciones de los clientes en las entidades de intermediación financiera y la Superintendencia de Bancos.

### CANALIZACION DE RECLAMACIONES

Comprometidos con la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, hemos elaborado este volante informativo indicando los pasos a seguir para garantizar que sus solicitudes de reclamaciones sean más efectivas:

Usted puede presentar su reclamación personalmente.

Si usted considera que la respuesta recibida no es la adecuada, usted podrá presentar una reclamación formal, obligatoriamente mediante comunicación escrita y entregada a nuestro representante en cualquiera de las oficinas de Banco BACC.

Usted puede nombrar un representante legal para estos fines, quien deberá presentar un poder bajo firma privada.

El representante de servicios verificará que la documentación recibida está correcta, acompañada de una copia del documento de identidad del cliente o

representante legal (cédula o pasaporte, según aplique) y confirmará los números telefónicos en los cuales podemos localizarlo para solicitarle recoger su respuesta en el Banco. Para evitar inconvenientes con la entrega de la respuesta, el cliente deberá siempre procurarla en una de las oficinas del Banco.

El representante de servicios procederá a registrar toda la información requerida para la reclamación formal. El mismo imprimirá el formulario con el número de la relación asignada por el Banco en dos originales, que deberán ser firmados por el cliente o su representante legal, así como por el representante del Banco que le atendió. Este le entregará un formulario al cliente y tomará acuse de recibo indicando su nombre, fecha de recepción y hora en la comunicación de reclamación formal por escrito recibida, reteniendo el original y entregando copia con el acuse correspondiente.

### NOTIFICACION DE RESPUESTA A NUESTROS CLIENTES DE SUS RECLAMACIONES LEGALES

El Banco BACC deberá emitirle una respuesta por escrito a su reclamación, dentro del plazo de 30 días calendarios, contados a partir de la fecha de la recepción de la reclamación, como establecido en el artículo 16 del Reglamento de Protección al Usuario de Servicios Financieros.

El Banco BACC notificará vía telefónica al cliente, o a su representante legal, la fecha y el horario a partir del cual puede pasar a retirar la comunicación dando respuesta a su reclamación.

El cliente, o su representante legal, deberá presentarse en la oficina de servicio que haya designado para recibir la respuesta de parte del Banco.

Nuestra comunicación, como respuesta a la reclamación solicitada, deberá ser acusada en señal de recibo por el cliente, o a su representante legal.

Transcurridos los plazos antes señalados sin que el

Banco haya dado respuesta a la reclamación o si la respuesta no satisface al criterio del usuario del requerimiento, este podrá presentar dicha reclamación de manera escrita por ante la Superintendencia de Bancos, dentro de un plazo de dos (2) meses. De conformidad con el artículo 11 del Reglamento de Protección al Usuario de Servicios Financieros, la reclamación intentada fuera de este plazo se considerará inadmisibles.

### NOTIFICACION DE RESPUESTA A NUESTROS CLIENTES DE SUS RECLAMACIONES LEGALES

A fin de que el usuario de los servicios financieros tenga conocimiento sobre el artículo 22 del Reglamento, el mismo establece que la Superintendencia de Bancos considerará inadmisibles las reclamaciones siguientes:

Aquellas que no hayan sido presentadas previamente a la entidad financiera;

Aquellas que hayan sido presentadas previamente por ante un tribunal judicial y se encuentren pendientes de sentencia definitiva;

Las que no sean realizadas por el usuario titular del servicio o su representante legal, debidamente acreditado; y,

Aquellas presentadas fuera del plazo establecido en el Reglamento.

Es importante, además, que tomen conocimiento del artículo 6 del Reglamento, el cual establece que la interposición de un reclamo, queja o denuncia frente a las entidades de intermediación financiera o por ante la Superintendencia de Bancos no exime al reclamante de cumplir con sus obligaciones de pagar por concepto de consumos o servicios, intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la entidad de intermediación financiera.

