

## **INSTRUCTIVO PARA REALIZAR RECLAMACION DE CONFORMIDAD 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 el 5 de febrero de 2015 y modificado en 30 de septiembre de 2015. 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, tal como queda establecido en el artículo 32 párrafo II del Reglamento de Protección al Usuario de Servicios Financieros.

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 designada 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 hasta sesenta (60) días calendarios. De conformidad con el artículo 33 del Reglamento de Protección al Usuario de Servicios Financieros, la reclamación intentada fuera de este plazo se considerará inadmisibles.

### **INADMISIBILIDAD DE LAS RECLAMACIONES**

A fin de que el usuario de los servicios financieros tenga conocimiento sobre el artículo 31 del Reglamento, el mismo establece que la Superintendencia de Bancos considerará como inadmisibles las reclamaciones que pretendan realizar los Usuarios, cuando se produzca alguna de las situaciones siguientes:

- a) Que no hayan sido presentadas previamente ante entidades de intermediación financiera o cambiaria;
- b) Que haya sido interpuesta demanda judicial previo o con posterioridad a la presentación de la reclamación, sobre las mismas pretensiones;
- c) Que se encuentren fuera de los plazos establecidos en el Reglamento;
- d) Reclamaciones que no sean realizadas por el Usuario titular del servicio o su representante legal, debidamente acreditado; y,
- e) Cuando las reclamaciones sean realizadas contra entidades no reguladas por la Ley, cuando éstas no correspondan a captaciones de recursos.

Es importante, además que los usuarios tomen conocimiento del artículo 35 del Reglamento, el cual establece que la interposición de una reclamación frente a la entidad de intermediación financiera o por ante la Superintendencia de Bancos, no exime al usuario de cumplir con sus obligaciones de pagar el capital, intereses, moras, y cualquier otro cargo aplicable o que haya contratado expresamente con la entidad de intermediación financiera hasta tanto culmine el proceso, salvo que se trate de reclamos por transacciones o cargos no reconocidos.

