

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

v.03-jul2026

CAPÍTULO I

OBJETO Y DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas para el ejercicio de las funciones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario y su Suplente de N58 BANCO DIGITAL., BANCO MICROFINANCIERO, S.A., que en lo sucesivo y a los efectos de este reglamento se denominarán “El Defensor” y “El Banco”, respectivamente, así como establecer los procedimientos y requisitos para materializar y asegurar dicha defensa. El presente Reglamento será difundido por “El Banco” a través de su portal Web, de igual manera será puesto a la disposición de los clientes y usuarios de “El Banco” por medio de las carteleras que éste posea en su agencia de atención al público.

Artículo 2.- “El Defensor” es una figura creada de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 063.15 de fecha 12 de junio de 2015, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°40.809 de fecha 14 de diciembre de 2015 (en lo sucesivo “La Resolución”), emitida por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (en lo sucesivo “SUDEBAN”), en la cual se contemplan las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros”.

Artículo 3.- “El Defensor” y su Suplente serán designados por la Junta Directiva de “El Banco” y sometidos a consideración de la Asamblea de Accionistas de “El Banco”, tal como lo estipula el artículo 47 de “La Resolución”, constituyendo, en el ejercicio de sus funciones, una instancia superior a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario.

Artículo 4.- “El Defensor” y su Suplente serán designados por un periodo de dos (2) años y podrán ser reelectos por el mismo período, según lo establecido en el artículo 47 de “La Resolución”. “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 o quejas.

Artículo 5.- No podrán ejercer el cargo de Defensor del Cliente y Usuario Bancario, ni de Defensor Suplente de “El Banco”, quienes sean o hayan ocupado cargos dentro de “El Banco” en los últimos doce (12) meses, como director principal o suplente, funcionario o empleado, contratista y apoderado.

Artículo 6.- Una vez que “El Defensor” y su Suplente comiencen el ejercicio de sus funciones, estarán dedicados de forma exclusiva al desempeño de las mismas, no pudiendo ejercer ningún otro cargo dentro de “El Banco”.

Artículo 7.- “El Defensor” y su Suplente le reportarán directamente a la Junta Directiva de “El Banco”, y ejercerán 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 “El Banco”.

Artículo 8.- Todas las decisiones que haya tomado “El Defensor”, sobre una solicitud de reconsideración presentada por los clientes y usuarios, serán de carácter vinculante para “El Banco”.

Artículo 9.- A los fines de la aplicación del presente Reglamento, los conceptos descritos en el Artículo 2 de la Resolución, en la cual se contemplan las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros”, tendrán el mismo significado que el contenido que se le atribuyen en dicha Resolución o cualquiera que la sustituya en el futuro.

Artículo 10.- Este Reglamento será aprobado previamente por “SUDEBAN”.

Artículo 11.- “El Defensor” podrá modificar el presente Reglamento, previa aprobación de “SUDEBAN”.

CAPÍTULO II

FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

Artículo 12.- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario es una instancia formal, de carácter objetivo e independiente. Es una unidad revisora de esa misma primera instancia, superior jerárquico a

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

v.03-jul2026

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 que hayan sido declaradas improcedentes, de conformidad con el artículo 45 de “La Resolución”.

En el ejercicio de sus funciones, “El Defensor” y su Suplente cumplirán con las obligaciones descritas en “La Resolución”, en la cual se contemplan las “Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarias de los Servicios Financieros” o cualquiera que la sustituya en el futuro.

Artículo 13.- Para prestar la debida atención a los reclamos o quejas y realizar las investigaciones correspondientes a cada caso, “El Defensor” podrá disponer, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de “La Resolución”, de cualquier información de “El Banco” a través de su Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, que sea necesaria para la solución de los reclamos o quejas sometidos a su consideración.

Artículo 14.- “El Defensor” presentará a la Junta Directiva de “El Banco” las recomendaciones que considere pertinentes 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, en aras del buen funcionamiento de los servicios de “El Banco” hacia sus clientes y usuarios.

CAPÍTULO III

RESTRICCIONES EN EL DESEMPEÑO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

Artículo 15.- Quedan excluidos de la competencia de “El Defensor” y su Suplente los siguientes asuntos:

a) Aquellos casos en los cuales se requiera emitir opiniones o hacer interpretaciones del contenido de las cláusulas de los contratos que rigen la relación entre los clientes y “El Banco”, ni tampoco podrá

decidir en forma contraria a la práctica bancaria que haya venido aplicando “El Banco”.

b) Los reclamos o quejas sobre asuntos que se encuentren aún en el lapso oportuno de trámite por parte de “El Banco”.

c) Aquellos reclamos o quejas concernientes al vínculo laboral entre cualquier persona con “El Banco”.

d) Los reclamos o quejas que ya hayan sido presentados y resueltos previamente por “El Defensor”.

e) Aquellos reclamos o quejas que correspondan a políticas discrecionales que “El Banco” adopte, relativas a la concesión o no de créditos, aceptación de contratos, terminación de relaciones contractuales, procedimientos internos para la realización de operaciones o prestación de servicios, así como todo lo relacionado con la fijación de tasas de interés, condiciones de crédito, precios o tarifas y condiciones generales que rijan los productos, operaciones, contratos y servicios de “El Banco”, incluyendo las normativas vigentes dictadas por cualquier organismo oficial con competencia en materia financiera y de protección al usuario.

f) Aquellos reclamos de clientes o usuarios que se encuentren en trámite o hayan sido ya resueltos en vía administrativa por organismos públicos.

g) “El Defensor” deberá abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o clientes, usuarios y usuarias, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente.

CAPÍTULO IV

PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE RECLAMOS AL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

Artículo 16.- El cliente o usuario podrá presentar a “El Defensor” su reclamo o queja en forma escrita en la agencia de atención al público de “El Banco” o por medios informáticos o electrónicos, utilizando la siguiente dirección de correo electrónico: defensordelcliente@n58bancodigital.com.

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

v.03-jul2026

En caso de que el cliente, usuario y usuaria al momento de realizar el reclamo o queja no la presenten por escrito, “El Banco” deberá proveer de los medios necesarios para que lo realice por escrito. Asimismo, no podrá exigirle al cliente, usuario o usuaria la presentación de documentos o pruebas que reposen en los archivos de “El Banco”.

A los efectos del cómputo del plazo para tramitar el reclamo o queja, se dejará constancia de la fecha de presentación de éste, mediante acuse de recibo utilizando la misma vía mediante la cual el reclamo fue formulado.

Artículo 17.- El cliente o usuario deberá incluir dentro de su reclamo, como mínimo, lo siguiente:

- a) Nombre y apellidos completos o denominación o razón social en caso de persona jurídica.
- b) Número de Cédula de Identidad o Registro de Información Fiscal en caso de persona jurídica.
- c) Dirección.
- d) Correo electrónico.
- e) Números telefónicos de contacto.
- f) Descripción clara de los hechos y razones que motivan su reclamo o queja.
- g) Número del reclamo interpuesto ante la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario de “El Banco”.
- h) Declaración que describa que el reclamo no está siendo tratado a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- i) Lugar, fecha y firma.

Artículo 18.- A los efectos del proceso, “El Defensor” deberá verificar en primer lugar que el cliente o usuario que propone el reclamo o queja haya agotado los canales regulares que ofrece “El Banco”, además deberá verificar que el reclamo no se encuentre en una instancia superior correspondiente a algún ente regulador.

Artículo 19.- Una vez recibida la reconsideración del reclamo por parte del cliente, usuario y usuaria, “El Defensor” solicitará a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario el expediente, quien lo remitirá a “El Defensor” en un lapso de cinco (5) días continuos contados a partir de la fecha de recepción, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 45 de “La Resolución”, el cual deberá contener el histórico de las actuaciones realizadas para resolver el caso, incluyendo los informes elaborados por cada una de las áreas involucradas en la investigación, con sus respectivos anexos, en los que se evidencien los

elementos probatorios que sustenten la respuesta otorgada. Si “El Defensor” entendiéndose que para la admisión del reclamo necesita conocer datos adicionales, podrá comunicarse con el cliente o usuario y solicitar la información adicional que considere necesaria para poder iniciar o continuar con la investigación.

Artículo 20.- “El Defensor” deberá emitir su decisión sobre el reclamo presentado, en un lapso no mayor de veinte (20) días continuos contados a partir del día en que el reclamo o queja haya sido presentado a su conocimiento, o a partir del día en el que “El Defensor” reciba del cliente o usuario la información solicitada, si fuere el caso, en concordancia con el artículo 69 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 21.- La decisión imparcial y apegada a derecho que tomen “El Defensor” o su Suplente deberá ser notificada mediante comunicación escrita vía electrónica que contemple acuse de recibo del cliente o usuario, según los datos aportados en la solicitud de reclamo o queja correspondiente.

Artículo 22.- Se considera que el reclamo o queja ha sido desistido si el cliente o usuario no aporta la información adicional requerida por “El Defensor” o su Suplente, o en su defecto informa no poder obtenerla, dentro de cinco (5) días hábiles bancarios siguientes a la notificación con acuse de recibo de la solicitud de la información; no obstante, dicha información debe ser esencial para la toma de decisión con relación al reclamo para que proceda el desistimiento tácito. En ningún caso se le invertirá la carga probatoria al cliente o usuario si la información puede ser adquirida por “El Banco” o reposa en sus archivos.

Artículo 23.- El cliente o usuario podrá desistir de su reclamo en cualquier momento, para ello deberá dirigir una notificación escrita a “El Defensor” identificando debidamente su reclamo, la cual podrá entregar en la agencia de atención al público de “El Banco” o enviar al correo electrónico defensordelcliente@n58bancodigital.com.

Artículo 24.- El cliente o usuario que presente un reclamo o queja ante “El Defensor” deberá abstenerse de ejercer cualquier acción legal o actuación administrativa ante los organismos

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

v.03-jul2026

públicos sobre el mismo asunto, hasta que “El Defensor” no comunique su decisión. En caso contrario, el caso se considerará terminado sin que pueda haber actuación alguna de parte de “El Defensor”.

Artículo 25.- La Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario del “El Banco” notificará al Defensor sobre aquellos casos que, habiendo sido atendidos por ellos, resultaren extemporáneos o improcedentes, identificándolos con el número de caso e incluyendo un resumen de lo actuado. Esta Unidad estará en la obligación de enviar el expediente a solicitud de “El Defensor”.

Artículo 26.- Una vez concluido el proceso de reclamo o queja y comunicada la decisión tomada por el Defensor, los clientes o usuarios estarán en pleno derecho de elevar su reclamo o queja ante el órgano competente (SUDEBAN), en aquellos casos en que no estén conformes con la decisión del Defensor.

CAPÍTULO V

DEBERES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y DEL USUARIO BANCARIO

Artículo 27.- “El Defensor” y su Suplente deberán:

a) Actuar como un ente autónomo, independiente e imparcial, basando sus decisiones en las disposiciones y procedimientos contenidos en la normativa vigente y los contratos de “El Banco”, los usos de comercio y la buena práctica bancaria.

b) Dedicar su trabajo exclusivamente a la defensa de los clientes y usuarios de “El Banco” que así lo requieran y a las funciones inherentes a su cargo en atención a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y en la normativa vigente.

c) Solicitar a los clientes y usuarios, así como a “El Banco”, toda la documentación necesaria para la solución del reclamo.

d) Atender las reconsideraciones que los clientes y usuarios planteen a sus reclamos, siempre que haya verificado que el cliente o usuario haya interpuesto el reclamo previamente ante la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y que ésta efectivamente

lo haya procesado, o cuando haya transcurrido el tiempo para el procesamiento de la denuncia por parte de “El Banco”.

e) Velar por que “El Banco” informe a sus clientes y usuarios, a través de comunicaciones impresas, visuales, audiovisuales o virtuales o por otros medios, de la existencia de esta instancia y sus funciones.

f) Presentar ante la Junta Directiva de “El Banco” las recomendaciones que surjan de la interacción con los clientes y usuarios y que se relacionen con aquellas políticas de “El Banco” que tiendan a mejorar los servicios, las buenas relaciones, la seguridad y la confianza de éstos.

g) Enviar un Informe de Gestión a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN), en el primer mes de cada semestre, según lo establecido en “La Resolución”.

h) Cumplir con las políticas internas de “El Banco” y cualquier otra normativa vigente aplicable a su función.

CAPÍTULO VI

CESACIÓN EN EL CARGO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIO

Artículo 28.- “El Defensor” cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

a) Expiración del plazo para el que fue nombrado.

b) Incapacidad sobrevenida.

c) Haber sido condenado por delito, mediante sentencia definitivamente firme.

d) Renuncia voluntaria.

e) Haber asumido alguna posición laboral dentro del Banco distinta a su rol de Defensor.

f) Decisión de la Junta Directiva de “El Banco” de separarlo de su cargo, en virtud del incumplimiento reiterado en sus deberes y obligaciones.

REGLAMENTO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE Y USUARIO BANCARIOv.03-jul2026

g) Incumplimiento de las estipulaciones contenidas en el presente Reglamento o en la normativa vigente.

h) Cuando “SUDEBAN” objete su actual nombramiento. Las causales establecidas en los literales precedentes deberán estar debidamente motivadas, siempre respetando el derecho a la defensa de “El Defensor” y de su Suplente. En los casos anteriores, el cargo podrá ser asumido por el Suplente del Defensor y se procederá al nombramiento de un nuevo Suplente o titular, según sea el caso, dentro de los treinta (30) días calendario, siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

Artículo 29.- El Suplente del Defensor deberá asumir la titularidad del cargo, cuando:

a) La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario objetare, por dos (2) semestres consecutivos, el Informe al que hace referencia el literal g del artículo 27 del presente Reglamento.

b) Se demuestre que, por intención, negligencia o imprudencia, sus decisiones afecten los derechos de los clientes, usuarios y usuarias de “El Banco”.

c) En relación al proceso de toma de decisiones, este sea de forma parcializada, se beneficie de él o terceras personas de manera fraudulenta y no se abstenga de decidir en los casos de conflicto de intereses. En aquellos casos que el conflicto de interés sea por un reclamo de un funcionario de “El Banco”, deberá informarlo a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario a los efectos que ésta autorice o no su participación.