



Reglamento

Defensor del asociado Fonbienes - Famihogar

Código: S/C
Rev.: 0
Fecha: 04-05-2011

PREAMBULO

La Defensoría de Acción Inmediata (DAI), fue creada para atender los reclamos y requerimientos de los asociados que conforman los grupos administrados por los Consorcios Fonbienes / Famihogar, para ofrecer una respuesta oportuna e inmediata, fundamentado en el marco legal nacional e internacional existente; en el cual rezan todos los derechos de los consumidores reflejados en los ordenamientos jurídicos de países como: Perú, Colombia, México, Brasil y especialmente España, país pionero en materia de defensorías.

Teniendo como eje transversal las relaciones humanas, evidenciadas a través de la documentación y la educación, ofreciendo de esta manera al asociado información sobre los beneficios del sistema de compras programadas en Venezuela.

Cumpliendo de esa manera con la responsabilidad empresarial, que siempre ha caracterizado a los Consorcios Fonbienes / Famihogar.

La decisión que da origen a la Defensoría, fue discutida en reunión de Junta Directiva el pasado 19 de octubre de 2010, fecha en la que se decide la creación de la Defensoría de Acción Inmediata (DAI) para la atención al Cliente, de los Consorcios Fonbienes/Famihogar, como consecuencia de este acto, se estableció la necesidad de contar con un Reglamento, que contemple todas las particularidades que rijan la actuación del DAI.

REGLAMENTO DE LA DEFENSORIA DEL ASOCIADO FONBIENES / FAMIHOGAR

DEL CARGO DEL DEFENSOR DEL ASOCIADO FONBIENES/FAMIHOGAR

CAPITULO PRIMERO

De la regulación, designación, Independencia del cargo

Artículo 1.- (Regulación) El presente reglamento regula la actividad y actuación de la Defensoría de Acción Inmediata (DAI) en adelante, el Defensor del asociado Fonbienes/Famihogar, y sus relaciones con los Consorcios Fonbienes/Famihogar.

Artículo 2.- (Designación) El Defensor- Gerente, será designado por unanimidad por la Junta Directiva de los Consorcios Fonbienes/Famihogar. El cargo deberá recaer en una persona de notorio prestigio e independencia, con reconocida solvencia moral y credibilidad, con formación amplia en sistemas de compras programadas o en cualquier área de trabajo o especialidad de los Consorcios Fonbienes/Famihogar.

El Defensor- Gerente, conformará un equipo multidisciplinario, sus integrantes ocuparan el cargo de Defensor del Asociado Fonbienes/ Famihogar.

Artículo 3.- (Independencia) El Defensor del Asociado Fonbienes/ Famihogar, ejercerá sus funciones con absoluta independencia, criterio de justicia y equidad.

CAPITULO SEGUNDO

De la duración y causas de terminación del contrato

Artículo 4.- (Duración del cargo). El nombramiento del Defensor-Gerente tendrá una duración de cinco años, podrá ser renovado por iguales periodos de tiempo cuantas veces lo consideren oportuno la Junta Directiva.

Artículo 5.- (Causas de Terminación del contrato) Los defensores del asociado cesarán su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

Código: S/C

Rev.: 0

Fecha: 04-05-2011

- a) Incapacidad sobrevenida.
- b) Haber sido condenado por delito, mediante sentencia definitivamente firme.
- c) Renuncia.
- d) Actuación negligente en el desempeño de sus funciones.
- e) Y las contempladas en la ley del trabajo vigente.

Vacante el cargo y sin perjuicio de las actuaciones y resoluciones adoptadas por el Defensor anterior, se procederá al nombramiento de un nuevo titular dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha en que se produjo la vacante.

CAPITULO TERCERO

De las funciones del cargo y materias excluidas.

Artículo 6.- (Funciones) Es función del Defensor del asociado de Fonbienes/ Famihogar la tutela y protección de los derechos e intereses de los asociados de los Consorcios Fonbienes/Famihogar, que recurran a él, para lo cual procurará que las relaciones entre estos y los Consorcios Fonbienes – Famihogar se desarrollen en todo momento de conformidad con principios éticos; buena fe, equidad, justicia y confianza reciproca.

En cumplimiento de sus funciones corresponde al Defensor:

- a) Atenderá las peticiones que los asociados de los Consorcio Fonbienes/ Famihogar, le planteen en relación con los productos, operaciones, contratos, servicios y aquellos donde a juicio del asociado los Consorcio Fonbienes/Famihogar hubiesen actuado en forma incorrecta, no ética, injusta o no ajustada a derecho.
- b) Atenderá los asuntos que los Consorcios Fonbienes/Famihogar sometan a su consideración, respecto a las relaciones con sus asociados.
- c) Podrá presentar recomendaciones, propuestas y oportunidades de mejora a la Junta Directiva de los Consorcios Fonbienes/ Famihogar en la materia de su competencia, que a su juicio puedan mejorar los productos, procesos, contratos y servicios que contribuyan a mejorar las buenas relaciones entre los Consorcio Fonbienes/ Famihogar y sus asociados.
- d) Atenderá al asociado como miembro de la familia Fonbienes/Famihogar, documentándolo y educándolo, igualmente presentándole los beneficios que ofrece el sistema de compra programado y propiciando las buenas relaciones humanas.
- e) Evaluará tomando en consideración la experiencia en la atención a las personas para fortalecer el grado de confiabilidad en la información que se recibe a través de las oficinas de atención al cliente (ATC) de Fonbienes/Famihogar, con la finalidad de lograr con los asociados relaciones más armónicas, equitativas y humanas.
- f) Manejará los conceptos y prácticas del sistema, proporcionando herramientas a las ATC, para mejorar el servicio.
- g) Presentará informes trimestrales y anuales a la Junta Directiva de la gestión realizada; así como también podrá suministrar información que considere pertinente a cualquier organismo nacional e internacional que la solicite.
- h) Las actuaciones del DAI, son totalmente gratuitas para los asociados de los Consorcios Fonbienes/Famihogar.

Artículo 7.- (Materias excluidas) Quedan excluidas de las competencias del Defensor las siguientes materias:

- a) Las relaciones entre los Consorcios Fonbienes/Famihogar y sus empleados.
- b) Las relaciones entre los Consorcios Fonbienes/Famihogar y sus accionistas.
- c) Las cuestiones que se refieren a las decisiones que la Directiva de los Consorcios Fonbienes/ Famihogar adopten, relativas a aceptar o no, cualquier otro contrato o realizar una operación o prestar un servicio, así como todo lo relacionado con la fijación de montos de contratos o condiciones generales que rijan los productos, las operaciones, los contratos y los servicios.
- d) Los reclamos de asociados que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltos en vía administrativa por organismos públicos, salvo que en fase conciliatoria el asociado haya aceptado someter el asunto al conocimiento y decisión del DAI.

Código: S/C

Rev.: 0

Fecha: 04-05-2011

- e) Los reclamos de asociados que hayan sido resueltos en vía judicial o arbitral, o los reclamos presentados por asociados que tengan como objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de los Consorcios Fonbienes/Famihogar.
- f) Las reclamaciones contra gestiones de cobro realizadas por los Consorcios Fonbienes/Famihogar por vía extrajudicial, judicial o arbitral.

CAPITULO CUARTO

De las obligaciones de Fonbienes/Famihogar en relación al Defensor

Artículo 8.- (Obligaciones de Fonbienes/Famihogar) Los Consorcios Fonbienes/Famihogar adoptaran las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Defensor del Asociado y para asegurar su total independencia de criterio en su actuación.

En particular, corresponde a Fonbienes/Famihogar:

- a) Aprobar el presupuesto anual de gastos, que asignará recursos en monto adecuado para garantizar el normal funcionamiento de su actividad.
- b) Colaborar con el Defensor del asociado, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de su función, en especial, en facilitarle toda la información que éste solicite en materia de su competencia.
- c) Mantener informado a los asociados en forma continua, clara y precisa sobre la existencia, función y facultades del Defensor, para lo cual pondrá a su alcance el contenido parcial de este reglamento en lo que compete a los derechos de los asociados en su relación con Fonbienes – Famihogar.
- d) Recibir, analizar y ofrecer una respuesta en un máximo de 10 días hábiles, a las peticiones de los asociados. Cuando los asociados manifiesten inconformidad con la solución ofrecida por Fonbienes/Famihogar se le debe informar que tienen derecho a recurrir gratuitamente ante el Defensor.
- e) Fonbienes/Famihogar, debe enviar una vez agotadas las instancias, los reclamos o peticiones de los asociados al Defensor del asociado, garantizando una adecuada y pronta entrega al Defensor de las reclamaciones y la información que este requiera; todo como parte de la alta calidad de gestión y servicio que los Consorcios Fonbienes/Famihogar, garantizan a sus asociados.

DE LOS RECLAMOS, CUESTIONES Y DE SU TRAMITACIÓN

CAPITULO PRIMERO

Del objeto, forma y requisitos.

Artículo 9.- (Objeto) Los asociados pueden dirigirse al Defensor, cuando estimen inconformidad en su contrato, operación o servicio prestado por Fonbienes- Famihogar, o cuando hayan recibido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a derecho, salvo los casos excluidos en el artículo 7° de este reglamento. Previamente deberán agotar las instancias de solución ante Fonbienes/Famihogar, en la respectiva plataforma de atención al cliente como área encargada de atender reclamos. Si el asociado no estuviese satisfecho con la solución de su reclamo o si en un plazo de 15 días hábiles de haber presentado su reclamación, esta no hubiese sido atendida por Fonbienes/Famihogar podrá interponer su reclamo ante el Defensor.

Artículo 10.- (Forma y requisitos) Las reclamaciones de los asociados deben hacerse por escrito, debidamente firmado el formato y deben incluir los nombres y apellidos completos del asociado, sus datos de identificación, así como una dirección física y/o electrónica, con ubicación de un número telefónico actualizado donde poder ubicarlo, una breve reseña del caso que la origina, datos o documento que la acrediten si fuese procedente, acompañado de las evidencias o documentos necesarios para poder analizar y atender su petición.

Los reclamos podrán hacerse en las oficinas de Fonbienes/Famihogar, por correo electrónico, fax y teléfonos. Fonbienes/Famihogar, habilitará e informará en su página Web, o cualquier otra dirección que el Defensor, habilite y haga pública para tal efecto, de modo que las peticiones y

Código: S/C

Rev.: 0

Fecha: 04-05-2011

correspondencias dirigidas al Defensor, sean recibidas en forma oportuna, La presentación y tramitación de reclamos ante el Defensor es gratuita.

CAPITULO SEGUNDO

De la tramitación

Artículo 11.- (Tramitación) Recibido el reclamo, el Defensor Gerente asignará un defensor, el que realizará las averiguaciones que considere oportunas, analizará los argumentos del asociado y los de Fonbienes/ Famihogar, podrá solicitar al asociado y a Fonbienes/ Famihogar, los informes y datos que juzgue necesarios para la clarificación del caso; es facultad del Defensor escuchar a las partes sobre su contenido.

Artículo 12.- (Plazo para dictar la decisión) El Defensor, dará solución inmediata y oportuna en un plazo no superior a 15 días hábiles, contados a partir del día que se recibió el caso en la Defensoría

Artículo 13.- (Acuerdo DAI) El defensor podrá hacer las gestiones necesarias y propuestas oportunas al asociado, encaminadas a conseguir un arreglo amistoso. Conseguido éste, el acuerdo tendrá carácter vinculante entre las partes y el Defensor dará por concluido el caso.

Artículo 14.- (Contenido del Acuerdo) El defensor emitirá un acuerdo con los datos de asociado, la queja o reclamo, la posible solución, la gestión realizada por la sucursal o servicerter, la versión del asociado y la decisión del Defensor. Se imprimirá tres tenores uno para el asociado, otro debe ser anexado a su expediente y uno para la Defensoría, dicha decisión debe ser leída, aceptada y firmada por las partes.

CAPITULO TERCERO

De los efectos del acuerdo

Artículo 14.- (Efectos del Acuerdo) Las decisiones del Defensor, que resuelvan sobre las cuestiones sometidas a su conocimiento, tendrán en cuenta las normas jurídicas aplicables al caso, los usos de comercio, la buena práctica que debe existir en los sistemas de compras programadas, la ética, la buena fe, y aplicará una solución equitativa, justa y humanista a la cuestión planteada.

Las Decisiones del DAI, son autónomas y deberán ser acatadas por parte de los Consorcios Fonbienes/Famihogar y del Asociado.

Artículo 15.- El asociado que presente un reclamo, deberá abstenerse de ejercer cualquier acción legal o actuación administrativa, ante los organismos públicos sobre el mismo asunto, hasta que el Defensor le comunique su decisión. En caso contrario el Defensor deberá cerrar el procedimiento y archivará el expediente. El asociado debe ser notificado que la Defensoría es gratuita y está a su servicio y es su **última instancia extrajudicial**.

Artículo 16.- (De la modificación del Reglamento) El presente reglamento podrá ser modificado por decisión expresa de la Junta Directiva de los Consorcios Fonbienes/Famihogar, cuando así lo consideren necesario.

Primera Versión, Aprobado por la Junta Directiva de Fonbienes- Famihogar. De fecha 16-03-2011

Código: S/C
Rev.: 0
Fecha: 04-05-2011