

**PROYECTO DE REFORMAS A LAS
“NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA
FINANCIERA, CONDUCTA DE MERCADO Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO
EN LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS”**

CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- OBJETO.

Las presentes Normas tienen por objeto establecer los lineamientos generales que deben observar las Instituciones Supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en la adopción e implementación de mejores prácticas, estándares y principios internacionales en sus políticas internas, procedimientos, metodologías, gestión de riesgos, inclusión financiera, atención eficiente y eficaz de las reclamaciones, quejas o consultas, relacionados con la transparencia, promoción de la cultura financiera, conducta de mercado y atención al usuario financiero.

ARTÍCULO 2.- ALCANCE.

Quedan sujetas a las disposiciones contenidas en las presentes Normas, las Instituciones del Sistema Financiero, BANHPROVI, Oficinas de Representación, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito, Instituciones de Seguros, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), Institutos Públicos de Previsión Social, Administradoras de Fondos Privados de Pensiones, Sociedades Remesadoras de Dinero, Burós de Crédito, Casas de Cambio, Casas de Bolsa, INDELS, y otras que la Comisión determine.

ARTÍCULO 3.- DEFINICIONES.

Para los efectos de las presentes Normas, se entiende por:

- 1. Acoso u Hostigamiento en la Cobranza:** Conducta por parte del acreditante o Agencia de Cobranza contratada por este, que no respete los criterios establecidos en las presentes Normas.
- 2. Comisión o CNBS:** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
- 3. Consulta:** Búsqueda de información para aclarar cualquier duda que tenga el usuario financiero relacionada con las características de los productos o servicios financieros que presten las Instituciones Supervisadas; la cual, al derivar en una queja o un reclamo, debe ser atendida por la Institución Supervisada de conformidad al procedimiento establecido en las presentes Normas.
- 4. Conducta de Mercado:** corresponde a las normas que en materia de regulación y transparencia deben adoptar las Instituciones Supervisadas, tendientes a la protección de los derechos de los usuarios financieros activos y potenciales, considerando aspectos tales como trato justo y transparencia en la comercialización de los productos, servicios y beneficios asociados a estos. También se refiere a las mejores prácticas que deben ser aplicadas desde la cultura organizacional de las Instituciones

Supervisadas, abarcando todo nivel jerárquico interno, inversionistas de la Institución Supervisada, ente supervisor y público en general, de acuerdo a mejores prácticas y estándares internacionales.

5. **Días hábiles:** Días comprendidos de lunes a viernes, sin considerar días feriados o festivos.
6. **Días calendario:** Días que comprende un año de 365 o 366 días, según año que curse, y que, incluye los días correspondientes a los fines de semana, así como días feriados o festivos.
7. **Educación Financiera:** Proceso por el cual los usuarios financieros e inversionistas en general, mejoran su entendimiento sobre productos y servicios financieros, conceptos y riesgos mediante la información, instrucción y consejos objetivos, a través de los cuales desarrollan las habilidades y confianza para volverse más conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades para tomar decisiones informadas, para conocer dónde acudir para obtener ayuda, y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero.
8. **Hoja de Reclamación:** Formulario físico o electrónico, donde el usuario financiero describe y presenta su reclamo ante la Institución Supervisada, y en el caso que proceda, posteriormente ante la Comisión.
9. **Instituciones Supervisadas:** Instituciones del Sistema Financiero, BANHPROVI, Oficinas de Representación, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito, Instituciones de Seguros, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), Institutos Públicos de Previsión Social, Administradoras de Fondos Privados de Pensiones, Sociedades Remesadoras de Dinero, Burós de Crédito, Casas de Cambio, Casas de Bolsa, INDELS y otras que la Comisión determine.
10. **Libro de Quejas:** Instrumento por medio del cual las Instituciones Supervisadas documentan las insatisfacciones de los usuarios financieros y del público en general, con relación a la calidad de los servicios o productos adquiridos, el cual deberá ser puesto a la disposición de los usuarios y del público en general, en un lugar visible en cada una de sus oficinas, sucursales o agencias y de forma electrónica en su página web o cualquier otro medio digital que tenga disponible la Institución supervisada. La disponibilidad de este Libro es obligatoria e independiente a los elementos que componen el Sistema de Atención al Usuario Financiero establecidos en las presentes Normas.
11. **Reclamo:** Toda manifestación formal que efectúe un usuario financiero por cualquier medio físico o electrónico puesto a disposición por la Institución Supervisada, para dar cuenta de una situación concreta que le afecte y que corresponda resolver a esa institución en particular; y en caso de que proceda, posteriormente a la Comisión.

12. **Queja:** Cualquier manifestación diferente al reclamo, formalizada mediante el Libro de Quejas, físico o electrónico, en la que los usuarios financieros señalen inconformidad en relación con la prestación de uno o varios servicios, la cual debe ser resuelta por las Instituciones Supervisadas.
13. **Servicio o producto financiero:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una Institución Supervisada.
14. **Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una Institución Supervisada, tales como Clientes, Asegurados, Aportantes, Afiliados y Beneficiarios.

ARTÍCULO 4.- PRINCIPIOS DE CONDUCTA DE MERCADO.

Los principios de conducta de mercado que obligatoriamente deben observar las Instituciones Supervisadas en la elaboración de sus políticas internas, procedimientos y metodologías, relacionadas con la transparencia, promoción de la cultura financiera, conducta de mercado y atención al usuario financiero, para todos los efectos legales, son:

- a) **Trato Justo a los Usuarios Financieros:** Las Instituciones Supervisadas deben considerar los intereses de los usuarios financieros en la realización de sus negocios, velando siempre porque estos reciban un producto o servicio apropiado a sus necesidades, y se les proporcione en todas las etapas de su relación con ellos, una correcta y transparente atención y asesoría, con información clara, íntegra y veraz, así como la pertinente atención a los reclamos, quejas y consultas de los usuarios financieros.
- b) **Correcta Gestión de Negocios:** Mejores prácticas internacionales y de conducta de mercado que apliquen las Instituciones Supervisadas, relacionadas con la oferta de sus productos y servicios, las cuales deben incluir la sana competencia en el diseño, comercialización, y cumplimiento de condiciones pactadas de dichos productos y servicios, de conformidad a lo establecido en las diferentes leyes y normas que los regulan.
- c) **Transparencia de la Información:** Las Instituciones Supervisadas deben emplear mecanismos para mejorar el acceso de los usuarios financieros a la información, promoviendo una efectiva revelación de la misma; en ese sentido, deben ser veraces y diligentes con la información que brindan respecto de los productos y servicios ofrecidos, con el fin de que los usuarios financieros comprendan sus características, beneficios, riesgos y condiciones generales aplicables, y puedan tomar decisiones de consumo informadas.
- d) **Atención de Reclamos, Quejas y Consultas:** Implica la ágil, oportuna, comprensible, íntegra, veraz atención y trámite de los reclamos, quejas y consultas a través del Sistema de Atención de Reclamos, hasta la verificación del cumplimiento de la

resolución de reclamos, e integración de nuevas prácticas de atención de quejas y consultas, para mejorar el comportamiento institucional.

ARTÍCULO 5. - GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO.

La adecuada gestión de conducta de mercado debe ser inherente al comportamiento de las Instituciones Supervisadas, siendo las responsables de seguir los lineamientos establecidos en el marco normativo vigente en sus prácticas de negocios y procedimientos relacionados con los usuarios financieros. Para tal efecto, las Instituciones Supervisadas deben desarrollar lo siguiente:

- a) Políticas aprobadas por la Alta Gerencia, que incorporen la conducta de mercado en su cultura organizacional, así como en la gestión de su Gobierno Corporativo;
- b) Procedimientos generales para el diseño, validación, comercialización, desvinculación y monitoreo de productos y servicios, acordes con los principios de conducta de mercado;
- c) Manual para la Gestión de Conducta de Mercado;
- d) Sistema de Atención al Usuario Financiero;
- e) Código de Buenas Prácticas de Conducta de Mercado;
- f) Reporte Trimestral de Atenciones (Ver Anexo 6); y,
- g) Plan Anual de Capacitación para los empleados de la Institución Supervisada.

Las Instituciones Supervisadas deben remitir el 15 de enero de cada año, a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, los documentos indicados en los numerales anteriores, para acreditar el cumplimiento de la elaboración de dichos documentos.

La Comisión, por medio de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero, realizará el monitoreo y verificación del cumplimiento de los aspectos sobre Conducta de Mercado establecidos en las presentes normas.

ARTÍCULO 6.- MANUAL PARA LA GESTIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO.

Las Instituciones Supervisadas elaborarán un manual para la gestión de conducta de mercado, que como mínimo deberá contener lo siguiente:

- 1. Objetivo del manual para la Gestión de Conducta de Mercado;
- 2. Ámbito de aplicación;
- 3. Participación del Oficial de Atención al Usuario Financiero;

4. Principios de conducta de mercado que observará la Institución Supervisada en su gestión;
5. Procedimientos para la conceptualización y diseño de los productos y servicios financieros;
6. Aspectos a considerar en la divulgación de la información en el marco de los principios de conducta de mercado, debiendo ser clara, integral, transparente, con contenido significativo, coherente, consistente y comparable en el tiempo;
7. Esfuerzos enfocados en el fomento de la inclusión financiera, y atención especial a grupos en situación de vulnerabilidad (mujeres, niños y niñas, jóvenes, adultos mayores, discapacitados, emigrantes y grupos étnicos), y grupos de interés (emprendedores, desempleados, entre otros);
8. Comportamiento esperado del personal y de proveedores de servicios a la Institución Supervisada relacionados con la atención o información a los usuarios financieros;
9. Desarrollo de una evaluación de medición del involucramiento y compromiso institucional con la aplicación de conducta de mercado dentro de la Institución Supervisada (Ver Anexo 7);
10. Aprendizajes obtenidos en la gestión anual para incorporar y actualizar el manual de conducta de mercado de la Institución Supervisada; y,
11. Otros aspectos que a consideración de la Institución Supervisada deban incluirse para garantizar la oportuna conducta de mercado.

ARTÍCULO 7.- CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE CONDUCTA DE MERCADO.

La CNBS brindará los lineamientos a las Instituciones Supervisadas para la elaboración del Código de Buenas Prácticas de Conducta de Mercado (Ver Anexo 8) que debe cumplir el personal de la institución, principalmente, aquellos que interactúan con usuarios financieros, con el objetivo de que todo el personal interiorice una adecuada Gestión de Conducta de Mercado que se refleje en el actuar de toda la institución y en las prácticas de negocio relacionadas con los usuarios, considerando los Principios de Conducta de Mercado para promover una atención de calidad.

Las Instituciones Supervisadas deben crear procedimientos de seguimiento del referido Código y sanciones para aquellos empleados que lo incumplan, a fin de aplicar los correctivos necesarios, y evitar afectar el desempeño del equipo de trabajo y reputación institucional.

El cumplimiento de este Código implica el compromiso de todo el personal de la Institución Supervisada de adecuar su conducta a las disposiciones incluidas en él y cumplir a cabalidad las disposiciones que contiene en beneficio de los usuarios financieros.

ARTÍCULO 8.- DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS.

En adición a los derechos conferidos en la Constitución de la República y otras leyes, toda persona que utilice los servicios o adquiera productos de una Institución Supervisada tiene derecho a:

1. Que se les proporcione información documental, física o electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio o producto financiero que pretende adquirir, antes, durante y después de la celebración de un contrato o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto. Esta información debe ser veraz, íntegra, confiable, periódica, oportuna y de fácil comprensión, de manera que les permita conocer sus derechos y deberes, a fin de tomar decisiones eficientes en función a sus necesidades particulares. Asimismo, tienen derecho a ser asesorados sobre las consecuencias que se deriven del incumplimiento total o parcial de lo pactado, ya sea por motivos imputables al usuario financiero o a la Institución Supervisada, y de las acciones legales que las partes tienen para hacer valer sus derechos.
2. Recibir un trato diligente y respetuoso por parte de las Instituciones Supervisadas desde el momento en que solicitan información y durante la prestación de los productos o servicios requeridos.
3. Ser atendidos con prontitud, independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar. A este efecto, las Instituciones Supervisadas extremarán esfuerzos y recursos para optimizar los tiempos de atención, tanto en servicio al cliente como en ventanillas o cajas.
4. Que las Instituciones Supervisadas cuenten con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar y difundir información sobre los productos y servicios ofrecidos al público en general, a través de personal debidamente capacitado.
5. Que la publicidad difundida por las Instituciones Supervisadas sea clara, veraz y precisa; que contemple las condiciones del producto o servicio publicitado, incluyendo, pero no limitado, a las especificaciones relativas a su alcance y sus costos; y que la misma no induzca a engaño, error o confusión a los usuarios.
6. Que las condiciones generales incluidas en la publicidad de productos y servicios ofrecidos por las Instituciones Supervisadas, así como en la documentación informativa, sean acordes con las condiciones que se pactan en los respectivos contratos.
7. Recibir de las Instituciones Supervisadas los documentos que acreditan la celebración y contenido íntegro de los contratos suscritos, acompañados del plan de pagos respectivo, o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto, en cualquier momento de su vigencia y en forma gratuita. De igual forma, tienen derecho a ser informados sobre las modificaciones que ocurran en las condiciones contractuales pactadas y que se les proporcione copia de los documentos que acrediten dichas modificaciones. La entrega de la información referida en este

numeral podrá realizarse de forma impresa o electrónica, según lo indique el usuario financiero.

8. Obtener oportunamente de las Instituciones Supervisadas el recibo impreso o electrónico correspondiente al pago del servicio o producto pactado, debiendo detallar en el mismo los conceptos a que se hayan aplicado los pagos.
9. Recibir de las Instituciones Supervisadas información sobre la forma de cálculo de la tasa de interés nominal y efectiva, comisiones u otros conceptos de cualquier servicio o producto pactado, así como el costo anual total (CAT) del crédito.
10. Tener acceso a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos de la totalidad de los servicios o productos financieros ofrecidos por medio de la página web de las Instituciones Supervisadas y de forma comparativa en la página web de la CNBS, que facilite a los usuarios financieros la toma de decisiones.
11. Contratar servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza por parte de las Instituciones Supervisadas.
12. Recibir explicación y justificación de las Instituciones Supervisadas sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados. Dicha justificación no podrá fundamentarse en un tratamiento discriminatorio a los usuarios financieros, entendiéndose como tal aquellas justificaciones relacionadas con el sexo, edad, raza, preferencias políticas, religiosas o sexuales entre otros. A excepción de aquellos casos en que la negativa esté fundamentada en el cumplimiento de requisitos dispuestos en el marco legal que le fuera aplicable. Lo anterior, sin perjuicio del derecho que se reservan las Instituciones Supervisadas de no atender a un usuario financiero por razones de su moral crediticia, pertenecer a un sector de mercado que la institución no está financiando o por no cumplir en su totalidad los requerimientos establecidos en las políticas de crédito o de captaciones que poseen las Instituciones Supervisadas.
13. Que las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión respeten la reciprocidad contractual, conforme a los derechos de los usuarios financieros.
14. Que las Instituciones Supervisadas elaboren los contratos de adhesión conforme al marco regulatorio correspondiente, debiendo abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales que puedan afectar el equilibrio del contrato.
15. Que se le permita disponer del dinero depositado, por lo que ninguna Institución Supervisada negará el acceso a los recursos depositados en las cuentas de los usuarios, a excepción de aquellos depósitos que se encuentren pignorados debido a operaciones crediticias con la Institución Supervisada.

El saldo actual de los depósitos no podrá ser inferior al importe efectivamente depositado más los intereses pactados, menos los cargos por servicios, comisiones o

penalidades, debidamente establecidos en los contratos, así como cualquier cargo que por Ley se establezca.

Para hacer efectivo cualquier cobro correspondiente a cargos por servicios y comisiones, las Instituciones Supervisadas deben establecer lineamientos claros relacionados, como mínimo, con el momento a partir del cual la Institución Supervisada iniciará dichos cobros, su período de aplicación y el monto de estos.

16. Que los productos o servicios puedan ser contratados por canales electrónicos, con igual efecto y consecuencias que los contratos celebrados de forma ordinaria, ajustándose a las instrucciones impartidas por las instituciones supervisadas.
17. Que, al momento de rescindir el contrato por el servicio o producto contratado, las Instituciones Supervisadas no establezcan condiciones o mecanismos más complejos de los que fueron utilizados para su contratación.
18. Recibir los servicios o productos expresamente solicitados a las Instituciones Supervisadas. Las operaciones producto de una decisión unilateral de la Institución Supervisada no producirán efectos económicos ni financieros, que vayan en contra de los intereses de los usuarios financieros.
19. Cancelar totalmente de forma anticipada el saldo de las operaciones activas, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan a la fecha de cancelación. En estos casos, las Instituciones Supervisadas podrán aceptar o no la redención anticipada, a efecto de sujetarse a los límites establecidos en las normas de liquidez emitidas por el Ente Supervisor. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad que tendrá la Institución Supervisada de establecer una penalidad por cancelación anticipada, la cual solamente podrá cobrarse sobre los intereses devengados. Dicha penalidad debe ser acordada con el usuario financiero y estar debidamente documentada en los contratos correspondientes, resaltando el valor de esta penalidad en la portada de estos.
20. Realizar pagos parciales a las operaciones activas, con la libertad de escoger entre una readecuación de las cuotas en el plazo residual o una disminución del plazo de vencimiento del crédito, debiendo en cualquier caso ser obligación de la Institución Supervisada brindar al usuario el nuevo plan de pago correspondiente.
21. Que los contratos y sus anexos sean escritos con claridad, en caracteres legibles y puestos a su disposición para su lectura, de fácil comprensión para su aceptación.
22. Que las Instituciones Supervisadas no efectúen cobros por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, sin haber sido informado previamente de los mecanismos a emplear y los conceptos sobre los que se cobrarán los mismos y sin haber realizado una actividad concreta en la gestión de cobro. Dichos conceptos deberán estar contenidos en el contrato de la Institución Supervisada y puestos en conocimiento del usuario al momento de la contratación.

- 23.** Que las gestiones de cobro de las Instituciones Supervisadas se realicen de manera respetuosa ya sea de forma presencial o a través de medios telefónicos o digitales y en horarios adecuados, evitando aquellas conductas o acciones que puedan afectar la intimidad personal y familiar del usuario financiero. Las Instituciones Supervisadas velarán por el cumplimiento de este principio en la tercerización de los servicios de cobranza. Para tales efectos, se considerarán como horarios adecuados para realizar gestiones de cobro, de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y los domingos de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. No se podrán realizar gestiones de cobro durante los feriados nacionales. Se entenderá como gestión exitosa de cobro, cuando la institución supervisada logre contactar al usuario financiero y este se comprometa a efectuar el pago en fecha determinada, en este caso, no se podrá contactar nuevamente al mismo hasta que haya transcurrido la fecha acordada con el usuario financiero sin que se haya efectuado el respectivo pago. Solo podrán aplicarse cargos por aquellas gestiones de cobro extrajudicial y judicial, que efectivamente hayan sido realizadas por la Institución Supervisada o los servicios tercerizados por la misma, las cuales deben ser acreditadas. Se prohíbe a las Instituciones Supervisadas realizar gestiones de cobro a partir del momento en que el usuario financiero haga efectivo el pago respectivo.
- 24.** Que la información proporcionada a las Instituciones Supervisadas sea utilizada y administrada exclusivamente en relación con los fines para los cuales se suministró. Salvo cuando dicha información deba proporcionarse en atención a un mandato judicial o en cumplimiento a una disposición contenida en el marco legal aplicable.
- 25.** Presentar sus reclamos, en primer lugar, ante la Institución Supervisada. De no estar conforme con lo resuelto por la institución, podrá recurrir a la Comisión o a cualquier otra instancia de acuerdo con la legislación aplicable. Los reclamos presentados ante la Institución Supervisada y la Comisión deberán tener una respuesta oportuna, por escrito y sin ningún costo para el usuario financiero. Asimismo, tiene derecho a obtener el reembolso o devolución de importes indebidamente cobrados por las instituciones supervisadas en operaciones activas o pasivas. Dicho reembolso o devolución debe hacerse en la misma especie en la que se efectuaron los cobros indebidos. Asimismo, los usuarios financieros tienen derecho a que las instituciones supervisadas resuelvan diligentemente las consultas y quejas sobre los productos y servicios recibidos.
- 26.** Que se le permita acceder a la información contenida en los registros que contengan sus datos personales, así como a conocer la entidad informante en la instancia que corresponda y reclamar la inmediata rectificación o, en su caso, la cancelación de aquellos registros que sean producto de omisión, error o requieran ser actualizados.
- 27.** Recibir el mismo trato, de aquellos que presentaron su reclamo y obtuvieron una compensación o indemnización de parte de las Instituciones Supervisadas, cuando el motivo del reclamo sea una acción que generó una ganancia indebida y que la misma afecta al resto de los usuarios, sin que para ello tenga que presentar un reclamo.
- 28.** Recibir educación financiera por parte de las Instituciones Supervisadas y de la CNBS, que les permita mejorar su entendimiento sobre servicios y productos financieros, así

como desarrollar sus habilidades para tomar decisiones informadas. Dicha educación debe abarcar también a los potenciales usuarios.

29. Recibir la información y educación financiera en relación con los sistemas y medidas de seguridad digitales y de cualquier otro tipo que las Instituciones Supervisadas vayan implementando, que busquen atenuar o evitar que los usuarios financieros sean víctimas de fraudes, clonaciones u otras transacciones irregulares, o para evitar que se haga uso indebido de la información que sobre los usuarios financieros poseen las instituciones financieras, con las que se apliquen cargos o débitos a las tarjetas de crédito o de débito, en perjuicio de los recursos de los usuarios financieros.
30. Obtener información de forma gratuita sobre los movimientos o transacciones realizadas periódicamente en el uso de sus productos y/o servicios financieros por medios electrónicos.
31. Que el aval sea informado por parte de la Institución Financiera Supervisada de forma inmediata, una vez vencida la primera cuota, y por los medios pertinentes, sobre los atrasos en los pagos del deudor, debiendo contar con la confirmación de la comunicación.
32. Recibir de forma digital o presencial, asesorías, sugerencias y consejos sobre cualquier aspecto relacionado con los diferentes productos o servicios financieros ofrecidos por las Instituciones Supervisadas, de manera que cuenten con los suficientes elementos que les permitan tomar decisiones informadas.

ARTÍCULO 9.- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS.

Los usuarios financieros, dentro del ámbito de estas Normas, tienen las obligaciones siguientes:

1. Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con las Instituciones Supervisadas.
2. Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con la institución supervisada; siempre que lo pactado esté conforme a los principios de transparencia contenidos en las presentes Normas, leyes vigentes en el país, así como cualquier otra disposición que al efecto emita la Comisión.
3. Proporcionar a las Instituciones Supervisadas información completa, veraz, íntegra y confiable.
4. Brindar un trato respetuoso al personal de las Instituciones Supervisadas.
5. Hacer un uso prudente de la información personal (usuarios, contraseñas, claves, etc.) que permite el acceso a los productos y servicios financieros contratados, atendiendo las recomendaciones realizadas por las instituciones supervisadas y la CNBS.

La interposición de un reclamo ante la Institución Supervisada o ante la Comisión, no exime al reclamante de cumplir con el pago de sus obligaciones, así como los intereses corrientes y moratorios generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la Institución Supervisada. No obstante lo anterior, los valores sujetos de reclamo serán reversados de forma temporal por la Institución Supervisada, a fin de efectuar el proceso de investigación respectivo. Si estos cargos resultaren legalmente correctos, la Institución Supervisada procederá a aplicarlos nuevamente, caso contrario, los eliminará en forma definitiva del saldo adeudado.

ARTÍCULO 10.- DERECHOS DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS.

Las Instituciones Supervisadas en el marco de estas Normas, tendrán derecho a presentar documentación justificativa y evidencias, en el proceso que surja del reclamo interpuesto en su contra ante la Comisión, dentro de las formas y plazos establecidos; así como de interponer los recursos correspondientes en el proceso que lo amerita.

ARTÍCULO 11.- OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS.

Las Instituciones Supervisadas están obligadas a respetar los derechos establecidos en el Artículo 8 de estas Normas. Asimismo, deben cumplir con las obligaciones que se indican a continuación, sin que las mismas sean limitativas:

1. Entregar al usuario financiero copia de la documentación contractual suscrita detallando en la misma, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes, así como los diferentes componentes que integran el costo de la operación expresada en términos anuales. De igual manera, deben contar con los respaldos necesarios que demuestren la recepción de la documentación por parte de los usuarios.
2. En los reclamos que interpongan los usuarios financieros, la carga de la prueba corresponde a la Institución Supervisada.
3. No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que no han sido expresamente pactados por las partes.
4. Informar en un plazo menor a quince (15) días calendario, previo a la fecha de pago, y por un medio de comunicación eficaz, del cual se pueda conservar evidencia, sobre cualquier modificación posterior realizada a la tasa de interés, comisiones y precios. Cuando las modificaciones contractuales se deriven de aspectos diferentes a los antes mencionados, el plazo en referencia no debe ser menor de treinta (30) días calendario.
5. Entregar al usuario financiero el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, con suficiente detalle sobre la forma en que fue aplicado. En caso de realizarse el pago a través de mecanismos de cobro alternativos en donde no se detalle la imputación del pago, la Institución Supervisada debe suministrar oportunamente a los usuarios financieros de manera gratuita, la información adicional donde conste la imputación a capital, intereses y otros conceptos. Los mismos podrán ser provistos a través de los resúmenes de cuenta u otros canales de comunicación habilitados (tales como correo electrónico, correspondencia). Una vez finalizada la relación crediticia las

Instituciones Financieras Supervisadas deben entregar en forma gratuita, dentro del plazo de cinco (5) hábiles posteriores a su cancelación, un finiquito de cancelación del respectivo crédito, aun cuando el usuario financiero mantenga otras obligaciones pendientes de pago con la misma Institución Financiera Supervisada.

6. Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emanen de la Comisión.
7. Desarrollar e implementar políticas y procedimientos, para el cumplimiento del trato diligente, profesional y oportuno al usuario. Así como, implementar sistemas de medición del tiempo de atención tanto en su oficina principal como en cada una de sus sucursales y agencias y el correspondiente monitoreo de la satisfacción de sus usuarios. Al efecto la Institución Supervisada no puede dilatar el proceso de presentación de la Hoja de Reclamación en cualquiera de sus oficinas bajo argumentos como que, previamente se deben evacuar procedimientos administrativos internos que atrasen el derecho de interponer el reclamo ante la Institución Supervisada.
8. Las Instituciones Financieras deben adoptar las medidas que corresponden para atenuar o eliminar riesgos operativos que puedan causar perjuicios a los usuarios financieros. Al efecto, estas deben implementar y actualizar sus sistemas y medidas de seguridad digitales y de cualquier otro tipo que busquen reducir o evitar la ocurrencia de fraudes, clonaciones u otras transacciones irregulares, o para evitar que se haga uso indebido de la información que sobre los usuarios financieros posean en sus sistemas, para así evitar la ocurrencia de cargos o débitos a las tarjetas de crédito, de débito o de financiamiento y en cualquier otro producto o servicio que posean los usuarios financieros.
9. Implementar acciones correctivas derivadas de la resolución de un reclamo resuelto favorablemente y que implica compensación al resto de los usuarios de los servicios o productos que se vieron afectados, sin necesidad de intervención de la autoridad competente. En aquellos casos que el impacto de esta medida afecte la liquidez o solvencia de la Institución Supervisada, la CNBS en atención a solicitud de mérito debidamente justificada, podrá autorizar un plazo para que la Institución Supervisada pueda honrar el pago de las compensaciones a que se refiere este numeral; en este caso, la Institución Supervisada, en el plazo autorizado por la Comisión, debe realizar la corrección correspondiente e informar tanto al usuario financiero como a la Comisión, sobre la aplicación de la compensación y los motivos de la corrección realizada.
10. Desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes productos y servicios que ofrecen, que permitan difundir en forma objetiva las obligaciones y derechos de los usuarios financieros, las condiciones y características de los servicios y productos, así como los diferentes mecanismos y procedimientos para la protección de los derechos de estos.
11. Brindar al usuario financiero un trato eficiente y oportuno en la entrega de los saldos de los créditos; así como, entregarles la documentación que se relaciona con los productos o servicios contratados.

12. Al momento de ceder o vender carteras crediticias, las Instituciones Supervisadas están obligadas a comunicarlo a los clientes afectados, principalmente para informarles sobre los saldos que mantienen sobre los créditos, los cuales deben estar acorde a la información que refleja la Central de Información Crediticia y Centrales de Riesgo Privadas.
13. Informar al aval de forma inmediata, una vez vencida la primera cuota, y por los medios pertinentes, sobre los atrasos en los pagos del deudor, debiendo contar con la confirmación de la comunicación. También deben evidenciar las gestiones de cobro realizadas a los deudores directos, previamente de realizar gestiones de cobro ante los avales.
14. Asignar al Oficial de Atención al Usuario Financiero las facultades necesarias de toma de decisión para resolver reclamos con agilidad, objetividad e independencia, considerando los montos de los reclamos, tipologías y complejidad.
15. En entornos digitales virtuales y/o electrónicos, la adopción de los usuarios financieros de nuevos servicios digitales por parte de las Instituciones Supervisadas, requiere que el acceso a estas tecnologías sea explicado en lenguaje sencillo que resulte comprensible, que dichas tecnologías sean difundidas cumpliendo estándares de seguridad óptimas, y que los términos y condiciones con los que se presta esta tecnología estén redactados de manera clara, de modo que brinden confianza al usuario financiero para su adopción. En este contexto, las Instituciones Supervisadas, deben suministrar información a los usuarios financieros sobre la protección de los productos y servicios financieros, a través de las diferentes etapas de la relación contractual. Todo lo anterior con el objetivo de ayudar a los usuarios financieros a tomar decisiones informadas respecto a la adquisición de un producto o servicio financiero teniendo claridad sobre: **a)** El tipo de operación que va a contratar, **b)** El alcance del servicio que va a recibir, **c)** El manejo de los recursos otorgados, **d)** Los riesgos inherentes, y **e)** Costos asociados. Considerando que se pretende que la información relacionada sea leída por un usuario financiero de manera fácil en un teléfono inteligente o dispositivo móvil, las Instituciones Supervisadas deben presentar la información de forma amigable, sugiriéndoles a los usuarios que se eduquen e informen de forma tal que tengan completa comprensión de dichos productos o servicios financieros.
16. Adoptar las medidas pertinentes para proteger los datos personales de sus usuarios financieros durante la recopilación, procesamiento y corrección de los mismos. Se prohíbe el intercambio de información de los usuarios financieros, entre las Instituciones Supervisadas y otras instituciones relacionadas que no pertenezcan al mismo grupo financiero, sin contar con una autorización expresa de los usuarios financieros. Es obligación de las Instituciones Supervisadas garantizar la seguridad de la información de los usuarios financieros, debiendo aplicar para tal efecto estándares para la privacidad y seguridad de la misma.

17. Dar respuesta a las consultas, quejas y/o solicitudes que los usuarios financieros les remitan por cualquier medio, ya sea físico o digital, de acuerdo con los plazos establecidos por la Comisión.
18. Respetar la designación de beneficiarios realizada por el usuario financiero en la contratación o suscripción de un producto, debiendo entregar a los beneficiarios el saldo de acuerdo con los porcentajes establecidos por el usuario, independientemente del monto; o en su defecto, se entregará a los herederos mediante la comprobación de sus derechos hereditarios.
19. Efectuar los cambios correspondientes en sus sistemas informáticos, a fin de permitir a los usuarios financieros efectuar o interponer quejas y reclamos a través de su página web o cualquier otro medio digital que tenga disponible la Institución Supervisada.
20. Establecer y ejecutar controles internos para detectar fraudes, divulgación de información confidencial, y otras acciones que puedan perjudicar al usuario financiero, efectuados con participación del personal de la propia Institución Supervisada.
21. Informar al usuario financiero por los medios que corresponda, cuando su cuenta esté por adquirir un estatus de "inactividad".

ARTÍCULO 12.- TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN.

A efecto de que la información que brindan las Instituciones Supervisadas a los usuarios financieros sea transparente, la misma debe ser:

1. Simple y de fácil comprensión por parte de los usuarios financieros.
2. Completa, que enfoque todos los conceptos relevantes del servicio o producto financiero, tales como tasa de interés, sumas aseguradas, deducibles y coaseguros, primas, comisiones, gastos en que se incurra, así como las condiciones contractuales que conlleven implícitas las consecuencias del incumplimiento, procedimientos para reclamos, quejas y consultas, entre otros.
3. Confiable y oportuna, en el sentido de que refleje datos fidedignos (sin errores ni omisiones), no se preste a confusión, esté actualizada y disponible en el momento adecuado.
4. Comparable, de forma tal que fomente la competencia entre las Instituciones Supervisadas sobre la base de brindar al usuario financiero valores de referencia, para que este pueda confrontar diferentes opciones y adoptar decisiones adecuadas al contratar un servicio o producto financiero.
5. De fácil acceso, disponible en distintos medios informativos de la Institución Supervisada.

6. Las Instituciones Supervisadas deben incorporar en sus páginas web y en cualquier otro medio de información, el enlace al portal de la herramienta “Conoce y Compara” en el sitio Web de la CNBS.
7. Las Instituciones Supervisadas deben publicar la información de las tasas de interés, comisiones y costos asociados de todos sus productos y servicios financieros.
8. Las Instituciones Supervisadas deben publicar mensualmente en sus páginas web, el número de Reclamos recibidos por parte de los usuarios financieros.

ARTÍCULO 13.- ÁREAS DE ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS.

Las Instituciones Supervisadas deben contar con áreas encargadas de atender los reclamos, quejas y consultas de los usuarios financieros, ya sea que estas se presenten de manera presencial o a través de medios digitales. Dichas áreas deben estar debidamente señalizadas y habilitadas para atender los reclamos, quejas y consultas, de los usuarios financieros.

Las Instituciones Supervisadas que tengan oficinas, sucursales o agencias en una misma ciudad o localidad, dispondrán en cada una de ellas de una persona encargada de tramitar el reclamo, queja o consulta del usuario. En aquellas oficinas, sucursales o agencias que el movimiento de usuarios financieros, transacciones y/o servicios sean reducidos, la persona encargada de reclamos, quejas o consultas podrá realizar otras actividades inherentes a la institución.

Las Instituciones Supervisadas que formen parte de grupos financieros autorizados y que tengan dentro de una misma instalación diferentes actividades de naturaleza financiera, podrán contar con un área compartida de atención de los reclamos, quejas o consultas de los usuarios financieros. En virtud de lo anterior, estas instituciones deben aceptar y gestionar cualquier reclamo, queja o consulta de los usuarios financieros, indistintamente de la institución reclamada.

La estructura del Área del Sistema de Atención de Reclamos debe ser acorde al tamaño, complejidad, operaciones y requerimientos de atención de los Usuarios Financieros. Para el cumplimiento de esta responsabilidad el Oficial de Atención al Usuario Financiero deberá contar con el apoyo de las autoridades de la institución, como ser, el Órgano de Administración Superior y la Gerencia de la institución, debiendo contar con la debida asignación del personal y recursos económicos/logísticos suficientes para el cumplimiento de sus obligaciones.

CAPITULO II: OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

ARTÍCULO 14.- OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.

El Oficial de Atención al Usuario Financiero es el encargado de velar por la implementación y cumplimiento de todos los procesos y procedimientos que sustenten el Sistema de

Atención al Usuario Financiero de la Institución Supervisada, descritos en el Capítulo VI de las presentes Normas.

Dicho Oficial debe coordinar con la Gerencia General, los mecanismos y acciones que deben implementarse para el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero. Además de lo anterior, es el enlace directo con la Comisión.

El Oficial de Atención al Usuario Financiero debe estar asignado en forma exclusiva para la atención de sus responsabilidades como tal, de acuerdo con lo establecido en las presentes normas.

Todo el personal de la Institución Supervisada está obligado a brindar colaboración al Oficial de Atención al Usuario Financiero, cuando la Comisión solicite información sobre la gestión de los reclamos de los usuarios financieros.

ARTÍCULO 15.- REQUISITOS MÍNIMOS DEL CARGO DE OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.

Para el desempeño del cargo de Oficial de Atención al Usuario Financiero se debe como mínimo, cumplir con lo siguiente:

1. Conocer a cabalidad los alcances de la Ley de Protección al Consumidor.
2. Contar con el conocimiento y la experiencia en temas de conducta de mercado, protección al usuario financiero, políticas de transparencia financiera y promoción de la cultura financiera, atención al usuario financiero y normas de transparencia.
3. Contar con el conocimiento y la experiencia relacionada con los productos y/o servicios que ofrezca la Institución Supervisada.
4. Tener experiencia en labores de seguimiento y control de operaciones y/o cumplimiento en productos y servicios que presta la Institución Supervisada.

Las Instituciones Supervisadas deben comunicar a la CNBS, el nombre del Oficial de Atención al Usuario Financiero, en un plazo de cinco (5) días hábiles después de la fecha de su designación. En el mismo plazo, debe informar su remoción o reemplazo.

ARTÍCULO 16.- RESPONSABILIDADES DEL OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.

Son funciones del Oficial de Atención al Usuario Financiero:

1. Asegurar la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al usuario financiero, transparencia financiera, gobierno corporativo, atención al usuario financiero y demás disposiciones relacionadas establecidas por la Comisión.

2. Velar porque la Institución Supervisada cuente con áreas de atención de reclamos debidamente señalizadas, equipada con material informativo y enlazado a los respectivos sistemas de comunicación para dar trámite a las consultas, quejas o peticiones de los usuarios financieros.
3. Asegurarse que la Institución Supervisada tenga a la vista formularios de Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas, accesible al público en general en forma manual o electrónica.
4. Recibir y tramitar las quejas y/o reclamos que presenten los usuarios financieros.
5. Coordinar con las demás áreas de la Institución Supervisada la implementación de las políticas y procedimientos para el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero y su debido cumplimiento.
6. Proponer medidas que permitan a la Institución Supervisada mejorar el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero y sus elementos mínimos.
7. Verificar que el personal encargado de brindar asesoría a los usuarios financieros sobre operaciones y servicios que ofrece la Institución Supervisada, así como con relación a las materias contenidas en los contratos cumpla esta función con la debida diligencia.
8. Servir de enlace entre la Institución Supervisada y la Comisión, por lo que deberá recibir y dar respuesta a las comunicaciones que reciba del Ente Supervisor en el tiempo requerido.
9. Reportar a la Comisión un informe anual, suscrito por el representante legal de la institución, en referencia al funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero conforme a lo establecido en las presentes Normas. Este informe incluirá, pero no se limitará, al cumplimiento del plan de trabajo, la información agregada de las reclamaciones tramitadas, los tiempos promedios de respuestas y sus resoluciones, agrupadas por las categorías establecidas en la tipología contenida en el Anexo 2 de las presentes Normas, así como las capacitaciones efectuadas a su personal.
10. Atender las inspecciones y revisiones que realice la Comisión y facilitar la documentación e información que se solicite, proporcionando a la Comisión lo requerido para la atención de los reclamos que sean presentados a la Comisión.
11. Proporcionar a la Comisión el reporte mensual de gestión de reclamos, en los términos y plazos establecidos en el Artículo 31 de las presentes Normas.
12. Desarrollar un sistema que permita un adecuado registro de los reclamos, y la gestión de estos hasta su resolución.
13. Revisar periódicamente la información contenida en el Libro de Quejas como herramienta complementaria a su labor, a efecto de elaborar informes donde se

propongan ante el Órgano de Administración Superior, acciones de mejora con relación a la calidad de servicio que brinda la Institución Supervisada a los usuarios financieros.

14. Recibir la cédula del emplazamiento y la documentación del reclamo, si al momento de realizar la entrega de la misma por parte del funcionario delegado de la Comisión, no se encuentre disponible en la Institución Supervisada su Representante Legal.
15. Ejecutar todas las acciones necesarias para realizar una efectiva gestión de conducta de mercado en la institución, mediante la propuesta de estrategias, medidas de seguimiento y control en la Institución Supervisada.
16. Implementar medidas de verificación del cumplimiento del código de conducta de mercado, en el diseño y ejecución de la estrategia de mercadeo de la institución, así como su monitoreo, en cuanto al cumplimiento de la oferta de la Institución Financiera Supervisada.
17. Atender las responsabilidades que le correspondan para asegurar que los reclamos, quejas y consultas que se reciban en la Institución Supervisada sean resueltos con la agilidad, objetividad e independencia que corresponde, de acuerdo al nivel de decisión conferido por las autoridades de la institución supervisada.
18. Diseñar e implementar a lo interno de la Institución Supervisada, el Sistema de Atención al Usuario Financiero, incorporando mecanismos de recepción de reclamos, quejas y consultas de manera electrónica.
19. Implementación y seguimiento directo o a través de personal asignado, de la ejecución de las actividades del Programa de Educación Financiera aprobado por la CNBS.
20. Brindar la información que corresponda a las solicitudes y requerimientos de información recibidos de personal de la Comisión.
21. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

El Oficial de Atención al Usuario Financiero debe contar con un espacio físico debidamente identificado para que sea de fácil reconocimiento por parte de los usuarios financieros; asimismo, debe estar disponible en su lugar de trabajo en los horarios establecidos de atención al público.

ARTÍCULO 17.- PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL A LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS.

El Informe Anual a que se refiere el numeral 9) del Artículo precedente, debe ser presentado a la Gerencia de Protección al Usuario Financiero de la CNBS, a más tardar el 31 de enero de cada año, previa aprobación del Órgano de Administración Superior de la Institución Supervisada. El Informe Anual será acompañado de un Plan de implementación de las disposiciones adoptadas por el Órgano de Administración Superior.

CAPITULO III: AUDITORÍA INTERNA

ARTÍCULO 18.- UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.

En los informes que remita la Unidad de Auditoría Interna de la Institución Supervisada a la Comisión, debe incluirse la evaluación del funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero y el cumplimiento de las presentes Normas. Asimismo, el plan anual de esta Unidad debe incluir la realización de dicha actividad.

CAPITULO IV: OBLIGACIÓN DE INFORMAR

ARTÍCULO 19.- INFORMAR SOBRE LAS CONDICIONES CONTRACTUALES, DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS.

Las Instituciones Supervisadas, como parte de su servicio al público, desarrollarán políticas y programas de promoción de una adecuada cultura financiera. Asimismo, mantendrán a disposición de los usuarios financieros, tanto en sus medios físicos como virtuales, información relativa a las condiciones generales de los contratos, terminología financiera e implementación de buenas prácticas en atención al usuario financiero.

ARTÍCULO 20.- INFORMAR SOBRE INSTANCIAS PARA PRESENTAR QUEJAS Y/O RECLAMACIONES.

Las Instituciones Supervisadas tienen la obligación de informar al público en general, en sus áreas de atención y servicio al público, en sus comunicaciones periódicas, en sus páginas Web y cualquier otro medio digital disponible, en los estados de cuenta y/o contratos que entregan a los usuarios financieros, los procesos y procedimientos para interponer quejas y reclamos; así como las instancias a las que los usuarios de servicios y productos financieros pueden recurrir para presentar esas quejas y/o reclamos, ya sea dentro de la propia Institución Supervisada o reclamos ante la Comisión.

CAPITULO V: CAPACITACIÓN

ARTÍCULO 21.- PERSONAL DEBIDAMENTE CAPACITADO.

El personal responsable de atender consultas, quejas y reclamos de los usuarios financieros, debe estar debidamente capacitado en las materias correspondientes a las operaciones que ofrecen las Instituciones Supervisadas, en las normativas referidas a la protección del usuario financiero y transparencia financiera comprendida en el marco legal vigente. La capacitación que se proporcione al personal, debe estar debidamente documentada en los expedientes de personal.

Las Instituciones Financieras Supervisadas están obligadas a capacitar al personal en lo relacionado con la atención a los usuarios financieros, ejecutando un plan anual de capacitación que regule lo referente a la Gestión de Conducta de Mercado conforme lo indicado en el Artículo 5 de las presentes Normas.

El personal debe ser evaluado anualmente mediante la implementación de mecanismos que verifiquen sus conocimientos. Dichos mecanismos deben estar a disposición de la Comisión, en archivos físicos o digitales.

CAPITULO VI: SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

ARTÍCULO 22.- SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.

Las Instituciones Supervisadas deben contar con un Sistema de Atención al Usuario Financiero, que permita brindar un servicio de calidad acorde con las políticas generales establecidas. El Sistema de Atención al Usuario Financiero debe ser concebido por las Instituciones Supervisadas como un componente importante de su cultura organizacional, la cual debe responder al entorno de su sistema de control interno y adecuarse a la naturaleza y complejidad de los negocios.

ARTÍCULO 23.- ELEMENTOS MÍNIMOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.

El Sistema de Atención al Usuario Financiero que implementen las Instituciones Supervisadas, debe comprender al menos los siguientes elementos:

- 1. Manual del Sistema de Atención al Usuario:** El cual debe contener: **a)** Las políticas generales de la Institución Supervisada; **b)** El objetivo del sistema; **c)** La descripción del funcionamiento del sistema; **d)** Los mecanismos, procedimientos y registros que serán utilizados para cumplir con los objetivos; **e)** Las responsabilidades de las áreas involucradas y del Oficial de Atención al Usuario Financiero; **f)** Los canales de comunicación y de coordinación entre ellos; y, **g)** La política de capacitación del personal sobre el Sistema de Atención al Usuario Financiero, y cualquier otro que considere la Institución Supervisada.
- 2. Código de Buenas Prácticas para la Atención de los Usuarios Financieros:** Debe comprender las políticas diseñadas por la Institución Supervisada para que los empleados y funcionarios, responsables de atender a los usuarios, proporcionen información y atención adecuada de conformidad con las normas vigentes.

El monitoreo del trato justo de los usuarios financieros requiere que se identifique, recopile y evalúe información relevante para el establecimiento de controles internos, que conlleven a generar indicadores para que la Alta Gerencia estime el desempeño de la Institución Supervisada y de los intermediarios de productos y servicios financieros con respecto al trato justo con los clientes; constituyendo un desafío especial para establecer mecanismos de control para asegurar el cumplimiento de políticas y procedimientos para la protección de los intereses de los usuarios financieros.

ARTÍCULO 24.- RESPONSABILIDAD DEL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN SUPERIOR Y LA GERENCIA GENERAL.

El Órgano de Administración Superior y la Alta Gerencia son los responsables de establecer las políticas y procedimientos que permitan desarrollar el Sistema de Atención al Usuario Financiero, así como velar por una buena conducta de mercado dentro de la Institución Supervisada. Asimismo, son responsables del eficiente funcionamiento del referido Sistema, del cumplimiento de las políticas, procedimientos y disposiciones contenidas en estas Normas.

La Gerencia General es responsable de la implementación de las medidas que sean necesarias para que el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero se ajuste a las políticas generales establecidas por el Órgano de Administración Superior, según los términos que se indican en estas Normas. Asimismo, la Gerencia General es responsable de asignar los recursos humanos, técnicos y logísticos que permitan al Oficial de Atención al Usuario Financiero, el cumplimiento de sus funciones conforme con lo establecido en las presentes Normas. La coordinación de esta labor será hecha por el Oficial de Atención al Usuario Financiero y por las instancias internas que designe la Gerencia General.

CAPITULO VII: DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS ANTE LA INSTITUCIÓN SUPERVISADA

ARTÍCULO 25.- HOJA DE RECLAMACIÓN DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS.

Las Instituciones Supervisadas deben implementar dentro los procedimientos diseñados para la atención de reclamos, el uso de las Hojas de Reclamación, las cuales deben mantenerse disponibles a los usuarios financieros en las áreas de atención de reclamos, identificando la referida área con la siguiente leyenda: *“Esta institución financiera tiene Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas a disposición del usuario financiero que las solicite”*.

La Comisión proporcionará el modelo de la Hoja de Reclamación, la cual no debe ser modificada en contenido o forma, y no contendrá logos corporativos o cualquier otro texto identificativo de la institución supervisada. La Hoja de Reclamación forma parte integral de las presentes Normas (Anexo No. 1).

La Institución Supervisada deben poner a disposición de los usuarios financieros la Hoja de Reclamación por medios electrónicos, desarrollando los mecanismos tecnológicos para que esta hoja cumpla con las formalidades establecidas en las presentes Normas, en lo referente a la identificación y validación del usuario financiero reclamante, al formato, contenido, logos, aprobación expresa del usuario financiero y el respectivo acuse de recibo a este.

En la Hoja de Reclamación los usuarios financieros, únicamente pueden plantear como objeto del reclamo el hecho por el que se consideren afectados, ya sea por algún incumplimiento o cuando consideren han sido vulnerados sus derechos sobre un producto o servicio financiero, no pactado o aceptado; el usuario financiero debe presentar por cada producto o servicio financiero, pactado o no, un reclamo por separado. Se exceptúan de la

aplicación de esta regla los hechos en los que exista relación entre dos o más productos financieros y se puedan acumular pretensiones a criterio de la Comisión.

ARTÍCULO 26.- PLAZO PARA PRESENTAR EL RECLAMO.

Los usuarios financieros deben presentar sus reclamos ante las Instituciones Supervisadas, conforme a los plazos establecidos en la normativa especial, que para cada caso regula los servicios y/o productos financieros que ha suscrito o adquirido. Para aquellos casos en que las leyes particulares o normativas especiales no establezcan plazos para la interposición de reclamos, los usuarios financieros pueden interponerlos ante las Instituciones Supervisadas dentro de un (1) año calendario a partir de la fecha que se hayan enterado o se les hubiere notificado el hecho objeto del reclamo; la presentación posterior a dichos plazos conlleva a la inadmisión inmediata del reclamo.

ARTÍCULO 27.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS ANTE LA INSTITUCIÓN SUPERVISADA.

Las Instituciones Supervisadas, para atender un reclamo del usuario financiero, deben:

1. Proporcionar la Hoja de Reclamación para que el usuario financiero la complete. En caso de que la Hoja de Reclamación se presente de forma física, la Institución Supervisada se quedará con el original para realizar el análisis interno pertinente y llevar control de los plazos y expedientes y entregará al usuario financiero copia con su acuse de recibo para los efectos correspondientes. En los casos en que los usuarios financieros presenten alguna incapacidad física y/o no puedan escribir, y sí así lo requieren, la Institución Supervisada prestará ayuda para que su personal llene la Hoja de Reclamación con la información íntegra expresada por el reclamante.
2. El Oficial de Atención al Usuario Financiero debe verificar que la Hoja de Reclamación sea correctamente llenada por el usuario financiero, específicamente no debe permitir campos o espacios en blanco, en especial aquellos relacionados con información referente a números de teléfono fijo, celular y correo electrónico.
3. Analizar y resolver los reclamos dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al usuario financiero, dentro de dicho plazo. Este plazo puede ser ampliado hasta diez (10) días hábiles, debiendo informar por escrito al usuario financiero las razones de la extensión del plazo. En caso de aquellos reclamos relacionados con productos ofrecidos de acuerdo a licencias internacionales o cuando se trate de reclamos cuya solución o análisis dependan de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolverlo será de treinta (30) días hábiles.
4. Al momento de dar respuesta al reclamo, la misma debe tener las siguientes características:
 - a. **Oportuna:** Las Instituciones Supervisadas recibirán, analizarán y resolverán los reclamos presentados por los usuarios financieros en los plazos establecidos en las presentes normas;

- b. Íntegra:** Considerando todos los aspectos observados en el reclamo, exponiendo los aspectos técnicos y legales que la institución considera que respalda su posición, que sean veraces y verificables, incluyendo la documentación de sustento que, a juicio de la institución, sea necesaria; tales como, copia de toda la documentación contractual que se ha suscrito, en la cual se detalle, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes. Asimismo, debe contar con el respaldo necesario que evidencie la entrega de la documentación a los usuarios; la no entrega antes mencionada incurrirá en la sanción correspondiente, en virtud de que la carga de prueba corresponde a la institución supervisada;
- c. Amplia:** Que detalle todas las condiciones planteadas por el usuario financiero y otras que resulten del reclamo.
- d. Comprensible:** De manera que el usuario financiero entienda la respuesta proporcionada recurriendo, en los casos que así lo requiera, a: cálculos, gráficos y otros elementos que coadyuven al mejor entendimiento de los motivos por los cuáles se pudo haber suscitado la controversia y la forma de llegar a una solución.

En toda respuesta que otorgue la Institución Supervisada a los reclamos, debe incluirse el siguiente texto:

“En caso de que la presente respuesta no le sea satisfactoria, usted puede acudir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para interponer su reclamo ante este órgano supervisor, sin perjuicio de otras acciones a que usted tiene derecho”.

Las Instituciones Supervisadas deben establecer e implementar un sistema de atención de reclamos electrónicos, mediante el cual se garantice la recepción del reclamo y la pronta respuesta del mismo a los usuarios financieros; asimismo, implementar canales de comunicación sobre las consultas que puedan surgir, por parte de los usuarios financieros sobre la interposición de un reclamo y otras consultas relacionadas al mismo.

Las Instituciones Supervisadas, deben mantener un archivo y registro físico o electrónico de cada uno de los reclamos presentados y de la emisión de la respuesta correspondiente, por un periodo no menor a cinco (5) años, contados a partir del día siguiente de la notificación de la respuesta emitida por la Institución Supervisada al usuario financiero.

ARTÍCULO 28.- ASUNTOS QUE NO CORRESPONDE ATENDER A LA COMISION NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS.

La Comisión no admitirá ni atenderá reclamos, cuando el asunto del cual se trate corresponda a uno o más de los siguientes:

- 1. Asuntos que sean o hayan sido del conocimiento de un Tribunal de Justicia, o contra los que existan denuncias interpuestas ante el Ministerio Público;

2. Asuntos que impliquen aspectos de carácter civil, penal u otros que, en razón de la competencia, corresponda a otros órganos del Estado conocer y resolver;
3. Asuntos que impliquen reconocer, declarar o limitar derechos de los particulares, sin que la Comisión tenga potestades atribuidas por ley;
4. Asuntos relacionados con la cancelación o modificación de condiciones de los productos o servicios financieros derivados de la aplicación de la ley, o de condiciones acordadas contractualmente;
5. Asuntos que se refieran a créditos que se encuentran cancelados;
6. Asuntos sobre los cuales la Comisión no tenga competencia para conocer, ya que por su naturaleza o materia deban ser sometidos a resolución ante los Tribunales de la República, ante otras autoridades o corresponda someter su resolución por medio de métodos alternos de controversias establecidos en la legislación nacional aplicable;
7. Reclamos que se hayan presentado de forma extemporánea;
8. Reclamos contra una institución en proceso de liquidación; y,
9. Reclamos cuyo objeto ya esté resuelto al momento de formalizar el mismo ante la CNBS, o haya sido resuelto en el transcurso del proceso.

En el caso de que se presente un reclamo que no le corresponda conocer y resolver a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, tal circunstancia debe determinarse de oficio o a instancia de persona interesada, en cualquier fase del procedimiento, siendo comunicado a las partes.

ARTÍCULO 29.- PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS RECLAMOS ANTE LA CNBS.

En aquellos casos en que la respuesta brindada por la institución supervisada no fuese satisfactoria para el usuario financiero, éste podrá interponer su reclamo ante la CNBS, debiendo presentar dos copias de la Hoja de Reclamación que fue presentada ante la institución supervisada, acompañada de la respuesta correspondiente y de cualquier otra documentación que sustente o evidencie su reclamo.

El día que la CNBS legalmente admita el reclamo, podrá enviar un aviso electrónico al oficial de atención al usuario financiero de la institución supervisada reclamada, a efecto de que éste proceda a recopilar información suficiente y pertinente para agilizar la presentación de los descargos que se solicitarán. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad que tiene la Comisión de realizar inspecciones y revisiones en cualquier momento, relacionado con los reclamos interpuestos.

De conformidad a lo establecido en el Artículo 150 de la Ley de Procedimiento Administrativo, el emplazamiento del reclamo a la institución supervisada deberá realizarse

de forma supletoria bajo los preceptos normativos del Código Procesal Civil, por lo cual se realizará por una de las siguientes formas:

- a) **Personal:** El funcionario delegado de la Comisión se presentará en el domicilio de la Institución Supervisada a efecto de realizar el emplazamiento al Representante Legal. En caso de no encontrarse el Representante Legal, podrá efectuarse la entrega de la cédula de emplazamiento al Oficial de Atención al Usuario Financiero de la Institución reclamada, y en su defecto, a cualquier funcionario de la Institución que se encuentre en ese lugar, informándole que está obligado a entregar la copia de la cédula de emplazamiento y la documentación del reclamo al destinatario de ésta.
- b) **Electrónica:** Se procederá a la remisión de la copia de la cédula de emplazamiento y documentación del reclamo por medio electrónico de forma que permita dejar en el expediente constancia fehaciente de haberse enviado el emplazamiento y la documentación del reclamo al Representante Legal de la Institución, de la fecha de envío y de su contenido. El funcionario delegado de la Comisión hará constar en el expediente sobre la remisión y el contenido de lo remitido.

Los hechos o eventos ocurridos relacionados con la entrega de la cédula de emplazamiento o remisión por medios electrónicos deberán hacerse constar en el expediente del reclamo.

Una vez notificado el reclamo bajo estos procesos, la Institución Supervisada deberá presentar en la GPUF, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, los descargos correspondientes.

Durante el proceso de análisis y evaluación de los descargos, el personal de la Comisión podrá solicitar, inspeccionar y revisar en la institución reclamada cualquier información, documento o registro de datos relacionado con el reclamo interpuesto, así como de las operaciones similares, en caso fuese necesario. También podrán solicitarle información adicional al oficial de atención al usuario financiero de la institución reclamada, a efecto de completar el dictamen técnico. Esta solicitud debe ser atendida en el plazo máximo de tres (3) días hábiles. En su defecto, se elaborará el dictamen técnico con la documentación que exista en el expediente.

La CNBS resolverá mediante Resolución, los reclamos interpuestos por los usuarios financieros en un plazo de cuarenta días (40) días hábiles contados a partir de la fecha en que la CNBS considere que la información está completa.

La parte que se considere afectada por la Resolución emitida por la CNBS tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la fecha de la notificación de la Resolución, para interponer el Recurso de Reposición que estime procedente. Resuelto el mismo por parte de la CNBS, se agotará la vía administrativa, sin perjuicio del derecho que tienen de acudir a la respectiva instancia judicial.

Si la institución reclamada presenta la información solicitada en los descargos o en los requerimientos adicionales, hasta el momento que presenta el recurso de reposición, ésta falta de cumplimiento de la obligación acarreará la imposición de una multa de conformidad con el Reglamento de Sanciones, la cual será calculada desde el día hábil siguiente de vencido el plazo para su presentación.

ARTÍCULO 30.- PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS.

Las instituciones que intermedian recursos de bancos de segundo piso deben establecer mecanismos adecuados que permitan la debida diligencia de los reclamos presentados por los usuarios financieros, cuando el asunto reclamado sea responsabilidad de la institución intermediaria. No obstante, cuando la responsabilidad fuere de las instituciones de segundo piso, el reclamo se debe interponer ante la Comisión.

En el caso de las instituciones de seguros, los reclamos, quejas o consultas que no estén relacionadas con indemnizaciones o reembolsos, deben presentarse ante el Oficial de Atención al Usuario Financiero.

Asimismo, los reclamos derivados de acciones relacionadas entre un asegurado y un intermediario de seguros, cuando este reclamo no está ligado a obligaciones de las aseguradoras con los asegurados, deben interponerse ante la Comisión.

CAPITULO VIII: ENVÍO DE INFORMACIÓN MENSUAL

ARTÍCULO 31.- INFORMACIÓN EN MATERIA DE RECLAMOS Y ATENCIONES.

Las Instituciones Supervisadas dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, deben remitir a la Comisión, la información relativa a los reclamos presentados por los usuarios financieros, así como el listado de aquellos resueltos por la Institución Supervisada durante el mes inmediato anterior. La información deberá remitirse de acuerdo a las instrucciones dispuestas en el Módulo de Reporte de Reclamos (Anexo No.3), utilizando la Tipología del Anexo No. 2 que forma parte de las presentes Normas.

El Reporte Trimestral de Atenciones se presentará dentro de los primeros diez (10) días hábiles después de finalizado el trimestre, de acuerdo con lo dispuesto en el Anexo No. 6 de las presentes Normas.

CAPITULO IX: DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

ARTÍCULO 32.- DECÁLOGOS.

Las Instituciones Supervisadas deben divulgar en las áreas de atención a los usuarios financieros, el resumen de los derechos y deberes de estos, así como el resumen de sus obligaciones institucionales, contenidos en los Anexos Nos. 4 y 5 que forman parte integral de las presentes Normas.

ARTÍCULO 33.- DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES.

Las infracciones a lo dispuesto en las presentes Normas, serán sancionadas de conformidad con lo establecido en la Ley del Sistema Financiero, Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros; en el Reglamento de Sanciones emitido por la Comisión y demás disposiciones legales, que sean aplicables.

ARTÍCULO 34.- PLAZO DE ADECUACIÓN.

Las Instituciones Supervisadas contarán con un plazo de _____ (XX) días calendario para adecuarse a las disposiciones contenidas en las presentes Normas. Este plazo contará a partir de la entrada en vigencia de las mismas.

ARTÍCULO 35.- CASOS NO PREVISTOS.

La Comisión resolverá mediante Resolución, los casos no previstos en las presentes Normas, de conformidad al marco legal y normativo vigente sobre la materia.

ARTÍCULO 36.- DEROGATORIA.

A partir de la entrada en vigencia de la presente Normativa, quedan sin valor y efecto la Circular CNBS No. 140/2012 contentiva de la Resolución GE No.1768/12-11-2012, relacionada con las "Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas" y sus reformas.