

Reglamento de Protección

DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS



I. OBJETO.

El presente Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros tiene por objeto establecer los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores financieros, la operativa de presentación de reclamos, así como las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.

II. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS.

Los consumidores de servicios financieros tienen derecho a:

- a.** Recibir educación financiera.
- b.** Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos.
- c.** Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros.
- d.** Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones.
- e.** Acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras en los términos instaurados en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida.
- f.** Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.
- g.** Solicitar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos que mantengan las entidades financieras, con la sola presentación del certificado de nacimiento o la cédula de identidad resultante de la Resolución Administrativa, emitida por el Servicio de Registro Cívico (SERECI).

III. OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS.

De forma enunciativa y no limitativa, las entidades financieras tienen las siguientes obligaciones:

- a.** Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada.
- b.** Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan.
- c.** Suministrar información veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, sobre los productos y servicios que ofrecen, así como los cargos y comisiones asociados.
- d.** Proporcionar los servicios financieros en las condiciones publicitadas, informadas o pactadas con los consumidores financieros y emplear estándares de seguridad y calidad en su suministro.
- e.** Abstenerse de hacer cobros no permitidos, no informados previamente o no pactados expresamente con los consumidores financieros.
- f.** Brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta edad parvularia.
- g.** Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente.
- h.** Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran; los cuales además, deben recibir capacitación especializada para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad.
- i.** Identificar las necesidades de los consumidores financieros con discapacidad, tomando en cuenta sus limitaciones de actuación, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad.

- j. Proveer los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos para que en los Puntos de Atención Financieros se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- k. Difundir el contenido del presente reglamento tanto a sus funcionarios, como a los consumidores financieros.
- l. Responder de forma comprensible y oportuna, en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros.
- m. Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- n. Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero, considerando mínimamente las siguientes características en la presentación de dicha información:
 - 1. Integra:** Correspondiendo a la verdad de los hechos, siendo completa, exacta, verificable y en sujeción al requerimiento efectuado.
 - 2. Oportuna:** Su remisión debe sujetarse al plazo otorgado por la Defensoría del Consumidor Financiero.
- o. Brindar información oportuna y transparente a sus clientes sobre la prescripción en favor del Estado de los depósitos en cuentas corrientes y cajas de ahorro, clausuras por inactividad conforme a normativa vigente.
- p. Brindar orientación e información sobre los servicios y operaciones que el consumidor financiero pretende realizar en cajas y plataforma de atención o a través de banca electrónica o banca móvil, así como los cargos y comisiones asociados.
- q. Facilitar al consumidor financiero de manera gratuita el acceso a información relativa a sus movimientos financieros.
- r. Permitir que el consumidor financiero elija al notario de fe pública que intervenga en las transacciones y operaciones financieras.
- s. Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se le está denegando el mismo.
- t. Extender de forma gratuita, los siguientes documentos:
 - 1. La constancia de pago de la operación crediticia, cuya entrega será de forma inmediata.
 - 2. La certificación de cancelación de la operación crediticia, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles administrativos, computables a partir del día de dicha cancelación.
- u. Desarrollar Jornadas de Educación Financiera según lo establezca ASFI.
- v. Proporcionar información detallada, explicativa y comprensible sobre el método aplicado para el cálculo de las cuotas de sus créditos.
- w. Proporcionar información sobre los porcentajes de cobertura en el caso de los seguros de desgravamen.
- x. Brindar al consumidor financiero una explicación clara y por escrito sobre las implicancias que tiene la renuncia al proceso ejecutivo para efectos del proceso coactivo, en lo que refiere a operaciones crediticias, debiendo tener una constancia de recepción de dicha explicación.
- y. Efectuar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos donde se consignen datos de identidad, que mantenga la entidad financiera, considerando que, conforme lo dispuesto por la citada Ley, cualquier derecho u obligación contractual, personal, patrimonial, familiar, sucesorio o garantía patrimonial adquirido antes del cambio de identidad de la persona, se mantiene vigente y válido entre las partes.
- z. Extender de forma gratuita, a solicitud del deudor y dentro del plazo de tres (3) días hábiles, la liquidación veraz y precisa del saldo insoluto del crédito, así como cualquier otro importe pendiente de pago, incluidos intereses corrientes, penales, comisiones y cargos autorizados.
- aa. Otorgar gratuitamente los extractos y plan de pagos de préstamos solicitados por los consumidores financieros, en cualquier punto de atención financiero autorizado para tal efecto.

IV. PUNTO DE RECLAMO (PR).

Las entidades financieras deben establecer el PR dentro de su estructura orgánica, siendo su obligación brindar este servicio en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público.

Obligaciones de las entidades financieras.

Se consideran las siguientes obligaciones para las entidades financieras:

- a. Establecer políticas, manuales y procedimientos del PR que deben ser aprobados por el Directorio u órgano equivalente.
- b. Facilitar el acceso al PR, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto "Punto de Reclamo – PR".
- c. Designar al menos un encargado del PR en cada una de las oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público, dotándolo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos, así como de una credencial que consigne su nombre, cargo en el que se desempeña y la denominación "Encargado del Punto de Reclamo". El personal del PR debe estar capacitado para prestar adecuadamente este servicio de acuerdo con los aspectos señalados en el presente Reglamento.
- d. Ante cambios en los funcionarios asignados a la atención del PR, las entidades financieras deben actualizar dicha información en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado.
- e. Asegurar que cada una de sus oficinas, sucursales y agencias, cuenten en todo momento con al menos un encargado de PR, que reciba oportunamente todo reclamo formulado por los consumidores financieros.
- f. Incluir dentro del Plan Anual de Auditoría Interna, la verificación del funcionamiento del Punto de Reclamo.
- g. Mantener un registro de los reclamos presentados por los consumidores financieros y sus respectivas soluciones, con el propósito de cumplir con los requerimientos de información de ASFI, establecidos en el presente Reglamento.
- h. Informar a los consumidores financieros, que en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por las entidades financieras, podrán acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).
- i. Mantener en archivo, por un periodo no menor a diez (10) años, toda la documentación relativa a cada reclamo; en los casos en que dicha documentación se constituya en instrumento probatorio en un proceso administrativo, judicial u otro, que se encuentre pendiente de resolución, la misma deberá permanecer en archivos de la entidad.

Características y Plazo para la respuesta a reclamos.

La respuesta a cada reclamo debe ser emitida y estar a disposición de los consumidores financieros en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos, a partir de la fecha de la recepción del mismo.

La respuesta emitida debe ser:

- a. Expresa: Mediante comunicación escrita.
- b. Oportuna: Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para su emisión, cinco (5) días hábiles administrativos.
- c. Integra: Debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a los aspectos planteados en el reclamo.
- d. Comprensible: Contener información clara que facilite el entendimiento de la misma por parte del consumidor financiero.

Prohibición.

Las entidades financieras quedan prohibidas de realizar cualquier cobro en el proceso de atención de reclamos, incluso si éstos fueran improcedentes.

Procedimiento para la recepción y atención de reclamos.

Las entidades financieras deben seguir al menos el siguiente procedimiento para la recepción y atención de reclamos:

- a. Recibir todo reclamo formulado por los consumidores financieros, consignando el medio por el cual requieren que se les remitan las cartas de respuesta a sus reclamos, en caso de que no opten por apersonarse a la entidad financiera a recoger las mismas.
- b. Registrar el reclamo, asignándole un número único y correlativo.
- c. Comunicar a los consumidores financieros su número único de reclamo, dejando constancia de ello. Dicha comunicación, debe realizarse inmediatamente o en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, computables desde el registro del reclamo, cuando éste sea presentado a través del sitio web de la entidad financiera.
- d. Solicitar a los consumidores financieros, cuando corresponda, adjuntar la documentación pertinente.
- e. Realizar el análisis de toda la documentación presentada por los consumidores financieros que respalda el reclamo.
- f. Emitir y registrar la respuesta al reclamo en el plazo establecido de cinco (5) días hábiles administrativos.
- g. Proporcionar la carta de respuesta a los consumidores financieros, a través del medio requerido por éstos o al momento en que se apersonen por la entidad financiera a recoger la misma, según sea el caso.
- h. Las respuestas cursadas por las entidades financieras a los consumidores financieros, deben incluir la leyenda: "Si el consumidor financiero está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF), que se encuentra disponible en todas sus oficinas".

Reenvío del reclamo.

Cuando el consumidor financiero presente su reclamo en primera instancia ante la Defensoría del Consumidor Financiero, ésta derivará el mismo a la entidad financiera para su atención a través de la Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS-EF).

V. DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (DCF).

Misión.

La Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) de la ASF, tiene como misión la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras, conforme a lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Funciones.

La Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) tiene las siguientes funciones:

- a. Atender, en segunda instancia, en forma objetiva y oportuna los reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de uno o varios servicios o la vulneración de sus derechos, por parte de las entidades financieras.
- b. Registrar el reclamo y poner en conocimiento de la entidad financiera mediante la Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidades Financieras (CIRS - EF), cuando el mismo haya sido presentado directamente ante la ASF.
- c. Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras durante el trámite de reclamo, a través de reuniones con ambas partes.
- d. Brindar información sobre las funciones de la DCF.
- e. Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros.
- f. Definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras deben considerar.

- g.** Gestionar programas de Educación Financiera, que respalden el cumplimiento de la misión de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- h.** Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados, determinando plazos para su correspondiente atención.
- i.** Atender las consultas de los consumidores financieros.
- j.** Emitir dictámenes conforme a lo dispuesto en el inciso r) del Artículo 23 de la Ley de Servicios Financieros.

Limitaciones en la atención de reclamos.

La DCF no atenderá los siguientes reclamos:

- a.** Los concernientes al vínculo laboral entre entidades financieras y sus empleados.
- b.** Los que se encuentren en trámite judicial, arbitral o que hayan sido resueltos en estas vías.
- c.** Los que involucren documentación cuya validez se encuentre pendiente de pronunciamiento por autoridad competente.
- d.** Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes.
- e.** Los que hayan sido resueltos a través de la conciliación, cuenten con dictamen o declaración de desistimiento.
- f.** Los que no estén relacionados con la prestación de servicios financieros por parte de las entidades financieras.
- g.** Las relaciones societarias entre las entidades financieras y sus accionistas o socios.
- h.** Reclamos efectuados contra entidades y/o instituciones que no se encuentren bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Admisión del trámite.

La DCF, para admitir el reclamo en segunda instancia de los consumidores financieros, debe verificar que:

- a.** El reclamo no se encuentre dentro de los casos de excepción previstos bajo la competencia de la DCF.
- b.** Se presente por medio escrito, conteniendo mínimamente los datos del reclamante relativos al nombre, número y tipo de documento de identidad, domicilio, teléfono de contacto y esté debidamente firmado por el reclamante.
- c.** Se encuentre adjunta, la constancia del reclamo presentada en primera instancia ante la entidad financiera.
- d.** En caso de actuar mediante apoderado debe presentarse el poder expreso que acredite la representación.
- e.** Tratándose de personas jurídicas, que se adjunten los documentos que acrediten la representación legal.
- f.** Se encuentre adjunto, la respuesta al reclamo presentado en primera instancia ante la entidad financiera.
- g.** Incluya el detalle de los hechos que motivaron el reclamo y la entidad financiera contra la cual se formula la petición de amparo.
- h.** El reclamante haya llenado el formulario de contacto, eligiendo la forma en la que será notificado durante el trámite correspondiente.

Requerimiento de información.

Una vez admitido el reclamo, la DCF requerirá informe documentado a la entidad financiera a través del módulo Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS – EF), el cual deberá ser remitido dentro del plazo establecido para el efecto, pudiendo ampliarse el mismo a solicitud justificada de la entidad financiera.

La DCF podrá solicitar a la entidad financiera, la complementación de la información, fijando plazo para su entrega.

Reunión Informativa.

La DCF podrá citar al reclamante o a la Entidad Financiera a una Reunión Informativa con el propósito de obtener mayores elementos de juicio en el procesamiento y atención de los reclamos puestos a su consideración.

Inversión de la carga de la prueba.

Corresponde a la entidad financiera, desvirtuar los fundamentos del reclamo interpuesto, sin perjuicio de que el consumidor financiero aporte las pruebas que crea conveniente.

Para el caso de resarcimiento de daños y perjuicios, la carga de la prueba recaerá en el consumidor financiero.

Inspección.

Antes de emitir pronunciamiento y cuando lo considere necesario, la DCF podrá realizar inspecciones para evaluar la documentación, reportes u otros relativos al reclamo.

Conciliación.

La DCF, durante la tramitación del reclamo, podrá realizar las gestiones necesarias para promover la conciliación en audiencia entre la entidad financiera y el reclamante, emitiendo las citaciones a través del módulo Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS – EF).

La DCF podrá declarar cuarto intermedio a fin de que las partes propongan salidas alternativas al reclamo, determinándose nueva fecha y hora para que continúe la audiencia de conciliación.

El representante de la entidad financiera, debe acreditar mediante poder especial y suficiente, la facultad para asistir a audiencias de conciliación, tomar decisiones y suscribir el acta de conciliación en representación de la entidad financiera.

De arribar a una conciliación, las partes suscribirán el acta de conciliación que será de cumplimiento obligatorio, con lo que la Defensoría declarará la conclusión y archivo del reclamo.

Dictamen.

Presentado el informe documentado por la entidad financiera o en su caso concluido el proceso de inspección, la DCF en el plazo de quince (15) días hábiles, emitirá el dictamen motivado, claro y fundamentado, sobre la base de informe técnico legal.

Cumplimiento del dictamen.

La Directora o el Director General Ejecutivo de ASFI, instruirá a las entidades financieras el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en el dictamen.

Rectificación.

La DCF, de oficio o a instancia de parte, en cualquier momento podrá rectificar el contenido de su dictamen cuando el mismo contenga errores materiales, de hecho o aritméticos que no alteren sustancialmente el dictamen.

Conclusión extraordinaria del reclamo.

La DCF podrá concluir el reclamo cuando la Entidad Financiera informe documentalmente que se dio solución al reclamo del consumidor financiero y que los derechos vulnerados han sido restituídos, emitiendo la DCF carta al reclamante.

Desistimiento.

Los reclamantes en cualquier momento y en forma escrita podrán desistir de su pretensión. La DFC, con la constancia escrita declarará la conclusión del reclamo y el archivo de las actuaciones.

Procesos sancionatorios

De forma independiente al dictamen emitido por la DCF, conciliación o desistimiento del consumidor financiero, cuando ASFI advierta incumplimiento de las entidades supervisadas a disposiciones legales reglamentarias o normativa interna, se iniciará el proceso administrativo sancionatorio.

VI. EDUCACIÓN FINANCIERA.

Programas de educación financiera.

Las entidades financieras deben diseñar, organizar, difundir y ejecutar programas de educación financiera, los cuales deben ser impartidos de manera directa por las mismas o mediante contratación de unidades académicas especializadas.

VII. OTRAS DISPOSICIONES.

Infracciones.

Se considerarán como infracciones específicas las siguientes:

- a. La vulneración de los derechos de los consumidores financieros establecidos en la LSF y el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.
- b. No contar con programas de educación financiera para los consumidores financieros debidamente aprobados por el Directorio u órgano equivalente de la entidad supervisada y/o no ejecutar dichos programas.
- c. No suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable.
- d. Efectuar cobros que no hayan sido informados previamente y pactados expresamente con los consumidores financieros.
- e. No brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y personas con bebés y niños hasta edad parvularia.
- f. No se provea los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- g. Que no se responda oportunamente y en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros.
- h. No suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- i. Incumplir con las instrucciones que, con base en los dictámenes emitidos por la Defensoría del Consumidor Financiero, emita la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- j. No atender los requerimientos de información efectuados por la DCF.
- k. No asistir a las audiencias de conciliación.
- l. Incumplir o no implementar el uso del Código de Conducta.
- m. Condicionar la prestación de servicios financieros a la atención del reclamo o al desistimiento del mismo ya sea que éste se encuentre en primera o segunda instancia.
- n. No implementar el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.

El incumplimiento o inobservancia al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.



www.bisa.com

BancoBisa

@BancoBisa

@banco_bisa

bancobisa