8 de agosto de 2011

INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO,
OFICINAS DE REPRESENTACIÓN,
ORGANIZACIONES PRIVADAS DE DESARROLLO FINANCIERAS,
SOCIEDADES EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO,
INSTITUCIONES ASEGURADORAS,
RÉGIMEN DE APORTACIONES PRIVADAS,
INSTITUTOS DE PREVISIÓN,
FONDOS DE PENSIONES PÚBLICOS Y PRIVADOS,
ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE PENSIONES,
SOCIEDADES REMESADORAS DE DINERO,
BURÓS DE CRÉDITO, CASAS DE CAMBIO
Y CASAS DE BOLSA.
Toda la República

CIRCULAR CNBS No.203/2011

Señores:

El infrascrito Secretario de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, transcribe a ustedes la Resolución GE No.1391/08-08-2011 de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, que literalmente dice:

"RESOLUCIÓN GE No.1391/08-08-2011.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

CONSIDERANDO (1): Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante **Resolución No. 223/26-01-2010**, aprobó las **"Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas"**, las cuales tienen por objeto establecer lineamientos generales, políticas, procedimientos y metodologías a ser observados por las instituciones supervisadas en materia de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención eficiente y eficaz de las reclamaciones o consultas que presenten los usuarios financieros.

CONSIDERANDO (2): Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante **Resolución No.965/08-07-2010**, amplió hasta el 31 de diciembre de 2010, el plazo para que las instituciones supervisadas implementaran plenamente las disposiciones contenidas en las Normas referidas en el considerando precedente.

CONSIDERANDO (3): Que mediante la **Resolución No.1999/16-12-2010**, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros informó a las Instituciones del Sistema Financiero, Sociedades Emisoras y Procesadoras de Tarjeta de Crédito, Aseguradoras, Institutos de Previsión, Administradoras Privadas de Pensiones y Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, que las **"Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas"** entraron en vigencia a partir del 1 de enero de 2011, a la vez que requería la presentación de un Informe de Cumplimiento sobre la Gestión, Implementación y Evaluación del Sistema de Atención al Usuario Financiero al 31 de enero de 2011.

CONSIDERANDO (4): Que para la correcta aplicación de las Normas antes referidas, es necesario introducir mejoras de conformidad a la legislación vigente y a los acuerdos y prácticas internacionales, en materia de transparencia financiera y atención al usuario financiero.

CONSIDERANDO (5): Que en atención a lo dispuesto en el Artículo 39 párrafo segundo de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, se llevó a cabo el proceso de socialización de las reformas a las Normas en referencia, al haberse publicado en la página web de este Ente Supervisor el proyecto de reformas desde el 15 de abril hasta el 31 de mayo de 2011, habiéndose recibido observaciones y comentarios de las instituciones supervisadas, según consta en el expediente correspondiente.

POR TANTO: Con fundamento en lo establecido en los Artículos 13, numeral 15), y 39 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; y, en las Resoluciones Nos. 223/26-01-2010; SB 965/08-07-2010; y, SB 1999/16-12-2010 en sesión del 8 de agosto de 2011;

RESUELVE:

1. Aprobar las siguientes:

"NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS"

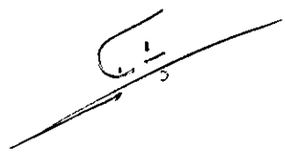
CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto
Las presentes Normas tienen por objeto establecer lineamientos generales para que las instituciones supervisadas implementen en su organización, políticas, procedimientos y metodologías de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención eficiente y eficaz de las reclamaciones, quejas o consultas que los usuarios financieros hagan.

Artículo 2.- Alcance
Quedan sujetas a las disposiciones contenidas en las presentes Normas, las Instituciones del Sistema Financiero, Oficinas de Representación, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito, Instituciones Aseguradoras, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), Institutos de Previsión, Fondos de Pensiones Públicos y Privados, Administradoras Privadas de Pensiones, Sociedades Remesadoras de Dinero, Burós de Crédito, Casas de Cambio y Casas de Bolsa.

Artículo 3.- Glosario
Para los efectos de las presentes Normas, se entenderá por:

1. **Comisión o CNBS:** La Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
2. **Consulta:** Cualquier duda que tenga el usuario financiero relacionada con las características de los productos y/o servicios financieros que presten las instituciones supervisadas, así como con la operatividad de éstas; la cual, al derivar en una queja o un reclamo deberá ser atendida por la institución supervisada de conformidad al procedimiento establecido en las presentes Normas.
3. **Días hábiles:** Días calendario que excluye los días del fin de semana, festivos e inhábiles.
4. **Días calendario:** Días corridos, que incluyen los días del fin de semana, festivos e inhábiles.
5. **Educación Financiera:** Procesos por el cual los usuarios financieros e inversionistas mejoran su entendimiento sobre productos y/o servicios financieros, conceptos y riesgos a través de la información, instrucción y/o consejos objetivos, 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.

6. **Hoja de Reclamación:** Formulario donde el usuario financiero describe y presenta su reclamo ante la institución supervisada o bien ante la Comisión.
7. **Instituciones Supervisadas:** Instituciones del Sistema Financiero, Oficinas de Representación, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito, Instituciones Aseguradoras, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), Institutos de Previsión, Fondos de Pensiones Públicos y Privados, Administradoras Privadas de Pensiones, Sociedades Remesadoras de Dinero, Burós de Crédito, Casas de Cambio y Casas de Bolsa.
8. **Libro de Quejas:** Instrumento por medio del cual las instituciones supervisadas documentarán las insatisfacciones de los usuarios financieros y del público en general, con relación a la calidad de los servicios y/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. 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.
9. **Reclamo:** Sin que tenga carácter limitativo, se considera susceptible de reclamo cualquier hecho en que un usuario financiero se vea afectado, ya sea por incumplimiento de los términos del contrato suscrito con una institución supervisada, por cobros en exceso de lo pactado o por servicios no pactados o aceptados; o, cuando han sido vulnerados sus derechos.
10. **Servicio o producto financiero:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un usuario financiero con una institución supervisada.
11. **Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una institución supervisada.

Artículo 4.- 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 que:

1. Se les proporcione información documental, sobre los términos y condiciones del servicio y/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 deberá 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 a él como usuario financiero o a la institución supervisada, y de los recursos legales que las partes tienen para hacer valer sus derechos.

2. Reciban un trato diligente y respetuoso por parte de las instituciones supervisadas desde el momento en que solicitan información y durante la obtención de la prestación de los servicios o productos requeridos.

3. Sean atendidos en tiempos óptimos, 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. 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. La publicidad difundida por las instituciones supervisadas, sea clara, veraz y precisa, que contemple las condiciones del producto o servicio publicitado, incluyendo pero no limitando, a las especificaciones relativas a su alcance y sus costos, y que la misma no induzca a engaño, error y confusión a los destinatarios.

6. Las condiciones generales incluidas en la publicidad de productos y servicios ofrecidos por las instituciones supervisadas, así como en la documentación informativa, tengan fuerza vinculante para la celebración del contrato.

7. Reciban de las instituciones supervisadas los documentos que acreditan la celebración y contenido integro de los contratos suscritos, acompañado 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, tiene derecho a ser informados sobre las modificaciones que ocurran en las condiciones contractuales pactadas y que se le proporcione copia de los documentos que acrediten dichas modificaciones. La entrega de la información referida en este numeral podrá realizarse de forma impresa o por correo electrónico, según lo indique por escrito el usuario financiero.

8. Obtengan oportunamente de las instituciones supervisadas el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, debiendo detallar en el mismo los conceptos a que se hayan aplicado los pagos.

9. Reciban 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. A 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 la toma de decisiones.

11. Contraten servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza por parte de las instituciones supervisadas.

12. Reciban 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, raza, preferencias políticas, religiosas o sexuales entre otros. A excepción de aquellos casos en que la negativa este fundamentada en el cumplimiento de requisitos dispuestos en el marco legal que le fuera aplicable.

13. Las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión respeten la reciprocidad contractual, conforme a los derechos de los usuarios financieros.

14. Las instituciones supervisadas elaboren los contratos de adhesión conforme a el marco regulatorio correspondiente, debiendo abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales que puedan afectar el equilibrio del contrato.

15. Se le permita disponer del dinero por él depositado, por lo que ninguna institución supervisada negará el acceso a los recursos depositados, a excepción de aquellos depósitos que se encuentren pignorados en razón de operaciones crediticias con la institución supervisada. En todo caso, el saldo actual de los depósitos no podrá ser inferior al importe efectivamente depositado más los intereses pactados, es decir que no podrán aplicarse cargos por inactividad de cuentas o mantenimiento de saldo menores a los requeridos.

16. 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. 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. Reciban los servicios o productos expresamente solicitados a las instituciones supervisadas. Las operaciones cuyo pacto sea 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.

19. Cancelen anticipadamente el saldo de las operaciones activas total o parcialmente, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan a la fecha de cancelación y sin penalidad alguna. No obstante, esta penalidad podrá aplicarse solamente sobre el saldo del capital adeudado, si en los contratos suscritos entre la institución supervisada y los organismos de fondeo se establece una penalidad por cancelación anticipada.

20. Cancelen anticipadamente el saldo de las operaciones pasivas total o parcialmente, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan. En estos casos, las instituciones supervisadas podrán establecer una penalidad, la cual deberá aplicarse únicamente sobre los intereses devengados.

21. Los contratos y sus anexos, sean escritos con claridad, en caracteres legibles y puestos a su disposición para su lectura, fácil comprensión y aceptación.

22. Las instituciones supervisadas no le efectúen cobros por concepto de gastos de cobranza extra-judicial, sin haber sido informado previamente de los mecanismos a emplear y el valor de los mismos y sin haber realizado una actividad concreta en la gestión de cobro. Dichos importes deberán estar contenidos en el contrato y en el tarifario de la institución supervisada y puestos en conocimiento del usuario al momento de la contratación.

23. Las gestiones de cobro de deudas de las instituciones supervisadas, se realicen de manera respetuosa y en horarios adecuados, evitando aquellas conductas o acciones que puedan afectar la intimidad personal y familiar del deudor. 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 7:00 p.m.

24. La información proporcionada a las instituciones supervisadas sea utilizada y administrada exclusivamente en relación a 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. Presente 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 a 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 deberá hacerse en la misma especie en la que se efectuaron los cobros indebidos.

26. Se les 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. Reciban 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 afecta al resto de los usuarios, sin que para ello tenga que presentar un reclamo.

28. Las instituciones supervisadas, que forman parte de grupos financieros nacionales y/o internaciones, les apliquen las mejores prácticas de protección de los derechos de los usuarios financieros que observen en cualquier país donde prestan y comercializan sus productos y servicios, siempre que ellas fuesen superiores a las vigentes en el territorio nacional.

29. Reciban 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.

Artículo 5.- Obligaciones de los Usuarios Financieros
Los usuarios financieros, dentro del ámbito de estas Normas, tendrán las obligaciones siguientes:

1. Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con las instituciones supervisadas.

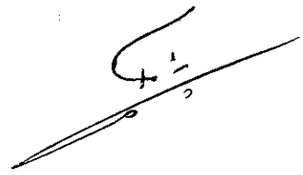
2. Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con la institución supervisada; siempre que lo pactado este conforme a los principios de transparencia contenidos en las presentes Normas y sobre otras disposiciones que al efecto emita la Comisión.

3. Proporcionar a las instituciones supervisadas información completa, veraz, integra y confiable.

La interposición de un reclamo ante la institución supervisada o 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. Los valores sujetos de reclamo, serán reversados de forma temporal, a fin de efectuar el proceso de investigación respectivo. Si estos cargos resultaren legalmente correctos, procederá a aplicarlos nuevamente, caso contrario, los eliminará en forma definitiva del saldo adeudado.

Artículo 6.- Derechos de las Instituciones Supervisadas
Las instituciones supervisadas en el marco de estas Normas, tendrán derecho a presentar los descargos y recursos correspondientes, documentación justificativa y evidencias, en el proceso que surja del reclamo interpuesto ante la Comisión, dentro de las formas y plazos establecidos.

Artículo 7.- Obligaciones de las Instituciones Supervisadas
Las instituciones supervisadas están obligadas a respetar los derechos establecidos en el Artículo 4 de estas Normas. Asimismo, deberán cumplir con las obligaciones que se indican a continuación, sin que las mismas sean limitativas:



1. Entregar al usuario financiero copia de toda la documentación contractual que ha suscrito y detallar en la misma, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes, como los diferentes componentes que integren el costo de la operación expresado en términos anuales. Asimismo, deberán contar con los respaldos necesarios que demuestren la recepción de la documentación por parte de los usuarios. La carga de la prueba corresponderá a la institución supervisada.

2. No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que no han sido expresamente pactados por las partes.

3. Informar en un plazo no menor a treinta (30) días calendario de 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 demás condiciones contractuales.

4. 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 deberá 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).

5. Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emanen de la Comisión.

6. Efectuar el análisis, la autorización y documentación del crédito dentro de las instalaciones de la institución supervisada y realizado por el personal de la misma, el cual deberá estar debidamente capacitado.

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.

8. Adoptar las medidas que garanticen la seguridad de las transacciones, identificando plenamente la identidad de los sujetos participantes y la integridad de la información transmitida.

9. Implementar las acciones correctivas derivadas de la resolución de un reclamo resuelto favorablemente y que implica compensación o indemnización al resto de los usuarios de los servicios o productos que se vieron afectados, sin necesidad de intervención de la autoridad competente.

10. Desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes productos y servicios que prestan, que permitan difundir en forma objetiva las obligaciones y derechos de los usuarios financieros, las condiciones y características de los servicios y productos que prestan, así como los diferentes mecanismos y procedimientos para la protección de los derechos de éstos.

Artículo 8.- 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. Que enfoque todos los conceptos relevantes del servicio o producto financiero, tales como tasa de interés, 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 información transparente, para que éste pueda confrontar diferentes opciones y adoptar decisiones adecuadas al contratar un servicio o producto financiero.

5. De fácil acceso, disponible en distintos medios tales como folletería, tableros (pizarras) ubicados en lugares visibles en las entidades, publicidad y páginas de Internet de la institución supervisada.

Artículo 9.- Áreas de Atención de los Reclamos
Las instituciones supervisadas deberán contar con áreas encargadas de atender los reclamos o consultas de los usuarios financieros. Dicha área deberá estar debidamente señalizada y habilitada 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.

CAPÍTULO II
OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

Artículo 10.- Oficial de Atención al Usuario Financiero
El Oficial de Atención al Usuario Financiero estará 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 deberá coordinar con la Gerencia General, los mecanismos y acciones que deberán implementarse para el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero. Además de lo anterior, es el enlace directo con la Comisión.

Artículo 11.- Requisitos Mínimos del Cargo de Oficial de Atención al Usuario Financiero
Para el desempeño del cargo de Oficial de Atención al Usuario Financiero se deberá como mínimo, cumplir con lo siguiente:

1. Contar con el conocimiento y la experiencia en temas de protección al usuario financiero, políticas de transparencia financiera y promoción de cultura financiera, atención al usuario financiero y normas de transparencia.
2. Contar con el conocimiento y la experiencia relacionada con los productos y/o servicios que ofrezca la institución supervisada.

3. Tener experiencia en labores de seguimiento y control de operaciones y/o cumplimiento en productos y servicios que presta la institución supervisada.

4. Otros que establezca esta Comisión.

Las instituciones supervisadas deberán comunicar a la CNBS, el nombre del Oficial de Atención al Usuario Financiero, en un plazo de cinco (5) días hábiles después la fecha de su designación. En el mismo plazo, deberá informar su remoción o reemplazo, acompañado de la certificación del punto de acta donde la Junta Directiva o Consejo de Administración tomo dicho acuerdo.

Articulo 12.- Responsabilidades del Oficial de Atención al Usuario
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 establecidas por la Comisión.

2. Velar porque la institución supervisada cuente con áreas de atención de reclamos debidamente señalizada, 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. Asegurar que la institución supervisada tenga a la vista formularios de Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas, accesible al público en general.

4. 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.

9. Reportar a la Comisión un informe anual, suscrito por el representante legal de la institución, referido al funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero conforme a lo establecido en las presentes Normas. El 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. Proporcionar a la Comisión cuando ésta lo requiera toda la información necesaria 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 26 de las presentes Normas.

12. Desarrollar un sistema que permita un adecuado registro de los reclamos, la gestión de los mismos 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 la Junta

Directiva o Consejo de Administración, acciones de mejora con relación a la calidad de servicio que brinda la institución supervisada a los usuarios financieros.

14. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

El Oficial de Atención al Usuario Financiero deberá estar identificado como tal para que sea de fácil reconocimiento por parte de los usuarios financieros y estará disponible en todo momento para los usuarios en los horarios de atención al público.

Artículo 13.- Presentación del Informe Anual a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros
El Informe Anual a que se refiere el inciso i) del Artículo precedente, deberá ser presentado a la CNBS, a más tardar el 31 de enero de cada año, previa aprobación de la Junta Directiva o Consejo de Administración de la institución supervisada. El Informe Anual será acompañado de un Plan de implementación de las disposiciones adoptadas por la Junta Directiva o Consejo de Administración.

CAPÍTULO III
AUDITORÍA INTERNA

Artículo 14.- Auditoría Interna
En los informes que remita la Unidad de Auditoría Interna de la institución supervisada a la Comisión, deberá 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 deberá incluir la realización de dicha actividad.

CAPÍTULO IV
OBLIGACIÓN DE INFORMAR

Artículo 15.- 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 la vista de los usuarios financieros, tanto en sus áreas de atención y servicio al público, en su publicidad, como en sus páginas Web, información relativa a las condiciones generales de los contratos que suscriben con los usuarios financieros, terminología financiera de fácil comprensión y recomendaciones para la buena administración y uso de los servicios y productos que colocan al público y las consecuencias de su mal manejo.

Artículo 16.- 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, en los estados de cuenta y/o contratos que entregan a los usuarios financieros, los procesos y procedimientos para interponer reclamos, las instancias a las que los usuarios de servicios y productos financieros pueden recurrir para presentar quejas y/o reclamos, tanto dentro de la propia institución supervisada como en la Comisión.

CAPÍTULO V
CAPACITACIÓN

Artículo 17.- Personal debidamente Capacitado
El personal responsable de atender las consultas de los usuarios financieros, deberá 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, deberá estar debidamente documentada en los expedientes de personal.

CAPÍTULO VI
SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

Artículo 18.- Sistema de Atención al Usuario Financiero
Las instituciones supervisadas deberán contar con un adecuado 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 deberá ser concebido por las instituciones supervisadas como un componente importante de su cultura organizacional, debe responder al entorno de su sistema de control interno y adecuarse a la naturaleza y complejidad de los negocios.

Artículo 19.- Elementos Mínimos del Sistema de Atención al Usuario Financiero
El Sistema de Atención al Usuario Financiero que implementen las instituciones supervisadas, deberá comprender como mínimo 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, entre otros.

2. Código de Buenas Prácticas para la atención de los usuarios financieros, que deberá 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.

Artículo 20.- Responsabilidad de la Junta Directiva o Consejo de Administración y la Gerencia General
La Junta Directiva o Consejo de Administración, es responsable del establecimiento de las políticas y procedimientos generales que permitan desarrollar el Sistema de Atención al Usuario Financiero. Asimismo, será responsable del funcionamiento del referido Sistema, del cumplimiento de las políticas, procedimientos y disposiciones contenidas en estas Normas.

La Gerencia General será 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 la Junta Directiva o Consejo de Administración, según los términos que se indican en estas Normas. Asimismo, la Gerencia General será responsable de asignar los recursos humanos, técnicos y logísticos que permitan al Oficial de Atención al Usuario Financiero, el cumplimiento de sus funciones conforme 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.

CAPÍTULO VII
DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS ANTE LA INSTITUCIÓN SUPERVISADA

Artículo 21.- Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas
Las instituciones supervisadas deberán implementar en sus procedimientos de reclamos Hojas de Reclamación y mantendrán en sus áreas de atención de reclamos, la siguiente leyenda: "Esta institución financiera tiene Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas a disposición del usuario financiero que las solicite".

La Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas, consta de un original y dos copias, donde se documentarán y evidenciarán los reclamos que los usuarios financieros interpongan ante ellas. 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 podrá poner a disposición de los usuarios financieros la Hoja de Reclamación por medios electrónicos, siempre y cuando se desarrollen 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.

Artículo 22.- Plazo para Presentar el Reclamo
Los usuarios financieros deberán 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.

Artículo 23.- Procedimiento para la Atención de los Reclamos ante la Institución Supervisada
Las instituciones supervisadas, para atender un reclamo del usuario financiero, deberán:

1. Proporcionar la Hoja de Reclamación (la cual consta de un original y dos copias) para que el usuario financiero la complete. 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 las dos copias 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 si así lo requieren, la institución supervisada llenará la Hoja de Reclamación.
   La institución supervisada deberá mantener un archivo y registro 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.

2. 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 podrá 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.

3. Brindar al usuario financiero una respuesta escrita, la cual deberá será:
   a) **Oportuna**: Cumpliendo con los plazos previstos;
   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; y,
   c) **Comprensible:** De manera que el usuario entienda la respuesta proporcionada recurriendo, en los casos que así lo requiera, a ejemplos, 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 dicha respuesta deberá 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 tienen derecho".

Artículo 24.- 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 copia de la Hoja de la 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 en que la Comisión reciba el reclamo lo hará del conocimiento del Oficial de Atención al Usuario de la institución supervisada reclamada, mediante correo electrónico, para que éste proceda a recopilar la información necesaria a fin de agilizar la presentación de descargos. Adicionalmente, el Oficial de Atención al Usuario informará a la Comisión el día y la hora en que el funcionario delegado por ésta puede notificar al representante o apoderado legal de la institución supervisada. Dicha notificación deberá realizarse en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción del reclamo y comunicado a la institución supervisada mediante correo electrónico. Vencido este plazo la Comisión procederá a notificar el reclamo mediante la tabla de avisos.

La CNBS requerirá descargos a la institución supervisada, los cuales deberán ser presentados en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, vencido este plazo la Comisión procederá a caducarlo y resolverá el reclamo, con base en la documentación existente en el expediente de mérito. Cuando la Comisión determine habitualidad o reiteración en la no presentación de descargos, procederá a abrir el procedimiento administrativo para la aplicación de las sanciones correspondientes.

La Comisión resolverá, mediante resolución, los reclamos interpuestos por los usuarios financieros en un plazo no mayor de veinte (20) días hábiles, contados a partir de la recepción completa de la documentación requerida a la institución supervisada y/o al usuario financiero para atender el reclamo. De ser necesario ampliar el plazo antes mencionado, la CNBS comunicará al usuario la causa y el plazo previsto para la conclusión del trámite.

La CNBS se reserva el derecho de verificar la veracidad de los hechos, mediante visitas de inspección a cualquiera de las partes.

La Comisión notificará la resolución al usuario financiero y a la institución supervisada con objeto de que ésta última proceda a dar cumplimiento a lo resuelto en el plazo establecido.

En un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de la notificación de la resolución, tanto la institución supervisada como el usuario financiero podrán interponer recurso de reposición en contra de la resolución emitida por la CNBS, dicho recurso será resuelto en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles.

Artículo 25.- Procedimiento Especial para Atención de Reclamos
Las instituciones que intermedian recursos de bancos de segundo piso deberán 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 deberá 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, se presentarán ante el Oficial de Atención al Usuario Financiero.

Los usuarios financieros podrán presentar su reclamo directamente ante la Comisión, cuando las solicitudes de indemnizaciones o reembolsos no fueran resueltas por las instituciones de seguro a su satisfacción, debiendo acompañar la respuesta escrita emitida por éstas.

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, deberán interponerse ante la Comisión.

CAPÍTULO VIII
ENVÍO DE INFORMACIÓN MENSUAL

Artículo 26.- Información en Materia de Reclamos
Las instituciones supervisadas dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, entregarán a la Comisión, la información relativa a los reclamos presentados por los usuarios financieros más 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.

CAPÍTULO IX
DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

Artículo 27.- Decálogos
Las instituciones supervisadas deberán divulgar en las áreas de atención a los usuarios financieros, el resumen de los derechos y deberes de éstos, así como el resumen de sus obligaciones institucionales, contenidos en los Anexos Nos. 5 y 6 que forman parte integral de las presentes Normas.

Artículo 28.- De las Infracciones
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 de la Comisión y demás disposiciones legales, que sean aplicables.

Artículo 29.- Plazo de Adecuación
Las Oficinas de Representación, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), Sociedades Remesadoras de Dinero, Centrales de Riesgo Privadas, Casas de Cambio y Casas de Bolsa, dentro un plazo que no exceda los cuarenta y cinco (45) días calendario posteriores a la entrada en vigencia de las presentes Normas, deberán comunicar a la CNBS la designación del Oficial de Atención al Usuario; y, a su vez presentar un plan de adecuación a las presentes Normas, conforme al Anexo No. 4, cuyo plazo no deberá exceder de ciento ochenta (180) días calendario desde la entrada en vigencia de las presentes Normas. Dicho plan será evaluado y validado por la Comisión.

Artículo 30.- Sustitución de Hojas de Reclamación
Las instituciones supervisadas contarán con un plazo de sesenta (60) días hábiles para sustituir el formato de la Hoja de Reclamación de acuerdo al Anexo No. 1 de las presentes Normas.

Artículo 31.- Casos No Previsto
La Comisión resolverá mediante resolución, sobre los casos no previstos en las presentes Normas.

2. Instruir a la Gerencia de Informática el desarrollo del Módulo de Reporte de Reclamos de conformidad a lo contenido en los Anexos 2 y 3 de las presentes Normas.

3. La remisión de la información referida en el Artículo 26 de las presentes Normas, a través del Módulo de Reporte de Reclamos, se efectuará a partir del mes de enero de 2012, con los datos correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2011, entre tanto los reportes deberán realizarse de conformidad al formato descrito en el Anexo No. 7 de las presentes Normas.

4. Comunicar la presente Resolución a las Instituciones del Sistema Financiero, Oficinas de Representación, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito, Instituciones Aseguradoras, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), Institutos de Previsión, Fondos de Pensiones Públicos y Privados, Administradoras Privadas de

Pensiones, Sociedades Remesadoras de Dinero, Burós de Crédito, Casas de Cambio y Casas de Bolsa.

5. La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta, mientras tanto se mantiene vigente la Resolución No.223/26-01-2010. F) **VILMA C. MORALES M.**, Presidenta, **FRANCISCO ERNESTO REYES**, Secretario".

Atentamente,

FRANCISCO ERNESTO REYES
Secretario

ANEXO No.1.- HOJA DE RECLAMACIÓN

(Anverso ó primera página)

No. de Identificación del Reclamo: _____/_____/_____

PERSONAS NATURALES

Nombres y Apellidos: _____ No. Identidad/Pasaporte: _____

Dirección: _____ Municipio: _____

Departamento: _____

Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

En caso de representación: _____

Nombre y apellidos del Representante o apoderado Legal: _____

No. Identidad/Pasaporte o No. de colegiación: _____

PERSONAS JURIDICAS

Razón Social: _____ RTN: _____

Domicilio Legal: _____ Municipio: _____ Departamento: _____

Teléfono: _____ Correo Electrónico: _____

Nombre y apellidos del Representante Legal: _____

No. Identidad/Pasaporte: _____

FECHA: __/__/____ **TIPOLOGÍA DEL RECLAMO:** _____

RECLAMACIÓN. Describa los hechos, motivos y la petición que presenta:

_____

_____

_____

_____

_____

¿Provee documentación que respalde el reclamo del reclamo? Sí ☐ No ☐

En caso afirmativo, favor describir la misma:

_____

¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Sí ☐ No ☐

En caso afirmativo, por favor indicar No. De Identificación del Reclamo: _____

PETICIÓN QUE REALIZA ANTE LA CNBS:

Describa la petición que realiza a la DPUF en relación a los hechos anteriormente descritos:

_____

_____

_____

_____

En caso que el usuario financiero haya presentado su reclamo de manera paralela en otra instancia administrativa o judicial, sería de enorme provecho para la investigación que usted solicita, que la CNBS conozca de tal acción.

En caso de ser afirmativo, por favor indicar la instancia y la fecha que la interpuso.

_____

En _____ a _____ de _____ de 20___ Firma del reclamante:

(Reverso o segunda página)

HOJA DE RECLAMACIÓN

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL FORMULARIO:

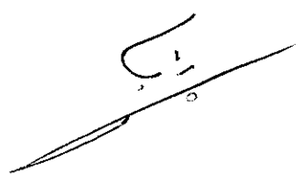
1. La Hoja de Reclamación se presenta conforme al formato adjunto, debiéndose llenar un original y dos (2) copias por cada reclamación, con una descripción sencilla y clara de los hechos reclamados. A la misma podrá acompañarse escrito o nota complementaria en caso de ser necesario con sus respectivas copias.
2. La Hoja de Reclamación original será para la Institución Supervisada y las dos (2) copias de ésta debidamente selladas serán para el usuario financiero.
3. El usuario financiero, en caso de no estar conforme con la respuesta emitida por la institución supervisada, podrá recurrir a la CNBS y entregará a esa dependencia la copia proporcionada por la institución supervisada, misma que deberá ser sellada como acuse de recibo.
4. El usuario financiero deberá consignar correctamente sus datos personales, específicamente su domicilio, teléfono y correo electrónico.
5. La institución supervisada deberá consignar el No. Identificación del Reclamo, debiendo indicarse el [cód_entidad]/[cód_sucursal]/[No. correlativo de reclamo para la entidad y sucursal], identificando el código de tipificación del reclamo conforme a la Tipología señalada en el Anexo 2 de las presentes Normas.

ANEXO No.2.- TIPOLOGIA Y SUBTIPOLOGIA PARA EL ENVIO DE LA INFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES MEDIANTE EL MÓDULO DE REPORTE DE RECLAMOS

TIPOLOGÍA	SUBTIPOLOGÍA
Atención al Cliente/usuario	Fallas del sistema informático
	Facturación
	Billetes falsos entregados en caja
	Información sujeta a reserva
	Cajas de Seguridad
	Demora o incumplimiento en el envío de correspondencia
	Sustitución de libretas a través del AutoBancos
Banca por Internet	Accesos no autorizados
	Operaciones no registrados por la entidad
	Cargos no reconocidos por el usuario financiero
Central de Información Crediticia	Registro indebido
	Categoría de clasificación de crédito
	Usurpación de Identidad
Comisiones y Cobros	Comisiones/cobros en depósitos de ahorro
	Comisiones/cobros en cuenta corriente
	Comisiones/cobros en certificado de depósito
	Comisiones/cobros en créditos
	Comisiones/cobros en tarjeta de crédito
	Comisiones/cobros en giros
	Comisiones/cobros en cajero automático
	Comisiones/cobros por depósitos en cuenta ajena
	Comisiones o cargos por pago adelantado de crédito
	Comisiones por emisión de constancias
	Comisiones/cobros por liberación de fondos
	Comisiones/cobros por emisión de cheques
	Operaciones con divisas
Créditos	Contrato
	Monto desembolsado difiere de monto contratado
	Pago efectuado por el usuario no registrado
	Intereses cobrados no corresponden a tasa de contrato
	Débitos y cargos no reconocidos
	Seguro de Vida
	Seguro de Daños
	Seguro de Desempleo
	Finiquito de crédito
	Acciones de cobranza extrajudicial
	Proceso judicial
	Convenio de Pago
	Liberación de garantías
	Crédito no reconocido por el usuario financiero
	Garantía personal – fianza
	Usurpación de Identidad
	Devolución de documentos entregados para la otorgación del crédito
Cuentas Corrientes	Firmas autorizadas
	Contratos
	Intereses
	Retiros/cargos no reconocidos
	Rechazo indebido de Cheques
	Cheque falsificado/extraviado/robado
	Diferencia en Saldos

	Transferencia de fondos
	Cierre/bloqueo/embargo sin autorización
Certificado de Depósito/DPF	Cancelación
	Intereses
	Redención/Devolución anticipada
	Renovación
	Modificaciones del certificado
	Cierre/bloqueo/embargo
	Pérdida/extravío del certificado
Depósitos de Ahorro	Firmas autorizadas
	Contratos
	Intereses
	Retiros/cargos no reconocidos
	Operaciones no efectuadas por la entidad
	Diferencia en Saldos
	Transferencia de fondos
	Cierre/bloqueo/embargo sin autorización
Giros y Transferencias	Giro enviado incorrectamente
	Giro recibido incorrectamente
	Demora en la compensación de cheque exterior
	Cargos no reconocidos
Órdenes Judiciales y Retenciones	Incumplimiento a orden judicial
	Embargo
Pago de Impuestos y Servicios	Pago de servicios no registrados por la entidad
	Pago de impuestos no registrados por la entidad
Tarjeta de Crédito	Habilitación de tarjeta
	Contratos
	Convenio de pago
	Dinero no dispensado en Cajero Automático
	Pago incompleto en Cajero Automático
	Solicitud de bloqueo no realizada
	Reposición de tarjeta
	Consumos no reconocidos punto de venta nacional
	Consumos no reconocidos punto de venta exterior
	Consumos no reconocidos por internet
	Pago no registrado
	Cobro indebido de Intereses
	Débitos o cargos no reconocidos
	Acciones de cobranza extrajudiciales
	Servicios adicionales de tarjeta
	Seguro de vida
	Emisión de Tarjeta no solicitada
	Usurpación de identidad
	Retención de Tarjeta en Cajero Automático
	Billete falso entregado en Cajero Automático
	Gestión de Créditos en Mora
Tarjeta de Débito	Habilitación de tarjeta
	Dinero no dispensado en Cajero Automático
	Pago incompleto en Cajero Automático
	Solicitud de bloqueo de tarjeta no realizada
	Reposición de tarjeta
	Cobro de comisiones por uso de tarjeta de débito en cajero automático en exceso a lo pactado
	Consumos no reconocidos punto de venta nacional
	Consumos no reconocidos punto de venta exterior

	Billete falso entregado en Cajero Automático
	Consumos no reconocidos por internet
	Retención de Tarjeta en Cajero Automático
	Usurpación de identidad
Seguro de Personas	Cumplimiento condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	No Traslado de Primas
	Comunicación extemporánea de la ocurrencia del siniestro
	Pago de Indemnizaciones
	Cobertura
	Aspectos administrativos
	Variación en las condiciones de la póliza
	Pago de reclamo
	Condiciones Generales o Especiales no registradas
Seguro Médico	Cumplimiento condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	No Traslado de Primas
	Comunicación extemporánea de la ocurrencia del siniestro
	Cobertura
	Aspectos administrativos
	Variación en las condiciones de la póliza
	Gastos médicos
	Pago de reclamo
	Redes de servicios médicos
	Condiciones Generales o Especiales no registradas
Seguro de Vehículos	Cumplimiento condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	No Traslado de Primas
	Comunicación extemporánea de la ocurrencia del siniestro
	Cobertura
	Aspectos administrativos
	Variación en las condiciones de la póliza
	Pago de reclamo
	Servicios de Asistencia Vial
	Condiciones Generales o Especiales no registradas
Seguros Generales	Cumplimiento de condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	No Traslado de Primas
	Comunicación extemporánea de la ocurrencia del siniestro
	Cobertura
	Aspectos administrativos
	Variación en las condiciones de la póliza
	Siniestro
	Pago de cobertura
	Condiciones Generales o Especiales no registradas
Pensiones	Tasas de Interés
	Errores de Cálculo
	Comisiones por retiro y / o administración
	Seguros de vida y/o Deuda



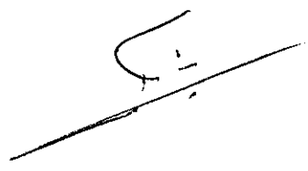
ANEXO No.3.- FORMATO DE INFORMACIÓN MENSUAL SOBRE RECLAMOS – MODULO DE REPORTE DE RECLAMOS:

Campos del Reporte de Instituciones Supervisadas

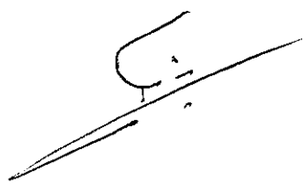
1. Nombre de la Institución Supervisada
2. Número de reclamo
3. Lugar y Fecha reclamo
4. Tipología
5. Sub-tipología
6. Descripción del Reclamo
7. Descripción de Respuesta
8. Monto Comprometido en el reclamo
9. Moneda (USD/L/Euros)
10. Localidad
11. Oficina Principal/Sucursal/Agencia (codificar)
12. Nombre del Oficial de Atención al Usuario Financiero
13. Tipo del Reclamante (codificar Persona Natural = 01 / Persona Jurídica = 02)
14. Nombre del Reclamante/Razón Social
15. Apellidos del Reclamante
16. Tipo de Identificación (Documento de identidad/pasaporte/RTN) codificar
17. Número de Identidad/RTN (para las Persona Jurídicas)
18. Fecha solución
19. Respuesta (Favorable/Desfavorable)

Descripción de los campos del registro:

1. **Número de reclamo:** Número correlativo dado por la entidad a cada reclamo. Este número correlativo se mantendrá como único durante la gestión.
2. **Lugar y Fecha de reclamo:** Lugar y Fecha en que ingresó el reclamo con formato DD-MM-AAAA
3. **Tipología:** Ver Anexo 2.
4. **Sub-tipología:** Ver Anexo 2.
5. **Descripción del Reclamo:** Descripción del motivo que origina el reclamo.
6. **Descripción de la Respuesta:** Descripción de las acciones que concluyen el reclamo.
7. **Monto Comprometido en el Reclamo:** Registro del monto de dinero que está en el reclamo.
8. **Moneda:** Indicar el tipo de moneda del monto de dinero que está en el reclamo.
9. **Nombre Entidad Supervisada:** Nombre de la entidad supervisada.
10. **Localidad:** El lugar físico donde se encuentra la oficina donde se generó el reclamo.
11. **Oficina:** Indicar el lugar donde se presentó el reclamo, si es oficina principal, sucursal o agencia de la entidad supervisada.
12. **Nombre Oficial de Atención al Cliente:** Colocar el nombre y apellido del oficial de Atención al Usuario Financiero.
13. **Tipo de reclamante:** Indicar si es persona natural o persona jurídica.
14. **Nombre Reclamante:** Nombre o razón social.
15. **Apellido Reclamante:** Apellidos del reclamante.
16. **Tipo de documento de identidad:** Describir el tipo de documento de identidad, si es tarjeta, pasaporte u otro tipo, si es persona jurídica.
17. **Número de identidad/RTN:** Número de identidad o RTN de la sociedad mercantil.
18. **Fecha de solución:** Fecha de solución del reclamo formato DD-MM-AAAA.



19. **Respuesta:** Indicar si ha sido favorable o desfavorable al reclamante e incluir justificación que soporte el dictamen (si fuese necesario considerar escanear el documento de respuesta al cliente y mantenerlo en el sistema)



ANEXO No.4.- PROGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

Artículos	Tareas	Objetivos Intermedios	Acciones a Seguir	Áreas Involucradas	Responsable	Plazos
9	Habilitación y señalización de las áreas responsables de atender reclamos y consultas de los usuarios financieros.					
10	Nombramiento del Oficial de Atención al Usuario Financiero.					
14	Incorporación en el plan anual de trabajo de auditoría interna, sobre la evaluación del funcionamiento del sistema de atención al usuario financiero.					
15	Divulgación de información sobre las condiciones generales de contratos, así como las recomendaciones sobre la administración y uso de los servicios y productos financieros.					
17	Capacitación del personal responsable de la atención a los usuarios financieros.					
20	Aprobación de la Junta Directiva y/o Consejo de Administración e implementación del Manual del Sistema de Atención al Usuario y el Código de la Buenas Prácticas					
21	Implementación de la Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas.					
26	Capacidad para generar el Informe Estadístico Mensual.					

Nota: Este Plan de Implementación no deberá exceder de 180 días calendarios, contados a partir de la vigencia de estas Normas.

ANEXO No.5.- DECÁLOGO PARA LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS USUARIOS FINANCIEROS EN EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS Y CUMPLIMIENTO DE DEBERES

Constituyen buenas prácticas de los usuarios financieros, en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus deberes, las siguientes:

1. Informarse sobre las instituciones que se encuentran debidamente autorizadas y supervisadas por la CNBS.

2. Elegir con plena libertad los productos y servicios financieros que mejor respondan a sus necesidades particulares.

3. Informarse sobre las condiciones generales de los productos y servicios que ofrecen las instituciones supervisadas.

4. Tomar en cuenta las instrucciones y recomendaciones que imparta la institución supervisada o la CNBS, sobre los productos o servicios financieros.

5. Conocer las condiciones en las que se contrata el servicio o producto financiero, requerir y conservar las copias del contrato y todo documento en el que se establezcan las condiciones pactadas. Solicitar, en su caso, información adicional al personal de la institución supervisada.

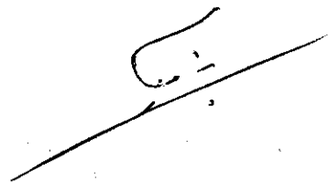
6. Informarse sobre las instancias y procedimientos para la presentación de reclamos, quejas, y consultas.

7. Requerir que los productos o servicios, así como los reclamos sean atendidos oportunamente.

8. Evitar sobreendeudarse con las instituciones supervisadas y con particulares, velando por la economía y bienestar financiero del hogar.

9. Suministrar información verdadera, suficiente y oportuna a las instituciones supervisadas y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten, para el debido cumplimiento de sus funciones y actualización de datos.

10. El no ejercicio de las prácticas de protección por parte de los usuarios financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades supervisadas y las autoridades competentes.



ANEXO No.6.- DECÁLOGO DE OBLIGACIONES Y COMPROMISOS QUE ASUMEN LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS POR LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS (CNBS)

Las instituciones supervisadas tendrán las siguientes obligaciones, comprometiéndose a su fiel observancia:

1. Informar debidamente al usuario sobre las condiciones específicas de los servicios y productos financieros que ofrecen.

2. Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en la oficina principal, sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna al usuario, que maximice la calidad de los servicios y productos financieros.

3. Permitir al usuario la consulta gratuita y por los canales que la institución supervisada establezca, en relación a: Estado de sus cuentas, créditos, servicios y productos, incluyendo la información que la institución supervisada reporta a la Central de Información Crediticia (CIC).

4. Contar con una Página Web con información de interés para el usuario, incluyendo los derechos y deberes de éstos.

5. Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los usuarios financieros y a las redes que la contengan.

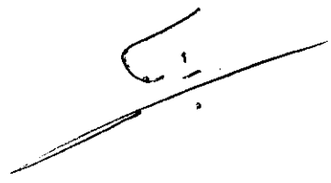
6. Colaborar oportuna y diligentemente con la CNBS y otras autoridades judiciales y administrativas en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran.

7. No requerir nuevamente al usuario financiero, información que previamente fue entregada a la institución supervisada, sin perjuicio de la obligación del usuario financiero de mantenerla actualizada.

8. Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los usuarios financieros, siguiendo los procedimientos establecidos.

9. Cumplir con lo dispuesto en las normas y procedimientos específicos emitidos por la CNBS, en materia de transparencia y protección al usuario financiero.

10. Las demás previstas en la Constitución de la República de Honduras, Leyes, reglamentos, normas y las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado por los servicios o productos prestados con los usuarios financieros.



ANEXO No.7.- FORMATO HOJA DE INFORMACIÓN MENSUAL SOBRE RECLAMOS

INSTITUCIÓN SUPERVISADA: _____
MES/AÑO: _____

Reporte de Reclamos Recibidos

No.	Número de identificación del reclamo	Tipología y Sub-tipología del reclamo[1]	Fecha de presentación del reclamo
Total de reclamos recibidos			

Reporte de Reclamos Resueltos

No.	Número de identificación del reclamo	Tipología y Sub-Tipología del reclamo[1]	Fecha de presentación del reclamo	Fecha de respuesta del reclamo	Respuesta (favorable o desfavorable al usuario financiero)
Total de reclamos resueltos					

Total de Reclamos Resueltos de forma Favorable al Usuario Financiero: _____

Total de Reclamos Resueltos de forma Desfavorable al Usuario Financiero: _____

[1] En base a tipología y sub-tipología contenida en el Anexo 2 de las presentes Normas.