

**DERECHOS Y OBLIGACIONES 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.

Las Instituciones Supervisadas están obligadas a respetar los derechos establecidos en el Artículo 8 de estas Normas. A 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".

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