



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A.

26 de enero de 2010

**INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO,
SOCIEDADES EMISORAS Y PROCESADORAS DE
TARJETAS DE CRÉDITO, ASEGURADORAS,
INSTITUCIONES DE PREVISIÓN, ADMINISTRADORAS
PRIVADAS DE PENSIONES, y, ORGANIZACIONES
PRIVADAS DE DESARROLLO**

Toda la República

CIRCULAR CNBS No.010/2010

Señores:

El infrascrito Secretario de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, transcribe a ustedes la Resolución No.223/26-01-2010 de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, que literalmente dice:

“RESOLUCIÓN No.223/26-01-2010.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

CONSIDERANDO: Que mediante Decreto No.24-08 del 7 de julio de 2008, se aprobó la Ley de Protección al Consumidor, cuya finalidad principal es proteger, defender, promover, divulgar y hacer que se cumplan los derechos de los consumidores.

CONSIDERANDO: Que el Artículo 2 párrafo 2 de la Ley de Protección al Consumidor, dispone que: Los servicios públicos y las actividades privadas de interés público nacional, así declaradas expresamente en virtud de ley y que cuenten con su propio ente regulador, se regirán por su legislación específica. Lo no previsto en dichas disposiciones legales se regirá por lo dispuesto en la presente Ley.”

CONSIDERANDO: Que en el caso de mérito, existe una Ley que regula las actividades de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, la cual en su Artículo 13, numeral 15 establece que la Comisión, está facultada expresamente para darle trámite a las reclamaciones o quejas que le presenten los usuarios de los servicios prestados por las instituciones supervisadas, y de ordenar las medidas que resulten pertinentes.

CONSIDERANDO: Que es atribución de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros adoptar las decisiones que sean necesarias para el mejor cumplimiento de sus objetivos, para lo cual emitirá las normas prudenciales que deberán cumplir las instituciones supervisadas, basándose en la legislación vigente y en los acuerdos y prácticas internacionales.

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 010/2010
Pag.No.2

- CONSIDERANDO:** Que en el ámbito de control interno, las prácticas internacionales han determinado que es necesario establecer un conjunto mínimo de medidas, por medio de las cuales se busca señalar de manera clara la responsabilidad de los órganos de dirección de las institucionales supervisadas, para establecer mecanismos que permitan a los usuarios de sus productos o servicios, hacer reclamaciones en los casos que corresponda.
- CONSIDERANDO:** Que el Artículo 4 del Reglamento de Gobierno Corporativo para las Instituciones Supervisadas establece que será considerado como grupo de interés, entre otros, a los usuarios de los productos y servicios prestados por las instituciones supervisadas.
- CONSIDERANDO:** Que el Artículo 42 del Reglamento de Gobierno Corporativo para las Instituciones Supervisadas establece que las instituciones supervisadas deberán asegurarse que la información que presenten a los distintos grupos de interés sea veraz, íntegra, confiable, periódica y oportuna, acerca de toda la temática referente a la institución.
- CONSIDERANDO:** Que el Artículo 45, numerales 1) del Reglamento de Gobierno Corporativo para las Instituciones Supervisadas establece que los grupos de interés relevantes tendrán el derecho a que las instituciones deberán establecer mecanismos que permitan a los usuarios de sus productos o servicios hacer reclamaciones, obtener un precio justo por la adquisición de dichos servicios y generar al mercado servicios y productos financieros de alta calidad.
- CONSIDERANDO:** Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en cumplimiento a lo dispuesto en el considerando precedente, deviene en la obligación de aclarar y precisar el marco normativo para fomentar la cultura, transparencia y protección de los usuarios financieros en la demanda de los servicios que prestan las instituciones supervisadas.
- CONSIDERANDO:** Que es necesario que las instituciones supervisadas fortalezcan su función de atención al usuario, sus mecanismos de transparencia y demás funciones conducentes a contar con un sistema de atención que les permita mejorar los niveles de cumplimiento de las normas de protección al usuario financiero, de las de transparencia de información, así como de aquellas disposiciones complementarias que emita esta Comisión Nacional de Bancos y Seguros en las referidas materias.
- CONSIDERANDO:** Que es necesario el diseño, organización e implementación de una instancia administrativa en las instituciones supervisadas que se encarguen de la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros, de acuerdo a las mejores prácticas internacionales.
- CONSIDERANDO:** Que para sentar las bases de una mejor y más coordinada colaboración interinstitucional en materia de protección a los usuarios

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 010/2010
Pag.No.3

financieros, el 8 de diciembre de 2009 se suscribió el Convenio Interinstitucional de Cooperación entre la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, el Ministerio Público y la Secretaría de Industria y Comercio.

CONSIDERANDO:

Que en fechas 10 y 11 de diciembre de 2009, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros llevó a cabo un proceso de socialización de la normativa de transparencia, cultura financiera y atención al usuario financiero que ha desarrollado en el marco de esta Resolución; ante los miembros de la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA) y la Cámara Hondureña de Aseguradores (CAHDA) respectivamente, en cumplimiento con lo dispuesto en el Artículo 39, segundo párrafo de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. Y que de tal proceso consultivo, se desprendieron observaciones y recomendaciones que fueron analizadas, consideradas e incorporadas en la normativa en la medida de lo posible.

POR TANTO:

Con fundamento en lo establecido en el artículo 2 de la Ley de Protección al Consumidor; artículos 1, literal c), 6, 13, numerales 1), 2), 4) y 15), y 36 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; el Título III de la Ley del Sistema Financiero; y, en la Resolución 300/15-03-2005; en sesión del 26 de enero de 2010;

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.- OBJETIVO.- Las presentes Normas tienen por objeto la aplicación y desarrollo del Artículo 45, numerales 1, 2, 3 y 4 del Reglamento de Gobierno Corporativo para las Instituciones Supervisadas, a ser aplicable a las instituciones del sistema financiero, sociedades emisoras y procesadoras de tarjetas de crédito, aseguradoras, institutos de previsión, administradoras privadas de pensiones, organizaciones privadas de desarrollo financiero, que para efectos de las presentes Normas, en adelante se denominarán “instituciones supervisadas”.

Asimismo, 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 o consultas que los usuarios financieros requieran.

Estas Normas serán también aplicables en lo conducente, las demás instituciones supervisadas.

ARTÍCULO 2.- 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 los siguientes derechos:

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 010/2010
Pag.No.4

- a. Acceso a información documental, sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto financiero que pretende adquirir.
- b. Recibir el producto o servicio financiero que ha contratado, en la forma y condiciones originalmente pactadas.
- c. Obtener información clara, detallada y de fácil comprensión, sobre los diferentes servicios o productos que la institución supervisada oferta al público en general, incluyendo, pero no limitado a las especificaciones relativas a los costos y los precios de los mismos.
- d. Ser informado de las consecuencias que se deriven del incumplimiento parcial o total de los contratos, ya sea por motivos imputables a la institución supervisada como al usuario financiero, y de los recursos que las partes tienen para hacer valer sus derechos.
- e. Ser informado de las modificaciones que sufran los servicios y/o productos pactados, debido a fluctuaciones del mercado, por disposición del Banco Central de Honduras o por cambios al marco jurídico vigente.
- f. Presentar sus reclamos ante la institución supervisada, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, en adelante la Comisión, o cualquier otra instancia de acuerdo a la legislación aplicable.
- g. Solicitar, en cualquier momento y sin costo alguno, información sobre el estado de su reclamo, ante la institución supervisada o la Comisión.

ARTÍCULO 3.- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS.- Los usuarios financieros, dentro del ámbito de estas Normas, tendrán las obligaciones siguientes:

- a. Conocer y comprender las obligaciones y consecuencias que conlleva suscribir contratos con las instituciones supervisadas.
- b. Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con la institución supervisada.
- c. Presentar sus reclamos ante la institución supervisada y la Comisión, según corresponda, en la forma y plazos establecidos.

La interposición de un reclamo ante la institución supervisada o la Comisión, no exime al reclamante de cumplir con sus obligaciones de pagar por concepto de consumos o de servicios, los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la institución supervisada.

ARTÍCULO 4.- DERECHOS DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS.- Las instituciones supervisadas en el marco de estas Normas, tendrán los siguientes derechos:

- a. Al debido proceso.
- b. A presentar peticiones ante la Comisión y de obtener pronta respuesta en el plazo legal.
- c. A presentar las respectivas argumentaciones escritas, documentación justificativa y evidencias materiales, en el proceso administrativo que surja del reclamo interpuesto ante la Comisión, dentro de las formas y plazos que establece la ley.

ARTÍCULO 5.- OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS.- Las instituciones supervisadas están obligadas a respetar las disposiciones contenidas en el Artículo 2 de estas Normas. Asimismo, deberán cumplir con las obligaciones que se indican a continuación, sin que las mismas sean limitativas:

- a. Entregar al usuario financiero toda la documentación contractual que ha suscrito y detallar en la misma, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes,

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 010/2010
Pag.No.5

- como las diferentes partidas que integren el costo de la operación expresado en términos anuales.
- b. No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que no han sido expresamente pactados por las partes.
 - c. Informar por escrito y de manera oportuna al usuario financiero, sobre cualquier modificación posterior que sea realizada a la tasa de interés y demás condiciones contractuales.
 - d. Entregar al usuario financiero el recibo correspondiente al pago del producto o servicio pactado, con suficiente detalle sobre la forma en que son aplicados los pagos de las obligaciones de capital pendientes.
 - e. Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emanen de la Comisión.

ARTÍCULO 6.- 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 consultas, quejas y reclamos de los usuarios financieros.

Las instituciones supervisadas que tengan oficinas, sucursales o agencias de diferente tamaño y complejidad en una misma ciudad o localidad, deberán tener un área de atención de los reclamos en aquellas que tengan una afluencia mayor de usuarios financieros, transacciones y/o servicios. Para aquellas que el movimiento de usuarios financieros, transacciones o servicios que prestan son reducidos, deberán tener a la vista información acerca de las oficinas, sucursales o agencias donde los usuarios financieros pueden interponer reclamos dentro de la misma ciudad. Las instituciones supervisadas que tengan dentro de una misma instalación diferentes actividades de naturaleza financiera podrán contar con un área compartida de atención de los reclamos o consultas de los usuarios financieros. En cada ciudad debe haber, como mínimo, una oficina central para interponer reclamos.

Para el caso de las aseguradoras, las divisiones o áreas que atienden reclamos de siniestros u otras gestiones de atención al suscriptor de pólizas, realizarán las funciones descritas en este artículo y su personal deberá cumplir con las condiciones, los requisitos y responsabilidades consignadas en los artículos 7, 8 y 9 de estas Normas.

CAPÍTULO II OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

ARTÍCULO 7.- 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, incluida 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 División de Protección al Usuario Financiero de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

ARTÍCULO 8.- 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:

- a. Tener conocimiento y 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.

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 010/2010
Pag.No.6

- b. Tener conocimiento y experiencia sobre los productos y servicios que brinda la institución supervisada.
- c. Tener experiencia en labores de seguimiento y control de operaciones y/o cumplimiento.
- d. Otros que establezca esta Comisión.

Las instituciones supervisadas deberán comunicar a la División de Protección del Usuario Financiero de la Comisión, el nombre del Oficial de Atención al Usuario Financiero, en un plazo de cinco (5) días después la fecha de su designación.

ARTÍCULO 9.- RESPONSABILIDADES DEL OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO.-

Son funciones del Oficial de Atención al Usuario Financiero:

- a. Velar por 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.
- b. Velar porque la institución supervisada cuente con áreas de atención de reclamos debidamente señalizada, equipada con material informativo o didáctico y enlazado a los respectivos sistemas de comunicación para dar trámite a las consultas, quejas o peticiones de los usuarios financieros.
- c. Velar porque la institución supervisada tenga a la vista formularios de Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas, accesible al público en general.
- d. Tramitar las quejas y/o reclamaciones que presenten los usuarios financieros.
- e. 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.
- f. Proponer medidas que permitan a la institución supervisada mejorar el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero y sus elementos mínimos.
- g. Verificar que el personal encargado de brindar asesoría a los usuarios financieros sobre operaciones y servicios que brinda la institución supervisada, así como con relación a las materias contenidas en los contratos cumpla esta función con la debida diligencia.
- h. Servir de enlace entre la institución supervisada y la Comisión.
- i. Reportar a la Comisión a través de la División de Protección al Usuario Financiero, un informe anual referido al funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero conforme a lo establecido en el Artículo 10 de estas Normas. El informe incluirá, pero no se limitará, al cumplimiento del plan de trabajo, los cinco (5) servicios o productos que sufrieron más reclamos y sus motivos, el número de las reclamaciones tramitadas, los tiempos en que se tramitaron, y las capacitaciones efectuadas.
- j. Proporcionar a la Comisión cuando ésta lo requiera toda la información necesaria para la investigación de las solicitudes de información o reclamaciones que sean presentadas a la División de Protección al Usuario Financiero.
- k. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

La persona que las instituciones supervisadas asignen como Oficial de Atención al Usuario Financiero, no necesariamente debe estar asignada exclusivamente para realizar las funciones descritas en los literales anteriores, por lo que podrá tener otras responsabilidades, siempre y cuando no intervengan con sus labores de atención al usuario financiero. El Oficial de Atención al Usuario Financiero deberá estar identificado como tal para que sea de fácil reconocimiento por parte de los usuarios financieros.

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 010/2010
Pag.No.7

ARTÍCULO 10.- PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL A LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS.- El Informe Anual deberá ser presentado a la División de Protección al Usuario Financiero de la Comisión, dentro de los veinte (20) días posteriores al cierre del ejercicio anual, previo conocimiento de la Junta Directiva o Consejo de Administración.

CAPÍTULO III AUDITORÍA INTERNA

ARTÍCULO 11.- 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 12.- 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 13.- INFORMAR SOBRE INSTANCIAS PARA PRESENTAR QUEJAS Y/O RECLAMACIONES.- Las instituciones supervisadas tienen la obligación de informar al público en general, en sus áreas de atención y servicio al público, en sus comunicaciones periódicas, en sus páginas Web y en los estados de cuenta 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, a través de la División de Protección al Usuario Financiero.

CAPÍTULO V CAPACITACIÓN

ARTÍCULO 14.- PERSONAL CAPACITADO.- El personal responsable de atender las consultas de los usuarios financieros, deberá estar debidamente capacitado en las materias correspondientes a las operaciones que brinda las instituciones supervisadas, en las normativas referidas a la protección al usuario financiero y transparencia financiera comprendidas 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 15.- SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO.- Las instituciones supervisadas deberán contar con un adecuado sistema de atención al

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 010/2010
Pag.No.8

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 16.- 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:

- a. Manual del Sistema de Atención al Usuario, el cual debe contener las políticas generales de la institución supervisada, así como el objetivo, la descripción del funcionamiento del sistema, los mecanismos y procedimientos que serán utilizados para cumplir con los objetivos, las responsabilidades de las áreas involucradas y del Oficial de Atención al Usuario Financiero, así como los canales de comunicación y de coordinación entre ellos, la política de capacitación del personal sobre el sistema de atención al usuario financiero, entre otros.
- b. Código de Buenas Prácticas para la atención de los usuarios financiero, que deberá comprender las políticas diseñadas por la empresa para que los empleados y funcionarios, responsables de atender a los usuarios, proporcionen información y atención adecuada de conformidad con las normas vigentes.

ARTÍCULO 17.- 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 la presente 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 18.- HECHOS SUSCEPTIBLES DE RECLAMOS.- Sin que tenga carácter limitativo, se considera susceptible de reclamo cualquier hecho en que un usuario financiero se ve afectado materialmente, ya sea por incumplimiento de los términos del contrato suscrito con una institución supervisada, por la calidad de los servicios y/o productos adquiridos, o cuando han sido vulnerados sus derechos.

ARTÍCULO 19.- 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

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 010/2010
Pag.No.9

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 de las Instituciones Supervisadas, la cual no debe ser modificada en contenido, forma o espíritu, sin logos corporativos o cualquier otro texto identificativo de la institución supervisada, solamente lo que corresponda a la División de Protección al Usuario Financiero y a la Comisión. La hoja en referencia forma parte integral de las presentes Normas.

ARTÍCULO 20.- PLAZO PARA PRESENTAR EL RECLAMO.- Los usuarios financieros deberán presentar sus reclamos ante las instituciones supervisadas, conforme a los plazos de prescripción establecidos en la normativa especial que para cada caso regula los servicios y/o productos financieros que ha suscrito o adquirido.

ARTÍCULO 21.- PASOS PARA INTERPONER UNA RECLAMACIÓN.- Las instituciones supervisadas, para atender un reclamo del usuario financiero, deberán:

a. Proporcionarle la Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas para que el usuario financiero la complete en las instalaciones de la institución supervisada, quedándose ésta con una copia para realizar la investigación interna pertinente y llevar control de los plazos, entregando al usuario financiero la original con su acuse de recibo y una copia para que éste la pueda entregar a la División de Protección al Usuario Financiero de la CNBS en caso que sea necesario conforme al literal c. del presente artículo.

Complementariamente, la institución supervisada podrá implementar el procedimiento arriba descrito en su portal de Internet, siempre y cuando se desarrollen los mecanismos tecnológicos para que la hoja de reclamación electrónica cumpla con las formalidades establecidas en estas Normas, en lo referido pero no limitado al formato, contenido, logos, aprobación expresa del usuario financiero y el respectivo acuse de recibo que se ha de girar al usuario financiero.

b. Dentro del término treinta (30) días la institución supervisada, resolverá por escrito, la reclamación del usuario financiero.

Este plazo será aumentado en razón de quince (15) días adicionales, en caso de aquellos productos ofrecidos, de acuerdo a licencias internacionales, cuyos usos, términos y demás condiciones están regulados por las normas y reglamentos de las franquicias, de las marcas del producto en cuestión; o cuando se trate de reclamos cuya solución o investigación dependan de instituciones que se encuentran en el extranjero.

Lo anteriormente descrito, no exime a la institución supervisada de informar por escrito al usuario financiero las razones que ameritan la extensión al plazo. La Comisión, a través de la División de Protección al Usuario Financiero, se reservará el derecho de verificar la veracidad de los hechos, quedando la institución supervisada sujeta a las debidas acciones administrativas en caso de incumplimiento, negligencia o mala fe.

c. Informar al usuario financiero, que puede avocarse a las oficinas de la División de Protección al Usuario Financiero de la Comisión, si transcurrido dicho término la institución supervisada, no responde en tiempo a su reclamación o su resolución no se adecua a la petición presentada por el usuario financiero.

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Circular CNBS 010/2010
Pag.No.10

En este caso la Comisión resolverá el reclamo en el plazo y de acuerdo a los procedimientos establecidos según la legislación aplicable.

CAPÍTULO VIII ENVÍO DE INFORMACIÓN MENSUAL

ARTÍCULO 22.- INFORMACIÓN EN MATERIA DE RECLAMOS.- Las instituciones supervisadas dentro de los primeros diez (10) días calendario de cada mes, entregaran a la Comisión, a través de la División de Protección al Consumidor (DPUF), la información estadística relativa a los reclamos presentados por los usuarios financieros durante el mes anterior. La información, deberá clasificarse por los cinco (5) servicios o productos que con mayor frecuencia sean objeto de reclamos, señalando los motivos, el número de reclamos que fueron resueltos, así como el tiempo de respuesta.

CAPÍTULO IX DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 23.- 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 le sean aplicables.

ARTÍCULO 24.- PLAZO DE ADECUACIÓN.- Dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario, posteriores a la entrada en vigencia de las presentes Normas, las instituciones supervisadas deberán presentar a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros un plan de adecuación para su implementación, mismo que no deberá exceder de ciento ochenta (180) días calendario.

ARTÍCULO 25.- VIGENCIA.- Las presentes Normas entran en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

2. Comunicar la presente Resolución a las Instituciones del Sistema Financiero, Sociedades Emisoras y Procesadoras de Tarjetas de Crédito, Aseguradoras, Instituciones de Previsión, Administradoras Privadas de Pensiones, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financiero.
3. Esta Resolución es de ejecución inmediata. F) **JOSE LUIS MONCADA R.**, Presidente, **FRANCISCO ERNESTO REYES**, Secretario”.

Atentamente,

FRANCISCO ERNESTO REYES
Secretario

/pyz