

Comisión Nacional de Bancos y Seguros

“RESOLUCIÓN GE No.2404/02-12-2013.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

CONSIDERANDO (1): Que corresponde a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros dictar las normas que se requieran para revisar, verificar, controlar, vigilar y fiscalizar las instituciones supervisadas, así como dar trámite a las reclamaciones que le presenten los usuarios de los servicios prestados por las instituciones supervisadas, para lo cual se basará en la legislación vigente y en acuerdos y prácticas internacionales, ordenando las medidas que resulten pertinentes.

CONSIDERANDO (2): Que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante Resolución GE No.1768/12-11-2012, aprobó las “NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, LA CULTURA FINANCIERA Y ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO EN LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS”, publicadas en el Diario Oficial La Gaceta el 24 de noviembre de 2012, 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 (3): Que a efecto de hacer más expedito el proceso de notificación a la institución supervisada de los reclamos presentados por el Usuario Financiero ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, es necesario adecuar las disposiciones contenidas en las Normas antes referidas a las establecidas en la Ley de Procedimiento Administrativo y de forma supletoria a las del Código Procesal Civil.

POR TANTO: Con fundamento en lo establecido en los artículos 13 numeral 15), 14 numeral 5) y 36 de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; 150 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 135, 137, 143 y 144 del Código Procesal Civil; y, en la Resolución GE No.1768/12-11-2012, en sesión del 2 de diciembre de 2013;

RESUELVE:

1. Reformar los artículos 12 y 24 de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, en los siguientes términos:

Artículo 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 relacionadas 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 en forma manual o electrónica.
4. Recibir y tramitar las quejas y/o reclamos que presenten los usuarios financieros.
5. Coordinar con las demás áreas de la institución supervisada la implementación de las políticas y procedimientos para el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero y su debido cumplimiento.
6. Proponer medidas que permitan a la institución supervisada mejorar el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario Financiero y sus elementos mínimos.
7. Verificar que el personal encargado de brindar asesoría a los usuarios financieros sobre operaciones y servicios que ofrece la institución supervisada, así como con relación a las materias contenidas en los contratos cumpla esta función con la debida diligencia.
8. Servir de enlace entre la institución supervisada y la Comisión, por lo que deberá recibir y dar respuesta a las comunicaciones que reciba del Ente Supervisor en el tiempo requerido.
9. Reportar a la Comisión un informe anual, suscrito por el representante legal de la institución, 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. Atender las inspecciones y revisiones que realice la Comisión y facilitar la documentación e información que se solicite, proporcionando a la Comisión lo requerido para la atención de los reclamos que sean presentados a la Comisión.
11. Proporcionar a la Comisión el reporte mensual de gestión de reclamos, en los términos y plazos establecidos en el Artículo 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. Recibir la cédula del emplazamiento y la documentación del reclamo, si al momento de realizar la entrega de la misma por parte del funcionario delegado de la Comisión, no se encuentre disponible en la institución supervisada su Representante Legal.
15. 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 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 dos copias de la Hoja de Reclamación que fue presentada ante la institución supervisada, acompañada de la respuesta correspondiente y de cualquier otra documentación que sustente o evidencie su reclamo.

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

De conformidad a lo establecido en el Artículo 150 de la Ley de Procedimiento Administrativo, el emplazamiento del reclamo a la institución supervisada deberá realizarse de forma supletoria bajo los preceptos normativos del Código Procesal Civil, por lo cual se realizará por una de las siguientes formas:

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

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

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

Durante el proceso de análisis y evaluación de los descargos, el personal de la Comisión podrá solicitar, inspeccionar y revisar en la institución reclamada cualquier información,

documento o registro de datos relacionado con el reclamo interpuesto, así como de las operaciones similares, en caso fuese necesario. También podrán solicitarle información adicional al oficial de atención al usuario financiero de la institución reclamada, a efecto de completar el dictamen técnico. Esta solicitud deberá ser atendida en el plazo máximo de tres (3) días hábiles. En su defecto, se elaborará el dictamen técnico con la documentación que exista en el expediente.

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

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

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

2. Ratificar el resto del contenido de la Resolución GE No.1768/12-11-2012, contentiva de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas, aprobadas por esta Comisión el 12 de noviembre de 2012 y publicadas en el Diario Oficial La Gaceta No. 32,983 del 24 de noviembre de 2012.
3. Comunicar la presente Resolución a las Instituciones del Sistema Financiero, Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras, Oficinas de Representación, Sociedades Emisoras de Tarjetas de Crédito, Instituciones Aseguradoras, Institutos de Previsión, Fondos de Pensiones Públicos y Privados, Administradoras Privadas de Pensiones, Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), Sociedades Remesadoras de Dinero, Burós de Crédito, Casas de Cambio y Casas de Bolsa.
4. Instruir a la Secretaría General para que proceda a publicar la presente Resolución en el Diario Oficial La Gaceta.
5. La presente entrará en vigencia a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta. F) **VILMA C. MORALES M.**, Presidenta, **CARLOS ROBERTO ORTEGA MEDINA**, Secretario General”.

CARLOS ROBERTO ORTEGA MEDINA
SECRETARIO GENERAL

10 D. 2013