

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE ASFI

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 5: DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Artículo 1° - (Misión) La Defensoría del Consumidor Financiero (DCF), constituida como una dirección especializada de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, con dependencia funcional y directa de su Máxima Autoridad Ejecutiva, tiene como misión la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras, conforme a lo establecido en la RNSF.

Artículo 2° - (Funciones) Son funciones de la DCF las siguientes:

- a. Atender en segunda instancia en forma objetiva y oportuna los reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de uno o varios servicios o la vulneración de sus derechos, por parte de las entidades financieras;
- b. Registrar el reclamo y poner en conocimiento de la entidad financiera mediante la Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidades Financieras (CIRS - EF), cuando el mismo haya sido presentado directamente ante ASFI;
- c. Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras durante el trámite de reclamo;
- d. Brindar información sobre las funciones de la DCF;
- e. Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros;
- f. Definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras deben considerar;
- g. Gestionar programas de Educación Financiera, que respalden el cumplimiento de la misión de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- h. Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados;
- i. Atender las consultas de los consumidores financieros;
- j. Emitir dictámenes conforme a lo dispuesto en el inciso r) del Artículo 23 de la Ley de Servicios Financieros.

Artículo 3° - (Limitaciones en la atención de reclamos) La Defensoría del Consumidor Financiero no atenderá los siguientes reclamos:

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

Artículo 4° - (Admisión del trámite) La DCF, para admitir el reclamo en segunda instancia de los consumidores financieros, debe verificar que:

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE ASFI

- a. El reclamo no se encuentre dentro de los casos de excepción previstos en el Artículo 3° de la presente sección;
- b. Se presente por medio escrito, conteniendo mínimamente los datos del reclamante relativos al nombre, número y tipo de documento de identidad, domicilio, teléfono de contacto y esté debidamente firmado por el reclamante;
- c. Se encuentre adjunta, la constancia del reclamo presentada en primera instancia ante la entidad financiera;
- d. En caso de actuar mediante apoderado debe presentarse el poder expreso que acredite la representación;
- e. Tratándose de personas jurídicas, que se adjunten los documentos que acrediten la representación legal;
- f. Se encuentre adjunto, la respuesta al reclamo presentado en primera instancia ante la entidad financiera;
- g. Incluya el detalle de los hechos que motivaron el reclamo y la entidad financiera contra la cual se formula la petición de amparo;
- h. El reclamante haya llenado el formulario de contacto, eligiendo la forma en la que será notificado durante el trámite correspondiente.

Artículo 5° - (Requerimiento de información) Una vez admitido el reclamo, la DCF requerirá informe documentado a la entidad financiera a través del módulo Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS – EF), el cual deberá ser remitido dentro del plazo establecido para el efecto, pudiendo ampliarse el mismo a solicitud justificada de la entidad financiera.

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

Artículo 6° - (Reunión Informativa) La DCF podrá citar al reclamante o a la Entidad Financiera a una Reunión Informativa con el propósito de obtener mayores elementos de juicio en el procesamiento y atención de los reclamos puestos a su consideración.

Artículo 7° - (Inversión de la carga de la prueba) Corresponde a la entidad financiera, desvirtuar los fundamentos del reclamo interpuesto, sin perjuicio de que el consumidor financiero aporte las pruebas que crea conveniente.

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

Artículo 8° - (Inspección) Antes de emitir pronunciamiento y cuando lo considere necesario, la DCF podrá realizar inspecciones para evaluar la documentación, reportes u otros relativos al reclamo.

Artículo 9° - (Conciliación) La DCF, durante la tramitación del reclamo, podrá realizar las gestiones necesarias para promover la conciliación en audiencia entre la entidad financiera y el reclamante, emitiendo las citaciones a través del módulo Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS – EF).

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

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

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

Artículo 10° - (Dictamen) Presentado el informe documentado por la entidad financiera o en su caso concluido el proceso de inspección, la DCF en el plazo de quince (15) días hábiles, emitirá el dictamen motivado, claro y fundamentado, sobre la base de informe técnico legal.

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE ASFI

Artículo 11° - (Cumplimiento del dictamen) La Directora o el Director General Ejecutivo de ASFI, instruirá a las entidades financieras el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en el dictamen.

Artículo 12° - (Rectificación) La DCF, de oficio o a instancia de parte, en cualquier momento podrá rectificar el contenido de su dictamen cuando el mismo contenga errores materiales, de hecho o aritméticos que no alteren sustancialmente el dictamen.

Artículo 13° - (Conclusión extraordinaria del reclamo) La DCF podrá concluir el reclamo cuando la Entidad Financiera informe documentalmente que se dio solución al reclamo del consumidor financiero y que los derechos vulnerados han sido restituidos, emitiendo la DCF carta al reclamante.

Artículo 14° - (Desistimiento) Los reclamantes en cualquier momento y en forma escrita podrán desistir de su pretensión. La DCF, con la constancia escrita declarará la conclusión del reclamo y el archivo de las actuaciones.

Artículo 15° - (Procesos sancionatorios) De forma independiente al dictamen emitido por la DCF, conciliación o desistimiento del consumidor financiero, cuando ASFI advierta incumplimiento de las entidades supervisadas a disposiciones legales reglamentarias o normativa interna, se iniciará el proceso administrativo sancionatorio.