

## CAPÍTULO I: REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

### SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES

**Artículo 1° - (Objeto)** El presente Reglamento tiene por objeto establecer los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores financieros, la operativa de presentación de reclamos, así como las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.

**Artículo 2° - (Ambito de aplicación)** Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son de cumplimiento obligatorio para las entidades financieras que se encuentran bajo el ámbito de regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

### SECCIÓN 2: DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

**Artículo Único - (Derechos de los consumidores financieros)** Además de los determinados en el Artículo 74 de la LSF, los consumidores financieros tienen derecho a:

- a) Recibir educación financiera;
- b) Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos;
- c) Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros;
- d) Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones;
- e) Acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras en los términos instaurados en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida;
- f) Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.
- g) Solicitar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos que mantengan las entidades financieras, con la sola presentación del certificado de nacimiento o la cédula de identidad resultante de la Resolución Administrativa, emitida por el Servicio de Registro Cívico (SERECI).

### SECCIÓN 3: OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

**Artículo 1° - (Obligaciones)** De forma enunciativa y no limitativa, las entidades financieras tienen las siguientes obligaciones:

- a) Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada;
- b) Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan;
- c) Suministrar información veraz, exacta, precisa, íntegra, clara, oportuna y verificable, sobre los productos y servicios que ofrecen, así como los cargos y comisiones asociados;
- d) Proporcionar los servicios financieros en las condiciones publicitadas, informadas o pactadas con los consumidores financieros y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos;
- e) Abstenerse de hacer cobros no permitidos, no informados previamente o no pactados expresamente con los consumidores financieros;
- f) Brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta edad parvularia;
- g) Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente;
- h) Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que equieran, los cuales además, deben recibir capacitación especializada para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad;

- i) Identificar las necesidades de los consumidores financieros con discapacidad, tomando en cuenta sus limitaciones de actuación, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad;
- j) Proveer los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos para que en los Puntos de Atención Financieros se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros;
- k) Difundir el contenido del presente reglamento tanto a sus funcionarios, como a los consumidores financieros;
- l) Responder oportunamente y en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros;
- m) Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- n) Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero;
- o) Brindar información transparente a sus clientes sobre la prescripción en favor del Estado de los depósitos en cuentas corrientes y cajas de ahorro clausuras por inactividad conforme a normativa vigente;
- p) Brindar orientación e información sobre los servicios y operaciones que el consumidor financiero pretende realizar en cajas y plataforma de atención, así como los cargos y comisiones asociados;
- q) Facilitar al consumidor financiero de manera gratuita el acceso a información relativa a sus movimientos financieros;
- r) Permitir que el consumidor financiero elija al notario de fe pública que intervenga en las transacciones y operaciones financieras;
- s) Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se le está denegando el mismo;
- t) Extender de forma gratuita la constancia de pago de la operación crediticia, así como la certificación de cancelación de la obligación, en el plazo de tres (3) días hábiles, contados a partir del día de dicha cancelación;
- u) Desarrollar Jornadas de Educación Financiera según lo establezca ASFI;
- v) Proporcionar información sobre el método aplicado para el cálculo de las cuotas de sus créditos;
- w) Proporcionar información sobre los porcentajes de cobertura en el caso de los seguros de desgravamen.
- x) Brindar al consumidor financiero una explicación clara y por escrito sobre las implicancias que tiene la renuncia al proceso ejecutivo para efectos del proceso coactivo, en lo que refiere a operaciones crediticias, debiendo tener una constancia de recepción de dicha explicación.
- y) Efectuar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos donde se consignen datos de identidad, que mantenga la entidad financiera, considerando que, conforme lo dispuesto por la citada Ley, cualquier derecho u obligación contractual, personal, patrimonial, familiar, sucesorio o garantía patrimonial adquirido antes del cambio de identidad de la persona, se mantiene vigente y válido entre las partes.
- z) Extender de forma gratuita, a solicitud del deudor y dentro del plazo de tres (3) días hábiles, la liquidación veraz y precisa del saldo insoluto del crédito, así como cualquier otro importe pendiente de pago, incluidos intereses corrientes, penales, comisiones y cargos autorizados en los Puntos de Atención Financiera habilitados para recibir pagos de créditos.
- aa) Otorgar gratuitamente los extractos y plan de pagos de préstamos solicitados por los consumidores financieros, en cualquier punto de atención financiero autorizado para tal efecto.

**Artículo 2° - (Políticas y Procedimientos)** Las entidades financieras deben desarrollar e implementar políticas y procedimientos que promuevan buenas prácticas de atención a los consumidores financieros.

**a) Establecimiento de políticas:** La entidad financiera debe establecer políticas, formalmente aprobadas por el Directorio u órgano equivalente, de atención a los consumidores financieros, que incluyan aspectos específicos a la atención de personas con discapacidad, consideren los derechos de los consumidores financieros y las obligaciones de las entidades financieras;

**b) Implementación de procedimientos:** Es responsabilidad de la Gerencia General de las entidades financieras implementar procedimientos, para la adecuada atención de los consumidores financieros, en función a las políticas definidas por el Directorio u órgano equivalente.

Las políticas y procedimientos deben guardar concordancia con la estructura organizacional de las entidades financieras, de manera tal que permitan una adecuada atención de los consumidores financieros, acorde a los mercados objetivos que atienden.

**Artículo 3° - (Código de Conducta)** Las entidades financieras deben implementar el Código de Conducta, orientado a la protección de los derechos de los consumidores financieros, conforme a los lineamientos contenidos en el Anexo 4 del presente Reglamento.

**Artículo 4° - (Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores)** En el marco de la Ley General N° 369 de Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013 y su Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, las entidades financieras deben implementar su Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, acorde a los parámetros establecidos en el Anexo 5 del presente Reglamento.

#### **SECCIÓN 4: PUNTO DE RECLAMO (PR)**

**Artículo 2° - (Obligaciones de las entidades financieras)** Para efectos de la presente Sección se consideran obligaciones de las entidades financieras las siguientes:

- a) Establecer políticas, manuales y procedimientos del PR que deben ser aprobados por el Directorio u órgano equivalente;
- b) Facilitar el acceso al PR, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto "Punto de Reclamo - PR", conforme a las especificaciones establecidas en la "Guía de Aplicación Técnica para Identificación del Punto de Reclamo de las Entidades Financieras", contenida en el Anexo 3 del presente Reglamento;
- c) Designar un encargado del PR en cada una de las oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público, dotándolo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos, así como de una credencial que permita identificar su nombre y cargo en el que se desempeña. El personal del PR debe estar capacitado para prestar adecuadamente este servicio de acuerdo con los aspectos señalados en el presente Reglamento;
- d) Las entidades financieras, ante cambios en los funcionarios asignados a la atención del PR, deben actualizar dicha información en el Módulo de Registro de Información Institucional del Sistema de Registro del Mercado Integrado;
- e) Incluir dentro del Plan Anual de Auditoría Interna, la verificación del funcionamiento del Punto de Reclamo;
- f) Mantener un registro de los reclamos presentados por los consumidores financieros y sus respectivas soluciones, con el propósito de cumplir con los requerimientos de información de ASFI, establecidos en el presente Reglamento;
- g) Informar a los consumidores financieros, que en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por las entidades financieras, podrán acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero;
- h) Mantener en archivo, por un periodo no menor a diez (10) años, toda la documentación relativa a cada reclamo; en los casos en que dicha documentación se constituya en instrumento probatorio en un proceso administrativo, judicial u otro, que se encuentre pendiente de resolución, la misma deberá permanecer en archivos de la entidad;
- i) Remitir a ASFI la información requerida en el Anexo 1 mediante el Módulo Informático "Punto de Reclamo" en forma mensual y en el Anexo 2 en forma anual, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para el Envío de Información, contenido en el Libro 5°, Título II, Capítulo III, de la RNSF.

**Artículo 3° - (Características y Plazo para la respuesta a reclamos)** La respuesta a cada reclamo debe ser emitida y estar a disposición de los consumidores financieros en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos, a partir de la fecha de la recepción del mismo. En caso de que la EF requiera plazo superior a (10) días hábiles administrativos para atender el reclamo, debe comunicar, por escrito a ASFI y al consumidor financiero dicho extremo, justificando el motivo por el cual debe tomar un tiempo superior para emitir la respuesta al consumidor financiero.

La respuesta emitida debe ser:

- a) **Expresa:** Mediante comunicación escrita;

**b) Oportuna:** Se refiere al cumplimiento con el plazo fijado para su emisión, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento;

**c) Integra:** Debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a los aspectos planteados en el reclamo;

**d) Comprensible:** Contener información clara que facilite el entendimiento de la misma por parte del consumidor financiero.

**Artículo 4° - (Prohibición)** Las entidades financieras quedan prohibidas de realizar cualquier cobro en el proceso de atención de reclamos (recepción, evaluación y respuesta), incluso si éstos fueran improcedentes.

Las entidades financieras no podrán trasladar a los consumidores financieros, los costos operativos que se generen en la atención de reclamos.

### **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.

## **CAPÍTULO II: REGlamento PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS**

### **SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1° - (Objeto)** El presente Reglamento tiene por objeto establecer las directrices que debe cumplir la Entidad de Intermediación Financiera para brindar condiciones óptimas en la atención del consumidor financiero en cajas.

**Artículo 2° - (Ámbito de aplicación)** Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las Entidades de Intermediación Financiera que prestan servicios financieros al consumidor financiero, denominadas en adelante Entidad Supervisada.

### **SECCIÓN 2: ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN CAJAS**

**Artículo 1° - (Políticas y procedimientos)** Para la atención en cajas, la Entidad Supervisada debe contar con:

- a) Políticas formalmente aprobadas por el Directorio u órgano equivalente que consideren aspectos relacionados con la comodidad, la agilidad y la información necesaria para la atención del consumidor financiero en cajas;

**b) Manuales de procedimientos para la atención en cajas.**

Las políticas y procedimientos señalados en el presente artículo deben observar lo establecido en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la RNSF.

**Artículo 2° - (Infraestructura)** Los PAF de la Entidad Supervisada, que presten el servicio de cajas además de cumplir con todos los requisitos establecidos en el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, deben contar con instalaciones y equipamiento que les permita:

- a) La atención de los consumidores financieros dentro de las instalaciones del PAF;
- b) Proporcionar comodidad durante el tiempo de espera;
- c) Priorizar la atención de personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas adultas mayores y personas con bebés y niños hasta la edad parvularia.

**Artículo 3° - (Personal de cajas)** Es responsabilidad de la Entidad Supervisada, contar con personal de atención en cajas, laboralmente vinculado a la misma, que mínimamente cumpla con las siguientes condiciones:

- a) Que brinde un trato respetuoso;
- b) Que preste atención oportuna, ágil y diligente, con calidad y calidez;
- c) Que pueda proporcionar una adecuada información sobre la atención en cajas y/u orientar al consumidor financiero sobre a qué departamento de la Entidad Supervisada debe dirigirse, en caso de que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas;
- d) Que esté capacitado para brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas adultas mayores y personas con bebés y niños hasta la edad parvularia. Asimismo, se debe considerar, en lo que corresponda, lo establecido en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la RNSF.

**Artículo 4° - (Tiempo de espera máximo)** El tiempo de espera máximo para que un consumidor financiero sea atendido en cajas es de treinta (30) minutos. Para efectos del presente Reglamento el tiempo de espera será computado a partir de que el consumidor financiero obtiene la ficha de atención o inicia la fila de espera, hasta el momento en que empieza a ser atendido en caja.

**Artículo 5° - (Servicios de cobranza adicionales)** La Entidad Supervisada, debe informar a sus consumidores financieros, permanentemente, sobre el estado de los sistemas de servicios de cobranza adicionales, tales como: cobro de facturas de servicios básicos, de telefonía fija y móvil, recaudación de impuestos, etc.; en cada punto de atención en el que atienda estos servicios.

**Artículo 6° - (Canje, fraccionamiento y distribución)** Con el propósito de dar cumplimiento y agilidad al servicio de canje y fraccionamiento de material monetario, establecido en el Reglamento de Control del Servicio de Distribución, Canje y Fraccionamiento del Material Monetario, contenido en el Capítulo III, Título I, Libro 4° de la RNSF, la entidad de intermediación financiera que cuente con un sistema informático de asignación de fichas para las diferentes opciones de servicios proporcionados a los consumidores financieros, debe habilitar, en todos los puntos de atención financiera en los que brinde el servicio de cajas, una opción exclusiva para el canje y fraccionamiento de material monetario que dirija a los consumidores financieros a una caja dedicada a este servicio, considerando además mecanismos que aseguren una pronta atención del mismo. De no existir demanda por este servicio, dicha caja podrá atender normalmente otro tipo de transacciones.

Aquellas entidades de intermediación financiera que no cuentan con sistema informático de asignación de fichas deben habilitar una caja, claramente identificada, para realizar el canje y fraccionamiento, en todos los puntos de atención financiera en los que brinde el servicio de cajas, dicha caja podrá atender otro tipo de transacciones cuando no exista demanda por este servicio.

Los consumidores financieros que accedan a esta opción únicamente podrán realizar este servicio, debiendo obtener otra ficha de atención si requieren realizar otro tipo de transacciones.

**Artículo 7° - (Sistema de Registro de Tiempos de Espera)** La Entidad de intermediación financiera debe implementar un sistema de registro del tiempo de espera del consumidor financiero con el objeto de contar con

estadísticas que le permitan optimizar los procesos de atención en cajas y para poder entregar al mismo un respaldo de la hora en que inicio la fila u obtuvo la ficha de atención, así como el tiempo real esperado en la atención de cajas, este último siempre y cuando el consumidor financiero lo solicite y/o desee presentar su reclamo.

El Sistema de registro de tiempos de espera debe mantenerse en funcionamiento durante todo el horario de atención establecido por la EIF. Asimismo, la EIF debe contar con planes de continuidad y contingencia, que permitan el registro actualizado de los tiempos de espera, considerando los aspectos mínimos de seguridad informática contemplados en el reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información, contenido en el Capítulo II, Título VII, Libro 3° de la RNSF.

**Artículo 8° - (Prohibición de atención preferente)** La Entidad Supervisada está prohibida de contar con mecanismos de atención preferente en cajas, con excepción de la atención a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños hasta edad parvularia, de acuerdo a disposiciones legales y normativas vigentes.

**Artículo 9° - (Prohibición de colas de espera fuera de instalaciones)** La Entidad Supervisada no podrá mantener colas de espera del consumidor financiero fuera de sus instalaciones, aquellos puntos de atención financiera de Entidades Supervisadas que brinden servicios al sector público podrán proceder de acuerdo a lo establecido en el Artículo 5°, Sección 8, Capítulo VIII, Título III, del Libro 1° de la RNSF.

**Artículo 10° - (Utilización de toda su infraestructura)** En los puntos de atención financiera en los que se verifique un tiempo de espera superior al establecido en el Artículo 4° de la presente Sección, ASFI podrá requerir que se haga uso de toda su infraestructura instalada en cajas durante todo el horario de atención establecido por la Entidad de Intermediación Financiera y/o exigir el aumento de número de cajas si el espacio físico donde funciona el PAF lo permite, u otras medidas que considere pertinentes.

**Artículo 11° - (Atención de personas ciegas)** La atención en cajas al consumidor financiero ciego, puede ser realizada con la sola concurrencia de la persona con dicha discapacidad, asumiendo la misma la responsabilidad del riesgo de las operaciones o transacciones a ser efectuadas. Sin embargo, si la persona ciega desea ser asistida por un testigo a ruego sea familiar o no, ésta puede hacerlo sin que exista impedimento legal alguno, para el caso de que dichas transacciones u operaciones se efectúen mediante comprobantes, boletas de pago u otros que tengan la calidad de documento privado, la persona ciega que no pueda leer ni escribir, deberá concurrir con un testigo a ruego sea familiar o no, en el marco de **b)** Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan; lo establecido en el Artículo 1299° del Código Civil.

La persona ciega, que requiera de un testigo para efectuar operaciones o transacciones en caja, podrá solicitarlo a la Entidad Supervisada, debiendo ésta implementar las medidas necesarias para asegurar la presencia de la persona ciega y del testigo a ruego a tiempo de realizar las transacciones financieras en cajas.

**Artículo 12° - (Atención de Pago de Renta Dignidad)** La entidad de intermediación financiera (EIF) autorizada para realizar el pago de la Renta Dignidad, debe considerar que el documento válido para el cobro de la Renta Dignidad, es aquel con el cual se encuentra el beneficiario registrado en la Base de Datos de la Renta Dignidad (BDRD) y debe corresponder a la cédula de identidad vigente, caduca o emitida con carácter indefinido; o a la cédula RUN emitida por el Registro Único Nacional (RUN).

Para tal efecto, conforme el Procedimiento para el Pago de la Renta Dignidad, la EIF debe requerir al beneficiario de la Renta Dignidad la cédula de identidad o cédula RUN en original más dos (2) fotocopias legibles, sin que las mismas sean a color, según lo dispuesto en los Artículos 8 y 19 de la Resolución Administrativa SPVS/ IP N° 062 de 21 de enero de 2008, emitida por la ex Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros.

**Artículo 13° - (Retiros y Depósitos de Montos Mayores)** La entidad de intermediación financiera (EIF) debe habilitar ambientes separados y/o adecuados para la atención de depósitos y retiros de montos mayores, en cada una de sus Agencias Fijas, Sucursales y Oficina Central en las que preste este servicio sin que ello implique una atención preferente. Dichos ambientes deben contar con las medidas de seguridad y procedimientos, que la EIF considere pertinentes, para la protección de la integridad física de los consumidores financieros, así como del material monetario a ser retirado o depositado.