

CONSEJO NACIONAL
DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
San José, Costa Rica



Jorge Manze Bonilla
Secretario

2 de noviembre del 2010
C.N.S. 888/08/01

Ingeniero
Alberto Dent Zeledón, *Presidente*
**CONSEJO NACIONAL DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**

Estimado señor:

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en el literal A del artículo 8 del acta de la sesión 888-2010, celebrada el 29 de octubre del 2010,

resolvió, por mayoría y en firme:

remitir en consulta, en acatamiento de lo dispuesto en el artículo 361, numeral 2 de la Ley General de la Administración Pública, a la Asociación Bancaria Costarricense, a la Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica, a los Bancos Comerciales del Estado, al Banco Popular y de Desarrollo Comunal, a las Cooperativas de ahorro y crédito, a la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Costa Rica, a la Federación de Mutuales de Ahorro y Préstamo, a los Grupos Financieros, a la Caja de Ahorro y Préstamos de la ANDE, al Banco Hipotecario para la Vivienda, el proyecto de modificación al Acuerdo SUGEF 10-07 “Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos financieros”, que se transcribe más adelante, en el entendido de que, en un plazo máximo de quince días hábiles contados a partir del día hábil siguiente del recibo de la respectiva carta de remisión, deben enviar al Despacho del Superintendente General de Entidades Financieras sus comentarios y observaciones sobre el particular.

De manera complementaria el archivo electrónico con sus comentarios y observaciones deberá remitirse a la cuenta de correo electrónico: normativaenconsulta@sugef.fi.cr:

“PROYECTO DE ACUERDO

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero,

considerando que:

1. Con fundamento en el inciso c) del artículo 131 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley 7558, el Superintendente General de Entidades Financieras remitió al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) para su aprobación el proyecto de modificación del “Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos financieros”.
2. De conformidad con el inciso b) del artículo 171 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, Ley 7732, son funciones del CONASSIF aprobar las normas atinentes a la autorización, regulación, supervisión, fiscalización y vigilancia que conforme a la ley, debe ejecutar la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
3. Mediante Artículo 9, del Acta de la Sesión 652-2007, celebrada el 11 de junio del 2007, el CONASSIF aprobó el Acuerdo SUGEF 10-07 “Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos financieros”, por cuyo medio se establece las disposiciones relativas a la divulgación de información y la publicidad sobre productos financieros que ofrecen los intermediarios financieros y las entidades creadas por Ley especial, supervisados por la SUGEF.

CONSEJO NACIONAL DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

San José, Costa Rica

4. El "Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos financieros" desarrolla ampliamente la regulación sobre publicidad de productos financieros, pero no exige que las entidades mantengan a disposición de los clientes, la información sobre las características y los costos para acceder a los servicios financieros que ofrece la entidad.
5. El numeral iii), inciso a) del Artículo 155 de la Ley 7558, dispone que la Superintendencia podrá sancionar aquellas entidades supervisadas que no proporcionen al público, en los plazos o en la forma establecidos, la información sobre las características y costos de sus servicios y operaciones activas y pasivas.
- 6- El Acuerdo SUGEF 16-09 "Reglamento de Gobierno Corporativo" establece en su artículo 12 inciso f) que las entidades supervisadas deben contar e implementar políticas que permitan atender los reclamos y consultas de los clientes. Sin embargo, en adición al requerimiento anterior, resulta necesario emitir disposiciones adicionales que contribuyan con fortalecer la operatividad de estas políticas por parte de las entidades supervisadas por la SUGEF.
7. En relación con la atención de reclamos referidos a la información crediticia de los deudores, el inciso f) del artículo 9 del Acuerdo SUGEF 7-06 "Reglamento del centro de información crediticia", establece que las entidades cuentan con un plazo de 5 días hábiles para comunicar al cliente si procede o no el reclamo. La seguridad jurídica que provee este tipo de disposiciones debe extenderse a todos los ámbitos de relación con los clientes y usuarios de los servicios financieros.
8. La transparencia en cuanto a la divulgación efectiva de los costos de las transacciones, así como la adecuada atención de las quejas y reclamos de los clientes que acceden a los diferentes productos y servicios, son elementos que contribuyen con mejorar la eficiencia de la actividad financiera y fortalecer la cultura financiera de los clientes.

dispuso:

- 1.- **Adicionar el Capítulo II "Disposiciones sobre transparencia en la prestación de los productos y servicios financieros", al Acuerdo SUGEF 10-07 "Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos financieros", de conformidad con el siguiente texto:**

CAPÍTULO II DISPOSICIONES SOBRE TRANSPARENCIA EN LA PRESTACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 1 DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 8. Responsabilidad sobre divulgación de información

Las entidades supervisadas por la SUGEF deben poner y mantener a disposición del público, de manera permanente y actualizada, información acerca de las características y costos de cada uno de los servicios y productos financieros que ofrece al público.

La información sobre las características y costos de los productos y servicios financieros debe mantenerse accesible en el sitio Web de la entidad supervisada.

La información deberá cumplir con lo que define en el Artículo 5 de este Reglamento.

Artículo 9. Sanciones

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 8 de este Reglamento, se considerará como una conducta sancionable de conformidad con el numeral iii), inciso a) del Artículo 155 de la Ley 7558.

SECCIÓN 2 ATENCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS DE LOS CLIENTES

Artículo 10. Responsabilidad sobre la atención de quejas o reclamos de clientes

Las entidades supervisadas por la SUGEF deben atender y resolver de manera diligente y oportuna, las quejas o reclamos de sus clientes por medio de un área funcional claramente establecida en su estructura.



**CONSEJO NACIONAL
DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO**
San José, Costa Rica

Para este efecto, las entidades deben poner a disposición de sus clientes, un servicio para la recepción, seguimiento y resolución de quejas o reclamos en cada una de las agencias donde brinde los servicios de fácil ubicación y acceso para los clientes.

Sin que su uso sea obligatorio para el cliente, pueden habilitarse canales telefónicos u otros medios tecnológicos para la interposición, seguimiento y resolución de las quejas y reclamos, siempre y cuando, el cliente pueda a su elección, utilizar estos medios o acudir a las oficinas de la entidad para ser atendido por el personal de la entidad.

Artículo 11. Administración diligente de las quejas o reclamos

Para la debida gestión de las quejas o reclamos, la entidad debe contar con el personal debidamente capacitado para dicha labor.

La entidad debe contar con políticas y procedimientos para la atención y solución de quejas que establezca claramente las personas designadas para esta labor, sus responsabilidades, los procedimientos a seguir, los sistemas de control para el seguimiento de las quejas recibidas y su respectiva atención, y debe contar con medidas de comunicación y coordinación para la efectiva resolución de los problemas planteados.

La entidad cuenta con un plazo de 5 días hábiles para la resolución de las quejas o reclamos interpuestos por sus clientes. En el caso que por las características de la queja o reclamo, dicho plazo no sea suficiente, la entidad debe informar antes del vencimiento del mismo el proceso que va a seguir para la atención de la queja o reclamo y el plazo en que estima entregar la respuesta al cliente.

La entidad debe mantener un registro y documentar cada uno de los reclamos, donde se indique el estado de las mismas y el plazo transcurrido entre el día de su recepción y el de su resolución.

Además, la entidad debe contar con un control centralizado del tipo de queja y de la resolución de las mismas.

La entidad debe comunicar a sus clientes de la existencia de este servicio de recepción y resolución de quejas. La responsabilidad directa de la resolución de quejas es de la entidad que brinda el servicio y no de terceros.

2.- Adicionar los Transitorios II y III al Acuerdo SUGEF 10-07, de conformidad con el siguiente texto:

“Transitorio II

Las entidades supervisadas dispondrán de un plazo de seis meses, a partir de la vigencia de esta modificación, para poner a disposición del público la información sobre las características y los costos para el cliente de acceder a los diferentes servicios y productos financieros, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 8 de este Reglamento.”

“Transitorio III

Las entidades supervisadas dispondrán de un plazo de seis meses, a partir de la vigencia de esta modificación, para poner a disposición de sus clientes el servicio para la recepción y resolución de quejas y reclamos, según lo dispuesto en la Sección II del Capítulo II de este Reglamento.

Atentamente,



Comunicado a: *Superintendencia General de Entidades Financieras; Asociación Bancaria Costarricense; Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica; Bancos Comerciales del Estado; Banco Popular y de Desarrollo Comunal; Cooperativas; Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Costa Rica; Federación de Mutuales de Ahorro y Préstamo, Grupos Financieros; Caja de Ahorro y Préstamos de la ANDE; Banco Hipotecario para la Vivienda. (c.a. Intendencia; Auditoría Interna y Asesoría Jurídica del CONASSIF).*

CONSEJO NACIONAL
DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
San José, Costa Rica



Jorge Manse Bonilla
Secretario

2 de noviembre del 2010
C.N.S. 888/08/02

Señores
Sistema Financiero Costarricense

Estimados señores:

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en el literal A del artículo 8 del acta de la sesión 888-2010, celebrada el 29 de octubre del 2010,

resolvió, por mayoría y en firme:

remitir en consulta, en acatamiento de lo dispuesto en el artículo 361, numeral 2 de la Ley General de la Administración Pública, el proyecto de modificación al Acuerdo SUGEF 10-07 “Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos financieros”, que se transcribe más adelante, en el entendido de que, en un plazo máximo de quince días hábiles contados a partir del día hábil siguiente del recibo de la respectiva carta de remisión, deben enviar al Despacho del Superintendente General de Entidades Financieras sus comentarios y observaciones sobre el particular.

De manera complementaria el archivo electrónico con sus comentarios y observaciones deberá remitirse a la cuenta de correo electrónico: normativaenconsulta@sugef.fi.cr:

“PROYECTO DE ACUERDO

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero,

considerando que:

1. Con fundamento en el inciso c) del artículo 131 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley 7558, el Superintendente General de Entidades Financieras remitió al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) para su aprobación el proyecto de modificación del “Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos financieros”.
2. De conformidad con el inciso b) del artículo 171 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, Ley 7732, son funciones del CONASSIF aprobar las normas atinentes a la autorización, regulación, supervisión, fiscalización y vigilancia que conforme a la ley, debe ejecutar la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).
3. Mediante Artículo 9, del Acta de la Sesión 652-2007, celebrada el 11 de junio del 2007, el CONASSIF aprobó el Acuerdo SUGEF 10-07 “Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos financieros”, por cuyo medio se establece las disposiciones relativas a la divulgación de información y la publicidad sobre productos financieros que ofrecen los intermediarios financieros y las entidades creadas por Ley especial, supervisados por la SUGEF.
4. El “Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos financieros” desarrolla ampliamente la regulación sobre publicidad de productos financieros, pero no exige que las entidades mantengan a disposición de los clientes, la información sobre las características y los costos para acceder a los servicios financieros que ofrece la entidad.
5. El numeral iii), inciso a) del Artículo 155 de la Ley 7558, dispone que la Superintendencia podrá sancionar aquellas entidades supervisadas que no proporcionen al público, en los plazos o en la forma establecidos, la información sobre las características y costos de sus servicios y operaciones activas y pasivas.
6. El Acuerdo SUGEF 16-09 “Reglamento de Gobierno Corporativo” establece en su artículo 12 inciso f) que las entidades supervisadas deben contar e implementar políticas que permitan atender los reclamos y consultas de los clientes. Sin embargo, en adición al requerimiento anterior, resulta necesario emitir disposiciones adicionales que contribuyan con fortalecer la operatividad de estas políticas por parte de las entidades supervisadas por la SUGEF.
7. En relación con la atención de reclamos referidos a la información crediticia de los deudores, el inciso f) del artículo 9 del Acuerdo SUGEF 7-06 “Reglamento del centro de información crediticia”, establece que las entidades cuentan con un plazo de 5 días hábiles para comunicar al cliente si procede o no el reclamo. La seguridad jurídica que provee este tipo de disposiciones debe extenderse a todos los ámbitos de relación con los clientes y usuarios de los servicios financieros.
8. La transparencia en cuanto a la divulgación efectiva de los costos de las transacciones, así como la adecuada atención de las quejas y reclamos de los clientes que acceden a los diferentes productos y servicios, son elementos que contribuyen con mejorar la eficiencia de la actividad financiera y fortalecer la cultura financiera de los clientes.

**CONSEJO NACIONAL
DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO**
San José, Costa Rica

dispuso:

- 1.- **Adicionar el Capítulo II “Disposiciones sobre transparencia en la prestación de los productos y servicios financieros”, al Acuerdo SUGEF 10-07 “Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos financieros”, de conformidad con el siguiente texto:**

**CAPÍTULO II
DISPOSICIONES SOBRE TRANSPARENCIA EN LA PRESTACIÓN
DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
SECCIÓN I
DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**

Artículo 8. Responsabilidad sobre divulgación de información

Las entidades supervisadas por la SUGEF deben poner y mantener a disposición del público, de manera permanente y actualizada, información acerca de las características y costos de cada uno de los servicios y productos financieros que ofrece al público.

La información sobre las características y costos de los productos y servicios financieros debe mantenerse accesible en el sitio Web de la entidad supervisada.

La información deberá cumplir con lo que define en el Artículo 5 de este Reglamento.

Artículo 9. Sanciones

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 8 de este Reglamento, se considerará como una conducta sancionable de conformidad con el numeral iii), inciso a) del Artículo 155 de la Ley 7558.

**SECCIÓN 2
ATENCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS DE LOS CLIENTES**

Artículo 10. Responsabilidad sobre la atención de quejas o reclamos de clientes

Las entidades supervisadas por la SUGEF deben atender y resolver de manera diligente y oportuna, las quejas o reclamos de sus clientes por medio de un área funcional claramente establecida en su estructura.

Para este efecto, las entidades deben poner a disposición de sus clientes, un servicio para la recepción, seguimiento y resolución de quejas o reclamos en cada una de las agencias donde brinde los servicios de fácil ubicación y acceso para los clientes.

Sin que su uso sea obligatorio para el cliente, pueden habilitarse canales telefónicos u otros medios tecnológicos para la interposición, seguimiento y resolución de las quejas y reclamos, siempre y cuando, el cliente pueda a su elección, utilizar estos medios o acudir a las oficinas de la entidad para ser atendido por el personal de la entidad.

Artículo 11. Administración diligente de las quejas o reclamos

Para la debida gestión de las quejas o reclamos, la entidad debe contar con el personal debidamente capacitado para dicha labor.

La entidad debe contar con políticas y procedimientos para la atención y solución de quejas que establezca claramente las personas designadas para esta labor, sus responsabilidades, los procedimientos a seguir, los sistemas de control para el seguimiento de las quejas recibidas y su respectiva atención, y debe contar con medidas de comunicación y coordinación para la efectiva resolución de los problemas planteados.

La entidad cuenta con un plazo de 5 días hábiles para la resolución de las quejas o reclamos interpuestos por sus clientes. En el caso que por las características de la queja o reclamo, dicho plazo no sea suficiente, la entidad debe informar antes del vencimiento del mismo el proceso que va a seguir para la atención de la queja o reclamo y el plazo en que estima entregar la respuesta al cliente.

La entidad debe mantener un registro y documentar cada uno de los reclamos, donde se indique el estado de las mismas y el plazo transcurrido entre el día de su recepción y el de su resolución.

Además, la entidad debe contar con un control centralizado del tipo de queja y de la resolución de las mismas.

La entidad debe comunicar a sus clientes de la existencia de este servicio de recepción y resolución de quejas.

La responsabilidad directa de la resolución de quejas es de la entidad que brinda el servicio y no de terceros.

- 2.- **Adicionar los Transitorios II y III al Acuerdo SUGEF 10-07, de conformidad con el siguiente texto:**

“Transitorio II

Las entidades supervisadas dispondrán de un plazo de seis meses, a partir de la vigencia de esta modificación, para poner a disposición del público la información sobre las características y los costos para el cliente de acceder a los diferentes servicios y productos financieros, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 8 de este Reglamento.”

“Transitorio III

Las entidades supervisadas dispondrán de un plazo de seis meses, a partir de la vigencia de esta modificación, para poner a disposición de sus clientes el servicio para la recepción y resolución de quejas y reclamos, según lo dispuesto en la Sección II del Capítulo II de este Reglamento.

Atentamente,

