

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



*Jorge Monge Bonilla*  
Secretario

14 de febrero del 2012  
C.N.S. 959/05/03

MSc.

Álvaro García Bolaños, *Presidente*  
**CONSEJO NACIONAL DE SUPERVISIÓN  
DEL SISTEMA FINANCIERO**

Estimado señor:

El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero en el artículo 5 del acta de la sesión 959-2011, celebrada el 6 de febrero del 2012,

**considerando que:**

- a.- Con fundamento en el inciso c), 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 para su aprobación el proyecto de modificación del *Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos financieros*.
- b.- De conformidad con el inciso b), artículo 171, de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, Ley 7732, son funciones del Consejo Nacional 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.
- c.- Mediante artículo 9 del acta de la sesión 652-2007, celebrada el 11 de junio del 2007, el Consejo Nacional aprobó el Acuerdo SUGEF 10-07, *Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos financieros*, por cuyo medio se establecen 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.
- d.- El párrafo segundo del artículo 119 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, relativa a la operación propia de las entidades fiscalizadas, faculta a la SUGEF a dictar las normas generales que sean necesarias para el establecimiento de sanas prácticas bancarias, todo en salvaguarda del interés de la colectividad. La debida atención de quejas o reclamos de los clientes es una sana práctica bancaria, que fue recogida en el Acuerdo SUGEF 16-09, *Reglamento de Gobierno Corporativo*, el cual, en su artículo 12, inciso f), dispone 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 a fortalecer la operatividad de estas políticas por parte de las entidades supervisadas por la SUGEF.
- e.- El Acuerdo SUGEF 10-07, *Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos financieros*, desarrolla ampliamente la regulación sobre publicidad de productos financieros. No obstante, no exige que las entidades mantengan a disposición de los clientes la información sobre las características y los precios para acceder a los productos y servicios financieros que ofrece la entidad.

# CONSEJO NACIONAL DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

San José, Costa Rica

- f.- El numeral iii), inciso a), artículo 155, de la Ley 7558, dispone que la Superintendencia podrá sancionar a 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.
- g.- En lo referente a la atención de reclamos referidos a la información crediticia de los deudores, el inciso f), artículo 9, del Acuerdo SUGEF 7-06, *Reglamento del centro de información crediticia*, establece que las entidades cuentan con un plazo de cinco 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.
- h.- La transparencia en cuanto a la divulgación efectiva del proceso para la atención de las quejas y reclamos de los clientes que tienen acceso a los diferentes productos y servicios, es un elemento que provee seguridad jurídica y contribuye a mejorar la eficiencia de la actividad financiera y a fortalecer la cultura financiera de los clientes.
- i.- Mediante el literal A, artículo 8, del acta de la sesión 888-2010, celebrada el 29 de octubre del 2010, el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero remitió en consulta el proyecto de modificación al Acuerdo SUGEF 10-07, *Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos financieros*, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 361, numeral 2 de la Ley General de la Administración Pública.

## **resolvió por mayoría:**

- 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 de las características y precios de cada uno de los servicios y productos financieros que ofrece al público.*

*La información sobre las características y precios 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 el Artículo 5 de este Reglamento.*

*Las características que deben informarse sobre cada producto o servicio financiero, serán aquellas que a criterio de la entidad oferente, son esenciales para orientar la decisión de compra del cliente. Asimismo, la información de precios deberá incluir un precio mínimo y un precio máximo, de acuerdo con la estructuración más básica o más compleja para el producto o servicio de que se trate, y la información deberá acompañarse de la siguiente nota aclaratoria:*

# CONSEJO NACIONAL DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

San José, Costa Rica

*“Los precios se muestran únicamente como una orientación para el cliente en su decisión de acceder a determinados productos o servicios financieros, y no debe entenderse que esta información muestra el precio final del producto o servicio para todos los clientes. El precio final para cada cliente está determinado por múltiples condiciones sujetas a la valoración de la entidad, propias del entorno de los negocios, la relación comercial, el perfil del cliente y las características de las operaciones o servicios demandados.”*

*Con el propósito de ofrecer mayor orientación al cliente sobre el tipo de producto y servicio ofrecido, la entidad deberá informar sobre los precios y características de sus productos y servicios financieros, utilizando la siguiente categorización general:*

- a.- Ahorros y captación de recursos;*
- b.- Préstamos y financiamientos;*
- c.- Garantías y avales;*
- d.- Canje de monedas;*
- e.- Comercio internacional;*
- f.- Administración de fideicomisos;*
- g.- Otros productos y servicios financieros.*

## **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.*

*Para este efecto, las entidades deben poner a disposición de sus clientes, un servicio de fácil ubicación y acceso donde se recibirán y se dará respuesta a las quejas y reclamos. Dicho servicio deberá estar a disposición en cada una de las agencias donde se brinden los productos y servicios financieros.*

*Sin que su uso sea obligatorio para el cliente, pueden habilitarse canales telefónicos u otros medios tecnológicos para la interposición, seguimiento y recibo de respuesta de las quejas o 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 o reclamos, que establezcan 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 canales de comunicación y mecanismos de coordinación para la efectiva resolución de los problemas planteados.*

*La entidad cuenta con un plazo de 10 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.*

# CONSEJO NACIONAL DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

San José, Costa Rica

*La entidad debe contar con un control, centralizado, de quejas o reclamos, que permita evidenciar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos al efecto.*

*La entidad debe comunicar a sus clientes de la existencia de este servicio de recepción y respuesta de quejas o reclamos.*

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

Las entidades de derecho público supervisadas por SUGEF que, al amparo del decreto ejecutivo 34578 del 27 de mayo del 2008, constituyan una contraloría de servicios, podrán utilizar este órgano para realizar las funciones establecidas en los artículos 10 y 11 de esta normativa.

- 2.- Adicionar los transitorios II y III al Acuerdo SUGEF 10-07, para que se lean así:

### ***“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 precios para el cliente de los diferentes servicios y productos financieros, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 8 de este Reglamento.*

*Sobre una base caso por caso, y a solicitud debidamente justificada de la entidad supervisada, la SUGEF podrá ampliar este plazo por una única vez y por un periodo no mayor a seis meses.”*

### ***“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 o reclamos, según lo dispuesto en la Sección II del Capítulo II de este Reglamento.*

*Sobre una base caso por caso, y a solicitud debidamente justificada de la entidad supervisada, la SUGEF podrá ampliar este plazo por una única vez y por un periodo no mayor a seis meses.”*

- 3.- Sustituir en los artículos 1, 2, 3, 5, 6, 7 y en el Anexo 1, incluyendo su título y el nombre de los Capítulos y Secciones, el término: “*productos financieros*”, por “*productos y servicios financieros*”, y el término: “*producto financiero*”, por “*producto y servicio financiero*”, en el Acuerdo SUGEF 10-07.
- 4.- Modificar el inciso a), artículo 3), del Acuerdo SUGEF 8-08, para que, en lugar de remitir al artículo 63, lo haga al artículo 64 del mismo Reglamento.

### ***“Artículo 3. Definiciones***

*Para la aplicación de estas disposiciones se entiende como:*

- a). *Actividad Financiera: Cualquier actividad, operación o transacción que se manifieste en activos o pasivos financieros dentro o fuera de balance y que impliquen la administración de ellos por cuenta propia o por cuenta de terceros, independientemente de la figura jurídica o contractual que se utilice y del tipo de documento, registro electrónico u otro análogo en el que dichas actividades, operaciones o transacciones se formalicen. Entre otras, son actividades financieras las indicadas en el artículo 64 de este Reglamento.*

*[...]”*

- 5.- Las modificaciones reglamentarias precedentes rigen a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

Atentamente,

**Comunicado a:** Banco Central de Costa Rica; Superintendencias; bancos comerciales y privados; mutuales; cooperativas; entidades financieras no bancarias; asociaciones solidaristas; Asociación Bancaria Costarricense; Cámara de Bancos e Instituciones Financieras de Costa Rica; grupos financieros; diario oficial La Gaceta (c. a: intendencias y Auditoría Interna; **Asesoría Legal del CONASSIF**).