

NORMAS RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

En la Gaceta Oficial No. 40.809 del 14 de diciembre de 2015, quedó publicada la Resolución No. 063.15 de fecha 12 de noviembre de 2015, mediante la cual la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (“SUDEBAN”) dictó las Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros. Entre los aspectos más relevantes, la Resolución estableció lo siguiente:

- El objeto de la normativa bancaria no es sólo regular los servicios financieros que prestan las Instituciones Bancarias sometidas a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de la SUDEBAN, sino también garantizar la protección y defensa de los derechos e intereses de los clientes y usuarios.
- Se establecieron una serie de definiciones sobre lo que debe entenderse por Instituciones Bancarias, Servicios Financieros, Operaciones de Taquilla, entre otros, a los efectos de esta Resolución.
- Se incorpora una nueva serie de obligaciones dirigidas al personal de las Instituciones Bancarias relacionadas con la atención que deben brindar a los clientes y usuarios de estos servicios. En este sentido, el personal deberá: (i) Dar acceso a los clientes a las planillas, formularios o solicitudes para el ejercicio del trámite que éstos deseen realizar; (ii) No usar el teléfono celular en las taquillas y demás puntos de atención al cliente y usuario, así como, evitar conversaciones o comunicaciones de tipo personal, ajenas a la actividad de la Institución Bancaria con terceras personas, mientras el cliente y usuario se encuentre en la taquilla o en el área de promoción de servicios financieros; (iii) Informar al cliente y usuario cuando haya concluido en su totalidad la operación o solicitud realizada, otorgando el correspondiente comprobante de la operación en caso de haberse concretado e indicando las acciones a seguir; (iv) No ausentarse de su puesto de trabajo en el horario de atención.
- Las Instituciones Bancarias implementarán mecanismos o sistemas que tiendan a disminuir la permanencia excesiva de los clientes y usuarios en los puestos de atención en el área de promoción de servicios financieros, por lo que el tiempo de espera no podrá ser mayor a cuarenta y cinco (45) minutos. Asimismo, deberán establecer un registro de tiempo en espera durante toda la jornada, con el objeto de contar con estadísticas para corregir las desviaciones presentadas y optimizar los procesos de atención. Estos registros y planes correctivos podrán ser solicitados por la SUDEBAN. Por otra parte, la SUDEBAN podrá requerir que se haga uso hasta el ciento por ciento (100%) de su infraestructura instalada en todos los puestos de trabajo y su respectivo personal durante todo el horario de atención establecido por la Institución Bancaria y/o exigir el aumento del número de puestos de trabajo, así como el recurso humano necesario si el espacio físico donde funcione el punto de atención lo permite, cuando se verifique un tiempo de espera superior al establecido en la presente Resolución.

- Las Instituciones Bancarias deberán informar sobre la existencia y funciones del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, así como de los derechos que asisten a los clientes y usuarios para presentar sus reclamos o quejas, y deberán informar mediante avisos colocados en lugares visibles en toda la red de agencias, la competencia de la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario y del Defensor del Cliente y Usuario Bancario, cumpliendo con las dimensiones y parámetros establecidos en la normativa. Las referidas instituciones deberán también impartir a la población programas educativos en materia de cultura financiera.
- Las Instituciones Bancarias dispondrán de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los clientes y usuarios, así como los sistemas y redes que la contengan. En este sentido, estarán en la obligación de salvaguardar los datos personales y demás información sobre los productos o servicios mantenidos o que mantuvo, transacciones u operaciones realizadas por sus clientes y usuarios, debiendo resguardar la información con la debida confidencialidad e imparcialidad.
- Se estableció que aquellas Instituciones Bancarias que separaron sus funciones con empresas sometidas a la ley que regula el mercado de valores o la ley que rige la actividad aseguradora, y que disponen de los datos de los clientes y usuarios debido al uso o acceso a las mismas plataformas tecnológicas, no deberán conceder, duplicar, transferir u otorgar privilegios para que las citadas empresas accedan a equipos, sistemas, aplicaciones o datos asociados a los mencionados clientes y usuarios de las Instituciones Bancarias. Por consiguiente, deberán definir mecanismos que aseguren que la data suministrada a esas empresas sea eliminada de sus sistemas, equipos y bases de datos. En caso de que sea estrictamente necesario que las aludidas empresas requieran disponer de la información en comento, éstas deberán mantener una autorización por escrito del cliente y usuario.
- Las Instituciones Bancarias deberán implementar un registro de cada una de las denuncias, reclamos o quejas presentadas ante la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, así como ante el Defensor del Cliente y Usuario Bancario, con el objetivo de establecer mecanismos que permitan la producción de estadísticas sobre tipologías de dichas denuncias con sus respectivas soluciones. El mencionado registro deberá reposar en la Institución Bancaria, a los fines de que se encuentre a disposición de la SUDEBAN.
- Se estableció que todo contrato de adhesión deberá estar al alcance de los clientes de forma escrita en idioma oficial, redactado de manera clara, específica y en formato que permita su fácil lectura, sin ambigüedades que hagan dudar sobre el contenido y alcance del mismo. Las cláusulas que impliquen limitaciones a los derechos patrimoniales del cliente, serán impresas en caracteres destacados, que faciliten su inmediata y fácil comprensión.
- Se establecieron nuevas prohibiciones y por consiguiente serán consideradas nulas las siguientes disposiciones contractuales: limiten la operatividad del producto o servicio; impongan un domicilio distinto al del cliente; exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de la Institución Bancaria por vicios de cualquier naturaleza del servicio prestado; impliquen la renuncia de los derechos que la normativa vigente reconoce; inviertan la carga de la prueba en perjuicio de los clientes y usuarios; entre otros.

- Se prohibió la modificación unilateral de las condiciones de tarifas, comisiones, tasas, calidad del servicio tipificadas en un contrato de adhesión. En el caso de contratos de adhesión con vigencia temporal de mediano o largo plazo, que justificare por cualquier circunstancia, cambios en la relación precio/calidad de los servicios ofrecidos, la Institución Bancaria deberá informar a sus clientes y dejar constancia, con una antelación mínima de un (1) mes, de las modificaciones en las condiciones y términos de suministro del servicio. El cliente podrá tomar la decisión de continuar o rescindir el contrato. De no aceptarse las nuevas condiciones y términos por la parte contratante, se entenderá que el contrato queda rescindido. En los casos en que la parte contratante se encuentre limitada por sus condiciones de empleo a utilizar una Institución Bancario en particular, todo cambio en las condiciones de los contratos de adhesión deberá ser negociado con el colectivo afectado.
- Se aumentó de diez (10) días a veinte (20) días el lapso para que la Institución Bancaria, a partir de la fecha de aprobación o negativa de la solicitud de crédito o financiamiento por parte de las personas naturales y jurídicas, responda por escrito la mencionada solicitud.
- En lo referente a las operaciones y/o transacciones en moneda extranjera, se estableció que las Instituciones Bancarias deberán publicar en un lugar visible y en toda la red de oficinas a nivel nacional y de atención al público, las diversas condiciones legales y contractuales que regulan este tipo de operaciones.
- En lo atinente al procedimiento de denuncias, reclamos o quejas que debe aplicar la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario, se estableció que en caso de que el reclamo o queja resulte improcedente, la mencionada unidad deberá presentar una prueba del envío electrónico de dicha notificación. En caso de que el cliente y usuario solicite la reconsideración de su petición, la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario deberá enviar para su tramitación los reclamos o quejas declaradas improcedentes al Defensor del Cliente y Usuario Bancario, en un lapso no mayor de cinco (5) días continuos. Por otra parte, en caso de que un cliente y usuario presente su reclamo o queja sobre disposición de dinero a través de un representante, la referida representación deberá ser notariada.
- Las Instituciones Bancarias deberán proveer a sus clientes y usuarios los medios necesarios para que éstos realicen un reclamo o queja por escrito y deberán asignarle un código, el cual quedará registrado en el sistema del Banco. Además, no podrán exigirle al cliente y usuario la presentación de documentos o pruebas que reposen en los archivos de la Institución Bancaria, por lo que ésta estará obligada a producirlas cuando sean requeridas o indicadas por el cliente y usuario en su escrito de reclamo o queja, o de solicitud de reconsideración, en caso de que el reclamante no las posea.
- El Defensor del Cliente y Usuario Bancario se define como una instancia formal de carácter objetivo e independiente. Es una unidad revisora en esa misma primera instancia, superior jerárquico a la Unidad de Atención al Cliente y Usuario Bancario cuya función principal es revisar la procedencia o no de los reclamos o quejas que formulen los clientes y usuarios que sean declaradas improcedentes.
- Entre las nuevas facultades y deberes que posee el Defensor del Cliente y Usuario Bancario se encuentran: garantizar que se atienda de forma eficaz eficiente y oportuna a los clientes y usuarios

de todas las zonas del país en las cuales la Institución Bancaria preste sus servicios; velar que la Institución Bancaria informe a sus clientes y usuarios a través de comunicaciones impresas, visuales y por otros medios de la existencia de esa instancia y sus funciones; abstenerse de actuar cuando se presenten conflictos de interés en relación con una controversia o clientes y usuarios, en cuyo caso actuará el Defensor Suplente; entre otros.

También se estableció que la falta de decisión por parte del Defensor del Cliente y Usuarios Bancario en el plazo de veinte (20) días continuos para pronunciarse sobre un reclamo o queja, acarreará la apertura de un procedimiento administrativo en contra de la Institución Bancaria.

- Las Instituciones Bancarias no podrán limitar a los beneficiarios de cheques, que no posean cuentas en esa entidad, así como condicionar el pago de los mismos, mediante la apertura de productos de captación en dicha Institución Bancaria para poder disponer de los recursos provenientes del cobro del referido cheque. No obstante, notificará por escrito a los beneficiarios de las causas específicas que limiten su pago. Asimismo, los clientes y usuarios de una Institución Bancaria podrán cobrar y canjear un cheque de gerencia por otro en el lapso establecido por la Institución Bancaria en sus Manuales, el cual no podrá ser superior a un (1) día hábil.
- Las Instituciones Bancarias deberán activar un servicio para emisión de referencias bancarias y estados de cuenta vía internet, con las debidas medidas de seguridad y en formatos que contengan el logo de la Institución y las firmas de las personas autorizadas. En tal sentido, a los efectos de solicitudes de créditos en otras Instituciones del Sector Bancario, serán válidas las referencias bancarias y los estados de cuenta emitidos por dicho medio sin ningún sello ni firma adicional.
- Se derogó la Resolución No. 083.11 del 15 de marzo de 2011, publicada en la Gaceta Oficial No. 39.635 del 16 de marzo de 2011.

La Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en Gaceta Oficial.

Para tener acceso al Decreto-Ley, haga clic [aquí](#).

