NORMA SOBRE PROTECCIÓN AL USUARIO

RESOLUCIÓN No. CD-CONAMI-015-01JUL29-2013; Aprobada el 29 de Julio de 2013

Publicada en La Gaceta No. 167 del 04 de Septiembre de 2013

EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE MICRO FINANZAS

CONSIDERANDO

I

Que el artículo 6 numeral 15 de la Ley No. 769: "Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas", establece que es atribución de la CONAMI, "*atender y, en su caso, resolver los reclamos que formulen los usuarios de las IMF, sobre los asuntos que sean de su competencia".*

II

Que prescribe el artículo 30 de la Ley No. 769: "Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas, que *la CONAMI establecerá, mediante norma general, el cumplimiento de los preceptos de transparencia y protección al usuario de los servicios de microfinanzas*.

III

Que es responsabilidad de la Junta Directiva de las IFIM, *"determinar acciones y medidas tendientes a garantizar la correcta y adecuada aplicación de las disposiciones legales y normativas de transparencia y protección de los derechos de los usuarios de los servicios de microfinanzas"* al tenor de lo dispuesto en el numeral 14 del artículo 47 de la Ley No. 769: *"Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas,*

IV

Que el artículo 77 de la Ley No. 769: *"Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas"*, establece que los usuarios tienen derecho a presentar reclamos a las IFIM y a recibir de éstas, respuestas oportunas y fundamentadas por cobros indebidos y por el incumplimiento de las condiciones establecidas en la presente Ley y en el respectivo contrato.

V

Que el Consejo Directivo de la CONAMI, está facultado para emitir norma de carácter general, que regule la forma en que se cumplirá la atención de reclamos de usuarios por parte de las IFIM, conforme con el artículo 77 de la Ley No. 769: "*"Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas".*

VI

Que es necesaria la aplicación de la presente Norma, para la protección a los usuarios de las IFIM, sin perjuicio de que hagan uso de las disposiciones contenidas en la Ley No. 842: *"Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias"* que de acuerdo con los artículos 2 y 53 de la misma; faculta a la CONAMI para aplicarla, sin perjuicio de la Ley No. 769: *"Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas"* y la presente norma.

VII

Que el artículo 56 de la Ley No. 842: *"Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias",* establece la obligación de la CONAMI de desarrollar la normativa que establezca los plazos y procedimientos del trámite administrativo, para que los usuarios puedan interponer los reclamos en

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12638

contra de las IFIM.

POR TANTO:

Conforme con lo considerado y con base en los artículos 6 numeral 15; 30; 47 numeral 14 y 77 de Ley No. 769: “Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas”, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 128 del once de julio del año dos mil once, y la Ley No. 842: *“Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias”* Publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 129 del once de julio del año dos mil trece, el Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas,

En uso de sus facultades

RESUELVE

Dictar la siguiente:

NORMA SOBRE PROTECCIÓN AL USUARIO

RESOLUCIÓN No. CD-CONAMI-015-01JUL29-2013

TÍTULO I

CONSIDERACIONES GENERALES

CAPÍTULO I

OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES

Artículo 1. Objeto

La presente norma tiene por objeto establecer la forma de aplicación de las disposiciones referidas a los derechos de los usuarios, así como los procedimientos para que las IFIM reciban y atiendan los reclamos que pudieran formularles.

Además, crear el procedimiento de atención por la CONAMI, de los reclamos no atendidos por parte de las IFIM, en los plazos establecidos, con respuesta negativa o de aquellos casos en que los usuarios estén en desacuerdo con la respuesta emitida por la IFIM.

Artículo 2.- Alcance

Las disposiciones contenidas en la presente Norma, son aplicables a las Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM), que están bajo el registro, regulación, supervisión, vigilancia y fiscalización de la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI).

Artículo 3.- Definiciones

Los términos utilizados en la presente norma, deben ser interpretados de acuerdo con las siguientes definiciones:

1. Cliente: Usuario con quien la IFIM mantiene una relación comercial originada por la celebración de un contrato.

2. CONAMI: Comisión Nacional de Microfinanzas, Órgano Rector de las Instituciones de Microfinanzas, conforme con su Ley creadora: Ley No. 769: “Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas.

3. Consejo: Consejo Directivo de la CONAMI, que tiene a cargo la dirección de la CONAMI, como su

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12638

máxima autoridad.

4. Días: Días calendario.

5. IFIM: Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas. Entendiéndose como toda persona jurídica de carácter mercantil o sin fines de lucro, que se dedicare de alguna manera a la intermediación de recursos para el microcrédito y a la prestación de servicios financieros.

6. IMF: Institución de Microfinanzas. Se considerará como IMF a las IFIM constituidas como personas jurídicas sin fines de lucro o como sociedades mercantiles, distintas de los bancos y sociedades financieras, cuyo objeto fundamental sea brindar servicios de Microfinanzas y posean un Patrimonio o Capital Social Mínimo, igual o superior a Cuatro Millones Quinientos mil Córdobas (C$4,500,000.00), o en su equivalente en moneda dólar de los Estados Unidos de América según tipo de cambio oficial del día 11 de julio de 2011, y que el valor bruto de su cartera de microcréditos represente al menos el cincuenta por ciento de su activo total.

7. Ley: Ley 769, Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas. Publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 128 del once de julio del año dos mil once.

8. Ley No. 842: *"Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias",* Publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 129 del once de julio del año dos mil trece.

9. Mecanismos abusivos de cobranza: Aquellos que utilicen las IFIM para cobrar a sus usuarios, que afecten su reputación, atenten contra la privacidad de su hogar, afecten sus actividades laborales o su imagen ante los terceros, o que causen intimidación.

10. Presidente Ejecutivo: Presidente Ejecutivo de la CONAMI.

11. Usuario: Persona que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por las IFIM, y que sea definido como usuario de servicios financieros, de conformidad con la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores y/o usuarios.

CAPITULO II

DERECHOS DE LOS USUARIOS Y OBLIGACIONES DE LAS IFIM

Artículo 4.- Derechos de los usuarios
Los usuarios de las IFIM tienen derecho, sin perjuicio de otros que establezca la Ley No. 842:

1. A elegir libremente la modalidad y condiciones del microcrédito que ofrezca la IFIM que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades;
2. A recibir, sin distinción alguna, servicios de calidad y un trato respetuoso;
3. A presentar reclamos, de manera gratuita, ante la IFIM y a recibir respuesta oportuna, fundamentada, comprensible e integral sobre los mismos; y,

A recurrir ante la CONAMI frente a los reclamos no atendidos oportunamente, con respuesta negativa por parte de las IFIM o en los casos que los usuarios se encuentren en desacuerdo con la respuesta a su reclamo emitida por la IFIM.

Artículo 5- De la naturaleza de los reclamos
Los reclamos que los usuarios formulen a las IFIM, podrán referirse, entre otros y sin que sea limitativo, a

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12638

los siguientes supuestos:

1. Cobros indebidos;
2. Cambios y/o modificaciones unilaterales en las condiciones del microcrédito;
3. Incumplimiento por parte de la IFIM de las condiciones y cláusulas establecidas en los contratos de microcrédito;
4. Infracciones a la Ley;
5. Incumplimiento de la Normativa dictada por la CONAMI en el ejercicio de sus atribuciones; y,
6. Otras acciones u omisiones que evidencien un trato abusivo y/o inequitativo en contra del usuario.

Artículo 6.- De las políticas y procedimientos de atención al usuario
Las IFIM deben establecer políticas y procesos establecidas en su Manual del Sistema de Atención al Usuario, que será considerado como un código de conducta, formalmente aprobados por la Junta Directiva, de atención de los derechos del usuario, en concordancia con la Ley y la presente norma, que incluyan aspectos específicos sobre buenas prácticas en la atención de personas con discapacidad, adultos mayores y gestantes y consideren el debido respeto de los derechos de los usuarios y la oportuna atención de sus reclamos.

Artículo 7.- Implementación de procedimientos
Constituye obligación del Ejecutivo Principal implementar procedimientos para la adecuada atención del usuario en función a las políticas, código de conducta y manuales de procedimientos definidos y aprobados por la Junta Directiva.

Las políticas, códigos y procedimientos establecidos deben estar en concordancia con la estructura organizacional de la IFIM, de manera tal que permita una adecuada atención del usuario, en todas sus oficinas y centros de atención.

Artículo 8.- Otras obligaciones de las IFIM
Sin perjuicio de las obligaciones referidas en los artículos anteriores, y de las establecidas en la Ley No. 842, que se considera una extensión de la presente Norma, las IFIM están obligadas a:

1. Facilitar el acceso al lugar de reclamo por parte del usuario, identificando la ubicación de este servicio en forma clara;
2. Designar un Oficial de Atención al Usuario, encargado de velar por el cumplimiento del sistema de atención al usuario, conforme a las disposiciones establecidas en la presente norma.
3. Designar un encargado de atender los reclamos de los usuarios 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 mismo que reporta y coordina con el Oficial de Atención al Usuario la atención y absolución de los reclamos formulados. En aquellas oficinas, sucursales o agencias en las que el movimiento de operaciones, transacciones y contratos de microcrédito sean reducidos, la persona encargada de atender los reclamos de los usuarios podrá realizar otras actividades inherentes a la institución;
4. Capacitar al personal encargado de la atención de los reclamos para prestar adecuadamente este servicio;
5. Proporcionar al usuario las facilidades para que pueda formular su reclamo. Ello incluye, sin limitarse a los mismos, los medios como formularios, lapicero y un ambiente en que pueda suscribirlo;
6. Incluir dentro del Plan Anual de Auditoría Interna, la verificación del funcionamiento del sistema de reclamos de los usuarios;
7. Mantener un registro de cada uno de los reclamos presentados por los usuarios y las respectivas decisiones, con el objeto de cumplir con los requerimientos de información y de estadística que pudiera formularle la CONAMI;

8. Informar al usuario que, en caso de no ser atendidos en su reclamo en los plazos establecidos en la presente Norma o de recibir respuesta negativa por parte de la IFIM, puede recurrir ante el Presidente Ejecutivo;
9. Mantener en archivo electrónico, magnético u otro que permita su reproducción, por un periodo no menor a cinco (5) años, toda la documentación relativa a cada reclamo; y
10. Remitir a la CONAMI, con una periodicidad trimestral, un informe que contenga la información sobre los reclamos formulados, atendidos y/o pendientes que le sea requerida y los demás aspectos sobre el cumplimiento cualitativo de la presente Norma.

TÍTULO II

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

CAPITULO I

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 9.- Sistema de atención al usuario
Las IFIM deben contar con un adecuado sistema de atención al usuario, que permita brindar un servicio de calidad consistente con las políticas establecidas por la IFIM, el que debe observar las disposiciones legales vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de información, disposiciones referidas a la contratación con los usuarios, atención de consultas y reclamos y, en general, cualquier otra disposición que sobre las referidas materias genere obligaciones a las IFIM respecto de los usuarios.

El sistema de atención al usuario debe ser concebido por las IFIM como un componente importante de su cultura organizacional, debe responder al entorno de su sistema de control interno, y adecuarse a la naturaleza y complejidad de los negocios que conduce la IFIM y de su orientación en el mercado.

Artículo 10.- Sobre el Manual del Sistema de Atención al Usuario
Las IFIM deben contar con un Manual del Sistema de Atención al Usuario, que comprenderá:

1. El objetivo, la descripción del funcionamiento del sistema, los mecanismos y procedimientos que serán utilizados para cumplir con los objetivos, las responsabilidades de las áreas involucradas y del Oficial de Atención al Usuario, así como los canales de comunicación y de coordinación entre ellos, la política de capacitación del personal sobre el Sistema de Atención al Usuario.

2. Políticas y procedimientos generales con relación a la atención y servicio al usuario, los que deben ser consistentes con el marco normativo vigente sobre la materia.

3. Buenas Prácticas para la atención de los usuarios, que deberá comprender las políticas diseñadas por la IFIM para que los trabajadores y funcionarios, responsables de atender a los usuarios, proporcionen información y atención adecuada de conformidad con las normas vigentes.

El Manual del Sistema de Atención al Usuario aprobado por las IFIM, se considera una extensión de la presente Norma, y su incumplimiento estará sujeto a las sanciones que establezca la CONAMI, mediante la respectiva Norma.

Artículo 11.- Responsabilidad de la Junta Directiva y Gerencia
La Junta Directiva de la IFIM, es responsable de la aprobación del Manual del Sistema de Atención al Usuario, que establecerá las políticas y procedimientos generales que permitan a la IFIM contar con un sistema de atención al usuario adecuado. Asimismo, será responsable del funcionamiento del referido

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12638

sistema, del cumplimiento de las políticas, procesos y disposiciones contenidas en dicho Manual.

La Gerencia será responsable de coordinar con el Oficial de Atención al Usuario, la implementación de las medidas que sean necesarias para que el funcionamiento del sistema de atención al usuario se ajuste a las políticas generales establecidas en el Manual del Sistema de Atención al Usuario. Asimismo, la Gerencia será responsable de garantizar el cumplimiento de las funciones del Oficial de Atención al Usuario, de acuerdo con lo establecido en el Manual.

CAPITULO II

DEL OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 12.- Oficial de atención al Usuario
El Oficial de Atención al Usuario es el funcionario encargado de velar por el cumplimiento del Sistema de Atención al Usuario, al implementar y cumplir con las políticas y procesos establecidos por la IFIM en el Manual respectivo.

Dicho Oficial deberá coordinar con el Ejecutivo Principal, los mecanismos y acciones que deberán implementarse para el adecuado funcionamiento del sistema de atención al usuario.

Las IFIM, deberán designar un Oficial de Atención al Usuario y en función del volumen y complejidad de sus operaciones, así como de su infraestructura, podrán optar por establecer un Área de Atención al Usuario.

Las IFIM podrán contar con un Oficial de Atención al Usuario a tiempo parcial, no obstante, éste no deberá estar involucrado en las operaciones y servicios con el público, a fin de evitar conflictos de interés.

Artículo 13.-Requisitos del Oficial de Atención al Usuario Requisitos del Oficial de Atención al Usuario

El Oficial de Atención al Usuario deberá reunir los siguientes requisitos mínimos:

1. Tener conocimiento y experiencia en temas de legislación y en Normativa de defensa y protección al consumidor, transparencia de información y atención al usuario, en especial, de las normas emitidas por la CONAMI en estas materias;
2. Tener conocimiento y experiencia con relación a los productos y servicios que brinda la IFIM, en especial en materia de microcrédito; y
3. Otros que establezca la IFIM.

Las IFIM deberán comunicar a la CONAMI el nombre del Oficial de Atención al Usuario, así como el cumplimiento de los requisitos señalados en el párrafo previo, en un plazo de cinco (5) días desde la fecha de su designación.

Artículo 14.- Funciones del Oficial de Atención al Usuario
Son funciones del Oficial de Atención al Usuario:

1. Velar por la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de defensa del consumidor, transparencia de información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas por la CONAMI;
2. Velar porque la IFIM cuente con un área de atención de reclamos de sus usuarios debidamente implementadas y con mecanismos adecuados para la absolución de sus reclamos;
3. Coordinar con las demás áreas de la IFIM la implementación de las políticas y procedimientos para el

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12638

funcionamiento del sistema de atención al usuario y su debido cumplimiento;
4. Proponer medidas que permitan a la IFIM mejorar el funcionamiento del sistema de atención al usuario y sus elementos mínimos;
5. Verificar que los medios de difusión de tasas de interés, comisiones y gastos, así como de las operaciones y servicios que desarrolle la IFIM cumplan con la Normativa vigente;
6. Verificar que el personal encargado de brindar atención a los usuarios con relación a las operaciones y servicios que brinda la IFIM, así como con relación a las materias contenidas en los contratos de microcrédito, se encuentre debidamente capacitada;
7. Ser el nexo de coordinación y de atención de las solicitudes de información que formule la CONAMI en materia de atención al usuario;
8. Reportar a la CONAMI un informe anual referido al funcionamiento del sistema de atención al usuario e información sobre los reclamos formulados, atendidos y/o pendientes; y
9. Las demás que sean necesarias para el adecuado cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con la presente norma.

El Oficial de Atención al Usuario, para el debido cumplimiento de sus responsabilidades y la presentación del informe anual a que alude el numeral 8, deberá elaborar un Programa Anual de Trabajo que será puesto en consideración previa de la Junta Directiva de la IFIM y aprobado por ésta antes del 31 de diciembre de cada año. Dicho programa deberá contener la metodología a ser utilizada para las verificaciones y revisiones del grado de cumplimiento del sistema de atención al usuario, las actividades a realizarse, incluyendo, de ser el caso, el cronograma de su ejecución. Una copia del referido Programa Anual deberá estar a disposición de la CONAMI.

Artículo 15.- Presentación del Informe Anual del Oficial de Atención al Usuario
El Informe Anual referido al funcionamiento del sistema de atención al usuario deberá ser presentado a la CONAMI, a más tardar dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores al cierre del ejercicio por medios físicos y electrónicos.

El informe deberá ser puesto en conocimiento de la Junta Directiva de la IFIM antes de ser presentados a la CONAMI. El informe deberá contener información relativa a los reclamos recibidos, las verificaciones y revisiones efectuadas por el Oficial de Atención al Usuario, de conformidad con lo indicado en el último párrafo del artículo anterior, así como una descripción de la metodología utilizada en las revisiones y verificaciones.

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS POR PARTE DE LAS IFIM

Artículo 16.- Plazo para la respuesta a los reclamos
Las IFIM tendrán un plazo de siete (7) días hábiles contados a partir de la recepción del correspondiente reclamo, para emitir la respuesta fundamentada al mismo. En casos excepcionales y atendiendo a la complejidad del reclamo o de la operación reclamada, la IFIM podrá hacer uso de un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para emitir la respuesta. El uso del plazo adicional por parte de la IFIM deberá ser notificado en su domicilio al usuario reclamante.

Artículo 17.- Prohibiciones
Son prohibiciones para las IFIM:

1. Realizar cobros por la recepción y atención de reclamos, incluso si éstos fueran improcedentes;
2. Exigir a los usuarios reclamantes la presentación de documentos e información que se encuentre en poder de la propia IFIM o que no guarde relación directa con la materia reclamada;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12638

3. Exigir a los usuarios la participación de un abogado.

Artículo 18.- Tramitación del reclamo
La IFIM establecerá el procedimiento que considere más apropiado para atender los reclamos de los usuarios, lo que incluye la posibilidad de atender reclamos por vía telefónica, correo electrónico o páginas web. El procedimiento que en definitiva adopte, será puesto en conocimiento de la CONAMI, previamente a su implementación. Dicho procedimiento deberá comprender, cuando menos, los siguientes pasos:

1. Se debe recibir todo reclamo formulado por el usuario, evitando su rechazo automático;
2. Debe registrarse el reclamo, asignándole un código o número único y correlativo;
3. Debe comunicarse al usuario su código o número único de reclamo, dejando constancia de ello en el expediente respectivo;
4. Se debe analizar y evaluar no solo la documentación e información presentada por el usuario que respaldaría el reclamo, sino toda aquella que se encuentre en poder de la propia IFIM y que sea útil y necesaria para resolver el reclamo formulado;
5. Debe emitirse y registrarse la respuesta al reclamo en el plazo establecido en la presente norma;
6. Se debe proporcionar la respuesta al usuario usando el mismo medio por el que fue presentado el reclamo u otro que haya sido aceptado por el reclamante; y,
7. Se debe incluir en la respuesta al usuario la siguiente leyenda: *"Si el usuario está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede recurrir ante el Presidente Ejecutivo de la CONAMI".*

CAPÍTULO IV
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS ANTE LA CONAMI

Artículo 19.- Interposición de reclamos ante CONAMI
Aquellos usuarios cuyos reclamos no hayan sido atendidos en los plazos que establece la presente norma, hayan recibido respuestas negativas o estén en desacuerdo con la respuesta emitida por la IFIM, pueden recurrir ante el Presidente Ejecutivo con la finalidad que se pronuncie, vía resolución, sobre dicho reclamo.

El usuario que recurra ante la CONAMI podrá presentar su reclamo a través de la página web de la Institución, por correo electrónico o en físico. Si solicita hacerlo por correo electrónico o en físico, se le facilitará un formulario, debiendo incluir el número o código único de reclamo asignado por la IFIM, exponiendo los motivos por los cuales está en desacuerdo con la respuesta emitida o formulando su reclamo por la omisión de respuesta por parte de la correspondiente IFIM, a esta solicitud debe agregar los siguientes requisitos:

1. Nombre de la institución contra la que se formula el reclamo.
2. Generales de ley del usuario reclamante, números de teléfonos, dirección y correo electrónico, si lo tuviese.
3. Motivo del reclamo.
4. Fecha de presentación del reclamo ante el emisor y copia de la respuesta de la misma, si hubiere.
5. Poder otorgado por el titular, en el caso de que se trate de un apoderado; y,
6. Documentos anexos al reclamo, si los hubiere.

Si lo considera necesario, la CONAMI podrá requerir al usuario, la presentación de otros documentos adicionales.

Artículo 20.- Inadmisibilidad de reclamos
La CONAMI no admitirá reclamos que pudieran formular los usuarios, en las siguientes circunstancias:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12638

1. Cuando no se haya interpuesto previamente el reclamo ante la IFIM correspondiente;
2. Cuando el reclamo haya sido interpuesto ante autoridad administrativa distinta y se encuentre en trámite;
3. En caso exista acción judicial pendiente acerca de los hechos materia de reclamo;
4. Otras que, conforme a ley, impidan a la CONAMI avocarse al conocimiento y solución del reclamo.

Artículo 21.- Atención de reclamos en la CONAMI
La CONAMI una vez recibido el reclamo requerirá a la IFIM, a través del Oficial de Atención al Usuario, la información y documentación que estime conveniente, así como realizar las inspecciones que considere necesarias, e inclusive citar a los funcionarios de la IFIM para verificar la adecuada atención del reclamo. La IFIM requerida, bajo responsabilidad, se encuentra obligada a proporcionar a la CONAMI toda la información y documentación solicitada, además de toda aquella que considere necesaria para la correcta y objetiva evaluación del reclamo, en el plazo previsto por CONAMI.

Iguales requerimientos de información pueden ser formulados al usuario reclamante, de considerarse necesario para mejor resolver.

El Presidente Ejecutivo deberá emitir resolución pronunciándose sobre el reclamo formulado, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, luego de haber recibido a satisfacción la información y documentación requeridas tanto a la IFIM como al usuario reclamante.

Artículo 22. - Disposiciones administrativas
En caso que el usuario o la IFIM, estén en desacuerdo con la resolución emitida por el Presidente Ejecutivo, les asiste el derecho de interponer contra la misma, los recursos de revisión y apelación, en la forma y plazos establecidos en el artículo 66 de la Ley, y en la NORMA SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS emitida por la CONAMI.

TÍTULO III

OTROS ASPECTOS PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO

CAPÍTULO I

SOBRE LA MOROSIDAD Y SU COBRANZA

Artículo 23.- Publicación de Morosos y mecanismos de cobranza
Las IFIM no deberán aplicar mecanismos abusivos de cobranza, no obstante no se considerará como tal, publicar en diarios de publicación nacional los nombres de deudores y fiadores de los principales créditos en Mora, esta publicación debe garantizar que no se publiquen clientes que se encuentren con arreglos de pago, o que se encuentren al día en sus préstamos. En caso de darse cualquiera de estas situaciones la IFIM deberá proceder, en las siguientes 72 horas de haberse enterado del error, a publicar un anuncio el cual limpie la imagen del deudor.

Artículo 24.- Sobre la Cobranza Extrajudicial
Los procedimientos de cobranza extrajudicial serán aprobados por la Junta Directiva de las IFIM y no deben aplicar métodos o usar medios de cobro extrajudicial, que den la apariencia de tratarse de cobros por la vía judicial, que atenten contra el honor e imagen de los usuarios o resulten intimidatorios.

Las gestiones de cobranza extrajudicial y los contactos y comunicaciones con los deudores deben efectuarse en días y en horarios adecuados y sin alterar la tranquilidad familiar o laboral de los mismos.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12638

Artículo 25.- Horario establecido para las Gestiones de cobranza
Las Instituciones, abogados, gestores de cobranzas y servicios automatizados de cobranza, solo podrá contactar al deudor entre las ocho de la mañana y las siete de la noche, de lunes a sábados. En todo caso, las gestiones de cobranza deberán desarrollarse respetando la honorabilidad e integridad moral del usuario.

CAPÍTULO II
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Artículo 26.- Medidas de seguridad y Protección de Datos
Es obligación de las IFIM la protección de datos personales de sus clientes. El uso de los datos personales con fines distintos a los manifestados por el usuario, requerirá autorización escrita.

Es obligación adoptar las medidas técnicas de control que garantice seguridad en las transacciones, transmisión y resguardo de datos de las personas usuarias de servicios financieros, según lo establecido en la
Ley No. 787, Ley de Protección de Datos, publicada en la Gaceta, Diario Oficial No. 61, del 29 de marzo del año 2012.

TÍTULO IV

INFRACCIONES E IMPOSICIÓN DE SANCIONES

Artículo 27.- Sanciones
El Presidente Ejecutivo podrá imponer las sanciones previstas en las disposiciones del Capítulo IV del Título IV de la Ley, conforme lo establecido en la presente norma.

El cumplimiento de la sanción por el infractor no significa la convalidación de la situación irregular, debiendo el infractor cesar de inmediato los actos u omisiones que dieron lugar a la sanción.

Artículo 28.-Multas a las IFIM
El Presidente Ejecutivo, impondrá multa a las IFIM entre quinientos y diez mil unidades de multa. El valor de cada unidad de multa, será el equivalente en moneda nacional a un dólar de los Estados Unidos de América, conforme al tipo de cambio oficial establecido por el Banco Central de Nicaragua, vigente a la fecha de la imposición de la sanción. Las multas consignadas en la presente Norma, serán pagadas a la Tesorería General de la República.

Artículo 29.- Categorías de infracciones
Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves, de acuerdo con su nivel de gravedad, sus efectos y consecuencias, conforme a lo señalado en la presente norma.

LEVES:
1. Aplicar métodos o usar medios de cobro extrajudicial que den la apariencia de tratarse de cobros por la vía judicial, que atenten contra el honor e imagen de los usuarios del microcrédito o resulten intimidatorios.
2. No facilitar el acceso al lugar de reclamo por parte del usuario, identificando la ubicación de este servicio en forma clara.
3. No designar un Oficial de Atención al Usuario, encargado de velar por el cumplimiento del sistema de atención al usuario.
4. No designar un encargado de atender los reclamos de los usuarios en cada una de las oficinas, sucursales y agencias en las que preste atención al público, en la forma prevista por la presente norma.
5. Omitir brindar capacitación al personal encargado de la atención de los reclamos para prestar adecuadamente este servicio.
6. No proporcionar al usuario las facilidades para que pueda formular su reclamo.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12638

7. No incluir dentro del Plan Anual de Auditoría Interna, la verificación del funcionamiento del sistema de reclamos de los usuarios.
8. Omitir mantener el registro de cada uno de los reclamos presentados por los usuarios y las respectivas decisiones.
9. No informar al usuario que, en caso de no ser atendidos en su reclamo o de recibir respuesta negativa por parte de la IFIM registrada, puede recurrir ante el Presidente Ejecutivo.
10. No mantener en archivo electrónico, magnético u otro que permita su reproducción, por un período no menor a cinco (05) años, toda la documentación relativa a cada reclamo.
11. No remitir a la CONAMI, dentro de los plazos establecidos, la información sobre los reclamos formulados, atendidos y/o pendientes que le sea requerida.
12. No reportar a la CONAMI, en la forma y en el plazo establecido, el informe anual referido al funcionamiento del sistema de atención al usuario.
13. No emitir la respuesta fundamentada al reclamo formulado dentro de los plazos establecidos.
14. Rechazar automáticamente algún reclamo formulado por los usuarios.
15. No registrar el reclamo, asignándole un código o número único y correlativo.
16. No comunicar al usuario su código o número único de reclamo.
17. Cualesquiera otras infracciones de igual o similar gravedad que se cometan a las disposiciones establecidas en la presente Norma y/o a las instrucciones del Presidente Ejecutivo.

GRAVES:

1. No establecer políticas, códigos de conducta y manuales de procedimientos, formalmente aprobados por la Junta Directiva, de atención de los derechos del usuario, en concordancia con la Ley y las presentes normas, que incluyan aspectos específicos sobre buenas prácticas en la atención de personas con discapacidad, adultos mayores y gestantes y consideren el debido respeto de los derechos de los usuarios y la oportuna atención de sus reclamos.
2. Exigir a los usuarios reclamantes la presentación de documentos e información que se encuentre en poder de la propia IFIM o que no guarde relación directa con la materia reclamada.
3. Exigir a los usuarios la participación de abogado que suscriba el reclamo.
4. No remitir a la CONAMI, con una periodicidad trimestral, la información sobre los reclamos formulados, atendidos y/o pendientes que le sea requerida.
5. Desarrollar gestiones de cobranza irrespetando la honorabilidad e integridad moral del usuario.
6. Contactar a los deudores, usuarios de las IFIM, ya sea por sus funcionarios, abogados, gestores de cobranzas y servicios automatizados de cobranza, fuera del horario establecido en la presente Norma.
7. No atender los reclamos de los usuarios en el tiempo establecido en la presente Norma.
8. No poner en conocimiento de la CONAMI, el procedimiento para atender los reclamos de los usuarios.
9. Incumplir las políticas y procedimientos establecidos en el Manual de Sistema de Atención al Usuario
10. Cualesquiera otras infracciones de igual o similar gravedad que se cometan a las disposiciones establecidas en la presente Norma y/o a las instrucciones del Presidente Ejecutivo.

MUY GRAVES:

1. No contar con un Manual de Sistema de Atención al Usuario.
2. Realizar cobros por la recepción y atención de reclamos, incluso si éstos fueran improcedentes.
3. No contar con un Oficial de Atención al Usuario.
4. No presentar a la CONAMI, el Informe Anual referido al funcionamiento del sistema de atención al usuario, así como Informe Especial Anual de Auditoría Interna sobre dicho Sistema, en el tiempo y forma establecido en la presente Norma.
5. Utilizar datos personales de sus usuarios, con fines distintos a los manifestados por el mismo, sin autorización escrita.
6. Cualesquiera otras infracciones de igual o similar gravedad que se cometan a las disposiciones establecidas en la presente Norma y/o a las instrucciones del Presidente Ejecutivo.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12638

Artículo 30.- Relación de sanciones y multas
Las sanciones y multas aplicables a cada categoría de infracciones son las que se indican a continuación:

1. Por la comisión de infracciones **LEVES** corresponde aplicar una o más de las siguientes sanciones:
1. Amonestación al ejecutivo principal, al Auditor Interno y miembros de la Junta Directiva.
2. Multa a la IFIM no menor de quinientas (500) unidades de multa ni mayor de cinco mil (5,000) unidades de multa.
3. Multa personal a quienes resulten responsables entre los directores y principal ejecutivo no menor de quinientas (500) unidades de multa ni mayor de cinco mil (5 000) unidades de multa.

2. Por la comisión de infracciones **GRAVES** corresponde aplicar una o más de las siguientes sanciones:

1. Multa a la IFIM no menor de cinco mil (5 000) unidades de multa ni mayor de ocho mil (8,000) unidades de multa.
2. Multa personal a quienes resulten responsables entre los directores y principal ejecutivo no menor de cinco mil (5 000) unidades de multa ni mayor de ocho mil (8 000) unidades de multa.
3.
4. Suspensión temporal del programa de fomento o de incentivos concedidos conforme a la Ley, por un período no mayor de seis (6) meses.
5. Remoción del cargo de director, miembro de la Junta Directiva, principal ejecutivo o Auditor Interno en caso de reincidencia en la comisión de infracciones graves.

3. Por la comisión de infracciones **MUY GRAVES** corresponde aplicar una o más de las siguientes sanciones:
1. Multa a la IFIM no menor de ocho mil (8,000) unidades de multa ni mayor de diez mil (10 000) unidades de multa.
2. Multa personal a quienes resulten responsables entre los directores y principal ejecutivo no menor de ocho mil (8, 000) ni mayor de diez (10, 000) unidades de multa.
3.
4. Suspensión temporal del programa de fomento o de incentivos concedidos conforme a la Ley, por un período mayor a seis (6) y hasta doce (12) meses.
5. Cancelación de la inscripción de la IFIM en el Registro Nacional de IFIM a cargo de la CONAMI.
6. Remoción del cargo de director, miembro de la Junta Directiva, principal ejecutivo o Auditor Interno en caso de reincidencia en la comisión de infracciones muy graves.

Artículo 31.- Reincidencia
En caso de una segunda infracción sobre un hecho ya sancionado, dentro de un período de doce meses, de la misma naturaleza de los indicados en el artículo 30 de la presente norma, el Presidente Ejecutivo impondrá una sanción igual al doble de las unidades de multa, impuesta en la primera infracción.

Artículo 32.- Procedimiento y Plazo para el Pago de Multas
Una vez emitida la correspondiente resolución por el Presidente Ejecutivo, mediante la cual se establezca la infracción a la norma, esta tendrá cinco días hábiles para proceder al pago de la multa impuesta de conformidad con la categoría de la infracción.

El monto de la multa será depositado en la cuenta, que para tal efecto establezca el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a través de la Tesorería General de la República.

La IFIM, deberá remitir la minuta de depósito del monto de la multa al Presidente Ejecutivo. Si transcurrido el plazo, la IFIM no remite el comprobante de pago antes referido, el Presidente Ejecutivo,

procederá a requerir el pago en el término de 24 horas, dando conocimiento a las autoridades del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para que proceda hacer efectivo el cobro.

Los plazos establecidos en el presente artículo son improrrogables, salvo norma expresa en contrario, y se computan a partir del día hábil siguiente de aquél en que se practique la notificación de la infracción.

Artículo 33.- Responsabilidades de la Junta Directiva
Las sanciones aplicadas a las IFIM por la CONAMI así como aquellas aplicadas a sus directores, miembros de la Junta Directiva, ejecutivo principal y Auditor Interno, deberán ser comunicadas a la Junta Directiva correspondiente, dejándose constancia de dicha comunicación en el acta de la primera sesión de dicho órgano que celebre luego de la recepción de la resolución respectiva o dentro de los treinta (30) días calendarios posteriores a su recepción, lo que ocurra primero. De considerarlo necesario y en atención a la gravedad de los hechos materia de sanción, la CONAMI puede disponer se convoque a una sesión especial de Junta Directiva, para el cumplimiento de lo previsto en el presente párrafo.

La Junta Directiva, a su vez, es responsable de informar a la junta general de accionistas u órgano equivalente, en la sesión más próxima, las sanciones que la CONAMI imponga a las IFIM, a sus directores, miembros de la Junta Directiva, ejecutivo principal y Auditor Interno por la comisión de infracciones graves y muy graves, dejándose constancia de dicha comunicación en el acta correspondiente a la referida sesión. Asimismo, es responsable de que la IFIM cumpla las sanciones que la CONAMI les imponga y de que se cumplan las sanciones que se impongan a sus directores, miembros de la Junta Directiva, Ejecutivo Principal y Auditor Interno, según corresponda.

Artículo 34.- Impugnación
El sancionado podrá interponer los recursos administrativos previstos en el artículo 66 de la Ley y conforme la Norma sobre los Procedimientos de los Recursos Administrativos ante la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 244 del veinte de diciembre del dos mil doce.

Artículo 35.- Registro y publicidad de sanciones
Las sanciones que se impongan en virtud de la presente Norma, deben ser notificadas a los infractores y se anotarán en el registro de sanciones de la CONAMI.

El Presidente Ejecutivo, de forma periódica, publicará en la página web de la institución, las sanciones que impongan a las IFIM y la razón de dicha sanciones.

TÍTULO V
DISPOSICIONES FINALES

Artículo 36.- Resoluciones de la CONAMI
Las resoluciones que dicte la CONAMI, mediante las cuales se pronuncie en definitiva sobre algún reclamo formulado por un usuario, constituyen disposición administrativa de obligatorio cumplimiento, sujeta a sanciones en caso de no ser acatadas.

Una vez agotada la vía administrativa, las partes podrán ejercer la acción judicial que corresponda.

Artículo 37.- Auditoría Interna
El funcionamiento del sistema de atención al usuario, así como el cumplimiento por parte de la IFIM de las disposiciones contenidas en la presente norma, debe ser evaluado por la Unidad de Auditoría Interna de la IMF y en el caso de las IFIM voluntarias, el área o persona que realice dichas funciones.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12638

Las conclusiones de dicha evaluación deben presentarse a la CONAMI mediante un informe especial anual, conjuntamente con el Informe Anual del Oficial de Atención al Usuario, a más tardar dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores al cierre del ejercicio por medios físicos y electrónicos. El informe especial deberá ser puesto en conocimiento de la Junta Directiva de la IFIM, antes de ser presentados a la CONAMI.

Artículo 38.- Sanciones
Las resoluciones que emita la CONAMI y que pongan fin en la vía administrativa a algún reclamo formulado por un cliente o usuario del microcrédito, constituirán disposiciones que obligan a las partes a su debido cumplimiento, siendo susceptibles de la aplicación de las sanciones que correspondan, en caso de incumplimiento.

Artículo 39.- Supervisiones de la CONAMI
La CONAMI en sus supervisiones in situ y extra situ verificará el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Norma, así como de la legislación vigente en materia de protección al usuario.

Artículo 40.- Cronograma para la implementación de la Norma
Las IFIM cumplirán con lo establecido en la presente norma, conforme al siguiente cronograma:

Implementación	Plazo en días calendarios
Nombramiento del Oficial de Atención al Usuario	30
Aprobación del Manual del Sistema de Atención al Usuario	90
Implementación del Sistema de Atención al Usuario	120

Los plazos establecidos en el cronograma que antecede, se contarán a partir de la fecha de publicación de esta norma en la Gaceta, Diario Oficial.

La Presidencia Ejecutiva de la CONAMI velará por la correcta aplicación y cumplimiento de la presente Norma.

Artículo 41.- Disposición Final
Cualquier situación respecto a la aplicación de la presente Norma y no prevista en ésta, será resuelta por el Presidente Ejecutivo. Se exceptúa cualquier reforma a la Norma, la cual es atribución del Consejo Directivo.

Artículo 42.- Vigencia
La presente norma, entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

(f) Flavio José Chiong Arauz, Presidente Ejecutivo en funciones (f) Rosa Pasos Argüello, Miembro Propietario (f) Freddy José Cruz Cortez, Miembro Propietario (f) Guillermo Enrique Gaitán José, Miembro Suplente (f) Alejandra Leonor Corea Bradford, Miembro Suplente (f) Álvaro José Contreras, Secretario. (f) Álvaro José Contreras, Secretario Consejo Directivo.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12638