NORMA SOBRE TRANSPARENCIA EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS

Resolución N° CD-SIBOIF-796-1-AGOST30-2013, Aprobado el 30 de Agosto del 2013

Publicado en La Gaceta No 178 del 20 de Septiembre del 2013

El Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

CONSIDERANDO

I

Que el artículo 52 de la Ley 561, Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros (LGB), publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 232, del 30 de noviembre de 2005, señala que los bancos deberán comunicar por escrito a sus clientes, las condiciones financieras a que están sujetas las diversas operaciones activas y pasivas, especialmente las tasas de interés nominales o efectivas con su respectiva forma de cálculo, y que en los contratos deberá expresarse de manera clara, el costo de la operación, comisiones o cualquier otro cargo que le afecte al cliente.

II

Que el artículo 53 de la LGB establece listado enumerativo de las operaciones que pueden realizar las instituciones financieras; señalando, en su parte *infine*, que el Consejo Directivo de la Superintendencia de
Bancos y de Otras Instituciones Financieras (Consejo Directivo de la Superintendencia) está facultado para dictar normas administrativas de carácter general, respecto a la ejecución de cualquiera de las operaciones enumeradas por el referido artículo, sean realizadas éstas por los bancos o por instituciones financieras no bancarias.

III

Que el artículo 86 de la Ley No. 733, Ley General de Seguros, Reaseguros y Fianzas, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 162, 163 y 164, del 25, 26 y 27 de agosto del 2010, establece que la propaganda y publicidad que las sociedades de seguros, intermediarios y auxiliares de seguros efectúen en territorio nacional o en el extranjero, deberán sujetarse a las disposiciones de dicha Ley y a las normas de carácter general que dicte el Consejo Directivo de la Superintendencia. Asimismo, el artículo 92 de la referida Ley 733, prevé el derecho de los usuarios de comparecer ante la Superintendencia a interponer quejas o reclamos en contra de las entidades prestadoras de los servicios regulados por dicha Ley.

IV

Que de conformidad con lo establecido por el artículo 53 de la Ley 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias (Ley 842), publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 129, del 11 de julio del año 2013, corresponde a la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, la aplicación de la referida Ley a las instituciones sujetas a su fiscalización y vigilancia.

V

Que de conformidad con lo establecido por el artículo 61 de la Ley 842, las instituciones financieras antes

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

de celebrar contrato, están obligadas a suministrar información necesaria para que sus clientes conozcan de forma comprensible, transparente, homogénea y exacta las comisiones, gastos y tasa de interés corrientes y moratorias que se cobrarán, aspectos que deben ser desarrollados mediante normativa, a efecto de que los clientes puedan realizar el análisis y comparación respectiva;

VI

Que la referida Ley 842, faculta a normar al Consejo Directivo de la Superintendencia, además de la materia mencionada en el párrafo anterior, los aspectos concernientes a la presentación de reclamos, tanto ante las instituciones financieras, como ante la Superintendencia.

En uso de sus facultades,

HA DICTADO

La siguiente,

Resolución N° CD-SIBOIF-796-1-AGOST30-2013

NORMA SOBRE TRANSPARENCIA EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS

CAPÍTULO I
CONCEPTOS, OBJETO Y ALCANCE

Artículo 1. Conceptos.- Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en la presente norma, los conceptos indicados en el presente artículo, tanto en mayúsculas como en minúsculas, singular o plural, tendrán los significados siguientes:

a) **Cláusulas Abusivas:** Son todas aquellas estipulaciones contractuales, que habiendo sido establecidas unilateralmente por la institución financiera, se consideren en contra de las exigencias de la buena fe, causando un desequilibrio de los derechos y obligaciones en perjuicio de sus clientes y usuarios.

b) **Cliente:** (1) persona natural o jurídica con quien la institución mantiene una relación comercial originada por la celebración de un contrato; y (2) persona natural o jurídica con quien la institución se encuentra en fases previas a la celebración de un contrato.

c) **Contrato de Adhesión:** Es aquel cuyas cláusulas son establecidas unilateralmente por la institución financiera, sin que el cliente pueda negociar o modificar su contenido al momento de contratar.

d) **Contrato:** Documento que contiene todos los derechos y obligaciones que corresponden al cliente y a la institución, incluyendo los anexos que establecen estipulaciones específicas propias de la operación financiera que es objeto del pacto y que ha sido celebrado por las partes contratantes.

e) **Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros:** Instancia administrativa de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, creada mediante la Ley No. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias.

f) **Modelo de Contrato de Adhesión:** Modelo de contrato que contiene todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cliente y a la institución en caso de llegar a contratar, y que es puesto a disposición del primero en la página de internet de la institución.

Incluirá los anexos con estipulaciones específicas propias de una operación financiera cuando

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

correspondan con la finalidad de comprender la operación o servicio y/o las obligaciones y derechos de las partes.

g) **Fórmula:** Método que permite determinar de forma clara, detallada, y comprensible, el principal y los intereses que cobren o paguen las instituciones por sus productos activos y pasivos, respectivamente, así como, los montos que cobren por comisiones y gastos derivados de la operación.

h) **Institución o institución financiera:** Bancos, sociedades financieras, instituciones financieras no bancarias, compañías de seguros y empresas financieras de régimen especial sujetas a la supervisión de la Superintendencia.

i) **Operaciones activas bajo el sistema de cuotas:** Operación de crédito bajo la modalidad de desembolso de dinero que se repaga según el cronograma de pagos otorgado por la institución dentro del plazo de vencimiento, tales como créditos vehiculares, créditos de consumo, microcréditos y créditos hipotecarios de vivienda. No se considera bajo esta definición los créditos otorgados bajo la modalidad de tarjetas de crédito.

j) **Operaciones activas:** Operaciones de crédito que implican el desembolso de dinero en efectivo o el otorgamiento de una línea de crédito bajo cualquier modalidad contractual.

k) **Operaciones pasivas:** Operaciones de captación de fondos bajo cualquier modalidad contractual.

l) **Operaciones pasivas a plazo determinado:** Operaciones de captación de fondos cuya fecha de vencimiento dependerá del plazo pactado entre el cliente y la institución.

m) **Programa:** Aplicativo o software que permite a la institución calcular intereses, comisiones y gastos, bajo el sistema de cuotas y que puede ser utilizado por el cliente para replicar su caso particular.

n) **Servicios de Pago:** Servicios que permiten depósitos y retiros de efectivo, la ejecución de operaciones de pago, la emisión y/o adquisición de instrumentos de pago y cualquier otro servicio funcional para la transferencia de dinero. Lo anterior también incluirá la emisión de dinero electrónico y de instrumentos monetarios electrónicos.

o) **Superintendencia:** Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

p) **Superintendente:** Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

q) **Tarjeta de crédito:** Instrumento o medio de legitimación, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, cuya posesión acredita el derecho del tarjetahabiente o portador de tarjeta adicional, para disponer de la línea de crédito en cuenta corriente, derivada de una relación contractual previa entre el emisor y el tarjetahabiente.

r) **TCEA:** Tasa de Costo Efectiva Anual.

s) **Usuario:** Persona natural o jurídica que sin tener una relación contractual con la institución financiera, adquiere, utiliza o disfruta un producto o servicio financiero determinado, o que potencialmente puede llegar a adquirir, utilizar o disfrutar de tal producto o servicio.

Artículo 2. Objeto y alcance.- El objeto de la presente norma es establecer el tipo de información que las instituciones financieras deberán presentar a sus clientes sobre las operaciones o servicios que prestan, así como, los plazos y la forma en que esta información debe ser presentada; de tal forma que

estos cuenten con información clara, precisa y comprensible para poder elegir por sí mismos, responsablemente, los productos o servicios financieros adecuados a sus intereses y ser conocedores de los compromisos y deberes que asumen en la contratación con las instituciones financieras. Asimismo, la norma tiene por objeto regular, entre otros aspectos, la determinación de la tasa de costo efectiva anual (TCEA), la contratación de seguros, las cláusulas abusivas, el sistema de atención al cliente y los requisitos para presentar reclamos ante la Superintendencia.

Como premisa general, las disposiciones de la presente norma serán aplicables a las distintas instituciones financieras a las que se refiere el artículo anterior, en la medida en que tales disposiciones sean pertinentes a los productos y servicios ofrecidos por dichas instituciones, dadas las particularidades de estos productos y servicios, la necesidad de brindar información oportuna a sus clientes y los términos de la norma. Dentro de este marco, serán aplicables a las compañías de seguros, en lo pertinente, los Capítulos I, II, III, V, VI, VIII, XI, XII, XIII y XIV. Los Capítulos IV, VII, IX y X serán aplicables si las compañías de seguros otorgan créditos.

Las disposiciones de la presente norma serán aplicables tanto a los clientes como a los usuarios de las instituciones financieras, en lo que corresponda, según el servicio o atención brindada en cada caso.

CAPÍTULO II
PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 3. Derechos de los clientes y usuarios de servicios financieros.- Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 54 de la Ley 842, los clientes y usuarios de servicios financieros tienen, entre otros, los siguientes derechos:

a) A ser informados de forma clara, completa, oportuna y adecuada sobre los alcances y consecuencias de los servicios financieros a ser contratados y los cambios de las condiciones previamente pactadas; en el marco de una cultura financiera y consumo responsable en relación a este tipo de productos y servicios;

b) A seleccionar el o los productos o servicios financieros en el ámbito de libre competencia, ya sea de crédito, de pago o cualquier otro servicio financiero prestado por las distintas instituciones que prestan servicios financieros;
c) A ser notificados por parte de la institución financiera de forma verificable, de la decisión negativa emitida por parte de la institución respecto a la contratación del producto o servicio financiero solicitado de previo por el usuario;

d) A ser atendidos oportuna y diligentemente en el caso de reclamos, denuncias o consultas interpuestas;

e) A ser notificados de forma verificable sobre el estado del trámite y la resolución final de su queja, denuncia, reclamo o consulta; y

f) A recibir un trato adecuado ante cualquier consulta, contratación o reclamo referente a los servicios financieros.

g) A que se respete la privacidad de sus datos que no han sido proporcionados de forma expresa a las entidades prestadoras de servicios financieros.

Artículo 4. Obligaciones de los clientes y usuarios de servicios financieros.- Conforme a lo establecido en el artículo 55 de la Ley 842, los clientes y usuarios de servicios financieros tienen las siguientes obligaciones:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

a) Leer de previo el contrato a suscribir con la institución prestadora del servicio financiero a contratar.

b) Solicitar de previo cualquier aclaración que precise en cuanto al producto financiero a contratar.

c) Actualizar cualquier cambio a su información brindada a la institución con que ha contratado cualquier servicio financiero.

d) Firmar cada documento de autorización, ampliación de información o demás derivados del producto o servicio financiero que ha contratado, de los que se le entregará una copia al momento de su suscripción.

e) En caso de reclamo o impugnación de cargos deberá agotar la vía en primera instancia, ante la institución prestadora de servicios financieros y de no considerar la resolución emitida por la institución satisfactoria o a falta de respuesta de la misma, podrá recurrir ante la Superintendencia.

f) A cumplir con la obligación adquirida en estricto apego a las estipulaciones pactadas en el contrato suscrito, incluyendo pagar lo adeudado en el tiempo, modo y condiciones establecidas en el convenio o contrato respectivo.

Artículo 5. Deberes de información y de transparencia.- Las instituciones financieras deben proporcionar a sus clientes información clara, adecuada, inteligible y completa de los productos y servicios que ofrezcan y de los correspondientes costos, así como de las condiciones de los contratos que tengan por objeto tales productos y servicios.

Las instituciones financieras deben proporcionar a sus clientes la información pertinente antes, durante y después de la celebración del contrato. Asimismo, las instituciones financieras deberán informar a sus clientes la decisión negativa respecto a la contratación del producto o servicio financiero solicitado, dejando constancia verificable de que se hizo la respectiva notificación.

Las instituciones financieras deberán ser plenamente transparentes en la difusión, aplicación y modificación de las tasas de interés, comisiones, gastos y cualquier otra tarifa asociada a las operaciones activas y pasivas que realicen, así como a los servicios que brinden. Es obligación de las instituciones financieras publicar en la página de internet y en el interior de sus oficinas de atención al público, las tarifas cobradas y los tiempos de acreditación por cada servicio de pago ofrecido al público en general.

Igualmente, las instituciones deben proporcionar a los clientes la información fiscal básica que, de acuerdo con la regulación tributaria, sea aplicable a los productos o servicios que aquéllas prestan, les permita conocer los costos fiscales reales del producto o servicio, todo ello con el alcance razonable propio de la actividad de una institución financiera.

Artículo 6. Atención al cliente.- Las instituciones financieras deben contar con un servicio de atención al cliente que permita a estos últimos obtener información clara, rápida y fiable sobre los productos y servicios financieros, así como, sobre los procedimientos relativos a los mismos y mecanismos de resolución de reclamos.

Artículo 7. Publicidad.- La publicidad utilizada por las instituciones financieras debe ser clara y no engañosa, debiendo recoger adecuadamente las condiciones del producto o servicio publicitado, sin que la misma induzca o pueda inducir a confusión o error a sus destinatarios.

Las condiciones promocionales que incentiven la contratación de los productos o servicios financieros ofrecidos, deberán ser mantenidas por la institución durante el período ofrecido, y de ser el caso por el

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

número de unidades a ofertar o por algún otro supuesto al que esté sujeta la condición promocional.

Los premios, promociones o descuentos que ofrezcan las instituciones financieras, deberán ser reglamentados, contemplando en éstos las restricciones, plazos, naturaleza y formas de cumplimiento; las restricciones deben destacarse de manera relevante que permita al potencial cliente su conocimiento, utilizando una tipografía de tamaño mayor o igual a la más grande que se utilice para publicitar los premios, promociones o descuentos que ofrezcan las instituciones. Dicho reglamento deberá mantenerse disponible al público, al menos, en sus locales de atención al cliente y en la página de internet de la institución. Asimismo, en la publicidad utilizada por la institución financiera se deberán indicar los lugares donde las personas pueden consultar este reglamento.

Artículo 8. Responsabilidades de la junta directiva y la gerencia. La junta directiva de cada institución es responsable de aprobar las políticas generales que permitan a la institución contar con un sistema de atención al cliente adecuado, incluyendo los aspectos concernientes a la atención de consultas y reclamos. Asimismo, la gerencia general será responsable de desarrollar e implementar los procedimientos necesarios para cumplir con dichas políticas y con las disposiciones contenidas en la presente norma.

Artículo 9. Auditoría interna.- El funcionamiento del sistema de atención al cliente, así como el cumplimiento por parte de la institución de las disposiciones contenidas en la presente norma, debe ser evaluado por la unidad de auditoría interna de la institución; y el resultado de esta evaluación debe informarlo semestralmente a la junta directiva con el fin de que dicho órgano de gobierno se mantenga informado y que le permita subsanar o mejorar lo relacionado a la atención a los clientes de la institución.

CAPÍTULO III

CRITERIOS APLICABLES A LAS COMISIONES Y GASTOS

Artículo 10. Comisiones y gastos.- La comisión por una operación o un servicio es una retribución que será determinada por la institución por la prestación de un servicio que efectivamente ésta haya provisto y que previamente haya sido pactado con el cliente. Por su parte, los gastos son aquellos costos en que incurre la institución con terceros por cuenta del cliente para cumplir con requisitos ligados a las operaciones que, de acuerdo a lo pactado, serán de cargo del cliente.

Las tarifas que difundan y apliquen las instituciones por los servicios que presten deberán ajustarse a los criterios antes señalados, debiendo ser clasificados como comisión o como gasto, según corresponda.

En ningún caso podrán aplicarse al cliente comisiones y gastos o cobrar primas de seguro por conceptos no solicitados, no pactados o no autorizados previamente por éste.

Artículo 11. Sustento de comisiones y gastos.- Las instituciones financieras deberán tener el sustento de las comisiones y gastos que cobren. Dicho sustento debe ser desagregado por cliente u operación, según corresponda.

La exigencia de justificación técnica tiene por finalidad sustentar que las comisiones correspondan a servicios efectivamente prestados en tanto que los gastos correspondan a costos reales en los que se ha incurrido con terceros, de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior. En el caso de los gastos, el sustento de costos debe justificar el monto que se consigna como tal concepto.

CAPÍTULO IV

CRITERIOS APLICABLES A LAS TASAS DE INTERÉS

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

Artículo 12. Determinación de las tasas de interés.- Las tasas de interés corriente y moratoria deben ser expresadas en forma efectiva anual para las operaciones activas otorgadas bajo el sistema de cuotas, independientemente de si, adicionalmente, se expresan en su equivalente para otros períodos. Para estos efectos, deberá considerarse que el año cuenta con 360 días. Para el caso de tarjetas de crédito, se seguirá lo establecido en la normativa que regula esta materia. Cuando se trate de operaciones pasivas, se tomará como base de cálculo para la tasa de interés efectiva que el año cuenta con 365 días.

Las tasas de interés que difundan y apliquen las instituciones deberán ajustarse a los criterios antes señalados.

Artículo 13. Tasas de interés variables.- Cuando las instituciones empleen tasas que dependan de un factor variable, se debe especificar de manera precisa e inequívoca la forma en que se determinará en cada momento, incluyendo su periodicidad de cambio, de ser aplicable.

En caso de pactar una tasa que sustituya a la tasa de referencia, la misma debe estar claramente determinada, así como, las condiciones bajo las cuales se procedería a efectuar su modificación.

CAPÍTULO V

OBLIGACIÓN Y MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LAS TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, GASTOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Artículo 14. Difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios.- Las instituciones deberán informar a sus clientes las tasas de interés corriente y moratoria, comisiones y gastos asociados a los diferentes productos y servicios que ofrezcan. Esta información deberá ser difundida de manera clara, explícita y comprensible a fin de evitar que su texto pueda generar confusiones o interpretaciones incorrectas.

Tratándose de la información referida a los seguros que las instituciones de acuerdo a sus políticas sean necesarios convenir respecto a las operaciones que lo requieran, deberán proporcionar al cliente lista de las compañías de seguros autorizadas para emitir este tipo de póliza, con el fin de que éste decida con quien contratarlo.

Tratándose de pólizas colectivas de seguros en las que las instituciones perfilan como parte contratante, éstas deberán informar al cliente sobre la conveniencia de ser incorporado en este tipo de seguro respecto al cual la prima que tiene que pagar puede ser más favorable que al contratarlo individualmente; en este caso, la institución deberá informar el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza, el monto de la prima, la forma en que será deducida, los riesgos cubiertos, las deducciones y el plazo para efectuar el reclamo. Lo anterior es sin perjuicio de la decisión final que decida tomar el cliente en contratar con la empresa de su preferencia.

La información referida a tasas de interés, comisiones y gastos que difundan las instituciones financieras deberá ser revelada para cada producto o servicio que se ofrezca, así mismo, se revelará la oportunidad de su cobro y demás condiciones que afecten su aplicación y determinación, de forma tal que los interesados puedan realizar comparaciones entre las tarifas que las distintas instituciones apliquen. La forma en que se aplicarán los cobros antes indicados debe estar claramente explicada en todos los medios que la institución utilice para su difusión.

Las denominaciones de las comisiones y gastos deben permitir una fácil identificación y comprensión por parte de los clientes. Asimismo, éstas deben estar redactadas en español, sin perjuicio que adicionalmente se incluya una redacción en el dialecto local y/o idioma extranjero.

Artículo 15. Medios para la difusión de las tasas de interés, comisiones, gastos, productos y

servicios.- Para dar cumplimiento a la obligación de difusión constante de tasas de interés, comisiones y gastos, las instituciones deberán difundir la información sobre dichos conceptos al interior de sus oficinas de atención al público y en su página en Internet. En las oficinas de atención al público en las que puedan solicitarse los productos o servicios que brinde la institución, se debe mantener a disposición de los clientes un listado que contenga las tasas de interés, comisiones y gastos que aplica la institución por dichos productos y servicios, el mismo que deberá estar en un lugar visible de la oficina.

Las instituciones a través de su página en Internet deberán difundir la información sobre tasas de interés, comisiones y gastos, la cual deberá mostrarse en un espacio de fácil acceso junto a la información sobre los productos o servicios afectos a esos cobros y deberá estar permanentemente actualizada, debiendo ser idéntica a la información que la institución difunda en sus oficinas de atención al público. Las instituciones deberán difundir la dirección electrónica de su página en Internet para que el cliente tome conocimiento de la forma en que puede acceder a la información contenida en la misma.

Cuando de manera adicional a los medios antes expresados se utilicen folletos informativos, éstos deberán contener información actualizada de las características de la operación y/o servicio, así como, de las tasas de interés, comisiones y gastos, en caso corresponda. Cuando el objetivo del folleto sea difundir las características propias de una operación o servicio sin incorporar información cuantitativa referida a tasas de interés, comisiones, gastos o montos de crédito, se deberá indicar que la información sobre costos está disponible en los diferentes medios de atención al cliente o en la página en Internet de la institución. Si el objetivo del folleto es difundir los aspectos cuantitativos antes indicados correspondientes a determinadas operaciones, entonces, dichos folletos deberán contener ejemplos explicativos de las operaciones que se ofrezcan bajo el supuesto de cumplimiento de las condiciones previstas, incluyendo la TCEA a que se refiere la presente norma. Igualmente, en dichos folletos deberá indicarse todos los cargos por cuenta del cliente en el supuesto de incumplimiento de sus obligaciones, incluyendo los intereses moratorios y otros cargos que resulten aplicables.

Asimismo, con el objeto de brindar a los clientes toda la información requerida de manera previa a la celebración de cualquier contrato, las instituciones pondrán a disposición de los clientes, los modelos de contratos de adhesión en sus locales y a través de la página en Internet.

Cuando se entregue al cliente información sobre tasas de interés, comisiones y gastos, se deberá indicar el nombre de la institución, el plazo de su vigencia y su aplicación en la contratación, de ser el caso.

CAPÍTULO VI

INFORMACIÓN PREVIA Y DURANTE LA CELEBRACIÓN DE LOS CONTRATOS

Artículo 16. Modelo de contrato de adhesión.- Las instituciones financieras deben brindar a sus clientes toda la información que éstos soliciten de manera previa a la celebración de cualquier contrato. El otorgamiento de la información antes indicada se satisface con la entrega física del modelo de contrato de adhesión y de la información referida a tasas de interés, comisiones y gastos que serán objeto de pacto con la institución. Se entiende como "información previa a la celebración del contrato", toda aquella información que se debe proporcionar al cliente durante el período de tiempo que toma a éste y a la institución celebrarlo.

Sin perjuicio del cumplimiento de la obligación indicada en el párrafo anterior, las instituciones financieras deberán responder todas las consultas que tengan los clientes con relación al contenido de los contratos. Para tal efecto, deberán contar con personal capacitado y actualizado en los temas que contemplen dichos documentos. Las preguntas más frecuentes que tengan los clientes, con sus respectivas respuestas, deberán ser incorporadas en la página de Internet de la institución, como parte de la difusión que realicen a los productos y servicios que ofrezcan.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

En caso la cuantía de algunas comisiones y gastos no pueda determinarse en el momento de la firma del contrato, debe figurar por lo menos el criterio a ser aplicado para su cálculo y cobro correspondiente.

Artículo 17. Información sobre operaciones activas.- Para efectos de celebrar los contratos por operaciones activas, sea que se trate de aquéllas otorgadas bajo el sistema de cuotas u otras modalidades distintas, las instituciones deberán adjuntar a los contratos el Resumen Informativo para Operaciones Activas, que contendrá la información a que se refieren los artículos 18 y 19 de la presente norma y que forma parte del contrato.

En el caso de operaciones distintas a las indicadas en el párrafo precedente, tales como las tarjetas de crédito, el resumen informativo para operaciones activas deberá contener los conceptos que resulten aplicables.

Artículo 18. Resumen Informativo para operaciones activas y cronograma de pagos.- El resumen informativo para operaciones activas muestra el detalle de las tasas de interés corriente y moratoria, las comisiones y los gastos que serán de cuenta del cliente y resume algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la institución que sean relevantes para ambas partes. No obstante, su entrega al cliente no exime a la institución de incorporar en el cuerpo del contrato las cláusulas que regulen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

El resumen informativo para operaciones activas es un anexo que forma parte del contrato y deberá llevar la firma de la persona autorizada que actúa en representación de la institución financiera.

El resumen informativo para operaciones activas deberá ser entregado al cliente con copia con acuse de recibo firmado por éste, para su lectura. En caso de existir dudas sobre los conceptos que contiene dicho documento, la institución deberá aclararlas. Luego de leído el documento y aclaradas las dudas que hubieran, las partes lo firmarán por duplicado, quedando un ejemplar en poder de la institución como constancia del cumplimiento de su entrega al cliente.

El resumen informativo para operaciones activas junto con el contrato firmado, deberá mantenerse en los archivos que la institución disponga para su conservación.

El cronograma de pagos deberá ser incluido como parte del contrato, incluyendo el detalle de todos los pagos programados. Se incorpora, para cada fecha de pago, el monto del capital, intereses, prima del seguro, otras comisiones y gastos, así como, el monto total del pago para dicha fecha. La estructura del cronograma de pagos deberá ajustarse a lo establecido en el Anexo 2, mismo que forma parte integrante de la presente norma. El cronograma de pagos solamente será requerido para las operaciones activas bajo el sistema de cuotas.

En el caso que la obligación sea contratada en córdobas con mantenimiento de valor, el cronograma de pagos se ajustará a lo establecido en el Anexo 2 de la presente norma, con la única distinción de que dicho cronograma no tendrá reflejado en las cuotas el ajuste por mantenimiento de valor, cuyo valor dependerá cada mes del tipo de cambio oficial emitido por el Banco Central de Nicaragua. Dicha aclaración quedará debidamente expresada en el documento recibido por el cliente.

Artículo 19. Contenido del resumen informativo para operaciones activas.- El Resumen Informativo para operaciones activas, deberá contener la información siguiente:

a) Nombre con el que se comercializa el producto crediticio.

b) TCEA.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

c) Moneda de denominación del crédito (Córdobas, Córdoba con Mantenimiento de Valor o Dólares).

d) Monto del crédito (o línea de crédito).

e) Monto total a pagar del crédito.

f) Plazo total del crédito o de vigencia de la línea;

g) Indicar si el crédito es financiado con fondos intermediados, de ser el caso.

h) Precisar la tasa de interés corrientes anual y si es tasa de interés fija o variable. En caso de ser variable, se deberá señalar el criterio y la periodicidad para su modificación.

i) Características de la cuota: monto de cada cuota, periodicidad de pago, cantidad total de cuotas, fecha de vencimiento de cada cuota.

j) Denominación y monto de las principales comisiones y gastos.

k) Seguro: detalle de la compañía aseguradora, primas a pagar y tipo de cobertura.

l) Costos por incurrir en mora: tasas de interés moratorio porcentual y cargos.

m) Cuando corresponda, señalar las garantías asociadas al crédito.
n) Contacto para reclamos en la misma institución y, para el caso de no ser resuelto a favor del cliente, contacto para reclamos ante la Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros de la Superintendencia.

o) Incluir las leyendas siguientes, según corresponda, de acuerdo al tipo de crédito:

1) Incumplir el crédito origina mayores pagos de intereses y comisiones, además de ser informado negativamente en la central de riesgos;

2) Efectuar sólo el pago mínimo de la tarjeta de crédito aumenta el tiempo de pago y el costo del crédito;

3) La tasa de interés variable puede subir incrementando el monto de la cuota a pagar;

4) Las cuotas de los créditos que estén denominados en córdobas con mantenimiento de valor o en dólares pueden incrementarse en córdobas ante una devaluación de la moneda; y

5) Ante el incumplimiento en el pago del crédito por parte del deudor, el fiador o garante de un crédito tiene el mismo estatus de obligado principal.

p) Nombre y documento de identidad de los garantes o fiadores del crédito, de corresponder.

q) Una declaración final del cliente referida a que el resumen informativo para operaciones activas, así como el contrato, fueron entregados para su lectura, que se aclararon sus dudas y que firma con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.

r) Otra información que sea relevante para las partes, según lo considere la institución o el

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

Superintendente.

Tratándose de operaciones con tarjetas de crédito, la institución deberá comunicar los aspectos de la Hoja Resumen que resulten aplicables. No será aplicable para dichas operaciones las disposiciones referidas al cronograma de pagos.

El resumen informativo para operaciones activas deberá ajustarse a lo establecido en el Anexo 1, mismo que forma parte integrante de la presente norma.

Artículo 20. Información sobre operaciones pasivas.- Tratándose de las operaciones pasivas, tanto de aquéllas pactadas a plazo determinado, como de modalidades distintas, se proporcionará al cliente, junto con el contrato correspondiente, un resumen informativo para operaciones pasivas con el contenido indicado en el artículo siguiente de la presente norma, mismo que forma parte del contrato.

En caso de depósitos distintos a los de plazo determinado, el resumen informativo para operaciones pasivas deberá contener los conceptos que resulten aplicables.

Artículo 21. Resumen informativo para operaciones pasivas.- El resumen informativo para operaciones pasivas muestra el detalle de la tasa de interés que se retribuirá al cliente, las comisiones y gastos que serán de cuenta del cliente y resume algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la institución que sean relevantes para las partes. No obstante, su entrega al cliente no exime a la institución de incorporar en el cuerpo del contrato las cláusulas que regulen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

El resumen informativo para operaciones pasivas es un anexo que forma parte del contrato y deberá llevar la firma de la persona autorizada que actúa en representación de la institución.

El resumen informativo para operaciones pasivas deberá ser entregado al cliente con copia con acuse de recibo firmado por éste, para su lectura. En caso de existir dudas sobre los conceptos que contiene dicho documento, la institución deberá absolverlas. Luego de leído el documento y absueltas las dudas que hubieran, las partes lo firmarán por duplicado, quedando un ejemplar en poder de la institución como constancia del cumplimiento de su entrega al cliente. El resumen informativo para operaciones pasivas junto con el contrato firmado, deberá mantenerse en los archivos que la institución disponga para su conservación.

El resumen informativo para operaciones pasivas deberá contener el siguiente detalle:

a) La tasa de interés compensatoria efectiva anual que se aplicará por el depósito. En caso de ser tasa variable, se deberá señalar el criterio y la periodicidad para su modificación.

b) El monto total de intereses a ser pagados por depósitos a plazo determinado, cuando sea aplicable.

c) Moneda en que se realiza el depósito.

d) Las fechas de corte para el abono de intereses, así como, el mecanismo mediante el cual procederá a su pago.

e) La fecha de vencimiento del depósito a plazo y la posibilidad de precancelación del mismo, incluyendo la penalidad/costo, de ser el caso.

f) El monto y detalle de cualquier comisión o gasto que se trasladen al cliente, si los hubiere.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

g) Las penalidades que se aplicarán por incumplimiento de las obligaciones contraídas, en caso se hubieran pactado, tales como, la inactividad de cuentas o el mantenimiento de saldos en cuenta por montos inferiores a los pactados.

h) Los impuestos aplicables, de ser el caso.

i) Indicación de que si el depósito se encuentra o no cubierto por el Fondo de Garantía de Depósitos (FOGADE), de conformidad a lo que establece la Ley y las normas emitidas por el FOGADE.

j) Establecer si el contrato es o no con mantenimiento de valor respecto a determinada moneda. En este caso, la institución financiera en el documento entregado al cliente le deberá informar esta circunstancia.

Una declaración final del cliente, referida a que el resumen informativo para operaciones pasivas, así como el contrato, fueron entregados para su lectura, que se aclararon sus dudas y que firma con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.

k) Depósitos a plazo. Especificar si el documento extendido por la institución es o no un título valor.

l) Contacto para reclamos en la misma institución y, para el caso de no ser resuelto a favor del cliente, contacto para reclamos ante la Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros de la Superintendencia.

s) Una declaración final del cliente referida a que el resumen informativo para operaciones pasivas, así como el contrato, fueron entregados para su lectura, que se aclararon sus dudas y que firma con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.

m) Otra información que sea relevante para las partes según lo considere la institución o el Superintendente.

La obligación de otorgar el resumen informativo para operaciones pasivas se dará por cumplida si la información contenida en ella está comprendida en certificados de depósito, o en cualquier otro documento mediante el cual se represente el depósito, y en el cual figure la firma del cliente y del responsable de la institución. El resumen informativo para operaciones pasivas deberá ajustarse a lo establecido en el Anexo
3, mismo que forma parte integrante de la presente norma.

Artículo 22. Responsabilidad de las instituciones en la contratación de seguros asociados a operaciones activas.- Las instituciones que ofrezcan seguros de daños para proteger los bienes recibidos en garantía, así como, cualquier otro tipo de seguro individual o colectivo asociado a las operaciones activas que realizan, deberán observar lo siguiente:

a) Al contratar los referidos seguros mediante una póliza colectiva, deberá procurar obtener las mejores condiciones de las pólizas para sus clientes.

b) En caso el cliente acredite haber contratado por su cuenta un seguro que brinde cobertura similar o mayor al seguro ofrecido por la institución, y por plazos iguales o mayores, el cliente podrá convenir con la institución su utilización para el otorgamiento del crédito en sustitución de aquél seguro ofrecido por ésta. En este caso, el seguro deberá ser endosado a favor de la institución hasta por el monto del saldo adeudado. Asimismo, el cliente deberá presentar a la institución financiera copia de la póliza, la cesión y el recibo de pago de la prima del primer año totalmente cancelada. De igual manera, el cliente queda

obligado a presentar las renovaciones y copia del recibo de cancelación total de la prima para el siguiente año, a más tardar dentro de los diez (10) días posteriores a su vencimiento, de lo contrario, la institución podrá contratarla con una compañía de seguros de sus elección, notificarle al cliente y poner a su disposición copia de la póliza. En este último caso, si el cliente presentara con posterioridad a los diez (10) días la renovación de la póliza, la institución financiera no está obligada a desistir de la renovación; no obstante, el cliente tendrá la opción para el siguiente año de contratar la póliza en los plazos antes señalados.

Artículo 23. Obligación de la institución de entregar copia de los contratos.- En el caso de contratos por operaciones activas, pasivas o servicios, celebrados por escrito, la institución deberá entregar al cliente una copia del mismo, incluyendo todos sus anexos.

El contrato original firmado, junto con todos sus anexos, deberá ser mantenido por la institución financiera como parte de los expedientes de sus clientes.

CAPÍTULO VII

TASA DE COSTO EFECTIVO ANUAL

Artículo 24. Cálculo y utilización.- La tasa de costo efectivo anual (TCEA) es aquella que permite igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente ha recibido en préstamo. Con este fin, las instituciones financieras deberán calcular la TCEA para las operaciones activas siguientes: créditos vehiculares, créditos de consumo, microcrédito y crédito hipotecario de vivienda, pagaderos bajo el sistema de cuotas, así como, para las tarjetas de crédito; utilizando la metodología, fórmula, componentes y supuestos que se describen en la presente norma.

Las instituciones financieras no estarán obligadas a calcular la TCEA de los Créditos que se enuncian a continuación:

a) Créditos otorgados a promotores, urbanizadores, constructores y desarrolladores inmobiliarios, con el fin de que éstos construyan bienes inmuebles para su posterior comercialización. Lo anterior, también será aplicable a créditos que las instituciones concedan a terceros o a fideicomisos, para que éstos a su vez den créditos a dichas personas para los fines señalados;

b) Arrendamiento financiero;

c) Factoraje financiero;

d) Descuento mercantil;

e) Cartas de crédito a la vista; y

f) Créditos comerciales.

Artículo 25. Fórmula.- La TCEA es el valor numérico de la variable i, expresado en términos porcentuales, que satisface la ecuación siguiente:

Donde:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

M = Número total de desembolsos del crédito. En caso de créditos con un solo desembolso, esta corresponderá al monto del referido desembolso;
j = Número consecutivo que identifica cada desembolso del crédito;

Aj = Monto del *j*-ésima desembolso del crédito;

N = Número total de pagos;

k = Número consecutivo que identifica cada pago;

*B*k = Monto del *k*-ésimo pago;

tj = Intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, que transcurre entre la fecha en que surte efecto el contrato y la fecha del *j*-ésima desembolso del crédito;

sk = Intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año que transcurre entre la fecha en que surte efecto el contrato y la fecha del *k*-ésimo pago.

La ecuación matemática para el cálculo de i podrá tener, en algunas ocasiones, más de una solución. En estos casos, la TCEA será el valor positivo más cercano a cero.

Artículo 26. Aspectos a considerar para determinar los valores de Aj y Bk.- Para determinar el monto de cada uno de los desembolsos del crédito (Aj), deberán considerarse las cantidades correspondientes sin incluir deducción alguna. Para determinar el monto de cada uno de los pagos (Bk), deberán incluirse, en su caso, los conceptos siguientes:

a) El pago del principal;

b) Los intereses corrientes;

c) Las comisiones por investigación, análisis, otorgamiento, apertura, administración y cobertura de riesgos (diferentes a las primas de seguros que se mencionan en el inciso d) siguiente), que el cliente esté obligado a pagar como condición para contratar el crédito o durante su vigencia;

d) Las primas de las operaciones de seguros que las instituciones exijan a los clientes como requisito para contratar el crédito o durante su vigencia y cuyo propósito sea garantizar el pago parcial o total del crédito.

e) Cualquier comisión o gasto distinto a los anteriores que el cliente esté obligado a cubrir directa o indirectamente como condición para el otorgamiento o administración del crédito; y

f) Los descuentos, bonificaciones o cualquier cantidad de dinero, que el cliente deberá recibir en caso de cumplir con las condiciones de pago establecidas en el contrato.

Para determinar el monto de Bk no deberán incluirse los cargos que deba pagar tanto la persona que compra al contado como la que compra a crédito, tales como gastos notariales, de registro y de traslado de dominio.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

Los desembolsos (Aj) y pagos (Bk) deberán expresarse en la misma moneda o unidad de cuenta.

Artículo 27. Supuestos para el cálculo de la TCEA.- Para realizar el cálculo de la TCEA las instituciones financieras deberán considerar los supuestos generales siguientes:

a) El cliente cumple con sus obligaciones oportunamente. Por lo anterior, no deberá considerarse cualquier cargo por concepto de pago anticipado, pago tardío o incumplimiento del cliente.

b) Respecto de los elementos que se utilizan para determinar los valores de Aj y Bk que estén referidos a tasas de interés variables, se deberá tomar el valor de la tasa variable de referencia que esté vigente al día en que se haga el cálculo y se considerará que dicho valor no cambia durante la vigencia del crédito.

c) Los cargos y comisiones cuyas fechas de pago no estén establecidas en el contrato o se realicen antes de la firma de éste, se considerarán efectuados al momento de la firma.

Artículo 28. Tarjetas de crédito.- Para el caso de las tarjetas de crédito se deberán considerar los siguientes supuestos para calcular la TCEA:

a) Que el cliente dispone del monto total de la línea al inicio de la vigencia del crédito;

b) Que el cliente efectúa al vencimiento sólo el pago mínimo;

c) Que no se verifica ningún nuevo consumo; y

d) Que en el mes doce el cliente cancela la financiación.

Artículo 29. Publicidad y propaganda.- Para calcular la TCEA de los productos a que se refiere la presente norma, se deberá utilizar la tasa de interés promedio a la cual la institución pretenda otorgar los créditos del producto específico.

A los efectos de asegurar una adecuada publicidad, la TCEA debe exponerse en cualquier ofrecimiento publicitario de créditos en los que se haga mención de cantidad de cuotas y/o importe de ellas y/o la tasa de interés. Asimismo, dicha incorporación deberá efectuarse en una tipografía de tamaño mayor o igual a la más grande que se utilice para informar el nivel de la tasa nominal anual y/o la cantidad de cuotas y/ o su importe.

Asimismo, cuando la publicidad sea por otros medios (radial, televisivo, telefónico) y se haga mención de cuotas y/o tasa de interés, deberá otorgarse a la TCEA idéntico tratamiento a duración, gráfico, dicción, cantidad de repeticiones y nivel de audición que el adjudicado en la publicidad del crédito a la información de cuotas y/o tasa de interés del mismo.

CAPÍTULO VIII

INFORMACIÓN QUE DEBE SER OTORGADA AL CLIENTE PARA EFECTOS DE LA MODIFICACIÓN DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, GASTOS Y DEMÁS ESTIPULACIONES CONTRACTUALES

Artículo 30. Requisito previo.- Las modificaciones unilaterales referidas a tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales sólo procederán en la medida que hayan sido previamente acordadas por las partes. Las modificaciones antes indicadas deben ser comunicadas previamente dentro de los plazos señalados en los artículos 31, 32 y 33 de la presente norma, aun cuando se trate de modificaciones en tasas de interés, comisiones y gastos que impliquen condiciones más favorables para el cliente, las que, sin perjuicio de lo anterior, se aplicarán de manera inmediata.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

En dichas comunicaciones previas deberá indicarse de manera expresa que el cliente puede dar por concluida la relación contractual conforme a los términos del contrato, de ser el caso. En este caso, para el pago del saldo adeudado, se aplicarán las condiciones y restricciones establecidas en el contrato para los casos de pago anticipado y lo señalado en el artículo 68 de la Ley 842.

Asimismo, junto a las comunicaciones previas, deberá realizarse la modificación al cronograma de pagos en caso corresponda.

Los medios que se utilicen para efecto de proceder a comunicar al cliente las modificaciones a las condiciones y términos comprendidos en el contrato, deberán dar preferencia a los mecanismos que se indican en el artículo 35 de la presente norma.

Artículo 31. Modificación de las tasas de interés.- Las instituciones deberán informar a sus clientes la modificación de las tasas de interés en forma previa cuando se trate de incrementos en el caso de las operaciones activas y cuando se trate de reducciones en el caso de las operaciones pasivas. La respectiva comunicación deberá ser efectuada con una anticipación no menor a 30 días calendario, indicando la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia.

Esta disposición no se aplica cuando se hubiera pactado con el cliente una tasa de interés variable que dependa de un índice o factor de referencia variable. En caso que se trate de un cambio del índice o factor de referencia se procederá con la comunicación previa dentro del plazo indicado en el párrafo precedente, indicando la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia.

La comunicación previa también es exigible cuando la modificación de la tasa de interés sea favorable para el cliente, no obstante, la nueva tasa podrá aplicarse de manera inmediata.

Para la modificación de la tasa de interés en las operaciones de tarjetas de crédito, aplica lo dispuesto sobre este tema en la normativa que regula esta materia.

Artículo 32. Modificación de las comisiones y gastos.- Las instituciones deberán informar a sus clientes, la modificación de las comisiones y gastos en forma previa a su aplicación en caso dichas modificaciones representen un incremento respecto de lo pactado. La respectiva comunicación deberá ser realizada con una anticipación no menor a 30 días calendario, indicando la fecha o el momento a partir del cual la modificación entrará en vigencia.

La comunicación previa también es exigible cuando la modificación de las comisiones y gastos sea favorable para el cliente, no obstante, los nuevos cobros podrán aplicarse de manera inmediata.

Artículo 33. Modificación de otros aspectos comprendidos en los contratos.- Las modificaciones de las condiciones contractuales convenidas, distintas a tasas de interés, comisiones y gastos también deberán ser informadas a los clientes por parte de las instituciones financieras, en forma previa a su aplicación. La respectiva comunicación deberá ser realizada con una anticipación no menor a 30 días calendario, indicando la fecha o el momento a partir del cual la modificación entrará en vigencia.

Cuando las instituciones otorguen a los clientes condiciones, opciones o derechos que constituyan facilidades adicionales a las existentes y que no impliquen la pérdida ni la sustitución de condiciones previamente establecidas, no serán considerados como modificaciones contractuales para los efectos de la presente norma.

Artículo 34. Modificaciones al cronograma de pago.- Cuando las modificaciones en las tasas de

interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales modifiquen lo informado en el cronograma de pagos, éste deberá ser recalculado y puesto a la orden del cliente, junto con el aviso previo a las modificaciones correspondientes, dentro del mismo plazo establecido para las modificaciones comprendidas en los artículos 31, 32 y 33 de la presente norma.

En caso de modificaciones en el cronograma deberá incorporarse también la información referida a la TCEA que corresponda por el saldo remanente de la operación crediticia. Dicho concepto será identificado en el nuevo cronograma como "costo efectivo anual remanente".

Artículo 35. Medios de comunicación a ser utilizados.- Los medios de comunicación que sean utilizados por la institución deberán permitir que el cliente esté en capacidad de tomar conocimiento adecuado y oportuno de las modificaciones a ser efectuadas. La institución deberá pactar con el cliente los medios de comunicación más idóneos para efecto de cumplir con la disposición de comunicación previa. Para tal fin, la institución deberá identificar los medios de comunicación que se podrán utilizar en función a la naturaleza de la operación. Cuando la institución convenga con el cliente utilizar medios electrónicos, deberá asegurarse que éste tiene el conocimiento y los medios para recibir las comunicaciones bajo esta modalidad.

CAPÍTULO IX

INFORMACIÓN PERIÓDICA QUE LAS INSTITUCIONES DEBEN PROPORCIONAR A LOS CLIENTES

Artículo 36. Obligación de brindar información periódica a los clientes.- Las instituciones tienen la obligación de brindar información periódica a sus clientes respecto de sus estados de cuenta por operaciones que realizan, y de ser aplicable, también por los servicios que contraten.

La modalidad a ser utilizada para brindar información periódica referida a los estados de cuenta deberá estar pactada en los contratos que suscriba la institución con el cliente. Adicionalmente, las instituciones financiaras podrán utilizar distintos medios de comunicación que permitan que el cliente esté en capacidad de tomar conocimiento adecuado y oportuno de la información respectiva. Cuando la modalidad para brindar esta información al cliente sea convenida a través de medios electrónicos, la institución deberá asegurarse que el cliente tiene el conocimiento y los medios para recibirla.

Las instituciones tienen la obligación de informar a sus clientes, de manera adecuada, en las comunicaciones periódicas, tales como estados de cuenta, las distintas instancias ante las que pueden recurrir para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realicen, tales como la propia institución y la Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros de la Superintendencia.

En lo que respecta a la información periódica concerniente a las operaciones de tarjetas de crédito, se regirá de conformidad con lo establecido para este tema en la normativa que regula esta materia.

CAPÍTULO X

DIFUSIÓN Y SUPERVISIÓN DE FÓRMULAS Y PROGRAMAS PARA LA LIQUIDACIÓN DE INTERESES Y DE PAGOS

Artículo 37. Difusión de fórmulas y programas para la liquidación de intereses y pagos.- Las instituciones financieras deberán difundir a través de su página en Internet, las fórmulas y programas a que se refiere el presente capítulo, en un lugar de fácil acceso, junto a la información sobre las operaciones y productos que ofrezcan a los clientes, de conformidad con las disposiciones de la presente norma. La difusión de las fórmulas deberá ir acompañada de ejemplos explicativos, de manera que los clientes puedan tener un conocimiento completo de los procedimientos seguidos por la institución, y de ser el caso, poder replicarlos para operaciones concretas que hayan sido pactadas con ella.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

Las operaciones activas y pasivas en relación a las cuales se deberán difundir las fórmulas para los fines del presente capítulo son las siguientes: los depósitos en cuenta corriente, depósitos de ahorro, depósitos a plazo, microcréditos, créditos hipotecarios, créditos vehiculares, y otros créditos de consumo. La difusión de programas será obligatoria únicamente para las operaciones activas bajo el sistema de cuotas, en el supuesto de cumplimiento de las condiciones pactadas.

Las instituciones organizarán la información de las fórmulas y programas publicada en su página en Internet, de acuerdo con las categorías de las operaciones antes referidas. Luego, las instituciones organizarán la información por producto, entendiéndose como producto a la modalidad de operación que posea características que la distinguen de otras modalidades, tales como la forma de pago, la moneda o cualquier otro atributo que implique una variante en la fórmula, y que generalmente cuenta con una denominación comercial identificable por los clientes.

En las oficinas en que se pueda solicitar las operaciones activas y pasivas antes citadas, las instituciones deberán mantener a disposición de los clientes las fórmulas en medios impresos y, a través del personal de atención a los clientes, los programas para la liquidación de intereses y de pagos de la institución; en estos últimos se deberá incluir, en el caso de operaciones activas pactadas bajo el sistema de cuotas, la TCEA.

Artículo 38. Pautas para la presentación de las fórmulas y programas.- Cada producto activo o pasivo señalado en el artículo anterior debe contar con una fórmula, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el artículo siguiente de la presente norma.

Los productos activos bajo el sistema de cuotas deberán contar, además, con un programa. Los resultados de los programas deberán ser los mismos que se obtengan utilizando las fórmulas respectivas de dichos productos; los cronogramas simulados deberán cumplir con los requisitos que se establecen en la presente norma.

Las fórmulas y programas que empleen las instituciones deberán considerar las siguientes pautas:

a) Las fórmulas permitirán a los clientes conocer, paso a paso, el proceso de cálculo de intereses, comisiones y gastos.

b) Los programas permitirán a los clientes simular los cálculos que realizan las instituciones para la liquidación de intereses, comisiones y gastos.

c) Los conceptos que se incluyan en las fórmulas serán definidos a continuación de la fórmula. Asimismo, deberán coincidir con los términos empleados en los reportes o estados de cuenta.

d) A través de notas se podrá precisar los detalles que faciliten la comprensión de las fórmulas y programas, de ser el caso.

e) Se podrán hacer uso de anotaciones, siempre y cuando se exprese el significado de cada nota utilizada.

Artículo 39. Lineamientos metodológicos para la presentación de las fórmulas de productos pasivos.- Tratándose de productos pasivos las instituciones deberán considerar los siguientes criterios para la elaboración de las fórmulas:

a) Las fórmulas permitirán calcular el monto de intereses que corresponda abonar al cliente. El monto de

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

intereses se debe presentar como el producto de aplicar la tasa de interés del período al monto afecto a la tasa de interés, debiéndose detallar el procedimiento para calcular cada uno de estos conceptos.

b) El cálculo de la tasa de interés aplicable al período de liquidación de intereses debe partir de la tasa pasiva anunciada por la institución en el contrato, en los estados de cuenta o cualquier otro medio válido para comunicar su modificación. Asimismo, deberá detallarse cómo es el proceso de capitalización de intereses.

c) La presentación de las fórmulas deberá explicar en forma detallada todos los conceptos que podrían modificar el monto afecto a intereses, en qué casos y bajo qué forma podrían incidir sobre dicho monto. Asimismo, de ser el caso, se incluirá el procedimiento de cálculo para determinar dichos conceptos.

d) Las fórmulas para el cálculo del monto de las comisiones y gastos que se cobren a los clientes, de ser el caso, se presentarán siguiendo los mismos lineamientos dispuestos para el cálculo del monto de intereses.

e) Para los depósitos a plazo fijo la fórmula deberá describir, adicionalmente, la tasa de interés y las comisiones o gastos que se aplican cuando los clientes retiran el depósito antes del vencimiento del plazo pactado.

Artículo 40. Lineamientos metodológicos para la presentación de las fórmulas de productos activos.- Tratándose de productos activos las instituciones deberán considerar los siguientes criterios para la elaboración de las fórmulas: s:

a) Las instituciones deberán presentar las fórmulas para el cálculo del monto de intereses que le corresponda pagar al cliente. El monto de intereses se debe presentar como el producto de aplicar la tasa de interés del período al monto afecto a la tasa de interés, debiéndose detallar el procedimiento para calcular cada uno de estos conceptos. Para el caso de las operaciones de tarjetas de crédito deberá procederse de conformidad con lo establecido por el artículo 24, literal b) de la normativa que regula las operaciones de tarjetas de crédito.

b) El cálculo de la tasa de interés aplicable al período de liquidación de intereses debe partir de la tasa activa anunciada por la empresa en el contrato, en los estados de cuenta o cualquier otro medio válido para comunicar su modificación. Asimismo, deberá detallarse cómo es el tipo de amortización del principal de la deuda.

c) La presentación de las fórmulas permitirá identificar en forma detallada todos los conceptos que podrían conformar el monto afecto a intereses, bajo qué condiciones podrían incidir y la forma como podrían afectar dicho monto. Asimismo, de ser el caso, se incluirá el procedimiento de cálculo para determinar dichos conceptos.

d) Las fórmulas para el cálculo del monto de las comisiones y gastos que se cobren a los clientes, de ser el caso, se presentarán siguiendo los mismos lineamientos dispuestos para el cálculo del monto de intereses.

e) Las fórmulas se desarrollarán en el supuesto de cumplimiento e incumplimiento en los pagos, en este último caso de conformidad con lo señalado en el artículo siguiente.

f) En el caso de los productos activos que ofrezcan opciones de pago con monto mínimo, pago total o pagos intermedios entre el monto mínimo y el pago total, las fórmulas deberán detallar cómo se aplica el pago que se realice a la amortización de la deuda, intereses, comisiones y gastos.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

Artículo 41. Fórmulas aplicables para el caso de incumplimiento de pagos en productos activos.- Para los productos activos, las instituciones deberán detallar el procedimiento de cálculo del monto de intereses que se apliquen en caso de incumplimiento de pagos, de acuerdo a los lineamientos dispuestos en el artículo anterior.

Asimismo, cuando las instituciones apliquen cargos adicionales por el incumplimiento de pagos, deberán presentar las fórmulas para calcular el monto de interés moratorio y cargos por trámites extrajudiciales.

La fórmula para el cálculo del monto de intereses y cargos adicionales deberá detallar cómo estos cobros varían en función a los días de incumplimiento, de ser el caso.

Artículo 42. Ejemplos numéricos explicativos.- Las instituciones deberán presentar, a modo de ejemplo, un ejercicio numérico que ilustre la aplicación de las fórmulas para cada producto según lo indicado en el artículo 38 de la presente norma, de acuerdo con las siguientes pautas:

a) Como pauta general, la secuencia de presentación de cada fórmula seguirá los siguientes pasos:

1) Cálculo de monto afecto a la tasa de interés;

2) Cálculo del monto de intereses;

3) Cálculo del monto de comisiones y gastos;

4) Cálculo del monto por mantenimiento de valor;

5) Cálculo de pago mínimo; y

6) Monto total.

b) Los ejercicios numéricos acompañarán el desarrollo de las fórmulas de manera que, para cada paso presentado en las fórmulas, se muestre el ejemplo correspondiente.

c) Para elaborar el ejercicio numérico, las empresas deberán considerar una operación “típica” que refleje las condiciones más usuales de cada producto.

CAPÍTULO XI

ASPECTOS CONTRACTUALES

Artículo 43. Formalidades para la redacción de condiciones contractuales.- Las instituciones deberán redactar las condiciones contractuales correspondientes a los productos y servicios que ofrecen a los clientes en un lenguaje sencillo y claro que permita una adecuada comprensión por parte de éstos de sus obligaciones y derechos.

Asimismo, tratándose de cláusulas que no sean negociadas con los clientes, las instituciones deberán informarlas y difundirlas a través de su página en Internet, así como, a través de cualquier medio que permita su conocimiento previo. Este requisito se cumple mediante la presentación de los modelos de contratos de adhesión a los que se refiere la presente norma.

Artículo 44. Criterios para la determinación de cláusulas abusivas.- Las cláusulas abusivas son

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

todas aquellas estipulaciones contractuales, que habiendo sido establecidas unilateralmente por la institución financiera, se consideren en contra de las exigencias de la buena fe, causando un desequilibrio de los derechos y obligaciones en perjuicio de sus clientes y usuarios.

Sin perjuicio de lo dispuesto sobre este tema por el artículo 64 de la Ley 842, con base al numeral 11) de la referida disposición legal, constituyen cláusulas abusivas en materia de tasas de interés, comisiones y gastos, y no podrán ser incorporadas en los modelos de contratos de adhesión que utilicen las instituciones, las que se indican a continuación:

a) Las que faculten a la institución a variar las tasas de interés, las comisiones y gastos sin previo aviso, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio al cliente.

b) Las que faculten a la institución a variar las tasas de interés, las comisiones y gastos mediante el establecimiento de mecanismos de información que no cumplan con lo establecido en el Capítulo VIII de la presente norma.

c) Las que faculten a la institución a cobrar tasas de interés, comisiones y/o gastos que no cumplan con los criterios establecidos en el marco legal vigente para tener la calidad de tales.

d) Las que faculten a la institución el cobro de gastos y/o comisiones futuras sin que se establezca la obligación de informar previamente los conceptos y la oportunidad en que resulten exigibles.

e) Las que identifique el Superintendente mediante resolución razonada, conforme a las pautas establecidas en el concepto de cláusula abusiva contenido en la Ley 842.

CAPÍTULO XII

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 45. Aclaración de consultas.- Las instituciones deberán contar con personal capacitado en la atención a los clientes con la finalidad de aclarar cualquier duda que éstos pudieran tener con relación a la información sobre primas, tasas de interés, comisiones y gastos, aspectos contractuales y en general, con relación a las operaciones y servicios que brinden, tanto en sus oficinas de atención al público, como a través de su página en Internet.

Artículo 46. Personal capacitado.- El personal responsable de aclarar las consultas de los clientes deberá estar capacitado no sólo en las materias correspondientes a las operaciones que brinda la institución, sino también, en las normativas referidas a la protección al consumidor y transparencia de información comprendidas en el marco legal vigente. Para efecto de brindar la debida información al cliente, el referido personal deberá identificarse ante aquél como responsable de cumplir dicha función. La capacitación que se proporcione al personal antes indicado en temas de atención al cliente, regulación sobre temas de transparencia, entre otros, deberá estar documentada en los expedientes de información del personal, los cuales deberán estar a disposición del Superintendente en todo momento.

La atención que se brinde a los clientes podrá realizarse de manera personalizada en sus oficinas o a través de medios telefónicos o informáticos, en cualquiera de los casos, dicha atención deberá ser provista con respeto, amabilidad, ética, calidad humana y sin discriminación alguna.

Artículo 47. Absolución de reclamos.- Las instituciones deberán contar con áreas debidamente identificadas para atender los reclamos de sus clientes de conformidad con las disposiciones siguientes:

a) Sin que tenga carácter limitativo se considera susceptible de reclamo cualquier hecho en que un

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

cliente considere que se han violentado en su perjuicio, los términos del contrato suscrito, o que han sido vulnerados sus derechos. La institución financiera deberá entregar un número de identificación del reclamo.

b) El reclamo debe efectuarse utilizando los formularios preestablecidos por la institución, los que obligatoriamente deben ser remitidos físicamente al cliente, o por medios electrónicos, en su caso, debiendo anexar los documentos que sustenten el reclamo y contribuyan a la investigación y solución del mismo.

c) Los clientes podrán presentar sus reclamos en un período no mayor de 30 días calendario, contados a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación.

d) Las instituciones financieras deberán responder los reclamos que le sean presentadas, dentro del plazo máximo de 30 días calendarios, contados a partir de la fecha de recepción de la misma. Este plazo será aumentado en razón de 15 días calendarios adicionales, cuando se trate de reclamos cuya solución o investigación dependan de instituciones financieras que se encuentren en el extranjero. Transcurrido estos plazos sin que la institución haya respondido o si la respuesta no satisface a criterio del cliente el requerimiento, éste dispondrá del plazo de 30 días calendarios, contados a partir de la fecha de recepción de la respuesta, o del plazo en que debió haber recibido la respuesta, para presentar de manera escrita su queja ante la Superintendencia. El reclamo intentado fuera del plazo anterior se considerará inadmisible.

La presentación de reclamos ante el sistema de atención al cliente suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieren dar lugar.

Se exceptúan de este procedimiento los reclamos de tarjetas de crédito, los cuales se tramitarán conforme a lo establecido en la normativa especial que regula esta materia; así como, los procedimientos de reclamos de seguros, los que se tramitarán conforme a lo establecido en los respectivos contratos, sin perjuicio de lo que mediante norma general establezca la Superintendencia.

Artículo 48. Difusión de información en materia de reclamos. Las instituciones deberán mantener a disposición del Superintendente la información estadística relativa a los reclamos presentados por los clientes.
La información a mantenerse deberá contener información histórica trimestral del total de reclamos atendidos por la institución, señalando los motivos más frecuentes de reclamo, distinguiendo el número de reclamos que fueron solucionados a favor del cliente y a favor de la institución, así como, el tiempo promedio de su absolución.

CAPÍTULO XIII

RECLAMOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA

Artículo 49. Requisitos de presentación.- Una vez notificada o informada de manera escrita con acuse de recibo la respuesta del reclamo por parte de la institución y esta fuera negativa, o cuando esta no respondiere, el cliente dispondrá de un plazo de treinta (30) días calendarios, contado a partir de la fecha de recepción de la respuesta o de la fecha en que la institución debió haber respondido, para presentar de manera escrita su reclamo ante el Superintendente. El reclamo intentado fuera del plazo anterior se considerará inadmisible.

El Superintendente requerirá de la institución contra la cual se interpuso la queja, en el plazo que éste indique, para que le informe sus consideraciones o alegatos al respecto, los que deberán hacerse de manera escrita; este plazo podrá ser ampliado por el Superintendente a solicitud razonada de la institución requerida. El Superintendente dictará la resolución razonada que corresponda dentro de un

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

plazo de treinta (30) días hábiles contados a partir del momento de haber obtenido toda la información indispensable para emitir la resolución, mediante la cual puede ordenar o instruir la corrección que corresponda en aras de restituir en sus derechos al cliente, en su caso.

Los reclamos que, conforme a las disposiciones de la presente norma, presenten los clientes de las instituciones financiaras, deberán acompañarse de los documentos siguientes:

a) Número de identificación del reclamo otorgado por la institución financiera.

b) Nombre de la institución financiera contra la que se formula el reclamo.

c) Generales del reclamante, números de teléfonos y correo electrónico, si lo tiene.

d) Motivo del reclamo.

e) Fecha de presentación del reclamo ante la institución o copia de la respuesta de la misma.

f) Documentación que ampare la contratación del servicio que origina el reclamo.

g) Poder otorgado por el titular, en el caso de que se trate de un apoderado; y,

h) Documentos anexos al reclamo, si los hubiere.

Si lo considera necesario, el Superintendente podrá requerir a los clientes la presentación de otros documentos adicionales.

El reclamo que reúna los requisitos señalados, por su sola presentación, interrumpirá la prescripción de las acciones legales correspondientes, hasta que concluya el procedimiento.
Artículo 50. Reclamos inadmisibles.- El Superintendente considerará inadmisibles los reclamos que pretendan realizar los clientes cuando se produzca alguna de las situaciones siguientes:

a) Reclamos que no hayan sido presentados previamente a la institución financiera o que no haya recibido respuesta de la institución financiera sin que todavía haya expirado el plazo máximo establecido para ello.

b) Reclamos que hayan sido presentados previamente ante un tribunal judicial.

c) Reclamos que no sean realizados por el cliente titular del servicio o su representante legal, debidamente acreditado.

d) Reclamos presentados fuera del plazo establecido en el artículo anterior de la presente norma.

CAPÍTULO XIV

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 51. Publicación de aviso.- Las instituciones financieras que capten recursos del público bajo la figura del depósito, deberán publicar tanto en su página web, en su casa matriz como en todas sus sucursales, agencias y ventanillas un aviso que describa lo siguiente:

1) El ser miembro del FOGADE.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

2) El monto cubierto por la garantía del depósito, explicando lo comprensivo en el monto garantizado, que puede provenir de diferentes cuentas de depósitos.

3) Los depósitos excluidos.

La publicación debe perfilar en un lugar visible y con letra Fuente: Arial 72.

Artículo 52. Operaciones de tarjetas de crédito.- Serán aplicables a las operaciones de tarjetas de crédito, sean estas realizadas por emisores bancarios o no, las disposiciones referentes al resumen informativo para operaciones activas al que se refiere el Capítulo VI de la presente norma; así como, los aspectos referentes a la TCEA, la cual deberá ser incorporada en la Tabla de Costos a que se refiere la normativa que regula la materia sobre operaciones de tarjetas de crédito, siguiendo el modelo contenido en el Anexo IV de esta norma, el cual es parte integrante de la misma.

Artículo 53. Modificación de Anexos.- Se faculta al Superintendente para realizar las modificaciones que sean necesarias a los anexos de la presente Norma, los cuales son parte integrante de la misma, debiendo informar al Consejo Directivo de dichas modificaciones.

Artículo 54. Plazos de adecuación.- Las instituciones financieras tendrán un plazo de 8 meses, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente norma para adecuarse a los requerimientos establecidos en la misma. Para estos efectos, las instituciones financieras deberán remitir al Superintendente a más tardar dentro de los 60 días posteriores a la entrada en vigencia de la presente norma, un plan de adecuación a sus disposiciones. Dicho plan deberá incluir un diagnóstico de la situación actual de la institución que refleje su grado de avance en el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la norma, las acciones previstas para la total adecuación y el cronograma de las mismas; así como, los funcionarios responsables del cumplimiento de dicho plan.

No será aplicable el plazo transitorio establecido en el párrafo precedente, para aquellas disposiciones referidas a los derechos y obligaciones de los clientes y usuarios, deberes de información y transparencia, publicidad, sistema de atención de consultas y reclamos, entre otras, que por su naturaleza deban cumplirse a partir de la entrada en vigencia de la presente norma.

Artículo 55. Vigencia.- La presente norma entrará en vigencia inmediatamente de la entrada en vigencia de la Ley 842.

Declaración, firmas y aclaraciones del representante de la **Institución** y del **Cliente**

GLOSARIO Y GUÍA DE LLENADO
(REVERSO DEL RESUMEN INFORMATIVO)

Las letras y números incluidos en las celdas ilustran el tipo de contenido esperado en cada una de las mismas:

(1) **Nombre** con el que se comercializa el producto crediticio. Indicar si el crédito es financiado con

fondos intermediados, de ser el caso;

(2) **Tasa de Costo Efectivo Anual** (expresar en %): es la tasa anual que refleje el costo total del crédito y permite igualar el valor actual de los pagos que serán efectuados por el cliente con los desembolsos del crédito que recibe;

(3) **Moneda**: especifica la moneda del crédito (Córdobas, Córdobas con mantenimiento de valor; o Dólares). Todos los restantes campos de montos se expresaran en la moneda del crédito;

(4) **Monto del Crédito a Recibir**: es la suma total de dinero, expresada en la moneda del crédito, que el cliente recibirá en concepto de crédito o la línea de crédito autorizada; detallar, de corresponder, las deducciones a realizarse antes del desembolso del crédito.

(5) **Monto Total del Crédito a Pagar o Pago Mínimo**: es la sumatoria de todos los pagos que realizará el cliente para el repago del crédito recibido o lo mínimo que debe pagar para no entrar en mora;

(6) **Plazo del Crédito o vigencia de la línea**: cantidad de meses que transcurren desde el primer desembolso del crédito y la fecha programada del último pago o plazo de vigencia de la línea, según corresponda;
(7) **Tasa de Interés Corriente Anual y Tipo de tasa de interés**: se especificará si es tasa de interés fija o variable. En caso de ser variable, se detallará la tasa de referencia o factor de ajuste que resulta aplicable y la periodicidad para su modificación.

(8) **Características de la cuota**: monto (expresado en la moneda del crédito; si es tasa variable, se aplica la tasa vigente al momento de confeccionar el Resumen Informativo para operaciones activas); periodicidad (semanal, quincenal, mensual o la que corresponda), cantidad total de cuotas, fecha de vencimiento de cada cuota (día de la semana, quincena o mes en la que vence la cuota);

(9) **Comisiones y gastos**: se incluirá el concepto y monto de las dos comisiones y gastos más significativos; se incluirán el resto de las comisiones y gastos en un solo monto;

(10) **Seguro**: en caso de contar con seguro asociado al crédito, se detallará la Compañía Aseguradora, la prima (el monto ó % sobre saldo deudor, según cómo se calcule la misma) y el tipo de cobertura (vida, accidente, incendio, etc.);

(11) **Costos por mora**: se detallará la tasa de interés moratoria (en términos porcentuales anuales) y el total de cargos (monto);

(12) **Tasa de interés moratoria**: tasa de interés nominal anual a aplicarse en caso de que el crédito entre en mora (atrasos en sus pagos);

(13) **Cargos por mora**: Montos mensuales de los cargos por estar en mora (indicando si es fijo o un % de los saldos en mora);

(14) **Garantías asociadas al crédito**: se especificará, de corresponder, el tipo de garantía que está asociada al crédito, tales como hipoteca, prenda, fianza, etc.;

(15) **Bonificaciones por pago en término**: descuentos que contemple el crédito ante el pago puntual de las obligaciones.

(16) **Advertencias**: se incluirán las leyendas de advertencia a los clientes que resulten apropiadas al tipo

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

de crédito, (a) en todos los casos, (b) tarjeta de crédito, c) crédito a tasa variable; (d) créditos con aval de terceros;

(17) **Contacto para reclamo con la institución financiera** : es la primera instancia de reclamos del cliente. Se deben incluir las alternativas de reclamos disponibles;

(18) **Contacto para reclamo con la Superintendencia** : es la segunda instancia para reclamar (luego de haberlo hecho en la institución financiera) y se refiere a la Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros de la Superintendencia;

(19) **Datos del (de los) garante (s)** / **fiador (es) del crédito** : detallar el nombre y número de documento de identidad de cada avalista / fiador del crédito.

ANEXO 2:

CRONOGRAMA DE PAGOS

Expresado en…. (*moneda del crédito*).

* Detallar en caso de que la tasa de interés es variable; para el cálculo de las sucesivas cuotas se considerará la última tasa de interés vigente.

Declaración, firmas y aclaraciones del representante de la **Institución** y del **Cliente**

GLOSARIO Y GUÍA DE LLENADO (REVERSO DEL RESUMEN INFORMATIVO)

Las letras y números incluidos en las celdas ilustran el tipo de contenido esperado en cada una de las mismas:

(1) Nombre con el que se comercializa el producto. En caso de depósitos a plazo, especificar si el documento extendido por la institución es o no un título valor.

(2) Tasa de interés (expresar en %): es la tasa de interés anual que se aplicara al depósito;

(3) Moneda: especifica la moneda del depósito (Córdobas, Córdobas con mantenimiento de valor; o Dólares).

(4) Tipo de tasa de interés: se especificará si es tasa de interés fija o variable. En caso de ser variable, se detallará la tasa de referencia o factor de ajuste que resulta aplicable y la periodicidad para su modificación;

(5) Monto total de intereses: el monto total de intereses a ser pagados por depósitos a plazo determinado;

(6) Fechas de corte: las fechas de corte para el abono de intereses a ser pagados, así como el mecanismo mediante el cual procederá su pago.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913

(7) Fecha de vencimiento del depósito de ser el caso;

(8) Comisiones y gastos: se incluirá el concepto y monto de las dos comisiones y gastos más significativos; se incluirán el resto de las comisiones y gastos en un solo monto;

(9) Contacto para reclamo con la institución financiera : es la primera instancia de reclamos del cliente. Se deben incluir las alternativas de reclamos disponibles;

(10) Contacto para reclamo con la Superintendencia : es la segunda instancia para reclamar (luego de haberlo hecho en la institución financiera) y se refiere a la Dirección de Atención a las Personas Usuarias de Servicios Financieros de la Superintendencia.

ANEXO IV

(NOMBRE DEL EMISOR)

(f) Ovidio Reyes (f) V. Urcuyo (f) Gabriel Pasos Lacayo (f) Fausto Reyes (f) ilegible (Silvio Moisés Casco Marenco) (f) ilegible (Freddy José Blandón Argeñal) (f) U. Cerna. Secretario.

(f) URIEL CERNA BARQUERO. Secretario Consejo Directivo SIBOIF.-

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12913