NORMA SOBRE SOBRE PROTECCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

RESOLUCIÓN N°. CD-CONAMI-009- 04MAR23-2021
De fecha 23 de Marzo de 2021

Publicado en La Gaceta, Diario Oficial N°. 78 del 29 de abril de 2021

EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE MICROFINANZAS

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 Micro finanzas.*

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.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

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, y de su respectiva Reforma, la Ley No. 1061, "Ley de Reformas y Adición a la Ley No. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias"; 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 contra de las IFIM.

VIII

Que el artículo 39, párrafo segundo del Decreto No. 36- 2013, "Reglamento de la Ley No. 842, *Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias",* establece que en el caso del sector financiero regulado por la CONAMI, se regirán por lo establecido en la Norma sobre Protección al Usuario.

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; 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; la Ley No. 1061, *"Ley de Reformas y Adición a la Ley No. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias"*, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 27, del nueve de febrero de dos mil veintiuno y el Decreto

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

No. 36-2013: *"Reglamento de la Ley No. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias",* publicado en La Gaceta, Diario Oficial No. 192 del diez de octubre del año dos mil trece, y su respectiva reforma, el Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas,

En uso de sus facultades

RESUELVE

Dictar la siguiente:

RESOLUCIÓN N°. CD-CONAMI-009-04MAR23-2021

NORMA SOBRE SOBRE PROTECCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

TITULO I
CONSIDERACIONES GENERALES

CAPÍTULO I
OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES

Artículo 1.- Objeto
La presente norma tiene por objeto, establecer:

1. La forma de aplicación de las disposiciones referidas a los derechos de los usuarios;

2. Los procedimientos mínimos que las IFIM deben aplicar al recibir, atender y resolver los reclamos, quejas y consultas, formuladas por los usuarios, que garanticen una adecuada gestión de los mismos;

3. El procedimiento de atención de los reclamos no atendidos por parte de las IFIM, en los plazos establecidos, o en los cuales se haya emitido una respuesta negativa y que el usuario esté en desacuerdo, que hayan sido interpuestos ante la CONAMI. Así como el procedimiento de atención de las consultas formuladas por los usuarios ante la CONAMI;

Artículo 2.- Alcance
Las disposiciones contenidas en la presente Norma, son aplicables a las Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM), inscritas en el Registro Nacional de IFIM, adscrito a la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) y a los usuarios de los servicios financieros ofertados o prestados por las mismas.

Artículo 3.- Definiciones

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

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 máxima autoridad.

4**. Consultas**: Comunicación que el usuario dirige a la IFIM, para solicitar aclaración acerca de las condiciones relativas a la contratación, vigencia o finalización de una relación financiera o derechos que le asisten y la forma de poderlos ejercer. También se considerará como tal la comunicación dirigida a la CONAMI por medio de la cual el usuario solicite aclaración sobre la existencia o no de un derecho reconocido en el marco regulatorio y/o su forma de ejercerlo.

5. **Datos personales:** Es toda la información sobre una persona natural o jurídica que la identifica o la hace identificable.

6. **Denuncias:** aviso o puesta en conocimiento a la CONAMI, por parte del usuario o un tercero, de un hecho que constituya presunta infracción de las normas que regulan a las IFIM registradas en la CONAMI.

7. **Días:** Días calendario.

8. **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.

9**. IMF:** Institución de Microfinanzas. De conformidad con la Ley y la Norma sobre Actualización del Patrimonio o Capital Social Mínimo de las Instituciones de Microfinanzas, Resolución No. CD-CONAMI-002-02ENE28-2020, publicada en La Gaceta, Diario Oficial, No. 32 del 18 de febrero del año 2020, se considera 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 seis millones trescientos mil córdobas (C$7, 700,000.00), suma que será actualizada cada dos años por la CONAMI, y que el valor bruto de su cartera de microcréditos represente al menos el cincuenta por ciento de su activo total.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

10. **Mecanismo abusivo 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.

11. **Queja:** Manifestación del usuario relativo a la tardanza, desatención, mala atención e irregularidades en el funcionamiento de los servicios recibidos.

12. **Reclamo:** Petición que realiza el usuario ante la IFIM o la CONAMI, para que se reconozca a su favor la existencia de un derecho, de conformidad con la presente norma.

13. **Servicios financieros:** Servicios prestados por las IFIM.

14. **Sistema comprobable de reclamo, quejas y consultas**: Medio escrito o electrónico, que la persona proveedora pone a disposición del usuario para que realice su reclamo, queja y consulta.

15. **Sugerencia:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la IFIM, cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

16. **Titular de los datos:** Es toda persona natural o jurídica a la que conciernen los datos personales.

17. **Usuario:** Persona que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por las IFIM, incluyendo el Estado y sus Instituciones cuando actúan como consumidores o usuarios.

CAPÍTULO II
DERECHOS DE LOS USUARIOS Y OBLIGACIONES DE LAS IFIM

Artículo 4.- Derechos de los usuarios
Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 54 de la Ley No. 842 y su respectiva Reforma, Ley No. 1061, los usuarios de las IFIM tienen derecho, entre otros, a los siguientes:

1. 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 los productos y servicios que ofrece la IFIM;

2. A recibir educación sobre consumo responsable de los productos financieros ofrecidos por la IFIM;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

3. A seleccionar y acceder al producto o los productos o servicios financieros en el ámbito de libre competencia, ya sea de crédito o cualquier otro servicio financiero prestado por las IFIM;

4. A ser notificados de forma verificable, de la decisión negativa emitida por parte de la IFIM sobre la contratación de productos o servicios financieros solicitados de previo por el usuario, o de la cancelación o suspensión de los contratos de productos o servicios. Dichas decisiones deberán estar fundadas en Ley expresa, en normativas o resoluciones que para tal efecto emita el respectivo Ente Regulador y/o en causa jurídicamente justificada, las cuales deberán se dadas a conocer a la persona usuaria, salvo en los casos establecidos en el marco jurídico correspondiente. La denegación, cancelación o suspensión no podrá trascender a la persona afectada. Tales decisiones deberán notificarse al usuario en el plazo de cinco (5) días hábiles. Asimismo, la IFIM deberá notificar dicha decisión a la CONAMI en un plazo de dos (2) días calendarios después de realizada la notificación al usuario. En el caso de la decisión de cancelación o suspensión unilateral de los productos o servicios prestados por parte de la IFIM, el usuario afectado podrá presentar su reclamo ante las instancias administrativas competentes con el fin de solicitar la restitución de sus derechos, si así lo resolviese el respectivo Ente Regulador. Queda a salvo el derecho del usuario a reclamar en la vía jurisdiccional los posibles daños o perjuicios que se hubieren ocasionado, todo de conformidad a la ley de la materia.

5. A ser atendidos oportuna y diligentemente, de forma gratuita, en el caso de reclamos, quejas o consultas interpuestas ante la IFIM;

6. A ser notificados de forma verificable, oportuna, fundamentada, comprensible e integral sobre el estado del trámite o la resolución final de su reclamos, quejas y consultas;

7. A recibir un trato adecuado ante cualquier reclamo, queja y consulta, referente a los servicios prestados;

8. A recurrir ante la CONAMI frente a los reclamos no atendidos oportunamente, o 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 y;

9. A que sus denuncias sean recibidas por la CONAMI.

Artículo 5.-Obligaciones de los usuarios y clientes de servicios financieros
De acuerdo con lo establecido en el artículo 55 de la Ley No. 842 y su respectiva Reforma, Ley No. 1061, los usuarios de las IFIM tienen las siguientes obligaciones:

1. Leer de previo el contrato a suscribir con la IFIM prestadora del servicio financiero a contratar;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

2. Solicitar de previo cualquier aclaración que precise en cuanto al producto financiero a contratar;

3. Actualizar cualquier cambio a su información brindada a la IFIM con que ha contratado cualquier servicio financiero;
4. 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;

5. En caso de reclamo o impugnación de cargos deberá agotar la vía en primera instancia, ante la IFIM de servicios financieros y de no considerar la resolución emitida por la IFIM satisfactoria o a falta de respuesta de la misma, podrá recurrir ante el ente regulador del servicio financiero contratado; y

6. El usuario deberá presentar sus datos de contacto, la descripción de los hechos y los motivos concretos del reclamo, queja y consulta.

7. 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 6.- 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 los siguientes supuestos:

1. Cobros indebidos;

2. Cambios y/o modificaciones unilaterales en las condiciones de los servicios y productos contratados;

3. Incumplimiento por parte de la IFIM de las condiciones y cláusulas establecidas en los contratos de los servicios y productos ofrecidos por la IFIM;

4. Infracciones a la Ley;

5. Incumplimiento de la Normativa dictada por la CONAMI en el ejercicio de sus atribuciones;

6. Otras acciones u omisiones que evidencien un trato abusivo y/o inequitativo en contra del usuario.

Artículo 7.- De las políticas y procesos de atención al usuario
La Junta Directiva de la IFIM es la responsable nombrar al Oficial de Atención al Usuario y de aprobar las políticas y procesos del Sistema de Atención al Usuario que consideren el debido respeto de los derechos de los usuarios y la oportuna atención

de sus reclamos, quejas y consultas.

Artículo 8.- Implementación de procedimientos
Constituye obligación del Ejecutivo Principal desarrollar e implementar procedimientos para la adecuada atención del usuario en función a las políticas, código de conducta y procesos 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 9.- Otras obligaciones de las IFIM
Sin perjuicio de las obligaciones referidas en los artículos anteriores, y de las establecidas en la Ley No. 842 y su respectiva Reforma, Ley No. 1061, que se considera una extensión de la presente Norma, las IFIM están obligadas a:

1. Facilitar el acceso al medio y/o lugar de reclamo, quejas y consultas por parte del usuario, identificando la ubicación de este servicio en forma clara, así como la facilitación de los materiales necesarios para su presentación;

2. Difundir en las sucursales de la IFIM y página web, el procedimiento para la tramitación de reclamos, quejas y consultas, incluyendo los requisitos, plazos para resolución y la instancia correspondiente. Se puede extender la divulgación del procedimiento a través de afiches o folletos;

3. Nombrar 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;

4. Designar un encargado de atender los reclamos, quejas y consultas 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, quejas y consultas, 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, quejas y consultas formulados. En aquellas oficinas, sucursales o agencias en las que el movimiento de operaciones, transacciones y contratos de crédito sean reducidos, la persona encargada de atender los reclamos, quejas y consultas de los usuarios podrá realizar otras actividades inherentes a la IFIM;

5. Capacitar al personal encargado de la atención al público en general, sobre los productos ofrecidos por la IFIM, así como, en las normativas referidas a la protección al usuario y transparencia en las operaciones comprendidas en el marco legal vigente aplicable a las IFIM, a fin de garantizar la adecuada prestación del servicio;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

6. Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso a sus clientes y a sus usuarios y les faciliten toda la información que requieran en cuanto a los servicios que ofrece la IFIM. Asimismo, éstos deben recibir capacitación especializada para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de gestación;

7. Explicar al cliente y al usuario, las características, beneficios y modo de utilizar sus productos y/o servicios;

8. Resguardar debidamente la información de sus clientes y usuarios, de acuerdo con la normativa vigente;

9. Implementar programas que tengan como objetivo la transmisión de conocimientos y desarrollo de habilidades, orientados a mejorar la toma de decisiones de sus clientes y/o usuarios en materia financiera;

10. Adoptar las medidas correctivas que permiten superar las deficiencias que se evidencien de la absolución de reclamos, quejas y consultas;
11. Poner a disposición de los usuarios un buzón de sugerencias, en cada sucursal u oficina, el cual será administrado conforme lo dispuesto en las políticas de la IFIM;

12. Recibir todos los reclamos, quejas y consultas presentados por los usuarios, evitando su rechazo automático;

13. Incluir dentro del Plan Anual de Auditoría Interna, la verificación del funcionamiento del sistema de Atención al usuario; para lo cual se deberá realizar un Informe Especial Anual, en el que se describirán las actividades desarrolladas y los resultados de la evaluación del sistema de atención al usuario;

14. Mantener un registro de cada uno de los reclamos, quejas y consultas presentados por los usuarios y las respectivas decisiones de acuerdo con los requisitos mínimos establecidos en el artículo 21 y 22 de la presente Norma, con el objeto de cumplir con los requerimientos de información y de estadística que pudiera formularle la CONAMI;

15. 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;

16. Mantener en archivo físico, 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 quejas. Las consultas y sus respuestas se deberán de mantener por un período de un (1) año; y

17. Remitir a la CONAMI en un plazo no mayor de treinta (30) días, después de finalizado cada trimestre del año, un informe que contenga los siguiente requisitos

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

mínimos: a) Descripción del grado cumplimiento del Programa Anual de Trabajo del Oficial de Atención al Usuario, b) Descripción del cumplimiento cualitativo de la Norma, c) Reporte sobre el seguimiento a la superación de hallazgos identificados por el Auditor Interno, Auditores Externos y la CONAMI, d) Detalle que contenga la información sobre quejas y los reclamos, atendidos y pendientes, debiendo hacer referencia en cada uno de los casos a la siguientes información mínima: i) Fecha de recepción, ii) Nombre del usuario, iii) Código único asignado a la queja o reclamo, iv) Motivos, v) Medio utilizado por el usuario para su presentación; vi) Fecha de respuesta por parte de la IFIM; vii) Descripción de la respuesta emitida por la IFIM, y VIII) Fecha de notificación de la respuesta, y, e) Detalle que contenga la información sobre las consultas y sus respuestas.

TÍTULO II
SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

CAPÍTULO I
SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 10.- 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 y atención al usuario, transparencia en las operaciones de Microfinanzas, disposiciones referidas a la contratación con los usuarios, atención de reclamos, quejas y consultas; 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 los negocios que conduce la IFIM y de su orientación en el mercado.

Los componentes mínimos del Sistema de Atención al Usuario son las políticas, procesos y procedimientos del Sistema de Atención al Usuario, un responsable del sistema de Atención al U su ario y un Sistema de información, acorde al tamaño, naturaleza y complejidad de sus operaciones, que sea capaz de generar información y estadísticas.

Artículo 11.- 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 y Encargado de Atención al

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

Usuario, así como los canales de comunicación y de coordinación entre ellos.

2. La política de capacitación del personal en relación a la atención al usuario.

3. 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.

4. 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.

5. Un sistema de evaluación del personal, que considere los procesos de atención a los usuarios de la IFIM.

6. Un sistema de incentivos y sanciones a las prácticas de atención al usuario, que deberán estar incluidos en su Reglamento Interno de Trabajo, aprobado por el Ministerio del Trabajo.

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

Artículo 12.- Aprobación, implementación y actualización del Manual del Sistema de atención al Usuario.
La Junta Directiva de la IFIM, es responsable de la aprobación del Manual del Sistema de Atención al Usuario.

El Manual deberá ser revisado y actualizado, como mínimo, una vez año.

Así mismo, el Principal Ejecutivo será responsable de desarrollar e implementar procedimientos y coordinar a través del Oficial de Atención al Usuario, el funcionamiento del referido sistema, del cumplimiento de las políticas, procesos y disposiciones contenidas en dicho Manual, 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. De igual manera, 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.

Artículo 13.- Aprobación del Plan Anual de Trabajo del Oficial de Atención al Usuario
La Junta Directiva de la IFIM deberá aprobar, antes del 31 de diciembre de cada año, el Plan Anual de Trabajo del Oficial de Atención al Usuario, a fin de que la IFIM cumpla

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

con las disposiciones contenidas en el marco regulatorio sobre protección al usuario y transparencia en las operaciones de microfinanzas, el cual deberá contener como mínimo los siguientes elementos:

1. Objetivo General;

2. Objetivos Específicos;

3. Presupuesto necesario para su ejecución;

4. Metodología a ser utilizada para las verificaciones y revisiones del grado de cumplimiento del sistema de atención al usuario;

5. Plan de capacitaciones dirigido al personal sobre temas de protección al usuario y transparencia en la información.

El cual deberá contener la descripción de los cargos de los participantes y las fechas probables de su ejecución; y

6. Matriz de trabajo que contenga los siguientes elementos:

a) Actividades a realizarse

b) Acciones/Tareas

c) Indicadores

d) Metas al año

e) Cronograma, el cual deberá incluir la frecuencia de la actividad.

Una copia del referido Programa Anual aprobado, deberá ser remitido a la CONAMI junto con la certificación del acta de aprobación, a más tardar el 31 de enero de cada año.

CAPÍTULO II
DEL OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 14.- Oficial de atención al Usuario
El Oficial de Atención al Usuario es el funcionario encargado de velar por el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario, garantizar el cumplimiento del marco regulatorio en materia de protección al usuario y transparencia en las operaciones, así como de implementar y cumplir con las políticas y procesos establecidos por la IFIM en el Manual respectivo.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

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 nombrar 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 una Unidad 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 15.- 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 marco regulatorio sobre transparencia y protección de los derechos de los usuarios; en especial, de las normas emitidas por la CONAMI en estas materias;

2. Tener conocimiento y experiencia con relación a los servicios que brinda la IFIM, en especial con los productos y servicios financieros; y,

3. Otros que establezca la IFIM.

Las IFIM deberán comunicar a la CONAMI el nombramiento del Oficial de Atención al Usuario, en un plazo de diez (10) días desde la fecha de su nombramiento, cada vez que ocurra, adjuntando los documentos que evidencien el cumplimiento de los requisitos señalados en el párrafo previo, así como, la certificación del acta en la que conste el nombramiento por parte de la Junta Directiva.

Artículo 16.- Funciones del Oficial de Atención al Usuario
Son funciones del Oficial de Atención al Usuario:

1. Elaborar un Plan Anual de Trabajo con el objetivo de garantizar el buen funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario de la IFIM;

2. Velar por la implementación y el cumplimiento del marco regulatorio vigente en materia de transparencia en las operaciones de microfinanzas y protección al usuario;

3. Velar porque la IFIM cuente con los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos, quejas y consultas y con mecanismos adecuados para su absolución;

4. Coordinar con las demás áreas de la IFIM la implementación de las políticas y procedimientos para el funcionamiento del sistema de atención al usuario y su debido cumplimiento del marco regulatorio;

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

5. Proponer las medidas que permitan a la IFIM mejorar el funcionamiento del sistema de atención al usuario y sus elementos mínimos;
6. 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;

7. Velar para que se encuentren actualizadas y publicadas las preguntas más frecuentes efectuadas por los usuarios sobre los diferentes productos que ofrezca la IFIM;

8. Verificar que el personal encargado de brindar atención al público en general se encuentre debidamente capacitado en relación a las operaciones y servicios que brinda la IFIM, sobre las materias contenidas en los contratos de crédito, así como, sobre las normativas referidas a la protección al usuario y transparencia en las operaciones de microfinanzas comprendidas en el marco legal vigente;

9. Revisar y verificar que los procedimientos de cobranza judicial y extrajudicial cumplan con lo establecido en el marco regulatorio.

10. Verificar que la IFIM adopte e implemente las medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para garantizar la protección de los datos personales de sus clientes.

11. Ser el nexo de coordinación y de atención de las solicitudes de información que formule la CONAMI en materia de atención al usuario;

12. Reportar a la CONAMI un informe trimestral de conformidad con lo establecido en la presente norma;

13. Las demás que sean necesarias para el adecuado cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con la presente Norma.

Artículo 17.- Presentación del Informe Trimestral del Oficial de Atención al Usuario
El Informe Trimestral referido al funcionamiento del sistema de atención al usuario deberá ser presentado a la CONAMI, a más tardar dentro de los treinta días (30) días posteriores al cierre del trimestre, por medios electrónicos.

El informe deberá ser puesto en conocimiento de la Junta Directiva de la IFIM, antes de ser presentado a la CONAMI, debiendo remitir la certificación del acta en la que conste el conocimiento de la Junta Directiva.

CAPÍTULO III
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y CONSULTAS POR

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

PARTE DE LAS IFIM

Artículo 18.- Plazo para la respuesta a los reclamos y quejas
Las IFIM tendrán un plazo de siete (7) días hábiles contados a partir de la recepción del correspondiente reclamo y queja, para emitir la respuesta fundamentada a los mismos. En casos excepcionales y atendiendo a la complejidad del reclamo y queja, la IFIM podrá hacer uso de un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para emitir la respuesta. La IFIM deberá establecer en el Manual sobre el Sistema de Atención al Usuario los criterios para definir y calificar la complejidad de un caso. El uso del plazo adicional por parte de la IFIM deberá ser notificado al usuario por los medios que él haya indicado para notificaciones, dejando constancia por medio verificable en el expediente del reclamo antes de que venza el plazo original.

Artículo 19.- Prohibiciones
Son prohibiciones para las IFIM:

1. Realizar cobros por la recepción y atención de reclamos, quejas y consultas de los usuarios, 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;

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

4. No permitir que el usuario pague o continúe pagando, el saldo adeudado no reclamado.

Artículo 20.- Tramitación de reclamos y quejas
La IFIM establecerá los procedimientos para atender los reclamos y quejas de los usuarios, pudiendo ser atendidos por escrito, vía telefónica, correo electrónico y/o página web. Los procedimientos que adopten, deben cumplir con las características de un sistema comprobable, así mismo, deberán ser puestos en conocimiento de la CONAMI, previamente a su implementación. Los mismos deberán comprender, cuando menos, los siguientes pasos:

1. Deben registrarse todos los reclamos y quejas presentados por los usuarios, clasificándolos y asignándoles un código o número único y correlativo, que deberá ser informado al usuario, en el mismo momento en que son presentados, dejando evidencia de ello en el expediente respectivo. La nomenclatura que será utilizada deberá estar definida en el Manual del Sistema de Atención al Usuario;

2. Se deben verificar los datos de contacto del usuario, a fin de garantizar una efectiva notificación de la respuesta al reclamo y queja.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

3. Se debe analizar y evaluar no solo la documentación e información presentada por el usuario que respaldaría el reclamo y la queja, sino toda aquella que se encuentre en poder de la IFIM y que sea útil y necesaria para resolver;

4. Debe emitirse y registrarse la respuesta a los reclamos y quejas, en el plazo establecido en la presente norma;

5. Se debe proporcionar la respuesta a los reclamos y quejas presentadas, usando el mismo medio que fue interpuesto u otro que haya sido aceptado por el usuario;

6. Se debe incluir en el formulario del reclamo la siguiente leyenda: "Si no recibe respuesta a este reclamo, en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, puede recurrir al Presidente Ejecutivo de la CONAMI, dentro de los 30 días calendarios siguientes, a partir del vencimiento del plazo para emitir respuesta";

7. Se debe incluir en la respuesta al reclamo, la siguiente leyenda: "Si está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede recurrir ante el Presidente Ejecutivo de la CONAMI, dentro de 30 días calendarios".

Artículo 21.- Contenido del Expediente del reclamo y queja
Las IFIM deberán contar con un expediente de reclamo y queja, este podrá ser físico y/o digital, el cual consignará la siguiente información:

1. Formato u otro medio de interposición del reclamo y queja, el que deberá contener como mínimo: nombre y apellido del usuario, código único y correlativo asignado, nombres y apellidos completos del usuario, número de documento de identidad del usuario, número del crédito o servicio sujeto a reclamo y/o queja, motivo del reclamo y/o queja, la petición del usuario, fecha de presentación, medio por el cual fue interpuesto y;

2. Dictamen que fundamenta la respuesta, con la documentación soporte;

3. Respuesta sobre el reclamo y/o queja con evidencia de la fecha y hora de la notificación al usuario y;

4. Evidencia de los trámites realizados por la IFIM, después de emitida la respuesta al reclamo y/o queja.

Artículo 22.-Tramitación de consultas
Las IFIM establecerán el procedimiento para la atención de las consultas en el Manual sobre el Sistema de Atención al Usuario. La emisión de la respuesta deberá emitirse en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles. Así mismo, la IFIM deberá contar con un registro de las consultas formuladas por los usuarios, así como de las respuestas emitidas al respecto.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

CAPITULO IV.
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, CONSULTAS Y DENUNCIAS ANTE LA CONAMI

Artículo 23.- Interposición de reclamos ante la 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 en un plazo de treinta (30) días calendarios, 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, debiendo señalar y presentar como mínimo los siguientes requisitos:

1. Nombres y apellidos completos del usuario, domicilio, número de teléfono de su domicilio y celular, dirección de correo electrónico (si lo tuviese), tipo y número de documento de identidad, y de ser el caso, el de su representante;

2. Copia de cédula de identidad del usuario reclamante; 3. En caso de que el reclamo sea presentado mediante un representante legal, se deberá adjuntar copia del poder y del documento de identidad del representado;

4. Nombre de la institución contra la que se formula el reclamo;

5. Motivo del reclamo y la expresión en forma concreta de lo solicitado;

6. Documentos anexos al reclamo, si los hubiere;
7. Copia del reclamo presentado ante la IFIM y de la respuesta de la IFIM, en caso de que se haya brindado;

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

Artículo 24.- Subsanación de omisiones
En caso de omisiones en el reclamo presentado ante la CONAMI, se requerirá a la persona reclamante para que subsane las mismas, en un plazo de cinco días hábiles. En caso de no cumplir con este requerimiento, se cerrará el caso y se archivarán las diligencias.

Artículo 25.- Inadmisibilidad de reclamos
La CONAMI no admitirá el reclamo que pudieran formular los usuarios, en las siguientes circunstancias:

1. Cuando no se haya interpuesto previamente el reclamo ante la IFIM

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

correspondiente o cuando no haya recibido respuesta de la IFIM, sin que todavía haya expirado el plazo máximo establecido para ello;

2. Cuando se interponga el reclamo después de treinta (30) días calendarios, de haber recibido la respuesta de la IFIM;

3. Cuando el reclamo haya sido interpuesto ante autoridad administrativa distinta y se encuentre en trámite;

4. En caso exista acción judicial acerca de los hechos materia de reclamo;

5. Reclamos que no sean presentados por el usuario o representante legal, debidamente acreditado;

6. Otras que, conforme a ley, impidan a la CON AMI avocarse al conocimiento y solución del reclamo.

Artículo 26.- Atención y tramitación de reclamos en la CONAMI
La CONAMI remitirá copia del reclamo a la IFIM, para que un plazo máximo de siete (07) días hábiles, presente la siguiente documentación:

1. Copia del expediente de reclamo presentado ante la IFIM.

2. Copia de los documentos del expediente de crédito, objeto del reclamo del cliente.

3. Información y documentación adicional que estime conveniente.

4. Otros que considere la CONAMI.

La IFIM requerida, bajo responsabilidad, se encuentra obligada a proporcionar a la CONAMI en el plazo requerido, toda la información y documentación solicitada, además de toda aquella que considere necesaria para la correcta y objetiva evaluación del reclamo.

De manera adicional, la CONAMI podrá realizar las inspecciones que considere necesarias, e inclusive citar a los funcionarios de la IFIM para solicitar aclaraciones y verificar la adecuada atención del reclamo.

Una vez recibida la información de la IFIM, la CONAMI podrá solicitar iguales requerimientos al usuario reclamante, de considerarse necesario para mejor resolver o para que se pronuncie por lo expuesto por la IFIM.

Artículo 27.- Acuerdo entre las partes
Las partes podrán llegar a un acuerdo respecto al reclamo, en cualquier momento, antes de que la CONAMI emita una resolución.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

La CONAMI podrá facilitar el proceso, para lo cual solicitará la comparecencia de un representante de la IFIM que cuente con poder de decisión y del usuario. De lo ocurrido en la negociación, se dejará constancia en un acta que firmarán los comparecientes y, de llegar a un acuerdo total, se dará por concluido el procedimiento administrativo.

Artículo 28.- Resolución de Reclamos
Luego de haber recibido a satisfacción la información y documentación requerida, tanto a la IFIM como al usuario reclamante, el Presidente Ejecutivo deberá emitir resolución debidamente fundamentada pronunciándose sobre el reclamo formulado, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles.

En la resolución emitida se podrán imponer, entre otras, las siguientes medidas correctivas:

1. Cumplir con lo establecido en el marco normativo en materia de protección al usuario y transparencia en las operaciones de microfinanzas.

2. Cumplir con las resoluciones emitidas por la CONAMI, debiendo atender o restituir la prestación de bienes o servicios negados o violentados al usuario, si así se resolviese.

3. Ordenar la revisión y rectificación de aplicación de cargos.

4. Extender información requerida, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto o servicio contratado.

5. Realizar rectificación de datos en las centrales de riesgo.

6. Publicar avisos rectificatorios o informativos, en el mismo medio que fue realizado.

7. Emitir constancias de cancelación o reporte crediticio emitido por las Centrales de Riesgo Privadas en la que conste la actualización de la información.

8. Cualesquiera otra medida correctiva que determine el Presidente Ejecutivo.

Artículo 29.-Interposición y tramitación de consultas
Los usuarios de las IFIM podrán presentar ante la CONAMI una comunicación mediante la cual soliciten una aclaración sobre la existencia o no de un derecho reconocido y/o su forma de ejercerlo, así como, sobre la aplicación del marco regulatorio en general.

El usuario podrá presentar su consulta, a través de la página web de la CONAMI, por correo electrónico o en físico, debiendo indicar su nombre y datos de contacto para garantizar la notificación de la respuesta a la consulta. El Presidente Ejecutivo emitirá

la respuesta a la consulta formulada por el usuario, en un plazo de treinta (30) días hábiles.

Artículo 30.-Interposición de Denuncias
El usuario o un tercero podrán avisar o poner en conocimiento de la CONAMI, un hecho que constituya una presunta infracción de las normas que regulan a las IFIM. La presentación de una denuncia ante la CONAMI tiene como objetivo ser una canal de información con el Ente Regulador, dicha información se utilizará en los procesos de supervisión in situ y extra si tu realizados a las Instituciones reguladas, por lo que no recibirá una tramitación que implique la revisión, análisis y/o verificación de la comisión o no de la supuesta infracción del marco regulatorio.

TÍTULO III
OTROS ASPECTOS PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO

CAPÍTULO I
SOBRE LA MOROSIDAD Y SU COBRANZA

Artículo 31.- Sobre la Cobranza Extrajudicial
Los procedimientos de cobranza judicial y extrajudicial serán aprobados por la Junta Directiva de la FIM. En el procedimiento de cobro extrajudicial no se deben aplicar métodos o usar medios 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 autorizados y sin alterar la tranquilidad familiar o laboral de los mismos.

Artículo 32.- Horario establecido para las Gestiones de cobranza y contacto con deudores
Las Instituciones, abogados, gestores de cobro de la IFIM o subcontratados y servicios automatizados de cobranza, solo podrán contactar al deudor entre las siete de la mañana y las seis de la tarde, de lunes a viernes y los sábados de siete de la mañana a dos de la tarde. En todo caso, las gestiones de cobranza deberán desarrollarse respetando la honorabilidad e integridad moral del usuario.

Las personas proveedoras solo podrán contactar a las personas usuarias, de manera directa o indirecta, para el ofrecimiento de promoción o publicidad, en el horario establecido anteriormente.

Artículo 33.- Prohibiciones para las Gestiones de cobranza
Se prohíbe hacer uso de mecanismos abusivos de cobranza, tales como:

1. Hacer cobros por medio de carteles en el domicilio del deudor o fiador, o hacer cualquier referencia a la deuda, a través de medios en lugares públicos o privados.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

2. Hacer llamadas a números telefónicos distintos de los proporcionados por los deudores o fiadores o poner en conocimiento de cualquier manera a terceros sobre la situación del deudor.

3. Hacer gestiones de cobro en días domingos, feriados y asuetos.

4. Realizar gestiones de cobro, visitas o llamadas telefónicas antes de las siete de la mañana y después de las seis de la noche de lunes a viernes, así como, los días sábados antes de las siete de la mañana y después de las dos de la tarde.

5. Enviar a los deudores o fiadores notificaciones y documentos que aparenten ser escritos judiciales.

6. Cualquier otra modalidad que sea considerada abusiva conforme la definición de mecanismos abusivos de cobranza, establecido en la presente Norma.

Artículo 34.- Publicación de Créditos vencidos
No se considerará mecanismo abusivo de cobranza, la publicación en diarios de circulación nacional de los nombres de deudores y fiadores de los principales créditos con más de noventa días 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.

CAPÍTULO II
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Artículo 35.- Medidas de seguridad y Protección de Datos
Las IFIM están obligadas a proteger los datos personales de sus clientes. El uso de los datos personales con fines distintos a los manifestados por el usuario, requerirá autorización escrita del titular de los datos.

Es obligación adoptar las medidas técnicas y organizativas que resulten necesarias para garantizar la integridad, confidencialidad y seguridad de los datos personales, para evitar su adulteración, pérdida consulta, tratamiento, revelación, transferencia o divulgación no autorizada, y que permitan detectar desviaciones, intencionales o no, de información privada, ya sea que los riesgos provengan de la acción humana o del medio técnico utilizado.

TITULO IV
INFRACCIONES E IMPOSICIÓN DE SANCIONES

Artículo 36.- Sanciones

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

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 37.-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 38.- 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.

A) LEVES:
1. No facilitar el acceso al medio y/o lugar de reclamo, queja y consulta por parte del usuario, identificando la ubicación de este servicio en forma clara.

2. No proporcionar los materiales necesarios para que el usuario pueda formular su reclamo, queja y consulta.

3. No realizar el nombramiento del Oficial de Atención al Usuario, encargado de velar por el funcionamiento 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 especializada al personal encargado de la atención al público en general sobre los temas establecidos en la presente Norma y en la Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas.

6. No implementar programas que tengan como objetivo la educación financiera de los usuarios.

7. Rechazar automáticamente el reclamo, queja y consulta formulada por los usuarios.

8. No registrar el reclamo y queja, asignándole un código o número único y correlativo.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

9. No comunicar al usuario su código o número único de reclamo y queja.

10. No emitir respuesta oportuna, fundamentada, comprensible e integral sobre el estado del trámite o la respuesta final de su reclamo, queja y consulta formulada dentro de los plazos establecidos.

11. No informar al usuario que, en caso de no ser atendido en su reclamo en el plazo establecido en la presente Norma, o de encontrarse inconforme con la respuesta emitida por la IFIM, puede recurrir ante el Presidente Ejecutivo.

12. Omitir mantener el registro del trámite realizado en cada reclamo, queja y consulta presentada por los usuarios y las respectivas decisiones.

13. No mantener en archivo electrónico, magnético u otro que permita su reproducción, por un período no menor a cinco (05) años, toda la información relativa a cada reclamo y queja.

14. No mantener en archivo electrónico, magnético u otro que permita su reproducción, por un período no menor a un año (O l) año, toda la información relativa a cada consulta.

15. 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.

16. Omitir cumplir con cualquiera de las obligaciones de la IFIM establecidas en la presente Norma.

17. Omitir cumplir con cualquiera de las funciones del Oficial de Atención al Usuario dispuestas en la presente Norma.

18. 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.

B) GRAVES:

1. Omitir brindar información clara, completa, oportuna y adecuada sobre los alcances y consecuencias de los servicios financieros a ser contratados.

2. No difundir en las sucursales de la IFIM y en su página web, el procedimiento para la tramitación de reclamos, quejas o consultas.

3. No establecer políticas, códigos de conducta y procesos del Sistema de Atención al Usuario, formalmente aprobados por la Junta Directiva.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

4. Que el Principal Ejecutivo no desarrolle e implemente los procedimientos que permitan el buen funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario.

5. Exigir a los usuarios reclamantes la presentación de información que se encuentre en poder de la IFIM o que no guarde relación directa con la materia reclamada.

6. Exigir a los usuarios la participación de abogado que suscriba el reclamo.

7. Contactar a los deudores, usuarios de las IFIM, ya sea por sus funcionarios, abogados, gestores de cobro de la IFIM o subcontratados y servicios automatizados de cobranza, fuera del horario establecido en la presente Norma.

8. Desarrollar gestiones de cobranza en las cuales se apliquen los mecanismos definidos como abusivos en el artículo 32 de la presente Norma.

9. Aplicar métodos o usar medios de cobro extrajudicial que den la apariencia de tratarse de cobros por la vía judicial.

10. Omitir resguardar debidamente la información de sus clientes y usuarios, de acuerdo con la Normativa vigente.

11. No poner en conocimiento de la CONAMI, el procedimiento para atender los reclamos de los usuarios.

12. Incumplir las políticas y procedimientos establecidos en el Manual de Sistema de Atención al Usuario.

13. No remitir a la CONAMI el Plan Anual de Trabajo del Oficial de Atención al Usuario en el tiempo y forma establecida en la presente Norma.

14. No remitir a la CON AMI, el Informe Trimestral referido al funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario en el tiempo y forma establecida en la presente Norma.

15. No remitir a la CONAMI el Informe Especial Anual sobre la verificación del funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario y la revisión del cumplimiento de la presente Norma y de la Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas, elaborado por el Auditor Interno.

16. 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.

C) MUY GRAVES:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

1. No contar con un Manual de Sistema de Atención al Usuario.

2. Realizar cobros por la recepción y atención de consultas, quejas y reclamos, incluso si éstos fueran improcedentes.

3. Utilizar datos personales de sus usuarios, con fines distintos a los manifestados por el mismo, sin autorización escrita.

4. Negar la atención de solicitudes, cancelar o suspender los contratos o transacciones que legítimamente gestionadas realicen las personas naturales o jurídicas públicas, privadas o mixtas, para la satisfacción de los bienes y servicios requeridos o contratados sin estar fundadas en Ley expresa, en normativas o resoluciones que para tal efecto emita la CONAMI y/o en causa jurídicamente justificada.

5. Denegar, cancelar o suspender el servicio financiero a un usuario distinto del afectado directamente por la decisión de la IFIM.

6. Omitir notificar de forma verificable al usuario o la CONAMI en el plazo establecido en la presente Norma, sobre la denegación de la solicitud del servicio financiero, la cancelación o suspensión del contrato o transacción legítimamente gestionada por el usuario, sin causa legal justificada.

7. 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.

Artículo 39.- Relación de sanciones y multas
Las sanciones y multas aplicables a cada categoría de infracciones son las que se indican a continuación:

A) Por la comisión de infracciones **LEVES** corresponde aplicar una o más de las siguientes sanciones:

1. Amonestación al Ejecutivo Principal, al Auditor Interno, miembros de la Junta Directiva y Oficial de Atención al Usuario.

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.

B) Por la comisión de infracciones **GRAVES** corresponde aplicar una o más de las

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

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. Remoción del cargo de director, miembro de la Junta Directiva, principal ejecutivo, Auditor Interno u Oficial de Atención de Atención al Usuario, en caso de reincidencia en la comisión de infracciones graves.

4. Suspensión temporal del programa de fomento o de incentivos concedidos conforme a la Ley, por un período no mayor de seis (6) meses.

C) 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. Remoción del cargo de director, miembro de la Junta Directiva, principal ejecutivo, Auditor Interno u Oficial de Atención de Atención al Usuario, en caso de reincidencia en la comisión de infracciones muy graves.

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.

Artículo 40.- 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 39 de la presente norma, el Presidente Ejecutivo impondrá una sanción igual al doble de las unidades de multa, impuesta en la primera infracción.

Artículo 41.- 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

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

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 42.- 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, Auditor Interno y Oficial de Atención al Usuario, 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, Auditor Interno y Oficial de Atención al Usuario 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, Auditor Interno y Oficial de Atención al Usuario, según corresponda.

Artículo 43.- 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 44.- Registro y publicidad de sanciones
Las sanciones que se impongan en virtud de la presente Norma, deben ser notificadas

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

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 IFIM, las sanciones que impongan a las IFIM y la razón de dicha sanciones.

TÍTULO V
DISPOSICIONES FINALES

Artículo 45.- 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 46.- 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 y en la Norma sobre Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas, 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.

Las conclusiones de dicha evaluación deben presentarse a la CONAMI mediante un informe especial anual, 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 presentado a la CONAMI.

Artículo 47- Sanciones
Las resoluciones que emita la CONAMI y que pongan fin en la vía administrativa a algún reclamo formulado por un cliente o usuario, constituirán disposiciones que obligan a la IFIM a su debido cumplimiento, siendo susceptibles de la aplicación de las sanciones que correspondan, en caso de incumplimiento.

Artículo 48.- 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 49.- Cronograma para la implementación de la Norma
Las IFIM que se inscriban en el Registro Nacional de IFIM adscrito a la CONAMI, posterior a la entrada en vigencia de la presente Norma, deberán cumplir con el siguiente cronograma:

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864

Implementación	Plazo en días de 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

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

Artículo 50.- 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 51.- Derogación
La presente Norma deroga la Norma sobre Protección y Atención al Usuario aprobada mediante RESOLUCIÓN No. CDCONAMI-009-0l MAY23-2017, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 161 del 24 de agosto de 2017.

Artículo 52.- Vigencia
La presente Norma, entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

(f) Jim Madriz López, Presidente, (f) Freddy José Cruz Cortez, Miembro Propietario (f) Alejandra Leonor Corea Bradford, Miembro Propietario, (f) Flavio José Chiong Aráuz, Miembro Suplente (f) Denis Reyna Estrada, Miembro Suplente (f) Álvaro José Contreras, Secretario.

(F) ÁLVARO JOSÉ CONTRERAS, SECRETARIO CONSEJO.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/19864