

NORMA DE REFORMA A LOS ARTÍCULOS 1, 3, 5, 49 Y 50 DE LA NORMA SOBRE TRANSPARENCIA EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS

**RESOLUCIÓN N°. CD-SIBOIF-1240-2-ABR06-2021,
De fecha 06 de abril 2021**

Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 73 del 22 de abril de 2021

**Resolución N° CD-SIBOIF-1240-2-ABR06-2021
De fecha 06 de abril 2021**

NORMA DE REFORMA A LOS ARTÍCULOS 1, 3, 5, 49 y 50 DE LA NORMA SOBRE TRANSPARENCIA EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS

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

CONSIDERANDO

I

Que con fecha 30 de agosto de 2013, se aprobó la Norma sobre Transparencia en las Operaciones Financieras, contenida en Resolución N° CD-SIBOIF-796-1-AGOST30-2013, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 178, del 20 de septiembre de 2013.

II

Que por mandato expreso del artículo 53, numeral "1", de la Ley No. 842, *"Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias"*, publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 129, del 11 de julio de 2013, reformado por 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 09 de febrero del año 2021, en adelante Ley No. 842, corresponde: *"A la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras la aplicación de la presente Ley en materia de servicios financieros prestados por los bancos, sociedades financieras y otras entidades sujetas a su regulación, supervisión y fiscalización de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°. 316, Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, y demás leyes financieras aplicables. "*

III

Que dada la aprobación de 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 Usuarías*", resulta necesario reformar la Norma sobre Transparencia en las Operaciones Financieras con el fin de actualizarla en los siguientes aspectos: 1- definiciones de: "cliente", "institución financiera", "servicios de pago", "servicios financieros" y "usuario", para los fines de la norma; 2- derechos y obligaciones de los clientes y usuarios de servicios financieros y de los proveedores de estos servicios; y 3- requisitos y procedimiento a seguir para la presentación y admisión de reclamos.

IV

Que el artículo 4 de la precitada Ley No. 1061, establece que *"DIPRODEC y los demás Entes Reguladores deberán actualizar sus normativas internas para el cumplimiento de las disposiciones de la presente Ley, en un plazo no mayor de sesenta días contados a partir de su publicación. "*

V

Que de acuerdo a las consideraciones antes expuestas y con base a la facultad establecida en los artículos 3, numeral 2), y 10, numerales 1) y 2) de la Ley No. 316, *"Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras"*, contenida en la Ley del Digesto Jurídico Nicaragüense de la Materia de Banca y Finanzas, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 164, del 27 de agosto de 2018, y sus actualizaciones.

En uso de sus facultades,

HA DICTADO

La siguiente:

CD-SIBOIF-1240-2-ABR06-2021

NORMA DE REFORMA A LOS ARTÍCULOS 1, 3, 5, 49 y 50 DE LA NORMA SOBRE TRANSPARENCIA EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS

PRIMERO: Refórmense los artículos 1, 3, 5, 49 y 50 de la Norma sobre Transparencia en las Operaciones Financieras, contenida en Resolución N° CD-SIBOIF-796-1-AGOST30-2013, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 178, del 20 de septiembre de 2013, los cuales se leerán así:

"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 pública, privada o mixta con quien la institución mantiene una relación comercial originada por la celebración de un contrato; y (2) persona natural o jurídica pública, privada o mixta 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 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, oficinas de representación de bancos y financieras extranjeras, empresas financieras de régimen especial de grupos financieros, emisores no bancarios de tarjetas de créditos, entidades financieras, sociedades de seguros, reaseguros y fianzas, almacenes generales de depósito y entidades que operan en el mercado de valores y demás entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras que como parte de sus actividades brinden atención al público.

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.

o) Servicios financieros: Servicios de depósitos, préstamos, créditos, tarjetas de crédito y de débito, transferencias, remesas familiares, compra y venta y/o cambio de monedas, seguros, operaciones bursátiles, servicios brindados por almacenes generales de depósitos, sistemas de pago, tecnología financiera de servicios de pago y cualquier otro servicio que brinden las entidades financieras reguladas, de conformidad con sus leyes particulares según el sector o la industria a la que pertenecen.

p) Superintendencia: Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

q) Superintendente: Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

r) 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.

s) TCEA: Tasa de Costo Efectiva Anual.

t) Usuario: Persona natural o jurídica pública, privada o mixta 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 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:

(...)

b) A seleccionar y acceder a los productos o servicios financieros en el ámbito de libre competencia, ofrecidos 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, o de la cancelación o suspensión de los contratos de productos o servicios. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 4, inciso e) de la presente norma, en caso de cancelación o suspensión unilateral de los productos o servicios financieros, el usuario afectado podrá presentar su reclamo directamente ante la Superintendencia con el fin de solicitar la restitución de sus derechos, si ésta así lo resolviese.

(...)

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 o de la cancelación o suspensión de los contratos de estos productos o servicios, dejando constancia verificable de que se hizo la respectiva notificación. Dichas decisiones deberán ser notificadas con copia a la Superintendencia y estar fundadas en ley expresa, en normativas o resoluciones emitidas por este ente regulador y/o en causa jurídicamente justificada, las cuales deberán ser dadas a conocer a la persona usuaria, salvo en los casos establecidos en el marco jurídico correspondiente. La decisión negativa de la contratación de un nuevo producto o servicio deberá ser notificada por la institución financiera al solicitante a más tardar en un plazo de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la recepción de toda la información y/o documentación requerida para la tramitación de la solicitud. Las decisiones negativas sobre la contratación de

un nuevo producto o servicio, o sobre las cancelaciones o suspensiones de los mismos, no podrán trascender a la persona afectada por tales decisiones.

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 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, contados 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 inadmisibile. Cuando se trate de cancelaciones o suspensiones de productos o servicios financieros, el cliente podrá presentar su reclamo de manera directa ante la Superintendencia, en el plazo antes señalado.

(...)

Artículo 50. Reclamos inadmisibles.- El Superintendente considerará inadmisibles los reclamos que pretendan realizar los clientes o usuarios 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, salvo cuando se trate de reclamos por cancelaciones o suspensiones de productos o servicios financieros.

(...)"

SEGUNDO: La presente norma entrará en vigencia a partir de su notificación, sin perjuicio de su posterior publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

(F) Ilegible **S. Rosales** (F) Ilegible (**Luis Ángel Montenegro E**) (F) Ilegible **Fausto Reyes** (F) Ilegible (**Silvio Moisés Casco Marengo**) (F) Ilegible (**Ervin Antonio**

Vargas Pérez). (F) SAUL CASTELLON TORREZ. Secretario Ad Hoc Consejo Directivo SIBOIF.