REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS O DENUNCIAS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS O USUARIAS DE SERVICIOS Y/O PRODUCTOS FINANCIEROS PRESTADOS POR LAS PERSONAS PROVEEDORAS SUJETAS A LA REGULACIÓN DEL BANCO CENTRAL DE NICARAGUA

RESOLUCIÓN N°. CD-BCN-XVI-1-21, aprobada el 14 de abril de 2021

Publicada en La Gaceta, Diario Oficial N°. 72 del 21 de abril de 2021

CERTIFICACIÓN DE RESOLUCIÓN

La infrascrita Notaria Público **Ruth Elizabeth Rojas Mercado,** Secretaria Ad Hoc del Consejo Directivo del Banco Central de Nicaragua, **DA FE Y CERTIFICA:** Que en Sesión Ordinaria No. 16 del Consejo Directivo, del siete de abril del año dos mil veintiuno, se aprobó por unanimidad de votos la **Resolución No. CD-BCN-XVI-1-21,** misma que literalmente dice:

Consejo Directivo
Banco Central de Nicaragua
Sesión No. 16
Abril, miércoles 07, 2021

RESOLUCIÓN CD-BCN-XVI-1-21

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL BANCO CENTRAL DE NICARAGUA,

CONSIDERANDO

I

Que el artículo 53 de la Ley No. 842, "Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias" y sus reformas contenidas en 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 usuarios", establece que corresponderá al Banco Central de Nicaragua la aplicación de lo preceptuado en dicha Ley en materia de servicios financieros relacionados con los sistemas de pagos del país, incluyendo los servicios de tecnología financiera de servicios de pagos; así como los servicios de remesas y compraventa y/o cambio de monedas brindado por personas proveedoras.

II

Que el artículo 56 de la Ley No. 842 y sus reformas establece que las personas

Fuente: http://www.leybook.com/doc/25966

usuarias de productos o servicios financieros podrán comparecer ante el ente administrativo correspondiente para interponer reclamos en contra de las entidades prestadoras de los productos y servicios financieros según corresponda.

III

Que el artículo 120 de la Ley No. 842 y sus reformas, establece que las infracciones a los preceptos de la referida Ley su Reglamento y demás disposiciones conexas, serán sancionadas administrativamente por la DIPRODEC, o por el Ente Regulador competente, sin perjuicio de las demás acciones penales y civiles correspondientes. Asimismo, establece que los Entes Reguladores, distintos a la DIPRODEC, que no tengan establecidos por Ley los montos de las sanciones pecuniarias en esta materia estarán facultados para establecer y ejecutar en sus propias normativas internas los tipos de infracciones y los montos de las multas, aplicando para ello los rangos mínimos y máximos establecidos en los Artículos 122, 123 y 124 de la referida Ley para las faltas leves, graves y muy graves.

IV

Que el artículo 3, de la Ley No. 732, "Ley Orgánica del Banco Central de Nicaragua", establece que el objetivo fundamental del Banco Central de Nicaragua (BCN) es la estabilidad de la moneda nacional y el normal desenvolvimiento de los pagos internos y externos.

V

Que el artículo 5, numeral 3, de la Ley No. 732, estipula que es función del BCN normar y supervisar el sistema de pagos del país y el artículo 19, numeral 3, de la misma ley, dispone que es atribución del Consejo Directivo del BCN aprobar las normas para el funcionamiento y vigilancia del Sistema de Pagos del País.

VI

Que el artículo 32, de la Ley 977, "Ley contra el lavado de activos, el financiamiento al terrorismo y el financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva" y sus reformas, indica que el Banco Central de Nicaragua, de conformidad con su Ley Orgánica, regulará la actividad comercial de los proveedores de servicios de remesas y los dedicados a la actividad de compraventa y/o cambio de moneda.

En uso de sus facultades, y a solicitud del Presidente,

RESUELVE APROBAR

El siguiente,

Fuente: http://www.leybook.com/doc/25966

REGLAMENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMOS O DENUNCIAS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS O USUARIAS DE SERVICIOS Y/O PRODUCTOS FINANCIEROS PRESTADOS POR LAS PERSONAS PROVEEDORAS SUJETAS A LA REGULACIÓN DEL BANCO CENTRAL DE NICARAGUA

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto. El presente reglamento, tiene como objeto establecer los mecanismos y procedimientos para la protección de las personas consumidoras o usuarias de productos y servicios financieros que prestan las personas proveedoras sujetas a la regulación del Banco Central de Nicaragua (BCN), así como el régimen de infracciones y sanciones a que están sujetas estas.

Artículo 2. Alcance. Este reglamento es aplicable a los usuarios y proveedores de servicios y/o productos financieros relacionados con los sistemas de pagos, servicios de tecnología financiera de servicios de pago, servicios de pago de remesas, y servicios de compra venta y/o cambio de monedas, sujetos a la regulación del Banco Central de Nicaragua, en la medida en que tales disposiciones sean pertinentes, total o parcialmente, a los productos y servicios ofrecidos por las personas proveedoras, dadas las particularidades de estos productos y servicios, la naturaleza, el alcance y el tamaño de la actividad del proveedor, la necesidad de brindar información oportuna a los consumidores o usuarios y los términos del presente reglamento.

Artículo 3. Exclusiones.
Las disposiciones de este reglamento no serán aplicables las instituciones financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras (SIBOIF) o por la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI), ni a los usuarios de dichas entidades. En dicho caso, aunque se trate de operaciones señaladas por este Reglamento, se regirán por lo dispuesto por la entidad supervisora pertinente.

Artículo 4. Definición de términos.
Para los fines del presente reglamento debe entenderse por:

1) BCN: Banco Central de Nicaragua.

2) Beneficiario: Persona consumidora o usuaria que es la destinataria prevista de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago.

3) Cláusulas abusivas: Son todas aquellas estipulaciones contractuales, que habiendo sido establecidas unilateralmente por la persona proveedora, se consideren en contra de las exigencias de la buena fe, causando un desequilibrio de los derechos y obligaciones en perjuicio de las personas consumidoras o usuarias, incluyendo

Fuente: http://www.leybook.com/doc/25966

aquellas expresamente consideradas como tales por la Ley 842, "Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias".

4) Cliente: persona natural o jurídica pública, privada o mixta con quien la institución mantiene una relación comercial originada por la celebración de un contrato o con la que se encuentra en fases previas a la celebración de un contrato para la prestación de productos o servicios financieros.

5) CONAMI: Comisión Nacional de Microfinanzas.

6) Contrato: documento que contiene todos los derechos y obligaciones que corresponden a la persona consumidora o usuaria y a la persona proveedora, incluyendo los anexos que establecen estipulaciones específicas propias del producto o servicio que es objeto del pacto y que ha sido acordado por las partes.

7) División Jurídica: Área administrativa del BCN designada para facilitar la atención de las consultas, reclamos o den uncias de las personas consumidoras o usuarias.

8) Instrumento de Pago: Medio que permite al poseedor o usuario del mismo, realizar pagos o transferir fondos.

9) Operación de pago: Acción iniciada por el ordenante o por el beneficiario, consistente en situar, transferir o retirar fondos, con independencia de las obligaciones subyacentes entre ambos.

10) Ordenante: Persona consumidora o usuaria que dicta una orden pago.

11) Persona Consumidora o Usuaria: Persona natural o jurídica, incluyendo el Estado, que hace uso de los servicios o que potencialmente puede llegar a hacer uso de los servicios que presta un proveedor de servicios de pago, proveedor de tecnología financiera de servicios de pago, proveedor de servicios de pago de remesas o proveedor de servicios de compraventa y/o cambio de monedas.

12) Proveedor de servicios de compraventa y/o cambio Proveedor de servicios de compraventa y/o cambio de monedas: Persona natural o jurídica que tenga como fin principal o como parte de sus actividades la prestación de servicios de compraventa y/o cambio de monedas en sus diferentes modalidades, tanto física como electrónica.

13) Proveedor de servicios de pago: Persona natural o jurídica que tenga como fin principal o dentro de sus actividades se dedique a la prestación de servicios de pago, en sus diferentes modalidades, tanto física como electrónica.

14) Proveedor de servicios de pago de remesas: Persona natural o jurídica que tenga como fin principal o dentro de sus actividades se dedique a la prestación de

servicios de pago de remesas, en sus diferentes modalidades, tanto física como electrónica.

15) Proveedor de servicios de tecnología financiera: Personas jurídicas autorizadas por el BCN, dedicadas a proveer servicios de pago con carteras digitales, puntos de ventas móviles, dinero electrónico, monedas virtuales, compraventa e intercambio de divisas de forma electrónica y/o transferencias de fondos.

16) Persona proveedora: Personas naturales o jurídicas que conforme las disposiciones respectivas están autorizadas por el Banco Central de Nicaragua para prestar productos o servicios financieros sujetos a la regulación de este.

17) Sanción: Es la acción o medida administrativa de carácter pecuniario o no, que aplicará el BCN ante la ocurrencia de infracciones a una instrucción, disposición o norma legal, y que tiene como fin asegurar la ejecución y cumplimiento del presente reglamento, normativas, así como a los acuerdos, instrucciones y demás ordenanzas que emita el BCN.

18) Servicios financieros: Servicios de pago, servicios de tecnología financiera de servicios de pago, servicios de pago de remesas, servicios de compraventa y/o cambio de monedas y servicios y conexos brindados por las personas proveedoras autorizadas por el BCN.

19) 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, incluyendo la emisión de dinero electrónico.

20) SIBOIF: Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras.

21) Unidad de multa: El valor de cada unidad de multa será el equivalente a la cantidad de salario mínimo nacional promedio del período, que es el promedio sim ple calculado en base a la tabla de Salario Mínimo por Sector de Actividad, aprobado por la Comisión Nacional de Salario Mínimo o por el Ministerio del Trabajo conforme procedimiento establecido por la Ley No. 625, "Ley del Salario Mínimo", publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 120 del 26 de junio de 2007.

22) 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.

CAPÍTULO II
INFORMACIÓN QUE SE DEBE PROPORCIONAR A LA PERSONA CONSUMIDORA O USUARIA

Fuente: http://www.leybook.com/doc/25966

Artículo 5. Información y condiciones mínimas a informar Como mínimo, y teniendo en cuenta el tipo de producto o servicio de que se trate, la persona proveedora deberá facilitar al cliente o usuario, de un modo fácilmente accesible, la información y condiciones siguientes:

1) Información general sobre el producto o servicio que será contratado, incluyendo, entre otros y cuando aplique: condiciones del producto o servicio, la forma de utilizar el instrumento de pago, la responsabilidad del ordenante y de la persona proveedora en caso de operaciones no autorizadas, no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente, la forma y procedimiento en que ha de comunicarse el consentimiento o la retirada de este; límites, restricciones o penalidades que se hayan establecido.

2) El plazo máximo de acreditación de los fondos, o de ejecución del servicio, cuando aplique.

3) La tarifa que el usuario debe abonar a la persona proveedora y el desglose de las cantidades correspondientes a dichos gastos. Así mismo, deberá informar la cuantía de gasto adicional o la reducción vinculadas a la utilización de un determinado instrumento de pago, cuando aplique. En el caso que las tarifas estén reguladas por el BCN, la misma deberá estar acorde a lo aprobado por dicha institución.

4) En caso de que la operación contemple el cambio de divisa, se deberá indicar el tipo de cambio que se aplicará a la operación.

5) Cuando aplique, el número de referencia de la operación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del presente Reglamento.

6) Cuando proceda, las medidas que el consumidor o usuario deberá adoptar para preservar la seguridad de la operación.

7) Cuando proceda, la forma y medios disponibles para que el consumidor o usuario pueda informar a la persona proveedora del extravío, sustracción o utilización no autorizada del instrumento de pago, así como el plazo para efectuar dicha notificación.

8) La forma y plazo en que la persona consumidora o usuaria puede interponer un reclamo.

Artículo 6. Información que debe contener la referencia de las operaciones Cuando se produzca una operación de pago, el proveedor de servicios de pago deberá suministrarle, tanto al ordenante como el beneficiario, una referencia que contenga la siguiente información:

1) Referencia que permita identificar la operación.

2) El importe de la operación en la moneda utilizada.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/25966

3) El importe de los gastos de la operación y cuando aplique un desglose de estos.

4) En caso de que la operación incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio utilizado en la operación.

5) Fecha valor de la operación.

6) Beneficiario de la operación.

Este número de referencia no será necesario, cuando la operación consista en el intercambio inmediato y en efectivo de sumas de dinero.

CAPÍTULO III
DE LOS CONTRATOS

Artículo 7. De los contratos
Las personas proveedoras, en función del producto o servicio y los usos y costumbres, podrá determinar la necesidad de firmar un contrato que respalde la operación contratada. Estos contratos podrán firmarse para cada operación, de manera individual, o bien podrán consistir en contratos que rijan para la ejecución futura de operaciones individuales y sucesivas.

Artículo 8. De la contratación electrónica de productos o servicios
La contratación de los productos o servicios podrá gestionarse y realizarse de forma electrónica, en dicho caso el contrato quedará perfeccionado cuando, ajustándose a las instrucciones proporcionadas por la persona proveedora, el consumidor o usuario acepta la prestación del producto o servicio gestionado y contratado.

Artículo 9. Modificaciones al contrato
Las personas proveedoras de servicios financieros deberán notificar a sus clientes, en forma previa a su aplicación, cualquier modificación a los contratos, con una anticipación no menor a treinta días (30) días calendario, previos a que dicha modificación entre en vigencia, en la forma prevista en el contrato.

La notificación podrá consistir en avisos escritos al domicilio de los clientes o a los correos electrónicos que los clientes designaron como medio de contacto. Adicional mente, cuando se trate de modificaciones que se implementarán con carácter general a la totalidad de clientes y usuarios de un determinado producto o servicio deberán colocar avisos en sus locales de atención al público y en sus páginas web.

Artículo 10. De la decisión de negativa, suspensión o cancelación de contrato
Las personas proveedoras deberán notificar a las personas consumidoras o usuarias, de forma oportuna y verificable, de la decisión de denegar la contratación de un producto o servicio financiero o bien de la suspensión o cancelación de los contratos

Fuente: http://www.leybook.com/doc/25966

de productos o servicios financieros. Dichas decisiones deberán estar legal y jurídicamente fundamentadas.

La notificación deberá realizarse en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, posteriores a la resolución de denegación, suspensión o cancelación. En caso de no cumplirse la notificación en el plazo antes indicado, la misma se tendrá por no puesta. Adicionalmente, dentro del mismo plazo, las personas proveedoras deberán notificar al BCN de dicha decisión.

No obstante, las personas proveedoras de servicios financieros deberán remitir mensualmente al BCN dentro de la primera semana de cada mes, un informe que contenga las personas a las que se le han denegado, suspendido o cancelado los contratos, el tipo de producto o servicio denegado, suspendido o cancelado, justificación sucinta que motivó la denegación, suspensión o cancelación, fecha de resolución, y fecha de efectiva notificación.

CAPÍTULO IV
SISTEMA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS O USUARIAS

Artículo 11. Atención a consultas y reclamos ante la persona proveedora
La persona proveedora deberá contar con áreas debidamente identificadas para atender reclamos o denuncias y consultas de las personas consumidoras o usuarias. Igualmente, deberá disponer de los medios y/o personal capacitado sobre los productos y servicios que brinda la persona proveedora y las normativas referidas a la protección de las personas consumidoras o usuarias y la transparencia de la información, con la finalidad de atender dichas consultas y reclamos.

Cuando la persona proveedora sea una persona natural y por la naturaleza del producto o servicio ofrecido no pueda disponer de áreas específicas, o de medios y/o personal especial mente designado, deberá recibir los reclamos en el lugar donde se ofrece el servicio.

Artículo 12. Del reclamo o denuncia ante la persona proveedora
El reclamo o denuncia deberá efectuarse, en primera instancia, ante la persona proveedora, en un plazo de treinta (30) días calendarios, contados a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación, anexando los documentos u otras pruebas que sustenten el reclamo y contribuyan con la solución del mismo.

Las personas proveedoras deberán responder en un plazo máximo de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha de recepción del reclamo.

La presentación de reclamos suspenderá la prescripción de las acciones a que pudieran dar lugar.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/25966

Artículo 13. De los reclamos por suspensión o cancelación de productos o servicios financieros
Cuando se trate de reclamos por suspensión o cancelación productos o servicios financieros, el cliente o usuario afectado podrá presenta r su reclamo de manera directa ante el BCN, sin necesidad de acudir previamente a la persona proveedora del servicio. Para ello, deberá cumplir con todos los requisitos establecidos en el artículo 15 del presente Reglamento, excepto lo relativo al numeral 5) y al numeral 6) de dicho artículo.

Artículo 14. Atención a reclamos ante el Banco Central de Nicaragua
Transcurrido el plazo del artículo 12 sin que la persona proveedora se haya pronunciado o si la respuesta no satisface el criterio del cliente o usuario, este dispondrá de un plazo de treinta (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 su reclamo o denuncia, de manera escrita, ante la División Jurídica del BCN, con observancia a los requisitos y procedimientos establecidos para tal fin. Cualquier reclamo presentado fuera de este plazo, se considerará inadmisible.

Una vez recibido el reclamo, la División Jurídica del BCN requerirá a la persona proveedora contra la cual se interpuso, para que en el plazo que esta indique, informe por escrito lo que tenga a bien. Este plazo podrá ser ampliado por la División Jurídica BCN, de considerarlo necesario.

El Presidente del BCN, o su delegado, a propuesta de la División Jurídica, dictará la resolución razonada que corresponda en un 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 los derechos de la persona consumidora o usuaria, de ser esto procedente.

De la resolución dictada por el BCN cabrán los recursos administrativos previstos en la Ley.

Artículo 15. Requisitos de los reclamos interpuestos ante el BCN
Los reclamos que los consumidores o usuarios presenten ante el BCN deberán acompañarse de la siguiente documentación:

1) Nombre de la persona proveedora contra quien se formula el reclamo.

2) Datos de identificación del reclamante, incluyendo número de cédula, número de teléfono, di rección y dirección de correo electrónico, si lo posee.

3) Datos del apoderado del reclamante, en su caso, y documentación que lo acredite como tal.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/25966

4) Motivo del reclamo.

5) Fecha de presentación del reclamo ante la persona proveedora y comprobante de esta, salvo lo establecido en el artículo 13 del presente Reglamento.

6) Copia de la respuesta obtenida de la persona proveedora, en su caso.

7) Documentación que ampare el reclamo.

El BCN, si lo considera necesario, podrá requerir la presentación de documentos adicionales, o el emplazamiento del usuario o consumidor reclamante, indicando el plazo para la remisión de estos o para presentarse al BCN.

Artículo 16. Reclamos interpuestos ante el BCN considerados inadmisibles
El BCN considerará inadmisibles:

1) Reclamos que no hayan sido previamente presentados a la persona proveedora o que, habiendo sido presentados, no haya expirado el plazo establecido para recibir respuesta, según el artículo 12 del presente reglamento, excepto cuando se trate de reclamos por cancelaciones o suspensiones de productos o servicios financieros, de conformidad con el artículo 13 del presente Reglamento.

2) Reclamos que hayan sido presentados ante un tribunal judicial.

3) Reclamos presentados fuera del plazo establecido en el artículo 14 del presente reglamento.

4) Reclamos que no estén relacionados con los proveedores autorizados por el BCN o que no estén relacionados con servicios para los cuales el BCN extendió la autorización.

5) Reclamos en contra de las instituciones financieras reguladas y supervisadas por la SIBOIF o la CONAMI, en cuyo caso, deberán presentar el reclamo ante la instancia respectiva.

CAPÍTULO V
INFRACCIONES E IMPOSICIÓN DE SANCIONES

Artículo 17. De las Infracciones
Las infracciones se clasifican en leves, graves y m uy graves, de acuerdo con su nivel de gravedad, sus efectos y consecuencias, conforme a lo señalado en el presente reglamento:

Infracciones Leves:
1) No brindar a los clientes y/o usuarios, en forma previa a la contratación del producto

Fuente: http://www.leybook.com/doc/25966

o servicio de que se trate, un adecuado asesoramiento informativo que promueva la toma de decisiones de manera responsable por parte de estos, particularmente la información mínima contenida en el artículo 5 del presente Reglamento, según sea el caso.

2) No brindar o negar a los clientes y/o usuarios en forma previa a la contratación del producto o servicio, toda la información y documentación que estos le soliciten sobre los productos o servicios que ofrezcan, particularmente lo relacionado a las tarifas y demás condiciones de los contratos.

3) No redactar las cláusulas y demás condiciones contractuales en un lenguaje sencillo y claro que permitan una adecuada comprensión por parte de los usuarios de sus obligaciones y derechos.

4) No difundir a través de su página en internet, cuando aplique, las tarifas actualizadas de los productos o servicios ofrecidos.

5) No poner a disposición del público los reglamentos de los premios, promociones o descuentos.
Enviar a sus usuarios o clientes publicidad que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla;

6) Cualesquiera otras infracciones que se cometan a las disposiciones establecidas en la Ley No. 842 y su Reglamento, el presente Reglamento y/o a las instrucciones dadas por el BCN basadas en el marco jurídico de protección a los consumidores o usuarios y que no se encuentren expresamente establecidas en el presente capítulo.

Infracciones Graves:
1) Negar al cliente la posibilidad de cancelar el producto o servicio contratado por el mismo medio por el cual fue ofrecido y aceptado.

2) No informar a los cliente, consumidores o usuarios, en forma previa a su aplicación, cualquier modificación en las condiciones contractuales, en la forma y dentro de los plazos establecidos en el presente reglamento.

3) No notificar de forma verificable y en el plazo establecido en el presente reglamento, la decisión de negativa por parte de la persona proveedora sobre la contratación de los productos o servicios solicitados o de la cancelación o suspensión de estos.

4) No reglamentar o hacerlo de forma incompleta, los premios, promociones o descuentos.

5) En la publicidad que efectúen las personas proveedoras, ofrecer beneficios, ventajas o condiciones que no estén autorizados o que no puedan cumplir, recurriendo a la publicidad engañosa.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/25966

6) Adoptar conductas publicitarias que tengan por efecto, real o potencial, confundir y desorientar al usuario, afectando o impidiendo el adecuado funcionamiento del proceso competitivo.

7) Incluir en los contratos, cláusulas consideradas abusivas conforme a la regulación vigente.

8) Realizar prácticas consideradas abusivas por el marco jurídico vigente, en perjuicio del consumidor o usuario.

9) Cobrar a sus usuarios comisiones que no se encuentren expresados, de manera clara e indubitable, en el contrato, o que no se hayan informado al consumidor o usuario previamente a la recepción del producto o servicio, para aquellos casos en que no se amerite la firma de un contrato.

10) Aplicar cobros por conceptos no solicitados, no pactados o no autorizados previamente por este.

11) No recibir o dificultar la realización del pago del consumidor o usuario, con el objeto de hacer incurrir en mora a este.

12) No atender de forma oportuna y diligente los reclamos, denuncias o consultas interpuestas por las personas consumidoras o usuarias.

Infracciones Muy Graves:
1) Negar, cancelar o suspender la contratación de los productos o servicios a una persona consumidora o usuaria, sin que dicha decisión esté jurídicamente justificada.

2) No atender o restituir la prestación de bienes o servicios negados o violentados a las personas consumidoras o usuarias, cuando así lo haya resuelto el BCN, mediante Resolución fundamentada.

3) No notificar de forma verificable y en el plazo establecido en el presente reglamento, el estado del trámite y la resolución final de la denuncia, reclamo o consulta.

4) No respetar la privacidad de los datos de los clientes y/o usuarios, en contravención a lo establecido en el artículo 10, numeral 2, de la Ley No. 842.

5) Incumplir las resoluciones dictadas por el BCN en cuanto a sanciones y multas.

Artículo 18. Sanciones y Multas
El BCN, impondrá multa a las personas proveedoras entre una y quinientas cincuenta unidades de multa. Las multas consignadas en el presente reglamento serán pagadas a favor de la Tesorería General de la República.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/25966

Las sanciones y multas aplicables a cada categoría de infracciones son las que se indican a continuación:

1) **Infracciones Leves:** Por la comisión de infracciones LEVES corresponde aplicar multa a la persona de entre una (1) y cien (100) unidades de multa.

2) **Infracciones Graves:** Por la comisión de infracciones GRAVES corresponde aplicar multa de ciento una (101) a doscientos cincuenta (250) unidades de multa.

3) **Infracciones Muy Graves:** Por la comisión de infracciones MUY GRAVES corresponde aplicar multa de doscientas cincuenta una (251) a quinientas cincuenta (550) unidades de multa. Sin perjuicio que también se pueda sancionar con el cierre temporal y, en caso de persistir la infracción, con el cierre definitivo.

En todo caso, el BCN podrá ordenar a la persona proveedora la obligación de restituir el derecho violentado o corregir la acción u omisión objeto de reclamo, si así lo resolviese.

Artículo 19. Circunstancias Atenuantes y Agravantes
Al momento de aplicar y graduar las sanciones el BCN tendrá en cuenta lo siguiente:

1) **Circunstancias Atenuantes:** Se considerarán atenuantes los motivos o causas que permiten disminuir o reducir la sanción correspondiente, estableciéndose como tales las siguientes:

a) Si antes que se inicie el procedimiento sancionador o antes que el BCN dicte resolución al respecto, el infractor hubiere subsanado la conducta infractora por iniciativa propia o hubiere presentado un plan de acción que contenga aspectos a subsanar, fecha máxima de ejecución del plan y personas responsables de la ejecución de este.

b) Los antecedentes o el comportamiento histórico del infractor en la prestación de los servicios financieros.

2) Circunstancias Agravantes: Se considerarán agravantes las circunstancias que aumentan la gravedad de la infracción cometida, estableciéndose como tales las siguientes:

a) Que el infractor haya sido sancionado por la comisión de una infracción en un periodo de doce meses.

b) Cuando la infracción cause daño al interés público y/o bien jurídico protegido, incluyendo el impacto sobre la confianza al público en el ámbito en el que el infractor desarrolla sus actividades.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/25966

c) Cuando el infractor haya cometido la infracción con el objeto de ejecutar u ocultar otra infracción.

d) Cuando el infractor haya obtenido beneficios propios o para terceros a consecuencia de la infracción.

Artículo 20. Reincidencia sobre un hecho ya sancionado
En caso de una segunda infracción sobre un hecho ya sancionado, dentro de un período de doce meses, de la misma naturaleza, el BCN impondrá una sanción igual al doble de las unidades de multa, impuesta en la primera infracción.

Artículo 21. Procedimiento y Plazo para el Pago de Multas
Una vez emitida la correspondiente resolución por el BCN, mediante la cual se establezca la infracción al reglamento, la persona proveedora tendrá cinco (5) días hábiles para proceder al pago de la multa impuesta de conformidad con la categoría de la infracción.

El monto de la multa será depositado en la cuenta, que para tal efecto establezca el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a través de la Tesorería General de la República. En los casos en que la persona proveedora posea cuentas en el BCN, se considerará implícita la autorización de debitar de dichas cuentas el pago de las multas impuestas.

La persona proveedora, deberá remitir la minuta en original de depósito del monto de la multa al BCN. Si transcurrido el plazo, la persona proveedora no remite el comprobante de pago antes referido, el BCN, 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 procedan hacer efectivo el cobro.

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

Artículo 22. Publicidad de sanciones
Las sanciones que se impongan en virtud del presente reglamento deben ser notificadas a los infractores. El BCN, mensual mente, publicará en la página web de la institución, las sanciones que impongan a las personas proveedoras y la razón de dichas sanciones.

CAPÍTULO VI
DISPOSICIONES FINALES

Artículo 23. Disposiciones complementarias
Se autoriza a la Administración Superior del BCN para dictar las resoluciones, normas,

Fuente: http://www.leybook.com/doc/25966

procedimientos o disposiciones pertinentes para la aplicación del presente Reglamento.

Artículo 24. Vigencia. El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

(f) legible. Ovidio Reyes R. (Leonardo Ovidio Reyes Ramírez), Presidente. (f) Ilegible. José Adrián Chavarría, Miembro sustituto por el MHCP. (f) Ilegible. Iván Salvador Romero Arrechavala, Miembro. (f) Ilegible. Leonardo Manuel Torres Céspedes, Miembro. (Hasta acá el texto de la resolución).

Es conforme con su original con la cual fue debidamente cotejada, y con base en las facultades conferidas en el artículo 38 del Reglamento Interno del Consejo Directivo, libro la presente Certificación con razón de rúbrica, firma y sello, en la ciudad de Managua el catorce de abril del año 2021. Firma ilegible **Ruth Elizabeth Rojas Mercado,** Secretaria Ad Hoc del Consejo Directivo.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/25966