Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Norma sobre Protección al Usuario

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Norma sobre Protección al Usuario

"Resolución No. CD-CONAMI-015-01JUL29-2013".

Publicada en La Gaceta, Diario Oficial, No. 167, con fecha 04 de Septiembre de 2013

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Art. 6, num. 15 de Ley No. 769

Art. 30 de Ley No. 769

Art. 47 de Ley No. 769

Ley No. 769

Ley No. 842

Art. 2 y 53 de Ley No. 842

Art. 56 de Ley No. 842

Norma sobre Protección al Usuario

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Protección al usuario

Aplicable a las IFIM, registradas, reguladas y supervisadas por la CONAMI

La forma de aplicación de las disposiciones referidas a los derechos de los usuarios, así como los procedimientos para que las IFIM reciban reclamos...

Procedimiento de atención de reclamos presentados ante CONAMI

Alcance (art. 2)

Objeto (art. 1)

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Protección al usuario

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Derechos de los Usuarios

(art. 4)

- A elegir libremente la modalidad y condiciones del microcrédito que ofrezca la IFIM que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades;
- A recibir, sin distinción alguna, servicios de calidad y un trato respetuoso;
- A presentar reclamos, de manera gratuita, ante la IFIM y a recibir respuesta oportuna, fundamentada, comprensible e integral sobre los mismos; y,
- A recurrir ante la CONAMI frente a los reclamos no atendidos oportunamente, con respuesta negativa por parte de las IFIM o en los casos que los usuarios se encuentren en desacuerdo con la respuesta a su reclamo emitida por la IFIM.

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Naturaleza de los Reclamos

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Naturaleza de los Reclamos

(art. 5)

Cobros indebidos;
Cambios y/o modificaciones unilaterales en las condiciones del microcrédito;
Incumplimiento por parte de la IFIM de las condiciones y cláusulas establecidas en los contratos de microcrédito;
Infracciones a la Ley;
Incumplimiento de la Normativa dictada por la CONAMI en el ejercicio de sus atribuciones; y,

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Políticas y Pr de Atención

Manual del Sistema de Atención al Usuario

(art. 6)

- Buenas prácticas en la atención de personas con discapacidad
- Buenas prácticas en la atención de adultos mayores y gestantes
- Aspectos específicos que consideren el debido respeto de los derechos de los usuarios y la oportuna atención de sus reclamos.

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Obligaciones de las IFIM

Obligaciones

(art. 8)

- Facilitar Acceso al lugar del reclamo
- Designar a un Oficial de Atención al Usuario
- Designar al encargado de atender a los usuarios
- Capacitar al personal encargado
- Proporcionar al usuario las facilidades para que formule su reclamo
- Incluir en el Plan Anual de Auditoría la verificación del sistema de atención de reclamos
- Mantener registro de los reclamos presentados

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Sistema de Atención al usuario

Manual del Sistema de Atención al Usuario (art. 6 y 10)

La Gerencia será responsable de coordinar con el Oficial de Atención al Usuario, la implementación del sistema de atención al usuario (Art. 11)

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

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Oficial de Atención al Usuario

Requisitos (art. 13)

Tener conocimiento y experiencia en temas de legislación y en Normativa de defensa y protección al consumidor, transparencia de información y atención al usuario, en especial, de las normas emitidas por la CONAMI en estas materias;

Tener conocimiento y experiencia con relación a los productos y servicios que brinda la IFIM, en especial en materia de microcrédito; y

Otros que establezca la IFIM.

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Funciones del Oficial de Atención al Usuario

(art. 14)

1. Velar por la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de defensa del consumidor, transparencia de información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas por la CONAMI;
2. Velar porque la IFIM cuente con un área de atención de reclamos de sus usuarios debidamente implementadas y con mecanismos adecuados para la absolución de sus reclamos;
3. Coordinar con las demás áreas de la IFIM la implementación de las políticas y procedimientos para el funcionamiento del sistema de atención al usuario y su debido cumplimiento;
4. Proponer medidas que permitan a la IFIM mejorar el funcionamiento del sistema de atención al usuario y sus elementos mínimos;

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Funciones del Oficial de Atención al Usuario

(art. 14)

1. 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;
2. Verificar que el personal encargado de brindar atención a los usuarios con relación a las operaciones y servicios que brinda la IFIM, así como con relación a las materias contenidas en los contratos de microcrédito, se encuentre debidamente capacitada;
3. Ser el nexo de coordinación y de atención de las solicitudes de información que formule la CONAMI en materia de atención al usuario;
4. Reportar a la CONAMI un informe anual referido al funcionamiento del sistema de atención al usuario e información sobre los reclamos formulados, atendidos y/o pendientes; y
5. Las demás que sean necesarias para el adecuado cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con la presente norma.

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Informe anual del oficial de Atención del Usuario

(art. 15)

El Oficial de Atención al Usuario, para el debido cumplimiento de sus responsabilidades y la presentación del informe anual a que alude el numeral 8 del art. 14

Deberá elaborar Informe Anual de Trabajo, el cual deberá ser sometido a Aprobación de la Junta Directiva, aprobado por esta antes del 31 de diciembre

Dicho programa deberá contener la metodología a ser utilizada para las verificaciones y revisiones del grado de cumplimiento del sistema de atención al usuario, las actividades a realizarse,

El cual deberá incluir, de ser el caso, el cronograma de su ejecución. Una copia del referido Programa Anual deberá estar a disposición de la CONAMI.

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Procedimiento para Interposición de Reclamos ante la IFIM

(art. 16 y 18)

El Reclamo podrá ser presentado a través del procedimiento que adopte la IFIM, siendo generalmente las siguientes vías:

1. En físico 2. Vía Telefónica 3. Correo Electrónico 4. Página Web

La IFIM tendrá un plazo de **siete (07) días hábiles** contados a partir de la recepción del correspondiente reclamo, para emitir la respuesta fundamentada del mismo.

En casos excepcionales y atendiendo a la complejidad del reclamo, la IFIM podrá hacer uso de un plazo adicional de **cinco (05) días hábiles**, debiéndolo notificar en su domicilio al usuario reclamante.

La IFIM emite la respuesta fundamentada sobre el reclamo.

La IFIM no emite una respuesta sobre el reclamo presentado en el plazo establecido por la Norma.

En el caso de que los Reclamos presentados por los Usuarios

No fuesen atendidos en los plazos establecidos en la Norma

O el Usuario esté en desacuerdo con la respuesta emitida por la IFIM

Puede recurrir ante el Presidente Ejecutivo de la CONAMI

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Procedimiento para Interposición de Reclamos ante la CONAMI

(art. 19-21)

A través de las siguientes vías:

1. En físico 2. Correo Electrónico 3. Página Web

Presentación de Formulario, exponiendo los motivos por los cuales está en desacuerdo con la respuesta emitida o por la omisión de respuesta de parte de la IFIM.

La CONAMI no admitirá reclamos que formulen los usuarios en las siguientes circunstancias:

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

Admitido el reclamo, la CONAMI podrá:

1. Requerir a la IFIM la información y documentación que estime conveniente.
2. Realizar Inspecciones que considere necesarias.
3. Citar a funcionarios de la IFIM para verificar la adecuada atención del reclamo.

La IFIM presentará la información y documentación requerida en el plazo previsto por la CONAMI.

Iguales requerimientos de información pueden ser formulados al usuario reclamante.

La Presidencia Ejecutiva de CONAMI, *luego de haber recibido a satisfacción la información y documentación requerida*, emitirá Resolución pronunciándose sobre el Reclamo formulado, en un plazo no mayor de **15 días hábiles**.

En el caso de que el Usuario o la IFIM, estén en desacuerdo con la Resolución emitida por la Presidencia Ejecutiva, podrán interponer contra la misma, los recursos de revisión y apelación en la forma y plazos establecidos en la *Norma sobre los Procedimientos de los Recursos Administrativos* emitida por la CONAMI.

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Recursos Administrativos

(art. 22)

En caso que el usuario o la IFIM, estén en desacuerdo con la resolución emitida por el Presidente Ejecutivo, les asiste el derecho de interponer contra la misma, los recursos de revisión y apelación

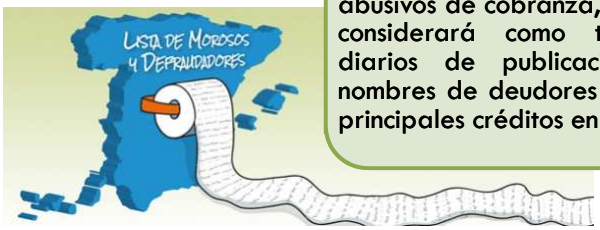
Estos Recursos deben presentarse en la forma y plazos establecidos en el artículo 66 de la Ley, y en la NORMA SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS emitida por la CONAMI.

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Sobre la Morosidad

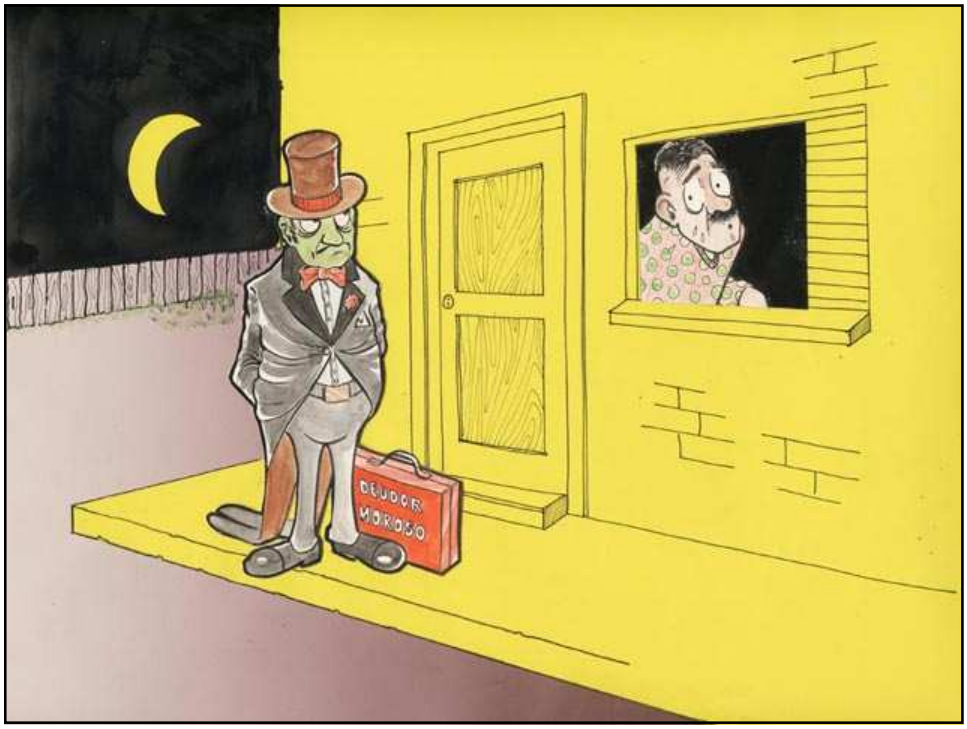
Art. 23

Las IFIM no deberán aplicar mecanismos abusivos de cobranza, no obstante no se considerará como tal, publicar en diarios de publicación nacional los nombres de deudores y fiadores de los principales créditos en Mora…



Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

¿LA IFIM PUEDE COBRAR ASÍ?



Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

¿O ASÍ ?

COBRANZA

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Sobre la Cobranza

(art. 24)

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

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

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Horario que puede cobrar la IFIM

(Art. 25)

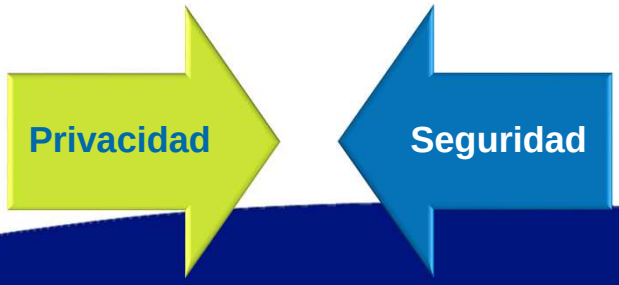
Entre las **ocho de la mañana y las siete de la noche**, de lunes a sábados. En todo caso, las gestiones de cobranza deberán desarrollarse respetando la honorabilidad e integridad moral del usuario.

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Protección de los Datos de los Usuarios

(art. 26)

Una IFIM mide el cumplimiento de este principio mediante el respeto a la confidencialidad de los datos del cliente, asegurando la integridad y seguridad de su información y obteniendo su permiso antes de compartir dicha información con terceros.



Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Medidas de Seguridad y Protección de Datos

(Art. 26)

Es obligación de las IFIM la protección de datos personales de sus clientes. El uso de los datos personales con fines distintos a los manifestados por el usuario, requerirá autorización escrita.

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

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

Infracciones e Imposición de Sanciones

Sanciones

(art. 27-28)

- El Presidente Ejecutivo de CONAMI podrá imponer las sanciones previstas en la Ley conforme lo establecido en la Norma.
- El cumplimiento de la Sanción no significa la convalidación de la situación irregular, debiendo el infractor cesar de inmediato los actos u omisiones que dieron lugar a la sanción.
- El PE impondrá multas entre 500 y 10000 unidades de multa

Infracciones

(art. 29

- Leves
- Graves
- Muy Graves

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI

CRONOGRAMA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA

(art. 40)

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

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

Comisión Nacional de Microfinanzas
CONAMI
Gracias