NORMA SOBRE PROTECCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

**RESOLUCIÓN No. CD-CONAMI-xxxxx-2017**

**De fecha xxxxx de 2017**

**EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA COMISIÓN NACIONAL DE MICROFINANZAS**

**CONSIDERANDO:**

**I**

Que al tenor de lo dispuesto en el artículo 2, numeral 4 de la Ley No. 769: *"Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas",* es finalidad de la misma: *"Promover la transparencia en las operaciones de microfinanzas y de manera particular en las estructuras de costos y cargos cobrados a los usuarios de servicio de microfinanzas"*.

**II**

Que el artículo 3 de la Ley No. 769: *"Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas",* establece que quedan sujetas a las disposiciones de esta Ley, en lo que respecta a transparencia, todas las Instituciones Financieras Intermediarias de Microfinanzas (IFIM).

**III**

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 12 numeral 12 de la Ley No. 769: *"Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas"*, es atribución del Consejo Directivo, “*aprobar las políticas y normas de transparencia de la información de las IFIM"*.

**IV**

Que se desprende del artículo 23 y 24 de la Ley No. 769: *"Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas",* que la CONAMI regulará y supervisará a todas las IFIM, en lo relacionado con los requisitos de transparencia aunque algunas sean reguladas y supervisadas por otras instancias administrativas.

**V**

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.

**VI**

Que es responsabilidad de las Juntas Directivas 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 Microfinanzas”.*

**VII**

Que el artículo 71 correspondiente al TÍTULO VI, denominado:
"PUBLICIDAD, TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN AL USUARIO", de la Ley No. 769: *"Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas*”, establece que las IFIM deberán informar a sus clientes con toda claridad y transparencia, las condiciones financieras a que están sujetas las diversas operaciones activas, especialmente la tasa de interés efectiva referida en la presente Ley, con su respectiva forma de cálculo". Además deben proporcionar a sus clientes toda la información relativa al crédito y demás servicios contratados con ellas, antes y durante la vigencia de los mismos.

**VIII**

Que existe la necesidad de proteger a los usuarios de los servicios financieros, conforme con 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; 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.

**IX**

Que con fecha 29 de julio de 2013, este Consejo Directivo aprobó la *Norma sobre Protección al Usuario*, contenida en Resolución No. CD-CONAMI-015-01JUL29-2013, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 167 del 04 de septiembre de 2013, por lo que tomando en cuenta la importancia de la misma, resulta necesario su reforma total, para ampliar las disposiciones y aclarar algunos aspectos de la precitada norma, con el fin de mejorar la atención y protección al usuario de los servicios que ofrecen las instituciones reguladas por la CONAMI.

**POR TANTO:**

Conforme con lo considerado y con base en los artículos 2 numeral 4; 3; 12 numeral 12; 23; 24; 30; 47 numeral 14 y 71 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, y 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,el Consejo Directivo de la Comisión Nacional de Microfinanzas

En uso de sus facultades

**RESUELVE**

Dictar la siguiente:

NORMA SOBRE PROTECCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

**RESOLUCIÓN No. CD-CONAMI-xxxxx-2017**

**TITULO I**

**CONSIDERACIONES GENERALES**

**CAPÍTULO I**

**OBJETO, ALCANCE Y DEFINICIONES**

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, consultas y quejas, formulados por los usuarios, que garanticen una adecuada gestión de los mismos;
3. El procedimiento de atención por la CONAMI, 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 y;
4. Los mecanismos que utilizará la CONAMI, al tomar conocimiento de las denuncias que se le formulen.
5. **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).

1. **Definiciones**

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.
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 de 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 Monto del Patrimonio o Capital Social Mínimo de las Instituciones de Microfinanzas, Resolución No. CD-CONAMI-011-01DIC20-2016, publicada en La Gaceta, Diario Oficial, No. 10 del 16 de enero del año 2017, 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$6,300,000.00), 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.
10. **Quejas:** Manifestación del usuario relativo a la tardanza, desatención e irregularidades en el funcionamiento de los servicios recibidos.
11. **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.
12. **Titular de los datos:** Es toda persona natural o jurídica a la que conciernen los datos personales.

**CAPÍTULO II**

**DERECHOS DE LOS USUARIOS Y OBLIGACIONES DE LAS IFIM**

1. **Derechos de los usuarios**

Los usuarios de las IFIM tienen derecho, entre otros, a los siguientes:

1. A recibir información veraz, clara, oportuna y relevante sobre los bienes y servicios ofrecidos por parte de las IFIM;
2. 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;
3. A recibir educación sobre consumo responsable de los productos financieros ofrecidos por la IFIM;
4. A seleccionar el 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;
5. A ser notificados por parte de la entidad financiera de forma verificable, de la decisión negativa emitida por parte de la entidad respecto a la contratación del producto o servicio financiero solicitado de previo por el usuario;
6. A ser atendidos oportuna y diligentemente, de forma gratuita, en el caso de reclamos, quejas, denuncias o consultas interpuestas ante la IFIM;
7. A ser notificados de forma verificable, oportuna, fundamentada, comprensible e integral sobre el estado del trámite o la resolución final de su reclamos, quejas, denuncias o consultas;
8. A recibir un trato adecuado ante cualquier reclamos, denuncias, quejas o consultas, referente a los servicios prestados;
9. 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;
10. A que sus denuncias sean recibidas por la CONAMI y que se le brinde el trámite que corresponda.
11. **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; y otras acciones u omisiones que evidencien un trato abusivo y/o inequitativo en contra del usuario
6. Otras acciones u omisiones que evidencien un trato abusivo y/o inequitativo en contra del usuario.
7. **De las políticas y procedimientos de atención al usuario**

La Junta Directiva dela IFIM es la responsable de aprobar las políticas, los procesos y procedimientos del Sistema de Atención al Usuario, integrado en un Manual, que incluya los aspectos específicos sobre buenas prácticas y que consideren el debido respeto de los derechos de los usuarios y la oportuna atención de sus reclamos, quejas o consultas.

1. **Implementación de procedimientos**

Constituye obligación del Ejecutivo Principal implementar procedimientos para la adecuada atención del usuario en función a las políticas, código de conducta y manuales de procedimientos 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.

1. **Otras obligaciones de las IFIM**

Sin perjuicio de las obligaciones referidas en los artículos anteriores, y de las establecidas en la Ley No. 842, 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 o consultas por parte del usuario, identificando la ubicación de este servicio en forma clara;
2. Difundir en las sucursales de la entidad y página web, el procedimiento para la tramitación de reclamos, quejas o 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. Designar 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 o 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, denuncias o 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 o 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, denuncias o consultas de los usuarios podrá realizar otras actividades inherentes a la institución;
5. Capacitar al personal encargado de la atención al público en general, a fin de garantizar la adecuada prestación del servicio;
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 entidad. 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 y consultas;
11. Poner a disposición de los usuarios un buzón de quejas, en cada sucursal u oficina, el cual será administrado conforme lo dispuesto en las políticas de la entidad;
12. Proporcionar al usuario las facilidades para que pueda formular y presentar su reclamo, quejas o consultas;
13. Incluir dentro del Plan Anual de Auditoría Interna, la verificación del funcionamiento del sistema de Atención al usuario; por lo cual en el Informe Anual de Auditoría deberá ser incluido un apartado dedicado a presentar 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 o consultas presentados por los usuarios y las respectivas decisiones, 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, quejas o consultas; y
17. Remitir a la CONAMI en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, después de finalizado cada trimestre del año, un informe referido al cumplimiento del Programa Anual de Trabajo, sobre el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario, detallando el cumplimiento cualitativo de la Norma , así como la información sobre los reclamos y quejas atendidos y pendientes, debiendo hacer referencia en cada uno de los casos a la siguientes información mínima: I) Fecha de recepción del reclamo o queja; II) Nombre del usuario reclamante; III) Código único asignado; IV) Motivos del reclamo o queja; V) Medio utilizado por el usuario para interponer su reclamo o queja; VI) Fecha de respuesta al reclamo por parte de la entidad; VII) Descripción de la resolución emitida por la IFIM; y VIII) Fecha de notificación de la resolución.

**TÍTULO II**

**SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**CAPÍTULO I**

**SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

1. **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 reclamo, quejas o 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 Usuario y un Sistema de información, acorde al tamaño, naturaleza y complejidad de sus operaciones, que sea capaz de generar información y estadísticas.

1. **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 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

1. **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. Asimismo, será responsable del funcionamiento del referido sistema, del cumplimiento de las políticas, procesos y disposiciones contenidas en dicho Manual, el cual deberá ser revisado y actualizado, como mínimo, una vez año.

La Gerencia será responsable de coordinar a través del Oficial de Atención al Usuario, 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. Asimismo, 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.

1. **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 Sistema de Atención al Usuario, que debe ser elaborado por el Oficial de Atención al Usuario y 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, incluyendo el cronograma y el presupuesto necesario para su ejecución. Así como el plan de capacitaciones a recibir y/o impartir en temas de atención y protección al usuario.

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**

1. **Oficial de atención al Usuario**

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.

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 designar 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.

1. **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 temas de legislación, de 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 cinco (5) días desde la fecha de su designación, cada vez que ocurra, adjuntando los documentos que evidencien el cumplimiento de los requisitos señalados en el párrafo previo.

1. **Funciones del Oficial de Atención al Usuario**

Son funciones del Oficial de Atención al Usuario:

1. Elaborar el Plan Anual del Sistema de Atención al Usuario
2. Velar por la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de transparencia de la información y protección y atención al usuario;
3. Velar porque la IFIM cuente con los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos, quejas, denuncias o 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;
5. Proponer 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. 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 crédito, se encuentre debidamente capacitado;
8. Ser el nexo de coordinación y de atención de las solicitudes de información que formule la CONAMI en materia de atención al usuario;
9. Reportar a la CONAMI un informe trimestral de conformidad con lo establecido en la presente norma;
10. Velar para que se encuentren actualizadas y publicadas las preguntas más frecuentes efectuadas por los usuarios sobre los diferentes productos que ofrezca la IFIM;
11. Las demás que sean necesarias para el adecuado cumplimiento de sus funciones, de acuerdo con la presente norma.
12. **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.

**CAPÍTULO III**

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS O QUEJAS POR PARTE DE LAS IFIM**

1. **Plazo para la respuesta a los reclamos o quejas**

Las IFIM tendrán un plazo de siete (7) días hábiles contados a partir de la recepción del correspondiente reclamo o queja, para emitir la respuesta fundamentada al mismo. En casos excepcionales y atendiendo a la complejidad del reclamo o queja, de la operación reclamada, la IFIM podrá hacer uso de un plazo adicional de cinco (5) días hábiles para emitir la respuesta. El uso del plazo adicional por parte de la IFIM deberá ser notificado en su domicilio al usuario reclamante.

1. **Prohibiciones**

Son prohibiciones para las IFIM:

1. Realizar cobros por la recepción y atención de consultas, quejas y reclamos 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.
4. No permitir que el usuario pague o continúe pagando, el saldo adeudado no reclamado
5. **Tramitación del reclamo, quejas o consultas**

La IFIM establecerá los procedimientos para atender los reclamos, quejas o consultas de los usuarios, los que incluyen atenderlos por vía telefónica, correo electrónico o páginas web. Los procedimientos que adopten, serán puestos en conocimiento de la CONAMI, previamente a su implementación. Los mismos deberá comprender, cuando menos, los siguientes pasos:

1. Se debe recibir todas las consultas, quejas o reclamos presentados por los usuarios, evitando su rechazo automático;
2. Deben registrarse todas las consultas, quejas o reclamos por los usuarios, clasificándolas y asignándoles un código o número único y correlativo, que deberá ser informado al usuario, en el mismo momento en que son presentadas, dejando evidencia de ello en el expediente respectivo. La nomenclatura que será utilizada deberá estar definida el Manual del Sistema de Atención al Usuario,
3. Se debe analizar y evaluar no solo la documentación e información presentada por el usuario que respaldaría las consultas, quejas o reclamos, 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 las consultas, quejas o reclamos, en el plazo establecido en la presente norma; Se debe proporcionar la respuesta a las consultas, quejas o reclamos presentados, usando el mismo medio que fue interpuesto u otro que haya sido aceptado por el reclamante. Se exceptúa del medio telefónico, en el cual se debe notificar la resolución por medio escrito o cualquier otra forma verificable.
5. Se debe incluir en el formulario del reclamo la siguiente leyenda: “Si no recibe respuesta a este reclamo, en un plazo máximo de doce (12) 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”
6. 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”.
7. **Contenido del Expediente de Reclamo**

Las IFIM deberán contar con un expediente de reclamo físico y/o digital, el cual consignará la siguiente información:

1. Formato de interposición de reclamo, el que deberá contener como mínimo: nombre y apellido del usuario, código único y correlativo asignado al reclamo presentado, nombres y apellidos completos del usuario, número de documento de identidad del usuario reclamante, número del crédito o servicio sujeto a reclamo, motivo del reclamo y petición del usuario, fecha de presentación, medio por el cual fue interpuesto y;
2. Dictamen que fundamenta la resolución, con la documentación soporte;
3. Resolución al reclamo con evidencia de la fecha y hora de la notificación al usuario reclamante y;
4. Evidencia de los trámites realizados por la entidad, después de emitida la respuesta al reclamo.

**CAPÍTULO IV
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS ANTE LA CONAMI**

1. **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 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 entidad regulada, en caso de que se haya brindado.

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

1. **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 la diligencia

1. **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 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 días, 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 CONAMI avocarse al conocimiento y solución del reclamo.
7. **Atención y tramitación de reclamos en la CONAMI**

La CONAMI remitirá copia del reclamo a la entidad regulada, 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.

1. **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.

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.

1. **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 la información.
2. En los supuestos de cobros indebidos, ordenar la devolución de los montos cobrados en exceso.
3. Extender información requerida, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto o servicio contratado.
4. Realizar rectificación de datos en las centrales de riesgo.
5. Publicar avisos rectificatorios o informativos, en el mismo medio que fue realizado.
6. Emitir constancias de cancelación o reportes gratuitos de las centrales de riesgo.
7. Cualesquiera otra medida correctiva que determine el Presidente Ejecutivo.

**TÍTULO III**

**OTROS ASPECTOS PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO**

**CAPÍTULO I
SOBRE LA MOROSIDAD Y SU COBRANZA**

1. **Sobre la Cobranza Extrajudicial**

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

1. **Horario establecido para las Gestiones de cobranza y contacto con deudores**

Las Instituciones, abogados, gestores de cobranzas y servicios automatizados de cobranza, solo podrá contactar al deudor entre las ocho de la mañana y las seis de la tarde, de lunes a viernes y los sábados de ocho de la mañana a doce del mediodía. 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.

1. **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 de comunicación masiva o lugares públicos o privados.
2. Hacer llamadas a números telefónicos distintos a los de deudores directos e indirectos.
3. Poner en conocimiento de cualquier manera a terceros ajenos a la obligación, sobre la situación del deudor.
4. Hacer gestiones de cobro en días domingos y feriados
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.

**CAPÍTULO II
MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

1. **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.

**TÍTULO IV**

**DISPOSICIONES FINALES**

1. **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.

1. **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, 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 presentados a la CONAMI.

1. **Sanciones**

Las resoluciones que emita la CONAMI y que pongan fin en la vía administrativa a algún reclamo formulado por un cliente o usuario del microcrédito, 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**.**

1. **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

1. **Derogación**

La presente norma deroga la *Norma sobre Protección al Usuario* aprobada mediante RESOLUCIÓN No. CD-CONAMI-015-01JUL29-2013 y publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 167 del 04 de septiembre de 2013.

1. **Vigencia**

La presente norma, entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.