

“LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

TITULO XIV.- DE LA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACION

CAPÍTULO V.- DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS INSTITUCIONES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO

(incluido con resolución No. JB-2009-1281 de 31 de marzo del 2009 y sustituido con resolución No. JB-2012-2226 de 10 de julio el 2012)”

SECCIÓN II.- FUNCIONES, ATRIBUCIONES Y OBLIGACIONES DE LA O EL DEFENSOR DEL CLIENTE

ARTÍCULO 5.- La o el defensor del cliente tiene como función proteger los derechos e intereses particulares de los clientes de la respectiva institución del sistema financiero, para lo cual conocerá y tramitará los reclamos sobre todo tipo de negocios financieros que tengan relación directa con el cliente reclamante, a cuyo efecto recabará de éste la autorización expresa que le faculte a solicitar información o documentación a la institución del sistema financiero, relacionada con el reclamo.

En todo caso, quedan excluidas de la competencia de la o el defensor del cliente y por consiguiente éste se abstendrá de conocer y tramitar reclamos relacionados con los siguientes asuntos:

- 5.1** Aquellos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en sede judicial, arbitral o administrativa por las autoridades y/u organismos competentes;
- 5.2** Los reclamos atinentes a materias o asuntos que no sean del giro financiero, como las relaciones de la institución del sistema financiero con otras instituciones del país o del exterior, así como con sus proveedores de bienes y servicios, empleados, directivos y accionistas;
- 5.3** Los reclamos que persigan indemnizaciones de la institución por lucro cesante, daño moral o cualquier otra clase de indemnización, así como aquellos derivados de relaciones extracontractuales;
- 5.4** Las decisiones de la institución relacionadas con el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza, concesión de prórrogas o reestructuraciones, apertura de cuentas corrientes, de ahorro o la vista, o cualquier otra forma de captación; negociación de tarifas por servicios financieros, tasas de interés y en general cualquier materia relativa a la facultad de las instituciones del sistema financiero de convenir libremente los términos de las operaciones y servicios financieros, dentro de los límites establecidos por las autoridades competentes;
- 5.5** Los reclamos que por su naturaleza deban ser tramitados en la vía judicial;
- 5.6** Aquellos que tengan como reclamante a un pariente del defensor del cliente dentro del primer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, o en los que pudiera tener algún interés directo o indirecto, en cuyo caso actuará el suplente; y,
- 5.7** Los concernientes al vínculo laboral del reclamante o derivados de su calidad de accionista de la respectiva institución del sistema financiero.

El defensor del cliente perderá su competencia para la tramitación del reclamo, si cualquiera de las partes acude ante una autoridad judicial, arbitral o administrativa, en cuyo caso el trámite del reclamo terminará de manera inmediata; o, cuando el reclamo se encuentre en conocimiento de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

SECCIÓN III.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS RECLAMOS AL DEFENSOR DEL CLIENTE

ARTÍCULO 8.- La decisión de someter un reclamo al conocimiento y competencia de la o el defensor del cliente es enteramente voluntaria para el cliente, y sólo podrá acceder a él después de haber reclamado por escrito directamente a la respectiva institución del sistema financiero sin obtener una respuesta favorable, o, cuando transcurrido el plazo de quince (15) días tratándose de reclamos por transacciones originadas en el país; y, de dos (2) meses, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, no hubiere obtenido respuesta de la institución.

El reclamo debe ser presentado por el cliente o su representante legal por escrito, directamente ante el defensor del cliente de la institución del sistema financiero que corresponda o de la cual es cliente, quien deberá dejar constancia de la fecha y lugar de recepción del reclamo, el cual estará acompañado de todos los documentos de respaldo que sustenten su reclamación.

ARTÍCULO 9.- La o el defensor del cliente estará obligado, respecto de terceros, a guardar estricta reserva de los antecedentes e información que consten del expediente que forme; así como a cumplir las normas estipuladas en la ley respecto al sigilo y reserva bancarios, sin perjuicio de su obligación de atender los requerimientos que formule la autoridad competente.

ARTÍCULO 10.- Para todos los efectos, los plazos serán perentorios y se contarán sólo los días hábiles, es decir, de lunes a viernes, exceptuando sábados, domingos y días festivos. Las actuaciones deben efectuarse en el lugar, días y horas hábiles de atención al público, de conformidad con el horario de cada institución del sistema financiero. Para los efectos del procedimiento que establece el presente capítulo, las notificaciones de los pronunciamientos del defensor del cliente se dirigirán al domicilio que las partes hayan señalado en el reclamo.

En todo caso, las partes podrán autorizar que las notificaciones se realicen a través de medios electrónicos, utilizando las direcciones que éstas consignen en su reclamo.

ARTÍCULO 11.- El reclamo se presentará por escrito mediante comunicación dirigida al defensor del cliente, y deberá contener, al menos, lo siguiente:

11.1 Para el caso de personas naturales nacionales: nombres completos y copia de la cédula de ciudadanía; para las personas naturales extranjeras: nombres completos y copia de la cédula de identidad o pasaporte; para el caso de personas jurídicas: razón social y copia del registro único de contribuyentes; certificado de votación, para los reclamos presentados en las instituciones financieras públicas; y, en todos los casos: domicilio en el que recibirá sus notificaciones, número de teléfono y dirección de correo electrónico, si tuviere; y, en caso que el reclamo sea presentado por un representante del cliente, se deberá adjuntar el documento habilitante respectivo;

11.2 La determinación de la oficina o área correspondiente de la institución del sistema financiero contra la que se formula el reclamo;

11.3 La descripción de los hechos materia del reclamo, debiendo singularizarse el producto y/o servicio respectivo y la petición o solicitud concreta que se somete al conocimiento y trámite del defensor del cliente;

11.4 Cualquier otro antecedente que fundamente su reclamación; y,

11.5 Copia de la carta de respuesta de la institución del sistema financiero al reclamo que el cliente debió presentar directamente ante la institución; o, en su caso, copia de este último documento con la constancia de haber sido recibido al menos quince (15) días antes, tratándose de reclamos originados en el país, y, de hasta dos (2) meses, cuando el reclamo se produzca por operaciones relacionadas con transacciones internacionales, sin haber obtenido respuesta.