

ASOCIACIÓN BANCARIA COSTARRICENSE
REGLAMENTO OFICINA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO¹

Artículo Primero.

Créase la Oficina del Consumidor Financiero (en adelante “la Oficina”) cuyas funciones son:

- a. Promover la defensa del consumidor financiero mediante acciones tendientes a promover una mejora en la educación financiera de los clientes, actuales y potenciales, de las instituciones financieras.
- b. Canalizar con las entidades adscritas aquellas inconformidades que el cliente presente directamente ante la Oficina cuando estas no hayan sido conocidas previamente por aquellas, siempre respetando la limitación establecida en el artículo décimo primero.
- c. Generar información estadística sobre la protección de los derechos del consumidor en el Sistema Financiero Nacional.
- d. Promover las buenas prácticas en materia del tratamiento al consumidor financiero.
- e. Resolver o proponer las bases para un acuerdo entre las partes en relación con los reclamos de los Clientes contra las entidades bancarias o financieras adscritas a la oficina.

Podrán formar parte de la Oficina las entidades financieras supervisadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras, afiliadas o no a la Asociación Bancaria Costarricense, siempre que firmen el respectivo acuerdo de adscripción a la Oficina.

Artículo Segundo

¹ Modificado integralmente mediante artículo IX sesión no. 539 del 9 de abril de 2015 de la Junta Directiva de la Asociación Bancaria Costarricense. Esta modificación rige a partir del 7 de mayo de 2015.

Para los efectos de este Reglamento, se entiende por:

- a) Cliente: aquella persona natural o jurídica, que se relaciona con una entidad adscrita a la Oficina en virtud de un servicio financiero, en adelante “el Cliente”, “Cliente” o “los Clientes”.
- b) Asociación: Asociación Bancaria Costarricense.
- c) Oficina: Oficina del Consumidor Financiero.

Artículo Tercero.

La Oficina del Consumidor Financiero es un ente adscrito a la Asociación pero sin personalidad jurídica propia. Tendrá el mismo plazo de vigencia que la Asociación y su domicilio será la ciudad de San José, con capacidad en todo el territorio de la República. Podrá tener filiales o sucursales en cualquier lugar del país, que se regirá por los presentes estatutos, no teniendo personería jurídica distinta de la Asociación. Para fundar filiales o sucursales, se requerirá la aprobación de la Asamblea General de la Asociación mediante votación de al menos tres cuartas partes de los presentes en reunión extraordinaria convocada para ese efecto.

Artículo Cuarto.

La Oficina tendrá la siguiente estructura orgánica:

- a) Una Junta Directiva, conformada por cinco personas de reconocida honorabilidad y competencia profesional en relación con la materia bancaria y/o en materia del consumidor, designados por la Junta Directiva de la Asociación Bancaria Costarricense. Los miembros de la Junta Directiva serán electos por períodos de tres años pudiendo ser reelectos por un período igual. La Junta Directiva de la Oficina elegirá entre sus miembros por mayoría simple un Presidente por un período de tres años. El Presidente podrá ser reelecto por un período adicional.
- b) Un Director, de reconocida honorabilidad y competencia profesional en relación con la materia bancaria y/o en materia del consumidor, designado por la Junta Directiva de la Oficina.

- c) Un profesional en derecho, de reconocida honorabilidad y competencia profesional en relación con la materia bancaria y/o en materia del consumidor, designado por el Director.
- d) El personal y la estructura administrativa y técnica necesaria para el desempeño de sus funciones, todo lo cual será propuesto por el Director de la Oficina y refrendado por la Junta Directiva.

No podrán ser integrantes de la Junta Directiva, ni Director, ni Abogado ni empleados o funcionarios de la Oficina quienes sean directivos, accionistas, empleados o funcionarios de entidades bancarias o financieras costarricenses.

La Oficina queda facultada para contratar los servicios de terceros en caso de ser necesario, quienes en todo caso, no podrán ser directivos, accionistas ni empleados de ninguna entidad bancaria costarricense.

Artículo Quinto.

La Junta Directiva tendrá las siguientes facultades:

- a) Establecer las políticas generales de funcionamiento y el planeamiento estratégico de la Oficina.
- b) Aprobar los reglamentos, directrices y demás normas relativas al funcionamiento de la Oficina.
- c) Aprobar el presupuesto de la Oficina.
- d) Designar y remover al Director de la Oficina cumpliendo con los requisitos establecidos en el artículo anterior.
- e) Proponer a la Junta Directiva de la Asociación las modificaciones al presente Reglamento.
- f) Interpretar auténticamente las disposiciones del presente Reglamento.
- g) Emitir recomendaciones de buenas prácticas a las entidades adscritas y a la Asociación.
- h) Fijar el horario de funcionamiento de la Oficina el cual deberá ser publicado en el sitio web o en cualquier otro medio que se disponga.

Las facultades incluidas en los incisos c) y d) del presente artículo deberán ser ratificadas mediante acuerdo expreso de la Junta Directiva de la Asociación.

Artículo Sexto.

La Oficina conocerá de todos los reclamos que presenten los Clientes respecto de los servicios que las entidades adscritas les hayan proveído.

Las disputas se resolverán bajo el solo criterio técnico y experiencia de los integrantes de la Oficina, atendiendo a principios de justicia y equidad, la legislación costarricense y los usos y prácticas bancarias.

En todo caso, quedan excluidas de la resolución por parte de la Oficina y por consiguiente, no son materias reguladas por el presente reglamento, las siguientes:

- a) Las cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en sede judicial o arbitral.
- b) Las cuestiones que hayan sido resueltas por las instancias administrativas con competencia para conocer del reclamo planteado ante la Oficina.
- c) Las cuestiones que versen sobre transacciones bursátiles, y en general, cualquier asunto concerniente al derecho de bolsa.
- d) Las reclamaciones que incidan en materias o asuntos que no sean del giro normal bancario, tales como las relaciones de las entidades bancarias con sus proveedores, empleados, directivos y accionistas.
- e) Las reclamaciones en que se pretendan indemnizaciones por lucro cesante (perjuicios), daño moral y aquellas derivadas de responsabilidad extracontractual.
- f) Los asuntos en donde dada su naturaleza, sea necesario incorporar como parte a un tercero.
- g) Los asuntos que por indicación legal o reglamentaria, deben ser discutidos obligatoriamente ante algún ente público.
- h) Las que versen sobre reclamaciones pecuniarias superiores \$20.000,00 o su equivalente en moneda nacional.
- i) Aquellas relacionadas con la validez de los contratos.
- j) Todas aquellas que llegue a determinar la Oficina a su solo criterio.

Artículo Séptimo. Los Bancos Públicos podrán adscribirse a la Oficina bajo cualquiera de las siguientes modalidades:

- a) Adscripción completa: en el caso de quienes se afilien bajo esta modalidad, la Oficina tramitará y resolverá los reclamos presentados por sus clientes siguiendo los procedimientos definidos al efecto.
- b) Acompañamiento: Bajo esta modalidad, la Oficina trasladará a la Contraloría de Servicios del banco Público, de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley Número 9158, los reclamos de sus clientes para que esta los resuelva. En este caso, en calidad de acompañamiento, orientará al Cliente en relación con los requisitos de forma y fondo que debe cumplir para el trámite de su reclamo de acuerdo con los reglamentos y normativa de cada institución.

Artículo Octavo.

Las entidades afiliadas a la Oficina deberán resolver los reclamos de sus Clientes en primera instancia y sin participación de la Oficina y notificarles la resolución respectiva. La entidad contará con un plazo de diez días hábiles para resolver dichos reclamos.

Cuando la Oficina haya canalizado una inconformidad de un cliente, le dará seguimiento a la tramitación que de esta realice la entidad afiliada.

En caso de que éstos se encuentren disconformes, el Banco les informará y explicará sobre la posibilidad de acudir a la Oficina para resolver sus controversias, sin ningún costo, lo cual harán en la misma comunicación mediante la leyenda que defina la Junta Directiva de la Oficina.

La decisión de someter el asunto a conocimiento y competencia de la Oficina es voluntaria para el Cliente, quien deberá manifestar su intención en un plazo no mayor a dos meses después de recibir la comunicación de la resolución de la queja por parte del Banco. En caso de no hacer dentro de dicho plazo la gestión se considerará extemporánea y se rechazará de plano.

Artículo Noveno.

El procedimiento deberá ser gratuito para el Cliente y se ajustará a las disposiciones emitidas por la Junta Directiva de la Oficina.

Los miembros de la Junta Directiva de la Oficina y el personal que labora en ella, están obligados, respecto de terceros, a guardar estricta confidencialidad de los asuntos que lleguen a su conocimiento; sin perjuicio de los requerimientos que formule alguna autoridad competente.

Artículo Décimo.

Lo resuelto por la Oficina será vinculante para la entidad adscrita a la Oficina, no así para el Cliente, quien mantendrá su facultad legal de acudir a las vías administrativas o judiciales que estime conveniente.

Corresponderá al Cliente en todos los casos, compeler al Banco a la ejecución de lo resuelto por la Oficina, de modo que no se tramitará ningún proceso de esta naturaleza ante la Oficina. No obstante, la Oficina dará seguimiento de que sus decisiones se cumplan por parte de las entidades afiliadas.

Artículo Décimo Primero.

En ningún caso la Oficina podrá resolver un reclamo contra una entidad cuando esta no haya tenido oportunidad de resolver en primera instancia el conflicto.

Artículo Décimo Segundo.

Las entidades bancarias suscriptoras del Convenio de Adhesión de la Oficina del Consumidor Financiero, podrán revocar su adhesión a la misma pero la Oficina seguirá siendo competente para conocer los reclamos que hubieren sido planteados antes de la revocación.

Artículo Décimo Tercero.

Cualquier modificación a este Reglamento será aprobada por la Junta Directiva de la Asociación Bancaria Costarricense.

Transitorio

La elección del primer Defensor del Consumidor recaerá en la Junta Directiva de la Asociación Bancaria Costarricense, por no haberse instalado la Junta Directiva de la Oficina.

Rige a partir del 9 de octubre del dos mil catorce.-

