

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

I. ¿QUIÉN ES EL OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO?

El Oficial de Atención al Usuario Financiero es el funcionario encargado de velar por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por ASSA, y asimismo por el cumplimiento de las normativas que emita la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), las cuales sustentan el Sistema de Atención al Usuario Financiero. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2022)

II. ¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS?

De acuerdo al artículo 9 de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, La Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas los usuarios financieros tienen las siguientes obligaciones:

1. Conocer los derechos y obligaciones que se derivan del contrato suscrito con ASSA.
2. Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato suscrito con ASSA; siempre que lo pactado esté conforme a los principios de transparencia contenidos en las presentes Normas, leyes vigentes en el país, así como cualquier otra disposición que al efecto emita la Comisión.
3. Proporcionar a ASSA la información completa, veraz, íntegra y confiable.
4. Brindar un trato respetuoso al personal de ASSA.
5. Hacer un uso prudente de la información personal (usuarios, contraseñas, claves, etc.) que permite el acceso a los productos y servicios financieros contratados, atendiendo las recomendaciones realizadas por ASSA y la CNBS. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2022)

III. ¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS FINANCIEROS?

En el artículo 8 de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, La Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas se establecen los derechos que tiene de todos los usuarios financieros que utiliza los servicios o adquiere productos de una institución supervisada los cuales son los siguientes:

1. Que se les proporcione información documental, física o electrónica, sobre los términos y condiciones del servicio o producto financiero que pretende adquirir, antes, durante y después de la celebración de un contrato o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto. Esta información debe ser veraz, íntegra, confiable, periódica, oportuna y de fácil comprensión, de manera que les permita conocer sus derechos y deberes, a fin de tomar decisiones eficientes en función a sus necesidades particulares. Asimismo, tienen derecho a ser asesorados sobre las consecuencias que se deriven del incumplimiento total o parcial de lo

pactado, ya sea por motivos imputables al usuario financiero o a la Institución Supervisada, y de las acciones legales que las partes tienen para hacer valer sus derechos.

2. Recibir un trato diligente y respetuoso por parte de las Instituciones Supervisadas desde el momento en que solicitan información y durante la prestación de los productos o servicios requeridos.

3. Ser atendidos con prontitud, independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar. A este efecto, las Instituciones Supervisadas extremarán esfuerzos y recursos para optimizar los tiempos de atención, tanto en servicio al cliente como en ventanillas o cajas.

4. Que las Instituciones Supervisadas cuenten con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar y difundir información sobre los productos y servicios ofrecidos al público en general, a través de personal debidamente capacitado.

5. Que la publicidad difundida por las Instituciones Supervisadas sea clara, veraz y precisa; que contemple las condiciones del producto o servicio publicitado, incluyendo, pero no limitado, a las especificaciones relativas a su alcance y sus costos; y que la misma no induzca a engaño, error o confusión a los usuarios.

6. Que las condiciones generales incluidas en la publicidad de productos y servicios ofrecidos por las Instituciones Supervisadas, así como en la documentación informativa, sean acordes con las condiciones que se pactan en los respectivos contratos.

7. Recibir de las Instituciones Supervisadas los documentos que acreditan la celebración y contenido íntegro de los contratos suscritos, acompañados del plan de pagos respectivo, o de cualquier otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto, en cualquier momento de su vigencia y en forma gratuita. De igual forma, tienen derecho a ser informados sobre las modificaciones que ocurran en las condiciones contractuales pactadas y que se les proporcione copia de los documentos que acrediten dichas modificaciones. La entrega de la información referida en este numeral podrá realizarse de forma impresa o electrónica, según lo indique el usuario financiero.

8. Obtener oportunamente de las Instituciones Supervisadas el recibo impreso o electrónico correspondiente al pago del servicio o producto pactado, debiendo detallar en el mismo los conceptos a que se hayan aplicado los pagos.

9. Recibir de las Instituciones Supervisadas información sobre la forma de cálculo de la tasa de interés nominal y efectiva, comisiones u otros conceptos de cualquier servicio o producto pactado, así como el costo anual total (CAT) del crédito.

10. Tener acceso a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos de la totalidad de los servicios o productos financieros ofrecidos por medio de la página web de las Instituciones Supervisadas y de forma comparativa en la página web de la CNBS, que facilite a los usuarios financieros la toma de decisiones.

11. Contratar servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza por parte de las Instituciones Supervisadas.

12. Recibir explicación y justificación de las Instituciones Supervisadas sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados. Dicha justificación no podrá fundamentarse en un tratamiento discriminatorio a los usuarios financieros, entendiéndose como tal aquellas justificaciones relacionadas con el sexo, edad, raza, preferencias políticas, religiosas o sexuales entre otros, a excepción de aquellos casos en que la negativa esté fundamentada en el cumplimiento de requisitos dispuestos en el marco legal que le fuera aplicable. Lo anterior, sin perjuicio del derecho que se reservan las Instituciones Supervisadas de no atender a un usuario financiero por razones de su moral crediticia, pertenecer a un sector de mercado que la institución no está financiando o por no cumplir en su totalidad los requerimientos establecidos en las políticas de crédito o de captaciones que poseen las Instituciones Supervisadas.

13. Que las cláusulas contenidas en los contratos de adhesión respeten la reciprocidad contractual, conforme a los derechos de los usuarios financieros.

14. Que las Instituciones Supervisadas elaboren los contratos de adhesión conforme al marco regulatorio correspondiente, debiendo abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales que puedan afectar el equilibrio del contrato.

15. Que se le permita disponer del dinero depositado, por lo que ninguna Institución Supervisada negará el acceso a los recursos depositados por el usuario financiero, a excepción de aquellos depósitos que se encuentren pignorados debido a operaciones crediticias con la Institución Supervisada.

El saldo actual de los depósitos no podrá ser inferior al importe efectivamente depositado más los intereses pactados, menos los cargos por servicios, comisiones o penalidades, debidamente establecidos en los contratos, así como cualquier cargo que por Ley se establezca.

Para hacer efectivo cualquier cobro correspondiente a cargos por servicios o comisiones, las Instituciones Supervisadas deben establecer lineamientos claros relacionados, como mínimo, con el momento a partir del cual la Institución Supervisada iniciará dichos cobros, su período de aplicación y el monto de estos. Bajo ningún concepto la aplicación de estos cargos o comisiones reducirán a cero el capital depositado por el usuario financiero.

A efectos de promover la inclusión financiera y aumentar los niveles de bancarización, las instituciones supervisadas no podrán aplicar el cobro de estos cargos o comisiones sobre depósitos no en cuenta, cuentas de ahorro infantiles y cuentas de ahorro para efectos de pago de planilla.

16. Que los productos o servicios puedan ser contratados por canales electrónicos, con igual efecto y consecuencias que los contratos celebrados de forma ordinaria, ajustándose a las instrucciones impartidas por las instituciones supervisadas.

17. Que, al momento de rescindir el contrato por el servicio o producto contratado, las Instituciones Supervisadas no establezcan condiciones o mecanismos más complejos de los que fueron utilizados para su contratación.

18. Recibir los servicios o productos expresamente solicitados a las Instituciones Supervisadas. Las operaciones producto de una decisión unilateral de la Institución Supervisada no producirán efectos económicos ni financieros, que vayan en contra de los intereses de los usuarios financieros.

19. Cancelar totalmente de forma anticipada el saldo de las operaciones activas, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan a la fecha de cancelación. En estos casos, las Instituciones Supervisadas podrán aceptar o no la redención anticipada, a efecto de sujetarse a los límites establecidos en las normas de liquidez emitidas por el Ente Supervisor. Lo anterior, sin perjuicio de la facultad que tendrá la Institución Supervisada de establecer una penalidad por cancelación anticipada, la cual solamente podrá cobrarse sobre los intereses devengados. Dicha penalidad debe ser acordada con el usuario financiero y estar debidamente documentada en los contratos correspondientes, resaltando el valor de esta penalidad en la portada de estos.

20. Realizar pagos parciales a las operaciones activas, con la libertad de escoger entre una readecuación de las cuotas en el plazo residual o una disminución del plazo de vencimiento del crédito, debiendo en cualquier caso ser obligación de la Institución Supervisada brindar al usuario el nuevo plan de pago correspondiente.

21. Que los contratos y sus anexos sean escritos con claridad, en caracteres legibles y puestos a disposición del usuario financiero, tanto física como electrónicamente para su lectura, debiendo ser de fácil comprensión para su aceptación.

22. Que las Instituciones Supervisadas no efectúen cobros por concepto de gastos de cobranza extrajudicial, sin haber sido informado previamente de los mecanismos a emplear y los conceptos sobre los que se cobrarán los mismos y sin haber realizado una actividad concreta en la gestión de cobro. Dichos conceptos deberán estar contenidos en el contrato de la Institución Supervisada y puestos en conocimiento del usuario al momento de la contratación.

23. Que las gestiones de cobro de las Instituciones Supervisadas se realicen de manera respetuosa ya sea de forma presencial o a través de medios telefónicos o digitales y en horarios adecuados, evitando aquellas conductas o acciones que puedan afectar la intimidad personal y familiar del usuario financiero. Las Instituciones Supervisadas velarán por el cumplimiento de este principio en la tercerización de los servicios de cobranza. Para tales efectos, se considerarán como horarios adecuados para realizar gestiones de cobro, de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y los domingos de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. No se podrán realizar gestiones de cobro durante los feriados nacionales. Se entenderá como gestión exitosa de cobro, cuando la institución supervisada logre contactar al usuario financiero y este se comprometa a efectuar el pago en fecha determinada, en este caso, no se podrá contactar nuevamente al mismo hasta que haya transcurrido la fecha acordada con el usuario financiero sin que se haya efectuado el respectivo pago. Solo podrán aplicarse cargos por aquellas gestiones de cobro extrajudicial y judicial, que efectivamente hayan sido realizadas por la Institución Supervisada o los servicios tercerizados por la misma, las cuales deben ser acreditadas.

Se prohíbe a las Instituciones Supervisadas realizar gestiones de cobro a partir del momento en que el usuario financiero haga efectivo el pago respectivo.

24. Que la información proporcionada a las Instituciones Supervisadas sea utilizada y administrada exclusivamente en relación con los fines para los cuales se suministró. Salvo cuando dicha información deba proporcionarse en atención a un mandato judicial o en cumplimiento a una disposición contenida en el marco legal aplicable.

25. Presentar sus reclamos, en primer lugar, ante la Institución Supervisada. De no estar conforme con lo resuelto por la institución, podrá recurrir a la Comisión o a cualquier otra instancia de acuerdo con la legislación aplicable. Los reclamos presentados ante la Institución Supervisada y la Comisión deberán tener una respuesta oportuna, por escrito y sin ningún costo para el usuario financiero. Asimismo, tiene derecho a obtener el reembolso o devolución de importes indebidamente cobrados por las instituciones supervisadas en operaciones activas o pasivas. Dicho reembolso o devolución debe hacerse en la misma especie en la que se efectuaron los cobros indebidos. Asimismo, los usuarios financieros tienen derecho a que las instituciones supervisadas resuelvan diligentemente las consultas y quejas sobre los productos y servicios recibidos.

26. Que se le permita acceder a la información contenida en los registros que contengan sus datos personales, así como a conocer la entidad informante en la instancia que corresponda y reclamar la inmediata rectificación o, en su caso, la cancelación de aquellos registros que sean producto de omisión, error o requieran ser actualizados.

27. Recibir el mismo trato, de aquellos que presentaron su reclamo y obtuvieron una compensación o indemnización de parte de las Instituciones Supervisadas, cuando el motivo del reclamo sea una acción que generó una ganancia indebida y que la misma afecta al resto de los usuarios, sin que para ello tenga que presentar un reclamo.

28. Recibir educación financiera por parte de las Instituciones Supervisadas y de la CNBS, que les permita mejorar su entendimiento sobre servicios y productos financieros, así como desarrollar sus habilidades para tomar decisiones informadas. Dicha educación debe abarcar también a los potenciales usuarios.

29. Recibir la información y educación financiera en relación con los sistemas y medidas de seguridad digitales y de cualquier otro tipo que las Instituciones Supervisadas vayan implementando, que busquen atenuar o evitar que los usuarios financieros sean víctimas de fraudes, clonaciones u otras transacciones irregulares, o para evitar que se haga uso indebido de la información que sobre los usuarios financieros poseen las instituciones financieras, con las que se apliquen cargos o débitos a los productos financieros otorgados, en perjuicio de los recursos de los usuarios financieros.

30. Obtener información de forma gratuita sobre los movimientos o transacciones realizadas periódicamente en el uso de sus productos y/o servicios financieros por medios electrónicos.

31. Que el aval, aval solidario, fiador solidario, garante prendario o hipotecario, o codeudor, sea informado por la Institución Supervisada de forma inmediata y por los medios pertinentes, una

vez que el deudor titular, incumpla por primera vez el pago de una cuota, y posteriormente, sobre los atrasos en los demás pagos del deudor, debiendo contar con el registro de las gestiones de cobro realizadas.

32. Reciban información y asesorías de forma física o digital, la cual debe ser: íntegra, verás y confiable, relacionada con los diferentes productos y servicios financieros ofrecidos por las Instituciones Supervisadas, de manera que cuenten con los suficientes elementos que les permitan tomar decisiones informadas. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2022)

IV. ¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DE LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS?

En el artículo 11 de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, La Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas se enumeran las obligaciones de las Instituciones Supervisadas las cuales son:

- 1.** Entregar al usuario financiero copia, física o electrónica de la documentación contractual suscrita detallando en la misma, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes, así como los diferentes componentes que integran el costo de la operación expresado en términos anuales. De igual manera, deben contar con los respaldos necesarios que demuestren la recepción de la documentación por parte de los usuarios.
- 2.** En los reclamos que interpongan los usuarios financieros, la carga de la prueba corresponde a la Institución Supervisada.
- 3.** No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que no han sido expresamente pactados por las partes.
- 4.** Informar en un plazo no mayor a quince (15) días calendario, previo a la fecha de pago, y por un medio de comunicación eficaz, del cual se pueda conservar evidencia, sobre cualquier modificación posterior realizada a la tasa de interés, comisiones y precios. Cuando las modificaciones contractuales se deriven de aspectos diferentes a los antes mencionados, el plazo en referencia no debe ser mayor de treinta (30) días calendario.
- 5.** Entregar al usuario financiero el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, con suficiente detalle sobre la forma en que fue aplicado. En caso de realizarse el pago a través de mecanismos de cobro alternativos en donde no se detalle la imputación del pago, la Institución Supervisada debe suministrar oportunamente a los usuarios financieros de manera gratuita, la información adicional donde conste la imputación a capital, intereses y otros conceptos. Los mismos podrán ser provistos a través de los resúmenes de cuenta u otros canales de comunicación habilitados (tales como correo electrónico, correspondencia). Una vez finalizada la relación crediticia, las Instituciones Supervisadas deben entregar en forma gratuita, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a su cancelación, un finiquito de cancelación del respectivo crédito, aun cuando el usuario financiero mantenga otras obligaciones pendientes de pago con la misma Institución Financiera Supervisada.
- 6.** Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emanen de la Comisión.

7. Desarrollar e implementar políticas y procedimientos, para el cumplimiento del trato diligente, profesional y oportuno al usuario. Así como, implementar sistemas de medición del tiempo de atención tanto en su oficina principal como en cada una de sus sucursales y agencias y el correspondiente monitoreo de la satisfacción de sus usuarios. Al efecto la Institución Supervisada no puede dilatar el proceso de presentación de la Hoja de Reclamación en cualquiera de sus oficinas bajo argumentos como que, previamente se deben evacuar procedimientos administrativos internos que atrasen el derecho de interponer el reclamo ante la Institución Supervisada.

8. Las Instituciones Financieras deben adoptar las medidas que corresponden para mitigar riesgos operativos que puedan causar perjuicios a los usuarios financieros.

Al efecto, estas deben implementar y actualizar sus sistemas y medidas de seguridad digitales y de cualquier otro tipo que busquen reducir o evitar la ocurrencia de fraudes, clonaciones u otras transacciones irregulares, o para evitar que se haga uso indebido de la información que sobre los usuarios financieros posean en sus sistemas, para así evitar la ocurrencia de cargos o débitos a las tarjetas de crédito, de débito o de financiamiento y en cualquier otro producto o servicio que posean los usuarios financieros.

9. Implementar acciones correctivas derivadas de la resolución de un reclamo resuelto favorablemente y que implica compensación al resto de los usuarios de los servicios o productos que se vieron afectados, sin necesidad de intervención de la autoridad competente. En aquellos casos que el impacto de esta medida afecte la liquidez o solvencia de la Institución Supervisada, la CNBS en atención a solicitud de mérito debidamente justificada, podrá autorizar un plazo para que la Institución Supervisada pueda honrar el pago de las compensaciones a que se refiere este numeral; en este caso, la Institución Supervisada, en el plazo autorizado por la Comisión, debe realizar la corrección correspondiente e informar tanto al usuario financiero como a la Comisión, sobre la aplicación de la compensación y los motivos de la corrección realizada.

10. Desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes productos y servicios que ofrecen, que permitan difundir en forma objetiva las obligaciones y derechos de los usuarios financieros, las condiciones y características de los servicios y productos, así como los diferentes mecanismos y procedimientos para la protección de los derechos de estos.

11. Brindar al usuario financiero un trato eficiente y oportuno en la entrega de los saldos de los créditos; así como, entregarles la documentación que se relaciona con los productos o servicios contratados.

12. Al momento de ceder o vender carteras crediticias, las Instituciones Supervisadas están obligadas a comunicarlo a los clientes afectados, principalmente para informarles sobre los saldos que mantienen sobre los créditos, los cuales deben estar acorde a la información que refleja la Central de Información Crediticia y Centrales de Riesgo Privadas.

13. Informar al aval, aval solidario, fiador solidario, garante prendario o hipotecario, o codeudor, de forma inmediata y por los medios pertinentes, una vez que el deudor titular incumpla por primera vez el pago de una cuota, y posteriormente, sobre los atrasos en los demás pagos del deudor, debiendo contar con la confirmación de la comunicación. También deben evidenciar las gestiones de cobro realizadas a los deudores directos, previo a realizar gestiones de cobro ante los avales.

14. Asignar al Oficial de Atención al Usuario Financiero las facultades necesarias de toma de decisión para resolver reclamos con agilidad, objetividad e independencia, considerando los montos de los reclamos, tipologías y complejidad.

15. En entornos digitales virtuales y/o electrónicos, la adopción de los usuarios financieros de nuevos servicios digitales por parte de las Instituciones Supervisadas, requiere que el acceso a estas tecnologías sea explicado en lenguaje sencillo que resulte comprensible, que dichas tecnologías sean difundidas cumpliendo estándares de seguridad óptimas, y que los términos y condiciones con los que se presta esta tecnología estén redactados de manera clara, de modo que brinden confianza al usuario financiero para su adopción. En este contexto, las Instituciones Supervisadas, deben suministrar información a los usuarios financieros sobre la protección de los productos y servicios financieros, a través de las diferentes etapas de la relación contractual. Todo lo anterior con el objetivo de ayudar a los usuarios financieros a tomar decisiones informadas respecto a la adquisición de un producto o servicio financiero teniendo claridad sobre:

a) El tipo de operación que va a contratar;

b) El alcance del servicio que va a recibir;

c) El manejo de los recursos otorgados;

d) Los riesgos inherentes; y,

e) Costos asociados. Considerando que se pretende que la información relacionada sea leída por un usuario financiero de manera fácil en un teléfono inteligente o dispositivo móvil, las Instituciones Supervisadas deben presentar la información de forma amigable, sugiriéndoles a los usuarios que se eduquen e informen de forma tal que tengan completa comprensión de dichos productos o servicios financieros.

16. Adoptar las medidas pertinentes para proteger los datos personales de sus usuarios financieros durante la recopilación, procesamiento y corrección de estos. Se prohíbe el intercambio de información de los usuarios financieros, entre las Instituciones Supervisadas y otras instituciones relacionadas que no pertenezcan al mismo grupo financiero, sin contar con una autorización expresa de los usuarios financieros. Es obligación de las Instituciones Supervisadas garantizar la seguridad de la información de los usuarios financieros, debiendo aplicar para tal efecto estándares para la privacidad y seguridad de la misma.

17. Dar respuesta de manera ágil, oportuna, comprensible, íntegra y veraz a las consultas, quejas y/o solicitudes que los usuarios financieros les remitan por cualquier medio, ya sea físico o digital.

18. Respetar la designación de beneficiarios realizada por el usuario financiero en la contratación o suscripción de un producto, debiendo entregar a los beneficiarios el saldo o valor de acuerdo con los porcentajes establecidos por el usuario, independientemente del monto; o en su defecto, se entregará a los herederos mediante la comprobación de sus derechos hereditarios.

19. Efectuar los cambios correspondientes en sus sistemas informáticos, a fin de permitir a los usuarios financieros efectuar o interponer quejas y reclamos a través de su página web o cualquier otro medio digital que tenga disponible la Institución Supervisada.

20. Establecer y ejecutar controles internos para detectar fraudes, divulgación de información confidencial, y otras acciones que puedan perjudicar al usuario financiero, efectuados con participación del personal de la propia Institución Supervisada.

21. Informar al usuario financiero por los medios que corresponda, cuando su cuenta esté por adquirir un estatus de "inactividad". (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2022)

V. ¿CUÁLES SON LOS PASOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO ANTE ASSA COMPAÑÍA DE SEGUROS?

- 1) El cliente debe presentarse ante la institución supervisada y solicitar "Hoja de Reclamación" de las Instituciones Supervisadas dada por la CNBS. ASSA compañía de Seguros debe proporcionar la hoja de reclamación (la cual consta de un original y dos copias) para que el usuario financiero la complete. El Oficial de Atención al Usuario Financiero se quedará con el original para realizar el análisis interno pertinente y llevar control de los plazos y expedientes y entregará al usuario financiero las dos copias con su acuse de recibido para los efectos correspondientes. En los casos en que los usuarios financieros presenten alguna incapacidad física o no puedan escribir y si así lo requieren, la institución supervisada llenara la hoja de reclamación. El Oficial de Atención al Usuario Financiero deberá verificar que la hoja de reclamación este correctamente y completamente llenada, sin ningún espacio en blanco.
- 2) ASSA Compañía de Seguros deberá analizar y resolver los reclamos dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de las fechas de la recepción del reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al usuario financiero, dentro de dicho plazo. Este plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) días hábiles, debiendo informar por escrito al usuario financiero las razones en las que se requiera la extensión del plazo. En caso de aquellos reclamos relacionados con productos ofrecidos de acuerdo a Licencias internacionales o cuando se trate de reclamos cuya solución o análisis dependan de instituciones del extranjero, el plazo máximo para resolverlo será de treinta (30) días hábiles.
- 3) Seguidamente deberá brindar al usuario financiero una respuesta escrita la cual deberá ser: Oportuna (cumpliendo los plazos), Integra (considerando todos los aspectos observados en el reclamo), Amplia (Detallando todas las condiciones planteadas), Comprensible (de manera que el usuario entienda la respuesta proporcionada) En dicha respuesta deberá incluirse el siguiente texto: " En caso de que la presente respuesta no le sea satisfactoria, usted puede acudir a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para interponer su reclamo ante este órgano superior, sin

perjuicio de otras acciones a que usted tiene derecho”. Según lo citado en el artículo 27 de la Circular CNBS No.022/2022 de la CNBS.

Si con la respuesta brindada por ASSA Compañía de Seguros el cliente continúa en desacuerdo o la institución no respondió por escrito a su reclamo, puede entonces presentarlo ante la Comisión Nacional de Bancos y Seguros a través de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero para que sea objeto de análisis. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2022)

VI. ¿CÚAL ES EL PROCESO DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS ANTE LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS (CNBS)?

- 1) Si transcurridos los diez (10) días hábiles en que se presentó un reclamo ante ASSA Compañía de Seguros no respondió por escrito a su reclamo o la respuesta obtenida no le es satisfactoria, este podrá interponer su reclamo ante la Gerencia de Protección al Usuario Financiero en la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, con la documentación siguiente: 1) Dos copias de la Hoja de reclamación, 2) Respuesta de la ASSA Compañía de Seguros (si la hubiere). 3) Documentación que soporte el reclamo.

- 2) El día que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) legalmente admita el reclamo, enviara un aviso (Cédula de Emplazamiento) físico/electrónico al Oficial de Atención al Usuario Financiero para que este proceda a entregarlo al Representante Legal y coordinar con las áreas respectivas la recopilar la información requerida para la presentación de los descargos dentro de los 10 días hábiles después que se presentó el reclamo en la GPUF de la CNBS. Durante el proceso de análisis y evaluación de los descargos, la CNBS podrá solicitar información adicional para efecto de completar el dictamen técnico con un plazo máximo de tres (3) días hábiles para su entrega. La CNBS resolverá el reclamo mediante una Resolución del dictamen técnico del Expediente, con un plazo máximo de cuarenta días (40) días hábiles, contados a partir de la fecha en que la CNBS considere que la información está completa. La parte que se considere afectada por la Resolución emitida por la CNBS tendrá un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del primer día hábil siguiente de la fecha de la notificación de la Resolución, para interponer el Recurso de Reposición que estime procedente. Resuelto el mismo por parte de la CNBS, se agotará la vía administrativa, sin perjuicio del derecho que tienen de acudir a la respectiva instancia judicial. Según los artículos 27 y 29 de las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, La Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas. (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, 2022)

