



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

**“INCA HUASI” R.L.**

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO ASFI/21/2020

*tu mejor socio!*

# REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 1 de 28	
	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código: OPE-23	Versión: 8.0

## Índice

<b>CAPÍTULO I: REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS.</b>	<b>3</b>
SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES .....	3
Artículo 1° - (Objeto).- .....	3
Artículo 2° - (Ámbito de aplicación).- .....	3
Artículo 3° - (Definiciones).- .....	3
SECCIÓN 2: DERECHOS DE LOS SOCIOS, CLIENTES Y/O USUARIOS .....	4
Artículo Único - (Derechos de los socios, clientes y/o usuarios).- .....	4
SECCIÓN 3: OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA .....	5
Artículo 1° - (Obligaciones).- .....	5
Artículo 2° - (Políticas y Procedimientos).- .....	7
Artículo 3° - (Código de Conducta).- .....	7
Artículo 4° - (Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores).- .....	7
Artículo 5° - (Presentación de reclamos a través de los sitios web).- .....	8
SECCIÓN 4: DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO .....	8
Artículo 1° - (Misión).- .....	8
Artículo 2° - (Funciones).- .....	9
Artículo 3° - (Limitaciones en la atención de reclamos).- .....	9
Artículo 4° - (Admisión del trámite).- .....	10
Artículo 5° - (Requerimiento de información).- .....	10
Artículo 6° - (Reunión Informativa).- .....	11
Artículo 7° - (Inversión de la carga de la prueba).- .....	11
Artículo 8° - (Inspección).- .....	11
Artículo 9° - (Conciliación).- .....	11
Artículo 10° - (Dictamen).- .....	12
Artículo 11° - (Cumplimiento del dictamen).- .....	12
Artículo 12° - (Rectificación).- .....	12
Artículo 13° - (Conclusión extraordinaria del reclamo).- .....	12
Artículo 14° - (Desistimiento).- .....	12
Artículo 15° - (Procesos sancionatorios).- .....	12
SECCIÓN 5: EDUCACIÓN FINANCIERA .....	12
Artículo 1° - (Programas de educación financiera).- .....	12
Artículo 2° - (Objeto).- .....	13
Artículo 3° - (Diseño y organización).- .....	13
Artículo 4° - (Estructura y Contenido).- .....	13
Artículo 5° - (Porcentajes Mínimos).- .....	14
Artículo 6° - (No objeción).- .....	14
Artículo 7° - (Complementación).- .....	14
Artículo 8° - (Control y Seguimiento).- .....	14
Artículo 9° - (Disposición de Información).- .....	14
SECCIÓN 6: OTRAS DISPOSICIONES .....	14
Artículo 1° - (Responsabilidad).- .....	14
Artículo 2° - (Infracciones).- .....	15
<b>CAPÍTULO II: REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES .....</b>	<b>16</b>
SECCIÓN I ASPECTOS GENERALES .....	16
Artículo 1° - (Objeto).- .....	16
Artículo 2° - (Alcance).- .....	16
Artículo 3° - (Definición de Trato Preferente).- .....	16
Artículo 4° - (Base Legal).- .....	16
Artículo 5° - (Beneficiarios del Trato Preferente).- .....	16
Artículo 6° - (Principios).- .....	17



## NORMA DE OPERATIVA

Página 2 de 28

Tipo: REGLAMENTO

### REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO


Código:

Versión:

OPE-23

8.0

SECCION II NORMATIVA ESPECÍFICA Y REGLAMENTARIA .....	17
Artículo 1° - (Accesibilidad al Servicio).- .....	17
Artículo 2° - (Difusión de Derechos).- .....	18
Artículo 3° - (Trato Preferente).- .....	18
Artículo 4° - (Deberes de las funcionarias y funcionarios de la Cooperativa).- .....	18
Artículo 5° - (Responsabilidad).- .....	19
<b>CAPITULO III: REGLAMENTO PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO .....</b>	<b>20</b>
SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES .....	20
Artículo 1° - (Objeto).- .....	20
Artículo 2° - (Ámbito de aplicación).- .....	20
Artículo 3° - (Definiciones).- .....	20
SECCIÓN 2: LINEAMIENTOS Y CARACTERÍSTICAS DE LA PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO .....	21
Artículo 1° - (Objetivos de la publicidad, de la promoción y del material informativo).- .....	21
Artículo 2° - (Características de la publicidad, promoción y material informativo) .....	22
Artículo 3° - (Requisitos mínimos) .....	22
Artículo 4° - (Difusión de material informativo sobre Educación Financiera) .....	24
Artículo 5° - (Rectificación o suspensión de publicidad, promoción de productos y servicios y/o material informativo) .....	24
Artículo 6° - (Requerimiento de información) .....	24
Artículo 7° - (Difusión de material informativo sobre los beneficios e incentivos otorgados a clientes CPOP) .....	25
Artículo 8° - (Difusión de material informativo sobre la gestión de Responsabilidad Social Empresarial) .....	25
SECCIÓN 3: OTRAS DISPOSICIONES .....	25
Artículo 1° - (Responsabilidad) .....	25
Artículo 2° - (Prohibiciones) .....	25
ANEXO A .....	27

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 3 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código: OPE-23	Versión: 8.0

## CAPÍTULO I: REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

### SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES

#### Artículo 1° - (Objeto).-

El presente Reglamento tiene por objeto establecer los mecanismos de protección de los derechos de los socios, clientes y/o usuarios, la operativa de presentación de reclamos, así como las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.


#### Artículo 2° - (Ámbito de aplicación).-

Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son de cumplimiento obligatorio para la Cooperativa que se encuentra bajo el ámbito de regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

#### Artículo 3° - (Definiciones).-

Para efectos del presente Reglamento se utilizarán las siguientes definiciones:

- a) **Atención de reclamos:** Proceso de recepción, evaluación y resolución, por parte de la Cooperativa o la Defensoría del Consumidor Financiero sobre los reclamos presentados por los socios, clientes y/o usuarios;
- b) **Consumidores financieros:** Socios, clientes y/o usuarios financieros;
  - 1. **Cliente financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de la Cooperativa, mediante la suscripción de contratos;
  - 2. **Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de la Cooperativa, sin que medie la suscripción de contratos;
- c) **Derechos de los socios, clientes y/o usuarios:** Facultades reconocidas a los socios, clientes y/o usuarios por la Ley N° 393 de Servicios Financieros, disposiciones legales y el presente Reglamento, en sus relaciones con la Cooperativa;
- d) **Dictamen:** Opinión técnica legal emitida por la Defensoría del Consumidor Financiero sobre los reclamos presentados por los socios, clientes y/o usuarios;
- e) **Educación financiera:** Proceso que consiste en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de socios, clientes y/o usuarios, con el objetivo de que éstos optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por la Cooperativa;
- f) **Central de Información de Reclamos y Sanciones - Entidad Financiera (CIRS-EF):** Módulo de la Central de Información de Reclamos y Sanciones, mediante el cual se pone a conocimiento de la Cooperativa para su atención en primera instancia, los reclamos

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 4 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código:	Versión:
		OPE-23	8.0

presentados por los socios, clientes y/o usuarios en ASFI, se efectúan requerimientos de información y se cita a audiencias de conciliación a las partes para la resolución de reclamos;


- g) Operaciones financieras:** Son las operaciones activas, pasivas o contingentes realizadas por la Cooperativa, en el marco de las actividades previstas en la Ley de Servicios Financieros;
- h) Producto financiero:** Tipo, clase o categoría en que se distingue un determinado servicio financiero;
- i) Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita, efectuada por los socios, clientes y/o usuarios sobre su disconformidad por uno o varios servicios financieros que le fueron o son prestados por la Cooperativa o ante la vulneración de sus derechos;
- j) Reclamante:** Socio, cliente y/o usuario que presenta su reclamo en la Cooperativa o la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI;
- k) Servicios financieros:** Servicios diversos que presta la Cooperativa, con el objeto de satisfacer las necesidades de socios, clientes y/o usuarios;
- l) Programa de Educación Financiera (PEF):** Documento que contiene los Subprogramas de Educación y Difusión de Información, en los cuales se reflejan lineamientos generales para su diseño, organización y ejecución;
- m) Subprograma de Educación:** Segmentación del Programa de Educación Financiera (PEF) en el que se establecen objetivos, metas, recursos y responsables, orientados al desarrollo de competencias financieras con el propósito de que los socios, clientes y/o usuarios adquieran conocimientos, destrezas que faciliten la toma de decisiones financieras y el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones;
- n) Subprograma de Difusión de Información:** Segmentación del Programa de Educación Financiera (PEF) en el que se establecen objetivos, metas, recursos y responsables para difundir la información sobre los productos y servicios financieros.

## SECCIÓN 2: DERECHOS DE LOS SOCIOS, CLIENTES Y/O USUARIOS

### Artículo Único - (Derechos de los socios, clientes y/o usuarios).-

Además de los determinados en el Artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, socios, clientes y/o usuarios tienen derecho a:

- a)** Recibir educación financiera;
- b)** Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos;
- c)** Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros;
- d)** Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le permitan la toma de decisiones;

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 5 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código:	Versión:
		OPE-23	8.0

- e) Acceder a los servicios financieros ofrecidos por la Cooperativa en los términos instaurados en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida;
- f) Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles;
- g) Solicitar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos que mantenga la Cooperativa, con la sola presentación del certificado de nacimiento o la cédula de identidad resultante de la Resolución Administrativa, emitida por el Servicio de Registro Cívico (SERECI).

### SECCIÓN 3: OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA

#### Artículo 1° - (Obligaciones).-

De forma enunciativa y no limitativa, la Cooperativa tiene las siguientes obligaciones:

- a) Facilitar a los socios, clientes y/o usuarios educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada;
- b) Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan;
- c) Suministrar información veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, sobre los productos y servicios que ofrecen, así como los cargos y comisiones asociados;
- d) Proporcionar los servicios financieros en las condiciones publicitadas, informadas o pactadas con socios, clientes y/o usuarios y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos;
- e) Abstenerse de hacer cobros no permitidos, no informados previamente o no pactados expresamente con socios, clientes y/o usuarios;
- f) Brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta edad parvularia;
- g) Resguardar debidamente la información de socios, clientes y/o usuarios, de acuerdo a la normativa vigente;
- h) Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los socios, clientes y/o usuarios y les faciliten la información que requieran, los cuales, además, deben recibir capacitación especializada para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad;
- i) Identificar las necesidades de los socios, clientes y/o usuarios con discapacidad y/o casos especiales de salud, tomando en cuenta sus limitaciones de actuación, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad;





## NORMA DE OPERATIVA

Página 6 de 28

Tipo: REGLAMENTO

### REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO


Código:

Versión:

OPE-23

8.0

- j) Proveer los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos para que en los Puntos de Atención Financieros se brinde una atención eficiente y oportuna a socios, clientes y/o usuarios;
- k) Difundir el contenido del presente reglamento tanto a sus funcionarios, como a socios, clientes y/o usuarios;
- l) Responder de forma comprensible y oportuna, en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los socios, clientes y/o usuarios;
- m) Suministrar información a socios, clientes y/o usuarios sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- n) Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero, considerando mínimamente las siguientes características en la presentación de dicha información:
  - 1. Íntegra: Correspondiendo a la verdad de los hechos, siendo completa, exacta, verificable y en sujeción al requerimiento efectuado;
  - 2. Oportuna: Su remisión debe sujetarse al plazo otorgado por la Defensoría del Consumidor Financiero;
- o) Brindar información oportuna y transparente a sus socios y clientes sobre la prescripción en favor del Estado de los depósitos en Cuentas Cajas de Ahorro, clausuras por inactividad conforme a normativa vigente;
- p) Brindar orientación e información sobre los servicios y operaciones que el socio, cliente y/o usuario pretende realizar en cajas y plataforma de atención, así como los cargos y comisiones asociados;
- q) Facilitar al socio, cliente y/o usuario de manera gratuita el acceso a información relativa a sus movimientos financieros;
- r) Permitir que el socio, cliente y/o usuario elija al notario de fe pública que intervenga en las transacciones y operaciones financieras;
- s) Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se le está denegando el mismo;
- t) Extender de forma gratuita la constancia de pago de la operación crediticia, así como la certificación de cancelación de la obligación, en el plazo de tres (3) días hábiles contados a partir de dicha cancelación;
- u) Desarrollar Jornadas de Educación Financiera según lo establezca ASFI;
- v) Proporcionar información detallada, explicativa y comprensible sobre el método aplicado para el cálculo de las cuotas de sus créditos;
- w) Proporcionar información sobre los porcentajes de cobertura en el caso de los seguros de desgravamen;
- x) Brindar al socio, cliente y/o usuario una explicación clara y por escrito sobre las implicancias que tiene la renuncia al proceso ejecutivo para efectos del proceso coactivo, en lo que refiere a operaciones crediticias, debiendo tener una constancia de recepción de dicha explicación;

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 7 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código:	Versión:
		OPE-23	8.0

- y) Efectuar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos donde se consignen datos de identidad, que mantenga la Cooperativa, considerando que, conforme lo dispuesto por la citada Ley, cualquier derecho u obligación contractual, personal, patrimonial, familiar, sucesorio o garantía patrimonial adquirido antes del cambio de identidad de la persona, se mantiene vigente y válido entre las partes;
- z) Extender de forma gratuita, a solicitud del deudor y dentro del plazo de tres (3) días hábiles, la liquidación veraz y precisa del saldo insoluto del crédito, así como cualquier otro importe pendiente de pago, incluidos intereses corrientes, penales, comisiones y cargos autorizados en los Puntos de Atención Financiera habilitados para recibir pagos de créditos;
- aa) Otorgar gratuitamente los extractos y plan de pagos de préstamos solicitados por los consumidores financieros, en cualquier punto de atención financiero autorizado para tal efecto.

#### **Artículo 2° - (Políticas y Procedimientos).-**

La Cooperativa desarrolla e implementa políticas y procedimientos que promueven buenas prácticas de atención a socios, clientes y/o usuarios.

- a) **Establecimiento de políticas:** La Cooperativa establece políticas, formalmente aprobadas por el Consejo de Administración, de atención a los socios, clientes y/o usuarios, que incluyan aspectos específicos a la atención de personas con discapacidad y/o casos especiales de salud, consideren los derechos de los socios, clientes y/o usuarios y las obligaciones de la Cooperativa;
- b) **Implementación de procedimientos:** Es responsabilidad de la Gerencia General de la Cooperativa la implementación de procedimientos, para la adecuada atención de los socios, clientes y/o usuarios, en función a las políticas definidas por el Consejo de Administración.

Las políticas y procedimientos deben guardar concordancia con la estructura organizacional de la Cooperativa, de manera tal que permitan una adecuada atención de los socios, clientes y/o usuarios, acorde a los mercados objetivos.


#### **Artículo 3° - (Código de Conducta).-**

La Cooperativa conforme a los lineamientos contenidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF) implemento el Código de Conducta (ADM-13), orientado a la protección de los derechos de los socios, clientes y/o usuarios.

#### **Artículo 4° - (Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores).-**

En el marco de la Ley General N° 369 de Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013 y su Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013, la Cooperativa implemento el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores inserto el Capítulo II del presente reglamento, acorde a los parámetros establecidos en la RNSF.



	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 8 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código:	Versión:
		OPE-23	8.0

**Artículo 5° - (Presentación de reclamos a través de los sitios web).-**

La Cooperativa de acuerdo al perfil de negocios, deberá incluir un botón flotante referido al “Punto de Reclamo” en la página principal de su página web, bajo el formato establecido en el Anexo 3 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, para que los consumidores financieros presenten sus reclamos en primera instancia de acuerdo al siguiente contenido mínimo:


- a) Nombre o Razón Social del reclamante;
- b) Tipo de reclamante (persona natural, persona jurídica o apoderado de una persona natural);
- c) Cédula de Identidad o NIT;
- d) Nombre del representante legal o apoderado;
- e) Número de Testimonio Poder;
- f) Dirección (calle y zona);
- g) Teléfonos (teléfono de domicilio, celular y otro adicional);
- h) Correo electrónico del reclamante;
- i) Fecha del hecho que motiva el reclamo;
- j) Descripción del reclamo y/o solicitud del reclamante;
- k) Monto comprometido;
- l) Origen del reclamo (Departamento/ ciudad);
- m) Número de Reclamo (número asignado al reclamo en la Cooperativa);
- n) Medio por el cual se requiere que se comunique el número de reclamo, cuando éste no sea generado automáticamente, considerando para este efecto el envío de mensaje de texto a teléfono celular o la remisión de correo electrónico, entre otros;
- o) Medio por el cual se requiere que sea entregada la carta de respuesta al reclamo, en el caso de no optar por el apersonamiento a la Entidad Financiera.

El formulario adicionalmente deberá establecer como leyenda en la parte final lo siguiente: "En el plazo de cinco (5) días hábiles administrativos a partir del día de mañana, usted recibirá la carta de respuesta a su reclamo a través del medio que haya requerido o puede apersonarse por la Cooperativa a recoger su respuesta".

**SECCIÓN 4: DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

**Artículo 1° - (Misión).-**

La Defensoría del Consumidor Financiero (DCF), constituida como una dirección especializada de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, con dependencia funcional y directa de su Máxima Autoridad Ejecutiva, tiene como misión la defensa y protección de los derechos e intereses de los

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 9 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código:	Versión:
		OPE-23	8.0

socios, clientes y/o usuarios, frente a los actos, hechos u omisiones de la Cooperativa, conforme a lo establecido en la RNSF.

### **Artículo 2° - (Funciones).-**

Son funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero las siguientes:


- a) Atender en segunda instancia en forma objetiva y oportuna los reclamos presentados por los socios, clientes y/o usuarios por la prestación inadecuada de uno o varios servicios o la vulneración de sus derechos, por parte de la Cooperativa;
- b) Registrar el reclamo y poner en conocimiento de la Cooperativa mediante la Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidades Financieras (CIRS - EF), cuando el mismo haya sido presentado directamente ante ASFI;
- c) Promover la conciliación entre los socios, clientes y/o usuarios y la Cooperativa durante el trámite de reclamo, a través de reuniones con ambas partes;
- d) Brindar información sobre las funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- e) Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los socios, clientes y/o usuarios;
- f) Definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera que la Cooperativa debe considerar;
- g) Gestionar programas de Educación Financiera, que respalden el cumplimiento de la misión de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- h) Requerir información a la Cooperativa sobre temas relacionados a los reclamos presentados, determinando plazos para su correspondiente atención;
- i) Atender las consultas de socios, clientes y/o usuarios (consumidores de servicios financieros);
- j) Emitir dictámenes conforme a lo dispuesto en el inciso r) del Artículo 23 de la Ley de Servicios Financieros<sup>1</sup>.

### **Artículo 3° - (Limitaciones en la atención de reclamos).-**

La Defensoría del Consumidor Financiero no atenderá los siguientes reclamos:

- a) Los concernientes al vínculo laboral entre la Cooperativa y sus empleados;
- b) Los que se encuentren en trámite judicial, arbitral o que hayan sido resueltos en estas vías;
- c) Los que involucren documentación cuya validez se encuentre pendiente de pronunciamiento por autoridad competente;

<sup>1</sup> “ r) Instruir acciones a las entidades financieras, para resolver reclamaciones y denuncias que presenten los consumidores financieros, previo dictamen de la autoridad competente.” (Ley 393)

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 10 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código:	Versión:
		OPE-23	8.0

- d) Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes;
- e) Los que hayan sido resueltos a través de la conciliación, cuenten con dictamen o declaración de desistimiento;
- f) Los que no estén relacionados con la prestación de servicios financieros por parte de la Cooperativa;
- g) Las relaciones societarias entre la Cooperativa y sus accionistas o socios;
- h) Reclamos efectuados contra la Cooperativa y/o instituciones que no se encuentren bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.


#### **Artículo 4° - (Admisión del trámite).-**

La Defensoría del Consumidor Financiero, para admitir el reclamo en segunda instancia de los socios, clientes y/o usuarios, debe verificar que:

- a) El reclamo no se encuentre dentro de los casos de excepción previstos en el Artículo 3° de la presente sección;
- b) Se presente por medio escrito, conteniendo mínimamente los datos del reclamante relativos al nombre, número y tipo de documento de identidad, domicilio, teléfono de contacto y esté debidamente firmado por el reclamante;
- c) Se encuentre adjunta, la constancia del reclamo presentada en primera instancia ante la Cooperativa;
- d) En caso de actuar mediante apoderado debe presentarse el poder expreso que acredite la representación;
- e) Tratándose de personas jurídicas, que se adjunten los documentos que acrediten la representación legal;
- f) Se encuentre adjunto, la respuesta al reclamo presentado en primera instancia ante la Cooperativa;
- g) Incluya el detalle de los hechos que motivaron el reclamo y la Cooperativa contra la cual se formula la petición de amparo;
- h) El reclamante haya llenado el formulario de contacto, eligiendo la forma en la que será notificado durante el trámite correspondiente.

#### **Artículo 5° - (Requerimiento de información).-**

Una vez admitido el reclamo, la Defensoría del Consumidor Financiero requerirá informe documentado a la Cooperativa a través del módulo Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS – EF), el cual deberá ser remitido dentro del plazo establecido para el efecto, pudiendo ampliarse el mismo a solicitud justificada de la Cooperativa.

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 11 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código:	Versión:
		OPE-23	8.0

La Defensoría del Consumidor Financiero podrá solicitar a la Cooperativa, la complementación de la información, fijando plazo para su entrega.

**Artículo 6° - (Reunión Informativa).-**

La Defensoría del Consumidor Financiero podrá citar al reclamante o a la Cooperativa a una Reunión Informativa con el propósito de obtener mayores elementos de juicio en el procesamiento y atención de los reclamos puestos a su consideración.

**Artículo 7° - (Inversión de la carga de la prueba).-**

Corresponde a la Cooperativa, desvirtuar los fundamentos del reclamo interpuesto, sin perjuicio de que el socio, cliente y/o usuario aporte las pruebas que crea conveniente.

Para el caso de resarcimiento de daños y perjuicios, la carga de la prueba recaerá en el socio, cliente y/o usuario.

**Artículo 8° - (Inspección).-**

Antes de emitir pronunciamiento y cuando lo considere necesario, la Defensoría del Consumidor Financiero podrá realizar inspecciones para evaluar la documentación, reportes u otros relativos al reclamo.


**Artículo 9° - (Conciliación).-**

La Defensoría del Consumidor Financiero, durante la tramitación del reclamo, podrá realizar las gestiones necesarias para promover la conciliación en audiencia entre la Cooperativa y el reclamante, emitiendo las citaciones a través del módulo Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS – EF).

La Defensoría del Consumidor Financiero podrá declarar cuarto intermedio a fin de que las partes propongan salidas alternativas al reclamo, determinándose nueva fecha y hora para que continúe la audiencia de conciliación.

El representante de la Cooperativa, debe acreditar mediante poder especial y suficiente, la facultad para asistir a audiencias de conciliación, tomar decisiones y suscribir el acta de conciliación en representación de la Cooperativa.

De arribar a una conciliación, las partes suscribirán el acta de conciliación que será de cumplimiento obligatorio, con lo que la Defensoría declarará la conclusión y archivo del reclamo.

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 12 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código:	Versión:
		OPE-23	8.0

**Artículo 10° - (Dictamen).-**

Presentado el informe documentado por la Cooperativa o en su caso concluido el proceso de inspección, la Defensoría del Consumidor Financiero en el plazo de quince (15) días hábiles, emitirá el dictamen motivado, claro y fundamentado, sobre la base de informe técnico legal.

**Artículo 11° - (Cumplimiento del dictamen).-**

La Directora o el Director General Ejecutivo de ASFI, instruirá a la Cooperativa el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en el dictamen.

**Artículo 12° - (Rectificación).-**

La Defensoría del Consumidor Financiero, de oficio o a instancia de parte, en cualquier momento podrá rectificar el contenido de su dictamen cuando el mismo contenga errores materiales, de hecho o aritméticos que no alteren sustancialmente el dictamen.

**Artículo 13° - (Conclusión extraordinaria del reclamo).-**

La Defensoría del Consumidor Financiero podrá concluir el reclamo cuando la Cooperativa informe documentalmente que se dio solución al reclamo del socio, cliente y/o usuario y que los derechos vulnerados han sido restituidos, emitiendo la Defensoría del Consumidor Financiero la carta al reclamante.

**Artículo 14° - (Desistimiento).-**

Los reclamantes en cualquier momento y en forma escrita podrán desistir de su pretensión. La Defensoría del Consumidor Financiero, con la constancia escrita declarará la conclusión del reclamo y el archivo de las actuaciones.


**Artículo 15° - (Procesos sancionatorios).-**

De forma independiente al dictamen emitido por la Defensoría del Consumidor Financiero, conciliación o desistimiento del socio, cliente y/o usuario, cuando ASFI advierta incumplimiento de la Cooperativa a disposiciones legales reglamentarias o normativa interna, se iniciará el proceso administrativo sancionatorio.

**SECCIÓN 5: EDUCACIÓN FINANCIERA**

**Artículo 1° - (Programas de educación financiera).-**

La Cooperativa diseña, organiza, difunde y ejecuta programas de educación financiera, los cuales deben ser impartidos de manera directa por la Cooperativa o mediante contratación de unidades académicas especializadas.

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 13 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código:	Versión:
		OPE-23	8.0

**Artículo 2° - (Objeto).-**

La Cooperativa ejecutará el contenido de sus programas de educación financiera, con el objetivo de que socios, clientes y/o usuarios conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero, la base legal pertinente, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados, que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.

Para tal efecto, la Cooperativa debe presentar anualmente, considerando lo dispuesto en el Reglamento para el Envío de Información a ASFI, contenido en el Libro 5°, Título II, Capítulo III de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), su Programa de Educación Financiera, adjuntando el acta de la reunión de, en la cual fue aprobada.

**Artículo 3° - (Diseño y organización).-**

El diseño y la organización del Programa de Educación Financiera, presentado por la Cooperativa debe contener en su estructura un Subprograma de Educación y un Subprograma de Difusión de Información, los cuales tienen que cumplir mínimamente de manera obligatoria pero no limitativa, con los siguientes objetivos:

**a) Subprograma de Educación sobre:**

1. Las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda;
2. Las características principales de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda;
3. Los derechos de los socios, clientes y/o usuarios;
4. Los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

**b) Subprograma de Difusión de Información sobre:**

1. Los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios;
2. El sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el alcance de la normativa.


En el desarrollo de la temática que se imparte o difunde a través de los subprogramas, la Cooperativa debe identificar el objetivo al que contribuye.

**Artículo 4° - (Estructura y Contenido).-**

El Programa de Educación Financiera remitidos por la Cooperativa, debe ser presentado según el formato establecido en la RNSF.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero revisará el Programa de Educación Financiera y en caso de existir observaciones, éstas serán comunicadas por escrito a la Cooperativa.



	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 14 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código: OPE-23	Versión: 8.0

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en el marco de sus atribuciones puede instruir la modificación, corrección y complementación hasta que cumpla con el contenido mínimo exigido en la RNSF.

**Artículo 5° - (Porcentajes Mínimos).-**

La Cooperativa debe establecer mínimamente el equivalente al veinte por ciento (20%) del número de prestatarios de la gestión anterior, para la ejecución de su Programa de Educación Financiera como público objetivo, porcentaje que puede ser revisado anualmente, por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

**Artículo 6° - (No objeción).-**

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero en el plazo de veinte (20) días hábiles administrativos posteriores a la recepción del Programa de Educación Financiera emitirá carta de no objeción en caso de no existir observaciones.

**Artículo 7° - (Complementación).-**

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero en el marco de sus atribuciones podrá instruir en cualquier momento, la complementación o modificación del Programa de Educación Financiera, por motivos normativos, coyunturales y/o sociales.

**Artículo 8° - (Control y Seguimiento).-**

La Cooperativa debe reportar semestralmente a ASFI la ejecución de su Programa de Educación Financiera, la información presentada debe estar de acuerdo a formato establecido en la RNSF.

ASFI podrá en cualquier momento verificar la ejecución del Programa de Educación Financiera.


**Artículo 9° - (Disposición de Información).-**

La Cooperativa debe publicar su Programa de Educación Financiera, en su sitio Web permitiendo que socios, clientes y/o usuarios puedan informarse y beneficiarse de las actividades programadas.

**SECCIÓN 6: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1° - (Responsabilidad).-**


El Gerente General de la Cooperativa, es responsable del cumplimiento y difusión interna y externa del presente Reglamento.

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 15 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código:	Versión:
		OPE-23	8.0

### **Artículo 2° - (Infracciones).-**

Se considerarán como infracciones específicas las siguientes:

- a) La vulneración de los derechos de los socios, clientes y/o usuarios establecidos en la LSF, RNSF y el presente Reglamento;
- b) No contar con un programa de educación financiera para socios, clientes y/o usuarios debidamente aprobados por el Consejo de Administración de la Cooperativa y/o no ejecutar dicho programa;
- c) No suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable;
- d) Efectuar cobros que no hayan sido informados previamente y pactados expresamente con socios, clientes y/o usuarios;
- e) No brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y personas con bebés y niños hasta edad parvularia;
- f) No se provea los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a socios, clientes y/o usuarios;
- g) Que no se responda oportunamente y en los plazos previstos a consultas y/o reclamos formulados por socios, clientes y/o usuarios;
- h) No suministrar información a socios, clientes y/o usuarios sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- i) Incumplir con las instrucciones que, con base en los dictámenes emitidos por la Defensoría del Consumidor Financiero, emita la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero;
- j) No atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero en los plazos y con las características establecidas por la misma;
- k) No asistir a las audiencias de conciliación;
- l) Incumplir o no implementar el uso del Código de Conducta;
- m) Condicionar la prestación de servicios financieros a la atención del reclamo o al desistimiento del mismo ya sea que éste se encuentre en primera o segunda instancia;
- n) No implementar el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 16 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código:	Versión:
		OPE-23	8.0

**CAPITULO II: REGLAMENTO INTERNO DE TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS  
ADULTAS MAYORES**

**SECCIÓN I  
ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1°- (Objeto).-**

El presente Reglamento tiene por objeto establecer los criterios de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, en los servicios financieros que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Inca Huasi R.L., promoviendo y contribuyendo a una vejez digna, en el marco de lo dispuesto en la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013 y Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013.

**Artículo 2°- (Alcance).-**

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todos los funcionarios, independientemente de su nivel o jerarquía.

**Artículo 3°- (Definición de Trato Preferente).-**

Es el conjunto de acciones que buscan un trato prioritario, digno en la atención prestada a las Personas Adultas Mayores (PAM), al interior de la Cooperativa.


**Artículo 4°- (Base Legal).-**

El presente Reglamento tiene como base legal las siguientes disposiciones:

- a) Constitución Política del Estado;
- b) Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013;
- c) Decreto Supremo N° 1807 de 27 de noviembre de 2013 que reglamenta la Ley N° 369;
- d) Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**Artículo 5°- (Beneficiarios del Trato Preferente).-**

Gozarán de trato preferente, las personas mayores de sesenta (60) años que se apersonen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Inca Huasi R.L., con el propósito de efectuar operaciones y/o acceder a servicios financieros.

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 17 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código: OPE-23	Versión: 8.0

### Artículo 6° - (Principios).-


El presente reglamento, se rige por los principios contenidos en el Artículo 3 de la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores, que establece:

- a) **No Discriminación.** Busca prevenir y erradicar toda forma de distinción, exclusión, restricción o preferencia que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos fundamentales y libertades de las personas adultas mayores;
- b) **No Violencia.** Busca prevenir y erradicar toda conducta que cause lesión interna o externa, o cualquier otro tipo de maltrato que afecte la integridad física, psicológica, sexual y moral de las personas adultas mayores;
- c) **Descolonización.** Busca desmontar estructuras de desigualdad, discriminación, sistemas de dominación, jerarquías sociales y de clase;
- d) **Solidaridad Intergeneracional.** Busca la interdependencia, colaboración y ayuda mutua intergeneracional que genere comportamientos y prácticas culturales favorables a la vejez y el envejecimiento;
- e) **Protección.** Busca prevenir y erradicar la marginalidad socio económica y geográfica, la intolerancia intercultural, y la violencia institucional y familiar, para garantizar el desarrollo e incorporación de las personas adultas mayores a la sociedad con dignidad e integridad;
- f) **Interculturalidad.** Es el respeto a la expresión, diálogo y convivencia de la diversidad cultural, institucional, normativa y lingüística de las personas adultas mayores, para Vivir Bien, promoviendo la relación intra e intergeneracional en el Estado Plurinacional;
- g) **Participación.** Es la relación por la que las personas adultas mayores ejercen una efectiva y legítima participación a través de sus formas de representación y organización, para asegurar su integración en los ámbitos social, económico, político y cultural;
- h) **Accesibilidad.** Que los servicios de los que goza la sociedad, puedan también acomodarse para ser accedidos por las personas adultas mayores;
- i) **Autonomía y Auto-realización.** Todas las acciones que se realicen en beneficio de las personas adultas mayores, están orientadas a fortalecer su independencia, su capacidad de decisión y su desarrollo personal y comunitario.

## SECCION II NORMATIVA ESPECÍFICA Y REGLAMENTARIA

### Artículo 1° - (Accesibilidad al Servicio).-

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Inca Huasi R.L., a través del Consejo de Administración, dispondrá los mecanismos y recursos necesarios para que las instalaciones y dependencias que brindan atención a las Personas Adultas Mayores (PAM) cuenten con la infraestructura y logística necesaria para brindar una adecuada atención.

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 18 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código:	Versión:
		OPE-23	8.0

**Artículo 2° - (Difusión de Derechos).-**

La Jefatura de Recursos Humanos de la Cooperativa coordinará la realización de programas especiales de socialización sobre los derechos de las PAM a los funcionarios y funcionarias que brindan atención directa a los consumidores financieros.


**Artículo 3° - (Trato Preferente).-**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Inca Huasi R.L., y sus funcionarios deben regirse a los siguientes criterios de trato preferente:

- a) **Uso eficiente de los tiempos de atención:** Se priorizará la atención oportuna a las Personas Adultas Mayores en los servicios financieros que brinda la Cooperativa;
- b) **Capacidad de respuesta institucional:** Se garantiza una respuesta oportuna y adecuada en todo momento, proporcionando a las PAM una explicación de las transacciones financieras que deseen efectuar, a través del desarrollo e implementación de mecanismos que permitan proporcionar una adecuada información, orientación y cumplimiento de plazos;
- c) **Capacitación y sensibilización del personal:** La Cooperativa, programará y ejecutará anualmente procesos de capacitación y sensibilización, considerando entre algunos contenidos temáticos: el proceso de envejecimiento, el fomento de la valoración y respeto, la prevención de maltrato, violencia y discriminación de las personas adultas mayores;
- d) **Atención personalizada y especializada:** La Cooperativa y sus funcionarios tienen la obligación de brindar una atención singular e individualizada a las personas adultas mayores, en función de sus necesidades, con un trato igualitario, respetando sus derechos y garantías constitucionales;
- e) **Trato con calidad y calidez humana:** La atención a las PAM deberá ser respetuosa, cordial, oportuna y diligente, debiendo identificar sus demandas y necesidades, informando sobre los servicios que brinda la Cooperativa;
- f) **Erradicación de toda forma de maltrato:** Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y discriminación a las PAM, por parte de los funcionarios o funcionarias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Inca Huasi R.L.;
- g) **Uso del idioma materno:** Los servicios que se proporcionen a favor de las PAM se realizarán en su idioma materno, cuando así se requiera.
- h) **(Habilitación de ventanillas, prioridad en las filas y mobiliario adecuado)** La Cooperativa garantizará la habilitación de ventanillas especiales, la prioridad en las filas de atención y la dotación de mobiliario adecuado para la atención de las PAM.

**Artículo 4° - (Deberes de las funcionarias y funcionarios de la Cooperativa).-**

Además de los deberes establecidos en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y el presente reglamento, es obligación de las

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 19 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código:	Versión:
		OPE-23	8.0

funcionarias y funcionarios de la Cooperativa denunciar ante las instancias competentes cualquier acto de maltrato o violencia contra las PAM que conozca en el ejercicio de sus funciones.

**Artículo 5°- (Responsabilidad).-**

Es responsable del cumplimiento, la aplicación y difusión interna y externa del presente Reglamento, el Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Inca Huasi R.L.





	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 20 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código: OPE-23	Versión: 8.0

### CAPITULO III: REGLAMENTO PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO

#### SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES

##### **Artículo 1° - (Objeto).-**

El presente Reglamento tiene por objeto establecer los lineamientos básicos que la Cooperativa debe cumplir al momento de planificar, elaborar y difundir su publicidad, promoción de productos y servicios, además de material informativo inherente a sus actividades.

##### **Artículo 2° - (Ámbito de aplicación).-**

Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las áreas relacionadas con la publicidad, promoción y difusión de material informativo al interior de la Cooperativa.

##### **Artículo 3° - (Definiciones).-**

Para efectos del presente Reglamento se utilizarán las siguientes definiciones:

- a) **Aviso de remate:** Anuncio de señalamiento del acto de remate, efectuado mediante un órgano de prensa, radiodifusora o medio televisivo nacional o local, en el que se detallen los nombres del ejecutante, ejecutado, martillero o notario, los bienes a rematarse, la base de éstos, el día, hora y lugar del remate;
- b) **Competencia desleal:** Conducta comercial deshonesta, contraria a la buena fe mercantil y al normal desenvolvimiento de actividades económicas, cuya finalidad es obtener un beneficio propio o de un tercero en detrimento del competidor;
- c) **Educación financiera:** Proceso que consiste en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, con el objetivo de que realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras;
- d) **Fuente tipográfica:** Conjunto de moldes o letras a ser utilizadas en la impresión de publicaciones;
- e) **Isologotipo:** Se conforma por la unión de un símbolo gráfico y un texto, que identifican a un producto, entidad o empresa;
- f) **Material informativo:** Es todo material impreso o audiovisual que comprende cartillas, folletos, dípticos, trípticos, volantes, afiches, cuñas radiales y spots televisivos;
- g) **Medio de comunicación:** Es una vía mediante la cual se transmite un mensaje, a través de medios impresos (diarios, revistas, correo postal), medios electrónicos (radio, televisión, correo electrónico, sitio web, redes sociales) y medios de exhibición (letreros, carteles, banners), que se dirigen a grandes audiencias no segmentadas (medios masivos) o bien hacia audiencias seleccionadas (medios selectivos);

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 21 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código:	Versión:
		OPE-23	8.0

- h) **Patrocinio publicitario:** Prestación económica o material que efectúa una entidad supervisada a favor de un proyecto cultural, benéfico, deportivo o de otra índole, a cambio de obtener algún tipo de rendimiento publicitario;
- i) **Promoción:** Instrumento de la mercadotecnia mediante el cual, la entidad supervisada pretende transmitir las cualidades de sus productos y servicios, con el propósito de persuadir al público en general al consumo de los mismos;
- j) **Promoción empresarial:** Es aquella actividad destinada a obtener un incremento en las ventas de bienes y servicios, captar clientes, mantener o incentivar a los ya existentes, a cambio de premios en dinero, bienes o servicios, otorgados mediante sorteos, azar o cualquier otro medio de acceso al premio, siempre que el mismo no implique un pago por derecho de participación.

Constituye también promoción empresarial aquella actividad donde las ventas incluyen premios de disponibilidad limitada.

El periodo de duración de la promoción empresarial será menor o igual a tres (3) años;


- k) **Publicidad:** Se entiende por publicidad a toda forma de difusión a través de la cual, se ofrezcan, servicios o productos financieros o se divulgue información sobre ellos, cualquiera sea el medio de comunicación, masivo o personal, que se utilice: prensa, radio, televisión, filmaciones, carteles interiores o exteriores, vallas, folletos, panfletos, cartillas, separatas, dípticos, trípticos, volantes, correos, cupones, entrevistas, redes electrónicas, patrocinio publicitario, internet u otros medios.

## SECCIÓN 2: LINEAMIENTOS Y CARACTERÍSTICAS DE LA PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO

### Artículo 1° - (Objetivos de la publicidad, de la promoción y del material informativo).-

La publicidad, promoción y material informativo de la Cooperativa debe cumplir en todo momento con los siguientes objetivos:

- a) Desarrollar y consolidar un mercado financiero de productos y servicios, sano, seguro, transparente y competitivo;
- b) Mantener y acrecentar la confianza del público, a través de información veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, que contribuya al análisis y capacidad de elección del socio, cliente y/o usuario financiero;
- c) Favorecer la difusión integral de los productos y servicios que presta la Cooperativa en todas sus formas, así como de las actividades que ésta realiza en cuanto a la gestión de responsabilidad social empresarial.

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 22 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código:	Versión:
		OPE-23	8.0

### Artículo 2° - (Características de la publicidad, promoción y material informativo)


La publicidad, la promoción de productos y servicios, así como el material informativo de la Cooperativa debe cumplir con las siguientes características:

- a) **Veracidad:** La imagen institucional o las características jurídicas, económicas o financieras de los servicios o productos que se publiciten, promocionen o se incorporen en el material informativo deben tener un contenido veraz y estar de acuerdo con la realidad financiera, jurídica y técnica de la Cooperativa;
- b) **Exactitud:** Los datos utilizados deben identificar el periodo al cual corresponden, así como la fuente oficial de donde han sido tomadas o el responsable de su elaboración. Cuando se recurra a indicadores de desempeño financiero, para evidenciar una situación determinada, su uso no debe dar lugar a equivocaciones;
- c) **Integridad:** Debe contener información completa, exacta y verificable;
- d) **Claridad:** Deben presentarse con precisión, de manera que puedan ser percibidas y/o comprendidas fácilmente, evitando inducir al público a confusión o errores de interpretación;
- e) **Oportunidad:** Deben ser difundidas en el tiempo, lugar y/o circunstancias convenientes para la toma de decisiones de los socios, clientes y/o usuarios financieros.

### Artículo 3° - (Requisitos mínimos)

La publicidad, la promoción de productos y servicios, así como el material informativo de la Cooperativa que sean difundidos a través de cualquier medio de comunicación deben cumplir con los siguientes requisitos:


- a) Estar redactados en castellano. En aquellas localidades en las que el idioma principal sea distinto al castellano también debe difundirse en el idioma nativo u originario del lugar;
- b) Utilizar la denominación o razón social de la Cooperativa y/o su sigla o logotipo, tal como consta en sus documentos de constitución vigentes. En el caso de que la Cooperativa cuente con una marca comercial registrada en la instancia legal competente, podrá utilizar dicha marca;
- c) Indicar expresamente el tipo de entidad exponiendo su denominación genérica;
- d) Las cifras estadísticas que difunda la Cooperativa, mediante cualquier medio informativo, deben citar expresamente la fuente respectiva;
- e) Las cifras o datos que se comuniquen deben corresponder a información reciente y actualizada, deben ser relacionados con periodos comparables, haciendo mención del periodo y la fuente de la que fueron tomadas;
- f) Cuando se mencionen las características de un servicio o producto se debe señalar su nombre y sus características particulares;
- g) En toda publicidad, promoción de productos y servicios y material informativo de la Cooperativa, debe constar de forma legible y audible, según corresponda, la siguiente frase:

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 23 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código:	Versión:
		OPE-23	8.0

***“Esta entidad es supervisada por ASFI”***

En caso de ser expresada oralmente, dicha frase debe transmitirse en un lapso mínimo de cuatro (4) segundos.

- h) Las aclaraciones, notas explicativas, referencias o advertencias incluidas en la publicidad deben tener un tamaño, formato, posición y relevancia dentro del anuncio que las haga claramente legibles, comprensibles y evite que pasen inadvertidas, cualquiera sea el medio que se utilice;
- i) Cuando engloben cualquier tipo de promoción de servicios o productos a realizar por otra entidad supervisada distinta de ella, se debe mencionar expresamente la denominación de la entidad que asume la responsabilidad por cada servicio o producto;
- j) Las condiciones promocionales de productos y servicios deben ser mantenidas por la Cooperativa durante el periodo ofrecido, informando oportunamente y con claridad el plazo de su vigencia, culminación o discontinuidad;
- k) Si el producto o servicio que se promociona, implica la contratación de otro producto o servicio relacionado, dicha información debe ser de conocimiento del socio, cliente o usuario financiero;
- l) Incorporar elementos de contacto, tales como números telefónicos, direcciones en internet entre otros, que permitan al socio, cliente o usuario financiero acceder oportunamente a mayor información referidas a las operaciones o servicios que se ofrecen o anuncien, así como el horario de disponibilidad de los mismos;
- m) El sitio web de la Cooperativa debe:
  - i. Difundir en un espacio de fácil acceso la información de productos o servicios y si corresponde, aquella relacionada a la tasa de interés efectiva (TEA), la tasa de interés efectiva activa al cliente (TEAC), la tasa de interés de referencia (TRE), las tasas de interés pasivas, las comisiones y los gastos;
  - ii. Publicar en un espacio de fácil acceso la ubicación y los horarios de atención de sus Puntos de Atención Financiera (PAF), cuando corresponda;
  - iii. Si incluye simuladores de productos crediticios, éstos deben calcular la tabla de amortización acorde con las características de la operación y ejemplos tipo que ilustren la forma de cálculo de la tasa de interés efectiva activa al cliente (TEAC);
  - iv. Incluir el material informativo sobre Educación Financiera, conforme los parámetros establecidos en el párrafo I, Artículo 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF);
  - v. Publicar en un espacio de fácil acceso el procedimiento a seguir para la presentación de reclamos en primera instancia ante el Punto de Reclamo (PR) de la Cooperativa, en los centros de consulta de ASFI en los nueve (9) Departamentos, vía internet a través del sitio web de la entidad y mediante la aplicación “ASFI MÓVIL”;
  - vi. Difundir de manera continua los avisos de remate correspondientes a los procesos de cobranza judicial.

	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 24 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código: OPE-23	Versión: 8.0

- vii. Publicar el material informativo sobre los beneficios e incentivos que las Entidades de Intermediación Financiera otorgan a los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP) de sus obligaciones crediticias.
- viii. Publicar los tarifarios y sus posteriores modificaciones, que previamente hayan sido puestos en conocimiento de ASFI.

La Cooperativa puede emplear bajo su absoluta responsabilidad, todos los recursos creativos de publicidad, en la medida en que éstos no provoquen confusión y que no constituyan actos de incumplimiento a lo señalado en el presente Capítulo.

#### **Artículo 4° - (Difusión de material informativo sobre Educación Financiera)**

La Cooperativa que en sus Agencias cuente con monitores u otros dispositivos electrónicos, debe incluir material audio visual de Educación Financiera que coadyuve al logro de los objetivos establecidos en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.

La Cooperativa realizara la difusión del material contenido en el Anexo A del presente reglamento, debiendo contar con copias de este material en todas las oficinas de la entidad.

#### **Artículo 5° - (Rectificación o suspensión de publicidad, promoción de productos y servicios y/o material informativo)**

ASFI efectuará continuamente el monitoreo y verificará en cualquier momento el cumplimiento del presente Capítulo y podrá ordenar la rectificación o suspensión de cualquier publicidad, promoción de productos y servicios y/o material informativo emitido por la Cooperativa, cuando no se ajusten a las disposiciones legales y normativas aplicables.


Cuando ASFI instruya la rectificación o suspensión de algún mensaje publicitario, promoción de productos y servicios y/o material informativo, comunicará por escrito a la Cooperativa dicha determinación, la cual en un plazo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas debe rectificar o suspender el mensaje publicitario, la promoción y/o el material informativo, según corresponda, de acuerdo a las instrucciones impartidas.

#### **Artículo 6° - (Requerimiento de información)**

La Cooperativa debe proporcionar a ASFI cuando ésta así lo determine, un ejemplar de los mensajes publicitarios, de la promoción de productos y servicios y del material informativo que hubiese sido difundido, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción del requerimiento, especificando el formato en el que se está remitiendo, el cual debe estar acorde al medio en que fue puesto en circulación.

En cualquier momento, ASFI podrá verificar la autenticidad y veracidad del contenido de la publicidad, promoción y material informativo que emita la Cooperativa.



	<b>NORMA DE OPERATIVA</b>	Página 25 de 28	
Tipo: REGLAMENTO	<b>REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO</b>	Código:	Versión:
		OPE-23	8.0

**Artículo 7° - (Difusión de material informativo sobre los beneficios e incentivos otorgados a clientes CPOP)**

El material informativo sobre los beneficios e incentivos otorgados por la Cooperativa a los clientes CPOP, además de estar publicado en su sitio web, debe ser difundido a los consumidores financieros, conforme lo siguiente:

1. A través de medios de exhibición y/o material impreso, en aquellos Puntos de Atención Financiera (PAF) en los cuales se otorguen créditos y/o se reciban pagos de créditos;
2. Utilizando material audio visual, en aquellos PAF y puntos promocionales que cuenten con monitores u otros dispositivos electrónicos.

**Artículo 8° - (Difusión de material informativo sobre la gestión de Responsabilidad Social Empresarial)**

La Cooperativa, debe difundir a los consumidores financieros material informativo actualizado sobre los resultados de la implementación y mantenimiento de su gestión de responsabilidad social empresarial, que refleje las acciones realizadas y los impactos generados en la sociedad, en la economía y en el medio ambiente, utilizando para dicho efecto medios impresos, electrónicos y/o de exhibición, a ser determinados por la Cooperativa, conforme a su normativa interna, procedimientos y estrategias de comunicación.

**SECCIÓN 3: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1° - (Responsabilidad)**

El Gerente General o la instancia equivalente de la Cooperativa es responsable de velar por el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Capítulo.

**Artículo 2° - (Prohibiciones)**

En la publicidad, la promoción de productos y servicios y la distribución de material informativo, la Cooperativa no podrá:

- a) Ofrecer operaciones y servicios financieros que no se encuentren establecidos en la Ley N° 393 de Servicios Financieros;
- b) Publicitar o promocionar como propios, productos o servicios ofrecidos por otras entidades supervisadas, sin citar la fuente de origen correspondiente;
- c) Utilizar afirmaciones que permitan deducir como definitivas, situaciones que en realidad responden a eventos coyunturales, transitorios o variables en el mercado financiero;





## NORMA DE OPERATIVA

Página 26 de 28

Tipo: REGLAMENTO

### REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Código:

Versión:

OPE-23

8.0

- d) Difundir a través de medios de comunicación información de carácter personal que no sean los nombres y apellidos de las personas ganadoras de sorteos, sin contar con su autorización previa y por escrito;
- e) En el caso de sucursales de bancos extranjeros autorizadas por ASFI, utilizar como contenido publicitario la cuantía del capital y reservas de su oficina central;
- f) Ofrecer la entrega de premios derivados de cualquier tipo de sorteo, juegos de azar u otras modalidades similares de acceso al premio, que tenga por objetivo captar o mantener clientes, sin la debida autorización de ASFI y/o de la Autoridad de Fiscalización del Juego (AJ);
- g) Difundir a través de sus monitores u otros dispositivos electrónicos, publicidad u otro tipo de material que no esté relacionado con el sistema financiero;
- h) Proporcionar productos y servicios financieros en condiciones distintas a las ofertadas en la publicidad, promoción y material informativo.



# NORMA DE OPERATIVA

Página 27 de 28

Tipo: REGLAMENTO

## REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Código:  
OPE-23

Versión:  
8.0

### ANEXO A

#### DISPOSICIONES A SER EXHIBIDAS, DIFUNDIDAS E INFORMADAS AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Nº	DISPOSICIÓN EMANADA POR	NORMATIVA RELACIONADA					TEMÁTICA DE INFORMACIÓN A SER DIFUNDIR, SUMINISTRADA Y EXHIBIDA	ALCANCE			CONDICIONES ESTABLECIDAS POR LA NORMA	TIPO DE DIFUSIÓN
		Libro	Título	Capítulo	Sección	Artículo		Of. Central	Ag. Cbba.	Ag. Vinto		
1	ASFI	19	I	III	5	3º	Con Licencia de Funcionamiento	X	X	X	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta que cuente con licencia de funcionamiento emitida por ASFI, debe incluir luego de su denominación o razón social la frase "Con Licencia de Funcionamiento" la cual debe figurar en toda publicidad y material informativo.	Permanente
2	ASFI	19	III	VIII	1	4º	Identificación PAF y señalética de acceso a personas con discapacidad	X	X	X	Los puntos de atención financiera y puntos promocionales, deben ser fácilmente identificables y visibles por los clientes y/o usuarios, para lo cual deben estar adecuadamente identificados con elementos de señalética que hacen a la imagen institucional de la entidad supervisada (tales como logotipos, carteles y letreros luminosos interiores y exteriores, entre otros). En los espacios y áreas destinadas al acceso y atención de personas con discapacidad, la entidad supervisada debe utilizar el símbolo SIA conforme las especificaciones señaladas en el Anexo 9 del presente Reglamento.	Permanente
3	ASFI	19	III	VIII	9	Único	PAF Alternativos cercanos a la Oficina Central con acceso para personas con discapacidad	X	X	X	La entidad supervisada debe exponer en un lugar visible, la señalética que establezca los PAF alternativos cercanos a su Oficina Central, Sucursal o Agencia fija que cuenten con el acceso adecuado para las personas con discapacidad.	Permanente
4	ASFI	2º	I	V	2	6º	Publicación de bienes adjudicados para la venta	X	X	X	La publicación debe ser visible, disponible al público e indicar como mínimo la siguiente información con relación al bien adjudicado sujeto a venta: a. Descripción e imagen del bien adjudicado; b. Ubicación del bien adjudicado; c. Precio base de referencia; d. Condiciones de reclamo establecido en ese punto de atención financiera; así como brindar, si corresponde, un listado de otros PAF cercanos en los que el consumidor financiero pueda realizar sus transacciones en cajas. e. Facilitar el acceso al PK, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto "Punto de Reclamo PK" con forma a las especificaciones establecidas en el "Guía de Aplicación Técnica para Identificación del Punto de Reclamo de las Entidades Financieras", contenida en el Anexo 3 del presente Reglamento.	Cuando corresponda
5	ASFI	3º	II	IV	1	1º	Tiempos máximos de tramitación de créditos	X	X	X	2) Las EIF deben definir los tiempos máximos para la tramitación por tipo y producto de crédito, en las etapas de análisis, aprobación y desembolso del crédito. La difusión a los clientes de estos tiempos máximos debe estar contemplada en las políticas y procedimientos de la EIF. Dichos tiempos deben ser independientes de factores externos a la entidad, como ser la tramitación de documentos por parte del cliente o el tiempo de obtención de documentación en otras instituciones;	Permanente
6	ASFI	3º	III	IV	9	2º	Prohibiciones de las EIF	X	X	X	Las siguientes disposiciones, deben ser exhibidas en todas las oficinas de las EIF en lugar visible al público: 3) Efectuar, bajo cualquier modalidad, recargos y/o gravámenes adicionales a la tasa de interés anual efectivo, principalmente las denominadas "comisiones flat", en sus operaciones de crédito, debiendo incluir en la tasa de interés, todo otro gravamen adicional, de modo que se cobre al cliente una tasa de interés anual efectiva única, sin ningún otro recargo en tales operaciones, según lo establecido en el Reglamento de tasas de interés. 3) En caso de operaciones de crédito, se prohíbe el otorgamiento de compensatorios y retenciones de crédito; así como, modificar unilateralmente las condiciones de los mismos. 5) Condicionar el otorgamiento de créditos, cualquiera sea su modalidad, a la adquisición por parte de los deudores, de bienes y servicios ofrecidos por determinadas empresas, y con mayor razón por aquellas vinculadas a la propiedad, gestión o dirección de las EIF.	Permanente
7	ASFI	3º	IV	II	2	8º	Tipos de Cambio de compra y venta establecidos por el BCB	X	X	X	Las entidades supervisadas deben publicar en sus diferentes Puntos de Atención Financiera al público en lugar visible, los tipos de cambio de compra y venta establecidos por el BCB, el máximo para la venta y el mínimo para la compra según el Reglamento de Operaciones Cambiarias del BCB, así como los tipos de cambio para la venta y compra de dólares estadounidenses que la entidad empleará con los consumidores financieros.	Permanente
8	ASFI	4º	I	I	2	Único	Derechos de los consumidores Financieros	X	X	X	b. Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos.	Permanente
9	ASFI	4º	I	I	2	Único	Entidades autorizadas para la prestación de servicios financieros	X	X	X	c. Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios	Permanente
10	ASFI	4º	I	I	3	1º	Suministrar Información veraz	X	X	X	c. Suministrar información veraz, exacta, precisa, íntegra, clara, oportuna y verificable, sobre los productos y servicios que ofrecen, así como los cargos y comisiones asociados.	Permanente
11	ASFI	4º	I	I	3	1º	Reglamento Atención a Clientes y usuarios	X	X	X	k. Difundir el contenido del reglamento de atención a clientes y usuarios, tanto a sus funcionarios, como a los consumidores.	Cuando corresponda
12	ASFI	4º	I	I	3	1º	Defensoría del Consumidor Financiero	X	X	X	m. Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.	Permanente
13	ASFI	4º	I	I	6	1º	Programa de Educación Financiera	X	X	X	l. Difundir y ejecutar programas de educación financiera, los cuales deben ser impartidos de manera directa por las mismas o mediante contratación de unidades académicas especializadas.	Cuando corresponda
14	ASFI	4º	I	I	6	9º	Cronograma de actividades del Programa de Educación Financiera	X	X	X	Las entidades financieras deben publicar y/o difundir el cronograma de las actividades establecidas en su Programa de Educación Financiera, a través de cualquier medio de comunicación, permitiendo que los consumidores financieros puedan informarse y beneficiarse de las actividades programadas.	Cuando corresponda
15	ASFI	4º	I	II	2	4º	Tiempo de espera máximo	X	X	X	Es responsabilidad de la entidad de intermediación financiera difundir, a través de cualquier medio de comunicación, en cada uno de sus puntos de atención financiera en los que cuente con servicio de cajas, que si el tiempo máximo de espera supera los treinta (30) minutos, el consumidor financiero podrá realizar su reclamo en el Punto de Reclamo establecido en ese punto de atención financiera; así como brindar, si corresponde, un listado de otros PAF cercanos en los que el consumidor financiero pueda realizar sus transacciones en cajas.	Permanente
16	ASFI	4º	I	II	2	5º	Servicios de cobranza	X	X	X	La entidad supervisada, debe informar a los consumidores financieros, permanentemente, sobre la disponibilidad de los sistemas de servicios de cobranza adicionales, tales como: de facturas de servicios básicos, de telefonía fija y móvil, recaudación de impuestos u otros; en cada punto de atención financiera en el que atiende el cobro de estos servicios.	Permanente
17	ASFI	4º	I	III	3	1º	Canje y fraccionamiento	X	X	X	El BCB proveerá a la Entidad Supervisada afiches que indiquen la obligatoriedad de ofrecer los servicios de canje y fraccionamiento de material monetario, los cuales deben ser colocados en lugares visibles en sus oficinas centrales, sucursales y agencias donde se preste atención al público en el territorio nacional.	Cuando corresponda
18	ASFI	4º	I	III	4º	2º	PR identificación	X	X	X	b. Facilitar el acceso al PK, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto "Punto de Reclamo PK" con forma a las especificaciones establecidas en el "Guía de Aplicación Técnica para Identificación del Punto de Reclamo de las Entidades Financieras", contenida en el Anexo 3 del presente Reglamento.	Permanente
19	ASFI	4º	I	IV	2	6º	Publicación de Horarios de Atención	X	X	X	La entidad supervisada debe exponer obligatoriamente la información sobre los horarios de atención de sus PAF en sus instalaciones, en lugares visibles y otros medios de comunicación pertinentes para PAF ubicados en zonas rurales, asegurándose que los consumidores financieros tomen conocimiento de los horarios de atención disponibles. Asimismo, las entidades supervisadas deben publicar en su sitio web, en un espacio de fácil acceso, los horarios de atención de sus PAF, conforme a lo establecido en el Reglamento de Publicidad, Promoción y Material Informativo, contenido en el artículo IV, Título 1, libro 5º de la RNSF.	Permanente
20	ASFI	4º	I	IV	2	8º	Horario de Atención 31/12 de cada gestión	X	X	X	El día 31 de diciembre de cada gestión, la entidad supervisada podrá trabajar a puerta cerrada, siempre y cuando haya comunicado esta situación a ASFI y a los consumidores financieros con diez (10) días calendario de anticipación.	Cuando corresponda
21	ASFI	4º	I	IV	2	9º	Suspensión de atención en situaciones especiales	X	X	X	Estas situaciones deben ser oportunamente comunicadas a los consumidores financieros. Asimismo, deben ser informadas a ASFI, en el plazo de tres (3) días hábiles administrativos de producido el hecho, indicando la forma en la cual tal situación se puso en conocimiento del consumidor financiero.	Cuando corresponda
22	ASFI	4º	I	IV	2	10º	Modificación temporal del horario de atención en situaciones especiales	X	X	X	La entidad supervisada debe informar a ASFI, en el plazo de tres (3) días hábiles administrativos de producido el hecho, la modificación realizada al horario de atención, señalando la forma en la cual tal situación se puso en conocimiento del consumidor financiero.	Cuando corresponda
23	ASFI	5º	I	I	2	3º	Difusión de Información: EFF, Memorias y CAP	X	X	X	La entidad supervisada, debe difundir mínimamente la siguiente información, considerando los mecanismos detallados en el Artículo 4º de la presente Sección: a. Estados Financieros con dictamen de auditoría externa de las tres (3) últimas gestiones; b. Memoria Anual de las tres (3) últimas gestiones; c. Coeficiente de Adecuación Patrimonial, vigente al cierre de cada mes, señalando la fecha a la que corresponde. Las actualizaciones de los documentos señalados en los incisos a) y b), deben ser difundidas hasta cinco (5) días hábiles administrativos posteriores al plazo máximo de remisión de envío de información anual a ASFI, establecido en el Artículo 2º de la Sección 7º del Reglamento para el Envío de Información y para la Información citada en el inciso c), hasta dos (2) días hábiles administrativos siguientes al cierre de cada mes, a través de su sitio web, debe difundir mínimamente la información detallada en los incisos a), b) y c) del Artículo 3º de la presente Sección, según corresponda.	Cuando corresponda
24	ASFI	5º	I	III	2	1º	Tasas Nominales	X	X	X	Las entidades supervisadas deben exponer, obligatoriamente al público, las tasas de interés anuales nominales vigentes activas y pasivas, mediante pizarras ubicadas en lugares visibles en cada una de sus oficinas. Estos avisos, deben contener como mínimo la siguiente información: 1) Tasas pasivas, 1.1. Tasa anual nominal, 1.2. Modalidad (plazo fijo, caja de ahorro, etc.), 1.3. Plazo, 1.4. Moneda, 1.5. Importe mínimo del depósito, 1.6. Recargos. 2) Tasas activas, 2.1. Tasa anual nominal, 2.2. Modalidad de operación de préstamo (comercial, hipotecario de vivienda, consumo y microcrédito), 2.3. Plazo, 2.4. Moneda, 2.5. Comisiones y/o otros cargos.	Permanente
25	ASFI	5º	I	III	2	2º	Tasa de interés TRE	X	X	X	Las entidades supervisadas deben exponer, obligatoriamente al público, en las pizarras donde informan sus tasas nominales y en sus respectivos Sitios Web, este último cuando corresponda, la Tasa de Interés de Referencia (TRE) vigente por moneda.	Permanente
26	ASFI	5º	I	IV	2	3º	Publicidad	X	X	X	b. Utilizar la denominación o razón social de la entidad supervisada y/o su sigla o logotipo, tal como consta en sus documentos de constitución vigentes. En el caso de que la entidad supervisada cuente con una marca comercial registrada en la instancia legal competente, podrá utilizar dicha marca; c. Indicar expresamente el tipo de entidad exponiendo su denominación genérica; d. En toda publicidad, promoción de productos y servicios y material informativo de la entidad supervisada, debe constar de forma legible y audible, según corresponda, la siguiente frase: "Esta entidad es supervisada por ASFI" En caso de ser expresada oralmente, dicha frase debe transmitirse en un lapso mínimo de cuatro (4) segundos. f. Incorporar elementos de contacto, tales como números telefónicos, direcciones en internet entre otros, que permitan al consumidor financiero acceder oportunamente a mayor información referidas a las operaciones o servicios que se ofrecen o anuncien, así como el horario de disponibilidad de los mismos.	Permanente
27	ASFI	10º	I	I	2	1º	Utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	X	X	X	La entidad supervisada debe exponer y difundir información clara, comprensible, exacta y veraz para el consumidor financiero, concerniente a los productos o servicios financieros que ésta oferta, de forma complementaria a los programas de educación financiera que se realicen.	Permanente
28	ASFI	10º	I	II	2	3º	Misión, Visión	X	X	X	La entidad supervisada debe mínimamente, revelar la siguiente información: a. Su misión y visión;	Permanente