



Comentarios sobre la Regulación de la Protección al Consumidor de Servicios Financieros en El Salvador

Vittia Landaverde¹

Introducción

La crisis financiera reciente corroboró algunas de las carencias que los países experimentaban en materia de protección al consumidor financiero; de ahí que se implementaron medidas prudentes para evitar que las entidades coloquen riesgos elevados en los consumidores sin su consentimiento o conocimiento.

El presente documento expone la importancia de la protección al consumidor a nivel internacional, y los aspectos de mejora llevados a cabo por algunos países miembros de la OCDE; asimismo, se detalla la protección al consumidor financiero en El Salvador en base al marco legal y normativo

implementado en los últimos años y se expone un fragmento del diagnóstico en materia de “Regulación de la Protección al Consumidor de Servicios Financieros”, realizado por el Dr. José Rutman, con el apoyo del Centro Regional de Asistencia Técnica para Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR); por otra parte se expone la experiencia internacional sobre protección al consumidor financiero y finalmente se realiza un detalle de las propuestas de mejora a la normativa del país.

I. Importancia de la Protección al Consumidor

Las instituciones de defensa de los consumidores han pasado de ser una recomendación a una exigencia con diversos objetivos, que van desde establecer resoluciones de carácter recomendables u obligatorios, hasta buscar un resarcimiento económico para los consumidores cuando así se considere.

A raíz de la crisis financiera reciente, los países de la Unión Europea tomaron medidas para mejorar la protección al consumidor en el sentido de evitar que algunas entidades colocaran riesgos elevados en los consumidores sin su consentimiento o conocimiento. Entre las medidas tomadas se encuentran la limita-

ción de la venta a minoristas sólo de productos financieros sencillos, la exigencia de procedimientos de comercialización adecuados y los programas de formación financiera para la población en general. (Fundación de Estudios Financieros, 2011)

Por otra parte, en 2010 el G 20 emitió una petición para que el Consejo de Estabilidad Financiera (FSB por sus siglas en inglés) en conjunto con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y otras organizaciones internacionales, desarrollaran principios comunes dirigidos a la protección del consumidor de servicios financieros. Como elementos para esta protección se señalan la transparencia, la educación financiera, las medidas que protejan del fraude, errores o abusos. Se consideran necesarias medidas más específicas dirigidas a la protección del consumidor, ya que cada vez se transfieren mayores riesgos a los consumidores que reciben ofertas de productos más complejos. (BM, 2012)

El documento presentado por la OCDE en el año 2011 y denominado “*Principios de Alto Nivel para la Protección del Consumidor Financiero*”, tiene una serie de lineamientos que exigen la protección al consumidor financiero, señalando como requisitos para el logro de este objetivo a la

¹ Analista del Departamento de Normas del Sistema Financiero

transparencia y publicación de la información, educación y capacitación financiera, así como el trato equitativo y justo de los consumidores y la existencia de mecanismos dónde puedan tramitar y resolver sus reclamaciones.

Además, a nivel internacional se ha reconocido que mejorar la protección del consumidor es necesario por diversos motivos, principalmente por la repercusión directa en la estabilidad de las entidades financieras. En ese sentido, la regulación y supervisión efectiva se convierten en piezas claves en la protección al consumidor de servicios financieros, requiriendo de normativa necesaria para reducir las brechas de información entre entidades y consumidores, así como la supervisión del cumplimiento de la misma.

II. Protección al Consumidor Financiero en El Salvador

A. Marco legal y normativo

En 2005 se aprobó la Ley de Protección al Consumidor (LPC), estableciendo a la Defensoría del Consumidor (DC) como institución encargada de promover y desarrollar la protección de los consumidores. Asimismo, se creó el Sistema Nacional de Protección al Consumidor (SNPC), el cual está compuesto por la DC

y por las instituciones públicas que tienen dentro de sus funciones vigilar a las empresas que operan con el público. En este sentido, la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) juega un rol muy importante para el caso del sistema financiero nacional; además, la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero (LSRSF) establece que dentro de las competencias de la SSF está la de cooperar con las instituciones responsables de la protección de los derechos del consumidor, así como recibir y atender consultas, peticiones o reclamos que formulen los depositantes, inversionistas, usuarios u otros legítimos interesados en materias de su competencia.

Por otra parte, como apoyo a las instituciones encargadas de velar y promover la protección de los consumidores, se han aprobado los siguientes cuerpos regulatorios:

- En el año 2010 se aprobaron las “Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros” (NPB4-46), las cuales tienen por objeto promover la transparencia de información de las entidades financieras como un mecanismo para que los usuarios de servicios financieros y público en general, de manera responsable, tomen decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios que

desean contratar o utilizar con las referidas entidades.

- En el año 2010 también se aprobaron las “Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito” (NTC-01), con el objeto de desarrollar los procedimientos y metodologías para la aplicación de las disposiciones contenidas en la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.
- En el año 2011 se aprobó la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas, con la cual se pretende garantizar el buen manejo de los datos de consumidores o clientes, relativos a su historial de crédito.

B. Diagnóstico

En materia de protección al consumidor de servicios financieros, el país ha mostrado avances importantes, creando instituciones y desarrollando marcos legales y normativos que permiten informar con mayor claridad a los usuarios sobre los productos y servicios financieros que les ofrecen las entidades; sin embargo, la aparición de nuevos productos bancarios y la expansión del uso de nuevas tecnologías en las relaciones con los clientes, ponen en desventaja a algunos usuarios que desconocen en su totalidad las características de éstos y en muchas ocasiones no son cons-

cientes de los riesgos y compromisos que están adquiriendo, por lo que se hace necesario establecer puntos de mejora para el fortalecimiento de la protección al usuario financiero y de esa manera, asegurar el complemento con las políticas y medidas adoptadas en materia de inclusión financiera.

Los aspectos de mejoras para la regulación nacional se encuentran centrados en 4 temas importantes: transparencia de la información, prácticas de negocios, atención de reclamos y aspectos institucionales.

1. Transparencia de la información

Dentro de las obligaciones especiales para proveedores de servicios financieros, la LPC establece en su artículo 19 literal g) que las entidades están obligadas a “Proporcionar en forma clara, veraz y oportuna toda la información y las explicaciones que el consumidor le requiera en relación con el producto o servicio que se le ofrece”; en ese sentido, el diagnóstico sobre la transparencia de información se centra en cómo las entidades brindan información respecto a comisiones, tasas de interés efectiva, contratos de adhesión y carta de comunicación.

a) Comisiones: Las NPB4-46 y la LPC poseen un listado de comisiones y recargos cuyo cobro es o no aplicable; sin embargo, con la aparición de nuevos productos bancarios y

la expansión del uso de nuevas tecnologías en las relaciones con los clientes, el listado está desfasado y no se cuenta con un mecanismo para su actualización. Asimismo, el listado de comisiones no es homogéneo entre las entidades y en muchas ocasiones una comisión presenta denominaciones diferentes entre las entidades, lo que genera dudas al usuario de si se trata del mismo concepto y dificulta la comparabilidad de productos a la hora de tomar decisiones de crédito.

b) Tasa de interés efectiva: el artículo 64 de la Ley de Bancos proporciona la potestad para que los bancos establezcan libremente las tasas de interés, comisiones y recargos, debiendo informar al Banco Central de Reserva (BCR) sobre sus políticas de variación de tasas de interés. Asimismo, dicho artículo establece que éstas deben ser informadas al menos mensualmente y cada vez que sea modificada. Por otro lado, el artículo 66 de la misma ley requiere que cada banco establezca, para los préstamos a tasa de interés variable, una única tasa de referencia y proceder a su publicación. En la práctica, las entidades difunden la tasa de referencia, pero no difunden cuál es la variable considerada para calcularla ni la metodología aplicada.

c) Contratos de adhesión: de acuerdo al artículo 22 de la LPC, la SSF deposita los contratos de las entidades financieras, los cuales son revisados en conjunto con la DC; sin embargo, estos contratos que han sido depositados no están a disposición del público, lo que dificulta la consulta de éstos por parte de los usuarios.

d) Carta de comunicación: esta figura consiste en un resumen de las principales variables que contiene el contrato pactado entre la entidad financiera y el usuario. Las NPB4-46 obligan a las entidades a entregar este documento a sus clientes; no obstante, no existe la obligación de cumplir con esta buena práctica para el caso de las tarjetas de crédito.

2. Prácticas del negocio

Dentro de este tema, se identificaron dos aspectos que en materia de prácticas del negocio requieren mayor atención: prácticas abusivas para el recupero de deudas y capacitación del personal de los proveedores de servicios financieros.

- Prácticas abusivas para el recupero de deudas: la LPC en el artículo 18 literal f) establece como prácticas prohibidas el “Realizar gestiones de cobro difamatorias o injuriantes en

perjuicio del deudor y su familia, así como la utilización de medidas de coacción físicas o morales para tales efectos”. Sin embargo, el detalle de compromisos que deberían de asumir las entidades se encuentra en el Código de Buenas Prácticas para Proveedores de Productos y Servicios Financieros del SNPC, el cual ha sido suscrito por pocas entidades financieras.

- Capacitación del personal de forma amplia: en las NTC-01 no se encuentra un artículo que haga alusión a este requerimiento; mientras que en la NPB4-46 el artículo 7 establece que “las entidades deberán capacitar a todos los empleados que estén relacionados con la atención del público usuario de los productos y servicios de la entidad, en materia de estas disposiciones, los procedimientos operativos y los cálculos de intereses de los productos financieros que ofrecen”. Sin embargo, no incluye claramente el requerimiento que el personal esté capacitado en temas referidos a la comercialización y análisis de capacidad de pago del deudor, en la conveniencia para el usuario de adquirir los productos y servicios ofrecidos, así como de la regulación referida a la

protección al consumidor y transparencia de la información.

3. Atención de reclamos

Uno de los objetivos de la transparencia de la información es reducir al mínimo las inconformidades y reclamos por parte de los usuarios; en el diagnóstico se encontraron los siguientes puntos de mejora:

- Las entidades, en general, no difunden a los usuarios los mecanismos para la presentación de reclamos. El artículo 5 de la NPB4-46, establece que “las entidades deberán crear un servicio formal de atención a los usuarios de servicios financieros, mediante el cual se atiendan los reclamos relacionados con los cobros de tasas de interés, comisiones, recargos y cargos por cuenta de terceros, así como la asistencia financiera relacionada con los servicios que ofrezcan, con los tiempos de respuestas razonables”; sin embargo, no hace mención sobre cómo se realiza dicho procedimiento, ni sobre la posibilidad de que los usuarios acudan a otras instancias como la DC o la SSF para resolver su reclamación. Además el marco legal y normativo (a excepción para las operaciones de tarjetas de crédito), no establece que la primera instancia para la presentación y resolución

de reclamos sea la entidad bancaria. En la práctica, la SSF atiende y orienta al usuario de servicios financieros a que presente su reclamo en primer lugar en la entidad financiera; luego, si no recibe respuesta o la misma no le satisface, sugiere que el usuario presente su reclamo ante la SSF, en segunda instancia. Por su parte, la visión de la DC es bajo el fundamento de que la LPC lo obliga en el artículo 62 a atender el reclamo presentado por un consumidor, aún como primera instancia.

Por otra parte, tanto la LPC y la NPB4-46 no establecen un plazo máximo de resolución de los reclamos por parte de las entidades.

- Las estadísticas de reclamos no están estandarizadas. El artículo 6 de la NPB4-46 y el artículo 22 de la NTC-01, establecen el requisito de que las entidades financieras lleven un registro para el control estadístico de los reclamos y denuncias que reciban de los usuarios de servicios financieros, conteniendo el número de casos y tipo de reclamos recibidos, casos resueltos y casos pendientes de resolución, conforme a un formato descrito en los anexos de las respectivas normas. Asimismo, establece que

el banco deberá remitir -mensualmente- dicha información a la SSF.

No obstante, la norma no fija estándares en la denominación de los reclamos, lo cual constituye un obstáculo para el análisis comparativo -por parte de la SSF- del tipo de reclamos presentados en los bancos y el comportamiento en esta materia del sistema financiero como un todo.

- No se difunden los reclamos presentados por los usuarios ante los bancos. El marco legal no admite la posibilidad de exigir que los bancos publiquen estadísticas de los reclamos de sus usuarios.

4. Aspectos institucionales

- Existe una dualidad de funciones tanto de la SSF

como en la DC para recibir consultas y reclamos; tanto la LPC y la LSRSF le otorgan a ambas instituciones la potestad de actuar como receptor de éstas, aun cuando tengan márgenes de acción diferentes. Por otra parte, han surgido diferencias de criterios entre ambas instituciones sobre la legitimidad del cobro de algunas comisiones incluidas en los contratos de adhesión de las entidades financieras.

- Por otra parte, las entidades financieras poseen un “Código de Buenas Prácticas” difundido únicamente entre las entidades agremiadas a la Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA) y no conocido por los usuarios de servicios financieros, lo que no permite que se haga una

evaluación de sobre la aplicabilidad del mismo. La DC ha desarrollado el “Código de Buenas Prácticas para Proveedores de Productos y Servicios Financieros”; sin embargo, únicamente ha sido suscrito por pocas entidades financieras.

III. Experiencia internacional

Se llevó a cabo una evaluación de la experiencia internacional en el tema de Protección al Consumidor de los países de México, Honduras, Costa Rica, Colombia, Perú y Chile con el objetivo de conocer el tratamiento en la temática a nivel internacional y de esta manera considerar los aspectos de mejoras al marco regulatorio de El Salvador.

A. Transparencia de la información

Comisiones

País	Comentario
Perú	Las comisiones deben ser presentadas considerando las categorías y/o denominaciones que la Superintendencia defina a través de norma de carácter general. Asimismo, cuando estas no se encuentren comprendidas en las denominaciones establecidas, las empresas deberán solicitar a la Superintendencia, con una antelación no menor a sesenta días, la aprobación de las categorías y/o denominaciones de comisiones que cumplen con el sustento señalado en el Reglamento de Transparencia, pero que no se encuentran comprendidas en las categorías y/o denominaciones aplicables a los productos financieros Artículo 12 (Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero)

País	Comentario
Perú	<p><i>Información de comisiones con sustento técnico y económico</i> (...) En caso de modificación de las mencionadas comisiones, y siempre que se cumpla con las condiciones descritas en el párrafo precedente, las empresas deberán informar nuevamente a esta Superintendencia, con una antelación no menor a diez (10) días de su modificación en el tarifario, las características de las comisiones y el cambio a realizar.</p> <p><i>Tratamiento aplicable para aquellas comisiones que no se encuentren comprendidas en las categorías y/o denominaciones para los productos financieros que se listan.</i> Las empresas deberán solicitar a la Superintendencia, con una antelación no menor a sesenta (60) días de su incorporación en sus tarifarios, la aprobación de las categorías y/o denominaciones de comisiones que cumplen con el sustento señalado en el Reglamento de Transparencia, pero que no se encuentran comprendidas en las categorías y/o denominaciones aplicables a los productos financieros. La Superintendencia, en el plazo señalado en el párrafo precedente, contado a partir del día siguiente de presentada la solicitud, se pronunciará respecto a la aprobación de las categorías y/o denominaciones de las comisiones propuestas (...)</p> <p><i>Actualización de las categorías y/o denominaciones</i> El listado de comisiones se actualizará en cada oportunidad en la que se cree o modifique una categoría y/o denominación como resultado de la tramitación del procedimiento al que hace referencia el inciso anterior. Numerales 4, 5 y 6 (Circular: Categorías y denominaciones de comisiones)</p>
México	<p>El Banco de México deberá incorporar, en las disposiciones de carácter general que emita en materia de Comisiones, normas que limiten o prohíban aquéllas que distorsionen las sanas prácticas de intermediación, o resten transparencia y claridad al cobro de las mismas.</p> <p>En materia de regulación, el Banco de México, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de sus respectivas competencias conforme a esta Ley, deberán considerar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Las Entidades únicamente podrán cobrar Comisiones que se vinculen con un servicio prestado al Cliente, o bien por una operación realizada por él; II. Las Entidades no podrán cobrar más de una Comisión por un mismo acto, hecho o evento. Este mismo principio aplicará cuando así lo determine el Banco de México tratándose de actos, hechos o eventos en los que intervengan más de una Entidad Financiera, y III. Las Entidades no podrán cobrar Comisiones que inhiban la movilidad o migración de los Clientes de una Entidad Financiera a otra. <p>Asimismo, las Entidades Financieras tienen prohibido cobrar Comisiones a Clientes o Usuarios por los siguientes conceptos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Por la recepción de pagos de Clientes o Usuarios de créditos otorgados por otras Entidades Financieras; b. Por consulta de saldos en ventanilla, y c. Al depositante de cheque para abono en su cuenta, que sea devuelto o rechazado su pago por el banco librado. <p>Lo previsto en este artículo no limita o restringe las atribuciones del Banco de México en los términos del artículo 4 de esta Ley cuentas básicas para el público en general que, por ley, son exentas de estas tarifas. Artículo 4.- (Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros)</p>



Tasas de interés

País	Comentario
Perú	<p><i>Cobro de intereses, comisiones y gastos</i></p> <p>Las tasas de interés sujetas a un factor variable son aquellas tasas que tienen como referencia un indicador que varía en el tiempo, el que no es susceptible de modificación unilateral por la propia empresa o en virtud de acuerdos o prácticas con otras entidades.</p> <p>Artículo 6 (Ley N° 29888)</p> <p><i>Tasas de interés que dependen de un factor variable</i></p> <p>Las empresas deben señalar de manera comprensible, la forma en que se determinará en cada momento la tasa, incluyendo su periodicidad de cambio, como consecuencia de una modificación en el indicador (factor) de ser aplicable. Esta tasa no debe ser susceptible de ajuste unilateral por la propia empresa o en virtud de acuerdos o prácticas con otras entidades.</p> <p>Artículo 5 (Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero)</p> <p><i>Transparencia en la información de los productos o servicios financieros</i></p> <p>Los proveedores de servicios financieros están obligados a difundir y otorgar a los consumidores o usuarios, en todos los medios empleados que tengan por finalidad ofrecer productos o servicios, incluyendo el presencial, información clara y destacada de la tasa de costo efectivo anual (TCEA) y la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA), aplicable a las operaciones activas o pasivas, respectivamente.</p> <p>(...)</p> <p><i>Publicidad en los productos o servicios financieros de crédito</i></p> <p>En la publicidad de productos o servicios financieros de crédito que anuncien tasas de interés activa, monto o cuota, el proveedor debe consignar de manera clara y destacada la tasa de costo efectivo anual (TCEA) calculada para un año de trescientos sesenta (360) días y presentada conforme a los parámetros que para tal efecto establezca la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 82 del presente código.</p> <p>No está permitido, bajo ninguna denominación, hacer referencia a tasas de interés distintas a la indicada en el cuerpo principal del anuncio, las que podrán incluirse en las notas explicativas, en caso de que corresponda.</p> <p>Artículo 82 y 83 (Ley N° 29888)</p>
Honduras	<p>Las instituciones financieras como mínimo deberán informar al usuario financiero por medio de sus páginas Web, la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Las tarifas correspondientes a las tasas de interés y comisiones de la totalidad de los productos y servicios financieros que ofrezcan. Dicha información deberá estar agrupada por tipo de producto y servicio, y expuesta en forma clara permitiendo su fácil identificación e interpretación por parte de los usuarios financieros y del público en general. <p><i>Obligación de Informar</i></p> <p>Las instituciones financieras deberán brindar a los usuarios financieros en forma previa a la celebración de cualquier contrato toda la información que éstos soliciten, así como un adecuado asesoramiento que promueva la toma de decisiones responsables por parte del mismo. Una vez suscrito el contrato, deberá entregarse copia íntegra a cada una de las partes que lo hubieran suscrito.</p> <p>La totalidad de los modelos de contratos de adhesión para los diferentes productos y servicios financieros deberán ser aprobados por el Consejo de Administración o Junta Directiva de la institución financiera, aquellos que estén relacionados con productos y servicios financieros en las oficinas de atención</p>

Honduras	al público, sucursales y agencias de la institución, así como en la página Web de las instituciones financieras. Tanto la información como los modelos de contrato de adhesión deberán ser provistos a los usuarios financieros de manera gratuita. Artículo 12 y 17 (Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) de Honduras en la Circular CNBS 141/2012)
----------	--

Contratos de adhesión

País	Comentario
Honduras	Las instituciones financieras como mínimo deberán informar al usuario financiero por medio de sus páginas Web, la siguiente información: (...) 1. Los contratos de adhesión para los productos y servicios financieros de uso masivo. 2. El vínculo con la sección de la página Web de la Comisión, donde se encuentran de manera comparativa los productos o conceptos correspondientes a tasas de interés para operaciones de préstamos y depósitos, información sobre reclamos, entre otros. Artículo 12 (Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) de Honduras en la Circular CNBS 141/2012)
Colombia	Las entidades vigiladas tienen como obligación especial a su cargo: f) Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de éstos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos. Artículo 7.- (Ley 1328 Régimen de protección al consumidor financiero) <i>Contenido mínimo de la información al consumidor financiero</i> (...) Parágrafo 2, Publicidad de los contratos. Las entidades vigiladas deberán publicar en su página de Internet el texto de los modelos de los contratos estandarizados que estén empleando con su clientela por los distintos productos que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, para consulta de los consumidores financieros. Artículo 9. (Ley 1328 Régimen de protección al consumidor financiero) <i>Difusión de la información a través de los sitios web de las entidades:</i> Las entidades vigiladas deberán observar las siguientes reglas, cuando divulguen la información a la que se refiere el numeral 9 del presente Capítulo en sus respectivos sitios web: (...) a) Los contratos, reglamentos o anexos que se publiquen en los sitios web deben tener la fecha de la última actualización y mostrar los cambios o modificaciones efectuadas. Artículo 9.6. (Superintendencia financiera de Colombia circular externa 038 de 2011)
Costa Rica	<i>Publicación de contratos.</i> En las áreas de servicio a las personas clientes y en la página de Internet, las empresas emisoras deberán mantener publicados los modelos de contratos vigentes y los folletos informativos a fin de que las personas tarjetahabientes puedan informarse sobre el contenido de los mismos. Además, las empresas emisoras tendrán la obligación de comunicarlo de manera individualizada a cada uno de los clientes por lo menos una vez al año. Artículo 11.- (Ley para la Protección de los Derechos de las Personas Usuarias de Tarjetas de Crédito y Débito Expediente N.º 18.803)



Perú	<p><i>Difusión de cláusulas generales de contratación.</i> Las empresas deberán difundir a través de su página web, si disponen de ella, los formularios contractuales que cuenten con cláusulas de contratación previamente aprobadas por la Superintendencia. (...) Por su parte, la Superintendencia difundirá, a través de su página web, las cláusulas generales de contratación que haya aprobado. Artículo 47°.- (Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero)</p>
------	--

Carta de comunicación

País	Comentario
Costa Rica	<p><i>Publicidad de la información</i> El Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) a través de la Dirección de Apoyo al Consumidor mantendrá una base de datos con información actualizada y permanente a disposición del público por medio de su propia página web, sobre los contratos de adhesión vendidos que lo componen, entre otros aspectos. Artículo 224.- (Decreto N°37899-MEIC. Reglamento a la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley N°7472)</p>
México	<p>Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas. La utilización de una carátula para los contratos de adhesión que se definan en las disposiciones citadas para que faciliten su lectura, comprensión, y comparación, deberán contener entre otros aspectos, lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">Los elementos esenciales de la operación que permitan al Cliente comparar los servicios del mismo tipo ofrecido por diversas Entidades;Las advertencias en materia de tasas y Comisiones que representen penalidades para el Cliente y los supuestos en los que serán aplicables;Campos claros que permitan distinguir términos y condiciones tales como las Comisiones y Tasas de Interés, el CAT y el monto total a pagar en el caso de créditos, préstamos o financiamientos, yLas demás que contribuyan a transparentar y facilitar su lectura, la comprensión y comparación. <p>Artículo 11 y II Bis.- (Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros)</p>
Chile	<p>Los contratos de adhesión de productos y servicios financieros deberán contener al inicio una hoja con un resumen estandarizado de sus principales cláusulas y los proveedores deberán incluir esta hoja en sus cotizaciones, para facilitar su comparación por los consumidores. Por reglamento se establece el formato, el contenido y las demás características que esta hoja resumen debe contener, los que pueden diferir entre las distintas categorías de productos y servicios financieros. La Hoja Resumen simplifica las principales cláusulas y condiciones para que el consumidor tenga claro a qué se está comprometiendo antes de firmar. Artículo 17 C.- (Ley 19496)</p>

Perú	<p><i>Información sobre operaciones activas</i></p> <p>Para efectos de celebrar los contratos por operaciones activas, sea que se trate de aquéllas otorgadas bajo el sistema de cuotas u otras modalidades distintas, las empresas deberán adjuntar a los contratos la Hoja Resumen comprendida en el artículo 24º de la Ley de Protección al Consumidor (...)</p> <p>En el caso de operaciones distintas a las indicadas en el párrafo precedente, tales como las líneas de crédito y las tarjetas de crédito, la Hoja Resumen deberá contener los conceptos que resulten aplicables.</p> <p><i>Hoja Resumen y cronograma de pagos</i></p> <p>La Hoja Resumen muestra el detalle de las tasas de interés compensatoria y moratoria, las comisiones y los gastos que serán de cuenta del cliente y resume algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la empresa que sean relevantes para ambas partes (...)</p> <p>La Hoja Resumen, deberá contener la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none">a. El monto del principal objeto del crédito, o el monto total de la línea de crédito, según corresponda, y la moneda en que se pacta (...)b. La tasa de interés compensatoria efectiva anual (...). En caso de ser tasa variable se deberá señalar el criterio para su modificación. Tratándose de operaciones con tarjetas de crédito o líneas de crédito en las que se ofrezca al cliente tasas de interés diferenciadas por tipo de moneda, por tipo de producto adquirido o por cualquier otro criterio, se deberá alcanzar al cliente la información de las tasas vigentes.c. El monto total de intereses compensatorios.d. La tasa de interés moratoria.e. El monto y detalle de las comisiones y gastos que se trasladan al cliente, si los hubiere (...)f. El cronograma de pagos según las condiciones pactadas, el que deberá contener lo siguiente:<ol style="list-style-type: none">f.1. Número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago, debiéndose desagregar los conceptos que integran la cuota, tales como la amortización del monto del principal, el monto de intereses, la prima por seguros, si los hubiere, entre otros.f.2. La cantidad total a pagar que deberá ser igual a la suma del monto del principal, al monto de intereses, al monto de comisiones y gastos que se trasladen al cliente. No se incluirán los gastos pagados directamente por el cliente.f.3. La tasa de costo efectivo, calculada según el artículo 17º del Reglamento, la que no será requerida en operaciones activas pactadas en modalidades distintas a las del sistema de cuotas.f.4. Las reducciones en las cuotas o en el monto adeudado por pago oportuno que se hubieran pactado, precisando, de ser aplicable, la fecha o período en que se aplicaría el beneficio y el monto respectivo. (...)g. Los conceptos que se aplicarán por incumplimiento de obligaciones contraídas, si se hubieran pactado, debiendo mostrarse dichos conceptos en una misma sección de manera que sean fácilmente visibles para el cliente. Asimismo, se deberá indicar que ante el incumplimiento del pago según las condiciones pactadas, se procederá a realizar el reporte correspondiente a las Centrales de Riesgos.h. Todos los beneficios pactados por el pago del crédito en el tiempo.i. El derecho del consumidor a efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago, deduciéndose asimismo los gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.j. Los alcances y obligaciones puntuales de los avales y otras garantías, si las hubiere.k. Una declaración final del cliente referida a que la Hoja Resumen, así como el contrato, fueron entregados para su lectura, que se absolvió sus dudas y que firma con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.l. Otra información que sea relevante para las partes, según lo considere la empresa o esta Superintendencia. <p>Tratándose de operaciones con tarjetas de crédito o líneas de crédito, la empresa deberá comunicar los aspectos de la Hoja Resumen que resulten aplicables. No será aplicable para dichas operaciones las disposiciones referidas al cronograma de pagos, con excepción de lo referido a la periodicidad y fecha de pago a que alude el literal f.1 del párrafo precedente.</p> <p>Artículos 13 y 15 (Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero)</p>
------	---

B. Prácticas del negocio

País	Comentario
Honduras	Se prohíbe a las instituciones financieras realizar, entre otras prácticas abusivas, la divulgación de información o cualquier otra acción que desprestige al usuario financiero a causa de las acciones que realice en ejercicio de sus derechos. Artículo 22 (Circular CNBS 141/2012)
Costa Rica	Sobre las prácticas abusivas en las cobranzas. Las entidades financieras, legales, gestoras o agencias de cobranza, para llevar adelante las gestiones de cobro, deberán hacerlo directamente con las personas deudoras y quienes les fían. No se podrá realizar dicha gestión con personas distintas a las ya indicadas. Tampoco podrán utilizar prácticas de acoso y hostigamiento para el cobro de las acreencias. Artículo 38.- (Ley para la Protección de los Derechos de las Personas Usuarias de Tarjetas de Crédito y Débito Expediente N. ° 18.803)
Perú	El personal responsable de absolver las consultas de los usuarios debe estar debidamente capacitado no sólo en las materias correspondientes a las operaciones que brinda la empresa, sino también en las normativas referidas a la protección al consumidor y transparencia de información comprendidas en el marco legal vigente. Para efecto de brindar la debida información al usuario, el referido personal debe identificarse ante aquél como responsable de cumplir dicha función. La capacitación que se proporcione al personal antes indicado en temas de atención al cliente, protección al usuario, regulación sobre temas de transparencia, entre otros, debe estar debidamente documentada en los expedientes de información del personal o legajos del personal, los cuales deberán estar a disposición de la Superintendencia en todo momento. Artículo 28.- (Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero)

C. Atención de reclamos

País	Comentario
Honduras	<i>“Informar sobre Instancias para Presentar Quejas y/o Reclamaciones”</i> Las instituciones supervisadas tienen la obligación de informar al público en general, en sus áreas de atención y servicio al público, en sus comunicaciones periódicas, en sus páginas Web y en los estados de cuenta que entregan a los usuarios financieros, los procesos y procedimientos para interponer reclamos, las instancias a las que los usuarios de servicios y productos financieros pueden recurrir para presentar quejas y/o reclamos, tanto dentro de la propia institución supervisada como en la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), a través de la División de Protección al Usuario Financiero. <i>Las “Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas”</i> Las instituciones supervisadas deben implementar en sus procedimientos de reclamos hojas de reclamación y mantener en sus áreas de atención de reclamos, la siguiente leyenda: “Esta institución financiera tiene Hojas de Reclamación de las Instituciones Supervisadas a disposición del usuario financiero que las solicite”. Adicionalmente, la hoja de reclamación consta de un original y dos copias, donde se documentan y evidencian los reclamos que los usuarios financieros interpongan ante ellas. La Comisión Nacional de Bancos y Seguros proporcionará el modelo de la “Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas”, la cual no debe ser modificada en contenido, forma o espíritu, sin logos corporativos o cualquier otro texto identificativo de la institución supervisada, solamente lo que corresponda a la División de Protección al Usuario Financiero y a la Comisión.

<p>Honduras</p>	<p><i>Pasos para Interponer una Reclamación y el tiempo en la que las instituciones supervisadas deben resolver, para atender un reclamo del usuario financiero:</i></p> <p>La institución debe proporcionarle al usuario la “Hoja de Reclamación de las Instituciones Supervisadas” para que éste la complete en las instalaciones de la institución supervisada, entregando al usuario financiero la original con su acuse de recibo y una copia para que éste la pueda entregar a la División de Protección al Usuario Financiero de la CNBS en caso que sea necesario.</p> <p>Dentro del término treinta días la institución supervisada, debe resolver por escrito, la reclamación del usuario financiero. Este plazo puede ser aumentado en razón de quince días adicionales, en caso de aquellos productos ofrecidos, de acuerdo a licencias internacionales, cuyos usos, términos y demás condiciones están regulados por las normas y reglamentos de las franquicias, de las marcas del producto en cuestión; o cuando se trate de reclamos cuya solución o investigación dependan de instituciones que se encuentran en el extranjero.</p> <p>La entidad debe informar al usuario financiero que puede avocarse a las oficinas de la División de Protección al Usuario Financiero de la CNBS si transcurrido dicho término la institución supervisada, no responde en tiempo a su reclamación o su resolución no se adecua a la petición presentada por el usuario financiero.</p> <p>Artículo 13, 19 y 21.- (CNBS 010/2010 Normas para el fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera y atención al usuario financiero en las instituciones supervisadas)</p>
<p>Costa Rica</p>	<p>Las personas usuarias tienen derecho a reclamar a las entidades emisoras por el incumplimiento de las condiciones particulares y las condiciones generales establecidas en los contratos, información y publicidad de los productos o servicios prestados u ofrecidos.</p> <p>La empresa emisora se encuentra obligada a poner a disposición de la persona tarjetahabiente medios sencillos y ágiles para que este pueda presentar sus reclamaciones.</p> <p>En los casos de reclamaciones sobre el estado de cuenta o de otras transacciones, la persona tarjetahabiente dispondrá de un plazo mínimo de sesenta días hábiles, para su impugnación, contados a partir de la fecha en que se tiene conocimiento del hecho reclamado. Dicha gestión no requiere del cumplimiento de ninguna formalidad especial, bastando para surtir efecto la mera indicación del error atribuido, con una breve explicación de las consideraciones en que se fundamenta la reclamación.</p> <p>El procedimiento de impugnación no podrá ser mayor de ciento veinte días naturales contados a partir de la recepción de la impugnación cuando se trate de transacciones que involucren a las marcas internacionales. En el caso de impugnaciones sobre aspectos administrativos imputables a la empresa emisora local, el plazo del procedimiento no podrá ser mayor de sesenta días naturales.</p> <p>La empresa emisora debe dar a la persona tarjetahabiente el número de registro o de gestión bajo el cual se reportó la reclamación, el cual contendrá fecha y hora del recibo, así como, la indicación del procedimiento a seguir sobre la gestión presentada</p> <p>Artículo 35 y 36 (Ley para la Protección de los Derechos de las Personas Usuarias de Tarjetas de Crédito y Débito Expediente N. ° 18.803)</p>
<p>Colombia</p>	<p><i>Deber de diligenciamiento y remisión por parte de las entidades:</i></p> <p>Se impone la obligación a todas las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, incluso a aquellas que no tienen el deber de contar con Defensor del Cliente, de:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Diligenciar y enviar el informe estadístico de las reclamaciones presentadas por los consumidores financieros directamente ante la respectiva entidad. Esta información debe ser reportada mediante un Formato estándar. b. Remitir a la Superintendencia Financiera de Colombia, copia de las reclamaciones que los consumidores financieros hayan interpuesto en contra del defensor del cliente. Es preciso aclarar que para estas reclamaciones no existe formato ni instructivo que deba ser diligenciado para estos efectos. <p>Adicionalmente, se establece una periodicidad trimestral para el envío de los informes, con corte al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año (numeral 3 sobre el envío con periodicidad trimestral).</p> <p>Circular Externa 045 DE 2006 numeral 1</p>

Perú	<p>Comunicación de Estadísticas, menciona que las empresas deben reportar trimestralmente a la Superintendencia, dentro de los quince días posteriores al cierre de cada trimestre calendario, las estadísticas de los reclamos presentados por sus correspondientes usuarios. Dichas estadísticas deberán considerar información referida al número de reclamos recibidos, motivos de reclamos, número de reclamos concluidos (a favor del usuario y/o a favor de la empresa), plazos y tiempo promedio de absolución, así como el número de reclamos no absueltos.</p> <p>Numeral 6. (Circular N° G - 110 – 2003)</p> <p>Difusión de información en materia de reclamos, establece que las empresas deben difundir a través de su página web, en caso cuenten con ella, la información estadística relativa a los reclamos presentados por los usuarios. La información que se difunda debe mostrar información histórica trimestral del total de reclamos atendidos por la empresa, clasificados por las diez operaciones, servicios o productos que con mayor frecuencia sean objeto de reclamos, señalando los motivos más frecuentes de reclamo, distinguiendo el número de reclamos que fueron solucionados a favor del usuario y a favor de la empresa, así como el tiempo promedio de su absolución. Dicha información debe ser consistente con aquella que la empresa remita periódicamente a la Superintendencia.</p> <p>Artículo 30. (Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero)</p>
------	--

D. Aspectos institucionales

País	Comentario
Colombia	<p>Las funciones de la Dirección de Protección al Consumidor Financiero entre las que se destacan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proponer y coordinar la adopción de políticas y mecanismos para asegurar la protección a los consumidores financieros. 2. Proponer y monitorear el cumplimiento de las directrices para la supervisión de las entidades supervisadas en materia de atención al público, así como de las funciones de sus defensores del cliente, mantener informado al Superintendente Financiero, y hacer las respectivas recomendaciones. 3. Proponer directrices que deban acoger las dependencias de la entidad, en materia de atención al público, y trámite de quejas o reclamaciones, monitorear su cumplimiento, mantener informado al respecto al Superintendente Financiero, y hacer las respectivas recomendaciones. 4. Atender y resolver las consultas y derechos de petición en los asuntos de su competencia, atendiendo la unidad de criterio fijada por la Dirección Jurídica. 5. Desarrollar y administrar los sistemas de contacto para garantizar la atención a los consumidores financieros, en los temas de su competencia. 6. Las demás funciones que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia. <p>Artículo 20 (Decreto 4327 de 2005)</p>
Chile	<p>La Superintendencia y el Servicio Nacional del Consumidor pueden intercambiar información relativa a las operaciones de crédito de dinero afectas al cumplimiento de las disposiciones sobre protección de los derechos de los consumidores, para lo cual deben suscribir un convenio de intercambio de información.</p> <p>Artículo 31 (Ley 18010 para las Operaciones de Crédito de Dinero)</p>

IV. Propuestas

A. Transparencia de la información

Entre las propuestas derivadas de la investigación internacional y los aspectos de mejoras entre las enti-

dades y los usuarios, destacan las siguientes:

Comisiones:

- Revisión y actualización del listado de comisiones permitidas y prohibidas por

lo menos una vez al año; es necesario que tanto la SSF como la DC realicen esta actividad, evaluando las comisiones que contemplen los nuevos modelos de contratos de adhesión que podrían presentar las enti-

dades. Posteriormente, se procedería a incluir dicho listado en las Normas, para lo cual intervendría el BCR.

- Sobre la base de las comisiones admitidas, se propone realizar un trabajo, liderado por la SSF, en el que se establezca una denominación única para comisiones por iguales conceptos, lo que permitirá que el usuario pueda realizar una mejor comparación entre los productos que ofrecen las entidades.

Tipos de interés:

- Debido a que la Ley de Bancos en el artículo 64 instituye que los bancos tienen plena libertad para establecer las tasas de interés, comisiones y recargos, se propone requerir por norma que las entidades tengan una metodología interna (fórmula) para el cálculo de su tasa de referencia.
- Asimismo, se debe facilitar la difusión comparativa de tasas de interés que realiza la SSF. Se hace necesario analizar alternativas que faciliten el proceso de comparación por parte del usuario, utilizando formatos de hojas de cálculo en Excel e iniciar el proceso de desarrollar aplicativos que permitan la comparabilidad de manera amigable.
- La importancia que representa la Tasa de Interés Efectiva (TIE) dentro de los productos financieros activos, requiere que ésta pueda ser destacada respecto a las otras variables financieras en toda

publicidad que la entidad bancaria realice, por lo que se propone que dentro de la carta de comunicación que las entidades facilitarán a sus usuarios, esta variable tenga un tratamiento especial.

Contratos de adhesión

- Se recomienda que la SSF publique en su sitio web la totalidad de los contratos de adhesión que tiene vigente en su registro, así como aquellos que estuvieron vigentes y que luego fueron retirados. El acceso a dicha información debería ser facilitado con un aplicativo que permita ingresar por banco y/o por producto. Asimismo, a los efectos de preservar la estrategia comercial y los derechos de autor de lanzamiento de productos y servicios, debiera de contemplarse la posibilidad de que el banco solicite a la SSF la no publicación en el sitio web del contrato de adhesión hasta que el producto/servicio efectivamente comience a comercializarse (hecho que la entidad en cuestión debiera de comprometerse a informar a la SSF de manera previa).

Carta de comunicación y Estados de Cuenta:

- Se estima conveniente incluir un formato estándar para la carta de comunicación, incluyendo advertencias dirigidas a los usuarios respecto al producto que desean adquirir, así como

los mecanismos disponibles para la presentación de reclamos; asimismo se considera conveniente incluir estas advertencias en los estados de cuenta de tarjetas de crédito que incluyan las implicaciones de solamente efectuar el pago mínimo en lugar de abonar la totalidad del saldo; como ejemplo, se podría informar sobre la cantidad de meses que llevaría cancelar el saldo de la tarjeta (si no se efectúan nuevos consumos) y el monto total que estaría cancelando al final por todos esos pagos mínimos.

- También se considera apropiado evaluar la inclusión en la NTC-01 el concepto de “Tasa de Interés Efectiva del Estado de Cuenta”, que se diferencia de la TIE del contrato en cuanto a que la primera incluye las comisiones cobrados por la operatoria efectuada en el último ejercicio (por ejemplo, extracciones de adelanto en efectivo por cajero automático). Asimismo, se propone requerir que se incluya en el estado de cuenta la aclaración que ambas TIE pueden diferir.

B. Prácticas del negocio

- Tanto la NPB4-46 como la NTC-01 no contemplan, de manera clara, ejemplos de prácticas prohibidas para la gestión de cobro y recupero de préstamos, por lo que se recomienda evaluar la inclusión en la regulación del listado sobre prácticas prohibidas

contenido en el “Código de Buenas Prácticas para Proveedores de Productos y Servicios Financieros” desarrollado por la DC.

- Las normas NPB4-46 como la NTC-01 requieren la capacitación del personal de forma amplia. Se propone expandir, en ambas normas, el requerimiento de que el personal esté capacitado en temas referidos a la comercialización y análisis de capacidad de pago de los usuarios y de la conveniencia para el usuario de adquirir los productos y servicios ofrecidos, así como de la regulación referida a la protección al consumidor y transparencia de la información.

C. Atención de reclamos

- Las entidades, en general, no difunden a los usuarios los mecanismos para la presentación de reclamos. Se propone incluir en ambas normas el requisito de que los bancos incluyan en sus pizarras, sitios web, cartas de comunicación, estados de cuenta y otros medios de comunicación, los datos de contacto y procedimientos que deben llevar adelante para la presentación de reclamos, tanto frente al banco como ante la SSF o la DC.
- En cuanto a que las estadísticas de reclamos no están estandarizadas, se propone establecer, en el marco de anexos de -ambas normas,

categorías de reclamos para los diferentes productos y servicios que ofrecen los bancos. Estos últimos deberían clasificar sus reclamos en algunas de las categorías establecidas, pudiendo contar con una mayor apertura de categorías a nivel interno.

- Respecto al plazo máximo de resolución de los reclamos, se propone que se realice una estimación en base a datos históricos que posee la SSF para establecer un tiempo promedio de resolución y que exista un margen de acción adicional en aquellos casos que lo amerite.
- Asimismo, se sugiere difundir los reclamos presentados por los usuarios ante los bancos, siempre y cuando éstos excedan a un porcentaje del total de sus usuarios (previamente definido por norma).
- Se sugiere incluir en ambas normas los requisitos y responsabilidades del ejecutivo responsable de la atención de reclamos (tales como conocimiento del procedimiento de atención de reclamos, normativa relevante, políticas comerciales y de los productos y servicios financieros que ofrece la entidad, entre otros). Asimismo, se propone que el ejecutivo responsable reporte a la Junta Directiva un programa anual de trabajo que contenga la metodología para la revisión y verificación del sistema de atención al usuario en beneficio de la entidad.

D. Aspectos institucionales

- Debido a que la LPC y la LSRSF facultan tanto a la DC y a la SSF para recibir consultas y reclamos, es necesario establecer el alcance de las competencias de la SSF y de la DC. En este sentido, la propuesta va encaminada que estas instituciones suscriban un Memorando de Entendimiento General que precise el marco de actuación de cada una para que el usuario de servicios financieros tenga mayor claridad hacia qué instancia recurrir en caso de interponer una reclamación o queja para el resarcimiento de cobros indebidos.
- Respecto a los códigos de buenas prácticas se visualiza la necesidad de establecer incentivos para que el “Código de Buenas Prácticas para Proveedores de Productos y Servicios Financieros” desarrollado por la DC sea mayormente suscrito por las entidades privadas.

V. Conclusiones

El fortalecimiento de la normativa referente a la transparencia de información de las entidades financieras servirá como un mecanismo para que los usuarios de servicios financieros y público en general, tomen decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios que desean contratar o utilizar.

La denominación única para comisiones por iguales conceptos, per-

mitirá que el usuario pueda realizar una mejor comparación entre los productos que ofrecen las entidades.

La publicación de los contratos de adhesión en los sitios web de la Superintendencia admitirá que los clientes realicen consultas de éstos y constaten que son los que efectivamente han contratado y firmado con las entidades.

Las advertencias contempladas en la carta de comunicación y estados de cuenta dirigida a los usuarios respecto al producto que desean adquirir ayudarán a que éstos tengan un mejor desempeño de sus créditos.

La estandarización de reclamos permitirá realizar estadísticas por entidad, y de esta manera identificar los productos y servicios más denunciados.

La adopción del “Código de Buenas Prácticas para Proveedores de Productos y Servicios Financieros” desarrollado por la DC tenderá a que las entidades se vuelvan más competitivas en el trato con los clientes.

Bibliografía

Asamblea Legislativa de El Salvador. (2012) *Ley de Bancos*. Obtenido de <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-de-bancos>

Asamblea Legislativa de El Salvador. (2012) *Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito*. Obtenido de <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/>

[buscador-de-documentos-legislativos/ley-de-bancos-cooperativas-y-sociedades-de-ahorro-y-credito](http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-de-bancos-cooperativas-y-sociedades-de-ahorro-y-credito)

Asamblea Legislativa de El Salvador. (2013) *Ley de Protección al Consumidor. Reformas*. Obtenido de <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-de-proteccion-al-consumidor>

Asamblea Legislativa de El Salvador. (2011) *Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero*. Obtenido de <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-de-supervision-y-regulacion-del-sistema-financiero>

Asamblea Legislativa de El Salvador. (2009) *Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito*. Obtenido de <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-del-sistema-de-tarjetas-de-credito>

Asamblea Legislativa de El Salvador. (2012) *Ley Contra la Usura*. Obtenido de <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-contra-la-usura>

BM. (2012). *Buenas Prácticas para la Protección al Consumidor Financiero*. Washington.

Banco Central de Reserva de El Salvador. (2010) “*Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito*” (NTC-01). Obtenido de

<http://www.bcr.gob.sv/bcr-site/uploaded/content/category/324845336.pdf>

Banco Central de Reserva de El Salvador. (2010) “*Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros*” (NPB4-46). Obtenido de <http://www.bcr.gob.sv/bcr-site/uploaded/content/category/1794154544.pdf>

Espín, P. M. (2012). *Centro de Estudios de Consumo*. Obtenido de <https://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/4/2012/Nuevo%20regimen%20de%20transparencia%20y%20protecci%C3%B3n%20del%20cliente%20de%20servicios%20bancarios.pdf>

Fundación de Estudios Financieros. (2011). *Mecanismos de Prevención y Gestión de Futuras Crisis Bancarias*. Madrid: Fundación de Estudios Financieros.

Rutman, J. (2015). *Asistencia Técnica: Regulación de la Protección al Consumidor de Servicios Financieros - El Salvador*”.

<http://www.sugef.fi.cr>

<http://www.sbif.cl>

<http://www.sernac.cl>

<http://www.sbs.gob.pe>

<https://www.superfinanciera.gov.co>

<http://www.condusef.gob.mx>

<http://dpuf.cnbs.gob.hn>