



HISTORIAL DE VERSIONES

VERSION	FECHA	RESUMEN DE MODIFICACIONES
00	12/06/2018	Documento Vigente
01	15/04/2021	Incorporación de Procedimiento para Gestión de Inconsistencias para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito como anexo.

FUNCIÓN	MEMORANDUMS/RP/ PUNTO DE ACTA	FECHA
Responsable:	Jefe de Resolución Bancaria y Pago de Garantía RG-019-2021	12/04/2021
Revisor(es):	UL-010-2021	12/04/2021
	AI-005-2021	14/04/2021
	CG-004-2021	14/04/2021
Aprobador(es):	CD-03/2021	15/04/2021



Código:	C01-INS01
Versión:	01
Estado:	Vigente
Regulación:	Clave

Índice

1. Objetivo.....	3
2. Alcance.....	3
3. Base Legal.....	3
4. Desarrollo	4
4.1 Proceso previo al Pago de la Garantía de Depósitos	4
4.2 Pago de la Garantía de Depósitos.....	12
4.3 Procesos posteriores al Pago de la Garantía de Depósitos	16
5. Glosario	19
6. Anexos.....	24
7. Disposiciones Finales.....	24
7.1 Vigencia.....	24
7.2 Derogatoria	24





Código:	C01-INS01
Versión:	01
Estado:	Vigente
Regulación:	Clave

1. Objetivo

El objeto del presente Instructivo es determinar con claridad el procedimiento que debe seguirse en los casos en que el IGD tenga la obligación legal de pagar la garantía de depósitos a los depositantes de una IMI. Este procedimiento básico se complementa con los procedimientos en los que se detalla cómo llevar a cabo las actividades para realizar el pago de la garantía de depósitos.

2. Alcance

Este documento abarca desde el momento en que el Órgano de Dirección correspondiente dé opinión no favorable a la Superintendencia del Sistema Financiero para apoyar una reestructuración, o cuando la SSF decide no reestructurar una Institución Miembro y le retira la autorización para operar a dicha institución. Este documento finaliza con las acciones a tomar posteriores a cerrar los centros de recepción de reclamos, en los cuales se le da seguimiento a la liquidación de la Institución Miembro en liquidación, terminando con la finalización de la liquidación judicial de dicha IMI.

Los aspectos relativos a la preparación que realiza el Instituto previo a la toma de decisión del Órgano de Dirección se desarrollan en otro instructivo, al igual que el proceso de toma de decisión alternativa.

Las acciones de este proceso que requieren un mayor detalle, se desarrollaran en procedimientos y políticas que se anexaran a este instructivo.

3. Base Legal

El presente instructivo mediante el cual se regula el proceso para el reclamo y pago de la garantía de depósitos, tienen como fundamento legal los preceptos establecidos en la Ley de Bancos, así como en las demás leyes y normas especiales que regulan aspectos relacionados con el pago de la garantía de depósitos; al mismo tiempo y como base complementaria, el trámite descrito y los requisitos planteados se derivan de las normas pertinentes contempladas en el Código Civil y Código de Comercio y sus respectivas leyes procedimentales.

Por lo que de acuerdo al literal k) del Art.163 de la Ley de Bancos, en relación al literal "h" del Art. 20 del Instructivo de Funcionamiento del Consejo Directivo, es facultad del Consejo Directivo, aprobar la normativa que regule aspectos relacionados al pago de la Garantía de Depósitos, cuando esta esté dirigida a regular aspectos pertinentes de los Bancos y de las Sociedades de Ahorro y Crédito miembros.





4. Desarrollo

4.1 Proceso previo al Pago de la Garantía de Depósitos

(Ver literal 1 del C01-INS01-FMT07 Flujograma de Pago de la Garantía de Depósitos para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito Miembros).

4.1.1 Presidencia informa a personal IGD sobre acuerdo de Órgano de Dirección

En los casos que el Órgano de Dirección correspondiente, emita opinión no favorable, ante la solicitud de la SSF de apoyar la reestructuración de una IMI; o en el caso que la SSF decida retirarle la autorización para operar una IMI debido a que considera no viable la reestructuración de la entidad; procederá el pago de la garantía de depósitos.

La Presidencia del IGD informará al personal que considere pertinente dentro del IGD, cuando se dé la situación descrita en el párrafo anterior, con el objeto de activar el pago de la garantía de depósitos.

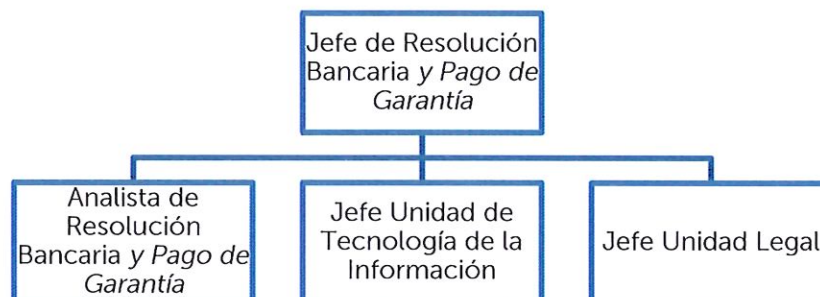
El Órgano de Dirección correspondiente estará en sesión permanente, hasta que finalice el pago de la garantía de depósitos.

4.1.2 Conformación de los equipos de Trabajo

Se conformarán los equipos de trabajo, tomando como guía los organigramas expresados en este Instructivo.

Cabe destacar que los organigramas no reflejan líneas de dependencia jerárquica, sino que solamente quien coordinará las actividades responsabilidad de los diferentes equipos. Adicionalmente, todos los equipos reportaran a través de su coordinador al Presidente del Instituto.

4.1.2.1. Equipo de Compensación a Depositantes





Código:	C01-INS01
Versión:	01
Estado:	Vigente
Regulación:	Clave

Estará conformado por el Jefe de la Unidad de Tecnología de la Información, Jefe de la Unidad Legal, Analista de Resolución Bancaria y *Pago de Garantía* y coordinado por el Jefe de Resolución Bancaria y *Pago de Garantía* del IGD. Dependiendo de la complejidad y tamaño de la institución se podrá contratar a personal externo adicional para que forme parte de este equipo de trabajo. Las principales labores de este equipo son:

- 1) Estimar los depósitos garantizados de la IMI.
- 2) Coordinar proceso del pago de la garantía de depósitos.
- 3) Presentar no conformidades de los depositantes a Presidencia.

4.1.2.2. Equipo de Comunicación en Crisis

De acuerdo al Instructivo de Comunicación en Casos de Crisis E04-INS01, el Equipo de Comunicación en Crisis, ya estaría funcionando en este momento del proceso, puesto que se activaría desde las etapas de preparación que se encuentran normadas en otros instructivos del IGD.

La principal labor de este equipo es: mantener comunicación con el público antes, durante y posterior al pago de garantía, de acuerdo al Instructivo de Comunicación en Casos de Crisis E04-INS01.

4.1.2.3. Equipo de Soporte y Abastecimiento



Será coordinado por el Colaborador Administrativo Financiero, el equipo estará conformado por el Colaborador Administrativo Financiero, la Asistente Administrativa y otro personal externo que se considere necesario dependiendo del tamaño y complejidad de la IMI cerrada. La función de este equipo es ejecutar los procesos de adquisición de bienes o contratación de servicios necesarios para el pago de la garantía de depósitos.

Las solicitudes y evaluaciones de las siguientes compras críticas para el proceso serán responsabilidad de las siguientes unidades o coordinadores de equipos.



aunque las labores administrativas de la contratación seguirán siendo responsabilidad del Equipo de Soporte y Abastecimiento:

Servicio	Equipo Responsable a través de su coordinador
Empresa de comunicación y manejo de crisis	Equipo de Comunicación en Crisis
Colaboradores del área de tecnología	Jefe Unidad de Tecnología de la Información
Equipo de computación	Jefe Unidad de Tecnología de la Información
Entidades encargadas de realizar el proceso de pago de garantía de depósitos, por el medio definido: abono a cuenta o pago de cheque u otro.	Equipo de Compensación a Depositantes
Entidad(es) que podrían prestar el servicio de receptor de reclamos en caso de no poder utilizar la red de agencias de la entidad cerrada.	Equipo de Compensación a Depositantes
Colaboradores jurídicos, o firma legal de apoyo	Equipo Legal

De acuerdo a la Ley de Bancos, las contrataciones y adquisiciones que el IGD realice desde el momento que es notificado que una IMI se encuentra en regularización, y que sean tendientes a la preparación para la participación de los problemas de dicha IMI, podrán ser efectuadas por medio de contratación directa sin más trámites que la aprobación de dicho régimen en el Órgano de Dirección correspondiente.

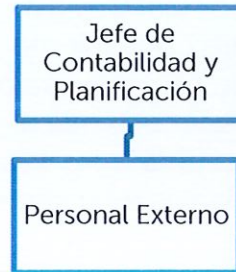
4.1.2.4. Equipo Legal



Será coordinado por el Jefe de la Unidad Legal del Instituto, y estará conformado por colaboradores jurídicos independientes o pertenecientes a una firma legal que se haya contratado para este proceso. La principal función es dar apoyo al resto de equipos en las diferentes etapas, buscando mantener la seguridad jurídica de la actuación.



4.1.2.5. Equipo de Contabilidad y Finanzas



Será coordinado por el Jefe de Contabilidad y Planificación, y el equipo estará conformado por el Jefe de Contabilidad y Planificación y otro personal externo, que se considere necesario dependiendo del tamaño y complejidad de la IMI cerrada. La función de este equipo es la de registrar adecuadamente todas las transacciones que se realicen, así como de elaborar reportes financieros para Presidencia.

4.1.3 Determinación de la garantía de depósitos por depositante

Responsable: Equipo de Compensación a Depositantes.

4.1.3.1. Determinar fecha para el cálculo final de depósitos garantizados por cliente

Responsable: Jefe de la Unidad Legal con aprobación de Presidencia.

La fecha en que la Superintendencia del Sistema Financiero retira la autorización para operar a una IMI será posterior a la fecha de corte utilizada para la determinación de depósitos garantizados para efectos del Estudio Costo Beneficio. Los datos que se utilizarán para el cálculo final de los depósitos garantizados serán a la fecha en que la Superintendencia del Sistema Financiero revoque la autorización para operar a la IMI.

El Jefe Legal deberá coordinarse ya sea con la SSF o con el Presidente del IGD para conocer esta fecha. De acuerdo a la Ley de Bancos, la SSF debe notificar al IGD inmediatamente al retirar la autorización de funcionar de una IMI.

4.1.3.2. Determinar información a ser utilizada para el cálculo definitivo de la garantía por cliente

Responsables: Jefe de Resolución Bancaria y *Pago de Garantía* con el apoyo del Jefe de Tecnología de la Información.

Para hacer efectivo el pago de la garantía de depósitos el Instituto deberá tomar como base la información disponible en el banco cuya autorización haya sido revocada. La base final deberá ser gestionada por el Jefe de Resolución Bancaria y





Código:	C01-INS01
Versión:	01
Estado:	Vigente
Regulación:	Clave

Pago de Garantía y Presidencia, la cual podrá ser obtenida ya sea a través de visita in situ a la IMI, remisión de base por la IMI al IGD a través de una forma segura u otra que en el momento se considere conveniente y segura. En caso que por cualquier motivo se considere que la base de información de acuerdo a lo que estipulen las Normas prudenciales relativas a la Información de Depósitos y sus Titulares tiene defectos en su calidad, se procederá a las bases de producción de la IMI u otros medios que se consideren confiables en dicho momento.

La revisión de la calidad de la información a la fecha de revocatoria, estará a cargo del Jefe de Tecnología de la Información. El Jefe y el Analista de Resolución Bancaria y *Pago de Garantía* han de indicar posibles cruces de información que deberán ser realizados por el Jefe Tecnología para revisar calidad de la información. La Jefe Legal estará a cargo de revisar expedientes físicos en caso de encontrarse inconsistencias en los archivos electrónicos.

4.1.3.3. Uso de Herramientas tecnológicas

Utilizando las herramientas tecnológicas del IGD, se han de realizar las siguientes actividades:

- 1) Agrupar cuentas de depósitos para determinar los saldos de depósitos garantizados por persona, tomando en cuenta sus saldos en cuentas mancomunadas.
- 2) Excluir depósitos y depositantes no garantizados de acuerdo a la Ley de Bancos.
- 3) Identificar todos los depósitos que muestren las siguientes restricciones: restringidos por diferentes causas y embargos.
- 4) Determinar mora por depositantes para estimar garantía neta.
- 5) Realizar estratificaciones sobre la base de cantidad de clientes y saldos de depósitos por área geográfica de las agencias; así como estratificaciones por personas naturales y jurídicas.

4.1.3.4. Realizar ajustes contables

En el caso de ser necesarios ajustes en la Contabilidad, debido a cambios en el saldo de depósitos garantizados, o en los presupuestos de participación, el Jefe de Resolución Bancaria y *Pago de Garantía*, ha de informar a Presidencia para que, de acuerdo a las delegaciones hechas por los Órganos de Dirección, se autoricen dichos ajustes. El Contador General realizará dichos ajustes, una vez sean aprobados.



4.1.3.5. Determinar las formas a través de las cuales se pondrá a la disposición de los depositantes las solicitudes de reclamo de la garantía de depósitos

Entre las posibles opciones están: agencias de la Institución Miembro cerrada, sitio web para impresión por parte del depositante y otras oficinas que se determinen dependiendo del caso.

Así mismo se ha de determinar el ordenamiento para que las personas se presenten a realizar la presentación de la solicitud de reclamo que incluye una declaración jurada.

En esta etapa, también se ha de definir el período de tiempo, en el cual se mantendrán abiertos los centros de recepción de solicitudes de pago de la garantía de depósitos, así como otros posibles medios para la presentación de dichas solicitudes.

4.1.4 Ejecución de estrategia de comunicación

Responsable: Equipo de Comunicación en Crisis.

Las responsabilidades se enumeran a continuación:

- 1) Servir de contraparte, y como administrador del servicio otorgado por la empresa de comunicación y manejo de crisis.
- 2) Elaboración de cartas o notificaciones a depositantes sin derecho a la garantía de depósitos.
- 3) Rotulación de centros de atención y reclamos.
- 4) Preparar comunicado de prensa y conferencia de prensa conjunto en coordinación con comunicaciones de la SSF y BCR.
- 5) Preparar anuncios sobre el inicio del proceso para publicar en: periódicos de circulación nacional, sitio web, otros.
- 6) Preparar hojas de orientación al reclamante y distribuirlos en los centros de recepción de reclamos.
- 7) Administración de medios sociales, tales como sitio web, correo electrónico habilitado, twitter y otro que el IGD ponga a disposición al público.
- 8) Preparar capacitación que se brindará a los empleados del centro de llamadas y el guion a seguir.



Código:	C01-INS01
Versión:	01
Estado:	Vigente
Regulación:	Clave

- 9) Brindar capacitación a cajeros y otros empleados del banco o contratados para el proceso, centro de llamadas para dar respuesta al público, dependiendo de estrategia de pago seleccionada.
- 10) Una vez que el equipo de compensación a depositantes defina los centros de atención, se ha de preparar estos lugares con suficiente rotulación, incluyendo en dichos centros, salas especiales para atender a clientes con exceso de depósitos sobre la garantía vigente, clientes problemáticos, así como clientes con necesidades especiales (embarazo, discapacidades y/o adultos mayores).

4.1.5 Preparación de abastecimiento y logística

- 1) Determinar todos los recursos tecnológicos necesarios para efectos de la recepción de los reclamos, utilizándose de preferencia las instalaciones de la entidad cerrada (Ver literal 2 del C01-INS01-FMT08 Listas de Verificación del Pago de la Garantía de Depósitos para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito Miembros). Dependiendo de las necesidades específicas del caso, así como de la disponibilidad de equipo en la entidad cerrada, podrán utilizarse dichos equipos.
Responsables: Jefe de Tecnología de la Información con el apoyo del Equipo de Compensación a Depositantes.
- 2) Realizar inventario de puntos de atención al cliente para la opción que sea posible: red de agencias entidad cerrada o diferente proveedor.
Responsable: Analista de Resolución Bancaria y *Pago de Garantía*.
- 3) Revisar inventarios de papelerías y útiles del Instituto y determinar necesidades de adquisición adicional de éstos.
Responsable: Colaborador Administrativo Financiero.
- 4) Establecer la organización bajo la cual funcionarán los centros de reclamo, definiendo un responsable o jefe del centro de cada centro de reclamo, un encargado de los reclamos que presentan *inconsistencias*, la cantidad de personas que estarán a cargo de recibir los reclamos, orientadores y personal de soporte de tecnología de la información.
Responsable: Equipo de Compensación a Depositantes. (V01)
- 5) El Equipo de Compensación a Depositantes ha de presentar recomendación para que Presidencia/Consejo Directivo o Comité de Administración adjudique a:
 - a) Entidades encargadas de realizar el pago de la garantía de depósitos, por el medio definido: abono a cuenta o pago de cheque u otro.



- b) Entidad(es) que podrían prestar el servicio de receptor de reclamos en caso de no poder utilizar la red de agencias de la entidad cerrada.
- 6) El Equipo de Soporte y Abastecimiento ha de presentar recomendación para que Presidencia/Consejo Directivo o Comité de Administración adjudique a:
- a) Firma de auditoría externa para realizar auditoría posterior a la finalización del proceso de pago de la garantía de depósitos.
 - b) Servicios de seguridad privada en los diferentes centros de recepción de reclamos.
 - c) Servicios de alimentación para los equipos de personas del IGD y otros delegados de este Instituto.
 - d) Imprentas y otros proveedores de papelería y útiles, así como otras contrataciones que sean necesarias. (Ver literal 4 del C01-INS01-FMT08 Listas de Verificación del Pago de la Garantía de Depósitos para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito Miembros).
 - e) Personal necesario para atender los centros de recepción de reclamos.
 - f) Servicios de comunicación telefónica, internet, y otros medios.
 - g) Otros proveedores que sean necesarios de acuerdo al caso, tales como servicio de transporte y almacenaje de documentos, servicio de digitalización, etc. (Ver literal 3 del C01-INS01-FMT08 Listas de Verificación del Pago de la Garantía de Depósitos para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito Miembros).
- 7) El Equipo de Soporte y Abastecimiento, ha de coordinar los servicios de seguridad privada a la que se haya adjudicado, así como con los elementos de seguridad pública en los diferentes centros de recepción de reclamos. (La coordinación con los elementos de seguridad pública estarán contemplados en el Instructivo de Preparación ante una potencial Participación del IGD).
- 8) Preparar la logística para los centros de reclamo, y administración de proveedores contratados.
Responsable: Equipo de Soporte y Abastecimiento; y Equipo de Compensación a Depositantes.
- a) El Equipo de Compensación a Depositantes, con el apoyo del Equipo de Comunicación en Crisis, se encargará de capacitar al personal contratado para atender los centros de reclamo, centro de llamadas, y a los de seguridad privada.
 - b) El Equipo de Compensación a Depositantes, se encargará de coordinar junto con el Equipo de Soporte y Abastecimiento, la entrega de papelería necesaria.
 - c) El Equipo de Soporte y Abastecimiento, ha de coordinar la prestación de los servicios contratados para:



Código:	C01-INS01
Versión:	01
Estado:	Vigente
Regulación:	Clave

- i. Transporte a empleados.
 - ii. Alimentación de empleados en Centros de recepción de reclamos.
 - iii. Archivo y almacenaje de documentos, así como su digitalización.
 - iv. Otros que se consideren necesarios.
- d) El Jefe de Tecnología de la Información con el apoyo del Equipo de Compensación a Depositantes, ha de preparar e instalar, el equipo informático, redes de comunicación, y cualquier otro equipo tecnológico que se haya determinado como necesario. Se han de realizar pruebas de funcionamiento, previas a la apertura de los centros de recepción de reclamos.

4.2 Pago de la Garantía de Depósitos

A continuación, se describen los pasos del proceso: (Ver literal 2 del C01-INS01-FMT07 Flujograma de Pago de la Garantía de Depósitos para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito Miembros).

4.2.1 Certificación del Valor de la garantía de depósitos

Responsable: Equipo de Compensación a Depositantes.

- 1) El Presidente con el apoyo del Jefe de Tecnología de la información, el Jefe de Resolución Bancaria y *Pago de Garantía* y el Jefe Legal, han de remitir la propuesta de Certificación sobre Depósitos Garantizados para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito Miembros (C01-INS01-FMT02) al Representante Legal de la IMI cerrada o quien haga sus veces, así como los archivos digitales y los anexos que sustentan la información de la Certificación, en el mismo día de publicación del primer aviso que el IGD será el responsable de pagar los depósitos garantizados, para que sea devuelta debidamente completada, con sus respectivos anexos y archivo digital.
- 2) El Presidente, gestionará con el apoyo del Jefe de la Unidad Legal, la obtención de la respuesta de la IMI acerca del requerimiento de la Certificación de Depósitos Garantizados para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito miembros, de ser posible dentro de los tres días siguientes a la fecha de cierre de la IMI. Dicha certificación, deberá ser acompañada por los anexos descritos en el formato parte de este instructivo (C01-INS01-FMT02), así como los archivos digitales que sustentan la información.
- 3) En caso que el Representante Legal de la IMI se vea imposibilitado por cualquier causa a entregarle al IGD la Certificación sobre Depósitos Garantizados, el Instituto podrá pagar hasta el 80% de la garantía a los



Código:	C01-INS01
Versión:	01
Estado:	Vigente
Regulación:	Clave

depositantes en calidad de anticipo. Para que dicho anticipo sea efectuado se deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) Haber transcurrido treinta días corridos desde el día siguiente de la notificación al IGD, de la decisión de la Superintendencia de proceder al cierre del Banco.
 - b) Existencia de prueba por escrito de los depósitos, de acuerdo a los criterios establecidos en el Instructivo C01-INS01-PRO02 Procedimiento para el Manejo de No Conformidades para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito Miembros.
- 4) Validar que la base de datos entregada coincide con la certificación emitida por el Representante Legal de la IMI cerrada o quien haga sus veces. La validación de la información se realizará utilizando técnicas de muestreo. Para esta labor se podrá contar con la contratación de personal externo con experiencia en auditoría, coordinados por el Equipo de Compensación a Depositantes y la Presidencia.
- 5) Si la base de datos pasa la validación contra la certificación, descrita en el literal anterior, se procederá a cargar la base en el aplicativo del IGD diseñado para efectos del proceso de pago de la garantía de depósitos. En caso que la información no pasa las validaciones, se solicitará nuevamente al representante legal, la entrega de la base de información, de tal forma que la base de datos sea copia fiel e íntegra de la certificación emitida por escrito por el Representante Legal de la IMI en cierre o quien haga sus veces.

4.2.2 Generación de expediente digital

En el caso que no se hayan otorgado anticipos, se procederá a generar en el sistema el primer expediente digital de los reclamos, es decir el registro completo de toda la información asociada a cada uno de los depositantes de las cuentas. Habrá tantos expedientes digitales como depositantes.

En el caso que se hayan otorgado anticipos, se procederá a actualizar en el sistema, los expedientes que fueron creados para llevar el control de los anticipos otorgados. En el caso de cobros indebidos, el equipo de compensación a depositantes informará al Equipo Legal para que proceda a realizar las gestiones para realizar los cobros a los depositantes que recibieron pago de la garantía de depósitos por arriba del valor de los depósitos garantizados certificados, o a aquellos depositantes que no tenían derecho a la garantía de depósitos.



4.2.3 Solicitar a BCR transferir o depositar los fondos necesarios para realizar el pago de la garantía de depósitos

El Presidente del IGD, junto con uno de los directores del Consejo Directivo o del Comité de Administración, dependiendo del tipo de institución de la que se trate, que tenga firma autorizada en las cuentas que el IGD posee en el BCR; realizarán la solicitud a BCR, indicando a cuáles cuentas especiales abiertas para este proceso, propiedad del IGD en instituciones financieras, serán trasladados los fondos, así como los montos.

4.2.4 Recepción de los reclamos

- 1) Abrir centros de reclamo puntualmente y coordinar entrada ordenada a dichos centros con el apoyo de seguridad privada y/o pública.
Responsable: Equipo de Soporte y Abastecimiento.
- 2) Recepción de solicitudes de reclamo.
Responsable: Equipo de Compensación a Depositantes.
Procedimiento: C01-INS01-PRO01.
- 3) *Gestión de Inconsistencias* cuando aplique. (V01)
Responsable: Equipo de Compensación a Depositantes.
Procedimiento: C01-INS01-PRO02.

4.2.5 Garantizar el control del procesamiento ordenado de todas las solicitudes de reclamo presentadas

- 1) Digitalización y archivo de la documentación de cada reclamo presentado.
Responsable: Equipo de Soporte y Abastecimiento a través de contratación de terceros.
Procedimientos: C01-INS01-PRO04 y normativa interna del IGD en relación a Archivo institucional.
- 2) Realizar abonos a cuentas bancarias, emisión de cheque u otra forma de pago autorizada, a las personas que presentaron conformidad con los datos contenidos en su solicitud de reclamo.
Responsable: Equipo de Compensación a Depositantes y Equipo de Soporte y Abastecimiento.
Procedimientos: C01-INS01-PRO03 y de acuerdo a Instructivo de Gestión Financiera.

4.2.6 Verificación de los pagos ordenados

Conciliar y cuadrar los pagos de la garantía de depósitos efectuados, tanto por abono a cuenta, entrega de cheques u otros medios designados. Los valores y



Código:	C01-INS01
Versión:	01
Estado:	Vigente
Regulación:	Clave

cuentas cuya garantía ha sido pagada deben de coincidir con las solicitudes de reclamo correspondientes. Se han de tomar en cuenta los valores y cuentas de pagos no aceptados. Estas conciliaciones se realizarán de acuerdo al Instructivo de Gestión Financiera.

Responsable: Equipo de Contabilidad y Finanzas con apoyo externo.

4.2.7 Generación de estadísticas del avance del pago de la garantía de depósitos

El Equipo de Compensación a Depositantes, ha de estimar diferentes estadísticas sobre el avance de la garantía de depósitos. Estos informes serán presentados a Presidencia, con la periodicidad y contenido que ésta defina.

4.2.8 Certificación de las sumas globales pagadas

1) El Órgano de Dirección correspondiente, certificará las sumas globales pagadas en concepto de la Garantía de depósitos. Esta certificación será emitida con la periodicidad que sea definida por el Órgano de Dirección.
Responsable de la generación de información para la certificación: Equipo de Compensación a Depositantes. (Ver C01-INS01-FMT09).

2) El Presidente del IGD, solicitará al Superintendente del Sistema Financiero, la aprobación del monto global de depósitos garantizados pagados, por parte del Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero. (Ver C01-INS01-FMT04)

Para esta labor, el Presidente IGD contará con el apoyo del Equipo Legal.

3) Enviar información al liquidador de las sumas pagadas por depositante correspondiente a las sumas globales certificadas por el Órgano de Dirección correspondiente, y aprobadas por la SSF, para que opere subrogación por Ministerio de Ley. Se deberán presentar por bloques, antes de los 120 días después del nombramiento del liquidador. Responsable: Presidencia, con el apoyo del Equipo Legal. (Ver C01-INS01-FMT05).

4.2.9 Comunicar al público sobre cierre de oficinas y medios electrónicos para presentación de reclamos de la garantía de depósitos

Responsable: Equipo de Comunicación en Crisis.

La comunicación se realizará mediante la publicación de un aviso en uno o dos medios de circulación nacional, así mismo se informará sobre la fecha límite y a dónde dirigirse en caso de haber *inconsistencias* con algún desembolso o no pago. (C01-INS01-FMT06). (V01)



Se utilizará la estrategia de comunicación en crisis.

4.2.10 Cierre de los centros de reclamo y medios electrónicos para presentación de reclamos de la garantía de depósitos

- 1) Ejecutar estrategia de comunicación en crisis para informar sobre cierre de los centros de reclamo, así como cuáles serán los medios disponibles para aquellas personas que aún no presentan su solicitud de reclamo de la garantía de depósitos.
- 2) Realizar los informes de finalización o actas de aceptación o recepción de los servicios contratados para la ejecución del pago de la garantía de depósitos.
Responsables: Equipo de Soporte y Abastecimiento con el apoyo del Equipo de Compensación a Depositantes.
- 3) Realizar todos los pagos necesarios a los proveedores.
Responsable: Equipo de Soporte y Abastecimiento.
- 4) Archivar documentación de acuerdo a instructivo de archivo que se encuentre vigente del Instituto.

4.3 Procesos posteriores al Pago de la Garantía de Depósitos

(Ver literal 3 del C01-INS01-FMT07 Flujograma de Pago de la Garantía de Depósitos para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito Miembros).

A continuación, se describen los pasos del proceso:

4.3.1 Conciliación final de pagos realizados

- 1) Realizar conciliación entre las siguientes fuentes de información.
 - a) Certificación de IMI cerrada sobre depósitos garantizados a ser pagados por el IGD. Responsable: Equipo de Compensación a Depositantes.
 - b) Autorizaciones de pago realizadas por el IGD.
Responsable: Equipo de Compensación a Depositantes.
 - c) Pagos efectivamente realizados por el pagador.
Responsable: Equipo de Soporte y Abastecimiento.
 - d) Conciliaciones Bancarias.
Responsable: Apoyo Externo coordinado por Equipo de Contabilidad y Finanzas.



- 2) Determinar la existencia de diferencias como resultado de la conciliación anterior, detectando la existencia de cobros indebidos.

Responsable: Equipo de Compensación a Depositantes con apoyo externo.
Ejecutar las acciones procedentes, para posteriormente determinar responsabilidades en la etapa judicial.

Responsable: Equipo Legal.

4.3.2 Elaborar y presentar un informe ejecutivo al Consejo Directivo/Comité de Administración del IGD sobre el resultado del pago de la garantía de depósitos

Este informe se presentará una vez que haya finalizado el pago de la garantía.

Responsable: Equipo de Compensación a Depositantes.

El informe ejecutivo deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- 1) Número de depositantes sujetos al pago de la garantía de depósitos.
- 2) Número de cuentas de depósitos garantizados.
- 3) Valor de los depósitos garantizados.
- 4) Número y porcentaje de depositantes a los cuales se pagó el 100% de sus depósitos.
- 5) Por cada Pagador y total consolidado, discriminar los siguientes datos:
 - a) Número y porcentaje de los depositantes a los que se les realizó el pago de la garantía de depósitos.
 - b) Número y porcentaje de los depósitos sobre los cuales se realizó el pago de la garantía de depósitos.
 - c) Valor y porcentaje de los depósitos sobre los cuales se realizó el pago de la garantía de depósitos.
 - d) Valor y porcentaje del pago de garantía de depósitos.

4.3.3 Informe de ejecución presupuestaria

Responsable: Equipo de Contabilidad y Finanzas.

Este informe ha de incluir los costos reales de ejecutar la medida, contra lo presupuestado.

Este informe será presentado por Presidencia al Órgano de Dirección correspondiente.



Código:	C01-INS01
Versión:	01
Estado:	Vigente
Regulación:	Clave

4.3.4 Seguimiento al Liquidador

- 1) Supervisar el proceso de liquidación de los activos, una vez que el IGD haya pagado la garantía de depósitos, con el objeto de velar por la recuperación de sus recursos. (Equipo de Compensación a Depositantes y Equipo Legal). Los mecanismos a seguir estarán detallados en las políticas del IGD referentes a la supervisión del proceso de liquidación.
- 2) Dar seguimiento a las solicitudes de reembolso presentadas contra la IMI en liquidación, por las sumas pagadas por el IGD en concepto de la garantía de depósitos. (Equipo Legal).

4.3.5 Seguimiento a cobros indebidos y diferencias

Se dará seguimiento a las gestiones y procedimientos definidos en la legislación para ejecutar el cobro a quienes se les pago de forma indebida la garantía de depósitos, así como a las diferencias que se hayan detectado en la conciliación final de los pagos realizados.

Responsables: Equipo Legal, con el apoyo del Equipo de Compensación a Depositantes y Equipo de Contabilidad y Finanzas.

4.3.6 Ser contraparte de la auditoría externa especial del pago de la garantía de depósitos. De acuerdo a los términos de referencia

Responsables: Presidencia/ Equipo de Contabilidad y Finanzas.

- 1) Facilitar toda la información relacionada al pago de la garantía de depósitos requerida por el Auditor Externo contratado. Coordinadores de los diversos equipos.
- 2) Recibir los informes del auditor externo de acuerdo a los términos de referencia de la contratación y solventar las observaciones expresadas.
- 3) Recepción del informe final de la auditoría externa.
- 4) Conocimiento por parte del Consejo Directivo/Comité de Administración del IGD del Informe Final.
- 5) Poner a disposición el informe final a los diferentes entes supervisores y entidades participantes del proceso.

4.3.7 Auditoría interna ejecuta plan especial de auditoría

Auditoría Interna ha de contar con un plan especial aplicable al proceso de pago de garantía.



4.3.8 Emitir informe final sobre el proceso de recuperaciones

Una vez que la liquidación de la institución miembro finaliza su proceso de liquidación judicial. El informe deberá incluir cantidades recuperadas definitivas dada la subrogación, así como los saldos y cantidad de depositantes que no han presentado su solicitud de reclamo.

Responsable: Unidad de Resolución Bancaria y *Pago de Garantía*, con el apoyo del Jefe de Contabilidad y Planificación.

4.3.9 Presentación de informe de recuperaciones ante Órganos de Dirección

Responsable: Presidente.

4.3.10 Presidente presenta disposiciones finales del pago de la garantía de depósitos para autorización del Órgano de Dirección correspondiente

- 1) Creación de provisión para cobros de depósitos garantizados no reclamados por los depositantes a través de solicitud.
- 2) Autorización de estrategia de comunicación y anuncios para contactar a depositantes con derecho a garantía que no han presentado su solicitud de reclamo.

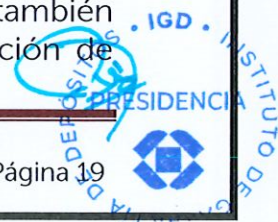
4.3.11 Órganos de Dirección autorizan disposiciones finales del pago de la garantía de depósitos

El órgano de dirección correspondiente autoriza las disposiciones finales propuestas por Presidencia, o con las modificaciones que el Órgano de Dirección considere pertinentes.

5 Glosario

5.1. **Anticipo:** es el pago de hasta el 80% de la garantía de depósitos efectuado al vencimiento de los 30 días siguientes a la fecha en que se ordenó el cierre de la IMI, cuando en dicho periodo no sea posible obtener del representante legal de la IMI en cierre la certificación de los depósitos garantizados, y siempre que haya principio de prueba por escrito de dichas obligaciones, de acuerdo a las disposiciones que emita el IGD. Lo anterior de acuerdo al artículo 173 de la Ley de Bancos.

5.2. **Centro Receptor de solicitudes de reclamo de pago de la garantía:** también denominado centro de recepción de reclamos, o centros de recepción de





Código:	C01-INS01
Versión:	01
Estado:	Vigente
Regulación:	Clave

solicitudes de pago de la garantía, es la red de agencias, oficinas y otros medios que el IGD utiliza para recibir las solicitudes de reclamo de pago de la garantía, ya sean de instituciones miembros, incluidas las agencias de la IMI cerrada.

- 5.3. **Cobro indebido:** son los pagos efectuados (totales o parciales) por el IGD o la entidad autorizada, que no posean justificación legal en virtud de la falta de titularidad de quien lo presentó o la discrepancia respecto de la cuantía reclamada como garantía. En esta categoría se incluyen los simples errores de determinación a favor o en contra de IGD (o la entidad autorizada) y los errores cometidos por la mala fe del reclamante.
- 5.4. **Depósitos garantizados o con derecho a garantía:** los depósitos garantizados son las operaciones pasivas, respecto de las Instituciones Miembros, que se hayan generado por captación de fondos del público bajo las siguientes formas jurídicas:
- a) **Depósitos en cuenta corriente:** corresponden a las sumas de dinero depositadas bajo la modalidad a la vista en una cuenta corriente, de las cuales se puede disponer, total o parcialmente, mediante el giro de cheques, o en otra forma previamente convenida con determinada IMI.
 - b) **Depósitos en cuenta de ahorros:** corresponden a las sumas de dinero depositadas bajo la modalidad a la vista en una cuenta de ahorros, de las cuales se puede disponer, total o parcialmente, mediante retiros registrados en una libreta especialmente diseñada para el funcionamiento de la cuenta, o en otra forma previamente convenida con la correspondiente IMI.
 - c) **Depósitos a plazo:** corresponde a las sumas de dinero que recibe la IMI, y cuya restitución procede únicamente al vencimiento del plazo estipulado en el certificado de depósito a término.

No obstante, su denominación, se consideran garantizadas otras operaciones pasivas o productos equiparables a los anteriores, siempre y cuando su funcionamiento esté debidamente respaldado por la respectiva autorización del Banco Central de Reserva de conformidad con lo establecido en la Ley de Bancos.

- 5.5. **Depósitos no garantizados:** Son aquellas sumas de dinero depositadas en una IMI, las cuales no se encuentran cubiertas con la garantía del IGD debido a su naturaleza en base a lo establecido en el Artículo 168 de la Ley de Bancos.



Código:	C01-INS01
Versión:	01
Estado:	Vigente
Regulación:	Clave

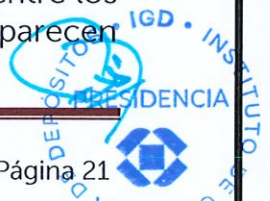
- 5.6. **Depósitos totales por titular:** monto del total de depósitos por titular, los cuales se determinan sumando los montos de cada uno de los depósitos de los cuales es titular individualmente, más la parte proporcional que le corresponde en caso de ser mancomunados.
- 5.7. **Excedente de depósitos:** la diferencia entre los depósitos totales por titular y la garantía bruta por titular, se le llama excedente de depósitos. Este excedente deberá ser cobrado por el titular directamente al liquidador de la IMI cerrada en el respectivo proceso judicial, con la documentación o copia de reclamo que el IGD le proporcione sobre que solo ha sido cubierta una parte del total de sus depósitos en la Institución Miembro en cuestión.
- 5.8. **Garantía de Depósitos:** beneficio especial de derecho público, con el que están protegidos los depósitos que las personas tienen en las instituciones miembros del IGD.

El monto máximo de la garantía está determinado por la Ley de Bancos, monto que se actualiza cada dos años, de acuerdo a lo establecido en dicha Ley.

El monto de la garantía puede verse afectado por la existencia de obligaciones en mora a favor de la respectiva IMI, en cuyo caso el valor de la garantía que pague el IGD, deberá abonarse primero a la mora acumulada y el resto, si las hubiere, se entregará al depositante siguiendo el respectivo trámite.

Independiente del tipo de depósito o cuenta garantizada, y del monto que alcance la suma total de las cantidades contenidas en los mismos, la garantía ofrecida por IGD, se refiere a la cantidad máxima ya indicada sin importar el número de cuentas o depósitos que se tenga en la Institución Miembro, que será reconocida por titular y por IMI.

- 5.9. **IGD:** Instituto de Garantía de Depósitos.
- 5.10. **IMI's:** Instituciones Miembros del Instituto, en razón de la Ley de Bancos u otras Leyes relativas al IGD. También se les denomina individualmente IMI.
- 5.11. **Institución miembro cerrada:** es la IMI del IGD cuya autorización para funcionar como banco ha sido revocada por la SSF. También se denomina IMI cerrada.
- 5.12. **Manejo de Inconsistencias:** Los errores en letras y nombres se considerarán como inconsistencias. Esto se refiere a la falta o diferencias en letras entre los nombres de un reclamante o del titular o cotitular de la cuenta que aparecen





Código:	C01-INS01
Versión:	01
Estado:	Vigente
Regulación:	Clave

en los documentos presentados, respecto de la información que se dispone en la Institución cerrada, siempre y cuando sean consistentes los números de Identificación del o los reclamantes.

La diferencia en estos casos será que los depositantes deberán firmar documento con declaración jurada, el cual podrá hacerse ante los oficios del equipo legal del IGD o con otro notario, en el cual se indique que los nombres que aparecen en la base de datos, con diferencias de letras al nombre al que aparece en los documentos de identidad, corresponden a la misma persona.

- 5.13. **No Conformidad:** Se refiere a cuando el depositante no está de acuerdo con el monto a recibir en concepto de la garantía de depósitos según lo que se encuentra en la certificación de los depósitos garantizados que se originan a partir de la base de datos de la Institución Miembro en liquidación. Así mismo se da cuando al presentarse el Depositante a reclamar el pago de su garantía, no se encuentra al depositante o alguno de sus depósitos en la base de datos.
- 5.14. **Pagador:** es la entidad o entidades contratadas por el IGD para realizar el pago de la garantía de depósitos.
- 5.15. **Pago:** es el depósito en la cuenta respectiva, la entrega del cheque correspondiente, el dinero en efectivo u otro medio de pago, que se le entrega a cada reclamante de la cantidad definida en la certificación emitida por el Representante legal de la IMI cerrada o quien haga sus veces, en concepto de valor de la garantía de depósitos por persona.
El acto del pago puede realizarse directamente por el Instituto o a través de las entidades que contrate para tal efecto.
- 5.16. **Pago No Reclamado:** el depositante presentó su solicitud de reclamo y estuvo de acuerdo con la cantidad a recibir en concepto de garantía de depósitos, pero aún no se ha presentado a retirar su cheque u otra forma de pago. Este estado aplicaría en caso de pagos con abono a cuenta donde el banco que se designó para hacer el abono, no reconoció la cuenta bancaria indicada.
- 5.17. **Pago parcial:** es el pago de una parte del valor de la garantía (ya sea que se haya determinado pagar el valor total o el anticipo) a que tiene derecho un titular o reclamante, pudiendo estos pagos parciales ser uno o varios, hasta completar el valor total de la garantía.
- 5.18. **Persona relacionada:** es todo sujeto que posee nexos especiales con la IMI cerrada, en razón de determinada propiedad accionaria o participación en su administración, todo de conformidad con lo establecido en el Art. 204 de la Ley



de Bancos y artículo 50 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.

5.19. **Presentado al Liquidador:** Una vez que se completó el proceso de pagar la garantía al cliente y que éste la reciba, el IGD procede a presentar al liquidador las cuentas que ha pagado para su subrogación.

5.20. **Reclamante:** es el titular u otra persona con derechos, como el caso de los beneficiarios o herederos, que formaliza ante el IGD (o la entidad que éste haya autorizado) la solicitud del pago de la garantía, mediante la presentación del reclamo en nombre propio o a través de un tercero (representante legal o apoderado).

5.21. **Solicitud de Reclamo de Pago de la Garantía de Depósitos, solicitud de reclamo o solicitud:** la solicitud de reclamo de pago de la garantía de depósitos, también denominada en este Instructivo solicitud de reclamo, o simplemente solicitud, es el documento por el cual se deja evidencia o se manifiesta la intención de una persona que es titular o tiene derechos sobre depósitos en una IMI cerrada, de reclamar la garantía de depósitos que proporciona el IGD. Este documento está formado por el formulario de reclamo, la declaración jurada y los anexos que apliquen de acuerdo al caso.

5.22. **Subrogación:** es la transferencia al IGD, por ministerio de la ley, de los derechos del depositante hasta por el monto del pago efectivamente realizado a éste de la garantía de depósitos, en contra de la IMI cerrada.

5.23. **Titular:** es el sujeto de la relación jurídica que da origen al depósito, posee los derechos o soporta las obligaciones que se originen de los actos o contratos realizados dentro de las operaciones de depósito. Normalmente tiene derecho de propiedad sobre los depósitos efectuados. El carácter de titular o cliente no requiere como condición indispensable el atributo de la personalidad jurídica, por lo que esta definición es plenamente aplicable a los patrimonios, personas jurídicas de derecho público que no gocen de dicha característica, u otros entes colectivos sin personalidad jurídica similares o equiparables independiente de su naturaleza, siempre que se encuentren plenamente identificadas, de manera que permita considerarlas independientes de las personas que las representen. De igual forma y solo para los efectos del pago de la garantía, se homologará a esta categoría los terceros relacionados con el depósito, es decir aquellos que tengan relación con el depósito por determinación del titular o de la Ley (beneficiarios, herederos u otros con derechos comprobables sobre los depósitos).



La titularidad a la que hace referencia este apartado, y respecto de todas las formas consideradas puede aparecer ejercida respecto de cada depósito, en forma individual o mancomunada.

6 Anexos

- 6.1. C01-INS01-FMT01 Aviso de intención de Pago de la Garantía de Depósitos para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito Miembros.
- 6.2. C01-INS01-FMT02 Certificación sobre los Depósitos Garantizados para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito Miembros.
- 6.3. C01-INS01-FMT03 Aviso sobre el Pago de la Garantía de Depósitos para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito Miembros.
- 6.4. C01-INS01-FMT04 Solicitud de autorización de Certificación de Pago de la Garantía de Depósitos para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito Miembros.
- 6.5. C01-INS01-FMT05 Reclamo al liquidador para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito Miembros.
- 6.6. C01-INS01-FMT06 Aviso de Finalización del Pago de la Garantía de Depósitos para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito Miembros.
- 6.7. C01-INS01-FMT07 Flujograma de Pago de la Garantía de Depósitos para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito Miembros.
- 6.8. C01-INS01-FMT08 Listas de Verificación del Pago de la Garantía de Depósitos para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito Miembros.
- 6.9. C01-INS01-FMT09 Certificación de Depósitos Garantizados pagados emitida por Órganos de Dirección del IGD para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito Miembros.
- 6.10. *C01-INS01-PRO02 Procedimiento para Gestión de Inconsistencias para Bancos y Sociedades de Ahorro y Crédito. (V01)*

7 Disposiciones Finales

7.1 Vigencia

El presente Instructivo entrará en vigencia a partir del día uno de julio de dos mil dieciocho. *Las modificaciones aprobadas en la versión 01 entrarán en vigencia a partir del día treinta de abril de dos mil veintiuno.*

7.2 Derogatoria

Deróguese el Manual Básico del Proceso de Pago de la Garantía de Depósitos, aprobado por el Consejo Directivo en sesión CD- 04/2003 de fecha 14 de julio de 2003; el Instructivo Sobre Uso de Viñetas, Empaquetado y Transporte de Expedientes de Reclamo Aceptados y Otros Documentos, aprobado por resolución de Presidencia PR-10280703 de fecha 28 de julio de 2003 y con código INS-04-2003; las Políticas Generales de Proceso de Pago de Garantía de Depósitos,



INSTITUTO
DE GARANTÍA
DE DEPÓSITOS

Instructivo para el Pago de la Garantía de
Depósitos para Bancos y Sociedades de
Ahorro y Crédito Miembros

Código:	C01-INS01
Versión:	01
Estado:	Vigente
Regulación:	Clave

aprobadas en Sesión de Consejo Directivo No. CD-04/2003 de fecha 14 de julio de 2003 y adoptadas por el Comité de Administración en sesión No. CA-02/2009 de fecha 15 de abril de 2009; así como el Instructivo de Logística para el Proceso de Pago de Garantía, aprobado por resolución de Presidencia PR-31051004 del 31 de mayo de 2004 y con código INS-06-2004. Así como todas aquellas disposiciones que contravengan y hayan sido emitidas con anterioridad a lo dispuesto en el presente Instructivo.

