



CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

EL COMITÉ DE NORMAS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 2 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que el Sistema de Supervisión y Regulación Financiera, tiene por objeto velar por la eficiencia y transparencia del sistema financiero, así como la adopción de los más altos estándares de conducta en el desarrollo de sus negocios.
- II. Que el artículo 32 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que la Superintendencia podrá requerir a los supervisados el acceso directo a todos los datos, informes o documentos sobre sus operaciones por los medios y la forma que ésta defina.
- III. Que el artículo 35 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que los directores, gerentes y demás funcionarios que ostenten cargos de dirección o de administración en los integrantes del sistema financiero deberán conducir sus negocios, actos y operaciones cumpliendo con los más altos estándares éticos de conducta, debiendo cumplir con eficiente funcionamiento de los sistemas de registro, tratamiento, almacenamiento, transmisión, producción, seguridad y control de los flujos de información.
- IV. Que el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, en el literal a) establece que le corresponde al Comité de Normas del Banco Central de Reserva la aprobación de normas técnicas y disposiciones que deben dictarse de conformidad a las leyes que regulan a los supervisados, especialmente los relativos a requerimientos de transparencia de la información.
- V. Que el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, en el literal b) establece que le corresponde al Comité de Normas del Banco Central de Reserva la aprobación de normas técnicas que proporcionen al público información suficiente y oportuna sobre los productos y servicios que ofrecen los integrantes del sistema financiero.
- VI. Que la transparencia de información de servicios financieros busca mejorar el acceso a la misma, para que el público en general pueda tomar decisiones con la debida información con respecto a los productos y servicios financieros bancarios que desean adquirir o contratar.
- VII. Que es necesario establecer las condiciones mínimas para propiciar un marco de transparencia en beneficio del público en general.

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

POR TANTO,

en virtud de las facultades normativas que le confiere el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero,

ACUERDA emitir las siguientes:

**NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA
INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS**

**CAPÍTULO I
OBJETO, SUJETOS Y TÉRMINOS**

Objeto

Art. 1.- Las presentes Normas, tienen por objeto definir las medidas mínimas de transparencia de información que deberán cumplir los sujetos obligados de las presentes Normas, 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.

Sujetos


Art. 2.- Los sujetos obligados al cumplimiento de las disposiciones establecidas en las presentes Normas son:

- a) Bancos constituidos en El Salvador;
- b) Sucursales de bancos extranjeros establecidas en El Salvador;
- c) Oficinas de bancos extranjeros autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero para colocar fondos en El Salvador;
- d) Bancos cooperativos;
- e) Sociedades de ahorro y crédito; y
- f) Banco de Desarrollo de la República de El Salvador, en lo que no contradiga a su ley de creación ni a lo dispuesto por la Corte de Cuentas. (4)

Términos

Art. 3.- Para los efectos de las presentes Normas, los términos que se indican a continuación tienen el significado siguiente:

- a) **Banco Central:** Banco Central de Reserva de El Salvador;
- b) **Cargos por cuenta de terceros:** importes de dinero que cobran los sujetos obligados en las presentes Normas, al usuario o cliente por los servicios prestados por terceras personas para cumplir con requisitos vinculados a las operaciones que, de acuerdo a lo pactado, serán a cargo del usuario o cliente;
- c) **Cliente:** es la persona natural o jurídica con quien los sujetos obligados en las


CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

- presentes Normas, establecen relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en el desarrollo de sus actividades;
- d) **Comisión:** importe de dinero que cobran los sujetos obligados al cumplimiento de las presentes Normas, al cliente por la prestación de una operación o un servicio adicional efectivamente prestado, identificadas y descritas en el contrato, y que no sea inherente al producto o servicio contratado;
 - e) **Contrato:** es un contrato de adhesión redactado de forma unilateral por parte de la entidad, y que regula relaciones jurídicas entre las entidades y sus clientes;
 - f) **Divulgación:** publicaciones en periódicos, sitios web, cualquier otro medio o dispositivo electrónico, así como las exhibiciones en cartelera física o electrónica de los sujetos obligados al cumplimiento de las presentes Normas;
 - g) **Entidad:** sujetos obligados a los que hace referencia en el artículo 2 de las presentes Normas;
 - h) **Órgano de Administración:** órgano colegiado que realiza la función de administración de la entidad, para el caso de las presentes Normas, se refiere a la Junta Directiva o Consejo de Administración según corresponda;
 - i) **Recargo:** es la penalización de carácter económico que la entidad aplica al cliente por incumplir sus obligaciones contractuales, por hechos atribuibles al mismo; la descripción o definición del recargo deberá incluirse en el contrato;
 - j) **Superintendencia:** Superintendencia del Sistema Financiero;
 - k) **Tasa de Interés:** precio que se paga o se recibe por el uso del dinero, el cual se establece como un porcentaje del capital en función de los días que el deudor o depositario lo tenga o ponga a disposición a partir de la fecha del desembolso o del depósito;
 - l) **Tasa de interés efectiva o TIE:** tasa de interés anualizada que permite igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente recibirá en préstamo;
 - m) **Tasa de interés nominal:** tasa de interés anualizada activa o pasiva establecida libremente por la entidad y aceptada por el cliente;
 - n) **Tasa de referencia:** tasa única que servirá de base para contratar las operaciones activas con tasa de interés ajustable y que será establecida por cada entidad; y
 - o) **Usuarios:** cualquier persona natural o jurídica que opere con las entidades o haga uso de los servicios que éstas prestan al público en general, sin ninguna relación contractual con la entidad.

CAPÍTULO II TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

Principio de transparencia de información

Art. 4.- El principio de transparencia pretende reforzar las relaciones entre las entidades y los clientes, a efectos de generar confianza mutua entre los mismos, a través de la divulgación de información sobre la aplicación y modificación de las tasas de interés,

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

comisiones, recargos, cargos por cuenta de terceros, asociados a las operaciones activas y pasivas que realicen, así como a los servicios que brinden las entidades. Esta información deberá ser accesible al público en general en formatos que permitan su fácil comprensión.

Información a los usuarios

Art. 5.- La entidad debe brindar a los usuarios y clientes toda la información que éstos soliciten de manera previa a la celebración de cualquier contrato.

Lo anterior podrá realizarse mediante la entrega física o la puesta a disposición por medios electrónicos de la información referida a tasas de interés, comisiones, cargos por cuenta de terceros y recargos de los productos y servicios ofrecidos por la entidad. Así como si gozan o no del beneficio de la garantía de depósitos. Con el objeto de facilitar la comparación de productos similares ofrecidos por otras entidades.

Sobre el servicio formal de atención

Art. 6.- La entidad deberá informar al público sobre el servicio formal de atención, para atender por cualquier medio, los reclamos y consultas de sus clientes. Asimismo, deberá informar sobre los mecanismos y procedimientos de atención, así como tiempos de respuesta.

Las preguntas más frecuentes que tengan los usuarios y clientes, con sus respectivas respuestas, relativas al producto o servicio, o a la atención al usuario, deberán estar disponibles en el sitio Web y a la vista en todo momento en las agencias de la entidad, como parte de la difusión que realicen de los productos y servicios que ofrezcan.

Art. 7.- La entidad velará porque en sus agencias y demás canales de atención al público, se coloque un aviso, con una tipografía legible a simple vista y que contenga la información sobre el mecanismo que la entidad ha implementado para atender reclamos y consultas de sus clientes especificando el horario para la atención al público y los medios de comunicación, tales como: teléfono de atención; correo electrónico; dirección física de la oficina de atención, entre otros.

Capacitación al personal relacionado con el servicio formal de atención

Art. 8.- La entidad deberá capacitar a los empleados relacionados con la atención de clientes y usuarios, o colocación de productos, en materia de estas disposiciones, los procedimientos operativos, cálculos de intereses de los productos financieros que ofrecen.

El programa de capacitación y las capacitaciones que se proporcione al personal antes indicado, deberá estar debidamente documentado en los expedientes de información del personal, los cuales deberán estar a disposición de la Superintendencia en todo

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

momento.

Información sobre condiciones promocionales

Art. 9.- Las condiciones promocionales que incentiven la contratación de determinadas operaciones activas, pasivas o servicios, deberán ser informadas al público y mantenidas por la entidad durante el período ofrecido, y de ser el caso, por el número de unidades a ofertar o por algún otro supuesto sujeto a la condición promocional; asimismo, estas condiciones promocionales deberán ser informadas adecuada y oportunamente, incluyendo la tasa nominal y efectiva de las operaciones de crédito, así como las comisiones, cargos por cuenta de terceros y recargos.

CAPÍTULO III DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN

Depósitos de modelos de contratos

Art. 10.- La entidad deberá remitir a la Superintendencia, previo a su ofrecimiento al público, los modelos de contratos de adhesión y sus anexos, para su respectiva revisión, depósito y registro, debiendo cumplir con lo estipulado en el literal l) del artículo 56 de la Ley de Bancos, inciso tercero literal h) del artículo 37 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, el artículo 22 de la Ley de Protección al Consumidor el artículo 22 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y considerando el contenido del Anexo No. 1 de las presentes Normas.

Plazo para la autorización de los contratos de adhesión

Art. 11.- La Superintendencia verificará conjuntamente con la Defensoría del Consumidor que los contratos de adhesión cumplen con la legislación vigente y para su depósito, contarán con un plazo no mayor de treinta días contados a partir de la remisión del mismo por parte de la entidad a la Superintendencia.

Cuando la entidad pretenda modificar el contrato de adhesión o sus anexos, deberá previamente remitirlo a la Superintendencia para la revisión en conjunto con la Defensoría del Consumidor, para su depósito y registro de las modificaciones y la sustitución del depositado con anterioridad.

De conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley de Protección al Consumidor, si después de treinta días de presentados los modelos de contratos de adhesión y sus anexos o modificaciones y no hubieren sido objetados u observados, se entenderá que cumplen con la correspondiente normativa y en consecuencia pueden ser utilizados.

Contenido del contrato

Art. 12.- El contrato y sus anexos debe proveer información clara, veraz, suficiente y de

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

fácil comprensión, que permita el pleno conocimiento de los deberes y derechos de la entidad y del cliente. El contrato contendrá como mínimo, lo siguiente:

- a) Monto de crédito otorgado, expresado en letras y números;
- b) Tasa de interés nominal, tasa de interés efectiva, tasa de interés moratoria o recargo por incumplimiento de pago; y
- c) Cualquier información que sea de utilidad e importancia para el cliente.

CAPÍTULO IV

CARTA DE APROBACIÓN DE CRÉDITO E INFORMACIÓN DE OPERACIONES PASIVAS

Información de la carta de aprobación de crédito

Art. 13.- La entidad, previo a la celebración de los contratos de adhesión, a petición del solicitante de crédito entregará por los medios físicos o electrónicos, una carta de aprobación de crédito en los términos y condiciones establecidos en el literal "p" del artículo 19 de la Ley de Protección al Consumidor. La carta de aprobación será un extracto del contrato, por lo que su contenido no debe diferir del mismo.

Para efectos que la carta de aprobación del crédito sea clara y cumpla con el principio de transparencia de información y para facilitar al usuario su comprensión, la entidad deberá crear un formato que incluya secciones diferenciables entre sí, ordenadas en filas, cuyo tipo y tamaño de letra sea legible a simple vista, no menor de 3 milímetros.

Documentos a incluir en el expediente de operaciones activas

Art. 14.- La carta de aprobación del crédito junto con la copia del contrato formará parte del expediente del cliente al igual que la correspondiente tabla de amortización programada, si procediere. La aceptación del cliente podrá documentarse por los medios físicos o electrónicos. (4)

Art. 15.- La entidad pondrá a disposición del público en general a través de sus carteleras físicas o electrónicas, la información que indique el lugar o medio por el cual se pueden interponer reclamos, los horarios de atención y los pasos a seguir en caso de no obtener respuesta o no considerarla satisfactoria.

Información mínima en operaciones pasivas

Art. 16.- La entidad, previo a la celebración de los contratos de operaciones pasivas, deberá entregar un formulario en formato físico o electrónico, de acuerdo a las indicaciones de los usuarios, con la información mínima siguiente:

- a) Tasa de interés nominal que se aplicará por el depósito; (1)
- b) Las fechas de corte o la periodicidad para el abono de intereses;
- c) El monto y detalle de cualquier comisión cargo, gasto o cobro que se trasladen al cliente excepto los impuestos o contribuciones especiales;

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

- d) Las penalidades que se aplicarán por incumplimiento de las obligaciones contraídas;
- e) Advertencias sobre penalizaciones por movimientos mínimos en tarjetas de débito cuando aplique, siempre y cuando hayan sido acordados en el contrato; y
- f) Otra información que la entidad considere que es relevante.

Adicionalmente a lo establecido en el presente artículo, la entidad deberá informar la fecha de vencimiento del depósito, de ser el caso y el tiempo que tiene el usuario para cancelarlo antes de su renovación automática.

No obstante lo establecido en este artículo, quedan exoneradas de la entrega física del formulario aquellas cuentas para el pago de remuneraciones a trabajadores, inclusive indemnizaciones laborales, mediante transferencia de fondos desde una cuenta especial de depósito del empleador, en los que se identifique a la cuenta especial del empleador y al titular de la cuenta de depósito. Si este tipo de cuenta se encuentra asociada al uso de tarjeta de débito, la entidad deberá informar sobre lo establecido en el literal e) del presente artículo.

La información requerida en el presente artículo deberá ser completa, precisa, veraz, clara y oportuna.

CAPÍTULO V DE LAS TASAS DE INTERÉS

De las tasas de interés activas

Art. 17.- La entidad deberá establecer y hacer del conocimiento público una tasa de referencia única expresada en porcentaje, para sus operaciones de préstamos en moneda de curso legal y otra para sus operaciones de préstamos en moneda extranjera, de conformidad con los requerimientos legales. La metodología de cálculo deberá estar documentada y a disposición de la Superintendencia cuando ésta lo requiera.

Respecto de la tasa de interés nominal, deberá diferenciarse claramente, en la divulgación de los productos que se ofrezcan y en el documento contractual, si ésta es fija o variable o una combinación de ambas; las cuales deberán de considerar las Tasas Máximas Legales, de conformidad a lo establecido en la Ley Contra la Usura y en su normativa técnica.

La entidad deberá informar la tasa de interés efectiva o TIE dentro de la carta de aprobación del crédito, documentos contractuales y en toda publicidad de operaciones de crédito que se realice por cualquier medio masivo o individual, con similar énfasis en la publicación de las otras variables financieras tales como el monto y plazo del crédito, monto de cuota y cantidad total a pagar al final del plazo.

CNBCR-15/2018	NCM-02 NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

En aras de facilitar la toma de decisiones de los usuarios sobre productos que ofrecen las entidades, éstas podrán divulgar en su sitio web, la fórmula correspondiente para el cálculo de los intereses periódicos, la fórmula y la forma de cálculo de la TIE, la forma de amortizar los créditos con los correspondientes abonos a capital, intereses y demás gastos aplicables, poniendo a disposición de los usuarios y clientes, ejemplos de dichos cálculos y calculadoras financieras para efectos de simulación.

Método de cálculo de los intereses

Art. 18.- Para el cómputo de los intereses de las operaciones activas o pasivas, la entidad deberá aplicar el método de interés simple exacto, el cual consiste en contar los días de uso del dinero con base en el año calendario y utilizar el divisor de 365 o 366 días, según corresponda, utilizando la siguiente fórmula:

$$I = P * i * n$$

Donde:

I = Interés a pagar

P = Capital adeudado

i = Tasa de interés nominal porcentual vigente

n = Es el factor establecido de la relación del tiempo transcurrido dividido entre 365 o 366 si el año fuere bisiesto

Para el cálculo de los intereses de las operaciones activas y pasivas efectuados por medio de los sistemas informáticos, se deberán utilizar seis decimales para computar los intereses, el último dígito retenido se deberá aproximar hacia el inmediato superior cuando el primer dígito que se pierde sea igual o superior a cinco; los mismos criterios serán utilizados para el almacenamiento de la información.


Tasa de interés efectiva

Art. 19.- El cálculo de la TIE, se hará tomando en cuenta la totalidad de los cargos que la entidad cobrará al cliente, incluido los cargos por cuenta de terceros obligatorios al financiamiento de acuerdo a los modelos de contrato depositados en la Superintendencia, excepto los gastos notariales, el pago de impuesto, tasas y contribuciones, incorporando el plazo y modalidades para redimir la obligación y expresándola en términos porcentuales sobre el principal.

La entidad deberá calcular la TIE anualizada, para cada tipo de operación, de acuerdo a la siguiente metodología:

a) Determinación de la tasa máxima de interés efectiva para efectos de publicación:

Para las operaciones activas se entenderá como tasa máxima de interés efectiva

CNBCR-15/2018	NCM-02 NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

anualizada aquella que toma en cuenta la totalidad de los cargos que la entidad cobrará al cliente, incorporando el plazo y modalidades para redimir la obligación y expresándola en términos porcentuales sobre el principal. Por cada tipo de producto financiero de operaciones activas ofrecido al público, la entidad deberá publicar mensualmente la tasa máxima efectiva anualizada, que en términos de montos y plazo represente la tasa efectiva más alta. La publicación deberá contener una aclaración de los parámetros considerados para el cálculo de la referida tasa, con base a lo establecido en el segundo literal del presente artículo.

b) Determinación de la tasa de interés efectiva anualizada para efectos del contrato:

Se determinará con el monto autorizado al deudor e incluirá la totalidad de los cargos que la entidad cobrará al cliente incluido los cargos por cuenta de terceros, obligatorios al financiamiento de acuerdo a los modelos de contrato depositados en la Superintendencia, excepto los gastos notariales, el pago de impuesto, tasas y contribuciones.

Método de cálculo de la tasa de Interés efectiva

Art. 20.- Por cada producto financiero de operaciones activas ofrecido al público, la entidad deberá calcular y publicar una tasa efectiva máxima anualizada, la cual se determinará con base al procedimiento siguiente:

- a) Primero se determinará la tasa de interés efectiva igualando el valor actual de todas las cuotas de capital, intereses, comisiones y demás pagos que serán efectuados por el usuario, excepto el pago de impuestos, con el monto del préstamo. Su fórmula se expresa como sigue:

$$\sum_{n=1}^n D_n (1 + i_k)^{-t_n} = \sum_{m=1}^m R_m (1 + i_k)^{-t_m}$$

En donde:

D: monto de desembolsos, deducidas las comisiones, recargos y otros cargos relacionados con el mismo.

n: número de desembolsos.

t_n: tiempo transcurrido desde la fecha de cálculo elegido (al inicio) hasta la fecha de desembolso n.


R: pagos por amortización, que incluye intereses, comisiones, recargos y otros cargos incluidos en el

rendimiento efectivo de la operación.

m: número de pagos.

t_m: tiempo transcurrido desde la fecha de cálculo elegido (al inicio) hasta la del pago m.

i_k: tanto por uno efectivo, referido al período de tiempo elegido para expresar las t_n y t_m en números enteros.

CNBCR-15/2018	NCM-02 NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

- b) Derogado (3)
 c) La tasa de interés efectiva se calculará utilizando la fórmula siguiente (3):

$$TIE = TIRp * K$$

Siendo:

TIE: tasa de interés efectiva anual.

TIR: tasa interna de retorno.

p: periodicidad.

K: número de pagos o cuotas durante un año.


Periodicidad (p)	Número de pagos (K)
Diaria	365
Semanal	52
Catorcenal	26
Quincenal	24
Mensual	12
Bimestral	6
Trimestral	4
Cuatrimestral	3
Semestral	2
Anual	1
Al vencimiento	365/Número de días*

* Número de días que comprende entre la fecha de otorgamiento y vencimiento del crédito.

CAPÍTULO VI DE LA TRANSPARENCIA DE LAS COMISIONES, RECARGOS Y DE LOS CARGOS POR CUENTA DE TERCEROS

De las comisiones

Art. 21.- Las comisiones deben llevar una denominación clara y un concepto o significado para mayor claridad y transparencia hacia el público en general. Los términos y formas relacionados con las comisiones deberán ser previamente conocidos, aceptados y contratados; además, deben corresponder a un servicio adicional efectivamente prestado por la entidad y que no sea inherente al producto o servicio

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

contratado por los usuarios de conformidad con la legislación vigente.

No estarán de conformidad a la naturaleza de comisión el cobro de facilidades tales como atención VIP, aire acondicionado, agua, café u otros que la entidad ponga a disposición de los clientes para la prestación de los servicios de una manera cómoda y segura.

No se podrán cobrar dos o más comisiones por un mismo concepto, ni aplicar por un mismo hecho o acto recargos o por cargos por cuenta de terceros.

La entidad deberá ser lo más específica en la publicación de sus comisiones, garantizando la transparencia de los cobros que realiza hacia los usuarios. (5)

De los recargos

Art. 22.- Los términos y la forma que originen los recargos deberán estar disponibles para el público en general; y deberán ser leídos y explicados, aceptados y contratados por los clientes de conformidad con la legislación vigente.

Las denominaciones de los recargos deben permitir una fácil identificación y comprensión por parte del público en general y no deben prestarse a confusión con las comisiones, ni con los cargos por cuenta de terceros.

Divulgación de tasas de productos y servicios en tarjetas de débito


Art. 23.- Sin perjuicio que, de acuerdo al ordenamiento legal aplicable, existe libertad para establecer las comisiones y recargos que se estimen convenientes, la entidad deberá divulgar las tasas de redescuento y de intercambio aplicadas a las tarjetas de débito de los clientes, de conformidad con el Anexo No. 2 de las presentes Normas.

La entidad divulgará dichas tasas a través de su sitio web.

De los cargos por cuenta de terceros

Art. 24.- En ningún caso podrán aplicarse cargos por cuenta de terceros por conceptos no pactados previamente con el cliente. Se exceptúan las instrucciones de cargos relacionados con la contratación de productos y servicios que el cliente ha autorizado a terceros que realicen en sus cuentas tales como pagos de agua, energía eléctrica, telefonía, impuestos municipales, seguros, entre otros.

Tratándose de cargos por primas de seguros en los casos de póliza colectiva contratada con la entidad, ésta entregará al cliente un extracto de la póliza que será provisto gratuitamente por la aseguradora y que contendrá un detalle de los riesgos cubiertos, los derechos y obligaciones del cliente, forma de renovación y modificaciones a que está sujeta la póliza. En todo caso, tanto la entidad como la aseguradora deberán entregar

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

copia gratuita de la póliza a requerimiento del cliente.

En el caso que el cliente pague un monto por servicios de peritos para valuaciones de bienes muebles e inmuebles como requisito vinculado a las operaciones a contratar, la entidad o el perito valuador entregarán a éste un original del valúo realizado y el comprobante de pago por este servicio.

Art. 25.- Toda información divulgada de tasas de interés, nominal y efectiva, comisiones, recargos y cobros por cuenta de terceros, incluso las de carácter comercial, deberá referirse a un producto o servicio financiero específico cuando sea aplicable o sea procedente diferenciar, de tal manera que no induzca a error o confusión al público.

Todas las publicaciones de carácter comercial que divulguen tasas de interés, deberán indicar la tasa nominal y la tasa efectiva vigentes en la misma frecuencia con el mismo tamaño de letra, debiendo establecer claramente las restricciones correspondientes. Las entidades podrán poner a disposición del público en general esta información, a través de su sitio web.

Asimismo, las entidades deberán abstenerse de publicar las comisiones o recargos que han sido declaradas improcedentes, en sentencia firme, por la autoridad competente.

Las comisiones, recargos o cargos a terceros, deben contar con los respaldos que permitan acreditar la existencia efectiva del servicio o penalización y que justifican el cobro al cliente.

Los referidos respaldos, deberán estar a disposición de la Superintendencia en todo momento.

CAPÍTULO VII

REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES A LA SUPERINTENDENCIA

Remisión de información a la Superintendencia

Art. 26.- La entidad deberá remitir a la Superintendencia, en medios electrónicos o en la forma que ésta lo determine, en los últimos tres días hábiles de cada mes, la información relativa a las tasas de interés, comisiones, recargos y cobros por cuenta de terceros, que publicarán el primer día del siguiente mes, de conformidad a lo establecido en las presentes Normas.

Art. 27.- Para efectos de propiciar una mayor transparencia, la entidad deberá contar con políticas de comisiones y recargos autorizadas por el Órgano de Administración, en las que se defina y se aclare cada una de las comisiones, cargos por cuenta de terceros y recargos, su significado, operaciones sobre las que aplica, máximo a cobrar y frecuencia

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

a cobrar, entre otros; estas políticas deberán ser remitidas a la Superintendencia dentro de los primeros treinta días del año en curso.

Cuando se adicionen nuevas comisiones, cargos por cuenta de terceros y/o recargos, la entidad deberá actualizar las políticas y remitirlas a la Superintendencia en los diez días hábiles siguientes a la aprobación por el Órgano de Administración.

CAPÍTULO VIII CONTENIDO CONTRACTUAL

Contrato de operaciones activas con tasa de interés fija

Art. 28.- En el caso de operaciones activas que se contraten con la modalidad de tasa de interés fija deberá quedar establecido en el contrato que se celebre al respecto, que la tasa de interés se mantendrá fija durante el plazo establecido.

Contratos de operaciones activas con tasa de interés ajustable

Art. 29.- En el caso de operaciones activas que se contraten con la modalidad de tasa de interés ajustable, deberá quedar establecido en el contrato que se celebre al respecto el diferencial con relación a la tasa de referencia que se aplicará durante la vigencia de la operación, la periodicidad de los ajustes y el interés moratorio que se cobrará en casos de mora. El diferencial establecido será el máximo y el interés moratorio se mantendrá fijo hasta la extinción total de la respectiva obligación crediticia.

Previo a la contratación de la operación, deberá explicársele al usuario las fluctuaciones a que podrá estar sujeta la tasa de interés de la operación contratada al variar la tasa de referencia.

Las modificaciones de la tasa de referencia de las operaciones activas afectarán a todos los contratos que se hayan pactado con tasa ajustable, de conformidad a la frecuencia con que se haya establecido en el contrato de crédito.

Cualquier incremento en la tasa de interés activa, deberá ser comunicado de manera directa y por escrito al cliente, por cualquier medio que la entidad disponga con quince días de anticipación a ser aplicado, sin perjuicio de las publicaciones que la entidad deba realizar de acuerdo con la Ley de Bancos y Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.

En todo caso, deberá tenerse la evidencia física o electrónica que se ha efectuado la comunicación correspondiente.

Contratos de préstamos con recursos de instituciones específicas

Art. 30.- Cuando se contraten préstamos de mediano y largo plazo con tasa de interés

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

ajustable, financiados con recursos provenientes de otras instituciones financieras específicas, en el contrato deberá especificarse que los ajustes estarán vinculados al costo de los recursos financieros.

Previo a la contratación de la operación, deberá explicársele al usuario que los ajustes a la tasa de interés dependerán de los cambios en los costos de los recursos financieros proveídos por la entidad específica.

Contratos bajo programas especiales de préstamos

Art. 31.- Cuando se contraten préstamos bajo la modalidad de programas especiales con tasas de interés ajustables que no estén vinculadas a la tasa de referencia, la tasa de interés y comisiones se establecerá uniformemente para todos los préstamos de conformidad a lo contratado con la entidad acreedora correspondiente.

La entidad deberá comunicar a la Superintendencia con cinco días hábiles de anticipación la apertura de cada programa especial, debiendo detallar el producto a ofrecer, la duración del programa, la forma de ajuste de las tasas de interés, las comisiones a cobrar, el plazo máximo y mínimo de la operación y la tasa máxima efectiva, calculada según se indica en las presentes Normas.

Condición de los intereses de operaciones activas

Art. 32.- En la contratación de operaciones activas, los intereses estarán sujetos a las siguientes disposiciones:

- a) En los contratos con operaciones activas la entidad deberá hacer constar las tasas nominal y efectiva, en este orden, expresadas en forma anualizada, en letras y números de mayor tamaño;
- b) No se puede cobrar intereses que no hayan sido devengados, no obstante pacto en contrario; se exceptúa las operaciones de descuento de documentos;
- c) No se puede pactar el cobro de intereses sobre intereses, ni intereses sobre comisiones y cargos por cuenta de terceros o recargos;
- d) El cómputo de los intereses se hará a partir del día en que los recursos son entregados al cliente hasta un día antes de la fecha de reembolso, salvo disposición en contrario en beneficio del deudor; y
- e) Los intereses se aplicarán solamente sobre saldos insolutos de capital durante el tiempo que hayan estado pendientes y en el caso de los intereses moratorios se aplicarán sobre el saldo de capital vencido que se haya dejado de pagar y no sobre el total de la deuda.

Toda cantidad que se reciba en concepto de operaciones activas se imputará primeramente a intereses y el remanente si lo hubiere a capital, salvo disposición en contrario en beneficio del deudor.

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

Cuando la fecha límite de pago sea un día de cierre bancario, un día feriado, un día de asueto nacional, fin de semana, o que no estuviere habilitado el sistema informático o la posibilidad para poder efectuar el pago, la fecha límite de pago se prorrogará al siguiente día hábil.

Condición de los intereses en operaciones pasivas

Art. 33.- En la contratación de operaciones pasivas, los intereses estarán sujetos a lo siguiente:

- a) En los depósitos de ahorro, los intereses se computarán a partir del día de la recepción del depósito o remesa, hasta el día anterior a la fecha de retiro de los fondos; y
- b) En los demás depósitos, el cómputo de los intereses se hará a partir del día siguiente a la recepción de los fondos, hasta el día de vencimiento del plazo convenido para el pago o cancelación.

CAPÍTULO IX RELATIVO A LA DIVULGACIÓN

Divulgaciones mensuales

Art. 34.- La entidad deberá publicar el primer día de cada mes, en dos diarios de circulación nacional en forma clara y legible las tasas de interés de referencia, la nominal y la efectiva, las comisiones, los recargos y los cobros por cuenta de terceros, que estarán vigentes para dicho mes, tomando de base los formatos descritos en los Anexos Nos. 3, 4 y 5 de las presentes Normas, excepto los bancos cooperativos, quienes deberán exhibirlas en carteleras en sus agencias. (1)

La entidad, deberá exhibir, a partir del primer día de cada mes, en las carteleras instaladas en sus oficinas centrales, en las agencias y en su sitio web de manera clara, legible y visible, las tasas de interés, comisiones, recargos y cobros por cuenta de terceros aplicables a sus operaciones, que estarán vigentes para ese mes.

Las tasas de interés de las operaciones activas y pasivas que se divulguen deberán ser anuales.

La información a través del sitio web, deberá mostrarse mediante un vínculo con nombre relacionado a la información sobre productos y servicios. Este vínculo, proporcionará información de las tarifas cobradas por la entidad así como los modelos de contratos de adhesión para los diferentes productos y servicios que la entidad comercialice. Los contratos, reglamentos o anexos que se publiquen en los sitios web deben encontrarse actualizados y tener la fecha de la última actualización debiendo ser idéntica a la información que la entidad difunda en sus oficinas de atención al público y en los

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

periódicos.

Art. 35.- Las tasas de interés nominales y efectivas divulgadas deben ser las máximas para cada tipo de operación de crédito, presentadas en forma de porcentaje, con dos decimales.

Art. 36.- Las tasas de interés, comisiones, recargos y cargos por cuenta de terceros, tendrán vigencia a partir del día de su divulgación y no se podrán aplicar las que no hayan sido divulgadas, excepto que se trate de aumentos de las tasas de interés de operaciones pasivas o de disminuciones de tasas de interés sobre operaciones activas y de comisiones por servicios o recargos.

La información sobre comisiones, recargos, cargos por cuenta de terceros y otras condiciones relevantes referidas a los productos y a la prestación de servicios, deberá ser detallada a fin de permitir a los usuarios tener pleno conocimiento de las mismas, realizar las verificaciones que correspondan y comprender el costo involucrado.

Información de pólizas de seguros


Art. 37.- La información referida a los seguros que la entidad ofrezca, estén o no asociados a operaciones crediticias, deberán indicar previamente, en forma clara y detallada los riesgos cubiertos, el monto de la prima o la forma en que será determinado, las exclusiones del seguro, la forma y el plazo para efectuar el reclamo. El usuario tiene el derecho de contratar libremente a la compañía de seguros para la adquisición de su póliza de seguro para ser otorgada como garantía, que cumpla los parámetros de riesgo de la entidad que corresponda, de acuerdo a las políticas internas de la entidad.

En caso de fallecimiento o invalidez del titular de una póliza de seguro ofrecida por la entidad, ésta informará al usuario que notifique el siniestro, si este producto o servicio tiene asociado un seguro.

La entidad deberá informar en un plazo máximo de cinco días hábiles a los beneficiarios de dicha póliza de seguro, el nombre dirección y teléfono de atención de reclamos de la Sociedad de Seguros con la que se haya contratado dicha póliza y el procedimiento a seguir para hacer efectivo el reclamo.

Divulgación de las modificaciones

Art. 38.- Los incrementos de las tasas de interés en las operaciones activas, de las comisiones por servicios, de los cargos por cuenta de terceros, así como las disminuciones de las tasas de interés en las operaciones pasivas, ocurridos con posterioridad a la divulgación mensual, deberán divulgarse con ocho días de anticipación a su vigencia, de la misma forma en que se describe en el inciso segundo del artículo 34 de las presentes Normas. Estas divulgaciones deberán referirse exclusivamente a los

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

cambios por realizar.

Cuando se trate de operaciones activas que pertenezcan a programas especiales con tasa de interés que no esté vinculada a la tasa de referencia, los aumentos de tasa de interés deberán divulgarse con treinta días de anticipación.

Las disminuciones de las tasas de interés de los depósitos a plazo que se renuevan en forma automática, deberán divulgarse con ocho días de anticipación al vencimiento. El aviso de disminución deberá indicar que quienes no acepten la nueva tasa de interés tienen un plazo de quince días contados a partir del vencimiento para retirarlo.

Las divulgaciones a que se refiere el presente artículo, se realizarán a través de las publicaciones mensuales y a través de las publicaciones posteriores, cada vez que haya una disminución de las tasas pasivas.

Corrección de publicaciones

Art. 39.- La Superintendencia podrá requerir nuevas publicaciones en aquellos casos en que no se hayan cumplido los requisitos que señala la Ley de Bancos y la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, así como lo establecido en las presentes Normas.

Oferta pública

Art. 40.- Las divulgaciones tendrán el carácter de oferta pública y obligarán a la entidad en los términos del artículo 64 inciso tercero de la Ley de Bancos y artículo 42 inciso tercero de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito.


Divulgación de condiciones pasivas

Art. 41.- La entidad deberá divulgar información concerniente a plazos, tasas de interés, capitalización de intereses, recargos, comisiones y otras condiciones que impliquen beneficios o costos significativos para los clientes. La entidad publicará tal información en dos diarios de circulación nacional, por lo menos tres veces al año y estarán a la entera disposición de los usuarios en sus oficinas de atención al público, sitio web y otros medios de comunicación que la entidad estime conveniente.

Al pie de la divulgación de las tasas de interés pasivas deberá indicarse que las distintas modalidades de depósitos ofrecidos, han sido aprobadas por el Banco Central, en lo referente a la transferencia o negociabilidad y al plazo.

No obstante lo establecido en el inciso primero del presente artículo, queda excluidos de la publicación en diarios de circulación nacional, los Bancos Cooperativos.

CAPÍTULO X

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

DE LAS GESTIONES DE COBRO POR TERCEROS

Prestación de servicios por terceros

Art. 42.- La entidad debe establecer políticas y procedimientos apropiados para evaluar y monitorear la tercerización de servicios de gestión de cobro administrativa. Para ello, la entidad debe formalizar contratos, que incluyan el alcance y definan claramente las responsabilidades del proveedor de servicios y de la entidad.

Adicionalmente los contratos deberán incluir como mínimo las cláusulas siguientes:

- a) Confidencialidad de la información;
- b) Obligación del proveedor de cumplir con las disposiciones legales que le son aplicables y las penalizaciones por su incumplimiento;
- c) En los casos en que se realicen cobros administrativos, detalle del tratamiento de cobro administrativo o cobro de la mora que se realizará al cliente, así como la tabla de honorarios por las gestiones realizadas. El cobro realizado al cliente deberá estar en concordancia con los costos en que incurre la entidad; y
- d) Obligación del proveedor de documentar los servicios brindados de manera que faciliten una adecuada revisión de la prestación del servicio, por parte de la entidad y de la Superintendencia.

Empresas gestoras de cobro


Art. 43.- La entidad debe tener a disposición de sus clientes, los datos actualizados de las oficinas de gestión de cobro, que incluya como mínimo lo siguiente: nombre de oficina, dirección, teléfonos y los horarios en que efectuarán los cobros. Esta información deberá estar a disposición de los clientes a través de medios electrónicos y en sus agencias.

CAPÍTULO XI OTRAS DISPOSICIONES, DEROGATORIA Y VIGENCIA

Generación de información estadística

Art. 44.- La entidad, deberá contar con un sistema automatizado de registro, tratamiento, almacenamiento, transmisión, producción, seguridad y control de reclamos o gestiones que involucren cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente, recibidas en el mes anterior, relacionadas a productos o servicios financieros, el cual deberá contener entre otros, el número de casos, motivo de reclamos, casos en proceso o finalizado, conforme al formato descrito en el Anexo No. 6 de las presentes Normas.
(1)

El sistema generará estadísticas para conocer cuáles productos de los que ofrece cada

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

entidad son los que presentan mayor número de reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente recibidas en el mes anterior, relacionadas a productos o servicios financieros, con el objeto de que el Órgano de Administración, tome decisiones con base a información relevante y oportuna de conformidad a lo establecido en el artículo 35 literales d), e), h) y j) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero. (1)

La Superintendencia podrá requerir acceso directo en tiempo real a dicho sistema de conformidad al artículo 32 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

Atención especial al adulto mayor (5)

Art. 44-A.- Con el objeto de garantizar la atención del adulto mayor conforme a la Ley de Atención Integral para la Persona Adulta Mayor, las entidades deberán utilizar los medios electrónicos o digitales de canales de atención a los adultos mayores, en especial en lo relativo a apertura y actualización de información de cuentas de ahorro o corrientes, considerando las garantías de autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y conservación de la información, que permitan el resguardo de la información remitida por parte de los adultos mayores, a efectos de salvaguardar el derecho a la privacidad de estos. (5)

Esta habilitación implica que la entidad pueda recibir copias digitales, a través de escaneo o fotografía de los documentos necesarios para la actualización de la información. Asimismo, las entidades podrán aplicar medios de comunicación como llamadas telefónicas, videollamadas o mecanismos biométricos, con el objeto de que el adulto mayor no tenga que desplazarse a un establecimiento de la entidad. (5)

Las entidades están obligadas a garantizar que los actos de comunicación y aceptación, provenga del titular. (5)


Para el cumplimiento de este artículo, las entidades deberán divulgar a través de los medios que consideren pertinentes la ampliación de los canales de atención para los adultos mayores. (5)

Asimismo, las entidades deberán considerar en la aplicación de estos procedimientos la capacidad cognitiva del adulto mayor. (5)

Cuentas para Pensionados (5)

Art.44-B.- De acuerdo con la Ley Integral del Sistema de Pensiones, la Pensión constituye un derecho a favor del afiliado el cual, para el goce de este, necesita el uso de los medios que ponen a disposición las entidades del Sistema Financiero. (5)

Con el objeto de contribuir a facilitar el pago de la pensión por vejez el cual es realizado

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

mediante abono a cuenta a nombre de la persona beneficiaria, a través de un depósito en cuenta corriente o de ahorro, las entidades deberán de implementar un régimen gratuito de retiros de efectivo en cajeros automáticos de la red de la entidad a nivel nacional, considerando de manera gratuita los primeros 10 retiros mensuales, esta cuenta no le será aplicable el cobro por manejo de cuenta, estas cuentas tendrán por objeto el cobro de la pensión. (5)

Estas cuentas serán de aplicación para los pensionados de los diferentes regímenes previsionales aplicables a nivel nacional, podrán ser abarcados a las pensiones de invalidez y sobrevivencia cuando el usuario la utilice únicamente para el cobro de la referida pensión. (5)

Las entidades podrán adecuar sus productos a estas características o crear un producto de acuerdo con lo establecido en el presente artículo. (5)

Rol del Auditor Interno

Art. 45.- La Auditoría Interna de los sujetos obligados deberá velar por el cumplimiento de las presentes Normas.

Divulgación al público sobre resumen estadístico

Art. 46.- La entidad deberá divulgar en el sitio web un enlace que direcciona al resumen estadístico sobre los motivos de reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente recibidas en el trimestre anterior, relacionadas a productos o servicios financieros, así como indicadores de eficiencia de los casos resueltos y los tiempos máximos para la resolución de éstos. (1)


Las entidades deberán presentar el resumen estadístico tomando en consideración lo establecido en el Anexo No. 6 de las presentes Normas.

Remisión de información a la Superintendencia

Art. 47.- La entidad deberá remitir mensualmente a la Superintendencia en un plazo de cinco días hábiles siguientes al mes en referencia, el control estadístico establecido en el Anexo No. 6 de las presentes Normas.

Asimismo, en el caso que un cliente presente un reclamo por operaciones, servicios y/o productos financieros sin contrato vigente con la entidad, esta deberá registrarlos con el código 26 "Otros motivos", del Anexo No. 8 de las presentes Normas. (4)

En caso de no haber reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente recibidas en el mes anterior, relacionadas a productos o servicios financieros, la entidad remitirá a la Superintendencia una nota en la que haga constar tal situación. (1)

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

Detalles técnicos para la remisión de información a la Superintendencia

Art. 48.- La Superintendencia remitirá a las entidades, con copia al Banco Central, en un plazo máximo de treinta días posteriores a la fecha de entrada en vigencia de las presentes Normas los detalles técnicos relacionados con el envío de la información solicitada en el artículo 47 de las presentes Normas.

Los detalles técnicos se circunscribirán a la recopilación de información conforme a lo regulado en las presentes Normas.

Sanciones

Art. 49.- Los incumplimientos a las disposiciones contenidas en las presentes Normas, serán sancionados de conformidad a lo establecido en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

Derogatoria

Art. 50.- Las presentes Normas derogan las "Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros" (NPB4-46), aprobadas el siete de julio de dos mil diez por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, cuya Ley Orgánica se derogó por Decreto Legislativo No. 592 que contiene la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, publicada en Diario Oficial No. 23, Tomo No. 390, de fecha dos de febrero de dos mil once.

Transitorios

Art. 51.- Las entidades deberán remitir a la Superintendencia el Anexo No.1 de las "Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros" (NPB4-46), denominado "Control de Reclamos o Denuncias" hasta el mes de enero de 2020, con la información correspondiente al mes de diciembre de 2019. (1)

Art. 51-A.- Las entidades con el objeto de implementar lo establecido en los artículos 44-A y 44-B tendrá un plazo de un mes a partir de la vigencia de las referidas modificaciones. (5)

Para la implementación del régimen del cobro por comisión por consulta de saldo de acuerdo con lo establecido en el Anexo No.1 de la Presentes Normas, las entidades mientras no modifiquen la red de Cajeros indicando el mensaje del cobro por este servicio o que este servicio puede generar cobros o comisiones, deberán ofrecerlo de manera gratuita. (5)

Mientras dure el proceso de implementación, las sociedades que ofrecen servicios complementarios a los servicios financieros de los sujetos de las presentes Normas, deberán adecuar sus servicios a lo dispuesto en la presente disposición. (5)

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

Art. 52.- Las entidades sujetas a estas Normas tendrán hasta seis meses a partir de la comunicación de los detalles técnicos por parte de la Superintendencia, para adecuarse y dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 44, 46 y 47 de las presentes Normas.

Las entidades deberán remitir a la Superintendencia en los primeros cinco días hábiles del mes de marzo de 2020, el primer informe que contenga la información relativa al mes de enero y febrero de 2020 de conformidad al Anexo No. 6 de las presentes Normas. (1)
(2)

Art. 52-A.- Para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 20 literal c) de las presentes Normas, las entidades contarán con un plazo de adecuación de setenta y cinco días hábiles contados a partir del 16 de enero de 2023, para efectuar los cambios en sus sistemas informáticos, así como en sus carteras de préstamos. (3)

Aspectos no previstos

Art. 53.- Los aspectos no previstos en materia de regulación en las presentes Normas, serán resueltos por el Banco Central por medio de su Comité de Normas.

Vigencia

Art. 54.- Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir del siete de enero de dos mil diecinueve.

MODIFICACIONES:

- (1) Modificaciones a los artículos 16, 34, 44, 46, 47, 51, 52 y Anexos No. 6, No. 7 y No. 8, aprobada por el Banco Central de Reserva de El Salvador por medio de su Comité de Normas, en Sesión No. CN-17/2019, de fecha 23 de octubre de dos mil diecinueve, con vigencia a partir del catorce de noviembre de dos mil diecinueve.
- (2) Modificación al artículo 52 aprobada por el Banco Central de Reserva de El Salvador por medio de su Comité de Normas, en Sesión No. CN-02/2020, de fecha 4 de febrero de dos mil veinte, con vigencia a partir del día de su comunicación.
- (3) Modificaciones en el artículo 20 literal c) y Anexo No. 6, adición de artículo 52-A y derogatoria en el artículo 20 del literal b), aprobadas por el Banco Central de Reserva de El Salvador por medio de su Comité de Normas, en Sesión No. CN-11/2022 de fecha 30 de diciembre de dos mil veintidós, con vigencia a partir del 16 de enero de dos mil veintitrés.
- (4) Modificaciones a los artículos 2, 14, 47 y Anexo No. 7, aprobadas por el Banco Central de Reserva por medio de su Comité de Normas, en Sesión No. CN-04/2023, del 28 de junio de dos mil veintitrés, con vigencia a partir del 14 de julio de dos mil veintitrés.
- (5) Modificación en el artículo 21 e incorporación de los artículos 44-A, 44-B, 51-A y numeral 7 del Anexo No.1, aprobadas por el Banco Central de Reserva por medio de su Comité de Normas, en Sesión No. CN-07/2024, del 22 de agosto de dos mil veinticuatro, con vigencia a partir del 06 de septiembre de dos mil veinticuatro.

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

Anexo No. 1

COMISIONES Y RECARGOS

Comisiones y Recargos cuyo cobro es procedente, en las condiciones indicadas:

1. **COMISIÓN POR PAGO DE COLECTORES:** Su cobro procede solamente si se aplica a la empresa a la que el banco preste el servicio de colecturía y no al público en general, siempre que en los contratos con aquellas empresas se pacte el cobro de esta comisión, determinándose también que, si el banco pretende prestar tal servicio solo a los clientes del mismo banco, ello deberá hacerse constar en los contratos de colecturía que los bancos suscriban con las empresas;
2. **COMISIÓN POR TRÁMITE DE INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS:** El cobro de esta comisión procede al comprobarse que los bancos gestionan la inscripción de documentos que, al final, redunda también en un beneficio a favor del cliente, al lograrse la prontitud en el servicio registral y en el rescate de documentos que se encuentren en problemas;
3. **COMISIÓN POR CONTEO DE MONEDA FRACCIONARIA:** El cobro de esta comisión procede siempre y cuando sea aplicada únicamente a los clientes que, por su giro comercial y por el manejo de altos volúmenes de moneda fraccionaria, requieran tal servicio;
4. **COMISIÓN POR ANOTACION O RAZÓN PUESTA A CHEQUES NO PAGABLES:** Su cobro procede al utilizarse los servicios del banco a tal fin, considerando que bien puede el interesado solicitar los servicios profesionales de un Notario a tal propósito, como opción;
5. **COMISIÓN POR MANTENER LA VIGENCIA DE PÓLIZAS AJENAS:** Su cobro procede considerando que hay bancos que realizan una gestión al efecto, que se traduce en el pago de una prima por cuenta del cliente, para mantener vigente la Póliza respectiva, que es ajena a la comercializada por el mismo banco o por entidades pertenecientes al mismo conglomerado financiero, lo cual redunda en un beneficio para el cliente;
6. **RECARGO POR PAGO ANTICIPADO:** El cobro de este recargo procede sólo en los supuestos de excepción prevenidos en el literal m) del artículo 19 de la Ley de Protección al Consumidor, debiendo considerarse los plazos de las obligaciones respectivas de acuerdo a lo previsto en el inciso último del artículo 59 de la Ley de Bancos; y
7. **RECARGO POR CHEQUES RECHAZADOS:** El cobro de dicho recargo procede sólo si se aplica al emisor del cheque no pagado por causa atribuible a él, sin que su cobro deba trasladarse al beneficiario del mismo.

Comisiones y Recargos cuyo cobro es improcedente, con las salvedades que se indican:


1. **COMISIÓN POR ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS:** El cobro de una comisión con tal denominación no procede, por cuanto los bancos no administran Pólizas;
2. **COMISIÓN POR TRANSACCIONES EFECTUADAS EN VENTANILLA:** Se determinó que, por definición, el cobro de esta comisión no procede, dado que las transacciones en ventanilla son parte del giro operativo de las entidades bancarias;
3. **COMISIÓN POR REMESAS EN EFECTIVO EN EXCESO A UNA CANTIDAD DETERMINADA POR EL BANCO:** El cobro de esta comisión no procede, dado que la recepción de las remesas en efectivo, independientemente de su cuantía, son parte del giro operativo de las entidades bancarias;

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

Anexo No. 1

4. **COMISIÓN POR PROTESTO DE CHEQUES:** El cobro de esta comisión no responde a lo que la operación bancaria implica, que es una anotación especial o razón estampada que cada banco pone a los cheques que no paga por distintos motivos lícitos;
5. **RECARGO POR PAGO DE CHEQUES EN UN NÚMERO SUPERIOR AL ESTABLECIDO POR EL BANCO:** Por definición, el cobro de este recargo no procede, dado que la recepción de cheques por parte de un cliente, independientemente de su cuantía, son parte del giro operativo de las entidades bancarias; y
6. **RECARGO POR INACTIVIDAD EN CUENTAS DE DEPÓSITOS:** Se determinó que el cobro de tal recargo no procede en virtud de los aspectos legales propios del tema, es decir, se trata de un caso que ya cuenta con un tratamiento específico en la Ley de Bancos.
7. **COMISIÓN O RECARGO POR CONSULTA DE SALDOS EN CAJEROS, ATM U OTROS MEDIOS ELECTRONICOS:** las primeras 10 operaciones relativas a la consulta de saldo será gratuitas, siempre y cuando no se requiera un comprobante del saldo de la cuenta al dispositivo por medio del cual se realiza la consulta. Las entidades deberán implementar en su red de cajeros automáticos mensajes de los cargos o comisiones por el servicio, si lo hubiera. Lo establecido en este numeral será de aplicación para los productos de débito y en la red propia de la entidad. (5)

Asimismo, serán consideradas comisiones improcedentes aquellas declaradas como tal por la jurisprudencia.

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02 NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

Anexo No. 2

TASAS DE INTERCAMBIO PARA TARJETAS DE DÉBITO PERCIBIDAS EN EL MES (a)

TIPO DE COMERCIO	TASA DE DESCUENTO (ADQUIRENCIA)			TASA DE INTERCAMBIO EMISOR
	TASA MÍNIMA	TASA MÁXIMA	TASA PROMEDIO	TARJETA DE DÉBITO
Grandes empresas de distribución (b)				
Supermercados				
Gasolineras				
Comercio minorista (c)				
Hoteles y alojamientos similares				
Restaurantes, cafeterías, bares y establecimientos similares				
Viajes y entretenimiento (d)				
Servicios Públicos (Electricidad y Agua)				
Resto de las categorías (e)				

(a) Los datos de los que informar la entidad son los correspondientes a las operaciones de pago realizadas en el mes al que se refieren los datos en tarjetas de débito de los clientes. Las tasas se declararán en porcentajes con dos decimales y el importe en miles de dólares.

(b) Grandes empresas de distribución de productos alimenticios, electrodomésticos, ropa, juguetes, libros o artículos deportivos, entre otros.

(c) Comercios de pequeño formato y de cualquier naturaleza, incluyendo los de uso cotidiano (tales como farmacias, joyerías, zapaterías y regalos, entre otros), salvo que por su pequeño importe **se tengan que clasificar como "Resto de las categorías"**.


(d) Comercios centrados en los viajes, el ocio y el entretenimiento, excepto los hoteles y restaurantes (tales como agencias de viajes, transporte de viajeros, alquiler de vehículos, casinos, espectáculos, masajes, saunas y discotecas), salvo que por su pequeño importe se tengan que clasificar como "Resto de las categorías".

(e) Resto de las actividades comerciales no incluidas en las categorías anteriores (tales como las farmacias, las empresas que se dedican exclusivamente a la venta no presencial, los servicios públicos, las sociedades benéficas y sin ánimo de lucro y los servicios sanitarios), así como las actividades comerciales cuyos precios están condicionados por un determinado marco regulatorio (por ejemplo, transporte urbano, parqueos, etc.) y que, en general, presentan un bajo importe medio en las compras con tarjeta de pago.

TASAS DE INTERÉS NOMINALES Y EFECTIVAS PARA OPERACIONES ACTIVAS
TASA DE REFERENCIA DE OPERACIONES ACTIVAS _____ % ANUAL

OPERACIONES ACTIVAS	PRÉSTAMOS PRODUCTIVOS		PRÉSTAMO PARA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA		CONSTRUCCIÓN		ADQUISICIÓN DE VIVIENDA		CONSUMO		ROTATIVO DE PERSONAS NATURALES		DESCUENTO DE DOCUMENTOS		TARJETA DE CRÉDITO		CRÉDITO CON GARANTÍA DE DEPÓSITO A PLAZO		OTROS DESTINOS		
	Tasa Nominal	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	Tasa Efectiva	
a) Hasta un año plazo																					
Recursos propios																					
Recursos ajenos																					
Programas especiales																					
b) Más de un año plazo																					
Recursos propios																					
Recursos ajenos																					
Programas especiales																					
c) Préstamos con recursos de BANDESAL																					
d) Sobregiros																					
e) Extrafinanciamiento tarjeta de crédito																					
f) Avales																					
g) Préstamos automáticos																					
h) Programas especiales																					
INTERESES MORATORIOS																					
PLAN DE PAGO																					
a) Tablas de amortización																					
b) Al vencimiento																					

Nota: Los nombres de los productos en el título de las columnas son ejemplificativos, la entidad deberá denominar sus propios productos.

CNBCR-15/2018	NCM-02 NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

Anexo No. 4

COMISIONES POR OPERACIONES DE COMERCIO INTERNACIONAL

A. COMISIONES	A LA VISTA	A PLAZO	MÍNIMO	CONCEPTO*
1. Cartas de Crédito de Importación				
Apertura	% S/la base	% S/la base		
Incremento al valor	IDEM	IDEM		
Prórroga	IDEM	IDEM		
Aceptación	IDEM	IDEM		
Enmiendas y discrepancias	IDEM	IDEM		
Anulación	IDEM	IDEM		
2. Cartas de Crédito de Exportación				
Aviso y Confirmación	% S/la base	% S/la base		
Prórroga	IDEM	IDEM		
Aceptación, negociación o pago	IDEM	IDEM		
Enmiendas y discrepancias	IDEM	IDEM		
3. Emisión de giros	IDEM	IDEM		
4. Transferencias	IDEM	IDEM		
5. Cobranzas				
Importaciones	% S/la base	% S/la base		
Exportaciones	IDEM	IDEM		
6. Otras Comisiones				
Remesas de dólares en efectivo	% S/la base	% S/la base		
Suspensión de pago de giros más gastos	IDEM	IDEM		
Órdenes de pago del exterior	IDEM	IDEM		
Venta de cheques de viajero	IDEM	IDEM		
B. GASTOS POR CUENTA DE LOS USUARIOS	Especificar el costo del servicio	Especificar el costo del servicio		
Comunicaciones, correo y papelería				
Otros (detallar)				

Nota: Los nombres de las comisiones y gastos son ilustrativos, por tanto, la entidad debe publicarlos de acuerdo al nombre con que los denominan.

*El concepto de las comisiones será únicamente publicada en página web y las publicaciones en las respectivas agencias

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

Anexo No. 5


COMISIONES Y CARGOS POR SERVICIOS Y TASAS DE INTERÉS POR OPERACIONES PASIVAS

COMISIONES POR SERVICIOS	MONTO
CARGOS POR CUENTA DE TERCEROS	MONTO
RECARGOS	MONTO

TASAS DE INTERÉS POR OPERACIONES PASIVAS

PRODUCTOS	Tasa de interés anual (%)

Nota: Los depósitos antes descritos son contentivos de las Normas aprobadas por el Banco Central de Reserva de El Salvador, en lo concerniente a plazos, transferencia y negociabilidad.

CNBCR-15/2018	NCM-02 NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

Anexo No. 6 (1)

CONTROL DE RECLAMOS O DENUNCIAS


N°	Requerimiento	Descripción
1	Agencia que recibió el reclamo	Nombre de la agencia, sucursal, oficina, unidad, o canal en el cual se recibió el reclamo la entidad.
2	Número de control	Número de seguimiento o control asignado por la entidad para referenciar el reclamo.
3	Fecha del reclamo	Fecha en la cual el cliente o usuario presentó su reclamo.
4	Nombre del usuario o cliente	Nombre del usuario o cliente que presenta el reclamo.
5	Nacionalidad del usuario o cliente	Nacionalidad del usuario o cliente que presenta el reclamo.
6	Tipo de persona (Natural o Jurídica)	Si la persona que presenta el reclamo es Natural o Jurídica.
7	Número de Identificación Tributaria	Número de Identificación Tributaria. (El cual será requerido en los casos que defina la Administración Tributaria). (3)
8	Tipo de Documento de Identidad	Documento con el que se identifica: Documento Único de Identidad, Pasaporte o carné de residente.
9	Número de Documento de Identidad	Número de Documento de Identidad.
10	Sexo	Sexo de la persona (siempre y cuando ésta sea persona natural).
11	Producto, servicio u operación relacionado con el reclamo	Código del producto, servicio u operación relacionada con el reclamo según Anexo No. 7.
12	Motivo del reclamo	Código del reclamo según Anexo No. 8.
13	Estado del reclamo	Estado en el que se encuentra el reclamo: en proceso o finalizado.
14	Resultado de la resolución	Resultado de la resolución del reclamo: favorable, desfavorable o desistida por el cliente.
15	Fecha de la resolución	Fecha en la que se finalizó la gestión del reclamo.
16	Nombre de la unidad	Nombre de la unidad responsable de resolver el reclamo.
17	Factores generadores de riesgo operacional	Factores generadores de riesgo operacional.

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02 NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

Anexo No. 7 (1)

CÓDIGOS DE OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS

CÓDIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
1	Depósitos de Ahorros
2	Depósitos a Plazo
3	Cuenta Corriente
4	Depósitos por Compensación por Tiempo de Servicios
5	Tarjetas de Débito
6	Créditos Empresas
7	Créditos de Consumo
8	Créditos Hipotecarios
9	Factoring y/o Descuento
10	Cartas Fianza / Fianzas
11	Avales y Otras Garantías
12	Fideicomisos
13	Cajas de Seguridad
14	Transferencia de Fondos
15	Banca Electrónica
16	Cajeros Automáticos
17	Problemas referidos al servicio de atención al usuario del sistema financiero
18	Seguros
19	Programa de protección contra robo, fraude, hurto y extravío de tarjeta de débito
20	Colecturía
21	Servicios de envíos y recepción de dinero (Pago y recepción de Remesas)
22	Otras Operaciones, Servicios y/o Productos Financieros (4)

CNBCR-15/2018	<p style="text-align: center;">NCM-02</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS</p>	
Aprobación: 20/12/2018		
Vigencia: 07/01/2019		

Anexo No. 8 (1)

CÓDIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMOS

CÓDIGO	DETALLE DE RECLAMOS
1	Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos
2	Información sobre operaciones, productos y servicios
3	Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros
4	Tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas
5	Sobregiro de la cuenta
6	Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)
7	Retenciones de fondos a productos de crédito y debito
8	Cancelación de cuenta
9	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)
10	Liquidaciones erradas
11	Problemas referidos a seguros o información sobre el seguro contratado
12	Problemas en la ejecución o tasación de garantías
13	Problemas en el servicio de custodia de valores de conformidad al literal l) del artículo 51 de la Ley de Bancos
14	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)
15	Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)
16	Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información
17	Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)
18	Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)
19	Demora o falta de la devolución de documentos valorados/bienes
20	Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)
21	Problemas con servicios brindados a través de canales electrónicos
22	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios
23	Difusión de información de operaciones sin autorización del cliente
24	Entrega a beneficiarios de fondos
25	Calidad en la atención al usuario
26	Otros motivos