

## **REGLAMENTO GENERAL DE LA OFICINA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

### **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Artículo 1.- Ámbito de aplicación.**

El presente reglamento regula el funcionamiento y la actuación de la Oficina del Consumidor Financiero en sus procedimientos y relaciones con las entidades afiliadas, socios estratégicos y los Clientes. Adicionalmente, regula las relaciones de los Clientes y las entidades afiliadas que hayan solicitado expresa y voluntariamente su incorporación al servicio prestado por la Oficina.

#### **Artículo 2.- Definiciones.**

Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

- a) Cliente: Persona física o jurídica, que en carácter de consumidor se relaciona con una entidad afiliada a la Oficina, en virtud de un servicio financiero (en adelante “Cliente” o “los Clientes”). Para la definición de consumidor se seguirá el concepto establecido en el artículo segundo de la Ley número 7472 "Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor" y su Reglamento. Para efectos del presente Reglamento, consumidor o consumidor financiero son sinónimo de Cliente.
- b) OCF u Oficina: Oficina del Consumidor Financiero.
- c) Entidad afiliada regulada: Entidad financiera regulada por alguna de las Superintendencias que regulan y supervisan el sector financiero, que firme el respectivo contrato de afiliación a la Oficina.
- d) Entidad afiliada no regulada: Empresa o entidad no regulada por ninguna Superintendencia, que firme el respectivo contrato de afiliación a la Oficina.
- e) Socio estratégico: Persona física o jurídica con la cual la Oficina le interesa establecer una relación efectiva de cooperación y colaboración para fines específicos, amparada a la suscripción del convenio respectivo.

- f) Punto de enlace: Colaborador o colaboradora designada por la entidad afiliada para atender todas aquellas gestiones o solicitudes de la Oficina.
- g) Gestión: Toda consulta, inconformidad, reclamo formal u otros requerimientos que presente una persona física o jurídica ante la Oficina en su condición de consumidor, relacionada al objeto de ésta.
- h) Consulta: Gestión realizada por un cliente de una entidad afiliada o no a la OCF, en donde solicita información o expresa una insatisfacción sobre determinados temas.
- i) Inconformidad: Expresión de insatisfacción del consumidor respecto a actuaciones u omisiones de una entidad afiliada consideradas por aquél como una afectación ilegítima de los derechos que le han sido concedidos contractual o legalmente.
- j) Reclamo formal: Expresión de insatisfacción del consumidor respecto a la respuesta que le brinda la entidad afiliada a una inconformidad planteada ante la Oficina.

### **Artículo 3.- Principios.**

Los siguientes principios regirán la actuación de la Oficina:

- a) Imparcialidad: En el ejercicio de sus funciones, las actuaciones de la Oficina serán completamente imparciales y objetivas, sin afán de favorecer a alguna de las partes.
- b) Eficiencia: Las actuaciones de la Oficina deberán de ser eficientes y ágiles. Para cumplir con ello, los actos y actuaciones estarán sujetos al mínimo imprescindible de formalidades materiales, soportados por el uso más intensivo posible de la tecnología.
- c) Gratuidad: Los procedimientos y trámites que se realizan bajo la competencia de la Oficina, referentes a la defensa del consumidor, serán gratuitos para los Clientes.

### **Artículo 4.- Objeto de la OCF.**

La Oficina del Consumidor Financiero tiene por objeto canalizar, acompañar y resolver las disputas que se presentan entre los clientes y las entidades afiliadas, así como promover la educación financiera y las buenas prácticas tanto de los proveedores como de los demandantes de servicios financieros.

**CAPÍTULO II.**  
**FUNCIONES Y ESTRUCTURA ORGÁNICA**

**Artículo 5.- Funciones de la OCF.**

Serán funciones de la Oficina las siguientes:

- a) Canalizar a las entidades afiliadas las inconformidades que el cliente presente directamente ante la Oficina y hayan sido conocidas previamente por las entidades afiliadas, siempre respetando la limitación establecida en el artículo catorce del presente Reglamento, así como acompañar al cliente en la tramitación de la inconformidad.
- b) Promover la defensa del consumidor financiero mediante acciones tendientes a lograr una mejora en la educación financiera de los clientes, actuales y potenciales, de las entidades financieras.
- c) Resolver o proponer las bases para un acuerdo entre las partes en relación con los reclamos de los Clientes ante las entidades afiliadas a la Oficina, cuando corresponda.
- d) Promover las buenas prácticas en materia del tratamiento al consumidor financiero y de la provisión y calidad de los servicios financieros, así como verificar y divulgar su cumplimiento.
- e) Generar información estadística sobre las gestiones que tramita la Oficina, de utilidad para la protección de los derechos del consumidor en el Sistema Financiero Nacional.
- f) Emitir criterios técnicos para instancias públicas o privadas en materia de consumo financiero, ya sea cuando éstas así lo requieran o cuando la Oficina lo crea oportuno para la legítima protección del consumidor financiero.
- g) Divulgar y promover los servicios de la Oficina.

**Artículo 6.- Estructura de la OCF.**

La Oficina tendrá la siguiente estructura orgánica:

- a) Una Asamblea de Accionistas, compuesta por la totalidad de accionistas de la sociedad anónima.
- b) Una Junta Directiva, conformada por cinco miembros, y un fiscal encargado de la vigilancia de ésta.
- c) Un Comité Ejecutivo de la Junta Directiva, así como otros Comités que la Junta Directiva de la Oficina considere necesarios.
- d) Un Director General.
- e) El personal y la estructura administrativa y técnica requeridos para el desempeño adecuado de sus funciones. La estructura administrativa será propuesta por el Director General de la Oficina y aprobada por la Junta Directiva de la Oficina.

No podrán ser miembros de la Junta Directiva, el Director General ni los funcionarios de la Oficina que sean directivos, accionistas, empleados o funcionarios de las entidades afiliadas a la Oficina.

La Oficina queda facultada para contratar los servicios de terceros en caso de ser necesario. Para ello, en ningún caso contratará con directivos, accionistas ni empleados de ninguna entidad afiliada a la Oficina.

#### **Artículo 7.- Confidencialidad.**

Los miembros que integran la Junta Directiva, el Director General y los colaboradores de la Oficina, no podrán revelar o divulgar a ninguna persona física o jurídica, información relacionada con las gestiones tramitadas por la Oficina, salvo que la información sea de conocimiento público, esté presentada en estadísticas agregadas o sea requerida por autoridad judicial competente.

#### **Artículo 8.- Funciones de la Junta Directiva.**

La Junta Directiva de la Oficina tendrá las siguientes funciones:

- a) Aprobar las políticas generales de funcionamiento y el planeamiento estratégico de la Oficina.

- b) Aprobar los reglamentos, directrices, y demás normas relativas al funcionamiento y organización de la Oficina, así como interpretar las disposiciones del presente Reglamento y verificar el cumplimiento.
- c) Aprobar el presupuesto anual de la Oficina y sus modificaciones.
- d) Designar y remover al Director General de la Oficina, así como definir su remuneración, cumpliendo con los requisitos establecidos en el artículo once.
- e) Emitir recomendaciones de buenas prácticas a las entidades afiliadas.
- f) Aprobar la afiliación de nuevas entidades financieras o empresas a la Oficina, así como la aprobación de nuevos servicios.
- g) Aprobar los lineamientos generales sobre los derechos y deberes de las entidades afiliadas a la Oficina.
- h) Aprobar la metodología de cálculo del precio de afiliación a la Oficina.
- i) Constituir los Comités que considere conveniente de conformidad con los artículos nueve y diez del presente Reglamento.
- j) Aprobar la política salarial de la Oficina.
- k) Verificar el cumplimiento de las políticas de la Oficina.
- l) Rendir un informe anual a la Asamblea de Accionistas sobre la gestión administrativa de la Oficina.

Para el ejercicio de la facultad establecida en el inciso b), los proyectos de reforma total o parcial al presente Reglamento serán enviados a las entidades afiliadas para su conocimiento.

#### **Artículo 9.- Sobre los Comités Directivos Permanentes.**

La Junta Directiva de la Oficina podrá nombrar Comités Directivos integrados por miembros de la Junta Directiva para coadyuvar con el desarrollo de sus funciones. Las sesiones de los Comités serán debidamente remuneradas conforme lo establezca la Junta Directiva de la Oficina.

#### **Artículo 10.- Sobre los Comités Especiales.**

La Junta Directiva de la Oficina podrá conformar Comités Especiales, para conocer situaciones y temas específicos. Estos Comités podrán ser integrados por personas ajenas a

la Oficina, con conocimiento técnico. La Junta Directiva de la OCF reglamentará sus funciones y definirá en qué casos corresponde la remuneración.

**Artículo 11.- Sobre la Dirección General.**

El Director General será una persona de reconocida honorabilidad y competencia profesional en relación con la materia bancaria o en materia del consumidor financiero. Serán funciones de la Dirección General las siguientes:

- a) Ejecutar los acuerdos adoptados por la Junta Directiva de la Oficina.
- b) Dirigir, supervisar y corregir las operaciones de la Oficina.
- c) Proponer a la Junta Directiva la estructura operativa de la Oficina y sus ajustes, así como sugerir la remuneración del personal.
- d) Proponer, elaborar y ejecutar una vez aprobado, el Plan Anual Operativo y el Presupuesto.
- e) Coordinar el proceso de diseño de nuevos servicios de apoyo de la OCF a los consumidores.
- f) Ejercer la representación judicial o extrajudicial de la Oficina.
- g) Supervisar la ejecución de los proyectos aprobados por la Junta Directiva.
- h) Preparar a la Junta Directiva y a la Asamblea de Accionistas un informe anual de la gestión efectuada por la Dirección General.
- i) Actuar como vocero de la OCF.
- j) Promover nuevas afiliaciones, adhesiones y alianzas.
- k) Mantener informada a la Junta Directiva sobre las iniciativas de Ley que puedan tener impacto en la Oficina y, cuando proceda, pronunciarse sobre ellas.
- l) Fijar o ajustar el horario de atención de la Oficina.
- m) Citar las reuniones de Junta Directiva, cuando lo disponga la Presidencia de la Junta Directiva.
- n) Cualquier otra función que la Junta Directiva acuerde, o que los estatutos establezcan.

**Artículo 12.- Financiamiento de la OCF.**

La Oficina tendrá los siguientes ingresos:

- a) Los recursos que por afiliación paguen las entidades afiliadas conforme al presupuesto anual aprobado por la Junta Directiva de la Oficina.
- b) Los aportes extraordinarios de las entidades afiliadas.
- c) Los pagos recibidos por la prestación de servicios remunerados contratados con la Oficina.
- d) Las donaciones de organismos nacionales o internacionales, las cuales requerirán la aprobación de la Junta Directiva de la Oficina y ratificación de la Asamblea de Accionistas.

### **CAPÍTULO III.**

#### **COMPETENCIAS Y EXCLUSIONES**

##### **Artículo 13.- Competencias.**

La Oficina conocerá de todas las gestiones que presenten los Clientes respecto de los servicios que las entidades afiliadas les hayan proveído, incluyendo:

- a) Casos en donde se solicite sentar la responsabilidad de la entidad afiliada, salvo los asuntos que por indicación legal o reglamentaria deben ser discutidos obligatoriamente ante algún ente público, o bien, se encuentren relacionados con la validez de los contratos, encontrándose la Oficina imposibilitada para declarar la nulidad de las cláusulas contractuales.
- b) Casos en donde la entidad afiliada actúa como comercializadora, colocadora o promotora de algún seguro, pensión o producto bursátil.
- c) Los que versen sobre prácticas financieras o usos mercantiles de la industria aplicados a casos concretos.
- d) Los casos que se encuentran en sede administrativa, siempre y cuando las partes en el trámite desistan de seguir en dicha sede.
- e) Las que versen sobre reclamaciones pecuniarias hasta por US\$200.000 (doscientos mil dólares americanos) o su equivalente en moneda nacional.

Las disputas se resolverán bajo el solo criterio técnico y experiencia de los integrantes de la Oficina, atendiendo a principios de justicia y equidad, la legislación costarricense y los usos y buenas prácticas financieras.

**Artículo 14.- Exclusiones.**

La Oficina no atenderá gestiones sobre los siguientes temas:

- a) Las cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en sede judicial o arbitral.
- b) Las cuestiones que hayan sido resueltas por las instancias administrativas con competencia para conocer del reclamo planteado ante la Oficina.
- c) Las cuestiones que versen sobre temas de fondo de transacciones bursátiles, pensiones y seguros, salvo cuando la entidad afiliada opere como comercializadora, colocadora o promotora de algún seguro, pensión o producto bursátil.
- d) Las reclamaciones que incidan en materias o asuntos que no sean propias del Derecho de Consumo, tales como las relaciones de las entidades financieras o empresas con sus proveedores, empleados, directivos y accionistas.
- e) Las reclamaciones en que se pretendan indemnizaciones por lucro cesante (perjuicios), daño moral y aquellas derivadas de responsabilidad civil extracontractual.
- f) Los asuntos donde, por su naturaleza, sea necesario incorporar como parte a un tercero. Por tercero entiéndase una entidad o empresa no afiliada a la Oficina.
- g) Los temas que la Dirección General determine.

**CAPÍTULO IV.  
AFILIACIÓN**

**Artículo 15.- Sobre los afiliados.**

Las entidades afiliadas a la Oficina podrán ser:

- a) Entidades afiliadas reguladas.
- b) Entidades afiliadas no reguladas.



**Artículo 16.- Sobre la afiliación.**

Las entidades o empresas se afiliarán de manera plena a la Oficina, por lo que ésta tramitará las gestiones y resolverá los reclamos presentados por los Clientes de la entidad, siguiendo los procedimientos definidos al efecto, incluyendo dictar el acto final, con carácter vinculante para la entidad.

No obstante, a manera de excepción, en virtud de restricciones legales o de su naturaleza, algunas entidades o empresas podrán optar por una afiliación especial, en cuyo caso la Oficina tramitará las gestiones conforme a los procedimientos establecidos para el efecto, exactamente igual que en la afiliación plena, con la excepción de que el acto final será dictado por la entidad afiliada, no por la Oficina.

**CAPÍTULO V.  
SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS**

**Artículo 17.- Procedimiento general de las gestiones.**

La decisión de someter el asunto a conocimiento y competencia de la Oficina es voluntaria para el Cliente, quien deberá manifestar su intención en un plazo no mayor a cuarenta y cinco días hábiles después de recibir la comunicación de la resolución de la inconformidad por parte de la entidad afiliada. En caso de excederse ese plazo, la gestión se considerará extemporánea y se rechazará de plano. De forma excepcional, se podrán recibir gestiones posteriores a dicho plazo, en cuyo caso, deberá de existir consentimiento de la entidad afiliada para tramitarse.

La Oficina llevará un registro para efectos estadísticos, donde se detallarán todas las gestiones tramitadas, diferenciando por consultas, inconformidades, reclamos o las categorías que se creen, si éstas fueron resueltas y si en criterio de la entidad, la inconformidad era procedente o no, así como cualquier otra información que la Dirección considere relevante.

Para tales efectos, la Oficina solicitará a las entidades afiliadas periódicamente la información correspondiente a los casos tramitados.

Las gestiones de los Clientes ingresarán preferiblemente por los medios de correo electrónico, web y llamada telefónica.

**Artículo 18.- Plazos.**

Para los efectos del presente Reglamento General, todos los plazos serán perentorios, es decir, se rechazará toda gestión que se haga cuando hubiera vencido un plazo perentorio, excepto por acuerdo de partes, siempre y cuando vaya en beneficio del Cliente. Asimismo, se entenderá que los días son hábiles, sea de lunes a viernes a excepción de los días feriados.

**Artículo 19.- Efectividad de las notificaciones.**

Todas las comunicaciones, incluyendo autos y resoluciones, y aquellas dirigidas desde las partes a la Oficina, serán notificadas por medios electrónicos, y en el caso de los autos y resoluciones se tendrán como efectivamente realizadas el día hábil después de la fecha de envío del correo electrónico. Por excepción, la Oficina imprimirá la documentación respectiva y le hará entrega de una copia al Cliente, quien deberá acudir personalmente a retirarla en un plazo no mayor de tres días hábiles.

**Artículo 20.- Comunicado de las resoluciones.**

Las resoluciones que se dicten deberán ser de fácil comprensión y redactadas en lenguaje sencillo.

**Artículo 21.- Procedimiento de consulta.**

Los Clientes podrán realizar las consultas que consideren pertinentes sobre los temas que atiende la Oficina, por los canales debidamente habilitados para el efecto, con independencia de si la entidad o empresa está afiliada a la Oficina. En las consultas de entidades no afiliadas, la OCF sólo dará una orientación a la persona de cuáles son sus derechos y a qué instancias puede recurrir.

**Artículo 22.- Procedimiento de inconformidad.**

Cuando el Cliente presente una gestión que no ha sido resuelta previamente por la entidad afiliada, ésta se tramitará como una inconformidad, la cual se comunicará al Punto de Enlace de la entidad respectiva por medio de correo electrónico, para que proceda a tramitarla. Las entidades afiliadas a la Oficina resolverán las inconformidades de sus Clientes en primera instancia sin participación de la Oficina, y les notificará la resolución respectiva, con copia a la Oficina. La entidad afiliada contará con un plazo diez días hábiles para resolver dichas inconformidades. En aquellos casos que la entidad afiliada deniegue total o parcialmente la inconformidad del Cliente, le manifestará su derecho de poder presentar el reclamo formal ante la Oficina.

**Artículo 23.- Procedimiento de reclamo formal.**

Lo resuelto por la Oficina será vinculante para la entidad afiliada a la Oficina en la modalidad plena, no así para el Cliente, quien mantendrá su facultad legal de acudir a las vías administrativas o judiciales que estime conveniente.

En caso de que el Cliente acepte someterse a la competencia de la Oficina, procederá a llenar un formulario diseñado al efecto, disponible por medio de la página web de la Oficina o por correo electrónico. El formulario tendrá que ser entregado con la información requerida y firmado en las instalaciones de la OCF o podrá ser firmado de forma digital y enviado por correo electrónico.

El formulario deberá de venir acompañado con la inconformidad formulada originalmente por el Cliente ante la entidad afiliada, y toda la información que tenga a su disposición. También deberá remitir la resolución final del caso que fue comunicada al cliente, así como cualquier otro elemento que considere relevante.

En el formulario, el Cliente debe comprometerse a notificar a la Oficina si interpone alguna acción judicial o administrativa, con lo cual la Oficina entenderá que el consumidor quiere dar por finalizado el reclamo y lo archivará.

Recibida la documentación, un colaborador de la Oficina verificará que la controversia sea susceptible de someterse a su competencia y que se cumple a cabalidad con todos los requisitos indicados en el presente Reglamento General y en el formulario. En caso de detectar alguna inconsistencia o requisito no cumplido, prevendrá a la parte que lo subsane, otorgando un plazo prudencial según la naturaleza del caso, el cual no podrá ser mayor a cinco días hábiles. Si se incumple lo ordenado, o se detecta que la controversia no puede ser conocida por la Oficina, se ordenará el archivo definitivo del reclamo.

Contra la resolución de rechazo de la Oficina cabrá recurso de apelación ante el Director General de la Oficina.

Aceptada la reclamación, la Oficina designará al colaborador o los colaboradores que considere necesario, quienes se encargarán de la instrucción del caso. El colaborador podrá solicitarles a las partes la información y documentos adicionales que considere necesarios para la solución del reclamo.

**Artículo 24.- Recusación y excusa.**

Al colaborador encargado de tramitar el reclamo se le aplicarán las causales de recusación y excusa previstas en el Código Procesal Civil y, en caso de disputa, ésta deberá ser resuelta por el Director General de la Oficina, cuya decisión no será objeto de ninguna impugnación. En estos casos, mientras se tramita y resuelve la recusación, se suspenderá el cómputo de los plazos. Si la recusación es interpuesta contra el Director General de la Oficina, esta será resuelta por la Junta Directiva de la Oficina.

**Artículo 25.- Auto de inicio.**

Una vez designado el colaborador o los colaboradores competentes, éstos emitirán un auto de inicio del procedimiento, en donde indicarán entre otras cosas, los hechos objeto de la controversia, la prueba presentada y la petitoria. Este auto será notificado a las partes, quienes podrán realizar aclaraciones sobre los hechos y presentar prueba documental adicional, todo en un término no mayor a cinco días hábiles. Contra este auto no existirá ningún recurso. En caso de que la prueba aportada al proceso de reclamo por las partes resulte insuficiente para

emitir el pronunciamiento, la Oficina podrá solicitar prueba adicional que considere oportuna.

**Artículo 26.- Resolución final.**

Transcurrido el anterior plazo, el Director General de la Oficina dispondrá de hasta cuarenta y cinco días hábiles para emitir la resolución respectiva, la cual deberá ser notificada a las partes por medio de correo electrónico. Contra ésta sólo procederá el recurso de adición y aclaración ante el Director General de la Oficina.

En el caso de las entidades afiliadas especiales, la Oficina emitirá una resolución de carácter no vinculante para la entidad, en donde recomiende la posible solución del reclamo. El acto final será emitido por la entidad afiliada.

**Artículo 27.- Conciliación.**

El colaborador o los colaboradores encargados de la tramitación de las reclamaciones podrán en cualquier estado del proceso, llamar a las partes a una conciliación, proponiendo las bases de una solución del conflicto.

Las opiniones que se emitan en relación con la eventual conciliación no impedirán a la Oficina seguir conociendo del reclamo, ni podrán ser utilizadas para apoyar la tesis de alguna de las partes o plantear algún reclamo en el futuro. Durante el proceso de conciliación, se suspenderá el cómputo de los plazos.

En caso de aceptarse entre las partes una conciliación, ésta será de acatamiento obligatorio, con carácter de cosa juzgada material.

**Artículo 28.- Declinación de la Oficina.**

La Oficina está facultada en todo momento, para declinar su competencia cuando estime que el caso no deba seguirse tramitando en esta instancia. La decisión que se adopte no será objeto de impugnación, pero deberá ser notificada a las partes.

Una vez rechazada la admisión o la tramitación de la reclamación, ésta no podrá ser planteada de nuevo. En caso de plantearse gestiones evidentemente impertinentes por el Cliente, la Oficina podrá rechazarlas *ad-portas*.

**Artículo 29.- Procedimiento de ejecución de reclamos formales.**

Las entidades afiliadas plenas tendrán un plazo máximo de quince días hábiles para ejecutar la resolución final del reclamo. Si la ejecución de la resolución final no es posible ejecutarla en dicho plazo por la naturaleza del caso, la entidad tendrá que justificarlo por escrito ante la Dirección General de la Oficina.

En caso de no ejecutarse en dicho plazo por causas imputables a la entidad afiliada plena, el Director General emitirá un informe del reclamo a la Gerencia General de la entidad afiliada. El Director General deberá de informarle a la Junta Directiva de la Oficina sobre el incumplimiento de la resolución.

En el caso de las entidades afiliadas especiales, el acto final deberá ser también notificado a la Oficina, una vez que se notifique al Cliente.

**CAPÍTULO VI.**  
**DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 30.- Suscripción de convenios de cooperación con socios estratégicos.**

La Oficina podrá suscribir convenios de cooperación con personas físicas o jurídicas, los cuales se llamarán socios estratégicos, con el fin de potenciar las líneas comunes de actuación. Si estos convenios van a generar costos económicos para la Oficina, o bien, generar un cambio en el plan estratégico de la Oficina, deberán ser aprobados por la Junta Directiva de la OCF.

**Artículo 31.- Procedimiento para la revocación de la afiliación.**

En cualquier momento, el afiliado podrá revocar su afiliación a la OCF, lo cual deberá comunicar a la Oficina por escrito con al menos cuarenta y cinco días hábiles de antelación.

Dicha notificación se deberá realizar ante la Dirección General de la Oficina, quien dará aviso inmediato a la Junta Directiva de la Oficina.

En todo caso, la Oficina seguirá siendo competente para conocer las inconformidades o reclamos en curso que hubiesen sido planteados antes de la revocación.

Una vez que la entidad afiliada solicita la revocación, se dejarán de recibir gestiones de dicha entidad.

**Artículo 32.- Vigencia.**

Rige a partir del primero de setiembre de dos mil veinte.