

# Código de Buenas Prácticas para Proveedores de Productos y Servicios Financieros



SISTEMA NACIONAL DE  
**PROTECCIÓN  
AL CONSUMIDOR**

  
**Defensoría  
del Consumidor**

  
**EL SALVADOR**  
GOBIERNO DE  
UNIR, CRECER, INCLUIR

GOBIERNO DE UNIÓN, GOBIERNO DE ACCIÓN

## ÍNDICE

<b>Presentación</b> .....	<b>4</b>
<b>Definiciones</b> .....	<b>5</b>
<b>Primera sección: Generalidades</b> .....	<b>9</b>
<b>Capítulo I: Introducción</b> .....	<b>9</b>
<b>Capítulo II: Compromisos con los usuarios</b> .....	<b>10</b>
<b>Capítulo III: Transparencia en la información</b> .....	<b>12</b>
3.1 Para las promociones de productos y/o servicios financieros .....	12
3.2 Al momento de contratar un nuevo producto y/o servicio financiero, las entidades suscriptoras se comprometerán a: .....	12
<b>Capítulo IV: Reclamos de los usuarios</b> .....	<b>13</b>
<b>Capítulo V: Tratamiento de la información relativa a los usuarios</b> .....	<b>14</b>
<b>Segunda sección: Productos y/o servicios</b> .....	<b>16</b>
<b>Capítulo I: Consideraciones generales</b> .....	<b>16</b>
1.1 Solicitud y contratación de un producto y/o servicio .....	16
1.1.1 <i>De la solicitud</i> .....	16
1.1.2 <i>Del contrato</i> .....	16
1.1.3 <i>Compromiso de satisfacción</i> .....	17
1.2 Obligaciones de las entidades suscriptoras .....	17
1.2.1 <i>Intereses, comisiones y recargos</i> .....	17
1.2.2 <i>Información al usuario</i> .....	18
1.2.3 <i>Uso seguro de las tarjetas magnéticas</i> .....	19
1.2.4 <i>Servicio de cargo automático a cuenta</i> .....	19
1.3 Protección del producto y/o servicio .....	20
1.4 Incumplimiento en los pagos .....	21

<b>Capítulo II: Consideraciones especiales .....</b>	<b>22</b>
2.1 Cuenta corriente .....	22
2.2 Cuenta de ahorro .....	23
2.3 Depósitos a plazo fijo .....	24
2.4 Créditos en cuotas .....	24
2.5 Tarjeta de débito .....	25
2.6 Tarjeta de crédito .....	26
2.7 Transacciones electrónicas .....	26
2.8 Remesas familiares .....	27
<b>Tercera sección: Actualización y monitoreo .....</b>	<b>28</b>
<b>Capítulo I: Actualización del Código .....</b>	<b>28</b>
<b>Capítulo II: Implantación y control interno .....</b>	<b>28</b>
2.1 De la entidad suscriptora .....	28
2.1.1 Responsable de cumplimiento .....	28
2.1.2 Reporte de cumplimiento .....	29
2.1.3 Planes de acción correctiva .....	29
<b>Capítulo III: Monitoreo y seguimiento .....</b>	<b>29</b>
3.1 Del ente regulador .....	29
3.1.1 Responsabilidad y funciones del ente regulador .....	30
3.1.2 Mecanismos de control .....	30
3.1.3 Facultades de monitoreo .....	30
3.1.4 Penalidades .....	30

## **PRESENTACIÓN**

El presente Código ha sido elaborado a partir de los lineamientos establecidos en el documento “Política Nacional de Protección al Consumidor 2010 – 2020” del Sistema Nacional de Protección al Consumidor y su objetivo es promover mejores prácticas en el sector financiero en general en beneficio de las personas consumidoras.

Las entidades que se suscriban al presente Código, sean entidades financieras reguladas o no reguladas: bancos, administradoras de fondos de pensiones (AFP’s), corredores de bolsa, bolsa de valores, sociedades de seguros, calificadoros de riesgo, almacenes generales de depósito, titularizadoras, casas comerciales, cajas de crédito, asociaciones cooperativas, casas de préstamo, casas de empeño y otros, lo harán con la convicción de que su adopción habrá de contribuir a apoyar a la Defensoría del Consumidor en la protección de los derechos de las personas consumidoras de servicios y productos financieros, así como a los demás órganos reguladores que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, acrecentando, al mismo tiempo, la transparencia de la información provista por las entidades financieras a sus usuarios y los lazos de quienes proveen dichos productos y/o servicios financieros con la comunidad a la que pertenecen.

En tal sentido, se entiende que la incorporación de dicho Código al quehacer financiero contribuirá a que los derechos de las personas consumidoras sean cada vez más respetados hasta convertirse en una práctica empresarial que prevalece más allá del marco legal que la regula y que, lejos de ser una obligación, se convierta en parte sustantiva del quehacer de todas las entidades financieras.

El Código será aplicado como resultado de un acuerdo de voluntades que reconoce que las relaciones que nacen con la celebración de contratos y operaciones financieras conllevan un contenido ético que excede los compromisos formales.

Se considera que las condiciones que brinda una economía de mercado en la que prevalece la competencia, es el marco favorable para que los derechos del usuario queden plenamente asegurados.

La adopción de las prácticas financieras que complementan el presente Código, constituye un instrumento dinámico que se enriquecerá a través del tiempo y que conllevará a la mejora continua en la relación entidad – ciudadano (a) – entes reguladores.

Por otra parte, el Código será un distintivo de calidad. Las entidades que se suscriban tendrán el derecho a promocionar esta pertenencia y podrán incluir en cualquier medio de difusión el distintivo que representa la suscripción al Código.

Se ha previsto que su cumplimiento será monitoreado en forma permanente tanto por la propia entidad suscriptora, a través de un funcionario responsable del cumplimiento, como por un ente independiente de las entidades, entiéndase los órganos reguladores, que representará los intereses de los ciudadanos y las ciudadanas en lo que a la aplicación del Código se refiere. Los incumplimientos reiterados al Código traerán aparejada la pérdida de la condición de suscriptor de la entidad y deberán retirar de toda publicidad el distintivo que lo acredita como suscriptor, debiendo asumir las consecuencias que esto conlleve.

## DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<b>Abono</b>	Es el pago parcial, mediante cuotas, para amortizar un crédito.
<b>Acreedor</b>	Persona natural o jurídica que tiene el derecho de exigir el cumplimiento de la obligación contraída.
<b>Ahorro</b>	Son recursos que no se destinan al consumo, y que una persona deposita en un suscriptor debidamente autorizado para captar fondos del público.
<b>Ahorro programado</b>	Es una cuenta creada para ahorrar donde la persona decide la cantidad de recursos a ahorrar durante un plazo pactado con el suscriptor autorizado.
<b>Aportaciones</b>	Son recursos que no se destinan al consumo, y que una persona deposita en un suscriptor debidamente autorizado para captar fondos de los asociados y socios que formarán parte del capital social.
<b>Capacidad de pago</b>	Evaluación del flujo de ingresos y egresos o gastos de una persona, generados en un período de tiempo determinado, y que se utiliza para determinar el disponible para hacer frente a las obligaciones por adquirir.
<b>Cajero automático</b>	Dispositivo provisto por las entidades financieras para que sus tarjetahabientes puedan extraer dinero en efectivo de sus cuentas y/o acceder a otros servicios tales como consultas de saldo y transferencias de fondos, entre otros, utilizando una tarjeta magnética.
<b>Cheque</b>	Es un título valor que representa una orden escrita y girada contra un suscriptor para que éste pague, a su presentación, la cantidad de dinero detallada en el documento a la persona a cuyo favor se ha girado, para que pueda disponer en efectivo de los fondos.
<b>Usuario/a</b>	<p><b>Socio/a:</b> Persona natural (hombre o mujer) o persona jurídica, cualquiera fuera su actividad económica, que adquiera los productos o utilice los servicios financieros de una entidad, que actúe por sí mismo.</p> <p><b>Asociado/a:</b> Persona natural (hombre o mujer) o persona jurídica, cualquiera fuera su actividad económica, que actúe por sí mismo cancelando su inscripción y manteniendo un aporte mensual.</p> <p><b>Cliente:</b> Persona natural (hombre o mujer) o persona jurídica, cualquiera fuera su actividad económica, que adquiera los productos o utilice los servicios financieros de una entidad, sea que actúe por sí o en representación de otra persona.</p>

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<b>Comisión</b>	Valor cobrado por la prestación de un servicio financiero adicional.
<b>Crédito/ Préstamo</b>	Financiamiento otorgado por un suscriptor a un solicitante, con el compromiso de devolverlo en el futuro junto con un interés adicional, en una forma de pago y durante un plazo acordado.
<b>Cuenta corriente</b>	Es un contrato entre un suscriptor y una persona natural o jurídica en donde ésta se compromete a depositar dinero en la cuenta y la entidad suscriptora a cumplir con sus órdenes de pago. El límite para girar es la cantidad disponible en depósito o sobregiro que haya autorizado la entidad.
<b>Cuenta de ahorro</b>	Es un contrato entre una entidad suscriptora y una persona natural o jurídica que permite crear un registro de depósitos y retiros de fondos permitiendo que el ahorrante obtenga un beneficio económico por su depósito.
<b>Cuenta inactiva</b>	Son cuentas de ahorro o corriente, cuyo titular no ha efectuado acto alguno, según el plazo indicado en el contrato de apertura de la cuenta, que muestre el conocimiento de la existencia del saldo a su favor o su propósito de continuar manteniéndolo como tal en dicha entidad.
<b>Cuota</b>	Pago periódico y sucesivo del monto establecido en el contrato para mantener al día un crédito, el cual generalmente está conformado por intereses, comisiones, seguros, otros cargos y capital.
<b>Depósito a plazo fijo</b>	Son aquellos fondos que son depositados para su custodia en una entidad suscriptora, para luego retirarlos en una fecha determinada, y cuyos intereses son pagaderos de acuerdo a lo convenido.
<b>Deuda</b>	Cualquier obligación financiera pendiente de pago.
<b>Días de atraso</b>	Corresponde a los días transcurridos a partir del siguiente día en que correspondía pagar la cuota y dicho pago no fue efectuado.
<b>Diligente</b>	Pronto, presto, ligero en el obrar o actuar de una persona en el desempeño de su oficio o cargo.
<b>Entidad financiera</b>	Es cualquier empresa que presta servicios financieros (captación y remuneración de ahorros, concesión de préstamos y créditos, aseguramiento, etc.), a los consumidores y usuarios.
<b>Estado de cuenta</b>	Documento oficial que envía la entidad suscriptora al usuario y en el cual se detalla todas las operaciones financieras y disposiciones que se efectuaron o se generaron durante un periodo previamente determinado.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<b>Estudio de crédito</b>	Es el proceso mediante el cual se verifica que el solicitante cumpla con el perfil definido en la política de cada suscriptor para el otorgamiento de crédito; dicho proceso deberá quedar documentado.
<b>Fecha límite de pago</b>	Última fecha en la que el usuario debe efectuar el pago de la cuota para no incurrir en mora.
<b>Fecha de corte</b>	Fecha hasta la cual se actualizan e incorporan las transacciones y cálculos efectuados en el período transcurrido entre dos estados de cuenta consecutivos.
<b>Fiador(a)</b>	Persona que voluntariamente se hace responsable del cumplimiento de las obligaciones de otra.
<b>Interés corriente</b>	Precio pagado por el uso de una mercancía prestada, generalmente dinero.
<b>Interés moratorio o recargo por mora</b>	Es el costo que se debe pagar como penalización después de que se ha vencido la obligación, de acuerdo a la forma de pago acordada.
<b>Cumplimiento justo</b>	Brindar los productos o servicios en los términos contratados.
<b>Límite de crédito</b>	Monto máximo acordado en el contrato de apertura de crédito que el suscriptor pone a disposición del usuario de conformidad a las condiciones pactadas en el contrato.
<b>Mora</b>	Incumplimiento en que incurre el usuario cuando no realiza el pago de la cuota establecida en el contrato o en su estado de cuenta.
<b>Pago de contado</b>	Pago del saldo total de la deuda antes del vencimiento de la fecha límite de pago.
<b>Período de facturación</b>	Período comprendido entre el día siguiente de la fecha de corte del mes anterior y la fecha de corte del mes actual.
<b>Política de compensación</b>	Normas que establecen las entidades suscriptoras para enmendar un error, un mal procedimiento o un deterioro a una prenda, causados voluntaria o involuntariamente hacia un usuario de sus servicios.
<b>Plazo</b>	Período de financiamiento establecido para pagar la totalidad del crédito o préstamo otorgado.
<b>Recargo</b>	Monto cobrado en concepto de penalidad por el incumplimiento generado por el usuario, deudor o titular de una cuenta particular.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
<b>Remesas familiares</b>	Son servicios para la recepción y envío de dólares y otras monedas para personas naturales desde y hacia cualquier parte del mundo.
<b>Responsable de fiel cumplimiento</b>	Persona encargada de monitorear el cumplimiento del presente Código por parte de la entidad suscriptora a la cual pertenece.
<b>Saldo de capital</b>	Saldo insoluto del crédito, el cual no incluye intereses, comisiones y otros cargos.
<b>Saldo adeudado</b>	Es el valor total conformado por la suma del saldo de capital, más los saldos de intereses, comisiones, recargos y otros cargos si los hubiere.
<b>Saldo de capital en mora</b>	Valor de capital no cubierto por pagos no realizados en las fechas pactadas.
<b>Sistemas de monitoreo de operaciones financieras</b>	Es el conjunto de medios administrativos, técnicos y de personal que de manera interrelacionada garantizan niveles de seguridad en correspondencia con la importancia de las operaciones que se pretenden proteger y de los riesgos inherentes asociados a los mismos.
<b>Entidad suscriptora</b>	Persona natural o jurídica que se compromete, mediante la firma de un convenio, a la aplicación y fiel cumplimiento del presente Código.
<b>Tarjeta de crédito</b>	Es un medio o documento privado, firmado, nominativo e intransferible, resultante de un contrato de apertura de crédito que permite al titular o tarjetahabiente utilizarlo como medio de pago para adquirir bienes y servicios en comercio o instituciones afiliadas o retirar dinero en efectivo en dichas instituciones y en dispensadores autorizados por el emisor.
<b>Tarjeta de débito</b>	Tarjeta que permite a su titular que sus compras y retiros de efectivo sean cargadas directamente a los fondos que mantiene en una cuenta de una entidad financiera.
<b>Titular de la tarjeta o tarjetahabiente</b>	La persona natural o jurídica habilitada para el uso de la tarjeta de crédito o débito, quien se hace responsable de todos los cargos y consumos realizados personalmente o por los autorizados por el mismo.
<b>Transacciones electrónicas</b>	Es una operación bancaria por la que una persona (natural o jurídica), ordena electrónicamente a su banco que realice movimientos de débitos o créditos en sus cuentas.
<b>Transparente</b>	Claro, evidente, que se comprende sin duda ni ambigüedad.

## PRIMERA SECCIÓN: GENERALIDADES

### CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

**Art. 1.** El Código de Buenas Prácticas para Proveedores de Productos y Servicios Financieros (en adelante, el “Código”) se aplicará a las entidades que ofrecen productos y/o servicios financieros en El Salvador que se hubieran adherido a éste (en adelante, “Entidades Suscriptoras”).

**Art. 2.** El Código tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre el usuario y las Entidades Suscriptoras, en la prestación de productos y/o servicios financieros.

**Art. 3.** La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de las Entidades Suscriptoras de utilizarlo como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información suministrada directamente a los usuarios, y la calidad del producto y/o servicio brindado.

**Art. 4.** El Código establece estándares de buenas prácticas de tipo general que las Entidades Suscriptoras deberán aplicar en sus actividades diarias. Ello no se opone al permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los productos y/o servicios que este Código promueve entre las Entidades Suscriptoras, ni limita en modo alguno que tales entidades puedan individualmente adoptar en el futuro un nivel de desarrollo superior a los compromisos establecidos en éste.

**Art. 5.** La adhesión al presente Código implica el compromiso por parte de las Entidades Suscriptoras de adecuar su conducta a los parámetros considerados como mínimos incluidos en éste y, cumplir fiel y lealmente las obligaciones que aquí se contraen en beneficio de los usuarios. Asimismo, el Código brinda una referencia orientadora, haciéndole saber a los usuarios cómo se espera que las Entidades Suscriptoras actúen en relación con los productos y/o servicios contratados, tanto respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar.

**Art. 6.** La aplicación de este Código es un distintivo de calidad para las Entidades Suscriptoras. Los usuarios serán informados por los entes reguladores sobre las entidades que se han adherido al Código.

**Art. 7.** La adhesión al presente Código por parte de las Entidades Suscriptoras, implica la aceptación y sujeción a las reglas de adhesión y retiro, previstas en el convenio que se firma para tal efecto.

**Art. 8.** Las Entidades Suscriptoras promoverán que tanto su personal como sus intermediarios cumplan con lo estipulado en el presente Código.

**Art. 9.** La verificación respecto de qué Entidades Suscriptoras dan cumplimiento a las disposiciones del Código, se realizará conforme a lo establecido en el Capítulo III: Monitoreo y Seguimiento, de la Tercera Sección del Presente Código.

**Art. 10.** El Código entrará en vigencia para las Entidades Suscriptoras a partir de la fecha de su adhesión.

**Art. 11.** Las Entidades Suscriptoras que por cualquier motivo revoquen su adhesión al Código, comunicarán el cambio a sus usuarios, vía electrónica o mediante publicación en cartelera de la Entidad Suscriptora o publicación en uno de los periódicos de mayor circulación nacional; y retirarán cualquier mención a su condición de Entidad Suscriptora y distintivo que lo acredite, de los medios utilizados para la venta y/o promoción de sus productos y/o servicios financieros.

## CAPÍTULO II: COMPROMISOS CON LOS USUARIOS

Los compromisos que las Entidades Suscriptoras de este Código asumen con los usuarios son:

**Art. 12.** Actuar frente a los usuarios de manera honesta, diligente y transparente en relación con los productos y/o servicios ofrecidos y/o contratados, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables al Suscriptor.

**Art. 13.** Informar a los usuarios de manera veraz, objetiva, completa y precisa acerca del funcionamiento de los productos y/o servicios que presten o comercialicen, para facilitarle la elección del producto y/o servicio que se ajuste más a sus necesidades.

**Art. 14.** Recibir y responder diligentemente cualquier reclamo y/o queja que los usuarios realicen, ante sistemas de recepción de reclamos y quejas, y mecanismos correctivos para su adecuada gestión.

**Art. 15.** Publicitar la existencia de este Código y promover su divulgación en las comunicaciones con sus usuarios, poniéndolo a disposición en sus sitios web u otros medios que estime conveniente.

**Art. 16.** Redactar las cláusulas de los contratos en forma clara y legible, para lo cual el tamaño de la letra no podrá ser menor de 10 puntos. Además, su redacción deberá facilitar la ejecución e interpretación de los contratos y armonizar adecuadamente los intereses de ambas partes, de conformidad con la normativa aplicable.

**Art. 17.** Ejecutar con diligencia los compromisos asumidos en los contratos con apego a lo pactado.

**Art. 18.** Emitir comprobantes que la ley establece, los que deberán contener el detalle del producto y/o servicio financiero adquirido y toda la información adicional relacionada.

**Art. 19.** Entregar comprobante de la gestión de reclamo que el usuario realiza cuando ésta es de forma presencial o el registro correspondiente evidenciando la recepción del mismo. Si el reclamo se realiza vía telefónica u otro medio no presencial, se le deberá entregar el código o número de gestión correspondiente.

**Art. 20.** La entidad suscriptora deberá crear, promover y ejecutar programas y/o iniciativas de información y educación financiera para los usuarios, a través de los canales de comunicación utilizados por la Entidad Suscriptora.

**Art. 21.** Implantar una política de compensación en el caso de que el producto y/o servicio financiero proporcionado sea diferente a lo pactado y cause perjuicio a los usuarios. En el caso de las casas de empeño se implantará una política de compensación por daños o deterioros provocados a las prendas dadas en garantía.

**Art. 22.** Ofrecer líneas de atención al usuario o canales virtuales para reportar el extravío, pérdida o robo de documentos relacionados con productos o servicios financieros; dichas líneas o canales deberán permanecer habilitadas todos los días del año, las veinticuatro horas del día y deberán tener un tiempo mínimo para atender la llamada o dar respuesta al consumidor.

**Art. 23.** Facilitar a los usuarios el acceso a diferentes canales y/o mecanismos de ayuda dispuestos para la recepción de consultas, reclamos o sugerencias, ya sea de forma personal o por medio escrito, vía telefónica o por Internet.

**Art. 24.** Facilitar el acceso a todas las áreas o canales designados por la entidad para la presentación de las quejas o los reclamos, según su complejidad.

**Art. 25.** Disponer de una política de vigilancia y alerta sobre indicios de fraude, debiendo alertar a los usuarios oportunamente de los posibles indicios que se tengan.

**Art. 26.** No realizar bloqueos arbitrarios de cuentas, tarjetas u otros servicios o productos financieros, debiéndose informar previamente y de forma escrita a los usuarios de su bloqueo y el porqué del mismo, salvo los casos establecidos por la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, y Financiamiento al Terrorismo y/u otras legislaciones aplicables.

**Art. 27.** Disponer de una política de confirmación de transacciones internacionales efectuadas por los clientes para evitar el bloqueo innecesario de las cuentas o tarjetas de débito y crédito, en caso que el titular del producto no hubiese notificado oportunamente su salida al extranjero a la entidad emisora.

**Art. 28.** Implantar políticas de trato preferente para adultos mayores, personas con discapacidad y mujeres embarazadas.

**Art. 29.** Brindar sus servicios con calidad, respeto, amabilidad, cortesía, agilidad, eficiencia y honestidad.

**Art. 30.** Disponer de la cantidad de personal suficiente para una atención oportuna y diligente en las horas de mayor afluencia de los usuarios o al mediodía, de manera que el tiempo de espera de las personas sea prudencial, según el tipo de transacción a realizar.

**Art. 31.** Disponer de agua purificada para sus usuarios, facilitando además, en caso de emergencia y cuando el espacio físico lo permita, acceso a los servicios sanitarios.

**Art. 32.** Las Entidades Suscriptoras que cuenten con parqueos a disposición de sus usuarios, deberán contar con las condiciones adecuadas de seguridad, ordenamiento y señalización; de presentarse actos dolosos cometidos por sus empleados o personal subcontratado, facilitará las condiciones a fin de que éstos respondan por los actos cometidos.

### CAPÍTULO III: TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

Las Entidades Suscriptoras, tanto previo o durante el proceso de contratación de sus productos y/o servicios financieros, deberán proveer a sus usuarios la siguiente información:

#### 3.1 PARA LAS PROMOCIONES DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS FINANCIEROS:

**Art. 33.** Tratándose de comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, deberán de informar en forma clara y precisa el plazo de vigencia de la oferta, así como también sus modalidades, bases, condiciones relevantes, restricciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados; además deberán establecer la forma de acceder a dicha información, ya sea en las agencias, establecimientos o por medios electrónicos.

**Art. 34.** Tratándose de promociones que se efectúen de forma directa o presencial con el usuario, deberán proveer:

- a) Información veraz, clara, oportuna y completa sobre las condiciones generales y especiales;
- b) Gastos financieros totales a incurrir por parte del usuario;
- c) Plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la Entidad Suscriptora;
- d) Variantes, modalidades y funcionamiento del producto o servicio que ofrecen, aclarando -según corresponda- si integran un conjunto de productos y/o servicios y su alcance;
- e) Asesoría sobre los productos y/o servicios que mejor se adaptan a sus necesidades y capacidades de pago;

#### 3.2 AL MOMENTO DE CONTRATAR CUALQUIER PRODUCTO Y/O SERVICIO FINANCIERO, LAS ENTIDADES SUSCRIPTORAS SE COMPROMETERÁN A:

**Art. 35.** Facilitar, a quien lo requiera, un tiempo prudencial para la lectura y aclaración de los términos contractuales previo a la suscripción del contrato; y a solicitud del usuario asignar un(a) ejecutivo(a) de la entidad para que lea y explique las cláusulas del mismo. Para el caso de las contrataciones de productos y/o servicios con garantías prendarias con o sin desplazamiento, el contrato especificará las condiciones y el plazo de liberación.

**Art. 36.** Entregar obligatoriamente al usuario y a su(s) garante(s) una copia del contrato suscrito y carta de aprobación del crédito, que incluya todas las características y condiciones del crédito, producto y/o servicio financiero, además deberá entregar la cuota de pago y como está conformada, tasas de interés pasivas, tasas de interés activas nominal y efectiva, tasa de interés moratoria o recargos por mora y como serán aplicadas las mismas en tiempo y forma, comisiones, recargos y otros cargos. Asimismo deberá proporcionar un reporte que detalle la amortización de los pagos y saldos diferenciando entre lo amortizado a capital e intereses y demás cargos incluyendo el monto total pagado por el usuario en cada uno de sus conceptos y otra información de acuerdo a la naturaleza del producto y/o servicio financiero adquirido y que sea de interés para la persona que adquiere el producto y/o servicio.

**Art. 37.** Informar al usuario de las acciones que podría tomar a fin de no caer en una situación de mora, en caso de existir modificaciones o variaciones en las tasas nominales contratadas, y las consecuencias en caso de caer en situación de mora.

**Art. 38.** Comunicar al usuario, el tipo de información y documentación necesaria que se requerirá para verificar su identidad, haciéndole saber que se trata de una exigencia de las disposiciones legales y normativas aplicables que deben cumplir las Entidades Suscriptoras, y que ello se hace en beneficio de la propia seguridad del usuario.

**Art. 39.** Comunicar a los usuarios que se solicitará información, (si correspondiera) en las diferentes agencias de información crediticia para evaluar su situación crediticia ante la solicitud de un producto y/o servicio financiero.

**Art. 40.** Informar y poner a disposición de los usuarios los canales alternativos de atención, información u operación previstos para los productos y/o servicios, tales como: Internet, teléfono, kioscos, agencias, establecimientos de atención, entre otros, y sus respectivos horarios de atención. Además, deberán informar de forma clara y oportuna los costos (si los hubiera) que generan el uso de dichos canales de atención u operación.

**Art. 41.** Informar a los usuarios los casos en los cuales las prestaciones del producto y/o servicio originalmente contratadas podrían ser modificadas, ya sea disminuidas, restringidas, canceladas o no renovadas, por parte de la Entidad Suscriptora, siempre que ello estuviese fundado en una disposición legal o pactada contractualmente.

**Art. 42.** Tratándose de promociones generales que beneficien a todos los usuarios de un determinado producto, el beneficio deberá ser provisto al usuario sin que éste lo solicite.

#### CAPÍTULO IV: RECLAMOS DE LOS USUARIOS

**Art. 43.** Las Entidades Suscriptoras recibirán y atenderán en primera instancia los reclamos o denuncias de sus usuarios.

**Art. 44.** Las Entidades Suscriptoras informarán en debida forma a sus usuarios sobre los canales de atención y recepción de reclamos disponibles, identificando las oficinas de atención de reclamos o denuncias con las que cuentan. En el caso de no existir dichas oficinas, éstos serán recibidos en sus oficinas principales o en las agencias o sucursales que estipulen para ello.

**Art. 45.** Las Entidades Suscriptoras podrán recibir los reclamos presentados por sus usuarios en forma personal, telefónica, por correo u otros medios dispuestos para este fin.

**Art. 46.** Las Entidades Suscriptoras atenderán los reclamos de sus usuarios de forma eficaz, diligente y respetuosamente.

**Art. 47.** Las Entidades Suscriptoras registrarán los reclamos de sus usuarios, a fin de facilitar su seguimiento, para lo cual entregarán a éste un comprobante con el número de gestión para identificarlo en caso de que el trámite se haya realizado de forma personal, para los otros casos bastará con el número de gestión.

**Art. 48.** Las Entidades Suscriptoras deberán informar al usuario sobre el procedimiento a seguir con el reclamo y el tiempo aproximado de respuesta del mismo, según la normativa vigente o sus políticas de atención; de no darle una respuesta final en el tiempo previamente definido por la Entidad Suscriptora, deberán comunicarle las razones de la demora. En todo caso, la Entidad Suscriptora deberá notificar la respuesta por los medios que hayan sido indicados por el usuario. En cualquier estado en que se encuentre la tramitación del reclamo, la Entidad Suscriptora deberá atender las consultas del usuario respecto al avance del mismo.

**Art. 49.** Las Entidades Suscriptoras se comprometen a ejercer una supervisión constante del estado de los reclamos presentados a fin de asegurar el cumplimiento del plazo estipulado para la respuesta a los usuarios y remitir trimestralmente a su correspondiente órgano supervisor, las estadísticas sobre los reclamos atendidos en sus oficinas de atención y su respectivo estatus. La remisión del reporte a que hace referencia esta disposición, será diferente cuando alguna disposición legal o normativa lo establezca.

## CAPÍTULO V: TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS USUARIOS

**Art. 50.** En todo momento, aun cuando haya cesado la relación contractual o de otra naturaleza con los usuarios, las Entidades Suscriptoras tratarán su información personal con confidencialidad, en los términos y con los alcances del secreto bancario establecido por las leyes aplicables.

**Art. 51.** La información confidencial sólo se dará a conocer a terceros si existe una obligación legal para la Entidad Suscriptora o si existiera una autorización o un pedido expreso y por escrito de las y los usuarios. A estos efectos, los proveedores de la Entidad Suscriptora que tengan intervención en sus procesos, no se considerarán como terceros y estarán obligados a guardar reserva de las informaciones de que tengan conocimiento, cual si fueran la propia Entidad Suscriptora. Para ello la Entidad Suscriptora deberá incluir en el contrato de prestación de servicios con el proveedor la(s) cláusula(s) relacionadas con la obligación de guardar confidencialidad en el manejo de la información en virtud de la relación que existe con el usuario.

**Art. 52.** La Entidad Suscriptora será responsable de implantar las medidas adecuadas que incentiven el resguardo de la información confidencial por parte de sus empleados o subcontratistas.

**Art. 53.** Las Entidades Suscriptoras deberán establecer procedimientos ágiles para la corrección de errores en el historial de crédito de sus usuarios, definiendo canales expeditos que aseguren dicha corrección y en las formas y condiciones establecidas en la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas. Asimismo deberá señalar claramente en sus sistemas de información para consulta, aquella información que se encuentra en proceso de verificación.

**Art. 54.** Los usuarios tendrán el derecho de acceder a su historial crediticio de forma gratuita conforme a lo estipulado en la Ley de Protección al Consumidor, siempre y cuando presenten el documento de identificación vigente.

**Art. 55.** Las Entidades Suscriptoras informarán a sus usuarios cuando lo soliciten sobre los casos en los cuales puede compartir su información personal.

**Art. 56.** Cuando el contacto con los usuarios sea vía telefónica, las Entidades Suscriptoras especificarán si la conversación podría estar siendo grabada.

**SEGUNDA SECCIÓN: PRODUCTOS Y/O SERVICIOS****CAPÍTULO I: CONSIDERACIONES GENERALES****1.1 SOLICITUD Y CONTRATACIÓN DE UN PRODUCTO Y/O SERVICIO***1.1.1 De la Solicitud*

**Art. 57.** Al solicitar un producto o servicio, la Entidad Suscriptora a través de sus ejecutivos que designe, informará de manera verbal y escrita a los interesados todos los términos y condiciones relevantes, incluyendo:

- a) Todos los costos (tasas de interés, comisiones, recargos, seguros, valúos, entre otros) del producto y/o servicio que se está solicitando;
- b) El plazo estimado de aceptación o rechazo de la solicitud presentada y en su caso el motivo justificado del rechazo, salvo cuando el rechazo sea por investigación de lavado de dinero y de activos.
- c) Las consecuencias de los incumplimientos de los pagos en las fechas establecidas según el contrato y el plan de pagos proporcionado;
- d) Las condiciones de variabilidad de la tasa de interés en el caso de que sea variable, la tasa máxima nominal y efectiva aplicable y las consecuencias de la variabilidad de la misma;
- e) Las condiciones en las cuales funciona el o (los) seguro(s) contratado(s); si aplica.

**Art. 58.** En el caso de productos crediticios, aclarará que tanto el cumplimiento como el incumplimiento de sus obligaciones podrá ser informado, dentro de lo permitido por la normativa vigente, a cualquiera de los agentes de información existentes ya sean estos públicos o privados. Asimismo, la Entidad Suscriptora se compromete a informar a los usuarios -al momento de la solicitud de un crédito- que tienen el derecho de acceso y conocimiento a la información crediticia que sobre ellos existe en las agencias de información, explicándoles la forma de acceder al mismo. En caso de falsedad o error, el usuario tiene el derecho de solicitar a la entidad generadora de la información o al agente de información la eliminación, rectificación o actualización de los datos erróneos.

*1.1.2 Del Contrato*

**Art. 59.** Todos los términos y condiciones del contrato establecerán los derechos y responsabilidades de las partes en forma clara y precisa apegados a la ley vigente.

**Art. 60.** El suscriptor se compromete a entregar al usuario, al momento de la contratación, una copia del contrato celebrado entre las partes y demás documentos que han sido firmados por el usuario.

**Art. 61.** Las Entidades Suscriptoras deberán entregar al usuario una copia del reporte que detalle las fechas en que debe realizar los pagos y distribución de los mismos, mostrando las amortizaciones a capital, intereses y otros cargos.

**Art. 62.** En el caso de la contratación de seguros, las Entidades Suscriptoras se comprometen a informar al usuario las condiciones en las cuales se adquiere el seguro y el funcionamiento del mismo, así como la libertad de elección que posee de contratar la póliza de seguro con una compañía aseguradora distinta y las comisiones, recargos y otros cargos relacionados.

**Art. 63.** Entregar al usuario una copia de las condiciones bajo las cuales opera el seguro colectivo que la Entidad Suscriptora pone a disposición del usuario del cual formará parte.

**Art. 64.** La Entidad Suscriptora, deberá asegurarse que los contratos de los productos o servicios que ofrece, así como también sus términos y condiciones, cumplan con toda la normativa aplicable vigente.

**Art. 65.** Para los casos de contratos firmados con anterioridad a la vigencia de nuevas leyes, reformas o normativas, donde existan cláusulas que no cumplan con la referida normativa, la Entidad Suscriptora se compromete a no prevalecerse de dichas cláusulas y a proceder de acuerdo a las leyes, reformas y normativas aplicables y vigentes.

**Art. 66.** El Suscriptor se compromete a que, en los casos de contratos por tiempo indeterminado y siempre que estuviera previamente convenido, cualquier modificación del contrato que sea necesaria durante su vigencia y aplicación, será comunicada por escrito a cada usuario con veinte (20) días hábiles de anticipación.

**Art. 67.** El usuario que no aceptare la modificación contractual tendrá la opción de rescindir el contrato sin costo adicional alguno. Dicha facultad, podrá ser ejercida en los próximos quince (15) días hábiles después de vencido el plazo al cual se refiere el inciso anterior.

**Art. 68.** En el supuesto del punto anterior, las Entidades Suscriptoras podrán ofrecer productos alternativos a los usuarios, en el caso de que se encuentren disponibles.

### *1.1.3 Compromiso de satisfacción*

**Art. 69.** En caso que el usuario no se encontrara satisfecho con la elección de su producto o servicio contratado, sin causa justificada, podrá rescindir del contrato o darlo por cancelado dentro de los ocho (8) días hábiles posteriores a su apertura u otorgamiento sin ningún cargo adicional por parte de las Entidades Suscriptoras.

## **1.2 OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES SUSCRIPTORAS**

### *1.2.1 Intereses, comisiones y recargos*

**Art. 70.** Las Entidades Suscriptoras no aplicarán intereses, comisiones, recargos ni cargos por cuenta de terceros que no hayan sido previamente convenidos con el usuario y siempre que correspondan a servicios prestados o contratados.

**Art. 71.** No promocionarán los costos de los productos y/o servicios, así como tasas de interés, comisiones, recargos y cargos por cuenta de terceros de forma tal que la información suministrada resulte engañosa o parcial para los usuarios. En el caso que se trate de productos

o servicios de venta a plazos, deberán tener el precio a la vista, así como la tasa de interés aplicable, los plazos, las cuotas de pago y el total que el usuario terminará pagando al finalizar el plazo. Además, deberán proporcionar el canal de atención para obtener información sobre los detalles del producto y/o servicio promocionado.

**Art. 72.** En el caso de que la tasa de interés pactada sea variable, las Entidades Suscriptoras se comprometen a:

- a) Basar la variación de la tasa de interés en índices objetivos, públicos y conocidos;
- b) Informar los cambios a sus usuarios con claridad y a través de los medios de comunicación de mayor circulación a nivel nacional, y al mismo tiempo hacerlo de forma escrita y personalizada;
- c) Informar sobre la variación de la tasa de interés y sus efectos en el crédito, así como las opciones a las cuales podrán tener acceso los usuarios para minimizar los efectos de las variaciones hacia la alza en las tasas de interés, por cualquier medio de comunicación directo indicado por el usuario.
- d) Explicar en el proceso de venta y en la solicitud, la tasa de interés aplicable, plazo y cuota de pago, así como también, las pautas de variación de la tasa de interés, los topes mínimos y máximos de variación, si existieran.

**Art. 73.** Todos los intereses, comisiones y/u otros cargos, se detallarán claramente en el estado de cuenta provisto a los usuarios en los términos y formas establecidas en la Ley de Protección al Consumidor.

**Art. 74.** El contenido mínimo del estado de cuenta e historial del crédito será: Identificación del Proveedor y de los usuarios, número o referencia del crédito, fecha y monto del otorgamiento, período del financiamiento, valor de la cuota, fechas de pago, tasa de interés aplicada en cada pago, monto pagado, distribución del pago, número de cuotas en mora, número de días de mora, saldo de capital pendiente por pago y saldo total pendiente; sin perjuicio de las disposiciones contenidas en otras legislaciones.

**Art. 75.** Si la Entidad Suscriptora autoriza o permite al usuario el exceso a los límites de crédito o plazos originalmente fijados o acordados, previamente deberán ser aceptados por el usuario por escrito y comunicarle los costos adicionales que tal situación puede generar dejando evidencia escrita para el usuario.

#### 1.2.2 Información al usuario

**Art. 76.** Las entidades suscriptoras deberán informar al o a los) titulares del producto y/o servicio, las reglas aplicables a las transacciones de dinero en efectivo debiendo entregar una copia del contrato suscrito.

**Art. 77.** Brindar al usuario una completa y oportuna información sobre los movimientos y el saldo del producto y/o servicio, así como informarle sobre otros medios por los cuales puede acceder a dicha información, salvo que existan procesos judiciales pendientes entre la Entidad Suscriptora y el usuario.

**Art. 78.** Incluir en el estado de cuenta y toda otra comunicación escrita al usuario, leyendas claras que le permitan comprender los conceptos que lo componen.

**Art. 79.** Al momento de contratar el producto, el usuario será informado de la periodicidad con que recibirá los estados de cuenta y los medios por los cuales serán entregados, para aquellos casos que apliquen.

**Art. 80.** Para operaciones activas, la Entidad Suscriptora se compromete a enviar los estados de cuenta a través de medios electrónicos o al domicilio del usuario, según lo haya solicitado, con al menos diez (10) días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento.

**Art. 81.** Ofrecer a los usuarios un servicio de atención remota que garantice la confidencialidad de la información (telefónica y/o por Internet, si estuviera habilitado), donde podrán consultar los datos, las condiciones y los vencimientos de sus productos.

#### *1.2.3 Uso seguro de las tarjetas magnéticas*

**Art. 82.** La Entidad Suscriptora se compromete a adoptar las medidas de seguridad tendientes a garantizar el secreto del número de identificación personal (PIN por siglas en inglés) que habilita el uso de la tarjeta de débito y crédito.

**Art. 83.** Entregar a sus usuarios el correspondiente PIN de forma tal de resguardar la seguridad de éstos.

**Art. 84.** El Suscriptor informará a sus usuarios respecto de los sistemas existentes para permitirles elegir o cambiar su PIN.

**Art. 85.** El suscriptor informará a sus usuarios respecto de los procedimientos a seguir en caso de robo, hurto o extravío de la tarjeta o en caso que exista uso fraudulento de la misma.

**Art. 86.** Para los efectos de asegurar el correcto empleo de cajeros automáticos, la Entidad Suscriptora proporcionará a sus usuarios toda la información que estime necesaria acerca de su uso y se compromete a entregar a los usuarios, juntamente con la tarjeta magnética, un folleto conteniendo las recomendaciones para su correcto uso, haciendo hincapié en el resguardo del plástico y la no divulgación del PIN.

**Art. 87.** La Entidad Suscriptora se compromete a informar a sus usuarios en detalle todos los cargos aplicables por el uso de los cajeros automáticos, aclarando las diferencias que existen en el uso de los cajeros propios de la Entidad Suscriptora y los de otras entidades. Asimismo, en el estado de la cuenta, la Entidad Suscriptora hará constar los cargos generados por el uso de los cajeros automáticos.

#### *1.2.4 Servicio de cargo automático a cuenta*

**Art. 88.** La Entidad Suscriptora informará al usuario cómo funciona el servicio de débitos automáticos y como éste puede cancelar cualquiera de ellos cuando ya no los necesite.

**Art. 89.** La Entidad Suscriptora no debitará de forma automática de la cuenta del usuario, siempre que éste solicite por escrito la suspensión del débito automático correspondiente a servicios por cuenta de terceros, con al menos quince (15) días hábiles de anticipación a la

fecha del cargo por dicho servicio. La Entidad Suscriptora se obliga a recibir dicha solicitud ya sea mediante firma y sello si la misma se presenta de forma física o mediante la entrega de un número de gestión si la misma se presenta de forma electrónica.

**Art. 90.** La Entidad Suscriptora revertirá dentro de las siguientes setenta y dos (72) horas cualquier débito automático efectuado en la cuenta en concepto de cobranzas a favor de terceros, siempre que el usuario haya notificado con anticipación y por escrito la suspensión del referido débito.

### 1.3 PROTECCIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

**Art. 91.** Al momento de la negociación, la Entidad Suscriptora se compromete a informar a sus usuarios las medidas de protección que debe tomar para seguridad de los productos o servicios que está adquiriendo.

**Art. 92.** La Entidad Suscriptora informará a los usuarios los cargos, gastos, comisiones y demás características de los programas de protección y asistencia que se contraten y serán de carácter opcional para los usuarios.

**Art. 93.** En el caso de productos con co-titularidad u orden a nombre de más de una persona, la Entidad Suscriptora se compromete a controlar adecuadamente el uso de la firma conforme con la modalidad contratada por el usuario.

**Art. 94.** Tras la comunicación del usuario informando el extravío, hurto, robo o fraude de cualquier instrumento de acceso a su producto, la Entidad Suscriptora deberá tomar de inmediato las medidas pertinentes para evitar consecuencias perjudiciales que puedan representar un riesgo para el usuario, dejando constancia de la gestión realizada. A su vez, le informará sobre los costos, trámites, plazos correspondientes y presentaciones que el usuario deberá efectuar con motivo del extravío, hurto, robo o fraude.

**Art. 95.** En los casos en que el producto cuente con alguna cobertura o seguro para extravíos, hurto, robo y fraude, la Entidad Suscriptora se compromete a brindar la información correspondiente al usuario sobre su funcionamiento.

**Art. 96.** En los casos en que la Entidad Suscriptora decida cancelar el producto y/o servicio y resolver y/o rescindir, según corresponda, el contrato, conforme con lo previsto contractualmente o permitido por una disposición legal, no lo hará sin comunicarlo previamente al usuario, con una anticipación no inferior a los quince (15) días hábiles, salvo que previamente se hubiera convenido un plazo específico legalmente y correspondiera uno diferente.

**Art. 97.** En los casos en que la Entidad Suscriptora no pueda continuar la operatividad de un producto o servicio contratado, deberá ofrecer a sus usuarios alternativas similares (si las tuviera), notificando con quince días (15) hábiles de anticipación.

**Art. 98.** Para el caso de reposición de títulos nominativos, el tenedor del título deteriorado, destruido o extraviado, podrá solicitar la Entidad Suscriptora la respectiva reposición del mismo siguiendo los pasos que ésta le indique para la obtención de la documentación.

Los títulos nominativos en que falten los datos necesarios para su identificación podrán ser repuestos en la forma indicada en el Código de Comercio.

#### 1.4 INCUMPLIMIENTO DE LOS PAGOS

**Art. 99.** Ofrecer alternativas de pago que ayuden a solventar la situación de mora, de acuerdo a las políticas establecidas por la Entidad Suscriptora, siempre y cuando el usuario haya demostrado moral de pago y tomando en cuenta la capacidad de pago de éste.

**Art. 100.** Nombrar una o varias persona(s) de contacto a quien(es) puedan dirigirse los usuarios con el fin de solventar su situación irregular de pago.

**Art. 101.** Realizar gestiones de cobro al o los titular(es), fiadores y/o codeudores de la cuenta de forma decorosa y respetuosa, sin recurrir a la fuerza o intimidación, utilizando un vocabulario y tono adecuado, evitando utilizar calificativos que afecten su dignidad o la de su familia.

**Art. 102.** No realizar gestiones de cobro a familiares, amigos o referencias personales o laborales incluidos en las solicitudes de crédito.

**Art. 103.** Las Entidades Suscriptoras se comprometen a no realizar gestiones de cobro injuriantes y/o difamatorias, así como a no realizar acciones que sean interpretadas como una forma de coacción física o moral que afecte la salud y la dignidad del usuario y/o de sus respectivos fiadores y la de su familia.

**Art. 104.** Las Entidades Suscriptoras se comprometen a no realizar publicaciones por ningún medio de comunicación cuando se tenga conocimiento del paradero o domicilio del usuario y/o de sus respectivos fiadores, siempre que no se establezca lo contrario por la normativa vigente.

**Art. 105.** Las Entidades Suscriptoras se comprometen a no realizar gestiones de cobro a través de terceros que no se encuentren autorizados y legalmente constituidos.

**Art. 106.** Realizar las gestiones de cobro de lunes a viernes en los horarios comprendidos entre las siete de la mañana y las nueve de la noche, independientemente del medio por el cual se realice la gestión de cobro.

**Art. 107.** Contar con un registro de cada una de las gestiones realizadas a los usuarios, independientemente los medios por los cuales se realizaron dichas gestiones de cobro.

**Art. 108.** No iniciar ninguna acción judicial sin haber agotado el ofrecimiento de las alternativas de pago a las cuales puede acceder el usuario y/o sus respectivos fiadores y sin habérselo notificado y evidenciando previamente.

**Art. 109.** Notificar al usuario, en forma de recordatorio, las cláusulas contenidas en el contrato y los efectos a los cuales queda sujeto, según políticas fijadas por la Entidad Suscriptora.

## CAPÍTULO II: CONSIDERACIONES ESPECIALES

## 2.1 CUENTA CORRIENTE

El Suscriptor se compromete a:

**Art. 110.** Ejecutar las medidas de seguridad necesarias previamente establecidas, para aquellos casos en los que se pretendan hacer efectivos cheques de los cuales se tenga sospecha de fraude y/o falsedad, así como aquellos que sean por montos superiores a los que regularmente realiza el usuario, según su perfil de movimientos bancarios, sin la previa autorización de quien los libra.

**Art. 111.** Dar aviso inmediato al librador sobre la sospecha de fraude o falsedad del o los cheque(s) que están en proceso de cobro determinando si procede o no el pago, dejando documentada la gestión realizada.

**Art. 112.** No hacer efectivo o generar depósitos en la(s) cuenta(s) corriente(s) o de ahorro, cuando se trate de cheques ajenos remesados que no han finalizado su proceso de compensación, según lo estipulado por el Banco Central de Reserva de El Salvador, informando el día en que los fondos estarán disponibles.

**Art. 113.** Informar al usuario sobre cuáles son los canales de comunicación autorizados para consultar sobre las causas que pueden originar el rechazo de cheques, así como las consecuencias legales que ello origina, los cargos y comisiones que se aplicarán y los débitos por multas legales que se deben aplicar. La Entidad Suscriptora estará en su derecho de retener el respectivo cheque del librador como documento ejecutivo, incluso en caso de insuficiencia de fondos.

**Art. 114.** Mantener a disposición del usuario en medios electrónicos, impresos o telefónicos la información necesaria sobre el funcionamiento del sobregiro, previo a la aceptación del usuario, habiendo explicado las condiciones, así como los costos que su uso conlleva (tasa de interés, comisiones y recargos) y las formas de pago del mismo, debidamente establecidos en la forma contractual correspondiente.

**Art. 115.** Informar al usuario, mediante los canales autorizados y con la debida anticipación, los cambios en el límite de sobregiro autorizado. En el caso de una reducción o cancelación, se debe comunicar con al menos quince (15) días hábiles de anticipación, los motivos que llevaron a dicha decisión; en caso de aumento, se deberá solicitar la autorización del usuario para proceder, indicándole los beneficios que obtendrá, dejando la documentación correspondiente, además de informar la tasa de interés, comisiones, recargos y el plazo aplicable para el pago del sobregiro autorizado.

**Art. 116.** No debitar de la(s) cuenta(s) del usuario, montos que no hayan sido previamente autorizados, pactados contractualmente o impuestos por ley.

**Art. 117.** Al momento de la contratación del producto, deberá informar al usuario el tiempo y las condiciones a partir del cual la cuenta se vuelve inactiva y prescrita de conformidad a la normativa vigente.

**Art. 118.** Para aquellos casos de cuentas con estatus inactiva por más de seis (6) meses, no deberán generarse débitos en ningún concepto.

**Art. 119.** No cancelar una cuenta o congelar el saldo de la misma antes de diez (10) años de no presentar movimientos, excepto cuando haya sido a petición del usuario, habiendo dejado la respectiva documentación; cuando se determine que el usuario proporcionó información falsa; o cuando existan elementos que comprueben que la cuenta está siendo utilizada para fines ilícitos, lavado de dinero y activos o para financiar actividades de terrorismo habiendo sido instruido por la autoridad competente.

## 2.2 CUENTA DE AHORRO

El suscriptor se compromete a:

**Art. 120.** Informar al usuario, al momento de la apertura, las restricciones de carácter temporal o permanente que impide el depósito en efectivo o mediante cheques en la cuenta de ahorro y el retiro en efectivo.

**Art. 121.** Explicar al usuario los efectos de la apertura de cuentas individuales, mancomunadas, y de propiedad alternativas y el funcionamiento de las mismas.

**Art. 122.** Proveer la información requerida por el usuario respecto de los movimientos realizados en su cuenta de ahorro y entregar el reporte correspondiente sin incurrir en gasto adicional para el usuario.

**Art. 123.** Informar al usuario a través de los diversos medios de comunicación que la entidad utilice, el tiempo a partir del cual la cuenta se vuelve inactiva de acuerdo a las políticas de cada suscriptor, así como también, las tasas de interés que se pagan en cuentas de ahorro, detallando la diversidad por estrato o rango que apliquen según el saldo diario registrado, así como las comisiones y recargos por el uso de los servicios inmersos a la misma, quedando establecido previamente en el contrato.

**Art. 124.** Informar al usuario; por un medio de comunicación que se haya establecido previamente, que las tasas de interés que el proveedor reconoce en las cuentas de ahorro podrán aumentarse en cualquier tiempo que así lo considere; pero no podrá disminuirse sin comunicarlo con un mínimo de ocho (8) días hábiles de anticipación a su vigencia.

**Art. 125.** La Entidad Suscriptora, deberá establecer los mecanismos necesarios que permitan no bloquear aquellas cuentas en las cuales se compruebe que su fin único es para depositar el salario, sueldo o pensión de los usuarios.

**Art. 126.** No debitar de la(s) cuenta(s) del usuario, montos que no hayan sido previamente autorizados, pactados contractualmente o impuestos por ley.

**Art. 127.** Al momento de la contratación del producto, deberá informar al usuario el tiempo a partir del cual la cuenta se vuelve inactiva de acuerdo a las políticas de la entidad, debiendo recordar al usuario por los medios que indique y con veinte (20) días hábiles de anticipación a la inactivación de la cuenta e informando los costos de la reactivación que la misma implica.

**Art. 128.** Para aquellos casos de cuentas con estatus inactiva por más de seis (6) meses, no deberán generarse débitos en ningún concepto.

**Art. 129.** No cancelar una cuenta de ahorro o congelar el saldo de la misma antes de diez (10) años de no presentar movimientos, excepto cuando haya sido a petición del usuario, cuando se determine que el usuario proporcionó información falsa, o cuando existan elementos que comprueben que la cuenta está siendo utilizada para fines ilícitos, lavado de dinero y activos o para financiar actividades de terrorismo habiendo sido instruido por la autoridad competente.

**Art. 130.** No retener el Impuesto Sobre la Renta sobre los intereses capitalizables a las sociedades u organismos que presenten por escrito la autorización de exención de impuestos, emitido por el Ministerio de Hacienda o las que por ley estén exoneradas.

### 2.3 DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

El suscriptor se compromete a:

**Art. 131.** Informar el plazo de vencimiento del depósito, así como el plazo de renovación del mismo, tasa de interés y formas de hacerlo efectivo con al menos ocho (8) días calendario de anticipación.

**Art. 132.** Entregar al usuario el Certificado de Depósito que ampara la suma depositada e informar los plazos de vigencia y las fechas de pago de intereses.

**Art. 133.** Informar al usuario que las tasas de interés que el proveedor reconoce en las cuentas de depósitos a plazo fijo son las negociadas y tendrán vigencia a partir del día de contratación, también se deberá informar que dichas tasas de interés son sujetas de aumento o disminución según lo acuerde el Suscriptor.

**Art. 134.** Notificar por el medio que haya indicado el usuario y con ocho (8) días calendario de anticipación al vencimiento, las disminuciones de las tasas de interés de los depósitos a plazo fijo que se renueven en forma automática. El aviso de disminución deberá indicar que quienes no acepten la nueva tasa de interés cuentan con los quince (15) días calendario posterior a la expiración del plazo para retirarlo sin penalidad alguna.

**Art. 135.** La cancelación del certificado de depósito a plazo fijo, sólo podrá realizarse al vencimiento del plazo pactado. Se efectuará contra la presentación del certificado debidamente endosado o con la impresión digital del titular, cuando éste no supiere firmar. En este caso, podrá ser firmado a "ruego", por otra persona, a solicitud del depositante.

### 2.4 CRÉDITOS EN CUOTAS

**Art. 136.** La Entidad Suscriptora informará con precisión los requisitos, pasos y condiciones que demandará la obtención de un crédito, aclarando los costos adicionales al monto otorgado, si aplica.

**Art. 137.** En caso de requerir la apertura de una cuenta de depósitos para el desembolso o el débito de las cuotas, la Entidad Suscriptora detallará los costos asociados a dicha operación, así como los saldos mínimos y los costos asociados al manejo de la misma resaltándolos en el documento legal que respalde el acuerdo entre ambas partes.

**Art. 138.** Previo al otorgamiento de un crédito, la Entidad Suscriptora deberá realizar el análisis correspondiente del usuario sobre su capacidad de pago, además deberá darle a conocer su nivel de endeudamiento en caso de tomar el crédito y explicar las consecuencias del incumplimiento de la obligación.

**Art. 139.** Una vez completada la información y documentación requerida, la Entidad Suscriptora responderá la solicitud, informando al usuario la decisión tomada respecto de ella en un plazo razonable, de acuerdo al proceso establecido por cada entidad.

**Art. 140.** En caso que la solicitud sea denegada o que el usuario desista de continuar con el trámite, lo cual deberá informar por escrito, éste podrá reclamar la documentación presentada, la cual deberá ser entregada durante los próximos veinte (20) días hábiles desde el momento de la resolución de la solicitud o petición del usuario.

**Art. 141.** En caso que la solicitud sea denegada al usuario, la Entidad Suscriptora deberá informar el motivo por el cual fue denegado el crédito.

**Art. 142.** El Suscriptor informará al usuario sobre su método de amortización de capital e intereses, el cual deberá respetar la forma de cálculo establecida en la normativa legal vigente.

**Art. 143.** No cobrar intereses no devengados, según la disposición legal correspondiente.

**Art. 144.** Cuando se trate de fondos ajenos y la Entidad Suscriptora deba modificar la tasa de interés, ya sea en aumento o decremento, dependiendo de las situaciones que lo respalden, deberá notificar al usuario, a través de los medios de comunicación pactados, en los próximos cinco (5) días hábiles después de que haya sido notificada la tasa por el proveedor de recursos, explicando las consecuencias de dicha variación según las condiciones contractuales.

**Art. 145.** Todo monto adicional a la cuota que se pague en cualquier fecha en que el usuario realizó una amortización a su crédito, será aplicado a capital siempre y cuando el usuario no se encuentre pendiente con sus pagos de capital e intereses anteriores.

**Art. 146.** Una vez producido el pago de todas las sumas adeudadas por el usuario, la Entidad Suscriptora emitirá el correspondiente documento de liquidación final en un plazo no mayor de (10) días hábiles y realizará los trámites que le correspondan a la entidad para efectuar la liberación de las garantías otorgadas. Se procederá a la devolución del pagaré, documento de hipoteca o a la devolución de la prenda para su gestión por parte del usuario, según se trate de un crédito personal, un crédito con garantía hipotecaria o garantía prendaria, respectivamente.

## 2.5 TARJETA DE DÉBITO

El Proveedor se compromete a:

**Art. 147.** Adoptar las medidas de seguridad adecuadas para garantizar la entrega de la tarjeta de débito al usuario, así como su respectivo manual informativo y su clave de acceso (PIN).

**Art. 148.** Informar de manera clara y oportuna las comisiones, recargos y otros cargos, provenientes del uso de la tarjeta de débito.

**Art. 149.** Cualquier cambio sustancial que pudiera ocurrir en la prestación del producto ofrecido, conocido y recibido por el usuario, deberá ser comunicado por la Entidad Suscriptora con anticipación y, deberá ofrecer alternativas según su disponibilidad.

## 2.6 TARJETA DE CRÉDITO

La Entidad Suscriptora se compromete a:

**Art. 150.** Poner en ejecución el contrato sólo después de contar con la firma del usuario en el instrumento donde fue plasmado y que la(s) tarjeta(s) haya(n) sido recibida(s) por él y de conformidad.

**Art. 151.** Adoptar las medidas de seguridad adecuadas para el envío de la tarjeta de crédito al usuario.

**Art. 152.** Cualquier cambio sustancial que pudiera ocurrir en la prestación del producto ofrecido, conocido y recibido por el usuario, deberá ser comunicado por la Entidad Suscriptora con anticipación y, deberá ofrecer alternativas según su disponibilidad.

**Art. 153.** La Entidad Suscriptora deberá comunicar al usuario, los distintos límites de compra, financiación, intereses vigentes y moratorios, otros cargos y la forma en que ellos operan, al momento de suscribir el contrato.

**Art. 154.** Resolver las impugnaciones del Estado de Cuenta que presente el usuario, de conformidad a lo establecido en la normativa legal vigente.

**Art. 155.** Mantener la operatividad normal con el usuario que haya impugnado el Estado de Cuentas, siempre y cuando el usuario efectúe el pago mínimo pactado por los montos no cuestionados.

**Art. 156.** Si la Entidad Suscriptora brinda a sus usuarios el servicio de debitar automáticamente de una cuenta corriente o cuenta de ahorros el saldo mínimo, real o total del Estado de Cuenta de la tarjeta, el mencionado servicio deberá:

- a) Permitir al usuario elegir el débito del pago mínimo o el total.
- b) Efectuar el débito automático el día del vencimiento del Estado de Cuenta.

## 2.7 TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS

Las Entidades Suscriptoras que pongan a disposición de sus usuarios, el servicio de transacciones electrónicas a través de los diferentes dispositivos de comunicación, se comprometen a:

**Art. 157.** Garantizar la seguridad de las operaciones y/o transacciones que se realizan de forma electrónica.

**Art. 158.** Brindar la seguridad correspondiente a fin de evitar posibles fraudes financieros en las cuentas de los usuarios; asimismo, deberá informar al usuario las formas de cómo mantener seguros sus equipos y como realizar transacciones seguras.

**Art. 159.** Establecer medidas de monitoreo y control de las operaciones y transacciones a fin de prevenir fraudes en las cuentas de sus usuarios, comparativamente con los perfiles presentados por los mismos.

**Art. 160.** Informar sobre los datos necesarios para efectuar una transferencia, los costos de cada una, los lugares o canales por donde se puede realizar una transferencia, los montos máximos por operación, por día o por mes, si los hubiera, y los plazos de acreditación y débito.

**Art. 161.** Actuar de forma oportuna y diligente en caso que se identifiquen posibles fraudes financieros en las cuentas de sus usuarios.

**Art. 162.** Alertar a los usuarios sobre los posibles tipos de fraudes de los cuales pueden ser víctima y la forma de cómo protegerse de los mismos.

**Art. 163.** Registrar cada una de las transacciones que se realizan, así como proveer recibos electrónicos o en formato digital, que garantice que hubo una correcta realización de la transacción.

## 2.8 REMESAS FAMILIARES

**Art. 164.** Las Entidades Suscriptoras deberán informar a sus usuarios, sobre los costos, comisiones y otros cargos que se cobran por el envío de remesas a familiares.

**Art. 165.** Garantizar que el pago de las remesas se realice al destinatario adecuado mediante la correcta aplicación de los procedimientos de pago establecidos por la Entidad Suscriptora.

**Art. 166.** Las Entidades Suscriptoras, de acuerdo a sus mejores esfuerzos implantarán programas de educación financiera a los receptores de remesas y sus familias.

**Art. 167.** Las Entidades Suscriptoras incentivarán a sus usuarios, a invertir un porcentaje de sus remesas en proyectos productivos a nivel del territorio salvadoreño, así como facilitar información sobre los mismos y fomentar el ahorro.

**TERCERA SECCION: ACTUALIZACION Y MONITOREO****CAPÍTULO I: ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO**

**Art. 168.** Se realizarán actualizaciones del Código con una frecuencia no mayor a los tres (3) años, efectuándose la primera en un plazo no mayor a un (1) año desde que el mismo sea puesto en vigencia.

**Art. 169.** Las modificaciones y/o ampliaciones al Código serán realizadas por el Comité Sectorial de Servicios Financieros del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, creado para la ejecución de la Política Nacional de Protección al Consumidor y aprobado por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor.

**Art. 170.** Previo a realizar las actualizaciones correspondientes al Código, se considerarán las sugerencias efectuadas por los usuarios, las Entidades Suscriptoras, las Asociaciones de entidades financieras y las organizaciones no gubernamentales, para lo cual se dispondrán de los medios físicos y/o electrónicos necesarios que permitan efectuar las sugerencias correspondientes.

**Art. 171.** Las modificaciones y/o ampliaciones al Código deberán ser presentadas y discutidas previamente con las entidades que se encuentren suscritas al mismo; una vez aprobadas, se otorgará a las mismas un plazo de tres (3) meses para cumplir con las nuevas exigencias derivadas de las modificaciones y/o ampliaciones al Código.

**CAPÍTULO II: IMPLANTACIÓN Y CONTROL INTERNO****2.1 DE LA ENTIDAD SUSCRIPTORA***2.1.1 Responsable de cumplimiento*

**Art. 172.** Las Entidades Suscriptoras implantarán y pondrán en ejecución las prácticas establecidas en el presente Código. Para ello designarán un Responsable de Cumplimiento que reportará directamente a la máxima autoridad de la Entidad Suscriptora y tendrá las siguientes funciones:

- a) Supervisar que su entidad cumpla con lo previsto en el presente Código.
- b) Reportar a la máxima autoridad de la Entidad Suscriptora los resultados de los controles establecidos que permitan realizar un detallado seguimiento del nivel de cumplimiento del Código.
- c) Solicitar a las áreas que corresponda, cuando sean detectadas deficiencias en el cumplimiento de alguna práctica, la implantación de los planes de acción correctiva y/o de los planes de adecuación correspondientes.

- d) Supervisar y apoyar en la implantación de los planes de acción correctiva y de los planes de adecuación.
- e) Emitir semestralmente un informe de resultados sobre el cumplimiento de su entidad, el cual deberá incluir los hallazgos identificados y sus respectivas correcciones para subsanar dichos hallazgos.

#### 2.1.2 Reporte de cumplimiento

**Art. 173.** Semestralmente, cada Entidad Suscriptora emitirá, a través de su Responsable de Cumplimiento, además del informe de resultados, una Declaratoria de Cumplimiento de las prácticas establecidas en el presente Código. Los documentos serán remitidos en formato físico debidamente firmados y sellados por el jefe inmediato y en formato electrónico en dos copias, una dirigida a la Defensoría del Consumidor y otra al ente regulador que la supervisa. Dicha declaración será publicada por la Entidad Suscriptora, a través de folletos para aquellos usuarios que lo soliciten y en su sitio web.

#### 2.1.3 Planes de acción correctiva

**Art. 174.** La Entidad Suscriptora se compromete a elaborar planes de acción correctiva cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implantación de las prácticas establecidas en el presente Código.

**Art. 175.** Los planes de acción correctiva deberán aprobarse por la máxima autoridad de la Entidad Suscriptora y deberán contener la descripción de las prácticas que no se están ejecutando conforme a lo establecido por este Código, la forma de subsanar dicho incumplimiento, los responsables de su ejecución y la fecha estimada de implantación.

**Art. 176.** Los planes de acción correctiva serán comunicados a la Defensoría del Consumidor y al ente regulador que la supervisa, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al momento en que la Entidad Suscriptora haya finalizado el proceso interno de desarrollo y aprobación por parte del Responsable de Cumplimiento.

## CAPÍTULO III: MONITOREO Y SEGUIMIENTO

### 3.1 DEL ENTE REGULADOR

**Art. 177.** El cumplimiento de las disposiciones del presente Código será monitoreado por la Defensoría del Consumidor en coordinación con los entes reguladores que supervisan a las Entidades Suscriptoras. La Defensoría del Consumidor nombrará a una persona encargada de realizar dicha actividad a partir de los informes de resultados presentados por las Entidades Suscriptoras.

### 3.1.1 Responsabilidad y funciones del ente regulador

**Art. 178.** Serán las principales responsabilidades y funciones de la Defensoría del Consumidor las siguientes:

- a) Ser el facilitador y promotor del Código;
- b) Realizar la interpretación que corresponde ante las consultas realizadas por las Entidades Suscriptoras.
- c) Llevar el registro de las suscripciones, bajas y cancelaciones al Código.
- d) Observar los incumplimientos y solicitar por escrito la implantación de los respectivos planes de adecuación que considere apropiados.
- e) Recopilar, revisar y proponer a la organización designada en el marco del Sistema Nacional de Protección al Consumidor las modificaciones y/o ampliaciones al Código, con el objeto de darlas a conocer.
- f) Asesorar y capacitar a las Entidades Suscriptoras, sobre el contenido y el cumplimiento de las prácticas incluidas en el Código.
- g) Publicar en su sitio web las entidades que están suscritas al Código.

### 3.1.2 Mecanismos de control

**Art. 179.** Con el objeto de dar seguimiento al cumplimiento del Código, se facilitará un instructivo a cada Entidad Suscriptora en el momento de la adhesión al mismo, con el fin de establecer los requisitos para la adherencia, así como los aspectos a evaluar y la metodología de evaluación.

**Art. 180.** La Defensoría del Consumidor difundirá y brindará asesorías a las personas consumidoras acerca del contenido del Código y de las entidades que se encuentran suscritas al mismo. Asimismo, podrá recibir avisos por parte de los consumidores o usuarios sobre el incumplimiento a las buenas prácticas contenidas en el Código, a fin de iniciar las acciones correspondientes de acuerdo al Art. 182 y 183 del presente Código.

### 3.1.3 Facultades de monitoreo

**Art. 181.** La Defensoría del Consumidor, en coordinación con los entes reguladores, podrá solicitar información y/o efectuar los controles que considere adecuados para ejercer el monitoreo de cumplimiento del Código por parte de las Entidades Suscriptoras.

### 3.1.4 Penalidades

**Art. 182.** La Defensoría del Consumidor, en coordinación con los entes reguladores, tomará conocimiento de los incumplimientos por los medios establecidos anteriormente y solicitará al suscriptor involucrado, el descargo correspondiente.

**Art. 183.** Las Entidades Suscriptoras deberán atender en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles las recomendaciones realizadas por la Defensoría del Consumidor, en coordinación con los entes reguladores. De lo contrario, ante la falta de atención, se les retirará su calidad de Entidad Suscriptora al Código y deberá retirar de toda publicidad e información cualquier imagen o texto que lo acredite como Entidad Suscriptora y no podrá reinscribirse durante los próximos 6 meses de haber subsanado las observaciones.

**Art. 184.** Lo anterior aplicará también en casos de reincidencia en el incumplimiento al referido Código.



## Misión

---

Proteger efectivamente los derechos de los consumidores y consumidoras, facilitando la solución de conflictos en materia de consumo, acercando los servicios, profundizando la vigilancia de los proveedores, promoviendo la educación y la participación ciudadana y coordinando la acción conjunta con otras instituciones del Estado, para contribuir a un mejor funcionamiento del mercado y ejercicio de ciudadanía.

## Visión

---

Ser una institución confiable y accesible, respetada nacionalmente y reconocida internacionalmente como la entidad que protege de manera efectiva los derechos de los consumidores y consumidoras y que procura el equilibrio y la seguridad jurídica en las relaciones de consumo.

[www.defensoria.gob.sv](http://www.defensoria.gob.sv)