



MANUAL PARA LA DIVULGACIÓN TRANSPARENTE DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

Fecha: Junio-2011

Código: 100110

Versión: 1.1



INDICE

I. OBJETIVO	3
II. POLÍTICAS GENERALES.....	3
III. NORMAS GENERALES.....	3
IV. NORMAS POR ÁREA DE RESPONSABILIDAD	5
A. GERENCIA DE NEGOCIOS.....	5
B. GERENCIA DE OPERACIONES.....	6
C. DEPARTAMENTO LEGAL.....	7
D. GERENCIA FINANCIERA	7
E. DEPARTAMENTO DE MERCADEO.....	9
F. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN	10
G. DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS.....	10
H. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS.....	10
I. DEPARTAMENTO ATENCIÓN AL CLIENTE.....	10
V. PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CLIENTES.	11
A. NORMAS.....	11
B. OPERATIVIDAD.....	12
VI. DISPOSICIONES GENERALES.....	12
VII. APROBACIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIONES.....	13
ANEXOS	



I. OBJETIVO

Establecer la normatividad para que las acciones informativas sobre la aplicación y modificación de las condiciones, tasas de interés, comisiones, recargos, cargos por cuenta a terceros y cualquier otro cargo asociado a las operaciones activas y pasivas así como de contratación de los servicios ofrecidos, se realicen en un marco de total transparencia y oportunidad y puedan ser accesibles al público y clientes en general.

II. POLÍTICAS GENERALES

1. Se informará a clientes y público en general y entes reguladores sobre las condiciones, costos y gastos de los productos y servicios activos y pasivos, así como de y servicios proporcionado por terceros, en forma exacta, completa, oportuna, fácilmente entendible y accesible; antes, durante y después de la contratación y/o uso de los mismos.
2. Toda consulta o reclamo que los clientes manifiesten, deberá aclararse y/o resolverse en forma diligente y oportuna, y deberá dejarse satisfecho al cliente que la respuesta o resolución dada es la correcta.

III. NORMAS GENERALES

Atención al Cliente/Público

1. El personal encargado de la atención de los clientes y público en general será responsable en cuanto a:
 - Proporcionar según el servicio ofrecido, toda la información que se menciona en el anexo 1 de este documento, en la promoción o antes del inicio de cualquier trámite del servicio ofrecido. El otorgamiento de la información incluirá la entrega física a los clientes de una copia del formulario contractual.
 - Aclarar inmediatamente cualquier duda que el cliente manifieste sobre las condiciones, de los contratos, tasas de interés, cargos, gastos y cobros realizados por los servicios prestados. Cuando se requiera deberá solicitarse apoyo al jefe de operaciones de la agencia que tenga a cargo el cliente.
 - Al establecerse que el cliente tiene razón al presentar un reclamo -o que resulte como consecuencia de aclarar alguna duda- gestionará a través de los jefes de operaciones la resolución de los mismos¹.
2. Las preguntas más frecuentes que tengan los clientes y público en general, con sus respectivas respuestas, deberán ser incorporadas en el sitio Web de integral y en folletos de

¹ Cuando se deba entre otros motivos por:

- Cobros incorrectos originados por cualquier motivo,
- Devolución de garantías de créditos cancelados
- Reintegros por créditos cancelados
- Situación de mora por errores de cualquier tipo
- Pagos, cargos y abonos aplicados incorrectamente a otros créditos
- Depósitos, abonos, retiros y cargos aplicados incorrectamente a otras cuentas de ahorro.



información al público disponibles en las agencias, como parte de la promoción y/o difusión que realicen de los productos y servicios que se ofrezcan.

3. Se mantendrá un servicio formal de atención a los clientes de Integral, mediante el cual se atiendan los reclamos relacionados con los cobros de tasas de interés, comisiones, recargos y cargos por cuenta de terceros, así como la asistencia financiera relacionada con los servicios ofrecidos, con tiempos de respuestas razonables.
4. Se mantendrá un registro para el control estadístico de los reclamos y denuncias que reciban de los clientes y público en general de servicios financieros, conteniendo el número de casos y tipo de reclamos recibidos, casos resueltos y casos pendientes de resolución.

Capacitación al Personal

5. El personal que tenga contacto con los clientes y público en general de los productos y servicios de Integral deberán ser oportunamente capacitados sobre el contenido de este documento, los procedimientos operativos y los cálculos de intereses de los productos financieros ofrecidos, y como mínimo los conceptos plasmados en el anexo 1.

Contrataciones de Servicios por Cuenta de Terceros

6. Todo cargo por cuenta de terceros por servicios de seguros, asistencia técnica, entre otros, deberán ser aceptados previamente por el cliente.
7. Las tasas de interés, comisiones, recargos y cargos por cuenta de terceros, tendrán vigencia a partir del día de su divulgación y no se podrán aplicar las que no hayan sido divulgadas, excepto que se trate de aumentos de las tasas de interés de operaciones pasivas o de disminuciones de tasas de interés sobre operaciones activas y de comisiones por servicios o recargos.
8. Se entregará a los clientes y público en general un extracto de las pólizas de seguro contratadas a través de Integral² que contendrá un detalle de los riesgos cubiertos, los derechos y obligaciones del cliente, forma de renovación y modificaciones a que está sujeta la póliza. En todo caso, tanto Integral como la aseguradora deberán entregar una copia gratuita de la póliza a requerimiento del cliente.

Tasas de Interés Anualizadas

9. Las tasas de interés, tanto nominal como efectiva, para efecto de contrato y publicación se fijarán anualizadas en términos de porcentaje.

Contrato de operaciones activas con tasa de interés fija

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

² Provisto por la aseguradora.



Contratos de operaciones activas con tasa de interés ajustable

11. En el caso de operaciones activas que se contraten con la modalidad de tasa de interés ajustable deberá quedar establecido en el contrato que se celebre al respecto el diferencial con relación a la tasa de referencia que se aplicará durante la vigencia de la operación, la periodicidad de los ajustes y el interés moratorio que se cobrará en casos de mora. El diferencial establecido será el máximo y el interés moratorio se mantendrá fijo hasta la extinción total de la respectiva obligación crediticia.
12. Previo a la contratación de créditos con tasa de interés ajustable vinculadas a la tasa de referencia, deberá explicársele al interesado las fluctuaciones a que podrá estar sujeta la tasa de interés de la operación contratada al variar la tasa de referencia.

Contratos de préstamos con recursos de instituciones específicas

13. La contratación de préstamos de mediano y largo plazo con tasa de interés ajustable financiados con recursos provenientes de otras instituciones financieras específicas, en el contrato deberá especificarse –y explicársele al cliente– que los ajustes dependerán de los cambios en las tasas de interés de los recursos financieros.

Contratos bajo programas especiales de préstamos

14. La contratación de préstamos bajo la modalidad de programas especiales con tasas de interés ajustables que no estén vinculadas a la tasa de referencia, la tasa de interés y comisiones se establecerá uniformemente para todos los préstamos de conformidad a lo contratado con la entidad acreedora correspondiente, en todo caso, la tasa de interés y comisiones no podrán ser mayores a los que cobra la entidad para los préstamos con fondos propios.

IV. NORMAS POR ÁREA DE RESPONSABILIDAD

A. GERENCIA DE NEGOCIOS

El personal de negocio será responsable de:

1. Cuando se establezca que procede el reclamo de un cliente (o que se derive a consecuencia de la aclaración de una duda o consulta) los jefes de agencia o jefes de alguna unidad de la Gerencia de Negocios solicitarán al Jefe de Operaciones de la agencia del cliente que gestione su resolución.
2. Mantener las condiciones promocionales que incentiven la contratación de determinadas operaciones activas, pasivas o servicios, durante el período ofrecido, y de ser el caso por el número de unidades a ofertar o por algún otro supuesto sujeto a la condición promocional.
3. Los jefes de agencia enviarán al Jefe de Atención al Cliente en los primeros 5 días hábiles del mes, las preguntas más frecuentes hechas por los clientes a los Asesores de Negocio, que no estén detalladas en la página Web de Integral y en los folletos proporcionados por el Departamento de Mercadeo.

B. GERENCIA DE OPERACIONES

El personal de operaciones será responsable de:

Reclamos

1. Cuando se establezca que procede el reclamo de un cliente (o como consecuencia de la aclaración de una duda o consulta) los Cajeros y Servicio al Cliente solicitarán al Jefe de Operaciones de la agencia del cliente que gestione su resolución.
2. Cuando el reclamo de un cliente proceda por una aplicación realizada el mismo día, el Jefe de Operaciones anulará la operación en el sistema informático y se realizará la aplicación correcta.
3. De no poderse resolver en la misma agencia, el Jefe de Operaciones enviará un correo electrónico o se comunicará por teléfono para que sea resuelto por el Jefe de Préstamos, Jefe de Depósitos, jefe de Créditos jefe de Captación de Depósitos³ según el caso, remitiendo los documentos escaneados que sustenten el reclamo; en todo caso copiará el correo al Jefe de Atención al Cliente para su seguimiento.
4. Por cada reclamo que se presente el Jefe de Operaciones llenará y mantendrá actualizado el archivo electrónico "Control de Reclamos o Denuncias" de la Agencia en que esté laborando (Anexo 4A), que estará en la carpeta compartida entre cada agencia y el Jefe de Atención al Cliente.
5. Al iniciar un nuevo mes iniciará el "Control de Reclamos o Denuncias" únicamente con los casos pendientes de resolver, eliminando los resueltos.
6. Para los casos de reclamos de clientes en que proceda un reintegro extraordinario⁴ a su favor se procederá de acuerdo en lo normado en el "Procedimiento Para Realizar Reintegros A Clientes Por Saldos A Favor Por Créditos Cancelados".
7. Cuando el reclamo sea por la devolución de un documento legal se llenará el formulario "F038 Solicitud de Retiro en Custodia" y se gestionará su devolución al Departamento de Custodia de Valores",

Formalización de créditos

8. Antes de la formalización de créditos deberá entregársele al cliente la Carta de Comunicación para su lectura, que contiene las condiciones de aprobación del crédito; en caso de existir dudas se deberán aclarar, y una vez resueltas se firmará dicha carta con duplicado, quedando una copia de esta carta junto con el contrato, debidamente firmado, en el expediente del crédito del cliente. La Carta de Comunicación deberá contener como mínimo la información detallada en el Anexo No. 5.-



³ Cuando deba tomarse una decisión de negocios.

⁴ Estos reclamos no deberán ser producto de trámites rutinarios relacionados a operaciones normales, sino aquellos originados por haberse expirado el tiempo prudencial de trámite o de casos que presenten problemas excepcionales.

Exhibición del Tarifario

9. El Jefe de Operaciones deberá colocar en la cartelera de la agencia en un lugar fácilmente visible a más tardar a las 8 a. m. del primer día hábil del mes, el tarifario vigente del mes recibido del Departamento de Mercadeo.

Cambio de Tarifario

10. El Jefe de Préstamos a requerimiento de la Gerencia Financiera gestionará en el Departamento de Servicios de Información cambios en el tarifario, debiendo quedar finalizados dos días hábiles antes de finalizar el mes.

Preguntas Frecuentes

11. Los Jefes de Operaciones enviarán al Jefe de Atención al Cliente en los primeros 5 días hábiles del mes, las preguntas más frecuentes hechas por los clientes al personal operativo de la agencia, que no estén detalladas en la página Web de Integral y en los folletos proporcionados por el Departamento de Mercadeo.

Contratos de operaciones pasivas

12. Cuando se aperture una cuenta de ahorro se entregará al cliente una copia del contrato y para los DPF el certificado original con las condiciones generales.

C. DEPARTAMENTO LEGAL

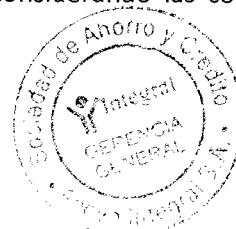
El Jefe del Departamento Legal será responsable de:

1. Incorporar en los modelos de los contratos de crédito todas las disposiciones contempladas en este documento y en la norma "NPB4-46 Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros".
2. Complementar y mantener actualizado el "Control de Reclamos o Denuncias" con los casos presentados al Departamento Legal que estará en la carpeta compartida entre el Departamento Legal y el Jefe de Atención al Cliente.
3. Al iniciar un nuevo mes iniciará el "Control de Reclamos o Denuncias" únicamente con los casos pendientes de resolver, eliminando los resueltos.

D. GERENCIA FINANCIERA

El Gerente Financiero será responsable de:

1. Establecer las tasas de interés de operaciones activas y pasivas considerando las condiciones indicadas al respecto del Anexo No.6
2. Establecer la tasa de referencia única expresada en porcentaje, para las operaciones de préstamos en moneda nacional y otra para las operaciones de préstamos en moneda extranjera, de conformidad con los requerimientos legales. La metodología y cálculo deberá tenerse debidamente documentada y a disposición de las entidades regulatorias que lo requiera.
3. Establecer las comisiones y otros cargos considerando las condiciones indicadas al respecto del Anexo No. 7.-



4. Entregar al Departamento de Mercadeo:
 - El tarifario aprobado por el ALCO a más tardar cinco (5) días hábiles antes de su publicación en los periódicos, en la página Web de Integral y exhibición en las carteleras de las agencias.
 - Los incrementos de las tasas de interés en las operaciones activas, de las comisiones por servicios, de los cargos por cuenta de terceros, así como las disminuciones de las tasas de interés en las operaciones pasivas, ocurridos con posterioridad a la divulgación mensual, deberán entregarlo a más tardar con 14 días de anticipación a su vigencia.
5. Remitir a la Superintendencia, en medios electrónicos o en la forma que ésta lo determine, en los últimos tres días hábiles de cada mes, la información relativa a las tasas de interés, comisiones, recargos y cobros por cuenta de terceros, que publicarán el primer día del siguiente mes.
6. Comunicar a la Superintendencia con cinco (5) días hábiles de anticipación la apertura de cada programa especial con tasas de interés ajustables que no estén vinculadas a la tasa de referencia, debiendo detallar:
 - El producto a ofrecer,
 - La duración del programa,
 - La forma de ajuste de las tasas de interés,
 - Las comisiones a cobrar,
 - El plazo máximo y mínimo de la operación, y
 - La tasa máxima efectiva.
7. Con anterioridad a su aplicación remitir al Banco Central las políticas de variación de tasas de interés, y a la Superintendencia, la apertura de cada programa de créditos especiales.
8. Remitir a la Superintendencia en los primeros treinta días (30) del año un documento autorizado por la Junta Directiva en donde se aclare cada una de las comisiones, cargos por cuenta de terceros y recargos, su significado, operaciones sobre las que aplica, máximo a cobrar, entre otros. Cuando se adicionen nuevas comisiones, cargos por cuenta de terceros y/o recargos, la entidad deberá actualizar el documento y remitirlo a la Superintendencia en los diez días hábiles siguientes a la aprobación de la Junta Directiva. Este documento deberá entregarlo al Departamento de Mercadeo para que esté a disposición de los usuarios en las agencias y oficinas de atención al público.
9. Solicitar al Departamento de Préstamos cambios en el tarifario para el siguiente mes a más tardar cinco (5) días hábiles antes de finalizar el mes.



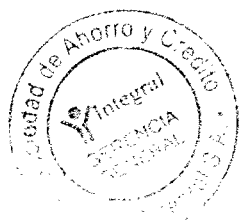
E. DEPARTAMENTO DE MERCADEO

El Jefe de Mercadeo será responsable de:

1. Realizar las gestiones para publicar y/o exhibir el primer día de cada mes el tarifario vigente del mes en:
 - Publicación en los dos diarios de mayor circulación en los formatos de los anexos 8 y 9.
 - Exhibición en carteleras de las agencias.
 - Página Web de Integral, mostrarse en espacio de fácil acceso junto con la información sobre los productos o servicios afectos a esos cobros y deberá estar permanentemente actualizada

La información de los 3 medios anteriores deberá ser idéntica.

2. Los incrementos de las tasas de interés en las operaciones activas, de las comisiones por servicios, de los cargos por cuenta de terceros, así como las disminuciones de las tasas de interés en las operaciones pasivas, ocurridos con posterioridad a la divulgación mensual, deberá publicarlas ocho días de antes a su vigencia
3. Al diseñar la divulgación de tarifario o publicidad de promociones, deberá considerar las siguientes condiciones:
 - En los materiales publicitarios cuando se publiciten las condiciones promocionales informarlas adecuadamente, incluyendo la tasa nominal y efectiva de las operaciones de crédito, así como las comisiones, cargos por cuenta de terceros y recargos aplicables.
 - Las divulgaciones y publicaciones de carácter publicitario comercial en medios impresos o través del sitio Web que divulguen tasas de interés, deberán indicar la tasa nominal y la tasa efectiva, el plazo de vigencia de la tasa de interés, la periodicidad de los ajustes, las comisiones, cargos por cuenta de terceros y recargos por el producto ofrecido, debiendo establecer claramente las restricciones correspondientes. En todos los casos deberá referirse a un producto o servicio financiero específico, de tal manera que no induzca a error o confusión a los clientes y público en general.
4. Entregar al Jefe de Atención al Cliente un resumen de los resultados de los estudios de mercado, destacando entre otros aspectos las opiniones de los clientes para mejorar la atención al cliente en lo relativo a la transparencia de la información de las condiciones, costos, gastos y cargos por cuenta ajena de los productos y servicios activos y pasivos y otros servicios.
5. Editar el documento a que se refiere el numeral 8 de las responsabilidades de la Gerencia Financiera y distribuirlos oportunamente a todas las agencias y unidades de atención al público.
6. Al pie de la divulgación de las tasas de interés deberá indicarse que las distintas modalidades de depósitos ofrecidos, han sido aprobadas por el Banco Central, en lo referente a la transferencia o negociabilidad y al plazo.
7. Incorporar en el sitio web de Integral, las preguntas más frecuentes que tengan los usuarios con sus respectivas respuestas recibidas del Jefe de Atención al Cliente, así



como en folletos de información al público disponibles en las agencias de los productos y servicios que se ofrecen.

8. Complementar y mantener actualizado el “Control de Reclamos o Denuncias” con los casos presentados al Departamento de Mercadeo que estará en la carpeta compartida entre el Departamento de Mercadeo y el Jefe de Atención al Cliente.

F. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

Complementar y mantener actualizado el “Control de Reclamos o Denuncias” con los casos presentados al Departamento de Administración, por quejas de clientes sobre microseguros, que estará en la carpeta compartida entre el Departamento de Administración y el Jefe de Atención al Cliente.

G. DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

El Jefe de Organización y Procesos será responsable de mantener oportunamente informado y/o involucrado al Jefe de Atención al Cliente de la creación o modificación de cambios en los procedimientos de trabajo.

H. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

El Jefe del Departamento de Servicios Informáticos será responsable de poner en producción el primer día hábil del mes los cambios en el tarifario entregado por el Departamento de Préstamos, y en otros casos especiales el día que entren en vigencia.

I. DEPARTAMENTO ATENCIÓN AL CLIENTE

El Jefe de Atención al Cliente será responsable de:

1. Mantener actualizado el “Control de Reclamos o Denuncias” consolidado recibido de todas las agencias y unidades organizativas que tengan contacto con los clientes; por número de casos recibidos, casos resueltos y casos pendientes de resolución; y remitirlo a la Superintendencia del sistema Financiero a más tardar el quinto día hábil del mes en forma electrónica y física o de la forma que la Superintendencia lo determine.
2. Dar seguimiento constante a todos los reclamos y denuncias de los clientes, velando porque se resuelvan en tiempo razonable.
3. Determinar las posibles causas de los reclamos y denuncias de los clientes y proponer soluciones a unidades involucradas.
4. Velar por el cumplimiento del presente documento y de lo contemplado en la norma “NPB4-46 Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros”.
5. Participar activamente en la capacitación del personal de Integral en el contenido de este documento.



6. Elaborar, con el apoyo del Jefe de Préstamos y de Créditos, las respuestas de las preguntas más frecuentes de los clientes recibidas de los jefes de de operaciones y de agencia.
7. Proporcionar al departamento de Mercadeo dentro de los primeros 10 días hábiles de cada mes, las preguntas más frecuentes que poseen los usuarios, con sus respectivas respuestas; para que sean incorporadas en el sitio web de Integral y en folletos de información al público disponible en las agencias.
8. Atender todas las denuncias presentadas por los clientes contra Integral en la Defensoría del Consumidor y en la Superintendencia del Sistema Financiero (Superintendencia).

V. PROCEDIMIENTO PARA EL REGISTRO DE RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CLIENTES.

A. NORMAS

1. Se registrarán en el control “Control de Reclamos o Denuncias” (Anexo 4A) los casos que se determine que el cliente tiene razón al presentar un reclamo/denuncia, o que resulte como consecuencia de aclarar alguna duda, y que deba hacersele algún reintegro, así como corregir o dar un servicio no brindado.
2. Deberán ser registrados todos los reclamos o quejas que el cliente manifieste, de acuerdo a la clasificación realizada y proporcionada en este documento para dicho fin (ver Anexo 4B).
3. Cada unidad organizativa que tenga contacto directo con los clientes tendrá su propio “Control de Reclamos o Denuncias” y los responsables (o a quienes deleguen) de registrar y dar seguimiento a los reclamos serán:
 - En Agencias: Jefe de Operaciones
 - Jefes de unidades organizativas de oficina central de las gerencias de Negocio y Operaciones.
 - Jefe del Departamento Legal
 - Jefe del Departamento Mercadeo
 - Jefe del Departamento de Administración
4. El “Control de Reclamos o Denuncias” estará en un archivo en Excel dentro de una carpeta compartida, para lo cual cada responsable de los registros tendrán un usuario y una contraseña para poder ingresar al archivo. Para estos efectos el personal de Soporte Técnico de la Gerencia de Tecnología informará la ruta de la carpeta compartida así como el usuario y contraseña individual.
5. El Jefe de Atención al Cliente será el responsable de la administración de la carpeta compartida a la que se refiere el numeral anterior.



6. En los primeros 5 días hábiles de cada mes, el Jefe de Atención al Cliente enviará el archivo consolidado de todos los reclamos y denuncias a la Superintendencia del Sistema Financiero por medio electrónico y físico.

B. OPERATIVIDAD

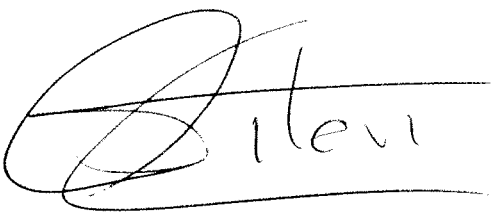
1. Al recibir un reclamo o una consulta de un cliente el empleado que lo atiende deberá explicarle a satisfacción del porqué del cobro o servicio prestado.
2. Si se determina que el cliente tiene o pudiera tener razón en su reclamo deberá informar:
 - En agencias: los Asesores de Negocio y el personal operativo al Jefe de Operaciones.
 - Por su parte el jefe de Operaciones remitirá el caso a la unidad respectiva según el motivo para su resolución (Préstamos, Tesorería, Custodia, etc.) y deberá reunirse semanalmente con el Jefe de Agencia para conocer los casos presentados.
 - En el resto de unidades organizativas al jefe de la misma, para que remita el caso a la unidad respectiva según sea el motivo. por medio de correo electrónico con copia al Jefe de Atención al Cliente.
3. Se gestiona la resolución del caso a la unidad respectiva y se registrará el reclamo, y según el avance de la resolución el responsable del registro del control lo irá actualizando.
4. Dentro de los primeros 5 días hábiles del mes el Jefe de Atención al Cliente actualiza el archivo que consolida los archivos de los controles de reclamos de todas las unidades y lo remite a la SSF.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

1. El presente manual, prevalecerá sobre cualquier disposición interna relacionada con la transparencia de la información de las operaciones comerciales de Integral.
2. Para lo no contemplado en esta Política remitirse a la norma "NPB4-46 Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros".



VII. APROBACIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIONES

Fecha	09 de Junio de 2011
Cargo	Gerente General
Nombre	Carlos Viteri
Vigencia	A partir de: 13 de junio de 2011
Versión	Versión 1.1
ASUNTO	<p>ACTUALIZACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se incorporó en el romano IV en los departamentos de Mercadeo y Administración la responsabilidad de mantener actualizado el control de quejas o denuncias. - Se adicionó el romano V. Procedimiento para el Registro de Reclamos y Denuncias de Clientes. - Se traslada del Departamento Legal al Departamento de Atención al Cliente la responsabilidad de atender todas las denuncias presentadas por los clientes contra Integral en la Defensoría del Consumidor y en la Superintendencia del Sistema Financiero (Superintendencia). - Se establece en la operatividad para el registro de reclamos que se copiará al Jefe de Atención al Cliente toda remisión de reclamos que se haga a la unidad correspondiente. - Se adicionó el anexo 4B Clasificación de los Reclamos.
PÁGINAS	7, 10, 11 Y 13
Firma y Sello	 <p style="text-align: center;">Aprobado</p>



ANEXO 1

INFORMACIÓN QUE DEBE DOMINAR EL PERSONAL DE CONTACTO CON CLIENTES Y PÚBLICO EN GENERAL

1. CREDITOS

a) **Políticas de Crédito**

Se deberá informar:

- Políticas de créditos generales (segmentos de mercado, sujetos de crédito, criterios de financiamiento, entre otros)
- Las aplicables al procesos crediticio
- Reestructuraciones y refinanciamientos
- Las prohibiciones para el otorgamiento de créditos
- Niveles de Resolución de créditos

b) **Productos Crediticios**

Por cada producto crediticio deberá informarse:

- Sujetos de crédito
- Requisitos y documentación exigida
- Condiciones de destinos, montos, plazos, frecuencias de pago y garantías.
- Tasas de interés, comisiones, recargos, cargos por cuenta de terceros (como seguro de deuda, vida, salud), gastos legales y cualquier otro cargo asociado al crédito.
- Sobre los seguros (de deuda, vida, salud): los riesgos cubiertos, el monto de la prima o la forma en que es determinado, las exclusiones del seguro y el plazo para efectuar el reclamo. Asimismo, se deberá saber el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza.
- Renovaciones
- Prohibiciones

c) **Procesos Crediticios**

Proceso crediticio para todas las líneas de créditos en general, así como las específicas para cada una de ellas.

d) **Tipos de Documentos de Formalización de Crédito**

Para los créditos con garantía hipotecaria se formalizarán con hipotecas abiertas y para el resto de créditos con pagaré.

e) **Alianzas Comerciales**

Debe darse a conocer los beneficios y procedimientos de las transacciones que los clientes pueden obtener al hacer uso de los servicios y/o productos de empresas con las cuales Integral tiene alianzas comerciales, tales como asistencia técnica y constructoras de vivienda, entre otros.

f) **Normativas Específicas de Recuperación de Créditos en Mora, Refinanciamientos y Reestructuraciones.**

Abarca el conocimiento de las etapas de la cobranza, niveles de gestión, comités de mora; así como los requisitos y procedimientos para la reestructuración y refinanciamiento de créditos.

g) Cálculo de Costos/Gastos financieros y otros

- Fórmula para el cálculo de intereses⁵:

$$I = P * i * n$$

Donde:

I = Interés a pagar

P= Capital adeudado

i= Tasa de interés nominal porcentual vigente

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

- Tasa de referencia:

Tasa única que servirá de base para contratar las operaciones activas con tasa de interés ajustable y que será establecida por cada entidad.

- Tasa de interés nominal:

Tasa de interés anualizada activa o pasiva establecida libremente por la entidad y aceptada por el cliente.

- Tasa de interés efectiva:

Tasa de interés anualizada que permite igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente recibirá en préstamo, calculándose de la siguiente manera:

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

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

En donde:

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

n: Número de desembolsos

tn: Tiempo transcurrido desde la fecha de cálculo elegido (al inicio) hasta la fecha de desembolso n

R: Pagos por amortización, que incluye intereses, comisiones y otros cargos incluidos en el rendimiento efectivo de la operación

m: Número de pagos

tm: Tiempo transcurrido desde la fecha de cálculo elegido (al inicio) hasta la del pago m

ik: Tanto por uno efectivo, referido al período de tiempo elegido para expresar las tn y tm en números enteros.

b) La tasa de interés efectiva deberá expresarse en términos anuales utilizando para ello la fórmula siguiente:

$$ie = (1 + iK)^K - 1$$

Siendo:

ie: la tasa de interés efectiva anualizada.

iK: la tasa de interés efectiva correspondiente al período de pago de la cuota mensual, trimestral, etc.)

⁵ Para el cálculo de los intereses de las operaciones activas y pasivas efectuados por medio de los sistemas informáticos, se deberán utilizar seis decimales para computar los intereses, el último dígito retenido se deberá aproximar hacia el inmediato superior cuando el primer dígito que se pierde sea igual o superior a cinco.

k: el número de cuotas en el año.

- Prelación de cobro, ver más detalle en Anexo No. 2
- Cobro de Intereses corrientes y por mora,
- Comisión:
Importe de dinero que cobra la entidad financiera al usuario por la prestación de una operación o un servicio efectivamente prestado por ésta al usuario.
- Recargo:
Importe de dinero que cobra la entidad financiera al usuario como una penalización de carácter económico por incumplir sus obligaciones contractuales, por hechos atribuibles al usuario.
- Cargos por cuenta de terceros:
Importes de dinero que cobra la entidad financiera al usuario por los servicios prestados por terceras personas para cumplir con requisitos vinculados a las operaciones que, de acuerdo a lo pactado, serán a cargo del cliente.
- Gastos Legales,
- Motivos por lo que un cliente puede caer en mora. En el Anexo 3 se presenta la forma de cobro de cuotas y los motivos por los cuales puede quedar en mora un cliente.

h) Trámites para el Cobro de Reclamos de Seguros

Para cada uno de los tipos seguros contratados a través de Integral deberá informarse los requisitos de documentación y procedimientos para el trámite de reclamos de seguro.

i) Alianzas estratégicas

Debe informarse y asesorar a los clientes como beneficiarse al hacer uso de los servicios y productos con las empresas con las que Integral tiene alianzas comerciales, debiéndose informar.

- Nombre de empresas
- Tipo de bienes, productos o servicios que comercializan
- Precios, costos y/o gastos
- Condiciones de compra y financiamiento
- Dirección de oficinas administrativas y de proyectos
- Podrá entregarse material informativo entregado por la empresa comercializadora.

j) Asistencia Técnica para Créditos de Construcción y Mejora de Vivienda

Para Créditos de para Construcción y Mejora de Vivienda

2. SEGUROS

Sobre los seguros de deuda y micros seguros de vida y salud y otros que se pudieran ofrecer:

- Los riesgos cubiertos,
- Monto de la prima o la forma en que es determinado,
- Las exclusiones del seguro y el proceso de trámite
- Plazo para efectuar el reclamo.
- Nombre de la compañía de seguros que emite la póliza.

3. DEPÓSITOS

a) Políticas de Depósitos

Se tomará en cuenta las políticas de negocios relacionadas a depósitos para atender a los clientes.

b) Modalidades de Captaciones de Ahorro

Tanto para Depósitos a Plazo Fijo como de Cuentas de ahorro se informará las tasas de interés y condiciones generales.

c) Procesos Operativos

Se atenderá y orientará al cliente de acuerdo a los manuales de procedimientos operativos vigentes para los depósitos a plazo y cuentas de ahorro.

4. REMESAS

Por cada uno de los corresponsales de remesas debe informarse: comisiones, cantidades máximas y mínimas, y ciudades desde donde pueden enviar remesas.

5. OTRAS TRANSACCIONES

Para futuros y nuevos servicios financieros el personal de frente office debe ser ampliamente capacitado sobre las operaciones a iniciarse.



ANEXO 2

PRELACIÓN DE PAGO DE CUOTAS

El orden de pago en una cuota es:

1. Seguros (en el orden siguiente: deuda, daños, micro seguro de vida, micro seguro de salud)
2. Comisión por administración
3. Intereses por mora
4. Intereses corrientes
5. Capital en mora
6. Capital corriente

Ejemplo 1:

Saldo total del préstamo: \$ 560.00 (seguros, comisiones, intereses y capital), saldo de capital: \$ 515.77

Monto de la cuota para ponerse al día: \$72.40, y se conforma así:

Seguro deuda	\$	0.35
Micro seguro de vida:	\$	1.45
Micro seguro de salud	\$	3.40
Comisión por administración:	\$	1.69
Intereses por mora:	\$	0.01
Intereses corrientes:	\$	21.27
Capital de la cuota:	\$	44.23
Total	\$	72.40

Si se presenta puntualmente un cliente en la fecha de pago de la cuota y abona \$ 24.00, la distribución del pago se hace así:

Seguro deuda	\$	0.35
Comisión por administración:	\$	1.69
Intereses por mora:	\$	0.01
Intereses corrientes:	\$	21.27
Capital de la cuota:	\$	1.68
Total	\$	24.00

En este caso el cliente queda en mora de capital por \$44.00, y NO se le cobra micros seguros de salud y vida por quedar en mora de capital. En El Salvador los intereses por mora se cobran sobre el capital en mora, o sea sobre los \$44.00 y no sobre el capital total del préstamo de \$515.77.-

Además, no está permitido cobrar intereses por mora

Cuando el cliente deja de pagar varias cuotas se suman los seguros, comisiones, intereses por mora, intereses corrientes y capital de la cuota y se cobran en el mismo orden de prelación:

Ejemplo 2:

Con los mismos datos del numeral anterior supongamos que el cliente ha dejado de pagar 2 cuotas:

		Cuota 1	Cuota 2	Total de mora
Seguro deuda	\$	0.35	0.35	070
Micro seguro de vida:	\$	--	1.45	1.45
Micro seguro de salud:	\$	--	3.40	6.80
Comisión por administración:	\$	1.69	1.69	3.38
Intereses por mora:	\$	0.01	0.11	0.12
Intereses corrientes:	\$	21.27	21.27	42.54
Capital de la cuota:	\$	44.23	44.23	88.46
Total	\$	64.15	69.10	140.05

En este caso debe el valor de dos cuotas, pero debe aplicarse el abono que reciba en el mismo orden de pago, No se puede pagar cuota por cuota, sino debe sumarse los rubros de la cuota.

En este caso en la cuota 1 no se debe incluye microseguros de vida y salud ya que si el cliente está en mora no tiene cobertura y no se pueden cobrar las primas de cuotas en mora por no haberse dado cobertura en ese tiempo.

Si el cliente se presenta a pagar y abona \$40.00 la distribución de pago se hace así:

Seguro deuda	\$	0.70
Comisión por administración:	\$	3.38
Intereses por mora:	\$	0.12
Intereses corrientes:	\$	32.90
Capital de la cuota:	\$	0.00
Total	\$	40.0

En este caso el cliente queda en mora:
Por intereses: 9.64
Por Capital : 88.46

Total monto en mora \$ 98.10

No se le cobra micros seguros de salud y vida por quedar en mora con el capital.
En lo sucesivo se cobrará intereses únicamente por mora sobre el capital de la cuota (sobre \$88.46). Si el cliente pagara \$9.64 más, abonaría solo a intereses y nada a capital



ANEXO 3

MOTIVOS POR EL CUAL UN CLIENTE PUEDE QUEDAR EN MORA AL REALIZAR PAGOS POR ADELANTADO

SUPUESTO BÁSICO

Para efectos didácticos y facilitar la comprensión, supondremos que la cuota está compuesta únicamente por Intereses y Capital, y en los intereses están los intereses por mora y corrientes. Así mismo los cálculos de intereses y capital de la cuota no serán exactos por la misma intención.

FORMA DE CÁLCULO DE INTERESES

En El Salvador los intereses se cobran sobre saldos diarios de capital, en este sentido, el interés anual es dividido entre 365 (y en el año bisiesto entre 366) y el resultado sirve para el cálculo diario sobre el saldo de capital.

No está permitido cobrar intereses adelantados por pagos adelantados de cuotas.

INTERESES A PAGAR EN UNA CUOTA

En este sentido, cuando el cliente se presenta a pagar puntualmente la cuota se le cobra los días de interés transcurridos desde la última fecha de pago, 31 ó 30 días según los días que tengan cada mes, y en su caso, 28 ó 29 días (en este último caso en los años bisiestos) cuando paga en el mes de marzo.

Por otra parte, si después de la última fecha de pago (realizada puntualmente) han transcurrido 15 días y el cliente se presenta a pagar una cuota completa, pagará intereses únicamente por 15 días (15 días de interés menos de lo contemplado en la cuota) y el resto se abonará completamente a capital.

Ejemplo:

Monto de la cuota: \$ 69.00, y se conforma así:

Intereses corrientes:	\$ 22.00	Intereses del capital sobre 30 días
Capital de la cuota:	\$ 47.00	
Total	\$ 69.00	

PAGO ADELANTADO

Si el cliente se presenta a pagar una cuota quince días antes del vencimiento de la cuota el pago se distribuye así:

Intereses corrientes:	\$ 11.00	Intereses del capital sobre 15 días
Capital de la cuota:	\$ 58.00	Paga \$ 11.00 más de capital
Total	\$ 69.00	

EXIGIBILIDAD DE PAGO DE INTERESES EN LA FECHA DE LA CUOTA (FC) DESPUÉS DE UN PAGO ADELANTADO.

Los pagos adelantados de cuotas completas (capital más intereses) no eximen de la obligación de efectuar los pagos inmediatos siguientes en la fecha de la cuota (FC), de lo contrario se incurre en mora en el pago del crédito, debido a que corren intereses diarios desde la Última Fecha de Pago (UFP) y la Fecha de la Cuota (FC), los cuales deben pagarse en esta última fecha de pago.

Continuando con el ejemplo del apartado anterior, en la fecha estipulada en el plan de pagos (fecha de la cuota ó FC) el cliente debe presentarse a pagar los \$ 11.00 que quedaron pendientes de amortizar de la cuota, pero nada de capital porque ha sido pagado por anticipado.

De acuerdo a las leyes de El Salvador la exigibilidad del pago se da no solo por capital en mora sino también por mora de intereses.

EXIGIBILIDAD DE PAGO DEL CAPITAL.

La exigibilidad del pago de capital de una cuota se **HACE EFECTIVA EL DÍA DE LA FECHA DE LA CUOTA (FC), NO ANTES**, por lo que continuando con el mismo ejemplo anterior, si el cliente pagara por adelantado un día antes de la fecha de pago una cuota incompleta por valor de \$67.63 (abonando \$1.00 menos al capital de la cuota), al día siguiente que es la fecha de pago, debe presentarse a pagar \$1.00 de capital pendiente de la cuota, más 1 día de interés, digamos \$0.73, total \$ 1.73; de lo contrario un día después de la fecha de la cuota (FC) aparecerá en mora por \$1.73.

ABREVIATURAS EN EJEMPLOS GRÁFICOS

Como se ha venido identificando anteriormente las abreviaturas en los ejemplos gráficos son:

Fecha de último pago: FUP

Fecha de la cuota, según el plan de pagos: FC

CONDICIONES PARA LOS EJEMPLOS GRÁFICOS

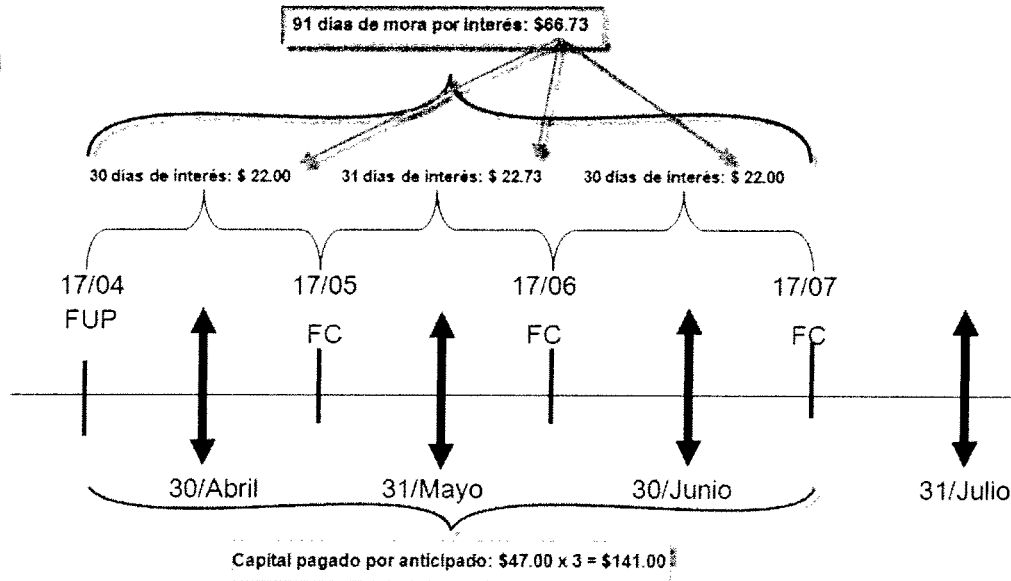
Valor de la cuota:	\$ 69.00
Intereses de la cuota:	\$ 22.00 en meses de 30 días y 22.73 en meses de 31 días
Interés diario:	\$ 0.73
Capital de la cuota:	\$ 47.00
Fecha de cuota:	17 de cada mes
Fecha de pago adelantado:	10 del mes, o sea 7 días antes de la fecha de la cuota (FC)

Considerando lo expuesto anteriormente, a continuación se presentan ejemplos gráficos de las causa de mora cuando un cliente paga por adelantado:



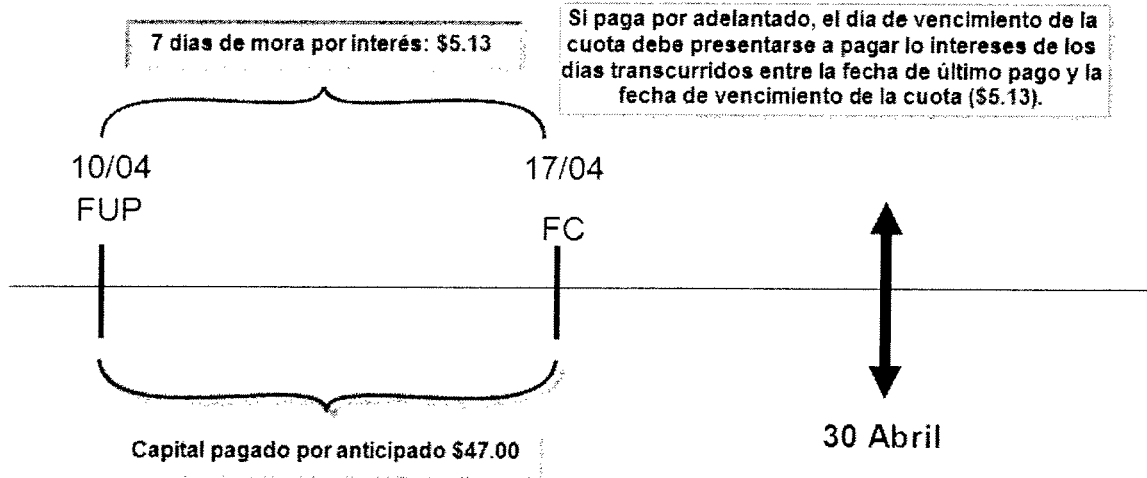
EJEMPLO 1

PAGO DE 3 CUOTAS ADELANTADAS EL 17 DE ABRIL (17/04)
(EL CLIENTE PRESUME QUE NO DEBE PRESENTARSE A PAGAR DURANTE LOS TRES MESES SIGUIENTES)



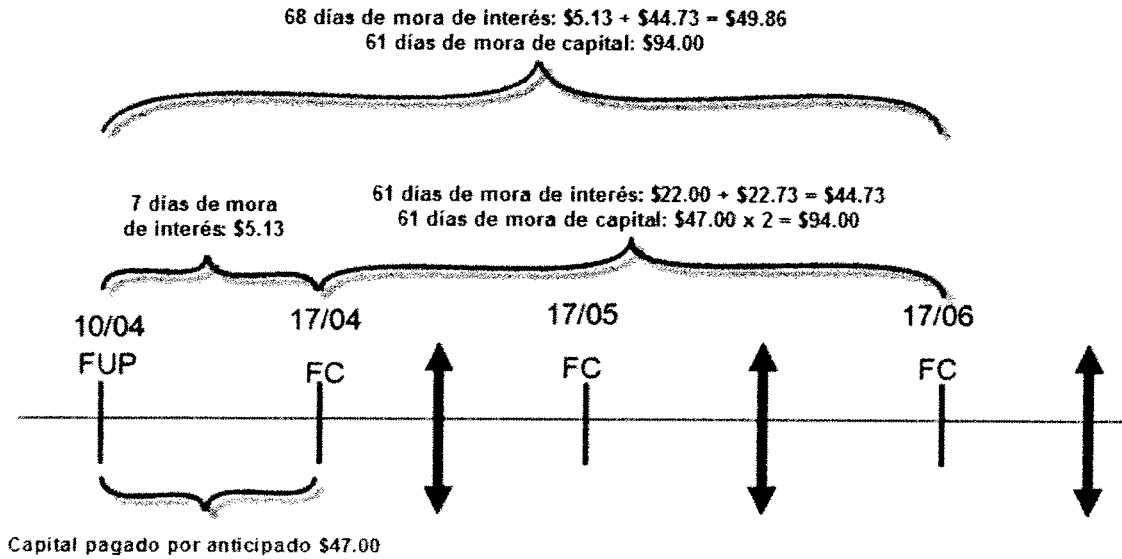
EJEMPLO 2

PAGO ANTICIPADO DE UNA CUOTA COMPLETA (\$69.00) Y NO SE PRESENTA A PAGAR INTERESES EN FECHA DE CUOTA.



EJEMPLO 3

PAGO ANTICIPADO DE UNA CUOTA COMPLETA (\$69.00) Y SE PRESENTA A PAGAR 2 MESES DESPUÉS



Cuando existe mora de capital e intereses, para los días de mora se toma el concepto que generó más días; en este caso, en el reporte de mora aparecerá con 68 días de mora (por los intereses).



CLASIFICACIÓN DE LOS RECLAMOS

1. CRÉDITOS:

- 1.1 Pago de Intereses
- 1.2 Pago de Comisiones
- 1.3 Pago de servicios a cuenta de terceros
- 1.4 Plan de Pagos
- 1.5 Otros Cargos
- 1.6 Aplicación de pago a otro crédito
- 1.7 Reintegros por pago demás
- 1.8 Saldo Incorrecto
- 1.9 Documentos Legales
- 1.10 Asistencia Financiera
- 1.11 Servicio al cliente
- 1.12 Otros reclamos

NOTA:

En el caso de “Documentos Legales” se ingresaran las solicitudes de documentos legales solicitados por el cliente producto de la cancelación de créditos, como por ejemplo: pagares, escrituras, cartas de venta y otros, que no hayan sido entregados en un plazo de 7 días hábiles.

En el caso de “Asistencia Financiera” se ingresaran reclamos de clientes originados por la falta total, parcial o inexacta de información de productos activos o pasivos, brindada por el personal de negocios u operaciones de las Agencias y/o Call Center. Ejemplo: no explicó coberturas de los Microseguros, el producto otorgado difiere con el ofrecido al cliente, plazo y tasa diferente al ofrecido, entre otros.

En “Servicio al cliente” colocaremos todas las quejas o reclamos que el cliente realice, relacionadas al servicio al cliente propiamente, como por ejemplo: maltrato de asesores, mal servicio brindado en área de caja, atención al cliente o negocios, mala gestión de cobranza por los asesores y/o gestores de cobro o supervisores de Conectados, así como también por parte del Call Center, entre otros.

En “Otros reclamos” ingresaremos todos los reclamos o solicitudes de clientes que no puedan ser resueltas por la Agencia y tengan que avocarse a otras áreas dentro de Integral para su resolución, y que no se encuentran dentro de la clasificación antes mencionada. Ejemplo: Solicitud de constancias con calificación de riesgo que no hayan sido entregadas en un plazo de 5 días hábiles, mala atención relacionada al microseguro de salud, entre otros.

2. DEPOSITOS:

- 2.1 Abono de Intereses
- 2.2 Cargos a cuenta de ahorro
- 2.3 Depositos aplicados a otra cuenta de ahorro
- 2.4 Saldo Incorrecto
- 2.5 Retiros Incorrectos
- 2.6 Asistencia Financiera
- 2.7 Servicio al cliente
- 2.8 Otros reclamos



ANEXO 5

INFORMACIÓN MÍNIMA A DETALLAR EN CARTA DE COMUNICACIÓN

No.	Concepto	Información.
1.	Lugar y fecha	
2.	Nombre del funcionario del banco	
3.	Nombre del cliente	
4.	El monto del crédito.	
5.	Tasa de interés nominal, (indicando si es fija o ajustable).	
6.	La tasa de interés efectiva anual.	
7.	El monto y detalle de las comisiones	
8.	Monto y detalle de los cargos por cuenta de terceros ⁶	
9.	La tasa de interés moratoria y demás recargos que se apliquen	
10.	Número y periodicidad de pago de las cuotas	
11.	Valor de la cuota	
12.	El monto total de intereses a pagar (teórico) ⁷	
13.	Cantidad total a pagar al final del plazo (teórico)	
14.	Garantías especificar si es abierta o cerrada.	
15.	Otra información que sea relevante para las partes, según lo considere la entidad o esta Superintendencia.	
16.	Declaración final del cliente:	Declaro que la carta de comunicación me fue entregada para mi lectura, además se me han aclarado mis dudas y firmo con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.

⁶ Tratándose de los seguros se deberá informar el monto de la prima, el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza y el número de la póliza en caso corresponda.

⁷ Aplica únicamente para los créditos decrecientes, no aplica para las líneas o créditos rotativos

17.	Anexos:	<p>La tabla de amortización teórica según las condiciones pactadas, que deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none">i. Número de cuotas;ii. Pagos a realizar;iii. Fecha de pago;iv. Amortización a capital;v. Amortización a intereses;vi. Seguros;vii. Comisiones;viii. Otros;ix. Totalizar al final de cada columna.
-----	---------	---



ANEXO 6

1. CONDICIÓN DE LOS INTERESES EN LAS OPERACIONES ACTIVAS

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

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

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

2. CONDICIÓN DE LOS INTERESES EN LAS OPERACIONES PASIVAS

En la contratación de operaciones pasivas los intereses estarán sujetos a lo siguiente:

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

ANEXO 7

CONDICIONES DE COMISIONES Y RECARGOS.

COMISIONES Y RECARGOS CUYO COBRO ES PROCEDENTE, EN LAS CONDICIONES INDICADAS:

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

COMISIONES Y RECARGOS CUYO COBRO ES IMPROCEDENTE, CON LAS SALVEDADES QUE SE INDICAN:

1. **COMISIÓN POR ADMINISTRACIÓN DE POLIZAS DE SEGUROS.** El cobro de una comisión con tal denominación no procede, por cuanto los bancos no administran Pólizas;
2. **COMISIÓN POR TRANSACCIONES EFECTUADAS EN VENTANILLA:** Se determinó que, por definición, el cobro de esta comisión no procede, dado que las transacciones en ventanilla son parte del giro operativo de las entidades bancarias;
3. **COMISIÓN POR REMESAS EN EFECTIVO EN EXCESO A UNA CANTIDAD DETERMINADA POR EL BANCO:** El cobro de esta comisión no procede, dado que la recepción de las remesas en efectivo, independientemente de su cuantía, son parte del giro operativo de las entidades bancarias;
4. **COMISIÓN POR PROTESTO DE CHEQUES.** El cobro de esta comisión no responde a lo que la operación bancaria implica, que es una anotación especial o razón estampada que cada banco pone a los cheques que no paga por distintos motivos lícitos;
5. **RECARGO POR PAGO DE CHEQUES EN UN NÚMERO SUPERIOR AL ESTABLECIDO POR EL BANCO:** Por definición, el cobro de este recargo no procede, dado que la recepción de cheques por parte de un cliente, independientemente de su cuantía, son parte del giro operativo de las entidades bancarias; y
6. **RECARGO POR INACTIVIDAD EN CUENTAS DE DEPÓSITOS:** Se determinó que el cobro de tal recargo no procede en virtud de los aspectos legales propios del tema, es decir, se trata de un caso que ya cuenta con un tratamiento específico en la Ley de Bancos.

ANEXO 8

TASAS DE INTERÉS NOMINALES Y EFECTIVAS PARA OPERACIONES ACTIVAS

TASA DE REFERENCIA DE OPERACIONES ACTIVAS _____% ANUAL

OPERACIONES ACTIVAS	PRESTAMOS PRODUCTIVOS		PROYECTOS DE CONSTRUCCION		ADQUISICION DE VIVIENDA		CONSUMO	
	Tasa Nominal	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	Tasa Efectiva	Tasa Nominal	Tasa Efectiva
A. HASTA UN AÑO PLAZO								
B. MÁS DE UN AÑO PLAZO								
C. PRESTAMOS CON RECURSOS B.M.I.								
D. PROGRAMAS ESPECIALES								
INTERÉS MORATORIO								

Nota: Los nombres de los productos en el título de las columnas son ejemplificativos, las entidades INTEGRAL denominará sus propios productos.



ANEXO 9

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

COMISIONES POR SERVICIOS	MONTO
CARGOS POR CUENTA DE TERCEROS	MONTO
RECARGOS	MONTO
TASAS DE INTERES POR OPERACIONES PASIVAS	
PRODUCTOS	Tasa de interés anual (%)

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

