

Estimado(a) cliente:

Nos es grato hacerle llegar nuestros cordiales saludos, y asimismo informarle que a partir del 01 de Noviembre de 2017, ha entrado en vigencia el Nuevo Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (en adelante el Reglamento), aprobado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante la Superintendencia), mediante Resolución SBS No. 3274 – 2017.

En cumplimiento a lo establecido en el Art. 52 del Reglamento, informamos a nuestros clientes las disposiciones aprobadas por el Reglamento, de carácter imperativo, que impactan en el contenido de nuestras cláusulas generales de contratación previamente aprobadas por la Superintendencia. Las mismas que se detallan:

1. **Cuentas Inactivas:** Una cuenta se considera inactiva cuando no haya tenido movimiento a cargo del usuario o terceros, durante un periodo mayor de doce (12) meses, o que durante seis (6) meses su saldo haya sido menor al mínimo establecido por la empresa.
2. **Resolución contractual a requerimiento del usuario:**
 - 2.1. Financiera Confianza debe consignar en las cláusulas contractuales, el derecho que asiste al usuario a resolver el contrato, precisando que dicho procedimiento se puede realizar, como mínimo, a través de los mismos canales que las empresas pongan a disposición para contratar el producto o servicio financiero, sin que resulten aplicables requisitos o exigencias adicionales que dificulten el ejercicio de dicho derecho.
 - 2.2. Los contratos deben establecer las condiciones aplicables en caso el cliente decida resolverlos debido a modificaciones unilaterales que le resulten perjudiciales y que no tengan por origen la imposición de obligaciones normativas.
 - 2.3. Tratándose de productos activos, los contratos deben consignar la forma en que se procede al pago de la obligación en forma previa a la resolución del contrato, considerando la naturaleza de la obligación asumida y lo dispuesto en el literal b) del artículo 47 y el literal e) del numeral 56.1 del artículo 56 del Código de Protección al Consumidor. Para tal efecto Financiera Confianza debe otorgar un plazo razonable para que el cliente, en caso lo considere necesario, pueda encontrar otro mecanismo de financiamiento, el que debe ser no menor a cuarenta y cinco (45) días. El otorgamiento de un plazo mayor para efectuar el pago total de la obligación en forma previa a la resolución del contrato no impide que Financiera Confianza, de considerarlo aplicable, efectúe el cobro correspondiente al cargo producto de la modificación contractual, una vez cumplido el plazo de preaviso antes señalado.
3. **Resolución o modificación por aplicación de normas prudenciales:**
 - 3.1. Financiera Confianza puede elegir no contratar o modificar los contratos celebrados con los usuarios en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones o gastos, e incluso resolverlos, sin aviso previo, como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la Superintendencia, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo, por falta de transparencia de los usuarios, entre otros supuestos que determine la Superintendencia, conforme a lo señalado en el artículo 85 del Código de Protección al Consumidor.
 - 3.2. La falta de transparencia de los usuarios a que hace referencia en el numeral anterior se presenta cuando en la evaluación realizada a la información señalada o presentada por los usuarios antes de la contratación o durante la relación contractual, se desprende que dicha información es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada por el usuario y repercute negativamente en el riesgo de reputación o legal que enfrenta Financiera Confianza.
 - 3.3. Financiera Confianza podrá aplicar lo señalado en el numeral 3.1. siempre que previamente se ponga en conocimiento de los usuarios, a través de los formularios contractuales, sobre las situaciones que pueden afectar la contratación o la relación contractual. Asimismo, el personal de las empresas debe informar al respecto a los usuarios antes de la suscripción del formulario contractual.
 - 3.4. Si Financiera Confianza decidiera resolver el contrato suscrito con el usuario o modificar las condiciones contractuales, por las causales indicadas en el numeral 3.1. precedente debe remitir una comunicación al domicilio de los clientes o a través de los mecanismos que para tal efecto se establezca en los contratos, dentro de los siete (7) días posteriores a dicha modificación o resolución, plazo que podrá ser ampliado por la Superintendencia mediante oficio múltiple. La comunicación debe señalar que la resolución o modificación del contrato se realiza sobre la base de lo dispuesto en el artículo 85 del Código de Protección al Consumidor, en aquellos casos en los que esta se produzca como consecuencia de la detección de actividades que atentan contra el sistema de prevención del lavado de activos o por la falta de transparencia.

Las condiciones antes señaladas serán incorporadas en nuestras cláusulas generales de contratación y presentadas a la Superintendencia para su correspondiente aprobación administrativa, de forma previa a la aplicación a nuestros usuarios.

En caso necesites mayor información sobre, los alcances del contenido de la presente comunicación, no dudes en consultarlo a través de nuestros funcionarios de atención al usuario, que debidamente identificados encontrarás en cada una de nuestras agencias a nivel nacional.

Seguros de contar con la confianza que depositas en nosotros, nos despedimos.

Atte.

Oficialía de Atención al Usuario