

Suspensión de Débitos por Servicios No Financieros

Según la Resolución No. 463-201 8-F emitida por la Junta de Resolución Monetaria y Financiera se pone a conocimiento el siguiente procedimiento a ejecutar para solicitar la suspensión de débitos o cargos previamente autorizados:

Artículo 7. El socio, cliente o usuario que considere que se han efectuado débitos o cargos no autorizados expresamente por él, en sus cuentas o tarjetas de pago, crédito o dentro del territorio nacional, podrá presentar su reclamó ante la entidad financiera depositaria, con el siguiente procedimiento:

7.1. Reclamo procedente. - La entidad financiera tiene la obligación de solicitar al prestador de servicios no financieros la autorización del cliente. Si el prestador de servicios no financieros no presenta la autorización correspondiente en el plazo de 5 días hábiles, se considera que el reclamo es procedente, por lo tanto, la entidad financiera está autorizada a debitar de las cuentas del prestador de servicios la totalidad del monto disputado por el cliente.

Cuando se traten de débitos o cargos no autorizados, en sus cuentas o tarjetas de crédito o pago, por consumos efectuados en el exterior, los plazos serán aquellos establecidos en la normativa internacional que regula dichos reclamos.

En caso de no existir los fondos necesarios en la cuenta, la entidad financiera devolverá dichos recursos de sus propios fondos sin perjuicio de su derecho de repetir en contra del prestador del servicio no financiero.

7.2. Reclamo no procedente. - Si dentro del plazo de quince días, la entidad financiera rechazara el reclamo, deberá comunicar en forma clara y expresa al socio, cliente o usuario que de considerar que su reclamo no ha sido atendido en debida forma, cuenta con un plazo de 15 días contados a partir de dicha respuesta para recurrir a los órganos de control y efectuar el reclamo correspondiente.

7.3. Reclamos no atendidos. - Si en el plazo de quince días, la entidad financiera no ha atendido el reclamo, se entenderá como favorable a las pretensiones del socio, usuario o cliente y en tal virtud procederá a realizar las devoluciones correspondientes, más el interés legal calculado en la forma prevista en la Disposición General Primera incluida con esta Resolución, dentro del plazo máximo de 30 días contados a partir de la fecha de presentación del reclamo respectivo.