

Reglamento para la Venta de Ahorro y Préstamo a través de terceros



Reglamento para la Venta de Ahorro y Préstamo a través de terceros

Reglamento para la Venta de Ahorro y Préstamo a través de terceros

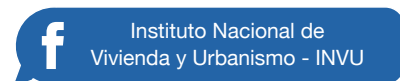
Primera edición, San José Costa Rica

Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo

Dirección: Avenida 9, Calles 3 bis y 5, Barrio Amón – San José.

Central Telefónica: 2211-0000

Web: www.invu.go.cr



Reglamento para la Venta de Ahorro y Préstamo a través de terceros Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo

De conformidad al acuerdo tomado por la Junta Directiva del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo, según consta en el Artículo Único, Inciso 1) del Acta de la sesión extraordinaria N° 6083 del 17 de noviembre del 2014, SE ACUERDA: Aprobar las modificaciones señaladas al “Reglamento para la venta de planes de ahorro y préstamo a través de terceros”, y girar la orden para que se proceda a publicar el citado Reglamento:

INSTITUTO NACIONAL DE VIVIENDA Y URBANISMO

La Junta Directiva del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo, en el ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 25 inciso f) de la Ley Orgánica del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo, decreta el siguiente:

REGLAMENTO PARA LA VENTA DE PLANES DE AHORRO Y PRÉSTAMO A TRAVÉS DE TERCEROS

CAPÍTULO I

Del mecanismo de ventas

Artículo 1-

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento del Sistema de Ahorro y Préstamos del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (en adelante INVU), la Institución procederá a vender planes de ahorro y préstamos a través de comisionistas, que serán terceros independientes, bajo su propia cuenta y riesgo, y este Reglamento será el instrumento normativo encargado de regular la relación de servicio entre el INVU y las personas físicas y jurídicas que se contraten como comisionistas, previo procedimiento concursal.

Artículo 2-

De los Comisionistas. El INVU contratará el número de personas físicas y jurídicas que estime conveniente para que bajo su propia cuenta y riesgo, le brinden los servicios de auxiliares de comercio en la venta de los Planes de Ahorro y Préstamo de la Institución, retribuyendo esos servicios mediante el pago de una comisión según se detalla en el presente Reglamento.

Artículo 3-

Los Comisionistas que resulten adjudicatarios del respectivo proceso licitatorio deberán tener competencia legal para suscribir con el INVU un contrato mercantil. En el ejercicio de su actividad mercantil, los comisionistas de contratos de ahorro y préstamo del INVU, actuarán asumiendo toda su operación como comerciantes, de modo tal que la relación entre el Instituto y los Comisionistas, será estrictamente de carácter mercantil administrativa.

Artículo 4-

De las facultades que siempre conserva el INVU, únicamente podrán vender los planes de ahorro y préstamo del INVU las personas que hayan ganado el respectivo proceso licitatorio y que cuenten con las siguientes especificaciones técnicas mínimas, las cuales se deberán valorar por parte de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones del Instituto:

- a) Presentar al INVU, dentro del plazo de la convocatoria, la oferta formal de servicios, conforme lo señala la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
- b) Demostración de inexistencia de antecedentes penales del oferente.
- c) Demostración de experiencia y capacitación en venta de planes similares, productos financieros, bienes raíces, bienes intangibles o similares.
- d) Manifestación expresa de conocer y aceptar las condiciones del presente Reglamento y en general, mantenerse enterado de las otras disposiciones legales que tengan relación con la materia.
- e) Demostrar conocimiento sobre el Sistema de Ahorro y Préstamos del INVU, para lo cual el Comisionista, entendido como persona física o el representante legal de la persona jurídica, deberá superar una prueba de idoneidad donde se evaluará dicho conocimiento. En caso de que esta persona, por cualquier razón cambie, el INVU se reserva el derecho de exigir una nueva prueba de conocimiento.

- f) Acreditar los nombres de la persona o personas, de apoyo a los Comisionistas que tendrán a su cargo los servicios a que se refiere el artículo dos anterior.
- g) Suscribir una póliza de fidelidad por la actividad que contrate con el INVU, la cual debe cubrir al contratista y a sus trabajadores.
- h) Demostrar que cuenta con infraestructura, recursos humanos y materiales, equipo y tecnología, requerida para una eficiente prestación de sus servicios..

Artículo 5-

El Instituto proveerá a cada comisionista y a sus trabajadores, identificación renovable cada año con el fin de que lo acredite como tal y le permita ingresar a las instalaciones y realizar los trámites pertinentes. Uno de los funcionarios del personal de apoyo, autorizado por el Comisionista, podrá sustituirlo ante el INVU en lo que corresponda. Esta identificación contendrá una fotografía reciente del interesado que sirva para identificarlo, la cual deberá mantenerse en perfecto estado de conservación y limpieza para ser presentada a toda persona que lo requiera. Toda sustitución y cualquier variación deberán ser informadas al INVU, y correrá por cuenta del comisionista.

Artículo 6-

El INVU determinará los productos que ofertará y contratará con cada uno de los Comisionistas, los cuales se reflejarán en los contratos específicos que se firmarán para tal efecto.

El Instituto se reserva el derecho de sustituir o suspender temporal o definitivamente la colocación de cualquier producto o productos. Para tal fin los Comisionistas serán notificados por escrito con un mes de anticipación. En caso de que la suspensión fuera mayor a dos meses y abarcare más del cincuenta por ciento (50%) de los planes, podrá el INVU, rescindir unilateralmente los contratos de los Comisionistas.

Artículo 7-

Toda publicidad mediante medios de comunicación o destinados al público en general, podrá ser realizada por el INVU, pero los comisionistas por su cuenta también podrán publicitar los contratos de ahorro y préstamos, siempre que su publicidad sea coherente con la del Instituto y se respete la imagen institucional.

Artículo 8-

Los Comisionistas recibirán todos los documentos que por motivos de seguridad deba expedir el INVU, tales como talonarios de Solicitudes de Contratos, talonarios de recibos, Reglamentos del Sistema, Addéndum de Cambio de Plan, Addéndum de Traspaso, Estados de Cuenta de los clientes, solicitudes de préstamos, artículos promocionales y cualquier otro documento numerado que requiera el Instituto.

Artículo 9-

Los derechos de suscripción de los planes son directa y expresamente propiedad del INVU, por lo que los suscriptores son clientes directos del Instituto. Todas las personas que suscriban un Plan de Ahorro y Préstamo con el INVU serán parte de su cartera.

El INVU asignará la administración de dicha cartera según lo dispuesto en el presente reglamento.

(Así reformado mediante sesión N° 6418 del 5 de diciembre de 2019)

Artículo 10-

En caso de resolución del contrato con un Comisionista, el INVU, con el propósito de evitar el fraccionamiento de dicha cartera, dispondrá de ella de la manera que resulte más eficiente para la Institución.

(Así reformado mediante sesión N° 6418 del 5 de diciembre de 2019)

Artículo 11-

Toda queja, reclamo o petición de mejoramiento técnico del Sistema de Ahorro y Préstamo, deberá ser presentada mediante comunicación escrita por el Comisionista, ante la Jefatura del Departamento de Gestión de Programas de Financiamiento del INVU, con copia a la Auditoría institucional. Si dicha Jefatura no pudiera resolver lo solicitado, elevará el asunto ante la Gerencia General de la Institución, agotando las vías que correspondan.

Artículo 12-

Los Comisionistas que se autoricen, conforme con las disposiciones de este Reglamento, para el caso específico de las ventas en paquetes, podrán reportar sus futuros clientes, sean estos personas físicas o jurídicas, en un plazo de hasta tres meses, en el cual deberán formalizar la venta de los planes. Podrán así también, presentar una constancia del futuro cliente, manifestando su interés y el tiempo requerido para formalizar contratos con el INVU. De no cumplirse con lo anterior, cualquier otro Comisionista que presente la venta junto con la correspondiente primera cuota, tendrá derecho a que se le asigne este cliente.

CAPÍTULO II

De la relación con el Sistema de Ahorro y Préstamo

Artículo 13-

El INVU será responsable del cumplimiento de las obligaciones contenidas en los contratos que se suscriban con el auxilio de los Comisionistas, en los términos y condiciones en que se emita el respectivo “contrato para la venta de planes de ahorro y préstamo”, cuando:

- a) La venta del contrato o contratos se haya hecho a través de un Comisionista autorizado.
- b) El suscriptor haya cumplido con lo establecido en el “Reglamento para el Sistema de Ahorro y Préstamo”.

Artículo 14-

Los Comisionistas deberán aumentar sus esfuerzos de venta en los planes que se señalen como más convenientes al Sistema de Ahorro y Préstamo. El INVU dictará las metas mínimas de venta y la mezcla de tipo de planes por Comisionista y región. El no cumplimiento de las metas faculta al Instituto a dar por terminada la relación comercial, sin responsabilidad para este.

CAPÍTULO III

De las obligaciones y responsabilidades

Artículo 15-

Obligaciones de los Comisionistas. Son obligaciones de los Comisionistas:

- a) Mantener una relación de lealtad y buena fe con el Instituto, con los clientes del Sistema de Ahorro y Préstamo, y con el resto de los Comisionistas Independientes.
- b) Cumplir con las regulaciones contenidas en la Ley N° 1788, el Reglamento para el Sistema de Ahorro y Préstamo, el presente Reglamento, y cualquier otra regulación emitida por la Junta Directiva del INVU referente a los Sistemas de Ahorro y Préstamo.
- c) Velar porque su personal de apoyo, si lo hubiere, cumpla con las disposiciones reglamentarias y contractuales, las cuales rigen su funcionamiento.
- d) Entregar personalmente o por medio de su personal de apoyo, a los suscriptores los contratos que por su medio se suscriban.
- e) Brindar información veraz, asistencia y asesoría a los clientes, facilitando en todo lo posible la relación comercial entre el INVU y sus clientes.
- f) Cumplir con las prácticas comerciales y normas éticas, con el fin de establecer relaciones mercantiles de buena fe entre las partes del Sistema.
- g) Presentar semanalmente, en la oficina designada por el Instituto, las solicitudes contratos y recibir o presentar informes, obligándose a proporcionarle al INVU la documentación completa, oportuna, y veraz, sobre los clientes y contratos.
- h) Atender al público con diligencia, corrección y cortesía. El Comisionista, debe atender renuncias, peticiones y cualquier trámite que tenga relación con la venta de contratos y todos los servicios que éstos demandan, respetando a los clientes de los demás comisionistas, pero brindándoles el correspondiente servicio.
- i) En caso de que el Comisionista sea una persona jurídica, ésta deberá necesariamente acreditar a su personal de apoyo y representante ante el INVU, quien servirá como enlace entre el Comisionista y el Instituto.
- j) A la terminación de la relación contractual, cualquiera que fuera la causa de esa terminación, devolver la papelería, fórmulas, recibos y documentos, propiedad del INVU, que tuviere en su poder.

- k) Todo comisionista deberá garantizar que el Instituto no tendrá responsabilidad alguna por las relaciones de índole comercial o laboral que establezca entre él y su personal de apoyo, comprometiéndose a mantener libre de cualquier reclamación administrativas, judicial o de otra naturaleza que puedan hacer tales terceros contra el INVU.
- l) Recaudar, cuando lo solicite el cliente, las cuotas de ahorro de los contratos. Los dineros, cheques, depósitos bancarios, transferencias electrónicas de fondos y otros instrumentos financieros, deberán recibirse a nombre del Instituto.
- m) Depositar en las cajas de la Institución, o en las cuentas corrientes que designe el INVU del Sistema Bancario Nacional, los dineros recaudados. Este depósito deberá hacerse a más tardar el día hábil siguiente a la recepción de los mismos. De igual forma el Comisionista deberá depositar cualquier documento o valores que hayan sido recibidos a nombre del INVU.
- n) Cualquier otra que se establezca en este Reglamento, en el respectivo contrato de comisionista, así como aquellas que se desprendan de la aplicación del principio de buena fe entre comerciantes.

Artículo 16-

Prohibiciones para los Comisionistas. Es prohibido a los Comisionistas:

- a. Alterar las tarifas y pagos de los clientes, conceder rebajos en dichas tarifas.
- b. Retener injustificadamente cualquier solicitud de planes de Ahorro y Préstamo o cualquiera de los documentos complementarios a éstos.
- c. Modificar, restringir o ampliar alguna de las condiciones de los planes que se negocien con las personas suscriptoras.
- d. Ofrecer garantías, adelantar conceptos, contratar y ordenar propaganda, que no estén dentro de los parámetros del plan del Sistema de Ahorro y Préstamo o que sean contrarios a la imagen institucional.
- e. Hacer reclamos a la clientela por trámites que ésta hubiese tramitado por conducto de otro Comisionista Independiente. Cualquier reclamo sobre el particular deberá tramitarlo por medio de la Jefatura del Departamento de Gestión de Programas de Financiamiento del INVU.

- f. Presentarse frente a la clientela como representante del INVU con una figura diferente a la de Comisionista Autorizado.
- g. Comprometer la imagen del INVU frente a terceros, que incluye el uso indebido de la marca; emitir opiniones públicas contra el INVU o las personas funcionarias, en cualquier tipo de medio; o recomendar a la clientela actuar en contra de la Institución.
- h. Incumplir el Manual de Uso de Imagen Institucional para Comisionistas Autorizados.

(Así reformado mediante sesión N° 6418 del 5 de diciembre de 2019)

Artículo 17-

Obligaciones del INVU. Son obligaciones del INVU respecto de los Comisionistas:

- a) Respetar los derechos legales y contractuales de los Comisionistas Independientes, dentro de los plazos establecidos.
- b) Facilitar la eficiente prestación de servicios a los clientes por parte de los Comisionistas.
- c) Solucionar en términos perentorios y prioritarios, las dificultades, omisiones o errores que impidan u obstaculicen la labor eficiente y oportuna de los Comisionistas, siempre y cuando le sean imputables al Instituto o a sus servidores.
- d) Brindar a los Comisionistas toda la información y las capacitaciones necesarias, para el desarrollo de las actividades de venta de los contratos del Sistema de Ahorro y Préstamo, de acuerdo con los planes vigentes.
- e) Planificar adecuadamente el crecimiento del mercado de ahorro y préstamo, estableciendo medidas que promuevan una competencia transparente, equitativa y ética de los Comisionistas.
- f) Pagar las comisiones que corresponda, en los términos que define el artículo 34 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, las cuales serán liquidadas conforme con los porcentajes estipulados, y de acuerdo con el número de planes vendidos o de cuotas recaudadas, según lo determinado en el artículo 18 siguiente.

(Así reformado el inciso anterior mediante sesión 6418 del 5 de mayo de 2019)

- g) Comunicar a los suscriptores que salgan favorecidos, así como al Comisionista, de la posesión anticipada mediante sorteo. Lo anterior de conformidad con las normas del “Reglamento del Sistema de Ahorro y Préstamo”.
- h) Entregar al Comisionista los documentos que por motivos de seguridad deba expedir, de acuerdo con la solicitud previa.

CAPÍTULO IV

Del reconocimiento de las comisiones por venta y por recaudación de ahorros de contratos

Artículo 18-

El Instituto reconoce a los Comisionistas las siguientes comisiones en pago de sus servicios planes nuevos del dos por ciento (2%), sobre el monto del plan vendido, en el entendido de que dicha comisión será reconocida en forma proporcional y en relación con las primeras veinte (20), cuotas de ahorro, en cualquier tipo de plan que haya sido efectivamente recaudado e ingresado al INVU. Según se mantengan las siguientes condiciones:

- a. Esta comisión se reconocerá en aquellos casos donde la contratación con la persona Comisionista Autorizada se encuentre vigente.
- b. Serán inactivos aquellos planes que tengan un tiempo de más de seis meses continuos sin cancelar la cuota de ahorro. Pasado este tiempo el INVU podrá disponer del plan. En caso que el plan continúe inactivo este entrará en estatus de caducidad según lo indique el Reglamento del Sistema de Ahorro y Préstamo.
- c. Durante la contratación vigente, serán canceladas aquellas cuotas de planes que se encuentren en el estatus de contrato activo, en caso de ingresar dentro del estatus de inactividad, una vez con esta condición, la comisión dejará de ser cancelada.
- d. Sin perjuicio de lo anterior, terminada la relación contractual comercial por cualquier motivo, se concederá un plazo máximo de 20 meses consecutivos, para reconocer las comisiones correspondientes, siempre y cuando el plan no caiga en la categoría de inactividad, según lo indicado en el inciso anterior. Una vez transcurrido este plazo, el INVU no reconocerá pago alguno.

(Así reformado mediante sesión N° 6418 del 5 de diciembre de 2019)

Art. 18 bis

Opcionalmente y a conveniencia y discreción del Instituto se reconocerá a los Comisionistas, una comisión por recaudo de las cuotas de ahorro del uno punto cinco (1.5%), calculada sobre el monto efectivo gestionado, recaudado e ingresado al INVU, a partir de la cuota veintiuno (21), en todos los planes.

(Así adicionado mediante sesión N° 6418 del 5° de diciembre de 2019)

CAPÍTULO V

Responsabilidad por incumplimientos

Artículo 19-

Se considerarán incumplimientos graves al contrato suscrito con los Comisionistas y por tanto conllevan la resolución del contrato, sin responsabilidad para el INVU, previa comprobación de la falta, las siguientes conductas en que incurran los Comisionistas:

- a. Dar gratificaciones o cualquier tipo de retribución a funcionarios del Instituto con ocasión de los servicios que prestan, así como subcontratar sus servicios en forma directa o indirecta.
- b. Prestar servicios a los clientes por medio de otras personas que no hubieran sido autorizados por el INVU, de conformidad con el artículo 5 de este Reglamento.
- c. Promover la venta de planes en representación de otros sistemas de ahorro y préstamo o afines, en perjuicio del Instituto.
- d. Retener o apoderarse, en violación a las disposiciones reglamentarias o contractuales que rigen su actividad, de dineros o valores que los clientes hayan entregado para ser depositados en las cuentas del INVU.
- e. Retener cualquier plan de ahorro y préstamo o documentos complementarios de éstos.
- f. Instigar, participar como autor o como cómplice, o incurrir en tentativa de defraudación en contra del Instituto.
- g. Incurrir en negligencia o imprudencia reiteradas en la operación técnica de los planes del Sistema de Ahorro y Préstamo.
- h. El incumplimiento de cualquiera de las prohibiciones contenidas en el artículo 16.
- i. Incumplir la meta en ventas.

(Así reformado mediante sesión N° 6418 del 5 de diciembre de 2019)

Artículo 20-

En caso de que se incurra en la prohibición contenida en el artículo 16 inciso e) se impondrá, previo debido proceso, en la primera oportunidad, suspensión por una semana en su actividad, si la falta se reitera por segunda vez, se suspenderá por un mes, y su reiteración por tercera vez dará lugar a la resolución contractual sin responsabilidad para el INVU. Lo

anterior le otorgará el derecho de reclamar los correspondientes daños y perjuicios causados por el Comisionista.

Artículo 21-

El incumplimiento de las obligaciones legales, reglamentarias o contractuales por parte del INVU, autorizará al Comisionista a resolver el contrato, sin perjuicio del cobro de los daños y perjuicios causados. Esta responsabilidad solo será exigible si previamente a resolver el contrato, el Instituto es advertido de su eventual incumplimiento, otorgando un plazo de un mes para que se ajuste a los términos legales, reglamentarios o contractuales.

Artículo 22-

De la revocación del contrato. El Instituto y el Comisionista, de mutuo acuerdo, podrán dar por terminada de forma anticipada, la relación comercial existente, siempre y cuando haya transcurrido al menos un año del plazo convenido, y medie acuerdo escrito.

CAPÍTULO VI

De los contratos y de su vigencia

Artículo 23-

El contrato con los Comisionistas podrá tener un plazo máximo de cuatro años prorrogables, según lo pactado en el contrato mercantil y siempre que exista acuerdo de partes por escrito, previo al vencimiento contractual. El INVU podrá promover en cualquier momento nuevos procesos concursales, de acuerdo con la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, para la adjudicación de nuevos contratos según sus necesidades.

CAPÍTULO VII

Disposiciones finales

Artículo 24-

Los casos no contemplados expresamente en este Reglamento, serán resueltos de conformidad con las reglas del Código de Comercio y la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento

Artículo 25-

Este Reglamento deroga y deja sin ningún efecto legal, a partir de su publicación, cualquier otra disposición reglamentaria existente en el INVU sobre la operación de Comisionistas del Sistema de Ahorro y Préstamo, así como de operación de entidades comercializadoras del Sistema de Ahorro y Préstamo.

Artículo 26-

Las condiciones del presente Reglamento sólo podrán ser modificadas sin efecto retroactivo. Si el INVU modifica alguna condición, la misma se aplicará a los nuevos comisionistas, respetando los derechos adquiridos por los Comisionistas contratados previamente.

Artículo 27-

Entiéndase como una declaración interpretativa en general del presente Reglamento que cada vez que se use la palabra “documento” se está haciendo referencia tanto a documentos físicos como electrónicos.

Transitorio 1-

Que con la entrada en vigencia de este Reglamento, el INVU realizará la liquidación de los derechos laborales de los actuales agentes de ventas del Sistema de Ahorro y Préstamo, proceso el cual deberá estar concluido a más tardar el 31 de diciembre del 2014.

Transitorio 2-

Los reglamentos anteriores que rigen la colocación y venta de los productos financieros del Sistema de Ahorro y Préstamo se mantendrán vigentes, únicamente con respecto a aquellos agentes de ventas a los que no se les haya liquidado sus prestaciones por derechos laborales. En este entendido, una vez que sean liquidados los agentes de ventas, dicha reglamentación quedará, para todos los efectos, derogada.

Rige a partir de su publicación.



Dirección: Avenida 9, Calles 3 bis y 5, San José, Barrio Amón.
Central telefónica: 2211-0000
www.invu.go.cr