

LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Danilo Montero Rodríguez¹

I. Introducción

Los Principios de Alto Nivel desarrollados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para la protección de los consumidores financieros (2011) tienen como finalidad ayudar a mejorar la protección de esos consumidores en los países del llamado G-20. En la actualidad, dichos principios son acogidos por todos los países miembros, con el objetivo de crear un estándar de acciones tendientes a garantizar el cumplimiento de los derechos de los consumidores financieros. Los principios son:

- Marco legal, regulatorio y de supervisión.
- Función de los órganos de control.
- Trato justo y equitativo de los consumidores.
- Divulgación y transparencia.
- Educación y conciencia financiera.
- Conducta responsable de negocios de proveedores de servicios financieros y agentes autorizados.
- Protección de los activos del consumidor contra el fraude y el uso indebido.
- Protección de datos de los consumidores y privacidad.
- Manejo de quejas y compensación.
- Competencia.

En este trabajo entenderemos por consumidor financiero todo cliente, usuario o cliente potencial de una entidad, regulada o no, que provea productos o servicios de contenido financiero. O sea, no solo se refiere a quien ha contratado un servicio sino a quien lo usa a pesar de no haber suscrito un contrato, o incluso a quien solo está negociando los términos de un producto. Por lo general, se excluye a grandes y medianas empresas. Además, conforme lo indica la OCDE, cubre toda la gama de servicios financieros, tales como crédito, ahorro, seguros, pensiones y otros.

¹ Economista graduado en la Universidad de Costa Rica, con una maestría en administración de negocios. Consultor en temas financieros, profesor universitario y columnista del semanario El Financiero. Ex Superintendente General de Valores. Actualmente, director general de la Oficina del Consumidor Financiero adscrita a la Asociación Bancaria Costarricense.

II. Justificación: ¿Por qué proteger al consumidor financiero?

Aunque sea una respuesta obvia, podría decirse que la protección se justifica porque el consumidor es quien paga. En todo caso, se trata del eslabón más débil en la cadena de servicio. Esa debilidad se puede identificar al menos en cuatro sentidos:

- Productos cada vez más virtuales que, si bien pueden favorecer los costos de transacción, también rezagan a los consumidores menos preparados (por ejemplo, los más jóvenes o adultos mayores).
- Productos más elaborados. Algunos créditos se mezclan con seguros, por lo que el banco solo es un distribuidor.
- Contratos de adhesión, en que el consumidor no tiene mayor margen de negociación.
- La relación es cada vez más impersonal, ya no hay un ejecutivo en persona sino alguien por teléfono en otro país, o incluso un robot.

Existen, por lo tanto, asimetrías en favor del proveedor sobre el consumidor, en términos de información y conocimiento. La defensa de los derechos del consumidor es más limitada, lo que sucede a nivel de cualquier servicio financiero, ya sea bancario, bursátil, pensiones o seguros.

Los perjuicios de una pobre o ausente protección dependen del servicio en particular. Se puede pensar en el caso de un seguro de desempleo, en que no se explican en forma adecuada las exclusiones o los periodos de carencia. O en el caso de una hipoteca, en que no se explican los factores que pueden afectar la tasa de interés en el tiempo. O incluso la posibilidad de que los datos personales puedan ser vendidos a un tercero sin autorización.

En resumen, la protección importa por los perjuicios que se pueden generar al consumidor. Además, involucra toda la gama de servicios y productos. No se limita a la atención de quejas o reclamaciones, sino que requiere mecanismos ágiles para la resolución de conflictos o diferendos y esfuerzos de educación financiera. Y en última instancia, los consumidores son un grupo con mínima organización, por lo que sus derechos no gozan de la defensa de otros sectores.

III. Diagnóstico

1. ¿Quién protege al consumidor financiero en Costa Rica?

En un sentido muy general, en Costa Rica es posible señalar diversas organizaciones que de alguna forma están involucradas en la protección del consumidor financiero:

- Las superintendencias del sistema financiero: Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), Superintendencia General de Valores (SUGEVAL), Superintendencia de Pensiones (SUPEN), Superintendencia General de Seguros (SUGESE). Las cuatro funcionan bajo la jerarquía del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), un órgano desconcentrado adscrito al Banco Central de Costa Rica (BCCR).

- Las contralorías de servicios.
- El Centro de Defensa del Asegurado (CDA).
- La Oficina del Consumidor Financiero (OCF).
- La Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB).
- El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).
- Las asociaciones de consumidores.

a. Superintendencias

En cuanto a la SUGEF, si bien las personas acuden con sus quejas, el artículo 131 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica (Ley 7558, 1995) no incluye un solo inciso que obligue o faculte a la SUGEF a resolver o atender quejas y reclamaciones de usuarios y consumidores de los bancos y demás intermediarios financieros supervisados. De hecho, la SUGEF indica en su página web que “carece de atribuciones legales para arbitrar o resolver conflictos que se presenten entre las entidades supervisadas y sus clientes, como consecuencia de los contratos privados suscritos entre ambos” (SUGEF, s.f.).

En la práctica, cuando un consumidor acude a la SUGEF, la queja se traslada a la entidad financiera en cuestión para que “brinde directamente las explicaciones del caso”, con copia a la SUGEF. Se indica que la queja “será analizada en lo pertinente, con la finalidad de velar que en ella se hayan atendido todos los puntos expuestos por el cliente” (SUGEF, s.f.).

Conforme a los artículos 10 y 11 del Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros (CONASSIF, 2007), las entidades supervisadas por la SUGEF deben atender y resolver de manera diligente y oportuna las quejas o reclamos de sus clientes, contar con el personal debidamente capacitado para dicha labor, contar con políticas y procedimientos y responder en un plazo de 10 días hábiles. Además, cuando dispongan de contralorías de servicio, podrán utilizar este órgano para realizar dichas funciones.

Por su parte, con base en la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, se dictó el Reglamento de defensa y protección del consumidor de seguros (CONASSIF, 2013), que en su artículo 13 obliga a las entidades aseguradoras a crear una instancia independiente², con el objetivo de atender y resolver las quejas y reclamaciones, previo a que se acuda a la SUGESE.

Para las otras dos superintendencias (SUGEVAL y SUPEN) no encontramos regulación expresa para el manejo de las quejas de los consumidores.

² La normativa de seguros se genera varios años después de la legislación aplicable a SUGEF, a la vez que en ese momento el país ya estaba considerando su posible adhesión a la OCDE, por lo que ya incluye, por ejemplo, requisitos de independencia del mecanismo para atender quejas, ausente en la normativa que rige para los bancos.

b. Contralorías de servicios

La Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios (Ley 9158, 2013), indica en el artículo 14 las funciones de ese órgano. Interesa destacar los incisos 6 y 11:

6) Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la contraloría de servicios sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la presente ley y en la normativa vigente.

...

11) Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la contraloría de servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.

c. Oficina del Consumidor Financiero

La OCF es una entidad privada, creada por la Asociación Bancaria Costarricense (ABC), de afiliación voluntaria. Al 31 de marzo de 2022 estaban afiliados 8 de los 10 bancos privados, 3 de las cooperativas de ahorro y crédito más grandes por activos, y la mayor parte de los puestos de bolsa. De esta manera, los bancos públicos no están afiliados, como tampoco las mutuales, ni la mayor parte de las cooperativas medianas o pequeñas.

La OCF dispone de una Junta Directiva separada de la ABC y es autónoma para adoptar sus propias regulaciones, estructura operativa y presupuesto. Conforme a su reglamento general, recibe consultas y conduce y apoya en las inconformidades de los consumidores a la entidad en cuestión. La resolución de los reclamos es vinculante para la entidad afiliada, no así para el consumidor, que siempre puede acudir a la vía administrativa (MEIC) o a los Tribunales de Justicia. Según su Informe Anual (OCF, 2021), el 69% de las resoluciones en el año fueron favorables a las pretensiones del consumidor.

d. Agencia de Protección de Datos

La PRODHAB es un órgano adscrito al Ministerio de Justicia y Paz, creado por la Ley de protección del habitante frente a la protección de sus datos personales (Ley 8968, 2011). Su principal objetivo es garantizar a cualquier persona el respeto a su derecho a la autodeterminación informativa en relación con su vida o actividad privada y demás derechos de la personalidad, así como la defensa de su libertad e igualdad con respecto al tratamiento automatizado o manual de los datos correspondientes a su persona o bienes. La PRODHAB es determinante, sobre todo en los casos en que las personas son acosadas, ya sea para el cobro de deudas o para la promoción intrusiva de servicios financieros; o bien cuando su información ha sido compartida con otros proveedores de servicios sin mediar su consentimiento.

Si bien la PRODHAB ha impuesto sanciones económicas relevantes³, con lo que ha sentado ciertos precedentes, los reclamos deben ser presentados en forma física, lo que supone una restricción para personas alejadas de la capital o sin disponibilidad de tiempo. Además, solo conoce quejas relativas al uso indebido de datos personales.

e. Ministerio de Economía

En el caso del MEIC, es factible presentar quejas o denuncias contra proveedores de servicios financieros. Sin embargo, no existe esa especialidad a lo interno de la institución, cuyo énfasis está más en velar por el cumplimiento de garantías, contratos o ventas a plazo, temas de información o especulación de precios, entre otros.

Un esfuerzo rescatable del MEIC fue la promulgación del Decreto Ejecutivo 41546-MP-MEIC (2019). En su artículo 1:

se declara de interés público y prioritario, la formación en educación financiera de la población, así como la difusión y divulgación de información relativa a servicios y productos financieros que se ofrecen al público, la cual debe ser clara, transparente, pertinente y esencial para orientar la decisión de consumo de los habitantes.

Si bien el esfuerzo no constituye formalmente una estrategia nacional de educación financiera -como se puede ver en otros países como Chile, Uruguay o México-, lo cierto es que levantó de forma significativa el perfil del tema de la educación en materia de servicios financieros.

f. Asociaciones de consumidores

Finalmente, existen asociaciones de consumidores, que esencialmente lo que hacen es ofrecer servicios de apoyo legal a las personas para disputar, en estrados judiciales, determinadas situaciones concretas. Si bien se trata de una protección, tiene costos legales, es de carácter ex post y se justifica en casos cuya cuantía guarde relación con los costos.

g. En resumen

Existe legislación y normativa en Costa Rica, que persigue proteger al consumidor financiero, pero lo hace desde una limitada óptica de atención de quejas o reclamaciones. Los esfuerzos son dispersos, pues no hay un órgano que atienda temas de cualquier tipo de servicio financiero y, en el caso de las contralorías de servicio, no funcionan como instancias independientes, como recomienda la OCDE.

³ Pueden consultarse, por ejemplo, las resoluciones 040-07-2016-DEN de 10 de octubre de 2016 y 256-2018-DEN de 17 de octubre de 2018.

2. ¿Cómo proteger al consumidor financiero? Algunos modelos de referencia

Cada país le ha dado su propia respuesta a la pregunta de cómo proteger al consumidor financiero. Vamos a mencionar brevemente cuatro modelos que pueden servir de referencia: Estados Unidos, Reino Unido, México y Colombia.

En Estados Unidos se creó el *Consumer Financial Protection Bureau* (CFPB) luego de la crisis económica de 2008. Ese contexto condujo a replantear la regulación sobre las entidades financieras, pues gran parte de la crisis se originó por la poca regulación y los limitados mecanismos de protección al consumidor financiero. La CFPB es una entidad independiente dentro de la Reserva Federal y la Ley *Dodd-Frank* del 2010 le impone la obligación de velar por una protección efectiva y educación del consumidor financiero. Tiene potestades para imponer multas y otras sanciones a entidades financieras. Su labor complementa la de la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) (CFPB, s.f.).

En el Reino Unido, en el 2001 se da la unión voluntaria de varias organizaciones de banca, seguros, inversiones, sociedades, entre otras, conforme a la Ley de Servicios y Mercados Financieros del año 2000, que creó el *Financial Ombudsman Service*, en el cual se establece, en términos generales, que determinadas disputas pueden ser resueltas de manera rápida, sin muchas formalidades y sin la necesidad de requerir ir a la vía judicial. Esta instancia tiene una competencia amplia sobre productos y servicios financieros, aunque no incluye la educación financiera entre sus competencias. Es un organismo público de naturaleza privada, sin fines de lucro. Constituye un servicio gratuito para los consumidores, quienes pueden someterse a esa vía (caso en el cual el resultado sería vinculante) u optar por acudir a la vía judicial (FOS, s.f.).

En México, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) se creó en el año 1999, en el marco de una reforma integral del sistema financiero mexicano (Gobierno de México, 2017). Es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica y jurídica. Los servicios de la CONDUSEF son gratuitos para los consumidores financieros en su mayoría; sin embargo, ofrece servicios con cargo, como reclamos formales en que se persigue una conciliación y procesos de arbitraje.

En Colombia, la figura del Defensor del Consumidor Financiero (DFC) es de carácter público, creada por la Ley 1328 (2009) como parte de una reforma financiera más amplia. El DCF debe ser un profesional titulado con formación en conciliación extrajudicial en Derecho o mecanismos alternativos de solución de conflictos, nombrado y supervisado por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Las funciones del DCF incluyen atender consultas y resolver quejas de los consumidores, ser una instancia de conciliación, dar recomendaciones sobre oportunidades de mejora a las entidades y proponer modificaciones normativas a las entidades para mejorar el servicio, entre otras. Sus resoluciones no son vinculantes para las entidades financieras, salvo que sus reglamentos lo estipulen o haya un acuerdo con el consumidor.

IV. Modelos posibles y recomendaciones para Costa Rica

1. ¿Qué opciones tenemos en Costa Rica?

A partir de lo expuesto, podemos decir que existen tres posibles modelos, no excluyentes, para proteger al consumidor financiero, que no sean ni la instancia administrativa (como sería el MEIC) ni los estrados judiciales:

- Mecanismos internos de cada entidad financiera.
- Mecanismos externos independientes de afiliación voluntaria.
- Una entidad pública especializada.

2. Iniciativas de ley previas

Un proyecto de ley en trámite (Asamblea Legislativa, expediente 21.666), pretende resolver la ausencia de un marco jurídico y de supervisión moderno en materia de protección al consumidor financiero. Entre sus fortalezas está que se cubre toda la gama de servicios financieros y todo tipo de proveedor, crea un “Sistema de Protección del Consumidor Financiero”, se basa en principios y prevé instancias externas voluntarias, como la OCF. Sin embargo, se le pueden señalar algunas debilidades, como ser un instrumento extenso y complejo y poco claro sobre las instancias a las que se puede acudir.

Hay otros dos proyectos de ley en la corriente legislativa con el mismo fin. Uno (Asamblea Legislativa, expediente 22.901) busca dotar de más potestades a la Comisión Nacional del Consumidor (CNC) para cubrir los servicios financieros. Otro (Asamblea Legislativa, expediente 20.883) se concentra en la problemática del sobreendeudamiento, que como se ha indicado, es solo una de las facetas del consumidor financiero.

3. Una nueva aproximación para proteger al consumidor financiero

Dadas las complejidades o el limitado alcance de los proyectos indicados, el CONASSIF viene liderando desde 2021 un esfuerzo para generar un nuevo proyecto de ley que subsane esas dificultades. Para efectos de este trabajo, se nos facilitó el acceso a la versión que se estima sería presentada a la corriente legislativa hacia junio de 2022. A continuación, destacamos varios aspectos del proyecto, en el entendido de que no es una versión final y todo proyecto puede sufrir cambios en el trámite legislativo.

a. Un enfoque integral y transversal

Se trata de un régimen general que alcanza a consumidores de cualquier tipo de servicios financieros, conforme al enfoque de la OCDE. El proyecto requiere un desarrollo reglamentario, fundado en los principios internacionales que orientan a los diversos sectores (banca, seguros, bolsa, pensiones) en materia de protección al consumidor. La definición de servicios financieros

adoptada es la utilizada por la Organización Mundial de Comercio (OMC), complementada con un enfoque según la actividad y no el proveedor, por lo que cubre a proveedores supervisados por las superintendencias y a los que no encajen dentro de ese ámbito de competencia, que serían supervisados por el MEIC.

El proyecto adopta un enfoque basado en riesgo y conducta, no solo porque los recursos de supervisión son limitados, sino también en línea con jurisprudencia que ha señalado que la actividad administrativa persigue reducir riesgos, pero no eliminarlos. Además, pretende proteger a quienes se presume tienen menores posibilidades de asesoría y acceso a instancias judiciales, por lo que no abarca a grandes ni medianas empresas. El proyecto define además potestades sancionatorias contra la actividad irregular, obliga a registrarse conforme a parámetros de valoración de riesgo que establecerán los reglamentos y crea un delito para las personas que, sin cumplir con los requisitos de autorización o registro, ejerzan como proveedor de servicios financieros.

b. Persigue proporcionalidad

Dada la amplia cobertura, la regulación determinaría el alcance de las normas legales y dispondría su implementación proporcional, según las características del proveedor, el sector, el servicio y otros factores, mediante disposiciones del CONASSIF o del MEIC, según corresponda. Para efectos de seguridad jurídica, el proyecto prevé límites al desarrollo regulatorio, incluida la justificación de la regulación con base en principios internacionales, análisis costo-beneficio y evaluación periódica de las normas.

c. Enfatiza la supervisión de la conducta de negocio del proveedor

Conforme a las recomendaciones de la OCDE, el proyecto requiere que el trato justo y equitativo pase a ser un elemento esencial de la cultura del proveedor, que debe reflejarse en sus diversos esfuerzos de negocio, como son la estrategia, el gobierno corporativo, sus políticas o la gobernanza del producto. La iniciativa persigue una conducta de negocio responsable, idoneidad del producto, transparencia y revelación, protección de datos al consumidor, manejo interno de quejas y reclamaciones y protección contra el fraude y uso indebido de los activos del consumidor.

d. Medidas preventivas o correctivas y menos represión

Se pone el énfasis en la conducta responsable del proveedor y la supervisión basada en riesgo. Las sanciones solo se estarían considerando como última opción, pues no benefician al consumidor. El enfoque del proyecto es que el proveedor adecúe su conducta según los riesgos que puedan afectar al consumidor financiero, se mitiguen y se controlen, que se reparen las afectaciones, y en última instancia, que el impacto sea el menor. Debido a los diversos modelos sancionatorios que aplica cada superintendencia, el proyecto incorporaría ajustes para equiparar las sanciones ante incumplimientos relacionados con el consumidor.

e. Sistema de protección al consumidor financiero

Se prevé una estructura institucional sectorial del sistema de protección al consumidor financiero. Se mantendrían las potestades de las cuatro superintendencias bajo la coordinación y dirección superior del CONASSIF, mientras que correspondería al MEIC la implementación de las normas respecto a los proveedores que no estén sujetos a supervisión en materia financiera, conforme a las facultades de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor (Ley 7472, 1994). Adicionalmente, se ampliarían algunas facultades de las superintendencias y se fortalecería la estructura del MEIC complementando las funciones de la Comisión Nacional del Consumidor (CNC).

f. Mecanismos de atención y resolución de quejas

En el caso de quejas sobre derechos legales generales y reclamaciones sobre derechos asociados a los contratos de productos financieros, los proveedores de servicios financieros tendrían que disponer de un mecanismo interno de atención y compensación y, en caso de que subsista la insatisfacción, el consumidor podría acudir a las superintendencias o al MEIC, según corresponda. El mecanismo interno tendría que ser independiente de las funciones técnico-comerciales del proveedor, de fácil acceso, gratuito para el consumidor, ágil, objetivo y contar con los recursos idóneos, lo que podría ayudar a subsanar el limitado alcance de las contralorías de servicio.

Se prevé que el mecanismo pueda ser subcontratado a un tercero que podría brindar el servicio a múltiples proveedores, similar al modelo actual de la OCF, lo que reconoce su efectividad. Un principio básico es que en lo posible tendría que agotarse primero el mecanismo interno antes de que el consumidor pueda recurrir al mecanismo externo. Además, dichos mecanismos no serían aplicables si las partes llevan el caso a sede judicial o a un medio de resolución alterna de conflictos.

g. Cumplimiento de Principios de Alto Nivel de la OCDE

El proyecto en general buscaría cumplir con los Principios de Alto Nivel de la OCDE, al crear un marco legal de protección al consumidor financiero que permita el desarrollo reglamentario y las acciones de supervisión, que favorezca el desarrollo del mercado de servicios financieros en forma segura, justa, sostenible e inclusiva.

Si bien es probable que el proyecto sea objeto de una amplia discusión, es más preciso en la ruta que puede seguir el consumidor para hacer valer sus derechos; promovería condiciones para que lo logre de manera sencilla y efectiva; permitiría un mejor aprovechamiento institucional y facilitaría el alcance de soluciones convenidas entre las partes para lograr una compensación, escenario que casi no es posible en la actualidad, salvo en el caso de proveedores afiliados a la OCF.

4. Propuestas de mejora

Aunque el proyecto que ha liderado CONASSIF desde 2021 atiende las principales debilidades de los otros expedientes legislativos antes mencionados, es posible plantear al menos cuatro recomendaciones, para considerar en forma paralela al trámite legislativo o bien en el marco del mismo proyecto de ley.

a. Fortalecer la PRODHAB

Este esfuerzo se podría encaminar en dos posibles sentidos: por un lado, establecer procedimientos de denuncia más simples, sin presencia física del consumidor y, en segundo lugar, visibilizar dicha instancia y darle una mayor divulgación a su labor y sus resoluciones.

b. Contralorías de servicios

Para efectos del mecanismo interno de atención de quejas y reclamaciones que prevé el proyecto de ley, es de esperar que las contralorías de servicios sean la solución para los bancos públicos. En tal caso, sería deseable fortalecer su operación al menos en dos sentidos: asignarles un rol más de defensores y no solo de canalizadores de quejas y, por otro lado, requerirles una formal rendición de cuentas a la sociedad, no solo a sus clientes, de manera que apoyen la consolidación de una disciplina de mercado más efectiva.

c. Capacitación de jueces

Aunque se podría suponer que el sistema de protección del consumidor financiero, contenido en el proyecto de ley, podría resolver la mayor proporción de los casos, no se puede descartar que algunos lleguen a los Tribunales de Justicia. Por eso sería deseable una formación más robusta de los jueces en materia financiera y sobre el funcionamiento de los mercados financieros. Ello promovería resoluciones mejor fundamentadas y un impulso adicional a la disciplina de mercado en términos de jurisprudencia.

d. Protocolos de adhesión voluntaria

Dado que el proyecto comentado se inspira en los lineamientos de la OCDE, el énfasis es la conducta de los proveedores de servicios financieros, pero en todo caso la ley no puede ser capaz de abordar todas las facetas de la protección. Por ello, sería conveniente promover en el mismo proyecto de ley el desarrollo de protocolos de conducta de adhesión voluntaria, que pudieran servir incluso de precursores de potenciales reformas futuras a la ley.

V. REFERENCIAS

- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. Expediente 20.883. Ley de protección a los consumidores financieros y su record crediticio.
http://www.asamblea.go.cr/Centro_de_informacion/Consultas_SIL/SitePages/ConsultaProyectos.aspx
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. Expediente 21.666. Ley de protección al consumidor financiero.
http://www.asamblea.go.cr/Centro_de_informacion/Consultas_SIL/SitePages/ConsultaProyectos.aspx
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. Expediente 22.901. Ley de acceso a la justicia para las personas consumidoras.
http://www.asamblea.go.cr/Centro_de_informacion/Consultas_SIL/SitePages/ConsultaProyectos.aspx
- CFPB. (s.f.). cfpb - Consumer Financial Protection Bureau.
<https://www.consumerfinance.gov/>
- CONASSIF. (2007, 11 de junio). Reglamento sobre divulgación de información y publicidad de productos y servicios financieros.
[https://www.sugef.fi.cr/ver/normativa/normativa_vigente/SUGEF%2010-07%20\(v3%20febrero%202012\).pdf#.Yo1YAe7MI2w](https://www.sugef.fi.cr/ver/normativa/normativa_vigente/SUGEF%2010-07%20(v3%20febrero%202012).pdf#.Yo1YAe7MI2w)
- CONASSIF. (2013, 25 de junio). Reglamento de defensa y protección del consumidor de seguros.
https://www.sugese.fi.cr/seccion-marco-legal/ReglamentoMercadoSeguros/SUGESE_06-13_Reglamento_Defensa_y_Proteccion_al_Consumidor_Seguros.docx
- Decreto Ejecutivo 41546-MP-MEIC de 2019. Oficialización y declaratoria de interés público de la iniciativa para la educación financiera. 30 de enero de 2019.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=88321&nValor3=115349&strTipM=TC
- FOS. (s.f.). Financial Ombudsman Service - Who we are.
<https://www.financial-ombudsman.org.uk/who-we-are>
- Gobierno de México. (2017). La CONDUSEF cumple 18 años.
<https://www.gob.mx/condusef/prensa/la-condusef-cumple-18-anos>
- Ley 1328 de 2009. Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. 15 de julio de 2009.
https://www.redjurista.com/Documents/ley_1328_de_2009_congreso_de_la_republica.aspx#/
- Ley 7472 de 1994. Ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor. 20 de diciembre de 1994.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=26481

- Ley 7558 de 1995. Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica. 3 de noviembre de 1995.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=40928
- Ley 8968 de 2011. Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales. 7 de julio de 2011.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=70975&nValor3=85989
- Ley 9158 de 2013. Ley reguladora del sistema nacional de contraloría de servicios. 8 de agosto de 2013.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param2=NRTC&nValor1=1&nValor2=75606&strTipM=TC
- OCDE. (2011). G20 High-level Principles on Financial Consumer Protection.
<https://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf>
- OCF. (2021). Informe Anual 2021.
https://www.ocf.fi.cr/wp-content/uploads/2022/03/OCF_BoletinAnual2021.pdf
- SUGEF. (s.f.). Consultas, quejas o denuncias.
https://www.sugef.fi.cr/contactenos/quejas_denuncias.aspx