

ASOCIACIÓN DE BANCOS COMERCIALES DE LA REPÚBLICA DOMINICANA, INC. (ABA)

**Observaciones de ABA al Proyecto que Modifica el Reglamento de
Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros**

APROBADO MEDIANTE LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DE 2014

17/octubre/2014

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
---	---	----------------------

A continuación se presentan las observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales al Proyecto de Modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, aprobado por la Junta Monetaria en su Tercera Resolución de fecha 14 de agosto del 2014.

En la primera columna se presenta el Proyecto de Modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, en donde aparecen tachados en rojo, si procede por eliminación alguna letra, párrafo o parte; aspectos de este Proyecto sobre las cuales la Asociación de Bancos tiene observaciones y presenta sugerencias de modificación.

En la segunda columna se presentan las modificaciones propuestas por la Asociación de Bancos al texto del Proyecto de Modificación del Reglamento, dichos cambios están indicados en color rojo y subrayado, si procede por extensión o modificación.

En la tercera columna se presentan las razones que sustentan las observaciones y modificaciones propuestas por la Asociación de Bancos al Proyecto que han sido señaladas en la primera y segunda columna.

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
TITULO I		
DISPOSICIONES GENERALES		
CAPITULO I		
OBJETO, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACION		
<p>Artículo 1. Objeto. El objeto de este Reglamento es establecer los principios y criterios que procuren una efectiva protección de los derechos de los usuarios de los productos y servicios financieros, a través de mecanismos adecuados de transparencia, las condiciones de contratación de los productos y presentación de los servicios financieros, así como los procedimientos para la atención oportuna de las quejas, denuncias y reclamaciones y las consultas de informaciones financieras, con base a lo dispuesto en los Artículos 30, 52 y 53 de la Ley No.183-02 Monetaria y Financiera, de fecha 21 de noviembre del 2002.</p>		
<p>Artículo 2. Alcance. Este Reglamento establece los lineamientos que deberán seguirse para asegurar que los formatos de los Contratos Financieros y los Contratos de Adhesión que utilizan las entidades de intermediación financiera y cambiaria en sus operaciones, no contengan estipulaciones que impliquen la existencia de supuestos de cláusulas</p>		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
abusivas; así como los aspectos que deberán observar los Usuarios, las entidades de intermediación financiera y cambiaria y la Superintendencia de Bancos, para la atención de quejas, denuncias y reclamaciones que se deriven de la contratación de productos y la prestación de los servicios financieros.		
Artículo 3. Ámbito de Aplicación. Las disposiciones de este Reglamento son aplicables a los sujetos obligados siguientes:		Sugerimos la revisión de este articulado 3 para integrar la hilaridad con el resto del contenido en lo referente a incluir los nuevos sujetos que aplicarán al presente Reglamento, esto debido a que, cuando se presentan nuevos sujetos de manera detallada, pero en el desarrollo del Reglamento solo se le hace mención a las entidades de intermediación financiera y cambiaria, excluyendo a las Instituciones Financieras del Sector Público especializadas.
a) Bancos Múltiples;		
b) Bancos de Ahorro y Crédito;		
c) Corporaciones de Crédito;		
d) Asociaciones de Ahorros y Préstamos;		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
e) Banco Nacional de Fomento de la Vivienda y la Producción;		
f) Banco Agrícola de la República Dominicana; y,		
g) Agentes de Cambio y Agentes de Remesas y Cambio.		
Artículo 4. Principios Rectores. Los principios que rigen este Reglamento son los siguientes:		
a) Contratación Justa. La contratación de los productos y servicios financieros debe efectuarse de acuerdo a criterios de buena fe, procurando el mayor equilibrio de los intereses de las partes;		
b) Derecho a Reclamación. La presentación de los reclamos debe realizarse a través de mecanismos ágiles y efectivos, frente a las acciones u omisiones de las entidades de intermediación financiera y cambiaria que le afecten en la contratación de productos y en la prestación de los servicios;		
c) Libre Elección. Los productos y servicios financieros deben ser ofertados de forma que el Usuario tenga libertad en su elección;		Favorecemos la inclusión del principio de la libre elección del cliente, mediante el cual este tiene la potestad de elegir la entidad que mejor le oferte el producto, sin embargo es preciso destacar que, en la mayoría de los casos, los

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
		productos y servicios financieros son ofertados en consonancia de la necesidad del cliente, ajustándose a las características del mismo.
d) Publicidad-Difusión. Las informaciones de los productos y servicios financieros, tales como, pero no limitadas a, costos inherentes a los mismos, metodologías de cálculo, obligaciones de las partes, condiciones generales para la contratación, así como las destinadas a ofrecer orientación sobre su manejo y los derechos de los Usuarios, deben ser de conocimiento público, a través de medios visibles y disponibles;	D) Publicidad-Difusión. Las informaciones de los productos y servicios financieros, tales como, pero no limitadas a, costos inherentes a los mismos, metodologías de cálculo <u>de tasas de interés</u> , obligaciones de las partes, condiciones generales para la contratación, así como las destinadas a ofrecer orientación sobre su manejo y los derechos de los Usuarios, deben <u>ser puestos a</u> conocimiento del público, a través de cualquier medio <u>de comunicación</u> visible y disponible;	Es de nuestra consideración, sugerir la necesidad de identificar una metodología de cálculo a la tasa de interés integral que aplique para todo el extenso del presente Reglamento. Esto así porque, cuando se indica “las informaciones de los productos y servicios”, en el caso de las metodologías de cálculo, consideramos que podría quedar muy amplio, dando lugar a interpretaciones confusas.
e) Reglas de Interpretación. Los contratos empleados por las entidades de intermediación financiera y cambiaria siempre serán interpretados, en casos de dudas o contradicción en sus cláusulas, del modo más favorable para los Usuarios;	e) Reglas de Interpretación. Los contratos empleados por las entidades de intermediación financiera y cambiaria siempre serán interpretados, en casos de dudas o contradicción en sus cláusulas, del modo más favorable para los Usuarios;	Sugerimos la exclusión del literal E del presente artículo por los siguientes aspectos: 1) La creación de presunciones legales por vía reglamentaria es jerárquicamente cuestionable, por la subjetividad y dudas que crean al momento de su aplicación. 2) La inequidad de poder de contratación que usualmente justifica estas presunciones no ha sido económicamente

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
		<p>comprobable, y sus beneficios son debatibles.</p> <p>3) En el peor de los casos, si se fuere a tomar una presunción de este tipo, debe ser limitada a los clientes que manejen montos reducidos.</p> <p>4) La interpretación de los Contratos es una competencia jurisdiccional de acuerdo a la Ley. A la Administración le corresponde determinar si una clausula fue bien o mal aplicada, no sobre la voluntad de las partes.</p>
<p>f) Transparencia. La oferta y prestación de los productos y servicios financieros debe realizarse con completa apertura respecto de las informaciones que las entidades de intermediación financiera y cambiaria deben suministrar y tener a disposición de los Usuarios; y,</p>		
<p>g) Trato Equitativo, No Discriminatorio o Abusivo. Los productos y servicios financieros deben ser ofrecidos en forma no discriminatoria a todos los Usuarios, salvo las excepciones que pudieran resultar de políticas fundamentadas en razones de riesgo.</p>	<p>g) Trato Equitativo, No Discriminatorio o Abusivo. Los productos y servicios financieros deben ser ofrecidos en forma no discriminatoria a todos los Usuarios, salvo las excepciones que pudieran resultar de políticas fundamentadas en razones de riesgo <u>y de cumplimiento regulatorio, nacional e internacional.</u></p>	<p>La indicada sugerencia va orientada a integrar los aspectos tanto nacionales como internacionales, propios del sector financiero, en el cual rigen determinadas políticas de entidades bancarias extranjeras presentes en el país. En este sentido, sugerimos se realice mención e integre los programas de sanciones</p>

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
		internacionales, regulatorios, pues razones de riesgos es un término muy amplio.
CAPITULO II		
DEFINICIONES		
Artículo 5. Definiciones. Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este Reglamento, los términos que se indican más adelante, tanto en mayúsculas como en minúsculas, singular o plural, tendrán los significados siguientes:		
a) Cláusulas Abusivas: Son las disposiciones contractuales que implican limitación, violación o renuncia a los derechos de los Usuarios;		
b) Contrato de Adhesión: Es aquel cuyas cláusulas son establecidas por las entidades de intermediación financiera y cambiaria y puestas en conocimiento previo del Usuario;	b) Contrato de Adhesión: Es aquel cuyas cláusulas son <u>han sido</u> establecidas <u>unilateralmente</u> por las entidades de intermediación financiera y cambiaria, <u>de los productos y servicios financieros, sin que el usuario, para suscribirlo, pueda discutir su contenido.</u> y puestas en conocimiento previo del Usuario;	
c) Contrato Financiero: Es aquel mediante el cual se acuerdan los productos y servicios de intermediación financiera o cambiarios de forma convencional;	c) Contrato Financiero: Es aquel mediante el cual se acuerdan los productos y servicios ofertados por las entidades de intermediación financieras o cambiarias de forma convencional <u>con el usuario,</u>	Favorecemos la redacción que otorga el Reglamento de Prouuario vigente, por considerarla más apropiada, en el sentido de que:

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
	<u>debidamente regulados por la legislación monetaria y financiera y el presente Reglamento;</u>	<p>a) No todo contrato financiero es un contrato de adhesión, y viceversa.</p> <p>b) Induce a mayor claridad de las obligaciones de las partes. Si bien, las entidades financieras y cambiarias están obligadas y deben hacer de conocimiento del usuario las cláusulas, previamente, también es deber y responsabilidad del usuario interponer su buen recurso para retroalimentarse de las clausulas contenidas en su contrato.</p>
	<p>Se propone incluir “condiciones variables”:</p> <p>XX. Condiciones variables: Aquellas previstas en los contratos financieras de adhesión que están sujetas a revisión o modificación durante la vigencia del mismo.</p>	
<p>d) Denuncia: Acción por la cual se informa a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario sobre un hecho o una práctica que se reputa contraria a las disposiciones legales aplicables, que afecta a personas distintas al denunciante, y se solicita la investigación correspondiente y los correctivos pertinentes;</p>	<p>d) Denuncia: <u>Acto por el cual se pone en conocimiento de la Superintendencia de Bancos, por escrito, de un hecho contrario a las leyes y sus reglamentos de aplicación, con el objeto de que ésta proceda a su investigación y sanción, en los casos que corresponda.</u></p>	<p>Sugerimos que se integre la redacción propuesta en el sentido de que, en el desarrollo del Reglamento no se establece el procedimiento para la ejecución de la denuncia ante la Superintendencia de Bancos. Asimismo, podría crear confusión que la acción de</p>

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
		denunciar se pueda materializar por un medio que no sea de forma escrita, en la cual especifique las características y detalles que componen la denuncia, para que las entidades financieras y cambiarias puedan identificar la oportunidad de mejora en el servicio o producto objeto de la denuncia.
	Sugerimos se integre la siguiente definición: (Literal x): Fehaciente: Se refiere a todo mecanismo que permite establecer el origen y la certeza de la información.	La sugerencia de integrar en las definiciones del presente Reglamento está orientada a que, bajo la consideración de precisar, que se entenderá como "Fehaciente" en este Reglamento, dado las veces en que se refiere esta normativa en su contenido. De esta forma brindaríamos mayor claridad.
e) Educación Financiera: Proceso por el cual los Usuarios mejoran su comprensión sobre los productos y servicios financieros, conceptos y riesgos y, a través de la información, la enseñanza y el asesoramiento, desarrollan las habilidades y la confianza para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para pedir ayuda y tomar cualquier decisión eficaz para mejorar su bienestar financiero;		No hubo observaciones a la inclusión de definir y valorar la educación financiera en el Reglamento. Apoyamos la definición y elemento que integra.

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
f) Ley: Es la Ley Monetaria y Financiera No.183-02 de fecha del 21 de noviembre del 2002;		
g) Práctica Abusiva: Es la acción u omisión por parte de una entidad de intermediación financiera y cambiaria que vulnere o afecte los derechos de los Usuarios o esté destinada a modificar la voluntad de los mismos;	G) Práctica Abusiva: Es la acción u omisión <u>reiterada e intencional</u> por parte de una entidad de intermediación financiera y cambiaria que vulnere o afecte los derechos de los Usuarios; e esté destinada a modificar la voluntad de los mismos;	
h) Productos y Servicios Financieros: Son los instrumentos y gestiones ofrecidos por las entidades de intermediación financiera y cambiaria, conforme a lo dispuesto por el marco legal aplicable;	h) Productos y Servicios Financieros: Son <u>aquellos ofrecidos</u> los instrumentos y gestiones ofrecidos por las entidades de intermediación financiera y cambiaria, <u>conforme a lo dispuesto por la Ley Monetaria y Financiera y sus normas de aplicación.</u> conforme a lo dispuesto por el marco legal aplicable;	Sugerimos que la definición de Servicios y Productos Financieros se oriente a la Ley Monetaria y Financiera, y sus normas de aplicación, por ser dicho instrumento legal la pieza que rige y regula los servicios y productos financiero, agregando “y sus normas de aplicación” para integrar lo que, a nuestro humilde entender, es la intención de los redactores del presente Reglamento, para acoger otras normas, instructivos que sean emitidos para regular el sector
i) Publicidad Engañosa: Es la información divulgada por las entidades de intermediación financiera y cambiaria que induzca o pueda inducir a error al público en general, sea por omisión o cualquier otra maniobra, con la finalidad de promover la contratación de sus	Publicidad Engañosa: Es la información <u>divulgada mediante campaña publicitaria</u> , por las entidades de intermediación financiera y cambiaria que induzca o pueda inducir a error al público en general, sea por omisión o cualquier otra	Consideramos de alto valor el presente enunciado sobre la publicidad engañosa dentro de todo marco de campaña publicitaria que emita la entidad financiera de forma fehaciente. Para el sector es de suma relevancia que el

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
productos o la prestación de servicios;	maniobra, con la finalidad de promover la contratación de sus productos o la prestación de servicios;	término sea integrado para evitar confusiones y hechos que por error, se asuma una información del Banco como oficial, sin hacerlo a través de una campaña publicitaria, como es la práctica de las entidades bancarias para emitir su información de manera oficial.
j) Queja: Acción por la cual el Usuario informa a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario sobre un hecho que le afecta, que se reputa contrario a las disposiciones legales aplicables, con el objeto de que ésta proceda a su investigación y aplique los correctivos pertinentes;		
k) Reclamación: Solicitud por la cual un Usuario requiere a la entidad de intermediación financiera y cambiaria, siempre que exista entre ésta y el reclamante una relación contractual o un interés legítimo, o a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, si aplica, la investigación sobre hechos que han violado o limitado sus derechos, exigiendo las medidas y rectificaciones pertinentes;	Reclamación: Solicitud por la cual un Usuario requiere a la entidad de intermediación financiera y cambiaria, siempre que exista entre ésta y el reclamante una relación contractual o un interés legítimo , o a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, si aplica, la investigación sobre hechos que han violado o limitado sus derechos, exigiendo las medidas y rectificaciones pertinentes;	Sugerimos la eliminación de “interés legítimo” cuando se trate de dar dicha potestad o poder a un tercero para hacer la reclamación. Esto en el sentido de la amplitud y confusión que puede ocasionar el término, al no dejar claro qué determina un interés legítimo y quien lo otorga. Este término podría ocasionar confusiones considerables en los usuarios y en las entidades bancarias.
l) Tasa de Interés Efectiva: Es la tasa de interés para operaciones activas y pasivas, cuyo cálculo se hace tomando en cuenta la tasa de interés nominal y los	l) Tasa de Interés Efectiva: Es la tasa de interés para operaciones activas y pasivas, cuyo cálculo se hace tomando en cuenta la tasa de interés nominal y los cargos asociados al producto o servicio; y,	Sugerimos eliminar de la definición de Tasa Efectiva, la inclusión de “cargos”, pues es nuestra consideración que ambos términos no deben ser relacionados, porque tasa de interés y

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
cargos asociados al producto o servicio; y,		los cargos son denominaciones totalmente independientes una de la otra.
m) Usuario: Persona física o jurídica que contrata productos o recibe la prestación de servicios financieros contractuales o extracontractuales, ofertados por una entidad de intermediación financiera y cambiaria.	Usuario: Persona física o jurídica que contrata productos o recibe la prestación de servicios financieros contractuales extracontractuales , ofertados por una entidad de intermediación financiera y cambiaria.	El referido literal, en el cual se define “el usuario”, un actor de tan alto valor y determinante para los fines del presente Reglamento, sugerimos que se elimine servicios extracontractuales, debido a que todos los productos y servicios financieros se realizan a través de un contrato.
TITULO II		
DE LA PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS		
CAPITULO I		
DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS		Sugerencia Eliminar literal (k) y (l)
Artículo 6. Derechos de los Usuarios. En adición a los derechos conferidos en la Constitución de la República Dominicana, la Ley Monetaria y Financiera y otras leyes, toda persona física o jurídica que utilice los servicios o adquiera los productos de una entidad de intermediación financiera y cambiaria, es titular de los		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
derechos que se consignan a continuación:		
a) Recibir de las entidades de intermediación financiera o cambiaria información exacta, oportuna, completa y detallada sobre los productos y servicios ofertados o contratados con éstas;		Eliminar que la información a ser suministrada sea exacta y detallada, e incluir que las mismas pueden ser comunicadas por cualquier medio fehaciente.
b) Recibir de las entidades de intermediación financiera y cambiaria, orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros que ofrece;	b) Recibir de las entidades de intermediación financiera y cambiaria, orientación <u>básica</u> sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros que ofrece;	Si bien las entidades financieras apoyamos y consideramos las orientaciones que brindamos a los usuarios como una gran oportunidad para la madurez del servicio otorgado y recibido, consideramos que esta obligación debe integrar el sentido al que se refiere, incluyendo que se trata de información básica, para dar mayor claridad a la obligación.
c) Recibir conocimiento de todos los documentos y de las informaciones que resultan propias del producto o servicio contratado o prestado, así como de toda modificación posterior a su contratación;	c) Recibir conocimiento de todos los documentos y de las informaciones que resultan propias del producto o servicio contratado o prestado, así como de toda modificación posterior a su contratación <u>y que las mismas puedan ser comunicadas por cualquier medio fehaciente;</u>	Para mayor claridad sugerimos que se realice la inclusión de que, las modificaciones realizadas posteriores a la contratación del producto o servicio, puedan ser comunicadas por cualquier medio fehaciente, es decir, un medio oficial de la entidad difundir información oficial de la misma.
d) Recibir el producto o servicio financiero, en la forma y condiciones establecidas;	d) Recibir el producto o servicio financiero, en la forma y condiciones establecidas <u>en el contrato.</u>	Se sugiere integrar para mayor claridad y manifestar la intención completa, que el producto y servicio debe recibirse según la forma establecida en el Contrato.

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
e) Contratar libremente los productos o servicios complementarios prestados por un tercero;	e) Contratar libremente los productos o servicios complementarios prestados por un tercero, <u>bajo las condiciones del mercado</u> ;	Al igual que en el acápite al que nos referimos del respeto y valor que constituye el principio de la libre elección, mediante el cual este tiene la potestad de elegir la entidad que mejor le oferte el producto. Hay casos que ameritan, incluso para mayor facilidad y condiciones para el cliente, ofertar el servicio o producto financiera de forma global, para poder satisfacer su necesidad. Por tanto, en algunos casos podrá limitar los beneficios que pueda ofrecer la entidad bancaria al cliente, si se conserva como una obligación la inclusión de “libremente” porque podría la entidad ser pasible de denuncia en todo momento, aun en el caso que se ofrezca y contrate el producto con el consentimiento del usuario, por haber sido el/los productos parte de un paquete para su beneficio.
f) Presentar sus quejas y reclamaciones cuando consideren que una acción u omisión de una entidad de intermediación financiera y cambiaria vulnere o afecte sus derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales que correspondan según el caso, sin que ello conlleve pago por este servicio;		
g) Obtener las respuestas a sus reclamaciones por		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
parte de las entidades de intermediación financiera y cambiaria y de la Superintendencia de Bancos, en los plazos establecidos en este reglamento, así como su estatus durante el proceso, de forma gratuita, salvo los costos derivados de servicios prestados por terceros para producción de documentos;		
h) Solicitar la modificación o finalización de un servicio por la misma vía en que fue convenido;	h) Solicitar la modificación o finalización de un servicio por la misma vía en que fue convenido;	<p>Entendemos que si bien es cierto que abre las puertas a otras vía de manejo para la contratación, en el caso de la finalización del mismo, sería un mecanismo muy abierto para el sistema con que operan las entidades financieras.</p> <p>Asimismo, entendemos que para mayor facilidad para el mismo usuario no debe atarse que la modificación o finalización de un servicio se conlleve de la misma forma que se contrató, cuando en muchos casos puede dársele la facilidad al usuario de que dicho proceso de termino sea más escueto y sencillo.</p> <p>Como también, se debe tomar en cuenta que hay productos que se contratan por una vía, y para su cancelación es necesario otro proceso, incluso por un mismo tema de regulación.</p>
i) Obtener la rectificación inmediata de las situaciones	i) Obtener la rectificación inmediata de las	La terminología de rectificación

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
que originaron la reclamación, cuando los resultados le sean favorables;	situaciones que originaron la reclamación, cuando los resultados le sean favorables, <u>mediante una decisión definitiva;</u>	inmediata, es muy radical, por lo que proponemos su eliminación. Todo dependería del caso que generó la reclamación. Como en el caso de las situaciones que se presentan en las Sociedades de Información Crediticia (SIC).
j) Obtener las informaciones que sobre él son reportadas por las entidades de intermediación financiera y cambiaria a la Central de Riesgo de la Superintendencia de Bancos y burós de crédito y cualquier registro de información existente, sea público o privado, con excepción de las limitaciones legales establecidas;	j) Obtener las informaciones que sobre él son reportadas por las entidades de intermediación financiera y cambiaria a la Central de Riesgo de la Superintendencia de Bancos y <u>burós de crédito las Sociedades de Información Crediticia (SIC)</u> y cualquier registro de información existente, sea público o privado, con excepción de las limitaciones legales establecidas;	Recomendamos la eliminación de “burós de crédito”, en vista de la promulgación de la Ley Ley Orgánica sobre Protección de Datos de Carácter Personal No. 172-13, del 13 de diciembre de 2013, en donde se le cambio su denominación legal a “Sociedades de Información Crediticia (SIC)”.
k) Obtener mejoras en las condiciones de los productos o servicios, siempre que las condiciones del Usuario, del mercado o las disposiciones legales así lo permitan; y,	k) Obtener mejoras en las condiciones de los productos o servicios, siempre que las condiciones del Usuario, del mercado o las disposiciones legales así lo permitan; y,	Sugerimos eliminación literal K porque entendemos que estos criterios podrían inducir a un derecho ineludible del usuario de recibir mejoras en las condiciones del producto o servicio a contratar, cuando de ello depende un conjunto de factores, que en algunos casos no depende de la entidad bancaria. Este aspecto no debe manejarse bajo la visión indicada. A nuestro entender esto es algo contractual que no debería estar incluido

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
		en un Reglamento. Esto es una acción que debe ser analizada, pues la liberalización de las garantías y el saldo insoluto son pueden prestarse a confusión. La garantía debe liberarse cuando el crédito que garantizaba la misma sea saldado. También se debe tener pendiente que el banco otorga la documentación para que se proceda con el registro de la liberación, no es que el registro de la liberación se haga de forma automática.
l) Obtener la liberalización de las garantías constituidas a fin de mantener la proporción entre éstas y el saldo insoluto de las obligaciones contraídas, cuando corresponda.	l) Obtener la liberalización de las garantías constituidas a fin de mantener la proporción entre éstas y el saldo insoluto de las obligaciones contraídas, cuando corresponda.	Esto es una acción que debe ser analizada, pues la liberalización de las garantías y el saldo insoluto son pueden prestarse a confusión. La garantía debe liberarse cuando el crédito que garantizaba la misma sea saldado. También se debe tener pendiente que el banco otorga la documentación para que se proceda con el registro de la liberación, no es que el registro de la liberación se haga de forma automática.
CAPITULO II		
DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS		
Artículo 7. De la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos. La		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
Superintendencia de Bancos habilitará permanentemente una Oficina encargada de prestar servicios y protección al Usuario, para la defensa de sus derechos. A dicha Oficina le corresponde asumir las funciones siguientes:		
a) Atender de forma efectiva los requerimientos de los Usuarios, así como educarlos y orientarlos en torno al cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos;		
b) Recibir y decidir las denuncias, quejas y reclamaciones que le sean presentadas mediante la emisión de informes y comunicaciones motivadas;		
c) Recibir y atender las consultas que presenten los Usuarios, las entidades de intermediación financiera y cambiaria, el Poder Judicial y cualquier otra instancia competente, sobre el estatus o los resultados de dichas reclamaciones;		
d) Recibir y atender las solicitudes de información financiera de personas con facultad legal para requerirla;		
e) Revisar, a solicitud y de oficio, los modelos de Contratos de Adhesión utilizados por las entidades de intermediación financiera y cambiaria, a fin de evitar el	e) Revisar, a solicitud y de oficio , los modelos de Contratos de Adhesión utilizados por las entidades de	Consideramos que, una vez el modelo del contrato de adhesión ya fue revisado y validado por la institución, no es

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
uso de cláusulas abusivas para los Usuarios;	intermediación financiera y cambiaria, a fin de evitar el uso de cláusulas abusivas para los Usuarios <u>y solicitar su eliminación, en el caso que corresponda;</u>	razonable de manera constante mantener abierto la revisión de oficio del documento. Como también, al ser un contrato suscrito, se entiende que ya sus cláusulas fueron previamente aprobadas por la SIB, verificar.
f) Requerir la eliminación de las cláusulas abusivas cuando hayan sido identificadas en un contrato suscrito;	f) Requerir la eliminación de las cláusulas abusivas cuando hayan sido identificadas en un contrato suscrito; integrado en el literal e, para mayor coherencia e hilaridad.	Sugerimos la fusión entre el literal e y f para mayor hilaridad del enunciado, como se presenta en la propuesta del literal e) anteriormente presentado.
g) Llevar a cabo las acciones necesarias para evitar el uso de prácticas abusivas por parte de las entidades de intermediación financiera y cambiaria;	g) Llevar a cabo las acciones necesarias <u>establecidas en este reglamento</u> para evitar <u>la realización</u> el uso de prácticas abusivas por parte de las entidades de intermediación financiera cambiaria;	Para mayor claridad se sugiere agregar " <i>establecidas en este reglamento</i> ".
h) Diseñar e implementar planes de educación y orientación respecto a las características y manejo de los productos y servicios financieros, el funcionamiento del mercado, los derechos de los Usuarios y mecanismos de protección a tales derechos;		
i) Desarrollar e implementar los mecanismos de defensa que garanticen la protección de los derechos de los Usuarios;		
j) Requerir a las entidades de intermediación financiera		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
y cambiaria, así como recomendar a las instancias correspondientes de la Superintendencia de Bancos, las acciones correctivas que deban adoptarse para mejorar las prácticas en la prestación y contratación de los servicios y productos financieros y el cumplimiento de sus obligaciones frente a los Usuarios;		
k) Habilitar canales accesibles para la presentación de las quejas, denuncias y reclamaciones por parte de los Usuarios;		
l) Emitir informes de investigaciones realizadas a solicitud de las autoridades tributarias o de los organismos judiciales competentes, de conformidad con el literal b) del Artículo 56 de la Ley; y,		
m) Servir de mediador o conciliador entre el Usuario y las entidades de intermediación financiera y cambiaria en los casos que corresponda.		
	<p>Sugerimos la inclusión del siguiente párrafo:</p> <p><u>PARRAFO: En todo caso la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos deberá proporcionar respuesta, por la vía que corresponda, de la solicitud recibida por la Entidad de Intermediación Financiera y</u></p>	<p>Para promover un servicio y protección al usuario y entidades financieras eficiente, consideramos razonable y beneficioso para todo el sistema la determinación de un plazo cierto, oportuno y enunciativo, en que la SIB debe dar respuesta, ante los casos que corresponde</p>

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
	<u>Cambiarlo y el Usuario, en un plazo no mayor de cuarenta y cinco (45) días laborales.</u>	
TITULO III		
DE LA INFORMACION AL PUBLICO Y LA PUBLICIDAD		
CAPITULO I		
DE LA INFORMACION Y LA PUBLICIDAD		
Artículo 8. De la Información al Público por parte de las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria. Las entidades de intermediación financiera y cambiaria están obligadas a publicar en forma exacta, completa, detallada y oportuna, al menos, las informaciones indicadas a continuación:	Artículo 8. De la Información al Público por parte de las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria. Las entidades de intermediación financiera y cambiaria están obligadas a publicar en forma exacta , completa y por cualquier medio fehaciente, detallada y oportuna, al menos , las informaciones indicadas a continuación:	Se sugiere la eliminación de “exacta, detallada, oportuna” por medio fehaciente, al considerar que dichos términos en determinados casos pueden inducir a un carácter subjetivo, creando confusiones considerables en la aplicación. En este sentido, consideramos que <i>un medio fehaciente</i> – otorga al enunciado un carácter de veracidad, y que dicha información proviene de la entidad.
a) Las Tasas de Interés Efectiva anual activa o pasiva, según corresponda, indicando de manera desagregada la tasa nominal, los cargos y las comisiones;	a) Las Tasas de Interés Efectiva anual activa o pasiva, según corresponda, <u>cuando el plazo de la facilidad sea igual o mayor a un año</u> , indicando de manera desagregada la tasa nominal, los cargos y las comisiones;	Las tasas de interés serán anualizadas solo cuando el plazo de la facilidad sea igual o mayor a un año. Esto no aplica para productos con menos de 1 año de vigencia, por ejemplo.

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
b) Los métodos de cálculo de los intereses;	b) Los métodos de cálculo de los intereses <u>para el producto de Tarjetas de Crédito;</u>	Consideramos que, se debe tener en cuenta que hay metodologías de cálculo que pueden variar de tiempo en tiempo o por alguna regulación modificada, el caso de tarjeta de crédito. En este sentido, sugerimos la delimitación, para mayor claridad, que el caso se refiere al producto de las Tarjetas de Crédito.
c) Las tasas de cambio de las monedas extranjeras en relación a la nacional;		
d) Los modelos de los Contratos de Adhesión empleados;	f) El funcionamiento <u>Las características</u> de los productos y servicios;	
e) Los tarifarios vigentes;		
f) El funcionamiento de los productos y servicios;		
g) La orientación al Usuario sobre sus derechos y procedimientos para presentar reclamaciones;		
h) Los horarios de atención al público;		
i) Las estadísticas sobre las reclamaciones;	i) Las estadísticas sobre las reclamaciones;	Sugerimos eliminación de la obligación de las estadísticas de reclamaciones porque esta acción es propia de la SIB, no de las entidades de intermediación financiera y cambiaria. En este sentido, consideramos que, este aspecto puede

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
		<p>generar proyecciones negativas en perjuicio de las entidades financieras, toda vez que: “una cosa es reclamar y otra que la misma sea acogida”, prestándose a prácticas preocupantes y de mucha confusión para todos los actores del sistema financiero.</p> <p>Asimismo, entendemos que esta es una información sensible para presentar en nuestra misma página web.</p>
j) Las memorias y estados financieros;		
k) Los seguros o mecanismos de cobertura obligatorios; y,		
l) Las penalidades.	l) Las penalidades <u>que se establezcan en los contratos.</u>	Se sugiere especificar en el entendido que todos los préstamos que se contratan con los usuarios pueden conllevar distintas penalidades o no, dependiendo de la naturaleza del préstamo.
Párrafo I. Las entidades de intermediación financiera y cambiaria deberán publicar en sus oficinas de servicio al público las tasas de referencia de la moneda nacional respecto de las monedas extranjeras, que haya publicado el Banco Central de la República Dominicana, actualizadas al día anterior.		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
Párrafo II. Las entidades de intermediación financiera y cambiaria deberán abstenerse de hacer uso de publicidad engañosa.		
Párrafo III. La entidad de intermediación financiera y cambiaria que incurra en publicidad engañosa estará obligada, sin perjuicio de las sanciones que correspondan, a:		
a) Retirar de inmediato el mensaje publicitario de todo medio de difusión donde haya sido colocado;		
b) Realizar una rectificación publicitaria o contra publicidad a través del mismo medio y con las características utilizadas originalmente, haciendo las aclaraciones pertinentes sobre las omisiones o falsedades en que hubiese incurrido.		
Párrafo IV. Corresponderá a la Superintendencia de Bancos evaluar la publicidad divulgada por las entidades de intermediación financiera y cambiaria e iniciar el proceso sancionador correspondiente, cuando la misma sea calificada como engañosa.		Se debería hacer remisión a la Resolución sobre Publicidad Engañosa o al Reglamento de Sanciones, o establecer en este reglamento el proceso sancionador. También, identificar que actualmente la SIB debe validar únicamente publicidad de productos de depósitos.
Párrafo V. Cuando entidades de intermediación financiera realicen actividades publicitarias para la promoción de sus servicios financieros, que incluyan		Las tasas anualizadas solo pueden ser presentadas de manera anual cuando apliquen, ya que se disponen de ofertas

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
ofertas sobre tasas de interés, éstas deberán ser expresadas en forma anualizada.		sobre tasas de interés para productos presentados por meses.
Párrafo VI. Las entidades de intermediación financiera deberán indicar el período de vigencia de cualquier oferta sobre el precio de productos y servicios financieros, independientemente de que sean expresadas en tasas de interés u otra modalidad de cargos y comisiones.		
Párrafo VII. La Superintendencia de Bancos podrá, mediante Instructivo, detallar los tipos de informaciones enumeradas en este Artículo.		
Artículo 9. De la Publicación de las Informaciones por parte de las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria. Las informaciones referidas en los Artículos precedentes, deberán estar disponibles en las oficinas de las entidades de intermediación financiera y cambiaria y ser publicadas a través de medios fehacientes y disponibles para los Usuarios, entendiéndose como tal, todo material escrito, difundido a través de medios de amplio acceso por parte de estos últimos, tales como, pero no limitados, brochures y portales de Internet.	Artículo 9. De la Publicación de las Informaciones por parte de las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria. Las informaciones referidas en los Artículos precedentes, deberán estar disponibles en las oficinas de las entidades de intermediación financiera y cambiaria y ser publicadas a través de medios fehacientes y disponibles para los Usuarios, a través de medios fehacientes , tales como, pero no limitados, brochures, portales de Internet y correo electrónico.	En vista de que toda la información podría no estar disponible en todos los medios propuestos en este artículo favorecemos que la redacción se consolide en “medios fehacientes”, para lo cual se interpretará a los fines del presente reglamento que se refiere a medios veraces y oficiales de las instituciones financieras.

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
Artículo 10. De la Información al Público por parte de la Superintendencia de Bancos. La Superintendencia de Bancos está obligada a publicar en su portal de Internet, entre otras, informaciones oportunas y actualizadas, sobre lo siguiente:	Artículo 10. De la Información al Público por parte de la Superintendencia de Bancos. La Superintendencia de Bancos está obligada a publicar en su portal de <u>Internet y mantener disponible en formato físico en la Oficina de Servicio y Protección al Usuario</u> , entre otras, informaciones oportunas y actualizadas, sobre lo siguiente:	Se propone integrar que la información demarras está integrada en formato físico para facilidad del interesado.
a) Derechos y obligaciones del Usuario;		
b) Las entidades autorizadas para realizar intermediación financiera y cambiaria, clasificadas según el tipo de autorización;		
c) Las estadísticas relativas a las reclamaciones presentadas a las entidades de intermediación financiera y cambiaria, así como las recibidas en la Superintendencia de Bancos;	c) Las estadísticas <u>consolidadas</u> relativas a las reclamaciones presentadas a las entidades de intermediación financiera y cambiaria, así como las recibidas en la Superintendencia de Bancos, <u>y los criterios y directrices que fundamentan su decisión</u> ;	Para los actores del sistema financiero es de mucho valor que dichas reclamaciones que publique la SIB expongan los criterios y directrices que fundamentan la decisión, para dar mayor veracidad, objetividad y, al mismo tiempo, aprendizaje a todos los actores intervinientes.
d) Las tasas de interés efectivas activas o pasivas ofrecidas por las entidades de intermediación financiera;		
e) Las tasas efectivas de costo y de rendimiento anual		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
de los diferentes productos y servicios prestados por las entidades de intermediación financiera, de forma desagregada;		
f) Los modelos de Contratos de Adhesión registrados.	f) Los modelos de Contratos de Adhesión registrados <u>y actualizados a la última revisión efectuada.</u>	Se sugiere integrar en el reglamento el deber de la SIB de mantener actualizados los modelos de contratos de adhesión registrados y las revisiones que hayan tenido lugar al día, a modo de que la información sea dada con la disponibilidad que corresponde, y así contribuir a contrarrestar algunas debilidades que se presentan actualmente en la publicación de los cambios que reciben determinados contratos de adhesión.
Artículo 11. De la Publicación de las Informaciones por parte de la Superintendencia de Bancos. La Superintendencia de Bancos podrá, mediante Instructivo, precisar el contenido, los medios y la forma en que deberán publicarse dichas informaciones.		
TITULO IV		
DE LA CONTRATACION		
CAPITULO I		
DE LOS CONTRATOS FINANCIEROS Y DE		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
ADHESION		
<p>Artículo 12. Principios y Derechos en los Contratos. El contenido de todos los Contratos Financieros y de Adhesión debe someterse a los principios y derechos que, en beneficio de los Usuarios, consagran la Constitución, la Ley Monetaria y Financiera y sus reglamentos y estar en consonancia con los manuales de procedimientos, políticas y controles internos de las entidades de intermediación financiera y cambiaria.</p>	<p>Artículo 12. Principios y Derechos en los Contratos. El contenido de todos los Contratos Financieros y de Adhesión debe someterse a los principios y derechos que, en beneficio mutuo de las partes, en beneficio de los Usuarios, consagran la Constitución, la Ley Monetaria y Financiera y sus reglamentos y estar en consonancia con los manuales de procedimientos, políticas y controles internos de las entidades de intermediación financiera y cambiaria.</p>	<p>La modificación del artículo 12 se ve motivada en virtud del principio constitucional de la equidad que debe primar para todos en el cumplimiento de la Ley. En este sentido, entendemos que, para que sea coherente con este principio, debe limitar hacer diferenciaciones en el cumplimiento de la Ley distintas para las partes.</p> <p>Asimismo, para evitar redundancias proponemos acoger la descripción de normativas a “la Ley”, ya que nuestros procedimientos internos están bajo la regulación de las leyes.</p>
<p>Artículo 13. Contenido de los Contratos. Los Contratos Financieros y de Adhesión deben estipular claramente los compromisos y derechos de las partes y detallar, en la forma más desagregada posible, las diferentes partidas que integran el costo o el rendimiento efectivo de la operación, expresado en términos anuales. Deben estar a disposición de los Usuarios, antes, durante y después de su suscripción, mediante soporte impreso u otro medio que reglamentariamente se determine.</p>	<p>Artículo 13. Contenido de los Contratos. Los Contratos Financieros y de Adhesión deben estipular claramente los compromisos y derechos de las partes y detallar, en la forma más desagregada posible, las diferentes partidas que integran el costo o el rendimiento efectivo de la operación, expresado en términos anuales <u>cuando aplique</u>. Deben estar a disposición de los Usuarios, antes, durante y después de su suscripción, mediante soporte impreso, <u>electrónico</u> u</p>	<p>Sugerimos eliminar la palabra “antes y durante” debido a que el contenido de un contrato financiero solo estará disponible una vez sea firmado. Si el hecho no se ha producido (firma del contrato).</p> <p>Asimismo, es de alto valor para nuestro sector que, la implementación de este Reglamento debe ser seguida de la adopción por parte de la SIB de una regulación que reconozca los registros hechos en medio electrónicos.</p>

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
	otro medio que reglamentariamente se determine.	
Artículo 14. Requisitos de Forma y Fondo de los Contratos. Los modelos de contratos que elaboren las entidades de intermediación financiera y cambiaria deberán reflejar y recabar información clara y precisa sobre los derechos y obligaciones de las partes, conforme a la Ley. En ese sentido, deberán observar y contener los aspectos que a continuación se indican, sin que sean limitativos:		
I. Aspectos de Forma:		
a) Las generales de las partes: En caso de persona jurídica, la denominación social, el número de Registro Nacional de Contribuyente (RNC), el número de Registro Mercantil y domicilio, así como el (los) nombre(s), apellido(s), nacionalidad, estado civil, domicilio y documento de identidad de su representante legal. En caso de persona física, el (los) nombre(s), apellido(s), nacionalidad, estado civil, domicilio y documento de identidad;		
b) La fecha de inicio o suscripción y de término o vencimiento del contrato. En caso de ser contrato por tiempo indefinido, debe especificarse esta condición;		
c) Estar redactado en idioma español, en términos		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
claros, entendibles y de uso común para el Usuario, con el tamaño de letra mínimo en 10 puntos; y,		
d) Completar todos los espacios en blanco de su suscripción.	d) Completar todos los espacios en blanco <u>al momento</u> de su suscripción.	Aspecto de forma para mayor claridad sugerimos agregar “al momento de su suscripción”.
a) Aspectos de Fondo: Descripción detallada de los productos o servicios que dan origen al contrato;	a) <u>II.</u> Aspectos de Fondo: a) Descripción detallada de <u>las características de</u> los productos o servicios que dan origen al contrato;	Corrección de forma, error material – mecanográfico.
b) Obligaciones de las partes contratantes;		
c) Costo total de la operación, expresado en términos anuales, cuando aplique y presentados en la forma más desagregada posible; y,		
d) Causales de terminación del contrato.		
II. En los casos que aplique:	II. <u>III.</u> En los casos que aplique:	Corrección de forma, error material – mecanográfico.
a) Monto total de la obligación contraída o de la transacción de que se trate, expresada en términos monetarios;		
b) Monto y cantidad de cuotas, forma y lugar de pago		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
donde deba realizarse, así como su periodicidad;		
c) Forma en que se aplicarán los pagos efectuados por el Usuario;		
d) La tasa de interés anualizada aplicable, con indicación del método de cálculo de los intereses.		
e) Para los préstamos a tasa variable, establecer cláusulas o condiciones relativas a las revisiones o ajustes de dicha tasa. De igual forma se deberá incluir en caso de servicios a precios variables; y,		
f) Consecuencias derivadas del incumplimiento, con especificación de la forma de cálculo cuando se trate de una penalidad económica, incluidas pero no limitadas a: atrasos, abonos extraordinarios y cancelaciones anticipadas.	f) Consecuencias derivadas del incumplimiento, con especificación de la forma de cálculo cuando se trate de una penalidad económica, incluidas pero no limitadas a: atrasos, abonos extraordinarios y cancelaciones anticipadas.	Sugerimos eliminar que se establezca en los contratos la forma de cálculo de las penalidades. Esto así porque, la forma de cálculo es una información que le es proporcionada al usuario, según solicitud, la cual es variable dependiendo del producto o servicio contratado.
Párrafo. La Superintendencia de Bancos tendrá la facultad de precisar, mediante Instructivo, los criterios que han de seguir las entidades de intermediación financiera para establecer el método de cálculo de los intereses aplicables a sus productos, a fin de garantizar la uniformidad, transparencia y el trato equitativo a los Usuarios.	Párrafo. La Superintendencia de Bancos tendrá la facultad de precisar, mediante Instructivo, los criterios que han de seguir las entidades de intermediación financiera para establecer el método de cálculo de los intereses aplicables a sus productos, a fin de garantizar la uniformidad, transparencia y el trato equitativo a los Usuarios.	Entendemos que establecer criterios que han de seguir las entidades financieras para establecer cálculo de intereses aplicables a sus productos, podría constituir una restricción al libre mercado y a la libre competencia entre las entidades de intermediación financiera, lo cual es lesivo para el usuario y todo el sector.

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
<p>Artículo 15. Interpretación de las Cláusulas o Prácticas en caso de Duda o Contradicción. En caso de duda o contradicción sobre una cláusula o práctica, la Oficina de Servicios y Protección al Usuario deberá interpretarla en la forma que más favorezca al Usuario.</p>	<p>Artículo 15. Interpretación de las Cláusulas o Prácticas en caso de Duda o Contradicción. En caso de duda o contradicción sobre una cláusula o práctica, la Oficina de Servicios y Protección al Usuario deberá interpretarla en la forma que más favorezca al Usuario.</p>	<p>Sugerimos eliminación de este articulado en el sentido de que de existir una clausula confusa en un contrato, dicho instrumento legal ya agotó un proceso de aprobación y validación por la SIB para su implementación. Por lo que asumir en un Reglamento un aspecto tan delicado, deja una percepción subjetiva de la aplicación de las normas y la regulación, y poco transparente.</p>
<p>Artículo 16. Revisión de los Contratos. Las entidades de intermediación financiera deberán someter para la revisión por parte de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, los modelos de Contratos de Adhesión y sus modificaciones, en un plazo no menor de treinta (30) días previo a su implementación.</p>	<p>Artículo 16. Revisión de los Contratos. Las entidades de intermediación financiera deberán someter para la revisión por parte de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, los modelos de Contratos de Adhesión y sus modificaciones, en un plazo no menor de treinta (30) días previo a su implementación. <u>Excepcionalmente la Superintendencia de Bancos (SIB) podrá otorgar autorizaciones en un plazo menor al establecido en el presente artículo.</u></p>	<p>Sugerimos crear la figura de una aprobación provisional a criterio de la SIB sobre los contratos de adhesión, para evitar retrasos significativos en la implementación de modificaciones legislativas que impacten al sector.</p>
<p>Párrafo I. Si al término del plazo indicado, la Oficina de Servicios y Protección al Usuario no comunica a las entidades de intermediación financiera la conformidad del contrato o sus modificaciones conforme a este Reglamento, estos podrán ser implementados por las entidades de intermediación financiera.</p>	<p>Párrafo I. Si al término del plazo indicado, la Oficina de Servicios y Protección al Usuario no comunica a las entidades de intermediación financiera <u>y cambiaria</u> la conformidad del contrato o sus modificaciones conforme a este Reglamento, <u>equivaldrá a la aprobación</u></p>	<p>Eliminar este párrafo, a los fines de que la SIB, deba de establecer una fecha de respuesta por escrito sobre la revisión del contrato. Además, de ser aprobado este artículo, nos estaríamos presentando riesgo operativo.</p>

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
	<u>de esta Oficina de Servicios, y por tanto,</u> estos podrán ser implementados por las entidades de intermediación financiera.	
<p>Párrafo II. Sin perjuicio de lo indicado, la Superintendencia de Bancos tendrá facultad para fiscalizar de oficio, en cualquier momento, los contratos y operaciones de las entidades de intermediación financiera, a los fines de identificar el uso de cláusulas o prácticas abusivas, pudiendo exigir su inmediata eliminación o modificación, sin desmedro de las sanciones aplicables. Las entidades de intermediación financiera deberán incorporar de inmediato a los modelos de contratos las observaciones que sean indicadas por la Superintendencia de Bancos.</p>	<p>Párrafo II. Sin perjuicio de lo indicado, la Superintendencia de Bancos tendrá facultad para fiscalizar de oficio, en cualquier momento, los contratos y operaciones de las entidades de intermediación financiera, a los fines de identificar el uso de cláusulas o prácticas abusivas, pudiendo exigir su inmediata eliminación o modificación, sin desmedro de las sanciones aplicables. Las entidades de intermediación financiera deberán incorporar de inmediato a los modelos de contratos las observaciones que sean indicadas por la Superintendencia de Bancos.</p>	<p>Recomendamos su eliminación, ya que establecer la retroactividad de las modificaciones es inconstitucional y en la práctica conllevará contactar a todos los usuarios para la suscripción de nuevos formatos aprobados. En su defecto de no ser acogido lo anterior, eliminar la palabra inmediata.</p> <p>Asimismo, se debe tomar en cuenta que esto no debe aplicar para contratos que ya fueron aprobados por la SIB previamente, en ningún concepto.</p>
<p>Párrafo III. Las modificaciones de las cláusulas en los modelos de Contratos de Adhesión dispuestas por la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, deberán ser implementadas por las entidades de intermediación financiera con respecto de los contratos suscritos con anterioridad, cuando la modificación implique una ampliación de los derechos de los Usuarios o la eliminación de una Cláusula Abusiva.</p>	<p>Párrafo III. Las modificaciones de las cláusulas en los modelos de Contratos de Adhesión dispuestas por la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, deberán ser implementadas por las entidades de intermediación financiera con respecto de los contratos suscritos con anterioridad, cuando la modificación implique una ampliación de los derechos de los Usuarios o la eliminación de una Cláusula Abusiva</p>	<p>Este enunciado tendría un impacto negativo para las entidades de intermediación financiera por su carácter retroactivo. No permite establecer reglas claras, lo cual es sano y procedente para garantizar la seguridad jurídica de las acciones financieras.</p> <p>Ejemplo: si un banco remite un contrato y la SIB dura meses para responder, por lo que en virtud de esto este banco comienza a utilizar los contratos, si</p>

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
		después la SI lo modifica, el banco tendrá que cambiar todos los contratos firmado a la fecha, de esta firma se estaría sancionado a un banco por una pasividad ajena a él.
	Párrafo II. Una vez la Oficina de Servicios y Protección al Usuario comunique a las entidades de intermediación financiera <u>y cambiaria</u> la conformidad del contrato con este Reglamento, <u>deberá asignarle un número de registro o código numerado, que certifique que el mismo fue revisado y aprobado por la Superintendencia de Bancos y la fecha de su aprobación.</u>	Se sugiere incluir esta disposición para facilitar el seguimiento, uso y manejo de los contratos de adhesión una vez los mismos sean aprobados por la Superintendencia de Bancos y puestos en funcionamiento por las entidades.
CAPITULO II		
OBLIGACIONES Y FACULTADES DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA Y CAMBIARIA		
Artículo 17. Obligaciones al momento de la contratación. Las entidades de intermediación financiera y cambiaria están obligadas a respetar las disposiciones contenidas en el Artículo 6 de este Reglamento. Asimismo, deberán cumplir con las obligaciones que se indican a continuación, sin perjuicio de otras que correspondan:		
a) Entregar al Usuario una copia del contrato que él	a) Entregar al Usuario una copia del	Para fortalecer la transparencia de tanta

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
<p>haya suscrito hasta tanto le sea entregado el original correspondiente, tan pronto como sean agotadas las formalidades para su legalización y registro; y,</p>	<p>contrato que él haya suscrito. <u>En los casos que aplique, le será entregado el original correspondiente al usuario, según su solicitud,</u> tan pronto como sean agotadas las formalidades <u>de</u> para su legalización y registro; y,</p>	<p>importancia y valor en nuestro sector, valoramos los aspectos relacionados a la entrega del contrato original al Usuario. Sin embargo, proponemos la anotación que el contrato será entregado legalizado “en los casos que aplique”, a modo de no implementar gestiones y burocracias innecesarias, en los casos que no amerita su legalización, o que no dependa de la entidad bancaria la misma.</p>
<p>b) Entregar los documentos anexos al contrato que sirvan como parte integral del mismo, tales como, pero no limitado a:</p>		
<p>i. Tarifario de servicios, que refleje en forma detallada los costos principales y accesorios, obligatorios y opcionales, aplicables al producto o servicio contratado, y los demás cargos que no se encuentren expresamente establecidos en el contrato;</p>	<p>i. Tarifario de servicios, que refleje en forma detallada los costos principales y accesorios, obligatorios y opcionales, aplicables al producto o servicio contratado, y los demás cargos que no se encuentren expresamente establecidos en el contrato;</p>	<p>Sugerimos resumir en “costos”, que acoge a todos</p>
<p>ii. Tabla de amortización, si aplica, en la que deberán considerar los sábados y domingos, para establecer la amortización del capital adeudado y los días de pago efectivos;</p>		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
iii. Documentos relativos a las pólizas de seguro contratadas para garantizar las operaciones de crédito, cuando éstas sean exigidas por la entidad de intermediación financiera y contratadas a través de ésta, por cuenta y riesgo del Usuario. Esta obligación se extiende a los casos en donde la contratación del seguro se efectúe en un momento posterior a la suscripción del contrato;		
iv. Tarifario de gastos y servicios legales extrajudiciales generados por incumplimiento del contrato; y,	iv. Tarifario del <u>estimado de</u> gastos y servicios legales extrajudiciales generados por incumplimiento del contrato; y,	Partiendo de que esta información puede variar de acuerdo con las circunstancias, proponemos integrar al tarifario que especifique que se refiere al “estimado” para evitar confusión, ya que esta es una información de cierta volatilidad de variación en el tiempo, y se les imposibilitaría a las entidades financieras disponer de una cifra exacta.
v. Entregar al Usuario cualquier documento o en su defecto darle las explicaciones que se requieran para el buen uso y entendimiento del producto o servicio contratado, y de los compromisos que éste asume.	v. Tarifario de gastos y servicios legales extrajudiciales generados por incumplimiento del contrato; y,	Sugerimos la eliminación de este literal porque los gastos de servicios extrajudiciales no dependen de la entidad, por tanto la misma no debe ser obligada a dar una información de un tercero, y que puede cambiar en el tiempo, dependiendo de las circunstancias de cada caso, y la entidad no está éticamente supuesta a divulgar el valor, precio de honorarios de un

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
Artículo 18. Obligaciones Durante la Vigencia del Contrato. Durante la vigencia del contrato, las entidades de intermediación financiera y cambiaria tienen la obligación de:		tercero.
a) Proporcionar el producto o servicio financiero en la forma y condición contratada por el Usuario;		
b) Notificar al Usuario las modificaciones de los aspectos que se reservan como variables o cambiantes en el contrato, por escrito o por cualquier medio fehaciente, al menos treinta (30) días calendario previo a la implementación de la modificación;	b) Notificar al Usuario las modificaciones de los aspectos que se reservan como variables o cambiantes en el contrato, <u>por cualquier medio fehaciente, dentro de un plazo razonable, tomando en cuenta la naturaleza del servicio, y de acuerdo lo que establezca el contrato.</u> ;	Proponemos que se elimine “por escrito” y mantener el término “medio fehaciente” para dar hilaridad al estilo de redacción y sentido general del Reglamento, en materia de forma. En relación al fondo, limitar medio escrito limita la acción de lugar porque bien, el medio que se utilice puede ser digital; Reducción de días para la notificación de los cambios previo a la ejecución a los clientes.
c) Entregar al Usuario el recibo de los pagos realizados con detalle de cómo han sido aplicados. Cuando se trate de un débito a cuenta, la entidad de intermediación financiera deberá generar un comprobante que será remitido al Usuario por el canal correspondiente; y,	c) Entregar al Usuario, <u>a requerimiento</u> , el recibo de los pagos realizados <u>mediante cualquier soporte físico o electrónico</u> con detalle de cómo han sido aplicados. Cuando se trate de un débito a cuenta, la entidad de intermediación financiera deberá generar un documento probatorio físico o electrónico; que será remitido al Usuario por el canal correspondiente; y,	Para mayor practicidad, entendemos que el comprobante debe ser entregado a requerimiento del cliente, pues si bien es cierto que en la operación diaria es una práctica habitual entregar el recibo o comprobante de pago, las transacciones electrónicas cobran mayor uso e importancia en los usuarios. Por tanto, por esta vía el usuario actualmente cuenta a su disposición el comprobante digital o electrónico, al momento de

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
d) Procurar el consentimiento expreso del Usuario en aquellos casos en los que la modificación de las condiciones del contrato se refiera a aspectos no reservados como variables en el mismo.	d) Procurar el consentimiento expreso del Usuario en aquellos casos en los que la modificación de las condiciones del contrato se refiera a aspectos no reservados como variables en el mismo.	realizar su transacción por este medio. Favorecemos eliminar el literal d) de este artículo. Esto crearía dificultades operacionales considerables para las entidades bancarias, en el sentido de que, el Usuario siempre podrá rescindir el contrato si no es de su conveniencia las nuevas clausulas, aun si la misma es producto de una nueva regulación o modificación que disponga una política pública.
Artículo 19. Terminación de los Contratos de Duración Indefinida y de Renovación Automática. Cuando las entidades de intermediación financiera y cambiaria decidan unilateralmente poner fin a un contrato de duración indefinida o, de manera anticipada, a un contrato de renovación automática, deberán notificar al Usuario en un plazo no inferior a treinta (30) días calendario previo a dicha terminación; a excepción de los casos donde se identifiquen elementos de alto riesgo, relacionados con operaciones irregulares, para lo cual deberán notificar al Usuario dentro de los cinco (5) días posteriores a la terminación.	Artículo 19: Terminación de los Contratos de Duración Indefinida y de Renovación Automática. Cuando las entidades de intermediación financiera y cambiaria decidan unilateralmente poner fin a un contrato de duración indefinida o, de manera anticipada, a un contrato de renovación automática, deberán notificar al Usuario en un plazo no inferior a treinta (30) diez (10) días calendario previo a dicha terminación;	El reglamento debería definir lo que considera elementos de alto riesgo, de esta forma esa definición no queda al juicio, caso por caso, del regulador. Sugerimos que se disminuya el plazo de notificación a 10 días, pues entendemos que un plazo mayor, ocasionaría lesiones para el cierre de la cuenta, las EIF son pasibles de transacciones no deseadas, razón por lo cual el mismo se torna inconsistente con las mejores prácticas.
Párrafo. Cuando la terminación anticipada sea efectuada por el Usuario y esté precedida por un cambio en las condiciones vigentes del contrato, la entidad de intermediación financiera y cambiaria no	Párrafo. Cuando la terminación anticipada sea efectuada por el Usuario y esté precedida por un cambio en las condiciones vigentes del contrato, la entidad de intermediación financiera y	Sugerimos la eliminación de este Párrafo debido a que son un conjunto de factores, características de cada crédito las que determinarán la procedencia o no del pago de una penalidad por saldo

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
<p>podrá cobrar penalidad por dicho concepto, siempre que la cancelación del producto se produzca previa a la entrada en vigencia de dichos cambios.</p>	<p>cambiaría no podrá cobrar penalidad por dicho concepto, siempre que la cancelación del producto se produzca previa a la entrada en vigencia de dichos cambios.</p>	<p>anticipado.</p> <p>Desde un punto de vista, un crédito desembolsado puede ocasionar lesiones operacionales de consideración para la entidad financiera.</p> <p>Asimismo, en términos jurídico la penalidad por saldo anticipado se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos: a) se trata de un contrato entre partes, por tanto, queda a opción y derecho del usuario negociar esta cláusula, en caso de que aplique; b) Todo incumplimiento contractual surte un efecto. Ante una cancelación anticipada de un préstamo, hay un incumplimiento contractual, cuando dicho crédito fue pactado por un plazo determinado.</p> <p>Finalmente, existen aspectos que escapan al alcance y control de las entidades financieras, como es que dicho cambio se produzca por una modificación regulatoria pública.</p>
CAPITULO III		
DE LAS CLAUSULAS ABUSIVAS		
Artículo 20. Prohibición de Cláusulas Abusivas en los		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
Contratos. Las entidades de intermediación financiera y cambiaria deberán observar las disposiciones de este Reglamento, particularmente, las relativas a las Cláusulas Abusivas en todos los contratos que suscriban con los Usuarios.		
Artículo 21. Cláusulas Abusivas. Se consideran Cláusulas Abusivas aquellas que:	Artículo 21. Cláusulas Abusivas. Se consideran Cláusulas Abusivas <u>en los contratos de adhesión</u> aquellas que:	Sugerimos la revisión de este aspecto sobre cláusulas abusivas en los contratos, en el entendido de que si es un contrato, ya el mismo fue validado por la SIB. Por tanto, no hay cláusula abusiva si no existe un contrato de adhesión.
a) Exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de la entidad de intermediación financiera y cambiaria por vicios en los productos o servicios contratados, que puedan ocasionar daños o perjuicios a los Usuarios;	a) Exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de la entidad de intermediación financiera y cambiaria por vicios <u>por inexactitudes</u> en los productos o servicios contratados, que puedan ocasionar daños o perjuicios a los Usuarios;	Recomendamos la sustitución de vicios por inexactitudes.
b) Impongan la utilización obligatoria de la conciliación, arbitraje u otro procedimiento equivalente o de efectos similares, o que excluyan el ejercicio del recurso de reclamación en cualquiera de las instancias correspondientes;		
c) Se refieran a otros textos o documentos que no sean suministrados y explicados al Usuario en forma previa o		Recomendamos que este artículo haga referencia a otros textos o documentos que sean de conocimiento públicos

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
en el momento de la suscripción del contrato;		
d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del Usuario;	d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del Usuario, <u>cuando la misma no dependa exclusivamente de él;</u>	Consideramos que se podría considerar una cláusula abusiva en materia de la carga de la prueba, siempre y cuando la prueba este a cargo de la entidad financiera, porque si el fardo de la prueba le corresponde al usuario es él que lo debe demostrar.
e) Permitan a las entidades de intermediación financiera y cambiaria modificar unilateralmente los aspectos no reservados como variables en el contrato;		
f) Permitan a la entidad de intermediación financiera y cambiaria modificar sin previo aviso los aspectos considerados como variables o cambiantes en el contrato;		Se propone en definiciones incluir que se entenderá por “Condiciones Variables”.
g) Condicionen el otorgamiento del producto o servicio a la contratación de otro producto o servicio ofertado por la entidad de intermediación financiera y cambiaria o un tercero que no forme parte del objeto principal del contrato, sin perjuicio de lo dispuesto en el literal h) de este Artículo; y,	g) Condicionen el otorgamiento del producto o servicio a la contratación de otro producto o servicio ofertado por la entidad de intermediación financiera y cambiaria o un tercero que no forme parte del objeto principal del contrato, sin perjuicio de lo dispuesto en el literal h) de este Artículo; y,	Sugerimos la eliminación de este literal en el entendido de que, hay productos de terceros que son indispensable para la cobertura del riesgo de la Entidad (seguros).
h) Limiten la libertad de elección del Usuario en la contratación de un producto o servicio complementario, prestado por un tercero e indispensable para la	h) Limiten la libertad de elección del Usuario en la contratación de un producto o servicio complementario, prestado por un tercero e indispensable para la	Sugerimos la eliminación de este literal h, debido a que atenta contra aspectos de riesgos de especial consideración para las entidades bancarias.

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
cobertura del riesgo de la entidad de intermediación financiera y cambiaria.	cobertura del riesgo de la entidad de intermediación financiera y cambiaria.	
CAPITULO IV		
DE LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS		
Artículo 22. Prohibición de Prácticas Abusivas. Las entidades de intermediación financiera y cambiaria deberán abstenerse de incorporar en sus contratos cláusulas calificadas como Prácticas Abusivas por la Superintendencia de Bancos.		
Artículo 23. Prácticas Abusivas. Para efectos de este Reglamento se consideran Prácticas Abusivas:		
a) La aplicación de pagos o garantías para otras obligaciones a cargo del Usuario, cuando no correspondan a las pactadas anticipadamente en el contrato, o que no hayan sido previamente autorizadas por el mismo;		
b) Efectuar cargos por servicios o productos no solicitados o aceptados previamente por el Usuario;		
c) Realizar cargos por productos o servicios ofertados inicialmente de manera gratuita;	c) Realizar cargos por productos o servicios ofertados inicialmente de manera gratuita; <u>salvo los ofertados de manera promocional, donde la gratuidad</u>	Salvo los ofertados de manera promocional, donde la gratuidad es ofrecida para la prueba del producto.

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
	<u>es ofrecida para la prueba del producto;</u>	
d) Prorrogar la vigencia de un producto o servicio financiero contratado sin el consentimiento del Usuario;		
e) Realizar publicidad engañosa sobre los productos o servicios ofertados;		
f) Discriminar al público por razones de género, orientación sexual, raza, religión, edad, discapacidad, condición económica, social o política;	f) Discriminar al público por razones de género, orientación sexual, raza, religión, edad, discapacidad, condición económica , social o política;	Proponemos eliminar el término de condición económica, ya que por la naturaleza del mercado financiero no se puede aceptar clientes que no dispongan de una condición crediticia.
g) Rescindir de manera unilateral un contrato sin la oportuna notificación;	g) Rescindir de manera unilateral un contrato sin la oportuna notificación, <u>de acuerdo a lo establecido en el acápite sobre la terminación de los Contratos de Duración Indefinida y de Renovación Automática.</u>	Consideramos oportuno tomar en cuenta las excepciones que este reglamento plantea en lo relativo a Contratos de Duración Indefinida y Automática, para dar mayor hilaridad en su contexto de forma integral. También, recomendamos incluir como excepción los casos de cuentas con balance cero o inactivas por un plazo de más de 3 meses.
h) Condicionar el otorgamiento del producto o servicio a la contratación o solicitud de otro producto o servicio que no forme parte del objeto principal del contrato;	h) Condicionar el otorgamiento del producto o servicio a la contratación o solicitud de otro producto o servicio que no forme parte del objeto principal del contrato;	Consideramos que se tome en cuenta que esto se aplicara, salvo cuando sean productos necesarios para el funcionamiento adecuado del producto ofertado o garantía de su pago o debido al riesgo del cliente.

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
i) Realizar contratos verbales con los Usuarios;	i) Realizar contratos verbales con los Usuarios, <u>salvo aquellos casos en los que, con el consentimiento del cliente, puedan ser concretados y registrados en algún medio magnetofónico.</u>	Entendemos que se podrían realizar contratos verbales con los Usuarios siempre que se obtenga la autorización en algún registro magnetofónico o cualquier medio fehaciente;
j) Extender a terceros los costos derivados de una operación originalmente pactada con el Usuario;		
k) No devolver al Usuario, en los casos de operaciones con garantía hipotecaria, el certificado de título entregado para garantizar la deuda;	k) No devolver al Usuario <u>al momento de saldado el crédito,</u> en los casos de operaciones con garantía hipotecaria, el certificado de título entregado para garantizar la deuda, <u>una vez la entidad financiera reciba de la institución correspondiente dicho Certificado;</u>	Sugerimos que debe de incluirse y considerar la no devolución de un título puede depender de procedimientos propios de la jurisdicción inmobiliaria y el registro de títulos. Por tanto, se debe de tomar en cuenta como medida de contemplación, que efectivamente el título este a la disposición y manos de la entidad bancaria, y no esté sujeto al cumplimiento de plazos para la entrega de parte de Registro de Títulos, por razones de procedimiento de esa materia. Asimismo, es preciso resaltar para vuestra consideración que, esta disposición está provista por el REA.
l) No devolver al Usuario, en los casos de operaciones con garantía prendaria, el ejemplar del título o	l) No devolver al Usuario <u>al momento de saldado el crédito,</u> en los casos de	Ver observación del artículo anterior.

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
documento de propiedad entregado para garantizar la deuda;	operaciones con garantía prendaria, el ejemplar del título o documento de propiedad entregado para garantizar la deuda; <u>una vez la entidad financiera reciba de la institución correspondiente dicho Certificado.</u>	
m) La manipulación, por parte de las entidades de intermediación financiera y cambiaria, de los precios de la moneda;	m) La manipulación, por parte de las entidades de intermediación financiera y cambiaria, de los precios de la moneda;	Sugerimos la eliminación del literal m, pues entendemos que la manipulación por parte de entidades de intermediación financiera y cambiaria de los precios y monedas, es una disposición general para el sistema financiero, no objeto de este Reglamento. Asimismo, el concepto de manipulación de precio no existe. En este sentido, entendemos que si la intención del regulador con este literal es prohibir una práctica específica, debe identificar de manera puntual a la que se refiere.
n) Consignar dos o más cargos destinados a cubrir un mismo costo en los productos o servicios prestados u ofertados; y,		
o) Consignar o cobrar cargos por errores técnicos o deficiencias no atribuibles al usuario de los instrumentos de pagos.		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
CAPITULO V		
DE ALGUNOS MECANISMOS ESPECIALES DE CONTRATACIÓN		
<p>Artículo 24. De la Contratación por Canales o Medios Electrónicos. Las entidades de intermediación financiera podrán estructurar mecanismos de contratación de sus servicios, mediante el uso de plataformas electrónicas, siempre que observen el cumplimiento de las disposiciones generales y especiales sobre la materia, de este Reglamento y las demás normas aplicables.</p>	<p>Artículo 24. De la Contratación por Canales o Medios Electrónicos. Las entidades de intermediación financiera podrán estructurar mecanismos de contratación de sus servicios, mediante el uso de plataformas <u>electrónicas y magnetofónicas</u>, siempre que observen el cumplimiento de las disposiciones generales y especiales sobre la materia, de este Reglamento y las demás normas aplicables</p>	<p>Se sugiere incluir las plataformas magnetofónicas, como instrumento también utilizado como medio de prueba electrónico hoy día.</p>
<p>Párrafo. La Superintendencia de Bancos podrá precisar mediante Instructivo emitido al efecto, los aspectos que deben observar las entidades de intermediación financiera al momento de ofertar la contratación, modificación o cancelación de servicios y productos financieros por canales electrónicos. Estos medios deberán prever la generación de mensajes, avisos u otros medios de confirmación del resultado de las transacciones, así como permitirle al Usuario consultar el histórico de estos trámites.</p>	<p>Estos medios deberán prever la generación de mensajes, avisos u otros medios de confirmación del resultado de las transacciones, así como permitirle al Usuario consultar el histórico de estos trámites <u>y podrán ser admitidos como medios de prueba válidos en el curso de reclamaciones y de demandas ante los tribunales.</u></p>	<p>Por ser un tema de importante interés de los actores que intervienen en el sistema financiero, se sugiere la anotación para mayor claridad sobre medio de prueba electrónico.</p>
TITULO V		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS		
CAPITULO I		
DE LAS RECLAMACIONES SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS		
Artículo 25. Admisión de las Reclamaciones. Las entidades de intermediación financiera y cambiaria están obligadas a cumplir con el procedimiento descrito en el Artículo 31 de este Reglamento para admitir una reclamación, siempre que exista entre éstas y el reclamante una relación contractual o un interés legítimo, y se identifique al menos una de las circunstancias siguientes:	Artículo 25. Admisión de las Reclamaciones. Las entidades de intermediación financiera y cambiaria están obligadas a cumplir con el procedimiento descrito en el Artículo 31 <u>de este Reglamento</u> para admitir una reclamación, siempre que exista entre éstas y el reclamante una relación contractual o un interés legítimo, y se identifique al menos una de las circunstancias siguientes:	Recomendación: Se sugiere no realizar mención expresa de artículos para evitar que, por un error material de reordenamiento de los articulados, pueda perder coherencia el Reglamento, remitiendo a un artículo incorrecto producto de algún cambio que altere el orden de la numeración de los artículos.
a) Que el Usuario manifieste su interés de formalizar el proceso de reclamación, debido a su inconformidad con una acción o una omisión asumida por la entidad de intermediación financiera, identificada de manera puntual, sin que se trate de una solicitud de servicios; y,	a) Que el Usuario manifieste su interés de formalizar el proceso de reclamación <u>por escrito</u> , debido a su inconformidad con una acción o una omisión asumida por la entidad de intermediación financiera, identificada de manera puntual, sin que se trate de una solicitud de servicios; y,	Sugerimos que es necesario que el Reglamento plantee la mención expresa de que las reclamaciones deben realizarse por escrito, por ser un punto de consideración de gran importancia para determinar el inicio y término de los plazos del procedimiento. Asimismo, es importante que la reclamación sea realizada por escrito para que la misma presente los detalles

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
		y características propias de una reclamación, según el presente reglamento.
b) Que se trate de una solicitud de servicio no resuelta favorablemente para el Usuario.	B. Que se trate de una solicitud de servicio no resuelta favorablemente para el Usuario.	Se sugiere eliminar el literal b, pues de la forma planteada podría interpretarse que, por una solicitud de servicio no resuelta, la reclamación o acción opera de oficio. En este sentido, consideramos que de la forma que está redactado este literal, daría lugar a una reclamación automática. Para que haya una reclamación debe materializarse el interés expreso del cliente. Por temas de transparencia, entre otros aspectos.
Párrafo. Se considerarán solicitudes de servicios los casos vinculados a aspectos operacionales o tecnológicos en los cuales la entidad de intermediación financiera pueda asegurar una solución favorable para el Usuario en un plazo de veinticuatro (24) horas. Este plazo podrá ser mayor cuando la solución dependa de situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.	Párrafo. Se considerarán solicitudes de servicios los casos vinculados a aspectos operacionales o tecnológicos en los cuales la entidad de intermediación financiera pueda asegurar una solución favorable para el Usuario en un plazo de veinticuatro (24) horas. Este plazo podrá ser mayor cuando la solución dependa de situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.	Eliminar el párrafo bajo el mismo criterio que se presenta en literal anterior.
CAPITULO II		
DEL SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
<p>Artículo 26. Organización del Servicio de Atención al Usuario en las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria. Las entidades de intermediación financiera y cambiaria deberán disponer internamente de una instancia de atención al Usuario para las consultas, quejas y reclamaciones que se interpongan. La organización del servicio de atención al Usuario deberá incluir lo siguiente:</p>		
<p>a) Relación clara y precisa de las funciones o responsabilidades que se le atribuyen;</p>		
<p>b) Políticas, procedimientos y controles internos que deberán seguirse en la entidad de intermediación financiera y cambiaria para la atención de consultas, quejas y reclamaciones; y,</p>		
<p>c) Sistema de registro y control de reclamaciones, y la manera en que deberán conservarse estos registros por un tiempo mínimo de dos (2) años, contado a partir de la fecha de la decisión de la reclamación.</p>		
<p>Párrafo. La Superintendencia de Bancos es responsable de verificar la idoneidad de los mecanismos de reclamación dispuestos por las entidades de intermediación financiera y cambiaria, y podrá solicitar, cuando fuere de lugar, las modificaciones necesarias.</p>		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
CAPITULO III		
OBLIGACIONES Y FACULTADES DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA Y CAMBIARIA		
Artículo 27. Obligaciones de las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria frente a las Reclamaciones. Constituyen obligaciones de las entidades de intermediación financiera y cambiaria frente a los reclamos de los Usuarios, las siguientes:		
a) Atender y dar respuesta a las reclamaciones que le sean presentadas dentro de los plazos establecidos;		
b) Proveer al Usuario de un comprobante numerado y fechado correspondiente a su reclamación, conforme a las especificaciones que se dispongan mediante instructivo de la Superintendencia de Bancos;		
c) Responder las solicitudes que realice la Superintendencia de Bancos para aclarar sobre las reclamaciones o denuncias, dentro de un plazo de quince (15) días calendario, contado a partir de la fecha de su recepción. La Superintendencia de Bancos podrá, previa solicitud motivada por parte de la entidad de intermediación financiera y cambiaria, autorizar una prórroga, tomando en consideración el tipo de	c) Responder las solicitudes que realice la Superintendencia de Bancos para aclarar sobre las reclamaciones o denuncias, dentro de un plazo de quince (15) días calendario laborables , contado a partir de la fecha de su recepción. La Superintendencia de Bancos podrá, previa solicitud motivada por parte de la entidad de intermediación financiera y cambiaria,	Favoreceríamos que el plazo del literal c) sea quince (15) días laborables. La Superintendencia en estos casos usualmente dispone de prorrogas de remisión, pero no indica un plazo, por lo que recomendamos que para estos casos el plazo sea de 3 días.

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
información, la antigüedad de la misma o la complejidad del requerimiento;	autorizar una prórroga, tomando en consideración el tipo de información, la antigüedad de la misma o la complejidad del requerimiento;	
d) Acatar las decisiones que emanen de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, con relación a los casos de reclamaciones, sin perjuicio de las vías recursivas previstas en derecho contra los actos administrativos;		Recomendamos que se determine que esto se aplicaría, siempre y cuando se hayan agotado todas las vías recursivas previstas en el derecho administrativos
e) Remitir un informe a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de las reclamaciones recibidas, a cuyos efectos la Superintendencia de Bancos deberá proporcionar los formatos correspondientes;		
f) Cumplir con la remisión de los reportes que requiera la Oficina de Servicios y Protección al Usuario conforme lo establecido en los instructivos correspondientes. Las entidades de intermediación financiera y cambiaria deberán presentar trimestralmente a dicha Oficina, dentro de los cinco (5) días siguientes al término del trimestre que corresponda, en formato electrónico, un reporte con las informaciones siguientes:	f) Cumplir con la remisión de los reportes que requiera la Oficina de Servicios y Protección al Usuario conforme lo establecido en los instructivos correspondientes. Las entidades de intermediación financiera y cambiaria deberán presentar trimestralmente a dicha Oficina, dentro de los cinco (5) días <u>laborables</u> siguientes al término del trimestre que corresponda, en formato electrónico, un reporte con las informaciones siguientes:	Para mayor claridad.
i. Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, que incluya el número de identificación del reclamo,	i. Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas <u>de acuerdo a lo</u>	Sugerimos plantear que los requerimientos para el resumen

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
<p>generales del reclamante, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones e importes afectados; y,</p>	<p><u>establecido en los requerimientos de información vigentes</u>; que incluya el número de identificación del reclamo, generales del reclamante motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones e importes afectados; y,</p>	<p>estadístico no este limitado a lo enunciado, y en su defecto que mantenga la apertura que pueda dar lugar a requerimientos de información vigente.</p>
<p>ii. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Usuario.</p>		
<p>g) Garantizar que los medios establecidos para la presentación de las reclamaciones cumplan con los estándares de seguridad que permitan verificar la identidad del Usuario o autenticar sus datos, según aplique, y preservar la confidencialidad de las informaciones relacionadas a la reclamación.</p>		
<p>Párrafo. Si lo estima necesario, la Superintendencia de Bancos podrá, en cualquier momento, solicitar a las entidades de intermediación financiera y cambiaria que remitan informes relativos a la situación o grado de ejecución en que se encuentran los reclamos de sus clientes.</p>		
<p>Artículo 28. Obligaciones y Facultades de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario. La Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos tendrá, en relación a las</p>		<p>Incluir como responsabilidad, que al remitir el oficio se deba incluir: A.) Número de reclamación proporcionado por la EIF, y B.) Motivo que dio lugar a la controversia. Esto a los fines de validar</p>

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
reclamaciones, las obligaciones y facultades que se indican a continuación:		que el cliente haya reclamado previamente al Banco, y poder establecer si la reclamación fue realizada fuera de plazo.
a) Declarar la inadmisibilidad de las reclamaciones que no cumplan con los requisitos establecidos;		
	<u>X) Incluir el número de reclamación remitida;</u>	Modificación sustentada en la observación del artículo 28.
	<u>XX) Motivo que dio lugar a la controversia;</u>	
b) Responder las reclamaciones presentadas por los Usuarios en el plazo previsto a tal efecto;		
c) Requerir a las entidades de intermediación financiera y cambiaria, así como de los Usuarios los documentos e información que estime necesarios para la evaluación del caso y oportuna decisión sobre la reclamación; y,		
d) Informar a requerimiento de los Usuarios y las entidades de intermediación financiera y cambiaria sobre el estado de sus reclamaciones.		
Artículo 29. Formalidades para Reclamar ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario. Los Usuarios tendrán el derecho a interponer sus reclamaciones, siempre que las mismas hayan sido presentadas previamente ante la entidad de intermediación		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
financiera y cambiaria, conforme a lo previsto en este Reglamento y en las normas complementarias dictadas al efecto.		
Párrafo. Las reclamaciones deberán presentarse por los medios que establezca la Superintendencia de Bancos a tal efecto, debiendo anexar los documentos que sustenten la reclamación y contribuyan a la investigación y oportuna decisión sobre la misma.		
CAPITULO IV		
RECLAMACIONES INADMISIBLES POR ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS		
Artículo 30. Inadmisibilidad de las Reclamaciones. La Oficina de Servicios y Protección al Usuario considerará como inadmisibles las reclamaciones que pretendan realizar los Usuarios, cuando se produzca alguna de las situaciones siguientes:		
a) Que no hayan sido presentadas previamente ante entidades de intermediación financiera o cambiaria;		
b) Que haya sido interpuesta demanda judicial previo o con posterioridad a la presentación de la reclamación, sobre las mismas pretensiones;		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
c) Que se encuentren fuera de los plazos establecidos;	c) Que se encuentren fuera de los plazos establecidos en este reglamento.	Por mayor claridad.
d) Que haya sido interpuesta demanda judicial previo o con posterioridad a la presentación de la reclamación, sobre las mismas pretensiones;	d) Que haya sido interpuesta demanda judicial previo o con posterioridad a la presentación de la reclamación, sobre las mismas pretensiones;	El literal b y d se repiten.
e) Reclamaciones que no sean realizadas presentadas por el Usuario titular del servicio o su representante legal, debidamente acreditado; y,		
f) Cuando las reclamaciones sean realizadas ante entidades no reguladas por la Ley.		
CAPITULO V		
RECLAMACIONES ANTE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA Y CAMBIARIA		
Artículo 31. Procedimiento para Recepción y Decisión de las Reclamaciones. Los Usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante las entidades de intermediación financiera y cambiaria en un período no mayor de cuatro (4) años, contado a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación. Esto, sin desmedro de plazos distintos establecidos para determinados productos o servicios financieros.	Artículo 31. Procedimiento para Recepción y Decisión de las Reclamaciones. Los Usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante las entidades de intermediación financiera y cambiaria en un período no mayor de cuatro (4) años ciento ochenta (180) días , contado a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación. Esto, sin desmedro de	Favorecemos un plazo entre 120 y 180 días por considerarlo suficiente para que el Usuario interponga su reclamo. Esta propuesta es cónsona con el plazo previsto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito que establece en su artículo 30, un plazo de 120 días, contado a partir de la fecha de corte del estado de cuenta, para objetar un consumo o cargo desconocido por ante la entidad emisora de tarjeta de crédito.

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
	plazos distintos establecidos para determinados productos o servicios financieros.	
Párrafo I. Para los casos en que el hecho generador no ha sido revelado o puesto en conocimiento del Usuario, el cómputo del plazo iniciará a partir del momento en que éste toma conocimiento del mismo.		
Párrafo II. Las entidades de intermediación financiera y cambiaria deberán responder las reclamaciones que le sean presentadas por los Usuarios, cumpliendo las formalidades establecidas a tal efecto por el instructivo de la Superintendencia de Bancos, dentro del plazo de treinta (30) días calendario, contado a partir de la fecha de recepción de la reclamación; sin desmedro de los plazos establecidos por la regulación de forma particular, para determinados productos o servicios financieros.		
Párrafo III. El plazo dispuesto en el párrafo anterior podrá ser aumentado hasta cuarenta y cinco (45) días calendario en casos complejos, entendiéndose como tal aquellos casos en que el resultado de la investigación requiera de informaciones o evidencias que deban ser suministradas por un tercero.		Se debe determinar un plazo distinto para los casos en que la investigación amerite más tiempo por complejidad y otros motivos agregados.

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
	<u>Párrafo IV. Para los casos de Tarjetas de Crédito, donde intervengan las marcas internacionales, se dispondrá de hasta ciento ochenta (180) días calendario posteriores a la recepción del mismo;</u>	A pesar de mencionar el “Sin desmedro”, sería conveniente mencionar los plazos de las tarjetas de crédito, para mayor claridad.
Artículo 32. Reclamación ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario. En caso de que las entidades de intermediación financiera y cambiaria no respondan la reclamación en el plazo establecido o que la respuesta no sea satisfactoria para el Usuario, este último dispondrá de un plazo de hasta sesenta (60) días calendario para presentar de manera escrita su reclamación por ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, contado a partir de la fecha en que debió ser emitida la respuesta o de la notificación de la misma.	Artículo 32. Reclamación ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario. En caso de que las entidades de intermediación financiera y cambiaria no respondan la reclamación en <u>el plazo establecido de 30 días calendario</u> o que la respuesta no sea satisfactoria para el Usuario, este último dispondrá de un plazo de hasta sesenta (60) días calendario para presentar de manera escrita su reclamación por ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, contado a partir de la fecha en que debió ser emitida la respuesta o de la notificación de la misma.	Se sugiere determinar cuál es el plazo que establecerá el presente reglamento para cuando una solicitud pueda considerarse no respondida por la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, para presentar reclamación escrita. Se sugiere dicho plazo sea 30 días.
Artículo 33. Desistimiento o Declaración de inadmisibilidad del Tribunal. Si en el curso del conocimiento de un proceso judicial se presenta el desistimiento de la acción o si el tribunal en su sentencia declara la inadmisibilidad o rechaza la demanda y no se pronuncia sobre el fondo del asunto, el Usuario podrá presentar su reclamación, siempre que no se advierta otra causa de inadmisibilidad de las		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
indicadas en el Artículo 30.		
Párrafo. La Oficina de Servicios y Protección al Usuario deberá responder las reclamaciones que le sean presentadas dentro del plazo de sesenta (60) días calendario, contado a partir de la fecha de interposición del reclamo en la Oficina.		
CAPITULO VI		
OBLIGACIONES Y FACULTADES DE LOS USUARIOS	CAPITULO VI. OBLIGACIONES Y FACULTADES DE LOS USUARIOS <u>DE LOS EFECTOS DE LAS RECLAMACIONES.-</u>	Error de forma, el capítulo no corresponde al contenido. Se sugiere subtítulo. Incluir la obligación que tiene el Usuario de interponer las reclamaciones en el tiempo y forma previsto, así como la de actualizar constantemente sus datos, ya que en casos se hace imposible contactar al cliente para notificar de cualquier cambio en el producto.
Artículo 34. Del Efecto Temporal de las Reclamaciones. La interposición de una reclamación frente a las entidades de intermediación financiera y cambiaria, o por ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, no exime al Usuario de cumplir con sus obligaciones de pagar el capital, intereses, moras, y cualquier otro cargo aplicable hasta tanto culmine el proceso; salvo que se	Artículo 34. Del Efecto Temporal de las Reclamaciones. La interposición de una reclamación frente a las entidades de intermediación financiera y cambiaria, o por ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, no exime al Usuario de cumplir con sus obligaciones de pagar el capital, intereses, moras, y cualquier otro cargo aplicable hasta tanto culmine el	Consideramos que este artículo es contradictorio con las disposiciones del Párrafo del Artículo 35. Como también, esta acción podría generar una distorsión en la práctica e intenciones cuestionables.

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
trate de reclamos por transacciones no reconocidas.	proceso; salvo que se trate de reclamos por transacciones no reconocidas.	
Artículo 35. Del Efecto Definitivo de las Reclamaciones. Cuando las reclamaciones resulten total o parcialmente favorables al Usuario, la entidad de intermediación financiera y cambiaria deberá efectuar los pagos y correcciones de lugar, tomando en consideración los intereses, cargos, comisiones y moras que hayan podido generarse en su perjuicio.		
Párrafo. Cuando el resultado de la reclamación sea desfavorable para el Usuario, deberá pagar a la entidad de intermediación financiera los intereses, comisiones y moras que aplicaren al servicio objeto del reclamo desde el momento en que se realizó la operación.	Párrafo. Cuando el resultado de la reclamación sea desfavorable para el Usuario, deberá pagar a la entidad de intermediación financiera los intereses, comisiones y moras que aplicaren al servicio objeto del reclamo desde el momento en que se realizó la operación.	La eliminación del párrafo viene por vía de consecuencia al eliminar última oración artículo 34.
CAPITULO VII		En esta sección de las reclamaciones, se debe establecer el mecanismo de investigación de las quejas y denuncias.
DE LAS DENUNCIAS Y QUEJAS ANTE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCION AL USUARIO		
Artículo 36. No Obligatoriedad de Vínculo Contractual. No será necesario un vínculo contractual previo ni la presentación de una acción anterior por ante una entidad de intermediación financiera y cambiaria, para la interposición de denuncias o quejas en la Oficina de	Artículo 36. No Obligatoriedad de Vínculo Contractual. No será necesario un vínculo contractual, <u>pero si un interés legítimo</u> , previo ni la presentación de una acción anterior por ante una entidad de	La inclusión y aclaración que se hace en este articulado es de suma relevancia para la transparencia y efectiva protección al usuario. A nuestra consideración resulta incongruente darle

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
Servicios y Protección al Usuario.	intermediación financiera y cambiaria, para la interposición de denuncias o quejas en la Oficina de Servicios y Protección al Usuario.	la potestad a un tercero, que no tiene vínculo contractual, para poder interponer denuncias o quejas, pues sin lugar a dudas, esta concesión podría ser víctima de una transgresión. En este sentido, se propone su eliminación, o bien, que especifique claramente que se requiere de un interés legítimo para poder denunciar.
Párrafo. Adicionalmente la Oficina de Servicios y Protección al Usuario podrá recibir denuncias y quejas relativas a personas físicas o jurídicas no autorizadas, cuando se trate de acciones que correspondan a intermediación financiera y cambiaria.		
TITULO VI		
DEL SERVICIO DE INFORMACION FINANCIERA Y LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCION AL USUARIO		Se deberá incluir el plazo de respuesta que tendrán las EIF para suministrar este tipo de requerimiento.
CAPITULO I		
DE LA INFORMACION FINANCIERA		
Artículo 37. Objetivo del Servicio de Información Financiera. La Oficina de Servicios y Protección al Usuario dispondrá de un servicio de información		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
financiera, que recibirá y responderá los requerimientos de información presentados por las personas con calidad para efectuarlo.		
Párrafo. Las solicitudes a que se refiere el presente Título podrán ser presentadas por el titular de la información o su representante legal debidamente apoderado, así como por las personas con un interés legítimo de conformidad con la Ley.		
Artículo 38. Formalidades para la Presentación de las Solicitudes. Para fines de admisión a trámite, las solicitudes de información financiera deberán contener, como mínimo, las informaciones siguientes:		Establecer que las informaciones financieras solamente podrán ser solicitadas por el titular o un apoderado, y no por cualquier persona que demuestren un vínculo con el titular, ya que se podría violar las disposiciones de la Ley No.183-02, sobre Secreto Bancario.
a) Generales y calidad del solicitante;		
b) Indicación clara y precisa de la información solicitada; y,		
c) Medio para recibir la información.		
Párrafo I. Las calidades de los solicitantes deberán estar avaladas, según el caso, por documentos de identidad, actas del estado civil que demuestren el vínculo con el titular de la información y poder de		Dejar solamente poder de representación.

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
representación debidamente legalizado.		
Párrafo II. La Superintendencia de Bancos no estará obligada a recibir y tramitar solicitudes que no cumplan con los requisitos establecidos en este Artículo.		
Artículo 39. Plazo para Respuesta a las Solicitudes. La Oficina de Servicios y Protección al Usuario deberá responder las solicitudes de información financiera que le sean presentadas, dentro del plazo de sesenta (60) días calendario, contado a partir de la fecha de interposición del requerimiento, conforme el procedimiento establecido a tal efecto, mediante Instructivo de la Superintendencia de Bancos.		
Párrafo. La Superintendencia de Bancos, mediante comunicación motivada, podrá solicitar respuesta en un plazo inferior, en los casos que presenten una urgencia evidente porque se relacionen con organismos estatales o estén siendo ventilados en procesos judiciales no relacionados con la reclamación del cliente.		
TITULO VII		
DE LA EDUCACION FINANCIERA		
CAPITULO I		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
RESPONSABLES DE LA EDUCACION FINANCIERA Y SU COORDINACION		
Artículo 40. Responsables de la Educación Financiera. La Superintendencia de Bancos promoverá programas de educación y orientación financiera, en beneficio de la ciudadanía en general, priorizando los Usuarios de productos y servicios financieros con el objeto de contribuir al proceso de bancarización. Estos programas deben orientarse a satisfacer, de forma permanente y actualizada, las necesidades concretas de información, en torno a las entidades de intermediación financiera autorizadas, los productos y servicios que ofrecen y los derechos y obligaciones derivados de las relaciones contractuales.		
Artículo 41. De la Coordinación de los Programas de Orientación Financiera. La Superintendencia de Bancos promoverá y ejecutará programas de orientación financiera con las entidades del sector oficial y el desarrollo de iniciativas del sector privado, encaminadas a elevar el nivel de educación financiera de la población.		
TITULO VIII		
SANCIONES		
Artículo 42. Aplicación de Sanciones. Las entidades de		

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
intermediación financiera y cambiaria que infrinjan las disposiciones contenidas en este Reglamento, serán pasibles de la aplicación de las sanciones administrativas previstas en la Ley y el Reglamento de Sanciones, aprobado por la Quinta Resolución dictada por la Junta Monetaria, en fecha 18 de diciembre del 2003.		
Artículo 43. Coordinación de Competencias. La Superintendencia de Bancos podrá coordinar con los demás organismos sectoriales responsables de la protección de los derechos de los consumidores en otros ámbitos diferentes a la intermediación financiera, a los fines de perseguir una protección efectiva de estos derechos, sin perjuicio de las competencias que a cada uno corresponda.		
2. Otorgar un plazo de 30 (treinta) días, contado a partir de la fecha de publicación de la presente Resolución, a los fines de recabar la opinión de los sectores interesados sobre el proyecto de modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.	Corrección error material: <u>1.</u> 2 —Otorgar un plazo de 30 (treinta) días, contado a partir de la fecha de publicación de la presente Resolución, a los fines de recabar la opinión de los sectores interesados sobre el proyecto de modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.	

**OBSERVACIONES AL PROYECTO REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
(APROBADO POR LA TERCERA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA MONETARIA EN FECHA 14 DE AGOSTO DEL 2014)**

REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	PROPUESTA <i>*Se resalta en color rojo cambios que se propone en el Proyecto.</i>	OBSERVACIONES
<p>PARRAFO: Las opiniones a que se refiere este Ordinal podrán ser remitidas por escrito a la Gerencia de la Superintendencia de Bancos o del Banco Central, o por vía electrónica, a través de la página Web: www.supbanco.gov.do, o del correo electrónico info@bancentral.gov.do.</p>	<p>PARRAFO: Las opiniones a que se refiere este Ordinal podrán ser remitidas por escrito a la Gerencia de la Superintendencia de Bancos o del Banco Central, o por vía electrónica, a través de la página Web: www.supbanco.gov.do, o del correo electrónico info@bancentral.gov.do.</p>	
<p>3. Esta Resolución deberá ser publicada, en virtud de las disposiciones del literal g) del Artículo 4 de la Ley No.183-02 Monetaria y Financiera, de fecha 21 de noviembre del 2002.” 19 de septiembre, 2014</p>	<p><u>2.</u> 3—Esta Resolución deberá ser publicada, en virtud de las disposiciones del literal g) del Artículo 4 de la Ley No.183-02 Monetaria y Financiera, de fecha 21 de noviembre del 2002.” 19 de septiembre, 2014</p>	