



**Asociación de Bancos Comerciales de la República Dominicana, Inc.
(ABA)**

**OBSERVACIONES DE ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE
PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**

**Santo Domingo, D.N.
30 de Mayo, 2005**

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS
Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005**



A continuación se presenta las observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales de la República Dominicana (ABA), al Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros, aprobado por la Junta Monetaria en su Cuarta Resolución del 28 de abril del 2005, presentado a la Autoridad Monetaria y Financiera el 30/05/05.

Las observaciones contenidas en este documento, tocan por un lado aspectos de fondo que pueden tener repercusiones negativas importantes sobre el desenvolvimiento de las actividades bancarias y que consideramos que deberían ser modificados; mientras que por otro lado, tienen que ver con aspectos de forma y de interpretación que requieren aclaración de la SIB para su aplicación.

En la primera columna se presenta el Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros aprobado por la Junta Monetaria mediante su Cuarta Resolución el 28 de abril del 2005, y que fue sometido a consulta pública a un plazo de 30 días. En esta columna aparecen tachados (en rojo) letras, párrafos o partes, que se solicita eliminar.

En la segunda columna se presenta los artículos que la ABA solicita su modificación en el Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros que fue aprobado por la Junta Monetaria en su Cuarta Resolución el 28 de abril 2005. En la misma aparecen subrayados (en rojo) letras, párrafos o partes; que modifican o amplían el concepto tratado en dicho artículo.

En la tercera columna, se presentan los aspectos que sustentan las observaciones y/o sugerencias planteadas por la Asociación de Bancos al Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros.

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**

Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005



Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p align="center">A V I S O</p> <p>Por este medio se hace de público conocimiento que la Junta Monetaria ha dictado su Cuarta Resolución de fecha 28 de abril del 2005, cuyo texto se transcribe a continuación:</p> <p>“VISTA la comunicación No.012551 del 25 de abril del 2005, dirigida al Gobernador del Banco Central y Presidente de la Junta Monetaria, por el Gerente de dicha Institución, mediante la cual remite para ser sometida a la consideración de este Organismo, sus comentarios en relación con la solicitud de autorización para la publicación del Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros, a los fines de recabar la opinión de los sectores interesados;</p> <p>VISTA la comunicación No.0517 de fecha 21 de abril del 2005, dirigida a la Secretaria de la Junta Monetaria por el Superintendente de Bancos, mediante la cual somete a la consideración de este Organismo, el Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros, a los fines de que se autorice su publicación para recabar la opinión de los sectores</p>		

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>interesados;</p> <p>VISTO el Artículo 53 de la Ley No.183-02, Monetaria y Financiera del 21 de noviembre del 2002;</p> <p>CONSIDERANDO que la protección a los usuarios de los servicios financieros, según lo establece el Artículo 53 de la Ley Monetaria y Financiera, constituye una importante herramienta para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios de servicios de las entidades de intermediación financiera;</p> <p>CONSIDERANDO que las disposiciones establecidas en el Proyecto de Reglamento antes señalado, fueron consensuadas por un equipo técnico interinstitucional del Banco Central y de la Superintendencia de Bancos, y además incorpora las mejores prácticas internacionales sobre la materia;</p> <p>CONSIDERANDO que el Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros complementa un mandato de la Ley Monetaria y Financiera para el establecimiento de una estructura que se constituya en un espacio de defensa y colaboración de los consumidores de los servicios financieros y que promueva la difusión y transparencia de las operaciones</p>		

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>de las entidades de intermediación financiera;</p> <p>Por tanto, la Junta Monetaria</p> <p align="center">RESUELVE:</p> <p>Autorizar la publicación del Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros, a los fines de recabar la opinión de los sectores interesados.</p> <p>1. Otorgar un plazo de 30 (treinta) días, contado a partir de la fecha de publicación de este Reglamento, para recabar la opinión de los sectores a que se refiere el Ordinal 1 precedente.</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 por vía electrónica, a través de la página Web: www.supbanco.gov.do.</p> <p>2. Publicar en uno o más diarios de amplia circulación nacional el Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros, el cual copiado a la letra dice así:</p>		

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p align="center">PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS</p> <p align="center">TITULO I DISPOSICIONES GENERALES</p> <p align="center">CAPITULO I OBJETO, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACION</p> <p>Artículo 1. Objeto. El presente Reglamento tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios, con relación a los servicios financieros que prestan las entidades de intermediación financiera, así como la regulación del procedimiento a seguir por las entidades de intermediación financiera y por los usuarios, en sus reclamaciones y, la organización y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones, a manera de asegurar la equidad, salvaguardar la seguridad jurídica y el respeto a los derechos del usuario, de conformidad con lo establecido en el Artículo 53 de la Ley No.183-02 Monetaria y Financiera, de fecha 21 de noviembre de 2002.</p>	<p>Artículo 1. Objeto. El presente Reglamento tiene por <u>objeto determinar los supuestos de contratos abusivos y asegurar que los contratos financieros reflejen de forma clara los compromisos contraídos por las partes y los derechos de las mismas, así como crear un servicio para recibir reclamaciones en la Superintendencia de Bancos en relación a lo dispuesto en el Artículo 52 y 53 de la LMF.</u></p>	<p>Artículo 1. El proyecto al establecer que tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios y en la medida en que pretende crear un sistema de protección y defensa del consumidor de servicios financieros, “salvaguardar la seguridad jurídica y el respeto a los derechos del usuario”, de conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la LMF, el Proyecto excede la determinación de supuestos de contratos abusivos y el establecimiento de normas para la implementación del derecho a información de los usuarios contenidas en la LMF, que constituyen los límites impuestos por dicha Ley. Por otra parte el objeto que se contempla en el Proyecto de Reglamento es materia exclusiva del Poder Legislativo y del Judicial. El primero es el</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>Artículo 2. Alcance. Definir los derechos y obligaciones de los usuarios y de las Entidades de intermediación financiera con relación a los servicios prestados por esta última; establecer los mecanismos y procedimientos que estarán a disposición de los usuarios de los servicios financieros por ante las entidades de intermediación financiera y la Superintendencia de Bancos para realizar las reclamaciones, individuales o colectivas que presenten sobre irregularidades en la prestación de dichos servicios, así como canalizar las denuncias que puedan presentarse por supuestas violaciones a la ley, a la normativa y a las prácticas comerciales.</p>	<p>Eliminar</p>	<p>único con facultad constitucional para establecer un sistema legal de protección a un sector de la población. Por su parte, el Poder Judicial es el único encargado de salvaguardar la seguridad jurídica y los derechos de los ciudadanos.</p> <p>El proyecto excede lo dispuesto por la LMF y lo desnaturaliza al convertirlo en un instrumento unilateral de normas en lugar de un conjunto de reglas que aseguren el fiel reflejo contractual de las partes.</p> <p>Artículo 2. El Alcance que el Proyecto pretende darse así mismo invade la competencia del Poder Legislativo y del Poder Judicial. El primero es el único con facultad constitucional para “definir los derechos y las obligaciones” de cualquier consumidor. Por su parte el Poder Judicial es el encargado de aplicar e interpretar tales derechos y obligaciones.</p> <p>Por otra parte, el Alcance del Proyecto refiere la posibilidad de realizar reclamaciones “colectivas” lo que no es posible en nuestro ordenamiento jurídico sin un texto legal que lo establezca expresamente, en razón de que toda persona que reclame un derecho debe de tener un interés personal y directo jurídicamente protegido.</p> <p>Por lo anterior, el Alcance que el Proyecto pretende otorgarse así mismo choca con</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>Artículo 3. Ambito de Aplicación. Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son aplicables a las entidades de intermediación financiera, públicas o privadas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Bancos Múltiples; b) Bancos de Ahorro y Crédito; c) Corporaciones de Crédito; d) Asociaciones de Ahorros y Préstamos; e) Banco Nacional de Fomento de la Vivienda y la Producción; y, <p>Otras entidades de intermediación financiera que la Junta Monetaria considere deben ser incluidas.</p> <p align="center">CAPITULO II DEFINICIONES</p> <p>Artículo 4. 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:</p>		<p>disposiciones constitucionales establecidas en el Título Sexto, Sección Primera de nuestra Constitución, y excede el objeto previsto en los artículos 53 y 52 literal c) de la LMF.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>a) Cláusulas Abusivas: Son aquellas disposiciones contractuales que implican limitación, perjuicio o renuncia a los derechos del usuario establecidos en el presente Reglamento o en cualquiera otra disposición legal o que provean beneficios desproporcionados a favor de la entidad de intermediación financiera, resultando gravosas o ilegales frente al usuario.</p> <p>b) Contrato de Adhesión: Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de los productos financieros y servicios, a través de contratos previamente impresos o en formularios, sin que el usuario, para celebrarlo, haya discutido su contenido.</p>	<p>a) Cláusulas Abusivas: (Debe redefinirse)</p> <p>b) Contrato de Adhesión: (Debe de redefinirse)</p>	<p>Artículo 4, literal a) En relación a la definición de Cláusula Abusivas del Proyecto, es necesario indicar que ni la LMF ni la Constitución faculta a la Junta Monetaria a establecer por vía reglamentaria “los derechos del usuario” de servicios financieros, ni determinar qué constituyen “beneficios desproporcionados” que resulten “gravosas o ilegales frente al usuario”.</p> <p>Por otra parte, las expresiones “beneficios desproporcionados” y “gravosas o ilegales” son amplios y vagos, quedando abierto a múltiples interpretaciones. Cabe preguntarse quién interpretaría las anteriores expresiones y bajo qué parámetros.</p> <p>Artículo 4. literal b) La definición del contrato de Adhesión bajo el Proyecto asume que la simple forma de un contrato financiero (un formulario preimpreso) determina su naturaleza de contrato de Adhesión. De acuerdo con el Artículo 1134 del Código Civil, las convenciones legalmente formadas tienen fuerza de ley entre las partes . En buen derecho sólo los tribunales de un conflicto pueden clasificar algún convenio como pacto de adhesión y excluir su efecto jurídico.</p> <p>Por otra parte, la definición comentada invalida el contrato completo en lugar de la cláusula impugnada como pacto de adhesión, lo que carece</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>c) Contratos Bancarios: Son los documentos convencionales en los cuales se acuerda la prestación de los servicios bancarios.</p> <p>d) Denuncia: Acto por el cual se da conocimiento a la Superintendencia de Bancos, por escrito, de un hecho contrario a las leyes, con el objeto de que ésta proceda a su investigación y sanción, si así se requiere.</p> <p>e) Queja: acción que se ejerce ante la División de Servicios de Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos por asunto en que se ve afectado un interés particular de la(s) persona(s) que presente(n) un disgusto.</p> <p>f) Reclamación: Solicitud que presenta un usuario para exigir que una determinada entidad satisfaga un legítimo interés particular.</p> <p>g) Servicios Financieros o Bancarios: Son los ofrecidos por una entidad de intermediación financiera en el marco de lo dispuesto en la Ley No.183-02 Monetaria y Financiera, de fecha 21 de noviembre del 2002.</p> <p>h) Usuario: Persona física o jurídica que contrate o utilice, disfrute o adquiera los servicios y productos de una entidad de intermediación financiera.</p>	<p>d) Denuncia (Redefinir)</p> <p>e) Queja (Redefinir)</p> <p>f) Reclamación (Redefinir)</p> <p>h) Usuario: Persona física o jurídica que contrate los servicios y productos de una entidad de intermediación financiera.</p>	<p>de todo fundamento y sentido lógico.</p> <p>Artículo 4, literales d),e) y f). Esas definiciones entran en conflicto con la atribución constitucional del Poder Judicial. En adición, las mismas son tan amplias que pueden llegar a que se presenten por un simple “disgusto”. Por otra parte, las definiciones contenidas en este artículo contradicen, desnaturalizan o desvirtúan, conceptos jurídicos contenidos en diferentes leyes o en el derecho común, lo que no debe ser posible en este reglamento.</p> <p>Artículo 4, literal h) El proyecto define como Usuario no sólo a quienes contraten con la entidad financiera sino también a quien “utilice, disfrute o adquiera” de</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p align="center">TITULO II DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA</p> <p align="center">CAPITULO I DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS</p> <p>Artículo 5. Derechos del Usuario. Para los fines del presente Reglamento, toda persona física o jurídica que utilice los servicios o adquiera los productos de una entidad de intermediación financiera tendrá los siguientes derechos, sin que la presente enumeración tenga un carácter limitativo, sino enunciativo:</p> <p>a) Derecho a obtener de la entidad de intermediación financiera el o los documentos legales, en su forma original, donde se establezcan los términos y condiciones del servicio o producto contratado.</p>	<p>Artículo 5. Derechos del Usuario. Eliminar.</p>	<p>cualquier manera los servicios o productos de la entidad financiera; en consecuencia, una persona podría convertirse en usuario sin que esté vinculado contractualmente con la entidad financiera</p> <p>Artículo 5. Derechos del Usuario. Este Artículo debe eliminarse en razón de que el Proyecto de Reglamento no puede establecer “derechos” por vía reglamentaria ya que ello es atribución exclusiva del Poder Legislativo. Por otra parte, tampoco es el objeto de los Artículos 52 y 53 de la Ley Monetaria y Financiera.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>b) Derecho a no ser cobrado por conceptos no expresamente pactados entre las partes y la realización de contratos verbales.</p> <p>e) Derecho a obtener el cumplimiento cabal del servicio que ha contratado, de acuerdo a las condiciones pactadas.</p> <p>d) Derecho a obtener información expresa, detallada y adecuada sobre los diferentes servicios, con todas las especificaciones de los costos y los precios que permitan elegir conforme a sus requerimientos.</p> <p>e) Derecho a tener acceso permanente y oportuno a la publicación de todas las informaciones relacionadas con la tasa de interés, gastos y comisiones que se aplican a las diferentes operaciones activas y pasivas, calculados en términos anuales, así como de la tasa de cambio. También deberán tener acceso al precio de los diferentes servicios que las entidades de intermediación financiera presten a sus clientes. Esta información debe presentarse de forma visible para el público en las oficinas de las entidades de intermediación financiera.</p> <p>f) Derecho a la confidencialidad de los datos relativos a sus operaciones o transacciones</p>		

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>bancarias, así como los datos relativos a su persona, sin perjuicio de la información requerida por los Organos Jurisdiccionales, la Administración Tributaria y la Administración Monetaria y Financiera, así como las disposiciones para la prevención de lavado de activos.</p> <p>g) Derecho a ser informado sobre todas las consecuencias que se deriven del incumplimiento y del no pago de lo acordado en las condiciones y plazos establecidos.</p> <p>h) Derecho de recurrir ante la División de Servicio y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, después de reclamar ante la entidad de intermediación financiera, en los casos procedentes.</p> <p>Derecho a ser previamente informado de todas y cada una de las modificaciones que se realicen en sus relaciones contractuales, ya sean éstas ocasionadas por condiciones del mercado o expresamente establecidas por la Administración Monetaria y Financiera.</p>		

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>Artículo 6. Obligaciones del Usuario. Para fines del presente Reglamento, el usuario tendrá la obligación de canalizar sus reclamaciones en la forma y en los plazos establecidos en este Reglamento.</p> <p align="center">CAPITULO II DE LAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA</p> <p>Artículo 7. Obligaciones de las Entidades de Intermediación Financiera. Para los fines del presente Reglamento, son obligaciones de las entidades de intermediación financiera, sin que las mismas sean limitativas, las siguientes:</p> <p>a) Entregar al usuario, el documento legal en su forma original, donde se establezcan de forma legible los términos y condiciones del servicio o producto contratado, así como los documentos que justifiquen cualquier cargo, con la transparencia de todas las actuaciones que se deriven de los servicios contratados o pagados.</p> <p>b) No cobrar al cliente por conceptos no expresamente pactados entre las partes y la no</p>	<p>a) Entregar al <u>cliente original y/o copia original de los contratos suscritos donde se detalle en la forma más desagregada posible, las diferentes partidas que integren el costo de la operación expresado en términos anuales.</u></p> <p>b) No cobrar al cliente por conceptos no expresamente pactados entre las partes y la no</p>	<p>Artículo 7. El Proyecto no puede establece por vía reglamentaria “obligaciones” a las entidades financieras en materia de protección al consumidor más allá de lo establecido en los artículos 52 y 53 de la LMF.</p> <p>Artículo 7, literal a) Para centrarlo a lo que se establece de forma contractual entre las partes y cumpliendo lo establecido en el literal b) del Artículo 53.</p> <p>b) La modificación sugerida cubriría cobros que se deriven de disposiciones legales emitidas con</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>realización de contratos verbales.</p> <p>c) Informar al cliente, por escrito, sobre cualquier modificación posterior realizada a las condiciones pactadas originalmente en el contrato.</p> <p>d) Informar al cliente, por escrito y de manera detallada, la forma en que son aplicados los pagos de las obligaciones pendientes realizados por éste.</p> <p>e) Acoger y cumplir las decisiones y recomendaciones que emanen de la División de Servicios y Protección al Usuario en relación a los casos de reclamaciones, denuncias o quejas investigados por la Superintendencia de Bancos.</p> <p>f) Publicar en forma visible, en las oficinas abiertas al público, la tasa de interés, gastos y comisiones que aplican a las diferentes operaciones activas y pasivas, calculados en términos anuales, así como la tasa de cambio. También deberán tener disponible al público el</p>	<p>realización de contratos verbales <u>a excepción de aquellos cargos por conceptos derivados de disposiciones legales emitidas con posterioridad.</u></p> <p>c) Informar al cliente, sobre cualquier modificación posterior realizada a las condiciones pactadas originalmente en el contrato.</p> <p>d) Informar a solicitud <u>del</u> cliente, de manera detallada, la forma en que son aplicados los pagos de las obligaciones que <u>realiza</u>.</p> <p>e) Eliminar.</p>	<p>posterioridad a lo contractualmente pactado, como por ejemplo el cobro del 0.15% a los pagos realizados a través de cheques y/o transferencias.</p> <p>Artículo 6, literal c) Para no limitar solamente a la vía escrita el informar al cliente, ya que existen otras formas como la electrónica para hacer llegar la información.</p> <p>Artículo 7, literal d) Idem al punto anterior.</p> <p>Artículo 7, literal e) El Proyecto busca otorgar a la división de servicios de protección al usuario una facultad de tomar decisiones vinculantes para las entidades financieras, lo que viola nuestro ordenamiento legal.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>precio de los diferentes servicios que presten, de conformidad con las disposiciones del Artículo 52 de la Ley No.183-02 Monetaria y Financiera</p> <p>g) Designar un personal de manera específica, como enlace entre la entidad y la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, a los fines de agilizar el trabajo de atención de reclamaciones.</p> <p>h) Responder a las solicitudes de la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos dentro de un plazo que no debe ser mayor a 10 (diez) días calendario, a partir de la fecha de recepción de tal solicitud. La referida división podrá, en los casos que ameriten, solicitar respuesta en un plazo inferior de manera expresa.</p> <p>i) Remitir copia de las reclamaciones recibidas, de conformidad con el literal c) del Artículo 52 de la Ley Monetaria y Financiera.</p> <p>j) Remitir un informe anual en los primeros 3 (tres) meses de cada año, a la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, de los reclamos que reciban.</p> <p>k) Remitir, para fines de aprobación de la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, todo proyecto de campaña publicitaria, destinada a promover los</p>	<p>g) Designar un personal <u>que sirva</u> de enlace entre la entidad y la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, a los fines de agilizar el trabajo de atención de reclamaciones.</p> <p>h) Responder a las solicitudes de la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos dentro de un plazo que no debe ser mayor a <u>30 (treinta)</u> días calendario, a partir de la fecha de recepción de tal solicitud. La referida división podrá, en los casos que ameriten, solicitar respuesta en un plazo inferior de manera expresa <u>y motivada</u>.</p> <p>k) Eliminar.</p>	<p>Artículo 7, literal g) Para darle flexibilidad en función del tamaño de la institución y la existencia de reclamaciones.</p> <p>Artículo 7, literal h) Para establecer un tiempo prudente que permita trabajar las reclamaciones en la forma que el resultado de ella pueda ser sustentado adecuadamente, además de que el plazo menor sea por aspectos de gran relevancia.</p> <p>Artículo 7, literal k) Se solicita su eliminación porque no es conveniente que se envíen por anticipado los proyectos de campaña publicitaria ya que ello cae</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>productos de las entidades de intermediación financiera, con la finalidad de verificar que la misma contenga la información pertinente para edificar al usuario del producto y confirmar que no constituya publicidad engañosa.</p> <p>a) Hacer de conocimiento del usuario, los horarios de atención al público de las entidades de intermediación financiera. Además del procedimiento y posibilidad de reclamaciones en dicha entidad.</p> <p align="center">TITULO III DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS</p> <p align="center">CAPITULO I DE LOS CONTRATOS DE ADHESION</p> <p>Artículo 8. El estudio que, en su caso, practique la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos a la forma y fondo de los Contratos de Adhesión, tendrá por objeto determinar que los términos del documento se ajusten al ordenamiento jurídico vigente y que en ningún modo lesionen los derechos de los contratantes, así como verificar que dichos documentos permitan a los usuarios conocer claramente tanto el alcance de las obligaciones, consecuencias y riesgos que se derivan de su</p>	<p>l) Hacer de conocimiento del usuario, los horarios de atención al público de las entidades de intermediación financiera.</p> <p>Artículo 8. Eliminar</p>	<p>dentro del ámbito estratégico de las empresas</p> <p>Artículo 7, literal l. Para adecuarlo a lo establecido en el Artículo 52.</p> <p>Artículo 8 El Proyecto reserva a la División de Servicios y Protección al Usuario la facultad de estudiar cualquier contrato financiero para determinar si el mismo es un Contrato de Adhesión. Se establece así la inseguridad jurídica para las entidades de intermediación financiera que en cualquier momento podrían ver que algún contrato o cláusula sea calificado como Contrato de Adhesión. La indicada División al interpretar si se trata o no</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>suscripción, como conocer sus prerrogativas de derecho y acción en reconocimiento de las mismas.</p> <p>Artículo 9. La División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos podrá requerir a las entidades de intermediación financiera la información sobre las características de los diversos servicios y productos, con el fin de ofrecer orientación al usuario que eventualmente la solicite, como parte del rol que desempeña la Superintendencia de Bancos.</p> <p>Artículo 10. Todos los Contratos de Adhesión y los formularios relacionados a los mismos, deberán ser remitidos a la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, al momento de la aprobación y publicación de este Reglamento y, todos aquellos que en lo adelante se emitan como parte de sus operaciones, a los fines de ser objeto de estudio y revisión, en caso de que sea necesario.</p> <p>Artículo 11. Una vez revisados y aprobados los modelos de Contratos de Adhesión por parte de la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, se requerirá la</p>	<p>Artículo 9. Eliminar</p> <p>Artículo 10. Eliminar.</p> <p>Artículo 11. Eliminar.</p>	<p>de un Contrato de Adhesión, estaría con ello violando las atribuciones del Poder Judicial, quien constitucionalmente es el encargado de juzgar casos particulares de controversias entre ciudadanos.</p> <p>Artículo 9, 10, 11 y 12. El Proyecto atribuye a la División de Servicios de Protección al Usuario poderes y facultades que no tienen los tribunales del orden judicial al reservar a dicha División la capacidad de invalidar o validar, por anticipado, cláusulas o provisiones contractuales de adhesión. No es posible validar o no un Contrato de Adhesión por anticipado porque existiría un defecto en el consentimiento del usuario. Nos explicamos: Los tribunales judiciales deben esperar que surja un conflicto o reclamación y analizar en su caso, la validez de la cláusula o contrato de que se trate, y en caso de determinar que es de adhesión, están obligados a invalidarla. La Ley prohíbe incluso a los Tribunales fallar por medio de decisiones de aplicación general. Sin embargo, la División de Servicios de Protección al Usuario no tendría que esperar un reclamo sino que por anticipado aprobaría o descartaría tales o cuales cláusulas o contratos y autorizaría el uso de ciertos contratos de adhesión establecidos unilateralmente por una de las partes, a modo general, cosa que no pueden hacer ni siquiera los tribunales.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>b) Representen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos que este Reglamento reconoce a los usuarios o favorezcan los derechos de la entidad de intermediación financiera.</p> <p>c) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del usuario.</p> <p>d) Impongan la utilización obligatoria de la conciliación, arbitraje u otro procedimiento equivalente o de efectos similares o que excluya el ejercicio del recurso de reclamación por ante la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos.</p> <p>e) Permitan a la entidad de intermediación financiera la modificación unilateral de los términos y condiciones del contrato, así como la rescisión de una de las partes, sin previa notificación y sin causa justificada.</p> <p>f) Sitúen al usuario en una posición de desventaja frente a la entidad.</p> <p>g) Se remitan a otros textos o documentos que no faciliten, suministren y expliquen al usuario en forma previa o en el momento de la celebración del Contrato.</p>		<p>de contratar y solamente los tribunales judiciales pueden calificar qué es o no abusivo.</p> <p>El Proyecto censura por anticipado la libertad contractual y de comercio, en vez de limitarse a determinar los supuestos de contratos abusivos para su posterior interpretación y control jurisdiccional de los tribunales en cada caso.</p> <p>El Proyecto indica que son “nulas y no producirán efecto alguno” las cláusulas que califica de abusivas. Sin embargo, no existe nulidad sin texto legal que la prevea o que aún existiendo no haya causado agravio a la parte que la invoca.</p> <p>En otro orden, lo que pudiera considerarse abusivo en una circunstancia no necesariamente lo es en otra. Esto sucede por ejemplo si determinada persona es profesional del área en cuestión o se hizo asistir por un profesional o si se le otorgó tal o cual grado de información o asesoría. Sin embargo el Proyecto simplemente califica la condición de “abusiva” en base al contenido de la cláusula.</p> <p>Por otra parte, el proyecto presenta lagunas y puntos oscuros, por ejemplo, ¿una cláusula podría considerarse abusiva si la División ya revisó los contratos según lo dispone el Artículo 11? ¿Ya no son de adhesión o lo son? pero están autorizados. ¿Quién define lo que son términos</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>h) Subordine la conclusión de un contrato a la aceptación de entidades de intermediación financieras suplementarias o complementarias que guarden o no relación con el objeto del contrato.</p> <p>i) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados, antes de que se suscriba el Contrato.</p> <p>Artículo 14. Es obligación de las entidades de intermediación financiera emitir y entregar al usuario un original del Contrato Bancario debidamente fechado y firmado, en el cual se deje constancia de la provisión del servicio, con las siguientes especificaciones:</p> <p>a) Nombre completo, nacionalidad, residencia o domicilio y número de Cédula de Identidad y Electoral del usuario.</p> <p>b) Firma del usuario y del representante de la entidad de intermediación financiera y, su sello correspondiente.</p> <p>c) Descripción detallada de los servicios contratados.</p>	<p>Artículo 14. Es obligación de las entidades de intermediación financiera emitir y entregar al usuario un original <u>y/o copia del original</u> del Contrato Bancario debidamente fechado y firmado, en el cual se deje constancia de la provisión del servicio, con las siguientes especificaciones:</p>	<p>claros y entendibles?</p> <p>Artículo 14 Para que sea compatible con la propuesta del literal a) del Artículo 7.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>d) Monto total de la obligación contraída y de la transacción de que se trate, expresada en términos monetarios.</p> <p>e) Indicación clara y expresa de la periodicidad con que deban efectuarse los abonos o pagos de cuotas, el monto de los mismos y el lugar donde deban efectuarse.</p> <p>f) Término de la obligación contraída o de vigencia del contrato.</p> <p>g) La tasa de interés efectiva aplicable, con indicación de su método de cálculo y obligación de notificar por escrito previamente, todo incremento sobre la tasa pactada. En los casos de líneas de crédito deberá expresarse la fórmula para la determinación de la tasa de interés efectiva aplicable.</p> <p>h) En caso de que el contrato o transacción contenga exclusiones, limitaciones y/o causales de terminación, las mismas deberán aparecer en forma resaltada dentro del texto.</p> <p>i) Fecha en que se formaliza el contrato o transacción.</p> <p>j) En el mismo contrato deberá hacerse una descripción detallada de los costos a cargar a</p>	<p>g) La tasa de interés aplicable, con indicación de su método de cálculo informándole toda <u>variación posterior</u> sobre la tasa <u>de interés</u> pactada.</p> <p>h) En caso de que el contrato o transacción contenga exclusiones, limitaciones y/o causales de terminación, las mismas deberán aparecer dentro del texto.</p>	<p>g) Notificar por escrito sobre la variación en la tasa de interés generaría un costo de operaciones importante a los bancos, por lo que debe dejarse la utilización de otras vías para informar al cliente.</p> <p>Artículo 14, literal h) Se eliminó porque no se cree necesario que esté en forma resaltada.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>un usuario por el servicio financiero contratado, indicando el concepto del cobro y su expresión en términos monetarios.</p> <p>k) Cualquier otra cláusula o disposición que las partes consideren convenientes estipular.</p> <p>l) Anexar hoja de amortización y cualquier documento explicativo.</p> <p>Artículo 15. Queda prohibido el cobro de comisiones y cualquier otro cargo no pactado ni especificado en el contrato suserito.</p> <p>Artículo 16. Las entidades de intermediación no podrán, en ningún caso, cobrar por servicios no solicitados ni aceptados por el usuario, so pena de incurrir en infracciones y por ende, en sanciones.</p> <p>Párrafo. Las entidades de intermediación financiera no podrán dar valor afirmativo al hecho de no contestación del ofrecimiento de un servicio o producto de dichas entidades de intermediación y, en caso de ser efectuado erróneamente algún cargo por este concepto, el usuario tendrá el derecho de exigir la reversión del mismo.</p>	<p>k)Anexar hoja de amortización y cualquier documento explicativo</p> <p>Artículo 15. Queda prohibido el cobro de comisiones y cualquier otro cargo no pactado ni especificado en <u>los contratos de préstamos, a excepción de aquellos cargos por conceptos derivados de disposiciones legales emitidas con posterioridad.</u></p>	<p>Artículo 14, literal k) Se elimina porque resulta sobre abundante.</p> <p>Artículo 14, literal l) Se cambia a literal k.</p> <p>Artículo 15 Véase lo señalado para el literal b) del artículo 7.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p align="center">TITULO IV DE LAS RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS</p> <p align="center">CAPITULO I RECLAMACIONES POR ANTE LA ENTIDAD DE INTERMEDIACION FINANCIERA</p> <p>Artículo 17. Sin que tenga carácter limitativo se considera susceptible de reclamación y en consecuencia, materia del presente Reglamento, cualquier asunto concreto relativo a las contrataciones de servicios financieros, basados en supuestos de contratos abusivos y a las actuaciones de las entidades de intermediación financiera, en relación con los derechos afectados de los usuarios de servicios de las mismas desde el punto de vista legal, comercial, operativo y financiero, así como los relacionados a la calidad del servicio brindado.</p> <p>Artículo 18. Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones en un período no mayor de 2 (dos) años, contado a partir del momento en que el usuario conoce del hecho que genera la reclamación. En el caso de las reclamaciones que formen parte de procesos judiciales, este período</p>	<p>Artículo 17. <u>Se</u> considera susceptible de reclamación y en consecuencia, materia del presente Reglamento, cualquier asunto concreto <u>y probado</u>, relativo a las contrataciones de servicios financieros, basados en supuestos de contratos abusivos y a las actuaciones de las entidades de intermediación financiera, en relación con los derechos afectados de los usuarios de servicios de las mismas <u>conforme a la Ley Monetaria y Financiera y el presente Reglamento.</u></p> <p>Artículo 18. Los usuarios <u>durante la vigencia del contrato</u>, podrán presentar sus reclamaciones en un período no mayor de <u>90 días</u>, contados a partir del momento <u>en que se produce el hecho generador del reclamo. Salvo el caso de aquellos productos ofrecidos de acuerdo a licencias internacionales</u></p>	<p>Artículo 17 Para que lo que se desea plantear en este artículo quede bajo el marco de lo que establece la LMF y el presente reglamento. Además reclamar por “calidad del servicio” es un concepto cualitativo y de carácter subjetivo, de ahí que habría que dar respuesta a la siguiente pregunta ¿Quién define calidad del servicio?</p> <p>Artículo 18 El plazo indicado en el Proyecto es excesivamente amplio para ejercer derecho a reclamación. Y respecto al final del párrafo, por entender que pueden surgir reclamaciones por productos que caen dentro de un ámbito de relación contractual</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>podrá ser extendido hasta 4 (cuatro) años.</p> <p>Artículo 19. Las reclamaciones deberán ser presentadas en forma escrita, en la sucursal de la entidad de intermediación financiera más cercana al domicilio del usuario, dirigidas al Departamento de Atención Especializada al Usuario de la entidad de que se trate, debiendo aportar en su oportunidad, los documentos que sustenten la reclamación y que contribuyan a la investigación y solución de la misma.</p> <p>Artículo 20. La reclamación podrá ser presentada por el usuario titular del servicio o un representante legal designado por escrito, mediante poder bajo firma privada o a solicitud de un representante del Poder Judicial.</p> <p>Artículo 21. El usuario tendrá derecho en cualquier momento a solicitar información sobre el estado de su reclamación, sin que para ello tenga que efectuar pago alguno.</p>	<p><u>cuyo uso , términos , plazos y demás condiciones están regulados por las normas y reglamentos de las franquicias de las marcas del producto de que se trate.</u></p> <p>Artículo 20. La reclamación podrá ser presentada por el usuario titular del servicio o un representante legal designado por escrito, mediante poder bajo firma privada.</p>	<p>no manejable por la institución local que lo representa.</p> <p>Artículo 20 Se entiende que el Poder Judicial no es quien solicita la reclamación de un cliente.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p align="center">CAPITULO II RECLAMACIONES POR ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</p> <p>Artículo 22. El usuario que hubiere presentado una reclamación por ante una entidad de intermediación financiera y que, transcurrido el plazo de los 30 (treinta) días calendario, no haya obtenido respuesta definitiva por parte de ésta o, en caso de que la respuesta sea atentatoria a sus derechos, podrá dirigirse a la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos y presentar su reclamación.</p> <p>Artículo 23. Los usuarios, en caso de así considerarlo, podrán recurrir a la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, en un plazo de 2 (dos) meses luego de habersele notificado la decisión de la entidad, relativa a su reclamación.</p> <p>Artículo 24. Las reclamaciones deberán ser presentadas en forma escrita a la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, debiendo aportar en su oportunidad, los documentos que sustenten la reclamación y que contribuyan a la investigación y</p>	<p>Artículo 22. El usuario que hubiere presentado una reclamación por ante una entidad de intermediación financiera y que, transcurrido el plazo de los 30 (treinta) días calendario, no haya obtenido respuesta definitiva por parte de ésta podrá dirigirse a la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos y presentar su reclamación.</p> <p>Artículo 23. Los usuarios, en caso de así considerarlo, podrán recurrir a la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, en un plazo de 2 (dos) meses luego de habersele notificado la decisión de la entidad, relativa a su reclamación. <u>Salvo el caso de productos sujetos a licencias internacionales cuyas reglamentaciones estipulen otros plazos.</u></p>	<p>Artículo 22. Se sugiere la eliminación del caso de que la respuesta sea atentatoria a sus derechos pues ¿quién define que una respuesta es atentatoria a los derechos del usuario?</p> <p>Artículo 23 Para adecuarlo a la problemática que se puede derivar en estas actuaciones en los casos de productos sujetos a licencias internacionales.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>la solución de la misma.</p> <p>Artículo 25. La reclamación podrá ser depositada por el usuario titular del servicio o, un representante legal designado mediante poder bajo firma privada, por el titular o, a solicitud de un representante del Poder Judicial. Las reclamaciones podrán ser presentadas individualmente o de manera conjunta por los usuarios que presenten problemas comunes con una o varias entidades, debiendo elegir, al efecto, uno o varios representantes.</p> <p>Artículo 26. Toda persona física o jurídica que requiera presentar una reclamación ante la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos deberá presentar mediante comunicación escrita en las oficinas de la misma una descripción de la situación que reclama, acompañada de las informaciones y documentos siguientes:</p> <p>a) Para personas físicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de identificación del reclamo; 2. Generales del reclamante, números de teléfonos y correo electrónico; 3. Motivo de la reclamación; 4. Fecha de presentación de la reclamación; 5. Poder otorgado por el titular, en el caso de 	<p>Artículo 25. La reclamación podrá ser depositada por el usuario titular del servicio o, un representante legal designado mediante poder bajo firma privada. Las reclamaciones podrán ser presentadas individualmente o de manera conjunta por los usuarios que presenten problemas comunes con una o varias entidades, debiendo elegir, al efecto, uno o varios representantes.</p> <p>2. Generales del reclamante, <u>domicilio</u>, números de teléfonos y correo electrónico;</p>	<p>Artículo 25. Por lo mismo a lo planteado en el Artículo 20</p> <p>Artículo 26, literal a) punto 2 Para poder llevar el debido proceso de notificación de los resultados de las reclamaciones.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>que se trate de un apoderado; y,</p> <p>6. Documentos anexos a la reclamación, si los hubiere.</p> <p>b) En caso de que se trate de una persona jurídica:</p> <p>1. Número de identificación del reclamo;</p> <p>2. Generales del reclamante, Número de Registro Nacional del Contribuyente (RNC), números de teléfonos y correo electrónico;</p> <p>3. Motivo de la reclamación;</p> <p>4. Fecha de presentación de la reclamación;</p> <p>5. Poder otorgado por el titular, en el caso de que se trate de un apoderado; y,</p> <p>6. Documentos anexos a la reclamación, si los hubiere.</p> <p align="center">TITULO V DE LAS RECLAMACIONES POR ANTE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA</p> <p align="center">CAPITULO I DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION ESPECIALIZADA AL USUARIO</p> <p>Artículo 27. El servicio a los usuarios de las</p>	<p>2. Generales del reclamante, Número de Registro Nacional del Contribuyente (RNC), <u>domicilio social</u>, números de teléfonos y correo electrónico;</p>	<p>Artículo 26, literal b) punto 2</p> <p>Al igual que el anterior, para poder llevar el debido proceso de notificación de los resultados de las reclamaciones.</p> <p>Artículo 27</p> <p>El departamento de Atención Especializada al</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>entidades de intermediación financiera será responsabilidad de la propia entidad financiera, así como de la Superintendencia de Bancos. A tal efecto, las entidades deberán disponer de un Departamento de Atención Especializada al Usuario donde se atiendan y resuelvan las reclamaciones presentadas.</p> <p>Artículo 28. Las entidades de intermediación financiera tienen la obligación de hacer de público conocimiento, a través de los medios que estimen pertinente, la información relacionada con la dirección, teléfonos y horario de labores de la oficina destinada para recibir las reclamaciones de los usuarios.</p> <p>Artículo 29. Las entidades de intermediación financiera deberán aprobar, por medio del órgano que corresponda, un Reglamento de Funcionamiento del Departamento de Atención Especializada al Usuario, el cual regulará la actividad de dicho Departamento y deberá contener por lo menos, las siguientes menciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Relación clara y precisa de asuntos cuyo conocimiento se le atribuyen; b) La labor de dicho Departamento estará separada de los restantes servicios 	<p>Artículo 27. El servicio a los usuarios de las entidades de intermediación financiera será responsabilidad de la propia entidad financiera. A tal efecto, las entidades deberán disponer de un Departamento de Atención Especializada al Usuario donde se atiendan y resuelvan las reclamaciones presentadas.</p>	<p>Usuario es responsabilidad institucional y no de la Superintendencia.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>comerciales u operativos de la entidad, facilitando así que tome las decisiones de manera autónoma e independiente;</p> <p>c) Deber de todos los departamentos y servicios de la entidad, de facilitar al Departamento de Atención Especializada al Usuario cuantas informaciones éstos soliciten, en relación con el ejercicio de sus funciones;</p> <p>d) Las medidas adecuadas a tomar para que los Departamentos de Atención Especializada al Usuario estén dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. Especialmente, el personal asignado tendrá un conocimiento adecuado de la normativa de transparencia y protección de los clientes de los servicios financieros;</p> <p>e) Plazo para la presentación de las reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja reclamación, sin que pueda ser inferior a 1 (un) año; y,</p>	<p>c) Deber de todos los departamentos y servicios de la entidad, de facilitar al Departamento de Atención Especializada al Usuario cuantas informaciones éstos soliciten, en relación con el ejercicio de sus funciones; <u>siempre y cuando no atente contra el Secreto Bancario establecido en el literal b) del Artículo 56 de la LMF</u></p> <p>e) Plazo para la presentación de las reclamaciones, a contar desde la fecha en que <u>ocurrió el o</u> los hechos causantes de la reclamación, sin que pueda ser inferior a <u>90 días</u>.</p>	<p>Artículo 29, literal e) Para que esté acorde con el Artículo 18. Además las leyes fijan plazos más cortos para presentar las demandas en materia laboral de delitos y de cuasidelitos.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>f) Concreción de los trámites internos en la entidad en aplicación del procedimiento establecido en la normativa.</p> <p>Artículo 30. Las entidades de intermediación financiera deberán comunicar a la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, la información relativa a los funcionarios designados para dicho Departamento.</p> <p>Artículo 31. Las entidades de intermediación financiera deberán contar con los recursos necesarios para la recepción, registro y acuse de recibo de las reclamaciones presentadas por los usuarios, que deben estar a disposición de la Superintendencia de Bancos.</p> <p>Artículo 32. Las entidades de intermediación financiera deberán contar con un registro de reclamaciones y conservar este registro por un tiempo mínimo de 2 (dos) años, contado a partir de la fecha de su recepción.</p> <p align="center">CAPITULO II DEL PROCEDIMIENTO</p>	<p>f) Los trámites internos en la entidad en aplicación del procedimiento establecido en la normativa.</p> <p>Artículo 30. Las entidades de intermediación financiera deberán comunicar a la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, la información relativa <u>al funcionario designado</u> para dicho Departamento.</p>	<p>Artículo 29, literal f) Para expresarlo mejor.</p> <p>Artículo 30 Sólo se requiere un funcionario de enlace entre la entidad de intermediación financiera y SB.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>Artículo 33. La interposición de un reclamo frente a las entidades de intermediación o ante la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, no exime al reclamante de las obligaciones de pagar por concepto de consumos o de servicios, los intereses y moras generadas con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la entidad de intermediación financiera.</p> <p>Artículo 34. La entidad de intermediación financiera no podrá negarse a recibir y contestar las reclamaciones, ni condicionar la atención de las mismas al pago previo del monto o suma objeto del reclamo por parte del cliente.</p> <p>Artículo 35. Toda entidad de intermediación financiera deberá proveer al reclamante de un número de registro de reclamación, fecha y el nombre completo de la persona que lo atendió, así como el plazo para la respuesta.</p> <p>Artículo 36. La entidad de intermediación financiera reclamada deberá notificar por escrito al</p>	<p>Artículo 33. La interposición de un reclamo frente a las entidades de intermediación o ante la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, no exime al reclamante de las obligaciones de pagar por concepto de consumos o de servicios, <u>el principal</u>, los intereses y moras generadas con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la entidad de intermediación financiera.</p> <p><u>A su vez los procesos judiciales iniciados por las Entidades de Intermediación Financiera no pueden ser obstaculizados por las reclamaciones, quejas y denuncias presentadas por los clientes.</u></p> <p>Artículo 36. La entidad de intermediación financiera reclamada deberá <u>informar</u> al</p>	<p>Artículo 33. Se debe de incluir las palabras “el principal” ya que forma parte de lo que debe de pagar un cliente que tiene préstamos con la institución financiera a la que dirige su reclamación.</p> <p>Por otra parte, el Artículo no aclara debidamente lo referente a la relación entre las quejas y denuncias y los procesos judiciales. Entendemos que debe establecerse de forma expresa que los procesos judiciales no pueden ser obstaculizados por las reclamaciones, quejas y denuncias.</p> <p>Artículo 36 Por ser un tiempo más prudente para realizar este</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>reclamante su decisión sobre la reclamación recibida en un plazo que no excederá de 30 (treinta) días calendario, contado a partir de la presentación de la reclamación. Dicho plazo podrá ser prorrogado por un máximo de diez (10) días, siempre y cuando la entidad justifique que la naturaleza del caso lo requiera.</p> <p align="center">CAPITULO III</p> <p align="center">DEL INFORME DEL DEPARTAMENTO DE ATENCION ESPECIALIZADA AL USUARIO</p> <p>Artículo 37. Los Departamentos de Atención Especializada al Usuario de las entidades de intermediación financiera deberán presentar un informe al órgano de dirección correspondiente de la entidad y a la División de Servicio y Protección a los Usuarios de la Superintendencia de Bancos, en el primer trimestre de cada año, el cual contendrá las siguientes indicaciones:</p> <p>a) Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones y</p>	<p>reclamante su decisión sobre la reclamación recibida en un plazo que no excederá de <u>60 (sesenta)</u> días calendario, contado a partir de la presentación de la reclamación. Dicho plazo podrá ser prorrogado por un máximo de <u>treinta (30)</u> días, siempre y cuando la entidad justifique que la naturaleza del caso lo requiera.</p>	<p>proceso de forma bien sustentada. Además debe quedar abierta la posibilidad de utilizar distintas vías a “notificar por escrito” para informar al cliente de la decisión tomada, por vía digital, por teléfono, un crédito a cuenta.....,etc</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>cuantías e importes afectados;</p> <p>b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;</p> <p>c) Criterios generales contenidos en las decisiones; y,</p> <p>d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación;</p> <p>Artículo 38. Conjuntamente con el informe establecido en el Artículo que precede, las entidades deberán remitir al Departamento de Atención Especializada al Usuario de la Superintendencia de Bancos, un resumen de las reclamaciones que reciban de sus clientes con las informaciones que se detallan a continuación:</p> <p>a) Para personas físicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de identificación del reclamo; 2. Generales del reclamante, números de teléfonos y correo electrónico; 3. Motivo de la reclamación; 	<p>Artículo 38. Conjuntamente con el informe establecido en el Artículo que precede, las entidades deberán remitir a <u>la División de Servicio y Protección a los Usuarios</u> de la Superintendencia de Bancos, un resumen de las reclamaciones que reciban de sus clientes con las informaciones que se detallan a continuación:</p>	<p>Artículo 38 Según la denominación que tiene en la SB.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>4. Fecha de presentación de la reclamación; 5. Poder otorgado por el titular, en el caso de que se trate de un apoderado; y, 6. Documentos anexos a la reclamación, si los hubiere.</p> <p>b) En caso de que se trate de una persona jurídica:</p> <p>1. Número de identificación del reclamo; 2. Generales del reclamante, Número de Registro Nacional del Contribuyente (RNC), números de teléfonos y correo electrónico; 3. Motivo de la reclamación; 4. Fecha de presentación de la reclamación; 5. Poder otorgado por el titular, en el caso de que se trate de un apoderado; y, 6. Documentos anexos a la reclamación, si los hubiere.</p> <p>Artículo 39. No obstante las disposiciones de los Artículos que preceden, la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, podrá en cualquier momento, siempre que lo estime necesario, solicitar a las entidades de intermediación financiera que le remitan informes relativos a los estados de los reclamos por ante la misma.</p>		

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p align="center">TITULO VI DE LAS RECLAMACIONES POR ANTE LA DIVISION DE SERVICIOS Y PROTECCION AL USUARIO</p> <p align="center">CAPITULO I DE LA DIVISION DE SERVICIOS Y PROTECCION AL USUARIO DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS</p> <p>Artículo 40. Mediante el presente Reglamento se crea la División de Servicios y Protección al Usuario, la cual es una división interna de la Superintendencia de Bancos creada de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 52, literal c) de la Ley Monetaria y Financiera No.183-02, de fecha 21 de noviembre del 2002, con el objeto de atender y canalizar las quejas, denuncias y reclamaciones que se presenten ante la Superintendencia de Bancos directamente o mediante representación por las personas físicas o jurídicas o, sus representantes legales, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades de intermediación financiera, siempre que tales quejas y reclamaciones estén relacionadas con sus intereses</p>	<p>Artículo 40. Revisar la redacción.</p>	<p>Artículo 40. El literal c) del Artículo 52 de la LMF dispone “conforme Reglamento dictado por JM la SB organizará un servicio de reclamaciones a los efectos de recibir las que formulen los clientes bancarios por infracciones a lo dispuesto en el presente artículo y en el Artículo 53 de esta Ley”.</p> <p>El artículo 52 se refiere exclusivamente a ciertas obligaciones de información al público definidas en dicho artículo. Por su parte, el artículo 53 se refiere a normas reglamentarias que predefinan supuestos de contratos abusivos y aseguren que los contratos reflejen de manera clara los compromisos contraídos por las partes, además de ciertas normas especiales de publicidad.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>y derechos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección al cliente o consumidor o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.</p> <p>Artículo 41. La División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos tendrá como misión atender las consultas de los usuarios en relación a los derechos e intereses de éstos frente a los actos u omisiones de las entidades de intermediación financiera que generen conflictos entre ellos y, cuando éstos no hayan sido resueltos o no haya satisfacción con respecto al mismo, en la propia entidad de intermediación financiera de que se trate, a los fines de conciliar las diferencias de manera imparcial y equitativa, de acuerdo a las leyes, normas bancarias y buenas prácticas.</p> <p>Artículo 42. La División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos tendrá las facultades siguientes:</p> <p>a) Atender y resolver las consultas o reclamaciones que presenten los usuarios sobre las transacciones</p>	<p>Artículo 41. Revisar redacción y alcance.</p> <p>a) Atender las consultas o reclamaciones que presenten los usuarios sobre las transacciones realizadas con las</p>	<p>Los textos comentados confieren prioridad a la voluntad de las partes, limitando el ámbito y objeto del reglamento a establecer disposiciones para asegurar que esta voluntad se encuentre reflejada adecuadamente en los contratos. Sin embargo, el Proyecto sustituye la voluntad de las partes por la voluntad de los autores del proyecto y la División de Servicios de Protección al Usuario.</p> <p>Artículo 41. El Proyecto erige a la División en una especie de juez y persecutor de las denuncias y consultas que se le sometan con capacidad para tomar decisiones vinculantes como si fuese un órgano jurisdiccional del Estado para dirimir conflictos entre ciudadanos. Asimismo erige a la División como único ente mediador o jurisdiccional a la vez que descarta cualquier otra conciliación o arbitraje incluso aquellos establecidos legalmente o por voluntad de las partes.</p> <p>Artículo 42. Literal a) En razón de lo señalado para los Artículos 40 y 41</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>realizadas con las entidades de intermediación financiera y servicios recibidos.</p> <p>b) Asesorar y orientar a los usuarios de las entidades de intermediación financiera para la adecuada presentación de sus quejas, denuncias y reclamaciones.</p> <p>c) Emitir informes de investigaciones solicitadas por los Organismos Judiciales competentes.</p> <p>d) Gestionar la atención oportuna de las reclamaciones de los usuarios de los servicios financieros y dar respuesta a su solicitud.</p> <p>e) Servir de mediador o conciliador entre el usuario y las entidades de intermediación financiera en los casos que presenten problemas comunes con una o varias entidades de intermediación financiera.</p> <p>f) Revisar y, en su caso, requerir modificaciones a los Contratos de Adhesión utilizados por las entidades de intermediación para la concertación de operaciones o la prestación de sus servicios.</p> <p>g) Revisar y requerir a las entidades de intermediación financiera, modificaciones a los documentos que utilicen para informar a</p>	<p>entidades de intermediación financiera y servicios recibidos.</p>	<p>Artículo 42. Literal e) En razón a lo señalado en los Artículos 41 y 42 anteriores.</p> <p>Literal f) Se elimina por las razones señaladas para los artículo 8, 9, 10, 11 y 12.</p> <p>Literal g) Se elimina por entender que no procede.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>los usuarios sobre el estado de las operaciones o servicios contratados.</p> <p>h) Emitir informes y comunicaciones motivadas, contentivos de correcciones, rectificaciones y medidas tendentes a solucionar debidamente y, de conformidad a la legislación vigente, una reclamación.</p> <p align="center">CAPITULO II DEL PROCEDIMIENTO INTERNO DE LA DIVISION DE SERVICIOS Y PROTECCION AL USUARIO</p> <p>Artículo 43. La División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos atenderá las reclamaciones de los usuarios fundamentándose en las disposiciones del presente Reglamento, así como en la legislación vigente.</p> <p>Artículo 44. Presentada la queja y/o denuncia, la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos revisará la</p>	<p><u>i) Enviar al Departamento de Atención Especializada al Usuario de las instituciones de intermediación financiera copia de toda comunicación, consulta o resultado de reclamación presentada a su consideración.</u></p> <p>Artículo 44. Presentada la queja y/o denuncia, la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos revisará la</p>	<p>Artículo 42 literal nuevo Para que las instituciones financieras tengan conocimiento de las consultas o resultados de las reclamaciones presentadas por los clientes a SB.</p> <p>Artículo 44 Para que tenga la información completa en cuanto al caso de reclamación y la opinión al respecto de</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>sustentación de los hechos y la documentación presentada.</p> <p>Artículo 45. Toda queja y/o denuncia admitida por la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos dará lugar a la formación de un expediente debidamente numerado y foliado.</p> <p>Artículo 46. La División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos deberá responder el reclamo realizado por el usuario en un plazo no mayor de 45 (cuarenta y cinco) días de su recepción. No obstante y, siempre y cuando el caso lo amerite, este plazo podrá ser prorrogado sin que el mismo exceda de 2 (dos) meses en total.</p> <p>Artículo 47. La División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos podrá rechazar las reclamaciones que sean improcedentes, de acuerdo a los principios de derecho que considere aplicables y a los criterios establecidos en el presente Reglamento, debiendo fundamentar los motivos por los cuales procedió a rechazar dicha reclamación.</p>	<p>sustentación de los hechos y la documentación presentada; <u>y solicitará a la institución de intermediación financiera involucrada el informe sobre la reclamación presentada</u></p>	<p>la institución financiera involucrada.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p align="center">CAPITULO III DE LAS RECLAMACIONES IMPROCEDENTES O INADMISIBLES</p> <p>Artículo 48. Se consideran improcedentes o inadmisibles las reclamaciones que tengan las siguientes características o estén relacionadas con los siguientes aspectos:</p> <p>a) Sólo serán acogidas aquellas reclamaciones o quejas que estén debidamente sustentadas sobre hechos concretos.</p> <p>b) Reclamaciones que no hayan sido dirigidas previamente a la entidad de intermediación financiera, mientras se encuentre abierto el plazo para hacerlo.</p> <p>c) Quejas por fijación de tasas de interés por parte de las entidades de intermediación financiera, ya que las mismas serán fijadas libremente entre la entidad y el usuario conforme lo establecido en el Artículo 24 de la Ley Monetaria y Financiera.</p>	<p>a) Sólo serán acogidas aquellas reclamaciones o quejas que estén debidamente sustentadas sobre hechos <u>que tengan pertinencia jurídica o base legal que permitan instruir el proceso.</u></p>	

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>d) Reclamaciones por variaciones de la tasa de interés pactada entre el usuario y la entidad de intermediación financiera, cuando tales variaciones sean consecuencia directa de condiciones generales observadas en el mercado y esté estipulado en los contratos que la tasa puede ser modificada.</p> <p>e) Reclamaciones que se generen por inconformidad en la prestación de un servicio o producto solicitado por el usuario a la prestadora, siempre y cuando dicha inconformidad no sea producto de faltas imputables a la entidad.</p> <p>f) Reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el presente Reglamento.</p> <p>g) Las solicitadas por personas que carecen de calidad para ello.</p> <p>h) Cuando se presenten reclamaciones en contra de entidades de intermediación financiera, que no son de la competencia de la División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, se rechazará la queja y/o denuncia, declarándola inadmisibles.</p> <p>i) Cuando involucren entidades no reguladas a los fines y propósitos de este Reglamento y,</p>		

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>de la propia Ley Monetaria y Financiera, declarándolas inadmisibles. La denuncia se remitirá al funcionario competente de la Superintendencia de Bancos para su conocimiento y, en caso de que proceda, aplicación de las sanciones dispuestas en el Artículo 70, literal a), numeral 1 de la Ley Monetaria y Financiera, por violación al Artículo 68, literal a), numeral 1, sin perjuicio de las acciones civiles o de cualquier otra índole que pudiera ejercer el usuario en contra de la entidad sujeta a reclamo.</p> <p align="center">CAPITULO IV DE LA POLITICA DE DIFUSION</p> <p>Artículo 49. En concordancia con los principios de transparencia, eficacia, seguridad, la Superintendencia de Bancos podrá, si lo considera pertinente, publicar semestralmente las estadísticas relativas a las reclamaciones realizadas a las entidades de intermediación financiera, ya sea a través de su Boletín Oficial, página de Internet, periódicos de circulación nacional y/o cualquier medio que considere oportuno.</p>	<p>Artículo 49. En concordancia con los principios de transparencia, eficacia, seguridad, la Superintendencia de Bancos podrá, publicar semestralmente las estadísticas <u>consolidadas</u> a las reclamaciones <u>que procedan</u> a las entidades de intermediación financiera, a través de su Boletín Oficial.</p>	<p>Artículo 49. Se eliminó lo relativo a la publicación por internet o por cualquier otro medio porque viola la privacidad y resulta peligroso en cuanto puede causar pánico financiero.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>Artículo 50. Tanto la Superintendencia de Bancos como cada una de las entidades de intermediación financiera tendrán a su cargo la debida promoción del presente Reglamento, a los fines de informar al usuario de los servicios financieros de sus derechos y obligaciones, así como del procedimiento puesto a su disposición para los casos en que considere que proceda cualquier tipo de reclamación.</p> <p align="center">TITULO VII SANCIONES</p> <p>Artículo 51. De conformidad con las disposiciones contenidas en la matriz de sanciones de los Artículos 18 y 19 del Reglamento de Sanciones de fecha 18 de diciembre de 2003, las entidades de intermediación financiera que infrinjan el presente Reglamento en cualesquiera de sus aspectos, serán sancionadas conforme a la escala siguiente:</p> <p>Sanción pecuniaria entre RD\$2,000,001.00 (dos millones un pesos con 00/100) y</p>		<p>Artículo 51. El Proyecto adopta un esquema diferente en materia sancionadora del que hasta ahora se venía utilizando en los anteriores reglamentos ya que intenta extrapolar las sanciones establecidas en la LMF y el Reglamento de Sanciones y establecerlas en el Proyecto. En consecuencia, no existe un sentido de correspondencia y se mantiene un gran margen de discrecionalidad.</p> <p>Es necesario que se desarrolle o tipifiquen concretamente los supuestos en los cuales estas</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>RD\$2,500,000.00 (dos millones quinientos mil pesos con 00/100), por:</p> <p>1. Infringir el deber de información debida a los depositantes y demás acreedores de la entidad, al no suministrar información financiera en los formatos y conforme a las normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos.</p> <p>Sanción pecuniaria entre RD\$1,500,001.00 (un millón quinientos mil un pesos con 00/100) y RD\$2,000,000.00 (dos millones de pesos con 00/100), por:</p> <p>a) La falta de información a la Superintendencia de Bancos o al Banco Central, cuando esta sea legal o reglamentariamente mandatoria, salvo que ello constituya una Infracción Muy Grave.</p> <p>Sanción pecuniaria entre RD\$1,000,001.00 (un millón un pesos con 00/100) y RD\$1,500,000.00 (un millón quinientos mil pesos con 00/100), por:</p> <p>a) La infracción de los deberes de transparencia con el público al no hacer del conocimiento de éste en forma visible, en las oficinas de la entidad, las tasas de interés anual activas y</p>		<p>sanciones serán consideradas para evitar la discrecionalidad contemplada en el Proyecto.</p>

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>pasivas, gastos y comisiones que aplican, así como las tasas de cambio y precios de los servicios que prestan.</p> <p>b) La realización de publicidad engañosa para la captación de clientes o competencia desleal, y</p> <p>e) Infringir las normas sobre el horario mínimo de atención al público.</p> <p>Sanción pecuniaria entre RD\$500,001.00 (quinientos mil un pesos con 00/100) y RD\$1,000,000.00 (un millón de pesos con 00/100), por:</p> <p>a) La realización de prácticas financieras bancarias abusivas con los clientes, tales como: efectuar recargos y/o gravámenes adicionales a la tasa de interés anual efectiva en sus operaciones activas, cuando ello no hubiere sido establecido contractualmente.</p> <p>Sanción pecuniaria entre RD\$400,001.00 (cuatrocientos mil un pesos con 00/100) y RD\$500,000.00 (quinientos mil pesos con 00/100), por:</p> <p>a) La realización de publicidad para la captación de clientes sin contar con la autorización previa de la División de Servicios y</p>		

**OBSERVACIONES DE LA ABA AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE PROTECCIÓN
AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**



Aprobado en la Cuarta Resolución de la JM de fecha 28 de abril del 2005

Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros	Observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales (ABA) al Proyecto Reglamento	Comentarios
<p>Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, y;</p> <p>b) Aquellas infracciones a preceptos de obligada observancia, que no hayan sido mencionadas anteriormente.</p> <p align="center">TITULO VIII DISPOSICION TRANSITORIA</p> <p>Artículo 52. Las disposiciones del presente Reglamento serán aplicables a las entidades que operen bajo la denominación de Bancos de Desarrollo, Banco Hipotecario de la Construcción, Financiera o Casa de Préstamos de Menor Cuantía, hasta tanto se transformen, dentro del plazo establecido por el Reglamento de Apertura y Funcionamiento de Entidades de Intermediación y Oficinas de Representación y sus modificaciones, en los tipos de intermediarios definidos por la Ley Monetaria y Financiera.”</p> <p>30 de Mayo, 2005</p>		