



**JUNTA MONETARIA**  
**ADMINISTRACION MONETARIA Y FINANCIERA**

**AVISO**

Por este medio se hace de público conocimiento que la Junta Monetaria ha dictado su **Primera Resolución** de fecha **5 de febrero del 2015**, cuyo texto se transcribe a continuación:

“**VISTA** la comunicación No.01226 de fecha 28 de enero del 2015, dirigida al Gobernador del Banco Central y Presidente de la Junta Monetaria por el Gerente de dicha Institución, mediante la cual remite al conocimiento y aprobación definitiva de la Junta Monetaria el proyecto de modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros;

**VISTA** la Matriz comparativa de las observaciones al proyecto de modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros;

**VISTA** la Ley No.183-02 Monetaria y Financiera, de fecha 21 de noviembre del 2002 y sus modificaciones;

**VISTO** el Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros, aprobado mediante la Décima Resolución dictada por la Junta Monetaria en fecha 19 de enero del 2006;

**VISTA** la Tercera Resolución adoptada por la Junta Monetaria en fecha 14 de agosto del 2014, que autorizó la publicación para fines de consulta de los sectores interesados, del proyecto de modificación del Reglamento antes mencionado;

**CONSIDERANDO** que hay toda una tendencia a nivel internacional encaminada a proteger los derechos de los consumidores, mediante leyes especiales para los usuarios de los servicios financieros o mediante leyes generales que abordan el tema, dándole participación a las leyes sectoriales para que regulen un determinado sector. Esto ha motivado a los reguladores y supervisores del sistema financiero a enfocar su esfuerzo en establecer regulaciones encaminadas a proteger los consumidores de esos servicios;

**CONSIDERANDO** que el proyecto de modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, tiene por objeto establecer los principios y criterios que procuren una efectiva protección de los derechos de los usuarios de los productos y servicios financieros, actualizar la normativa vigente para

.../

adecuarla a los principios y mejores prácticas internacionales. Al considerarse que la salvaguarda de los derechos del usuario constituye un elemento fundamental en la consolidación de los procesos de inclusión financiera, este proyecto de modificación vendría a complementar las iniciativas que las Autoridades Monetarias y Financieras han venido implementando para promover mayores niveles de bancarización en el sistema financiero dominicano;

**CONSIDERANDO** que mediante la citada Tercera Resolución se autorizó la publicación del referido proyecto de modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, a los fines de recabar la opinión de los sectores interesados;

**CONSIDERANDO** que como resultado de la consulta pública de los sectores interesados, se recibieron observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales de la República Dominicana (ABA), la Asociación de Bancos de Ahorro y Crédito y Corporaciones de Crédito (ABANCORD); el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PRO CONSUMIDOR) y la del Lic. Alejandro Fernández Whipple a través de su columna de opinión, las cuales fueron debidamente ponderadas y analizadas por técnicos del Banco Central y la Superintendencia de Bancos, determinándose que algunas observaciones podrían ser acogidas favorablemente;

**CONSIDERANDO** que también fueron ponderadas las recomendaciones obtenidas mediante la consultoría realizada con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a cargo del Dr. Javier Bolzico, las cuales se fundamentaron en los estándares contenidos en los Principios de Alto Nivel de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), las buenas prácticas para la Protección al Consumidor Financiero del Banco Mundial y las mejores prácticas y recomendaciones para la Protección del Consumidor Financiero de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA);

**CONSIDERANDO** que como consecuencia del referido proceso de consulta pública fueron analizados y evaluados algunos aspectos, los cuales por sus aportes fueron incorporados en la propuesta de modificación al Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, entre los que se citan los siguientes:

- a) En los principios rectores del proyecto de modificación, se adiciona el principio de ‘Equilibrio entre protección de los Usuarios y provisión de servicios financieros a costos accesibles’ para evitar que la implementación de las normas de protección al usuario de servicios financieros tengan consecuencias adversas sobre la inclusión financiera, al incrementar el costo de los productos financieros. Asimismo, se incorpora el principio ‘Trato Igualitario para los Usuarios Discapacitados’ con el fin de garantizar el acceso a espacios físicos, documentación e información, así como la prestación de los servicios financieros en condiciones de igualdad;
- b) En lo relativo al marco conceptual, se modifica el título de la definición de ‘Tasa de Interés Efectiva’ por ‘Tasa Anual Efectiva’, en virtud de que esta tasa incorpora elementos adicionales a los intereses, tales como comisiones, tarifas y otros cargos y para enfatizar que este cálculo debe presentarse en términos anualizados;
- c) En cuanto a los derechos de los usuarios de los productos y servicios financieros, se adiciona el derecho del Usuario a recibir información sobre los posibles costos en que puede incurrir al solicitar una modificación o cancelación anticipada de los contratos, así como su derecho a acceder a la información que sobre él mantienen las entidades de intermediación financiera y cambiaria, pudiendo solicitar la rectificación y eliminación de errores o de información desfasada;
- d) Se incluye un Capítulo sobre las obligaciones generales de las entidades de intermediación financiera y cambiaria, entre las cuales destacan: el deber de recabar la información necesaria sobre los Usuarios para asegurarse que los productos y servicios ofrecidos sean acordes a sus necesidades y capacidades; la obligatoriedad de capacitar al personal que trabaja en contacto directo con los Usuarios, en función de la complejidad de los productos y servicios financieros que ofrecen; el requerimiento de proteger la información de los Usuarios a través de mecanismos adecuados que permitan garantizar su confidencialidad, disponibilidad e integridad;
- e) En cuanto a las informaciones que las entidades de intermediación financiera y cambiara deben proveer al público, se modifica la exigencia de la publicación de

la tasa anual efectiva desagregada por tipo de producto y plazo, debiendo señalar a estos fines la base de cálculos aplicable. De igual forma, incorpora el requerimiento de que se ponga a disposición del público el nombre del ente regulador o supervisor pertinente;

- f) En relación a la información al público por parte de la Superintendencia de Bancos, se modifica para que las estadísticas relativas a las reclamaciones presentadas a las entidades de intermediación financiera y cambiaria, así como las recibidas en la Superintendencia de Bancos, sean publicadas de forma desagregada por entidad de intermediación financiera y por producto y, en cuanto a la publicación de los contratos de adhesión, se especifica que los mismos se encuentren actualizados;
- g) Sobre la revisión de los contratos, se estableció que las entidades de intermediación financiera deberán someter para aprobación por parte de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, los modelos de Contratos de Adhesión y sus modificaciones antes de su implementación y que la citada Oficina contará con un plazo de 30 días calendario para pronunciarse en torno a dicha solicitud de aprobación;
- h) Respecto a las obligaciones de las entidades de intermediación financiera al momento de la contratación de un producto o servicio, se modifica para estipular que el tarifario de servicios entregado como anexo al contrato deberá reflejar todos los costos aplicables, debiendo indicar cuáles de estos son opcionales. Igualmente, se estipula que en los casos en que las entidades de intermediación financiera y cambiaria decidan unilateralmente poner fin a un contrato de manera anticipada, deberán notificar al Usuario en un plazo no inferior a 30 días calendario previo a dicha terminación;
- i) Se modifican aspectos sobre las cláusulas que se consideran abusivas, de manera que se le proporcione al Usuario una lista de al menos 3 empresas que oferten productos o servicios complementarios al producto o servicio principal, a los fines de que este elija el de su conveniencia, de manera que se observe la libertad del Usuario a elegir;

- j) En cuanto a los elementos que tipifican una práctica como abusiva, se especifica que la realización de cargos por productos o servicios ofertados inicialmente de manera gratuita será considerado como una práctica abusiva salvo que la oferta promocional especifique que la misma es transitoria. De igual forma, se introducen modificaciones para delimitar las circunstancias en las cuales será considerada como abusiva la acción de no devolver al Usuario los documentos representativos de garantías hipotecarias o prendarias, en operaciones de otorgamiento de créditos, según aplique;
- k) Se amplía el Artículo sobre la organización del Servicio de Atención al Usuario en las entidades de intermediación financiera y cambiaria, con el objetivo de que dicho servicio incluya la designación de una persona responsable de atención al Usuario de Servicios Financieros con el fin de brindar claridad respecto de la persona a quien se debe contactar para canalizar las consultas, inquietudes y reclamos;
- l) En cuanto a las formalidades para reclamar ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, se dispone que la solución de reclamaciones se realice de forma eficaz, expedita y sin costo para los Usuarios;
- m) Respecto al proceso de reclamación ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, es modificado a fin de establecer un plazo de 30 días calendario para que las entidades de intermediación financiera y cambiaria respondan a la reclamación interpuesta por el Usuario, antes de que este último proceda a presentar su reclamación ante el Organismo Supervisor;
- n) Establecer que la Superintendencia de Bancos, mediante comunicación motivada, podrá solicitar a las entidades de intermediación financiera respuesta a los requerimientos de información en plazos inferiores, en los casos que presenten urgencia, porque se relacionen con organismos estatales o estén siendo ventilados en procesos judiciales no relacionados con la reclamación del cliente; y,
- o) Respecto a las responsabilidades en la educación financiera, se incluyen al Banco Central y a la Superintendencia de Bancos como promotores de los programas de orientación financiera, enfatizando en la coordinación de esfuerzos con la

Superintendencia de Bancos, a fin de evitar la duplicación y potenciar las sinergias;

**CONSIDERANDO** que el proyecto de modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, está estructurado en 8 Títulos, los cuales a su vez integran los Capítulos que exponen de forma detallada los requerimientos y condiciones necesarios para procurar el objetivo del citado Reglamento;

**CONSIDERANDO** que en atención a todo lo expuesto precedentemente, y habiendo sido consensuado con los diferentes sectores interesados, la Gerencia del Banco Central somete a la decisión y aprobación definitiva por parte de la Junta Monetaria el presente proyecto de modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros;

Por tanto, la Junta Monetaria

#### **R E S U E L V E:**

1. Aprobar la versión definitiva de la propuesta de modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, aprobado mediante la Décima Resolución dictada por la Junta Monetaria en fecha 19 de enero del 2006, el cual reza de la forma siguiente:

### **REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**

#### **TITULO I DISPOSICIONES GENERALES**

##### **CAPITULO I OBJETO, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACION**

**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 servicios financieros, así como los procedimientos para la atención oportuna de las 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.

**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 cláusulas ni estipulaciones que impliquen la existencia de supuestos de contratos abusivos; 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 prestación de los servicios.

**Artículo 3. Ámbito de Aplicación.** Las disposiciones de este Reglamento son aplicables a los sujetos obligados siguientes:

- 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 (BNV);
- 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.** Los Usuarios gozan del derecho a presentar sus reclamos, a través de mecanismos ágiles y efectivos, frente a las acciones u omisiones de las entidades de intermediación financiera y cambiaria que les afecten en la prestación de los servicios;
- c) **Equilibrio entre protección de los Usuarios y provisión de servicios financieros a costos accesibles.** La protección de los derechos de los Usuarios debe ser compatible con la provisión de servicios a costos accesibles, teniendo en consideración el costo que implica a las entidades la protección a los usuarios de servicios financieros;
- d) **Libre Elección.** Los productos y servicios financieros deben ser ofertados de forma que el Usuario tenga libertad en su elección;
- e) **Publicidad-Difusión.** Las informaciones de los productos y servicios financieros, a título enunciativo y no limitativo, 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 puestas en conocimiento del público, a través de cualquier medio de comunicación disponible;
- f) **Reglas de Interpretación.** Los contratos empleados por las entidades de intermediación financiera y cambiaria siempre serán interpretados del modo más favorable para los Usuarios en casos de dudas o contradicción en sus cláusulas;
- g) **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, las cuales deben ser exactas, oportunas, completas y detalladas;

- h) **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 y de cumplimiento regulatorio nacional y de acuerdos internacionales; e,
- i) **Trato igualitario para Usuarios Discapacitados.** Las políticas y procedimientos de las entidades de intermediación financiera y cambiaria deben garantizar a las personas con discapacidad física, limitación motora o movilidad reducida, la prestación de los servicios financieros, documentación e información, así como el acceso a los espacios físicos de las mismas.

## **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, 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 han sido establecidas unilateralmente por las entidades de intermediación financiera y cambiaria, de los productos y servicios financieros, sin que el Usuario, para suscribirlo, pueda discutir su contenido;
- c) **Contrato Financiero:** Es aquel mediante el cual se acuerdan los productos y servicios de intermediación financiera o cambiarios de forma convencional;
- d) **Condiciones Variables:** Son las que tratan sobre los costos inherentes a los productos y servicios, sobre las cuales las entidades de intermediación financiera y cambiaria establezcan de forma expresa en los contratos de adhesión y los contratos financieros, su facultad de revisarlas y modificarlas durante la vigencia de los mismos, previa notificación al Usuario;

- e) **Denuncia:** Acción por la cual se informa a la Superintendencia de Bancos sobre un hecho o práctica que se reputa contrario a las disposiciones legales aplicables, que afecta a personas distintas al denunciante, con el objeto de que esta proceda a su investigación y a la aplicación de los correctivos pertinentes;
- f) **Fehaciente:** Se refiere a todo mecanismo que permite establecer el origen y la certeza de la información;
- g) **Educación Financiera:** Proceso por el cual, a través de la información, la enseñanza y el asesoramiento, los Usuarios mejoran su comprensión sobre los productos y servicios financieros, conceptos y riesgos, desarrollando las habilidades y la confianza para adquirir mayor conciencia de las oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, conocer sus derechos y obligaciones y tomar cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar financiero;
- h) **Ley:** Para los fines de este Reglamento es la Ley Monetaria y Financiera No.183-02 de fecha 21 de noviembre del 2002;
- i) **Práctica Abusiva:** Es la acción u omisión reiterada o no, 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;
- j) **Productos y Servicios Financieros y Cambiarios:** Son los instrumentos y gestiones ofrecidos por las entidades de intermediación financiera y cambiaria, conforme a lo dispuesto por la Ley y sus disposiciones legales complementarias;
- k) **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 productos o la prestación de servicios;
- l) **Queja:** Acción por la cual el Usuario informa a la Superintendencia de Bancos sobre un hecho que le afecta, que se reputa contrario a las disposiciones legales

aplicables, con el objeto de que proceda a su investigación y aplique los correctivos pertinentes;

- m) **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 Superintendencia de Bancos, si aplica, la investigación sobre hechos que han violado o limitado sus derechos, exigiendo las medidas y rectificaciones pertinentes;
- n) **Tasa Anual Efectiva:** Es la tasa 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,
- o) **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.

## **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**

**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 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 estas;

- b) Recibir de las entidades de intermediación financiera y cambiaria, orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios que ofrece;
- c) Recibir todos los documentos e informaciones que resulten propias del producto o servicio contratado o prestado, así como de toda modificación posterior a su contratación;
- d) Recibir el producto o servicio, en la forma y condiciones establecidas contractualmente;
- e) Contratar libremente los productos o servicios complementarios prestados por un tercero bajo las condiciones del mercado;
- f) Presentar sus quejas y reclamaciones cuando considere que una acción u omisión de las entidades 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 parte de las entidades de intermediación financiera y cambiaria y de la Superintendencia de Bancos, en los plazos establecidos reglamentariamente, así como su estatus durante el proceso, de forma gratuita, salvo los costos derivados de servicios prestados por terceros para producción de documentos;
- h) Recibir información sobre los costos en que pueden incurrir al solicitar una modificación o cancelación anticipada de los contratos;
- i) Solicitar la modificación o finalización de un producto o servicio por cualquier medio fehaciente;
- j) Obtener la rectificación inmediata de la(s) situación(es) que originaron la reclamación, cuando los resultados de la decisión de la entidad de intermediación financiera y cambiaria o la Superintendencia de Bancos le sean favorables;
- k) Acceder a la información que sobre él generen las entidades de intermediación

financiera y cambiaria, pudiendo solicitar la rectificación y eliminación de errores o información desfasada;

- l) 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, a las Sociedades de Información Crediticia (SIC) y cualquier registro de información existente, sea público o privado, con excepción de las limitaciones legales establecidas;
- m) 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,
- n) Obtener la liberalización de las garantías constituidas, en caso de pignoración de depósitos y otras similares dentro de la misma entidad, a fin de mantener la proporción entre éstas y el saldo insoluto de las obligaciones contraídas, cuando aplique.

## **CAPITULO II OBLIGACIONES GENERALES DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA Y CAMBIARIA**

**Artículo 7. De las obligaciones generales de las entidades de intermediación financiera y cambiaria.** Sin perjuicio de las obligaciones específicas que se establecen en este Reglamento, las entidades deberán:

- a) Recabar la información necesaria sobre los Usuarios para asegurarse que los productos y servicios ofrecidos sean acordes a sus necesidades y capacidades crediticias o de pago;
- b) Capacitar al personal que trabaja en contacto directo con los Usuarios, en función de la complejidad de los productos y servicios financieros que ofrecen;
- c) Proteger la información de los Usuarios a través de mecanismos adecuados que permitan garantizar su confidencialidad, disponibilidad e integridad;

- d) Mantener a disposición del Usuario las informaciones sobre el estado de sus cuentas y demás productos en que se detallen las operaciones realizadas;
- e) Contar con mecanismos de protección contra el fraude, la apropiación y otros usos indebidos; y,
- f) Incorporar en su cultura organizacional una adecuada atención y protección a los Usuarios;

**CAPITULO III**  
**DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCION**  
**AL USUARIO DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

**Artículo 8. De la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos.** La 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 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, en los plazos establecidos en este Reglamento;
- 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 identificar cláusulas abusivas para los Usuarios y requerir su eliminación;
- f) Llevar a cabo las acciones necesarias para evitar el uso de prácticas abusivas por parte de las entidades de intermediación financiera y cambiaria;
- g) 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;
- h) Desarrollar e implementar los mecanismos de defensa que garanticen la protección de los derechos de los Usuarios;
- i) Requerir a las entidades de intermediación financiera 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;
- j) Habilitar canales accesibles para la presentación de las quejas, denuncias y reclamaciones por parte de los Usuarios;
- k) 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,
- l) Servir de mediador o conciliador entre el Usuario y las entidades de intermediación financiera y cambiaria en los casos que correspondan.

**TITULO III**  
**DE LA INFORMACION AL PUBLICO Y LA PUBLICIDAD**

## **CAPITULO I DE LA INFORMACION Y LA PUBLICIDAD**

**Artículo 9. 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, oportuna y actualizada, al menos, las informaciones indicadas a continuación:

- a) Las tasas de interés efectiva anual, activa o pasiva, según corresponda, indicando su base de cálculo, desagregadas por producto, plazo y monto del capital;
- b) Los métodos de cálculo de los intereses;
- c) Las tasas de cambio de las monedas extranjeras en relación a la nacional;
- d) Los modelos de los Contratos de Adhesión empleados;
- e) Los tarifarios vigentes, presentados bajo los formatos establecidos mediante el Instructivo de Aplicación de este Reglamento;
- f) La operatividad y características 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 memorias y estados financieros;
- j) Los seguros o mecanismos de cobertura obligatorios;
- k) Las penalidades que se establezcan en los contratos;
- l) Las políticas de uso e intercambio de información personal del Usuario; y,

m) El ente regulador o supervisor pertinente.

**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.

**Párrafo II.** Las entidades de intermediación financiera y cambiaria deberán abstenerse de hacer uso de publicidad engañosa.

**Párrafo III.** Toda 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; y,
- 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.

**Párrafo V.** Cuando entidades de intermediación financiera realicen actividades publicitarias para la promoción de sus servicios financieros, que incluyan ofertas sobre tasas de interés, éstas deberán ser expresadas en forma anualizada.

**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 10. Contenido, medios y forma de la publicación de Informaciones.** La Superintendencia de Bancos podrá, mediante Instructivo, precisar el contenido, los medios y la forma en que las entidades de intermediación financiera y cambiaria deberán publicar las informaciones enumeradas en el Artículo anterior.

**Artículo 11. 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, tales como, material escrito, difundido a través de medios de amplio acceso, brochures, portales de Internet y correo electrónico, entre otros.

**Artículo 12. 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 y mantener disponible por medios fehacientes, entre otras, informaciones oportunas y actualizadas, sobre lo siguiente:

- 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 desagregadas por entidad de intermediación financiera y por producto, relativas a las reclamaciones presentadas a las entidades de intermediación financiera y cambiaria, así como las recibidas en la Superintendencia de Bancos;
- d) Las tasas activas y pasivas efectivas de los diferentes productos, así como los cargos, comisiones y tarifas por los servicios prestados por las entidades de intermediación financiera, de forma desagregada, incluyendo la base de cálculo sobre la cual se aplican las mismas; y,

- e) Los modelos de Contratos de Adhesión registrados y actualizados.

## **TITULO IV DE LA CONTRATACION**

### **CAPITULO I DE LOS CONTRATOS FINANCIEROS Y DE ADHESION**

**Artículo 13. Principios y Derechos en los Contratos.** Los Contratos Financieros y de Adhesión deben contener los principios y derechos que, en beneficio mutuo de las partes, consagran la Constitución de la República Dominicana, la Ley Monetaria y Financiera y sus disposiciones complementarias, y estar en consonancia con los manuales de procedimientos, políticas y controles internos de las entidades de intermediación financiera y cambiaria.

**Artículo 14. 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 y después de su suscripción, mediante soporte impreso, electrónico u otro medio que la Superintendencia de Bancos determine.

**Artículo 15. 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 pactados por las partes, conforme a la Ley. En ese sentido, deberán observar y contener, sin que sean limitativos, los aspectos que a continuación se indican:

#### **1. Aspectos de Forma:**

- a) Las generales de las partes: En caso de persona física, el (los) nombre(s), apellido(s), nacionalidad, estado civil, domicilio y documento de identidad; y en el caso de persona jurídica, la denominación social, el

número de Registro Nacional de Contribuyente (RNC), el número de Registro Mercantil y domicilio, además de las generales de su representante legal;

- 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 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 al momento de su suscripción.

## **2. Aspectos de Fondo:**

- a) Descripción detallada de los productos o servicios que dan origen al contrato;
- 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.

### **2.1. En los casos que aplique:**

- a) Monto total de la obligación contraída o de la transacción de que se trate, expresada en términos monetarios, cuando corresponda;
- b) Monto y cantidad de cuotas, forma y lugar de pago 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 y en los servicios a precios variables, establecer cláusulas o condiciones relativas a las revisiones o ajustes de la tasa; 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.

**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.

**Artículo 16. Interpretación de las Cláusulas o Prácticas en caso de Duda o Contradicción.** En caso de duda o contradicción sobre una cláusula o práctica, la Superintendencia de Bancos deberá interpretarla en la forma más favorable para el Usuario.

**Artículo 17. Revisión de los Contratos.** Las entidades de intermediación financiera deberán someter para aprobación por parte de la Superintendencia de Bancos, los modelos de contratos de adhesión y sus modificaciones antes de su implementación.

**Párrafo I.** La Superintendencia de Bancos contará con un plazo de treinta (30) días calendario para pronunciarse en torno a la solicitud de aprobación.

**Párrafo II.** Sin perjuicio de lo indicado, la Superintendencia de Bancos tendrá facultad para revisar 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. Si el contrato fue previamente autorizado por la Superintendencia de Bancos y posteriormente se

identifican cláusulas abusivas, las entidades de intermediación financiera deberán incorporar de inmediato las observaciones que sean indicadas por la Superintendencia de Bancos, las cuales surtirán efectos para los nuevos contratos.

**Párrafo III.** Las entidades de intermediación financiera y cambiaria deberán incorporar en los modelos de contratos revisados y aprobados por la Superintendencia de Bancos, la inscripción siguiente:

“Contrato Aprobado por Superintendencia de Bancos mediante Oficio No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_”.

**Párrafo IV.** En caso de que una autorización corresponda a una cláusula, la referida inscripción deberá ser incluida al pie de la misma, en adición a la que corresponda al contrato, de la forma siguiente:

“Cláusula Aprobada por Superintendencia de Bancos mediante Oficio No. \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_”.

## **CAPITULO II OBLIGACIONES Y FACULTADES DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA Y CAMBIARIA**

**Artículo 18. 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, sin perjuicio de otras que correspondan, con las obligaciones siguientes:

- a) Entregar al Usuario una copia del contrato suscrito hasta que le sea entregado el original correspondiente, una vez agotadas las formalidades para su legalización o registro, según proceda; y,
- b) Entregar los anexos del contrato que sirven como parte integral del mismo, entre los que se encuentran, los siguientes:
  - i. Tarifario de servicios que refleje en forma detallada, todos los costos aplicables al producto o servicio contratado y los demás cargos que no se

encuentren expresamente establecidos en el contrato, haciendo indicación de aquellos que son opcionales;

- 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;
- 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 estimados que se pudieran generar por incumplimiento del contrato; y,
- v. Entregar al Usuario cualquier documento o, en su defecto, darle las explicaciones que se requieran para su buen uso y entendimiento del producto o servicio contratado, y de los compromisos que este asume.

**Artículo 19. Obligaciones Durante la Vigencia del Contrato.** Durante la vigencia del contrato, las entidades de intermediación financiera y cambiaria tienen las obligaciones siguientes:

- a) Proporcionar el producto o servicio financiero contratado por el Usuario, en la forma y condiciones pactadas;
- b) Notificar al Usuario toda modificación a 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;
- c) Entregar, a requerimiento del Usuario, el recibo de los pagos realizados con detalle de cómo han sido aplicados, mediante cualquier soporte físico o electrónico. 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,

- d) Procurar el consentimiento expreso del Usuario en aquellos casos en los que la modificación de las condiciones del contrato financiero se refiera a aspectos no reservados como variables en el mismo.

**Artículo 20. 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 manera anticipada, 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 actos ilícitos, para lo cual deberán notificar al Usuario dentro de los cinco (5) días posteriores a la terminación.

**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 podrá cobrar penalidad por dicho concepto, siempre que la cancelación del producto se produzca previa a la entrada en vigencia de dichos cambios.

### **CAPITULO III DE LAS CLAUSULAS ABUSIVAS**

**Artículo 21. Prohibición de Cláusulas Abusivas en los Contratos.** Las entidades de intermediación financiera y cambiaria deberán observar las disposiciones de este Reglamento, particularmente, las relativas a la prohibición de las cláusulas abusivas en todos los contratos que suscriban con los Usuarios.

**Artículo 22. Cláusulas Abusivas.** Se consideran cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, contratos financieros y cualquier documento complementario a los mismos aquellas que:

- a) Exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de la entidad de intermediación financiera y cambiaria por problemas o incumplimientos en los productos o servicios contratados, que puedan ocasionar daños o perjuicios a los Usuarios;

- 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 o explicados al Usuario en forma previa o en el momento de la suscripción del contrato;
- d) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del Usuario;
- e) Permitan a las entidades de intermediación financiera y cambiaria modificar unilateralmente los aspectos no reservados como variables en el contrato;
- f) 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 constituya elemento indispensable para la prestación del producto o servicio; y,
- g) Limiten la libertad de elección del Usuario en la contratación de un producto o servicio complementario, prestado por un tercero e indispensable para la cobertura del riesgo de la entidad de intermediación financiera y cambiaria. A tales efectos, al usuario se le deberá proporcionar una lista de al menos tres (3) empresas que oferten el producto o servicio complementario, a los fines de que este elija el de su conveniencia.

#### **CAPITULO IV DE LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS**

**Artículo 23. 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 24. Prácticas Abusivas.** Para efectos de este Reglamento se consideran Prácticas Abusivas, las siguientes:

- 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, salvo que la oferta promocional especifique que es transitoria;
- 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, en aquellos tipos de servicios donde corresponda;
- g) Rescindir de manera unilateral un contrato sin la oportuna notificación, salvo las excepciones contempladas en este Reglamento;
- 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;
- i) Realizar contratos verbales con los Usuarios en los cuales se definan los términos y condiciones generales que deberían ser estipulados de forma documental;
- 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 de crédito con garantía hipotecaria, el Duplicado del Certificado de Título una vez haya sido entregado a la entidad de intermediación financiera o el Duplicado del

Certificado de Título cuando este sea saldado;

- l) No devolver al Usuario, en los casos de operaciones con garantía prendaria, el ejemplar del título o documento de propiedad entregado para garantizar la deuda, una vez haya sido inscrita la prenda correspondiente o cuando sea saldado el crédito garantizado, según requerimiento del Usuario;
- m) Consignar dos o más cargos destinados a cubrir un mismo costo en los productos o servicios prestados u ofertados;
- n) Consignar o cobrar cargos por errores técnicos o deficiencias no atribuibles al Usuario de los instrumentos de pagos; y,
- o) Emplear medidas para la recuperación o cobro de deudas que perjudiquen a los Usuarios de servicios financieros y que vayan en contra de sus derechos.

## **CAPITULO V DE ALGUNOS MECANISMOS ESPECIALES DE CONTRATACION**

**Artículo 25. 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.

**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.

## **TITULO V**

## **DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS Y DENUNCIAS**

### **CAPITULO I DE LAS RECLAMACIONES SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**

**Artículo 26. Admisión de las Reclamaciones.** Las entidades de intermediación financiera y cambiaria están obligadas a cumplir con el procedimiento descrito en este Reglamento para admitir una Reclamación, siempre que exista entre estas y el reclamante una relación contractual o un interés legítimo, y que el Usuario manifieste su interés de formalizar el proceso de reclamación, debido a su inconformidad con una acción u omisión asumida por la entidad de intermediación financiera, identificada de manera puntual, salvo que se trate de una solicitud de servicios.

### **CAPITULO II DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**Artículo 27. 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:

- a) Relación clara y precisa de las funciones o responsabilidades que se le atribuyen;
- 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,
- 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.

**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.

### **CAPITULO III OBLIGACIONES Y FACULTADES DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA Y CAMBIARIA**

**Artículo 28. 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 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 en relación a las reclamaciones, quejas, denuncias o solicitudes de información financiera, 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 de hasta cinco (5) días calendario, 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 Superintendencia de Bancos, con relación a los casos de reclamaciones, sin perjuicio de las vías recursivas previstas en derecho contra los actos administrativos;
- e) Remitir un informe a la Superintendencia de Bancos de las reclamaciones

recibidas, a cuyos efectos, dicho Órgano deberá proporcionar los formatos correspondientes;

- f) Cumplir con la remisión de los reportes que requiera la Superintendencia de Bancos conforme lo establecido en los Instructivos correspondientes. Las entidades de intermediación financiera y cambiaria deberán presentar trimestralmente, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al término del trimestre que corresponda, en formato electrónico, un reporte con las informaciones siguientes:
  - i. Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas de acuerdo a lo establecido en los requerimientos de información vigentes compiladas por tipo de producto, que incluya como mínimo el número de identificación del reclamo, generales del reclamante, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones e importes afectados; y,
  - ii. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Usuario.
- 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.

**Párrafo.** La Superintendencia de Bancos, si lo estima necesario, 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.

**Artículo 29. Obligaciones y Facultades de la Superintendencia de Bancos.** La Superintendencia de Bancos tendrá, en relación a las reclamaciones, las obligaciones y facultades que se indican a continuación:

- a) Declarar la inadmisibilidad de las reclamaciones que no cumplan con los requisitos establecidos;

- 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 todo documento e información que estime necesarios para la evaluación del caso y oportuna decisión sobre la reclamación;
- d) Requerir a las entidades de intermediación financiera 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
- e) Informar a requerimiento de los Usuarios y las entidades de intermediación financiera y cambiaria sobre el estado de sus reclamaciones.

**Artículo 30. Formalidades para Reclamar ante la Superintendencia de Bancos.** Los Usuarios tendrán el derecho a interponer sus Reclamaciones, siempre que las mismas hayan sido presentadas previamente ante la entidad de intermediación financiera y cambiaria, conforme a lo previsto en este Reglamento y en las normas complementarias dictadas al efecto.

**Párrafo I.** 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 las mismas.

**Párrafo II.** La solución de reclamaciones debe realizarse en base a la aplicación de procedimientos abreviados que las resuelvan de modo eficaz, expedito y sin costo para los usuarios, a excepción de los cargos que se generen por concepto de solicitud de documentos a terceros, cuando las mismas sean desfavorables a los Usuarios.

#### **CAPITULO IV RECLAMACIONES INADMISIBLES POR ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

**Artículo 31. Inadmisibilidad de las Reclamaciones.** La Superintendencia de Bancos 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;
- c) Que se encuentren fuera de los plazos establecidos en este Reglamento;
- d) Reclamaciones que no sean realizadas por el Usuario titular del servicio o su representante legal, debidamente acreditado; y,
- e) Cuando las reclamaciones sean realizadas contra entidades no reguladas por la Ley, cuando éstas no correspondan a captaciones de recursos.

## **CAPITULO V**

### **RECLAMACIONES ANTE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA Y CAMBIARIA Y LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

**Artículo 32. Recepción y Decisión de las Reclamaciones ante las Entidades de Intermediación Financiera.** 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.

**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 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.

**Artículo 33. Recepción y Decisión de las Reclamaciones ante la Superintendencia de Bancos.** En caso de que las entidades de intermediación financiera y cambiaria no respondan la reclamación en el plazo establecido de treinta (30) días calendario 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 Superintendencia de Bancos, contado a partir de la fecha en que debió ser emitida la respuesta o de la notificación de la misma.

**Artículo 34. 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 indicadas en el Artículo 30 de este Reglamento.

**Párrafo.** La Superintendencia de Bancos 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 dicho Órgano.

## **CAPITULO VI DEL EFECTO TEMPORAL Y DEFINITIVO DE LAS RECLAMACIONES**

**Artículo 35. Del Efecto Temporal de las Reclamaciones.** La interposición de una reclamación frente a las entidades de intermediación financiera y cambiaria, o

por ante la Superintendencia de Bancos, 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 trate de reclamos por transacciones o cargos no reconocidos.

**Artículo 36. 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 desde el momento en que se realizó la operación, cuando se trate de reclamaciones por transacciones y cargos no reconocidos.

## **CAPITULO VII DE LAS DENUNCIAS Y QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

**Artículo 37. 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 Superintendencia de Bancos.

**Párrafo.** Adicionalmente, la Superintendencia de Bancos podrá recibir denuncias y quejas relativas a personas físicas o jurídicas que realicen intermediación financiera o cambiaria sin contar con la autorización correspondiente.

## **TITULO VI DEL SERVICIO DE INFORMACION FINANCIERA Y LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

### **CAPITULO I DE LA INFORMACION FINANCIERA**

**Artículo 38. Objetivo del Servicio de Información Financiera.** La Superintendencia de Bancos dispondrá de un servicio de información 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 facultadas para recibir la información de acuerdo con lo establecido por la Ley.

**Artículo 39. Formalidades para Presentación de las Solicitudes.** Para fines de admisión a trámite, las solicitudes de información financiera deberán contener, como mínimo, las informaciones siguientes:

- 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 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 el presente Artículo.

**Artículo 40. Plazo para Respuesta a las Solicitudes.** La Superintendencia de Bancos 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 el Instructivo correspondiente.

**Párrafo.** La Superintendencia de Bancos, mediante comunicación motivada, podrá solicitar a las entidades de intermediación financiera respuesta a los

requerimientos de información en un plazo inferior al previsto en el literal c) del Artículo 28 de este Reglamento, 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 EDUCACIÓN FINANCIERA**

### **CAPITULO I RESPONSABLES DE LA EDUCACION FINANCIERA Y SU COORDINACION**

**Artículo 41. Responsables de la Educación Financiera.** El Banco Central y la Superintendencia de Bancos promoverán programas de educación y orientación financiera, en materia de sus respectivas competencias, priorizando a los Usuarios de productos y servicios financieros, con el objeto de contribuir al proceso de bancarización. Estos programas deberán orientarse a satisfacer, de forma permanente y actualizada, las necesidades concretas de información, en torno a las entidades de intermediación financiera, los productos y servicios que ofrecen y los derechos y obligaciones derivados de las relaciones contractuales. La Superintendencia de Bancos y el Banco Central deberán coordinar esfuerzos a fin de potenciar las sinergias, sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 42 de este Reglamento.

**Artículo 42. 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 43. Aplicación de Sanciones.** Las entidades de 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 44. Coordinación con Organismos Sectoriales.** La Superintendencia de Bancos podrá coordinar con los demás organismos sectoriales responsables de la protección de los derechos de los Usuarios 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. Esta Resolución deberá ser publicada en uno o más diarios de amplia circulación nacional, 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.”

Publicado: **16 abril, 2015**