



## **DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS SOBRE EL TRATAMIENTO Y RELACIÓN CON LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS Y COBRO DE DEUDAS.**

### **Preámbulo:**

**CONSIDERANDO:** la importancia de una buena y sana relación entre los usuarios de los servicios financieros y las entidades de intermediación financiera, lo cual redundará en el desarrollo, eficiencia, fortalecimiento y estabilidad del sistema financiero nacional;

**CONSIDERANDO:** el rol fundamental que tienen las entidades de intermediación financiera en el conjunto de la sociedad, lo cual ha motivado el surgimiento de declaraciones como los "Principios de Banca Responsable (PBR)", impulsados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI), y el apoyo de cientos de bancos alrededor del mundo;

**CONSIDERANDO:** que si bien existen diferentes ámbitos en los que se relacionan los usuarios de servicios financieros y las entidades de intermediación financiera, las operaciones de crédito, el manejo de las carteras derivadas de estas y las posibles gestiones de cobro, cuando correspondan, concentran especial relevancia por la natural concentración de obligaciones y prerrogativas contractuales, legales y regulatorias aplicables a las partes;

**CONSIDERANDO:** que de manera especial en estas situaciones las entidades de intermediación financiera tienen el interés de fomentar un trato justo, equitativo y fundado en normas y principios comunes que permitan aumentar la relación de confianza y compromiso mutuo entre estos;

**CONSIDERANDO:** Que como muestra fehaciente del tratamiento adecuado que las entidades financieras estarían fomentando mediante estos principios en sus gestiones de cobranzas, para protección de sus clientes usuarios financieros, están la implementación de cláusulas que regulen estos requerimientos en los contratos aplicables, lanzamiento e implementación de programas de educación continua tanto a su personal, como extendido a sus proveedores de servicios tercerizados de cobranzas y adquirentes de carteras de crédito, así como auditorías internas para monitorear el debido cumplimiento de estos procesos y encuestas esporádicas con los clientes para evaluar sus niveles de acogida a los mismos.

En consecuencia, la Asociación de Bancos Múltiples de la República Dominicana, Inc., adopta la siguiente "**DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS SOBRE EL TRATAMIENTO Y RELACIÓN CON LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS Y COBRO DE DEUDAS**", como compromiso común que debe primar en estas relaciones, con el propósito de procurar un eficiente, justo y digno proceso de gestión y cobro de deudas por parte de los Bancos Múltiples (en lo adelante los "Asociados"), respecto de sus clientes usuarios de servicios financieros:



### **PRINCIPIO #1: Sobre el cumplimiento del marco legal y regulatorio.**

Nuestros Asociados procurarán actuar siempre bajo el marco legal y regulatorio dictado por los poderes públicos y los entes reguladores competentes y de acuerdo con las normas, códigos y principios de ética y conducta relacionadas a las actividades que ejercen, propiciando a su vez ejecutar un proceso de gestión de cartera de créditos y cobro de deudas a sus clientes usuarios de servicios financieros, de forma apegada a altos estándares de calidad y observando en todo caso los principios y reglas jurídicas aplicables, extendiendo este mismo tratamiento a sus proveedores de servicios de cobros que les asisten en las gestiones de cobranzas tercerizadas.

### **PRINCIPIO #2: Sobre el trato digno y justo.**

Nuestros Asociados procurarán establecer criterios internos que aseguren que los procesos de gestión de cartera de créditos y cobros de deudas, se rijan por el trato cortés, digno y justo respecto de sus clientes usuarios de los servicios financieros en cuestión. A su vez, estos procurarán incluir cláusulas en los contratos correspondientes, que obliguen a las personas jurídicas o físicas que adquieran cartera de créditos de estos, incluyendo a su personal, a seguir, al menos, los mismos criterios de trato que los fijados por la entidad, condicionando su incumplimiento a la rescisión de los contratos suscritos o la no venta o cesión de otros créditos por un período de tiempo determinado.

### **PRINCIPIO #3: Sobre la delegación del proceso de gestión y cobro de deudas.**

Nuestros Asociados procurarán al momento de contratar o acordar cualquier delegación y/o tercerización de sus actividades de gestión de cobro de deudas, incluir cláusulas o reglas expresas en los acuerdos suscritos, tendentes a exigir a dichos apoderados, altos estándares en sus procesos de cobros y que los mismos se encuentren en todo momento apegados al marco legal y regulatorio aplicable, así como al trato digno y justo contenido en el principio 2, condicionando su incumplimiento a la rescisión de los contratos suscritos o la no venta o cesión de otros créditos por un período de tiempo determinado.

### **PRINCIPIO #4: Sobre la venta de carteras de créditos y su cobro.**

Nuestros Asociados procurarán al momento de realizar ventas o cesiones de carteras de créditos, incluir cláusulas o reglas expresas en los acuerdos suscritos, que obliguen a sus adquirientes a altos estándares en sus procesos de cobros y que los mismos se encuentren en todo momento apegados al marco legal y regulatorio aplicable, así como al trato digno y justo contenido en el principio 2, condicionando su incumplimiento a la rescisión de los contratos suscritos o la no venta o cesión de otros créditos por un período de tiempo determinado.



**PRINCIPIO #5: Sobre la orientación, capacitación y educación financiera permanente.**

Nuestros Asociados procurarán mantener un constante proceso de orientación y capacitación a su personal interno, de forma que los principios de esta Declaración, así como las condiciones legales, regulatorias y contractuales aplicables en esta materia sean conocidas a cabalidad y se fomente su correcto reconocimiento y aplicación. En este mismo sentido, los Asociados procurarán incluir estos criterios de orientación y capacitación como una obligación esencial de aquellos terceros que, conforme a los principios 3 y 4, asuman la función de gestión de carteras de créditos y cobros de deudas por efectos de delegación o cesión, incluyendo la potestad de la entidad de rescindir los acuerdos o no volver a contratar con estos terceros por un tiempo determinado, en casos de incumplimiento.

Nuestros Asociados también procurarán, incluir en sus programas de educación financiera, los temas y tópicos necesarios para que sus clientes usuarios de los servicios financieros, conozcan y comprendan los aspectos relacionados con los procesos de gestión y cobro de deudas, los derechos y obligaciones que les asisten y los procedimientos y consecuencias que los impagos podrían eventualmente tener. Del mismo modo, propiciarán implementar los controles internos necesarios para que los departamentos de Cumplimiento y Auditoría, monitoreen el debido manejo de estos programas de educación y principios éticos.

*Aprobado mediante reunión de Junta Directiva de la Asociación de Bancos Múltiples de la República Dominicana, Inc. (ABA), en fecha 18 de agosto de 2021.*