



28 de febrero de 2006 • Sto. Dgo., R. D. • Año II, Volumen XIX

Resumen Ejecutivo: Reglamento de Protección al usuario de Servicios Financieros. Por J. Velázquez Morales.

En fecha 19 de enero de 2006 se hizo de público conocimiento la Décima Resolución de la JM, la cual aprueba la versión definitiva del "Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros". A continuación síntesis de su contenido:

Disposiciones Generales. El reglamento, establece los criterios que se utilizarán para 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 este sentido se establecen los lineamientos para formatos de contratos financieros y los contratos de adhesión, que utilizan las entidades de intermediación financiera 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 la Superintendencia de Bancos, para la atención de quejas, denuncias y reclamos que se deriven de la prestación de los servicios.

Obligaciones y facultades del Usuario de Servicios Financieros. Entre una variedad de nuevas potestades toda persona física o jurídica que utilice los servicios o adquiera los productos de una entidad de intermediación financiera tiene derechos de: Obtener de la entidad de intermediación financiera el o los documentos, donde se establezcan los términos y condiciones del producto o servicio en su forma originalmente pactada; recibir el producto o

servicio financiero que ha contratado, en la forma y condiciones pactadas; obtener las informaciones sobre todas las consecuencias que se deriven del incumplimiento y del no pago de lo acordado en las condiciones y plazos establecidos, así como 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; presentar sus quejas, reclamaciones y denuncias ante la entidad financiera o por ante la SIB o por ante los tribunales judiciales, según corresponda. Previa presentación por ante la entidad de intermediación financiera correspondiente.

Mientras que, de otro lado, los usuarios tendrán las obligaciones siguientes: a) canalizar sus reclamaciones y denuncias ante la entidad de intermediación financiera o la SIB, según corresponda, en la forma y plazos establecidos por este Reglamento y; b) cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato bancario.

Obligaciones de las Entidades de Intermediación Financiera. Las entidades de intermediación financiera están obligadas a respetar las disposiciones antes señaladas. Asimismo, deberán: a) entregar al cliente original del (los) contrato (s) suscrito (s) donde se detalle en la forma más desagregada posible, las diferentes partidas que integren el costo de la operación expresado en términos anuales; b) abstenerse de cobrar al cliente montos por conceptos no expresamente pactados entre las partes y de realizar contratos verbales, conforme a las disposiciones contenidas en la LMF. A excepción de aquellos cargos por conceptos derivados de disposiciones legales emitidas con posterioridad; c) dar cumplimiento a las decisiones que emanen de la Superintendencia



de Bancos con relación a los casos de reclamaciones o denuncias; d) remitir un informe a la Superintendencia de Bancos de las reclamaciones recibidas, de conformidad con el literal c) del Artículo 52 de la Ley, a cuyos efectos la Superintendencia de Bancos deberá proporcionar los formatos correspondientes; e) poner a disposición de los usuarios toda información que los oriente sobre el procedimiento que deberán seguir para la presentación, atención y solución de reclamaciones; entre otras.

De los Contratos Bancarios y de Adhesión.

Los contratos bancarios y de adhesión son los formularios que utilizan las entidades de intermediación financiera en sus operaciones y, como tal, deberán formar parte de sus manuales de procedimientos, políticas y controles relativos a la gobernabilidad interna. Deberán reflejar y recabar información clara y precisa sobre los compromisos contraídos por las partes y los derechos de las mismas.

Supuestos de Contratos Abusivos. La SIB tiene plena capacidad para calificar existencia de elementos materiales suficientes que tipifiquen un contrato como abusivo. Cuando la SIB determina que un contrato de adhesión o contrato bancario contiene cláusulas abusivas, la entidad de intermediación financiera se encuentra obligada a modificarlo en el sentido que la primera le indique. Una vez revisados y aprobados los modelos de contratos de adhesión por la SIB, se requerirá de la aprobación de dicho organismo para realizar cualquier modificación posterior a los mismos.

Reclamaciones ante la Entidad De Intermediación Financiera. Los usuarios de los servicios tienen derecho de presentar una reclamación frente cualquier hecho que considere que está violentando o en su perjuicio, los términos del contrato suscrito. Las reclamaciones deberán presentarse por escrito,

debiendo anexar los documentos que sustenten dicha reclamación y contribuyan a la investigación y solución de la misma. Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones en un período no mayor de cuatro (4) años, contado a partir del momento en que se produce el hecho; la reclamación deberá ser firmada por el usuario titular del servicio o su representante legal designado por escrito, mediante poder bajo firma privada.

El artículo 16 establece que las entidades de intermediación financiera deberán responder dichas reclamaciones dentro del plazo de 30 días calendario, contados a partir de la fecha de recepción de la reclamación. Transcurrido el plazo sin que la entidad haya respondido o si la respuesta no satisface a criterio del usuario, éste podrá presentar dicha reclamación por ante la SIB. Una vez notificada, o informada de manera escrita con acuse de recibo la respuesta de la reclamación por parte de la entidad de intermediación financiera, el usuario dispondrá de un plazo de 2 meses, contado a partir de la fecha de recepción de la respuesta, para presentar de manera escrita su reclamación por ante la SIB.

De la organización del Departamento de Servicio de Atención a los Usuarios en las Entidades de Intermediación Financiera. De conformidad a las disposiciones del artículo 20, las entidades de intermediación financiera deberán organizar internamente el Departamento de Servicios de Atención de Consultas, Quejas y Reclamaciones a los Usuarios. Esta organización deberá incluir como mínimo lo siguiente: a) la relación clara y precisa de las funciones o responsabilidades que se le atribuyen; b) la políticas, procedimientos y controles internos que deberán seguirse en la entidad para la atención de consultas, quejas y reclamos y; c) el sistema de registro y control de reclamaciones, y la manera en que se deberán conservar estos



28 de febrero de 2006 • Sto. Dgo., R. D. • Año II, Volumen XIX

registros por un tiempo mínimo de dos (2) años, contado a partir de la fecha de su recepción.

División de Servicios Y Protección al Usuario.

El objeto y las funciones de la División de Servicios y Protección al Usuario de la SIB, será atender las consultas, denuncias y reclamaciones que presenten por ante la SIB los usuarios de los servicios que prestan las entidades de intermediación financiera, las mismas entidades de intermediación financiera, así como también el Poder Judicial u otras instancias gubernamentales; orientar a los usuarios para la adecuada presentación de sus quejas, denuncias y reclamaciones; emitir informes de investigaciones realizadas a solicitud de las autoridades tributarias o de los organismos judiciales competentes; servir de mediador o conciliador entre el usuario y las entidades de intermediación financiera en los casos que correspondan; entre otras de conformidad a la legislación vigente.

Requerimientos de información. Las entidades de intermediación financiera deberán presentar trimestralmente, a la SIB, dentro de los 5 días siguientes al trimestre que corresponda, en formato electrónico, un informe con las informaciones siguientes: a) resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, con información sobre su número de identificación del reclamo, generales del reclamante, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones, y cuantías e importes afectados y; b) resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.

Si lo estima necesario, la SIB podrá solicitar a las entidades de intermediación financiera

que remitan informes relativos a la situación o grado de ejecución en que se encuentran los reclamos de sus clientes.

Sanciones. Las entidades de intermediación financiera que infrinjan las disposiciones contenidas en el 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.

El reglamento concede un plazo de 60 días calendario, contado a partir de la fecha de entrada en vigencia del mismo, para que las entidades de intermediación financiera adecuen y remitan a la SIB los modelos de contratos de adhesión que utilizan en la actualidad, a los fines de determinar si los mismos no contienen supuestos de contratos abusivos. Asimismo le concede a las entidades de intermediación financiera un plazo de 60 días, contados a partir de la fecha de su vigencia, para crear el Departamento de Servicios de Atención de Consultas, Quejas y Reclamaciones a los Usuarios.

Redacción: Jesenia Velázquez

Edición: Angélica Noboa Pagán.

NOBOA PAGÁN – Abogados

Av. Los Próceres, Plaza Diamond, Arroyo Hondo

Teléfono (809) 334.5717 • Fax (809) 334.5716

Los boletines anteriores de AR se encuentran publicados en español e inglés en nuestro sitio en la red www.noboapagan.com Si desea recibir regularmente AR, escribanos a anoboa@noboapagan.com y será integrado a su lista de distribución.

Actualidad Regulatoria un servicio gratuito en línea de la firma NPA dirigido a los sectores empresarial, público, profesional y académico.