

-DESIGNACIÓN-
RESOLUCIÓN JM 260319-03

-FECHA-
2026/03/19

-TÍTULO-
TERCERA RESOLUCIÓN DE FECHA 19 DE MARZO DEL 2026 QUE AUTORIZA LA PUBLICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN INTEGRAL DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

-MODIFICACIÓN-
DÉCIMA RESOLUCIÓN DE FECHA 19 DE ENERO DEL 2006
PRIMERA RESOLUCIÓN DE FECHA 5 DE FEBRERO DEL 2015
CUARTA RESOLUCIÓN DE FECHA 30 DE FEBRERO DEL 2015

-DESCRIPTORES-
AUTORIZACIÓN PUBLICACIÓN; MODIFICACIÓN INTEGRAL; REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS; USUARIOS; PRODUCTOS; SERVICIOS FINANCIEROS; BANCO CENTRAL; SUPERINTENDENCIA DE BANCOS; CONDUCTA DE MERCADO

-TEXTO-

JUNTA MONETARIA
ADMINISTRACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA

AVISO

Para los fines procedentes, la Junta Monetaria ha dictado su **Tercera Resolución** en fecha **19 de marzo del 2026**, cuyo texto se transcribe a continuación:

“**VISTA** la comunicación núm.9638 de fecha 25 de agosto del 2025, dirigida al Gobernador del Banco Central y Presidente de la Junta Monetaria, mediante la cual el Gerente de dicha Institución remite la solicitud de aprobación definitiva de la propuesta de modificación integral del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, aprobado para consulta pública mediante la Cuarta Resolución de la Junta Monetaria del 5 de septiembre del 2024;

VISTA la Constitución de la República Dominicana, proclamada en fecha 27 de octubre del 2024;

VISTA la Ley núm.183-02 Monetaria y Financiera de fecha 21 de noviembre del 2002 y sus modificaciones;

.../

VISTA la Ley núm.358-05 General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, de fecha 9 de septiembre del 2005;

VISTA la Ley núm.107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, de fecha 6 de agosto del 2013;

VISTA la Ley núm.172-13 que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados, promulgada en fecha 13 de diciembre del 2013;

VISTA la Ley núm.249-17 del Mercado de Valores de la República Dominicana, de fecha 19 de diciembre del 2017 y sus modificaciones;

VISTO el Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado mediante la Primera Resolución dictada por la Junta Monetaria en fecha 7 de febrero del 2013;

VISTO el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, aprobado mediante la Primera Resolución dictada por la Junta Monetaria en fecha 5 de febrero del 2015 y su modificación;

VISTO el Reglamento de Subagente Bancario, aprobado mediante la Quinta Resolución dictada por la Junta Monetaria en fecha 25 de enero del 2024;

VISTO el Reglamento de Sistemas de Pago, aprobado por la Junta Monetaria mediante la Segunda Resolución de fecha 28 de agosto del 2025 y sus modificaciones;

VISTA la Cuarta Resolución dictada por la Junta Monetaria en fecha 5 de septiembre del 2024, que autorizó la publicación para fines de consulta pública de la propuesta de modificación integral del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros;

VISTA la propuesta de modificación integral del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros;

VISTA la Matriz comparativa en la que se presentan las modificaciones propuestas y observaciones al Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros;

VISTOS los demás documentos que integran este expediente;

CONSIDERANDO que la Junta Monetaria aprobó el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, mediante la Décima Resolución de fecha 19 de enero del 2006, que estableció el marco normativo orientado a la protección de los derechos de los usuarios, mediante disposiciones sobre transparencia, condiciones de contratación y atención de reclamaciones, en consonancia con lo previsto en los artículos 52 y 53 de la Ley Monetaria y Financiera;

CONSIDERANDO que mediante la Primera Resolución de fecha 5 de febrero del 2015 y la Cuarta Resolución de fecha 30 de septiembre del 2015, la Junta Monetaria aprobó la modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, con el objetivo de adecuar la normativa a los principios y mejores prácticas internacionales e incorporar disposiciones relativas a los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo, en consonancia con la legislación vigente en la materia;

CONSIDERANDO que en el año 2022, como parte del proyecto de fortalecimiento de la protección de los usuarios de servicios financieros, el Banco Mundial, a requerimiento de la Superintendencia de Bancos, realizó el estudio denominado ‘Evaluación del Marco de Protección al Consumidor Financiero del Sector Bancario’ en la República Dominicana. Dicho estudio, socializado con representantes del Organismo Supervisor, el Banco Central, proveedores de servicios financieros y asociaciones del sector, evidenció la existencia de un marco jurídico integral de alto nivel, con oportunidades de mejora en áreas relevantes para su efectiva implementación;

CONSIDERANDO que en atención a estos hallazgos, el Banco Central, en coordinación con la Superintendencia de Bancos, ha venido trabajando en la revisión integral del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, con el propósito de fortalecer el esquema de protección a los usuarios, incorporar mejoras en aspectos identificados como susceptibles de ajustes y adecuar la normativa a la evolución del mercado financiero y a estándares internacionales en la materia;

CONSIDERANDO que como resultado de este proceso, mediante la Cuarta Resolución de fecha 5 de septiembre del 2024, la Junta Monetaria autorizó la publicación de la propuesta de modificación integral del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros para fines de consulta pública, otorgando un plazo de 30 días calendario para la recepción de observaciones de los sectores interesados;

CONSIDERANDO que dentro del referido plazo, se recibieron observaciones y comentarios de distintos sectores interesados, incluyendo la Asociación de Bancos Múltiples de la República Dominicana, Inc. (ABA); la Liga Dominicana de Asociaciones de Ahorros y Préstamos, Inc. (LIDAAPI); la Asociación de Bancos de Ahorro y Crédito y Corporaciones de Crédito (ABANCORD); y, la Asociación Dominicana de Empresas FinTech (ADOFINTECH). Asimismo, remitieron observaciones el Banco Múltiple Ademi, S.A. y diversos proveedores de servicios de pago, tales como el Consorcio de Tarjetas Dominicanas, S.A. (CardNet); Servicios Digitales Popular, S.A. (Azul); y, Servicios de Punto de Venta, S.A. (MiRed);

CONSIDERANDO que además, se recibieron observaciones de los representantes de MasterCard República Dominicana, S.A., y Visa International Dominicana, S.A., así como del Observatorio Nacional para la Protección del Consumidor (ONPECO); las empresas fintech Tu Pana, S.A.; y MIO, S.A.; la oficina de Jorge Prats Abogados y Consultores; y, de la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo, Inc. (CCPSD);

CONSIDERANDO que en ese contexto, la presente propuesta de modificación que se somete para la ponderación y aprobación definitiva por parte de la Junta Monetaria, toma en cuenta las observaciones y sugerencias remitidas por los sectores interesados, las cuales fueron revisadas y evaluadas conjuntamente por técnicos del Banco Central y de la Superintendencia de Bancos, a los fines de obtener una versión consensuada que incorpore de manera equilibrada las perspectivas y necesidades del sector y las mejores prácticas internacionales en la materia;

CONSIDERANDO que la Gerencia del Banco Central señaló, que como resultado de la ponderación de los comentarios y sugerencias recibidos, se refleja una diversidad de enfoques técnicos y operativos sobre la regulación propuesta. En términos generales, se evidenció un nivel de consenso respecto de la necesidad de actualizar el marco regulatorio vigente, particularmente en lo relativo a transparencia, protección de datos, mecanismos de reclamación y fortalecimiento de los derechos de los usuarios. Entre las observaciones acogidas, se destacan las siguientes:

- a) Excluir del artículo 3, sobre el ámbito de aplicación, a los proveedores de servicios de pago no bancarios, en virtud de que no mantienen una relación directa con los usuarios finales y sus servicios se dirigen principalmente a establecimientos comerciales. Asimismo, incorporar a las sociedades de objeto exclusivo que pertenezcan o presten servicios de fideicomiso (fiduciarios), a una entidad de intermediación financiera o a su controlador;
- b) Modificar el artículo 4, para incorporar las definiciones de ‘Transacciones Erróneas’ y ‘Transacciones Fraudulentas’, con el propósito de delimitar el alcance de estos conceptos en las disposiciones contenidas en el Reglamento;
- c) Modificar en el artículo 5, sobre ‘Principios Rectores’, el principio de conflicto de interés, a fin de alinearlos con las recomendaciones internacionales de protección del consumidor financiero e incorporar el principio de movilidad financiera, con el objetivo de promover la interoperabilidad de los productos financieros;
- d) Suprimir, en los casos que aplique, el término ‘expectativas’ en el Reglamento, por tratarse en algunos casos de un concepto subjetivo que dificulta su aplicación uniforme por parte de las entidades;
- e) Incorporar en el artículo 6, sobre ‘Derechos de los Usuarios’, el derecho a recibir productos y servicios que cumplan con estándares adecuados de seguridad y calidad. Asimismo, precisar que la modificación o terminación de un producto o servicio, podrá realizarse a través de los mismos canales habilitados para su contratación y aclarar que, en el caso de los depósitos a plazo, el usuario tiene derecho a solicitar, tanto el monto depositado, como los intereses generados hasta el momento de la cancelación;
- f) Modificar el artículo 9, sobre ‘Deberes de los Usuarios’, para establecer el deber de procurar la comprensión de los contratos e informaciones previas a la contratación, así como requerir que estas sean suministradas en formatos claros, accesibles y comprensibles. Incluir el deber de notificar a la entidad cualquier evento que requiera el bloqueo de sus productos o

servicios, así como adoptar las medidas de precaución establecidas en los contratos y documentos resumen;

- g) Incorporar un párrafo en el artículo 11, sobre ‘Políticas de Privacidad y Protección de Datos’, para requerir el consentimiento informado del usuario, previo a la venta de datos a terceros con fines comerciales;
- h) Añadir un párrafo en el artículo 16, sobre ‘Programas de Orientación y Educación para los Usuarios’, que fortalezca el alcance de estos programas, disponiendo que las entidades deberán proporcionar a los usuarios, conocimientos y herramientas para la toma de decisiones informadas, la gestión de riesgos y el fortalecimiento de su bienestar financiero, así como garantizar que sean claros, accesibles e inclusivos, adaptados a los distintos perfiles del usuario, con especial atención a los más vulnerables;
- i) Incluir en el artículo 27 como práctica abusiva, la oferta de incentivos inapropiados para inducir la contratación bajo presión, así como denegar la entrega de la certificación por cancelación de productos o servicios, y la realización de débitos sin autorización expresa del usuario;
- j) Aclarar en el párrafo del artículo 54, que durante el período en que una reclamación se encuentre en trámite ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, no podrán imponerse cargos adicionales o penalizaciones al usuario;
- k) Modificar el artículo 81, sobre ‘Venta de Cartera’, para requerir la inclusión de cláusulas que garanticen un trato adecuado y respetuoso a los usuarios; y, garantizar la adopción de políticas y procedimientos para la debida evaluación del comprador;
- l) Modificar el artículo 88, relativo a los canales de comunicación disponibles para informar sobre cualquier conducta inapropiada, a los fines de garantizar la confidencialidad y protección efectiva del denunciante y establecer un procedimiento interno que regule dichos canales;
- m) Modificar el artículo 108, para esclarecer la responsabilidad de la entidad frente al usuario en los casos de contratación de productos atados o agrupados, particularmente cuando se actúe como intermediaria entre el usuario y un proveedor financiero de otros mercados;
- n) Modificar el artículo 116, relativo a las ‘Comisiones y Cargos’, a fin de precisar las condiciones para su aplicación y reconocimiento por parte de la Superintendencia de Bancos;
- o) Modificar el artículo 128, sobre responsabilidades en la terminación de los contratos, para fortalecer las condiciones aplicables a la cancelación de productos y servicios financieros, garantizando procesos simples y sin barreras injustificadas, la debida información sobre los balances pendientes y las transacciones en curso, la entrega oportuna de constancias de cancelación, y un tratamiento adecuado de los cargos, evitando la imputación de costos posteriores a la solicitud, salvo aquellos previamente generados;

- p) Modificar el artículo 132, relativo al análisis previo a la contratación, para establecer que el período de reflexión no será menor de 24 horas, contado a partir de la entrega al usuario del contrato y sus documentos accesorios;
- q) Incluir un artículo, para establecer un plazo de adecuación de 1 año, para que las entidades se ajusten a las disposiciones de este Reglamento; y,
- r) Modificar el artículo 144, para ampliar el plazo otorgado a las entidades, para remitir al Banco Central y a la Superintendencia de Bancos, el reporte de comisiones y cargos aplicables a los usuarios.

CONSIDERANDO que en el proceso de revisión de las observaciones a la propuesta de modificación del Reglamento, se identificaron comentarios que, si bien fueron ponderados, no resultó procedente incorporarlos, en atención a la necesidad de preservar la seguridad jurídica, la consistencia del marco regulatorio y el adecuado equilibrio entre la protección al usuario y la operatividad de las entidades, tales como los siguientes:

- a) La propuesta de incluir en el artículo 3, relativo al ‘Ámbito de Aplicación’, a las entidades que realizan actividades conexas en operaciones de intermediación financiera. Al respecto, se mantiene la redacción vigente, dado que estas entidades, conforme al artículo 41 de la Ley Monetaria y Financiera, comprenden figuras como las administradoras de fondos mutuos y los puestos de bolsa, las cuales se encuentran bajo la supervisión de la Superintendencia del Mercado de Valores;
- b) En el artículo 5, sobre ‘Principios Rectores’, se evaluó la propuesta de incorporar el principio de ‘Equilibrio entre Protección de los Usuarios y Provisión de Servicios Financieros a Costos Accesibles’. Esta propuesta fue desestimada, en virtud de que su inclusión podría introducir un criterio abierto, dando lugar a interpretaciones orientadas a justificar estructuras de costos, no necesariamente asociadas a eficiencias operativas, lo que debilitaría el enfoque de protección al usuario previsto en este Reglamento. De igual forma, se evaluó modificar el literal l) del referido artículo, para incorporar la facultad de las entidades de dirigir determinados productos y servicios a segmentos específicos de clientes; no obstante, se mantiene la redacción vigente, al entenderse que lo sugerido se refiere a la segmentación de la oferta, mientras que dicho literal regula los supuestos de trato discriminatorio o injustificado;
- c) En cuanto al artículo 6, sobre ‘Derechos de los Usuarios’:
 - i. Establecer un plazo para la subsanación inmediata cuando la decisión de la reclamación sea favorable para el usuario. Al respecto se mantiene la redacción vigente, dado que los aspectos operativos para el cumplimiento de esta disposición se determinarán mediante instructivo;

- ii. Eliminar del literal p) lo relativo al derecho de recibir información sobre el estado de la reclamación durante el proceso de respuesta. Se mantiene dicho derecho, en atención a que el usuario puede consultar en cualquier momento el estado de su reclamación; y,
 - iii. Establecer que la devolución anticipada de depósitos e intereses, así como el saldo de préstamos, no conlleve cargos ni comisiones. No se acoge esta propuesta, dado que la cancelación anticipada de determinados productos, puede implicar cargos contractuales pactados entre las partes. No obstante, en atención a los comentarios recibidos, se ajusta la redacción del literal para precisar que este derecho aplica a los depósitos a plazo y a los intereses generados, hasta el momento de la cancelación, así como para disponer que el usuario sea informado, en la fase precontractual, los mecanismos para tramitar la solicitud y las penalidades, en los casos que corresponda.
- d) Incluir en el artículo 11 disposiciones sobre la conservación de la información y el establecimiento de niveles de acceso a los datos por parte del personal según sus funciones. Al respecto, se mantiene la redacción propuesta, dado que estos aspectos se encuentran regulados por la Ley Monetaria y Financiera, y la Ley sobre Protección de Datos Personales, mientras que los niveles de acceso ya se contemplan en otros literales;
 - e) Ponderar que la capacitación anual en protección al usuario sea dirigida específicamente al área de atención al usuario, en lugar de extenderse a toda la entidad. Se mantiene el alcance general de dicha capacitación, dado que se procura que todas las áreas de la entidad, desde el diseño de productos hasta su prestación, incorporen los derechos de los usuarios;
 - f) Incluir como atribución de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, funciones relacionadas con el aumento de la confianza, el acceso financiero, el crecimiento económico y la estabilidad financiera. Al respecto, se mantiene la redacción propuesta, en vista de que tales aspectos constituyen efectos derivados de la protección de los derechos de los usuarios y no atribuciones propias de dicha Oficina;
 - g) Ampliar el plazo de respuesta de las entidades a las solicitudes de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, así como de prever la posibilidad de una prórroga en casos de mayor complejidad. Se mantiene la redacción vigente, a fin de salvaguardar el derecho de los usuarios a recibir respuesta en tiempo oportuno;
 - h) Modificar el párrafo del artículo 35, para permitir que las entidades utilicen medios tecnológicos para informar las transacciones al usuario, de modo que el registro o visualización de dichas informaciones, inicie el cómputo del plazo normativo de reclamación por presunción de conocimiento de la operación. Se mantiene la redacción vigente, en el entendido de que la sola disponibilidad de estos mecanismos no permite presumir objetivamente el conocimiento del usuario, lo que podría trasladar indebidamente a este, las consecuencias del cómputo del plazo y liberar a la entidad de responsabilidad;
 - i) Reevaluar el principio de protección especial del usuario en relación con la carga de la prueba. Se mantiene dicho principio, tomando en consideración que, conforme al régimen general de protección al consumidor o usuario en materia de relaciones de consumo, la

prueba recae sobre el proveedor del producto o servicio y se tipifica como abusiva, toda cláusula o práctica que invierta la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, principio que ha sido reconocido por la jurisprudencia dominicana;

- j) Se planteó la ampliación del plazo previsto en el artículo 40 para la resolución de reclamaciones, en atención a las particularidades de ciertos casos en los que se requiere información de terceros, tales como marcas internacionales, redes de cajeros automáticos u otros proveedores. No obstante, se decidió mantener los plazos vigentes, a fin de garantizar el derecho de los usuarios a recibir una respuesta oportuna, tomando en cuenta que el Reglamento ya prevé un plazo extendido en los casos mencionados;
- k) Incluir disposiciones para que los proveedores tercerizados sean objeto de supervisión directa en materia de conducta de mercado. Al respecto, se mantiene la redacción propuesta, en virtud de que la supervisión del riesgo de terceros corresponde a las entidades y, que la Ley Monetaria y Financiera, no habilita a la Superintendencia de Bancos a ejercer supervisión directa sobre dichos terceros proveedores de servicios;
- l) Limitar el alcance del párrafo IV del artículo 100 a productos activos, a los fines de no desincentivar el ahorro. Se mantiene el alcance propuesto, en virtud de que pueden existir otros productos que generen cargos o comisiones susceptibles de afectar negativamente al usuario. Asimismo, la identificación de tales circunstancias se encuentra prevista en otras disposiciones del Reglamento, en particular mediante el análisis del comportamiento y uso de los productos por parte del usuario;
- m) Se sugirió eliminar el artículo 117, relativo a la admisibilidad de comisiones y cargos, bajo el entendido de que la exigencia de no objeción previa por parte de la Superintendencia de Bancos podría retrasar aspectos de negocio y estratégicos de las entidades. Sin perjuicio de dicha observación, se ajusta la redacción para precisar que las comisiones y cargos que no se correspondan con las definiciones establecidas en el Reglamento, no serán reconocidos como válidos por la Superintendencia de Bancos; y,
- n) Se evaluó la propuesta de eliminar el artículo 122 sobre el ‘Contenido del Documento Resumen’, bajo el argumento de que esta información ya se encuentra contemplada en el tarifario, considerado como el documento idóneo para compilar los costos y cargos de los productos y servicios. Al respecto, se mantiene la redacción, en virtud de que el objetivo es consolidar en un solo documento las principales informaciones de los productos y servicios, a fin de facilitar a los usuarios la toma de decisiones informadas. En ese sentido, mientras el tarifario se limita a los costos y cargos, el documento resumen contempla informaciones adicionales de los productos y servicios contratados.

CONSIDERANDO que, con el propósito de facilitar el adecuado entendimiento del marco normativo propuesto, se precisa compartir las respuestas a diversas consultas y requerimientos técnicos formulados por los sectores interesados. En ese orden, respecto a los *Principios rectores en materia de protección al usuario*, se plantearon inquietudes relacionadas específicamente con el de favorabilidad (*in dubio pro consumitore*), señalando que, ante interpretaciones posibles de una norma, no debería privilegiarse por defecto a ninguna de las partes, sino que la autoridad

debería determinar la interpretación aplicable con base en las circunstancias del caso. Al respecto, se aclara que la interpretación más favorable al usuario no excluye la valoración de las circunstancias concretas ni el análisis integral de la norma aplicable; por el contrario, opera como un criterio orientador en aquellos supuestos en que, luego del análisis correspondiente, persistan dudas razonables sobre el sentido o alcance de una disposición, manteniendo coherencia con los fundamentos de la Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, así como con criterios jurisprudenciales de la Suprema Corte de Justicia, en materia de protección al consumidor;

CONSIDERANDO que en cuanto a las *Obligaciones contratadas y cláusulas y prácticas abusivas*, se presentaron observaciones sobre el derecho de los usuarios a obtener mejoras en las obligaciones contratadas, cuando las condiciones del mercado o las disposiciones legales lo permitan, señalándose que esta disposición podría generar inseguridad jurídica, tomando en cuenta que los modelos de contratos son previamente aprobados por la Superintendencia de Bancos y que su aplicación podría dar lugar a reclamaciones por parte de los usuarios. Sobre este particular, se precisa que este derecho procura incentivar a las entidades a ofrecer mejores condiciones, cuando las circunstancias lo permitan, sin contravenir las disposiciones legales ni contractuales vigentes;

CONSIDERANDO que asimismo, se sugirió que los modelos de cláusulas y contratos de adhesión, además de ser aprobados por la Superintendencia de Bancos antes de su implementación, deban ser validados y registrados ante el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor Pro-Consumidor, conforme a la Ley núm.358-05, así como incorporar previsiones relativas a la terminación de los contratos por parte de los usuarios sin costos asociados. Con relación a ello, se aclara que la aprobación de estos contratos corresponde exclusivamente a la Superintendencia de Bancos, en virtud de las atribuciones conferidas por la Ley Monetaria y Financiera, la cual faculta a la Junta Monetaria a determinar los supuestos de contratos abusivos en el ámbito de los productos y servicios financieros y sus normas complementarias dictadas al efecto en el tiempo. De igual forma, se hace constar que las disposiciones de la Ley núm.358-05, tienen carácter supletorio respecto de las leyes sectoriales, sin perjuicio del registro de contratos de adhesión previsto en dicha Ley;

CONSIDERANDO que respecto de la disposición que identifica como cláusula abusiva la imposición obligatoria de mecanismos de conciliación, arbitraje u otros procedimientos equivalentes para la resolución de disputas, algunos sectores sugirieron permitir el arbitraje en operaciones específicas, particularmente en la banca corporativa y empresarial, siempre que dichos procedimientos conciliatorios sean solicitados voluntariamente y acordados entre las partes. Sobre este particular, se aclara que la redacción propuesta no excluye el uso del arbitraje u otros métodos alternativos de solución de conflictos, sino que procura evitar que dichos mecanismos sean impuestos al usuario. Estos podrán ser adoptados por mutuo acuerdo, estableciéndose expresamente en el contrato, por tanto, no se considerarían cláusulas abusivas;

CONSIDERANDO que además se recibieron comentarios respecto de las cláusulas abusivas que invierten la carga de la prueba en perjuicio del usuario, al señalar que, conforme a los principios del derecho civil y comercial, corresponde a quien alega un hecho o derecho, aportar la prueba que le sirva de fundamento. Al respecto, se indica que la disposición busca evitar que,

.../

mediante contrato, las entidades trasladen al usuario la obligación de probar hechos cuya verificación depende principalmente de información o medios probatorios que se encuentran bajo control de la propia entidad, evitando así que se generen situaciones de desventaja probatoria;

CONSIDERANDO que en relación con las prácticas abusivas vinculadas a las actuaciones de empleados o proveedores de servicios tercerizados, se señaló que, en algunos servicios, como los vinculados a seguros, el tercero proveedor asume directamente la responsabilidad frente al usuario por los riesgos cubiertos, limitándose la entidad a facilitar el medio de pago de la prima o la canalización de reclamaciones. Sobre este particular, se especifica que cuando se trate de servicios vinculados a productos financieros ofrecidos por la entidad, como aquellos asociados a la cobertura de riesgos de créditos otorgados por esta, las acciones u omisiones que se produzcan en el proceso de contratación, pueden generar responsabilidad para la entidad, sin perjuicio de la que corresponda al tercero proveedor. En ese sentido, se consideró pertinente modificar la redacción propuesta, a fin de preservar la responsabilidad de las entidades respecto de las actuaciones que delegan en terceros;

CONSIDERANDO que algunos comentarios se refirieron al contenido de los contratos de servicios tercerizados, sugiriéndose que esta exigencia aplique únicamente a los contratos formalizados con posterioridad a la entrada en vigor del Reglamento, a fin de evitar afectar compromisos previamente asumidos, en atención al principio de irretroactividad de la ley consagrado en la Constitución dominicana. Sobre este punto, se esclarece que dicho principio impide que una nueva norma modifique los efectos jurídicos de actos o contratos celebrados con anterioridad a su vigencia. En ese sentido, conforme a la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, la norma aplicable a un hecho, acto o negocio jurídico, es la vigente al momento de su ocurrencia, aun cuando posteriormente haya sido derogada;

CONSIDERANDO que en relación con la atribución de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, de requerir el inicio de procedimientos administrativos sancionadores frente a infracciones cometidas por las entidades o los proveedores de servicios tercerizados, algunos sectores sugirieron precisar el tipo de infracciones a las que se refiere esta disposición o incluir ejemplos que faciliten su identificación. Sobre este particular, se aclara que dicha atribución abarca infracciones a la normativa vigente en sentido amplio, incluyendo aquellas vinculadas con la protección al usuario, el sistema de pagos, la tercerización u otras disposiciones aplicables, las cuales se encuentran tipificadas en la Ley Monetaria y Financiera;

CONSIDERANDO que se recibieron consultas orientadas a los recursos administrativos interpuestos contra decisiones emitidas por la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, particularmente sobre si las entidades deben proceder con la devolución de montos o la ejecución de arreglos mientras el recurso administrativo se encuentre en trámite. Al respecto, se precisa que, cuando la entidad interponga un recurso de reconsideración o jerárquico contra la decisión recurrida, la ejecución de la devolución o del arreglo dispuesto podrá suspenderse, cuando proceda conforme al marco legal aplicable, hasta tanto se agote el proceso de revisión correspondiente, sin perjuicio de que la entidad, conforme

a sus políticas internas, pueda efectuar pagos provisionales o adoptar medidas transitorias a favor del usuario, sin que ello constituya una obligación reglamentaria;

CONSIDERANDO que se formularon consultas relativas a la remisión de informes periódicos a la Superintendencia de Bancos respecto de las quejas y reclamos registrados en el Sistema de Atención al Usuario, particularmente sobre si estos corresponden al informe previsto en el instructivo vigente para el informe de gestión anual, así como en relación con su formato, periodicidad y mecanismos de reporte. En este caso, se señala que la disposición se refiere a un reporte adicional que podrá ser requerido por dicho Organismo Supervisor con periodicidad mensual o trimestral, a partir de la información almacenada en dicho sistema, con el propósito de dar seguimiento a las consultas, quejas y reclamos recibidos;

CONSIDERANDO que con relación a la gestión de conducta de mercado y monitoreo de los usuarios, se recibieron consultas respecto del alcance de los conflictos de intereses en el marco de la protección al usuario, solicitándose aclaraciones sobre los supuestos en los que estos podrían presentarse. Al respecto, se indica que dichos conflictos podrían derivarse, entre otros aspectos, de remuneraciones, incentivos o metas comerciales asociadas a la oferta de productos y servicios financieros. En tales casos, el cumplimiento de objetivos de colocación u otros incentivos, podría generar presiones para promover productos que no resulten adecuados para el perfil del usuario. Por ello, las entidades deben contar con mecanismos de monitoreo y gestión que permitan prevenir y mitigar este tipo de situaciones;

CONSIDERANDO que además, se formularon observaciones sobre la obligación de monitoreo de la cartera y la posibilidad de aplicar mejoras en las condiciones de contratación, señalándose que ello podría contravenir el principio de autonomía de la voluntad de las partes. En respuesta, se señala que la disposición no impone modificaciones unilaterales de las condiciones contractuales, ni obliga a las entidades a otorgar mejoras en perjuicio de sus intereses. Por el contrario, la norma busca promover un monitoreo activo del endeudamiento y la capacidad de pago del usuario, para prevenir situaciones de sobreendeudamiento, estableciendo que cualquier mejora en las condiciones, solo podrá aplicarse cuando el resultado de las evaluaciones sea favorable y previo consentimiento expreso del usuario;

CONSIDERANDO que en cuanto al diseño de productos y servicios financieros y transparencia de la información, se recibieron consultas relativas al alcance del principio de idoneidad de los productos y servicios financieros, en particular sobre las acciones aplicables cuando un producto no resulte adecuado para el usuario y sobre el contenido de las evaluaciones que deben realizar las entidades. Al respecto, se precisa que este principio no se limita al momento previo al otorgamiento del producto, sino que abarca todo el ciclo de la relación con el usuario. Por lo tanto, las entidades deben evaluar de manera continua la correspondencia entre el producto o servicio ofrecido y el perfil, las necesidades y la capacidad del usuario para asumir sus compromisos contractuales. Asimismo, dichas evaluaciones deben documentarse y mantenerse a disposición de la Superintendencia de Bancos para fines de supervisión, pudiendo esta establecer lineamientos complementarios en función de los resultados de su supervisión;

CONSIDERANDO que en atención al análisis exhaustivo de las observaciones recibidas de los sectores interesados, así como la evaluación y al consenso alcanzado por los equipos técnicos

de la Superintendencia de Bancos y del Banco Central, la Gerencia de este último, recomienda a la Junta Monetaria acoger favorablemente la propuesta de modificación integral del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros;

PONDERADOS los planteamientos de los Miembros de la Junta Monetaria, en el sentido de que con esta propuesta de modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, se actualiza la normativa vigente, conforme a altos estándares en materia de protección al usuario, mediante el establecimiento de criterios objetivos y técnicos tendentes a complementar la consolidación de un sistema financiero robusto, capaz de responder a las necesidades y evolución del mercado. Esta modificación de la normativa introduce novedades relevantes que promueven mayor transparencia, optimizan la contratación de productos y servicios, salvaguardan los derechos y deberes de los usuarios, impulsan la educación financiera, refuerzan la protección de datos y fortalecen las obligaciones de las entidades desde una perspectiva transversal, en consonancia con las actuaciones que competen a la Administración Monetaria y Financiera, en el marco de lo dispuesto en la Ley Monetaria y Financiera;

CONSIDERANDO que en atención a todo lo expuesto precedentemente, la Junta Monetaria, decide aprobar esta propuesta de modificación integral 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 modificación integral del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, para que, en lo adelante, se lea de la manera siguiente:

‘REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I OBJETO, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objeto. Este Reglamento tiene por objeto establecer los principios y criterios para la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de los productos y servicios financieros, así como regular la prestación de los servicios y la atención a los usuarios, la organización, el funcionamiento y los procedimientos de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, y los lineamientos generales para la supervisión de la conducta de mercado, de conformidad con las disposiciones de la Ley núm.183-02 Monetaria y Financiera, de fecha 21 de noviembre del 2002 y sus modificaciones.

.../

Artículo 2. Alcance. Este Reglamento establece los lineamientos que deberán observar las entidades supervisadas, los usuarios y la Superintendencia de Bancos, para el cumplimiento de los principios, derechos y deberes de los usuarios en sus relaciones con las entidades que ofrecen productos y servicios financieros, incluyendo, de manera enunciativa y no limitativa, disposiciones sobre educación financiera para los usuarios, transparencia y divulgación de la información, la oferta, contratación y prestación idónea de los productos y servicios en todas sus etapas de interacción con el usuario, privacidad y protección de datos, así como el régimen sancionador aplicable a las entidades que infrinjan lo dispuesto en este Reglamento.

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) Entidades públicas de intermediación financiera;
- f) Agentes de cambio y, agentes de remesas y cambio;
- g) Sociedades de información crediticia (SIC);
- h) Sociedades de objeto exclusivo que pertenezcan o presten servicios de fideicomiso (fiduciarias) a una entidad de intermediación financiera o a su controlador; y,
- i) Cualquier otra entidad designada por la Junta Monetaria.

Párrafo: La Superintendencia de Bancos establecerá mediante normativa complementaria los lineamientos que deberán cumplir las fiduciarias, en su relación con los usuarios de los servicios que prestan.

CAPÍTULO II DEFINICIONES Y PRINCIPIOS RECTORES

Artículo 4. Definiciones. A los efectos de este Reglamento, los términos y expresiones que se indican a continuación, tanto en mayúsculas como en minúsculas, singular o plural, tendrán las acepciones siguientes:

- a) **Cargo:** Importe en moneda nacional o extranjera aplicado por la entidad a los usuarios, por gastos incurridos en la provisión de los productos y servicios, que corresponde

exclusivamente a los conceptos especificados en el contrato suscrito entre las partes y que cumple con las condiciones establecidas en este Reglamento;

- b) **Características esenciales:** Elementos constituyentes de un producto o servicio sin los cuales este no funcionaría en la forma requerida por el usuario. Las características esenciales podrán justificar un cobro o pago asociado a las operaciones pasivas y activas;
- c) **Cláusulas abusivas:** Disposiciones contractuales que implican limitación, violación o renuncia a los derechos de los usuarios o establecen condiciones desproporcionadas respecto de los derechos y obligaciones de las partes bajo el contrato, en detrimento del usuario;
- d) **Comisión:** Importe o porcentaje en moneda nacional o extranjera, que la entidad cobra a los usuarios por la provisión de determinado producto o servicio, previamente acordado entre las partes y que cumple con las condiciones establecidas en este Reglamento;
- e) **Condiciones variables:** Aquellas condiciones relativas a los productos y servicios que, conforme al contrato, pueden ser revisadas y modificadas por las entidades durante la vigencia del contrato, previa notificación a los usuarios;
- f) **Conductas:** Comportamientos y prácticas llevadas a cabo por las entidades, que impactan materialmente o afectan a los usuarios o, a la integridad y transparencia del mercado;
- g) **Conflictos de interés:** Cualquier situación, a consecuencia de la cual una persona física o jurídica pueda obtener ventajas o beneficios, para sí o para terceros, y que afecte su independencia al momento de la toma de decisiones;
- h) **Consentimiento informado:** Manifestación expresa de voluntad mediante la cual el usuario comunica su aceptación a lo que se le solicita, por los medios acordados, como indicación de haber recibido la información que se le ha provisto, incluyendo, de manera enunciativa y no limitativa, la naturaleza de los productos y servicios de la propia entidad y sus terceros proveedores, cuando corresponda, costos, riesgos, rentabilidad, beneficios, autorización para el tratamiento de sus datos para los fines previstos, derechos y responsabilidades inherentes;
- i) **Contrato de adhesión:** Aquel que, de acuerdo con su naturaleza y los criterios previstos en la regulación, contiene términos y condiciones, que se presumen establecidos unilateralmente por las entidades, sin que el usuario, al suscribirlo, pueda modificar su contenido;
- j) **Contrato financiero:** Aquel que, de acuerdo con su naturaleza y los criterios establecidos en la regulación, incluye términos y condiciones, que se presumen acordados de manera convencional por las partes contratantes;

- k) **Costo:** Comprende los montos correspondientes a intereses, comisiones y cargos, según aplique, incluyendo aquellos realizados por la entidad en nombre de un tercero con el cual tenga una relación contractual, los que hayan sido pagados directamente por los usuarios y los tributos aplicables;
- l) **Cultura:** Comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas de una entidad, y se considera un factor determinante de la conducta de la entidad y de sus empleados;
- m) **Datos personales:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables;
- n) **Educación financiera:** Proceso mediante el cual, a través de la información, la enseñanza y el asesoramiento, los usuarios mejoran la comprensión de los productos y servicios, sus canales de distribución y su uso, los conceptos cobrables o pagables y sus riesgos, desarrollando las habilidades y la confianza para ser más conscientes de las oportunidades financieras y tomar decisiones informadas, conocer sus derechos y obligaciones e implementar cualquier acción efectiva para mejorar su bienestar financiero;
- o) **Entidades supervisadas o entidades:** Se refiere indistintamente o de manera conjunta a las sociedades indicadas en el ámbito de aplicación del artículo 3 de este Reglamento, según corresponda;
- p) **Etapas de interacción:** Diferentes momentos en los que las entidades supervisadas y, los proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados, se relacionan con el usuario a través de distintas actividades. Estos momentos en los que se registran dichas actividades, corresponden a las fases: precontractual, formalización y suscripción del contrato, y posterior a su suscripción;
- q) **Medio fehaciente:** Todo canal directo acordado entre las partes para la comunicación de informaciones, que permitan la identificación inequívoca del remitente y del destinatario, así como el registro y acceso a los mensajes intercambiados por el tiempo previsto en la regulación vigente. Quedan excluidos de esta definición todos los medios de comunicación masiva, incluidos aquellos electrónicos y digitales;
- r) **Período de reflexión:** Plazo determinado previo a la suscripción del contrato, para que el usuario evalúe las obligaciones que resultarían de la contratación del producto o servicio, sus costos, riesgos y beneficios comunicados durante la oferta, según la complejidad del producto o servicio, el canal de contratación utilizado o cualquier otra circunstancia relevante;
- s) **Período de retractación:** Plazo contado a partir de la suscripción del contrato, dentro del cual el usuario podrá rescindir o anular los efectos del contrato, sin mayores costos

que los incurridos por la entidad para colocar el producto o servicio a disposición del usuario, hasta el momento del ejercicio del derecho por parte del usuario;

- t) **Práctica abusiva:** Acción u omisión, reiterada o no, de una entidad que vulnere o pueda vulnerar, afecte o pueda afectar, los derechos de los usuarios o modifique su voluntad;
- u) **Productos y servicios financieros, cambiarios y fiduciarios:** Instrumentos, operaciones y servicios que ofrecen las entidades;
- v) **Publicidad engañosa:** Prácticas de comunicación comercial que induzcan o puedan inducir a error a los usuarios en la elección, contratación y uso de los productos o servicios, ya sea mediante información omitida, exagerada, incompleta, selectiva o presentada de forma que genere una percepción distorsionada de la realidad;
- w) **Queja:** Acción por la cual cualquier persona informa a la Superintendencia de Bancos o a las entidades sobre un acto o práctica que se considere contrario a las disposiciones legales aplicables, con el fin de que se evalúe y, si es pertinente, proceda a su investigación y se apliquen las correcciones correspondientes;
- x) **Reclamación:** Manifestación, oral o escrita, de inconformidad presentada por un usuario de productos y servicios, o su representante debidamente autorizado, siempre que exista entre este y la entidad una relación contractual o un interés legítimo, sobre hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades reclamadas o de quienes actúan en su representación, que supongan para quien las formula un perjuicio a sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de la normativa, con la pretensión de obtener la restitución de un derecho o interés legítimo;
- y) **Servicio de Atención al Usuario (SAU):** Departamento o instancia de la entidad responsable de atender consultas, tramitar quejas, resolver reclamaciones y llevar el control de estas gestiones, actuando como mecanismo de alerta temprana y detección anticipada de problemas derivados de la comercialización de los productos y servicios, y de la relación de la entidad con los usuarios;
- z) **Sistema de Atención al Usuario:** Sistema electrónico dispuesto por las entidades para el almacenamiento ordenado, registro, control, seguimiento y respuesta de las consultas, quejas o reclamaciones presentadas por los usuarios;
- aa) **Tasa Anual Efectiva (TAE):** Tasa expresada en términos anuales para operaciones activas y pasivas, cuyo cálculo se realiza teniendo en cuenta la tasa de interés nominal y todos los cargos y comisiones asociados al producto o servicio;
- bb) **Terceros contratados:** Persona física o jurídica que, en virtud de una relación comercial con una entidad, interactúa con los usuarios de esta última o les brinda apoyo en cualquier fase del ciclo de vida de los productos o servicios o en el canal a través del cual se distribuyen;

- cc) **Transacciones erróneas:** Aquellas que se ejecutan de manera incorrecta, por fallos en la ejecución, entrega o gestión de procesos, o en el procesamiento de operaciones, carentes de causa;
- dd) **Transacciones fraudulentas:** Aquellas realizadas sin el consentimiento o la autorización del titular del producto o servicio, y que ocurren por medio de alguna acción ilícita o fraudulenta;
- ee) **Usuario:** Persona física o jurídica que utilice, haya utilizado o tenga la intención de adquirir productos o servicios ofrecidos por una entidad; y,
- ff) **Vinculación de productos:** Práctica consistente en la oferta, promoción o comercialización de productos o servicios en paquetes, ofreciéndolos a través de la adquisición atada o agrupada de dos o más productos o servicios debido a su dependencia, presentando ventajas económicas para los usuarios en términos de costos.

Artículo 5. Principios Rectores. Las entidades deben considerar en todo momento que sus representantes y empleados, políticas, procedimientos y canales, aseguren el efectivo ejercicio de los derechos de los usuarios que en su beneficio se consagran en este Reglamento y en las demás normas vigentes. Las relaciones de los usuarios con las entidades, se regirán por los principios siguientes:

- a) **Conducta responsable.** Las entidades, en la conducción de sus negocios, deben garantizar la integridad y transparencia del mercado, así como considerar los intereses de los usuarios en todas las etapas de su relación con estos, debiendo tomar en cuenta sus necesidades y capacidades, y mostrar un comportamiento responsable frente a estos, desde el diseño de los productos y servicios hasta la solución de conflictos;
- b) **Primacía del interés del usuario.** Las entidades deben actuar con integridad y diligencia para identificar, prevenir, mitigar y gestionar los conflictos de interés con sus usuarios, considerando, en todo momento, priorizar los intereses de estos últimos sobre los propios y los de sus partes relacionadas. Cuando no sea posible evitar un conflicto de interés, las entidades deberán adoptar medidas eficaces para atenuar sus efectos, incluyendo mecanismos de supervisión y divulgación transparente, asegurando que la información sea accesible y comprensible para los usuarios;
- c) **Divulgación efectiva.** Durante todas las etapas de interacción de los usuarios con la entidad y sin importar el canal utilizado, las informaciones relacionadas con los productos y servicios ofertados, deben proveerse tomando en consideración las distintas características de las personas a las que están dirigidas, así como de manera precisa, oportuna, completa, actualizada, en formato accesible y de fácil uso, que permita su interpretación y entendimiento, motive su atención sobre ellas y su deseo de incorporarlas en la toma de decisión;
- d) **Establecimiento de costos sobre productos y servicios.** Los costos de los productos y servicios ofrecidos por las entidades, deberán establecerse en forma responsable y no

discriminatoria, teniendo en cuenta las necesidades del usuario, la competitividad del mercado y su proporcionalidad con los gastos incurridos en su contratación o mantenimiento;

- e) **Favorabilidad (*In Dubio Pro-Consumitore*).** Cuando una norma general o particular pueda dar lugar a dos o más interpretaciones, deberá interpretarse en el sentido más favorable al usuario;
- f) **Libre elección.** Potestad del usuario de elegir libremente entre los productos y servicios, así como la entidad que, a su criterio, le convengan, en cuanto a la idoneidad y calidad, en su prestación;
- g) **Movilidad financiera.** Las entidades deberán facilitar la movilidad financiera de los usuarios mediante mecanismos interoperables y flexibles, que permitan la transferencia segura, estructurada y con consentimiento de sus datos y productos financieros;
- h) **Productos y servicios de calidad.** Los productos y servicios ofertados por las entidades, deben cumplir con estándares de seguridad, calidad, satisfacción y eficiencia para los usuarios, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por estas;
- i) **Privacidad y protección de la información del usuario.** El tratamiento y cesión de datos solo puede efectuarse con el consentimiento informado del usuario, debiendo las entidades hacer un uso legítimo de la información, así como protegerla y salvaguardar la confidencialidad de los datos, mediante el uso de medidas y tecnologías adecuadas que mitiguen los riesgos e impactos de cualquier destrucción, acceso no autorizado, alteración o uso indebido;
- j) **Protección contra el fraude.** Las entidades deben contar con mecanismos adecuados, así como con políticas y procedimientos definidos para garantizar una gestión efectiva de prevención, detección, mitigación y respuesta frente al fraude que proteja a los usuarios;
- k) **Transparencia.** Las entidades, sin importar el canal utilizado, deben actuar con completa apertura en la difusión y suministro de las informaciones relacionadas con los productos y servicios ofrecidos, permitiendo a los usuarios conocer adecuadamente su naturaleza, sus costos, condiciones de contratación, así como los beneficios y riesgos asociados, para tomar decisiones informadas en consonancia con sus necesidades y capacidades;
- l) **Trato equitativo, no discriminatorio o abusivo.** El acceso a los productos y servicios, a la información, así como a los espacios físicos y virtuales de las entidades, debe proveerse en forma no discriminatoria a todos los usuarios, sin distinción por razones de género, edad, raza, orientación sexual, religiosa o política, condición socioeconómica, discapacidad física, limitaciones motoras o movilidad reducida, salvo las excepciones que pudieran resultar de políticas fundamentadas en razones de riesgo y de cumplimiento regulatorio nacional y de acuerdos internacionales. La negativa a prestar servicios u ofrecer productos, debe basarse en causas objetivas y no podrá establecer un trato diferenciado, injustificado entre los usuarios; y,

- m) **Trato justo.** Todas las personas deben ser tratadas de manera justa, equitativa, honesta, responsable y respetuosa en todas las etapas de su relación con las entidades o con los proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados, que las representen. Las entidades deben considerar los intereses de sus usuarios en la conducción de sus negocios, asegurando que reciban un producto o servicio adecuado a sus necesidades, capacidades y expectativas generadas por la entidad, y que se les proporcione, en todas las etapas de su relación con ellos, una atención u orientación oportuna, correcta y transparente, sin limitaciones o restricciones al ejercicio de sus derechos.

TÍTULO II DE LA PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

CAPÍTULO I DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Artículo 6. Derechos de los usuarios. Los usuarios de productos y servicios financieros tienen ante las entidades, los derechos que se consignan a continuación:

- a) Recibir de las entidades productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por estas;
- b) Recibir ofertas de productos y servicios adaptados a sus necesidades y capacidades;
- c) Recibir un tratamiento justo, equitativo, honesto, responsable y respetuoso en todas las etapas de interacción con las entidades o con los proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados que las representen;
- d) Tener acceso libre, oportuno y en todo momento a información precisa, completa, detallada y comprensible, sobre los productos y servicios que ofrecen las entidades, así como sobre su naturaleza, funcionamiento, riesgos, costos y condiciones de contratación, pudiendo requerir que dicha información les sea proporcionada en un formato claro, accesible y comprensible, incluyendo mecanismos alternativos de comunicación, cuando corresponda;
- e) Recibir educación y orientación financiera de forma gratuita, por cualquier medio de difusión disponible, con el fin de desarrollar adecuadamente sus conocimientos, capacidades y confianza respecto del mercado y de los productos y servicios que se ofrecen, comprender sus riesgos y oportunidades, tomar decisiones informadas, conocer los canales de asistencia y defensa de sus derechos y ejecutar acciones efectivas para mejorar su propio bienestar financiero;
- f) Elegir libremente en el mercado la entidad con la que desea contratar, así como los productos o servicios principales y complementarios prestados por la misma entidad o por un tercero, sin ser forzados o coaccionados por ningún medio ni forma alguna;

- g) Disponer de un plazo de reflexión previo a la firma de los contratos;
- h) Disponer, en los casos que resulte aplicable, de un plazo de retractación conforme a las disposiciones establecidas en este Reglamento y su instructivo de aplicación;
- i) Tener acceso a la información de la que sean titulares y que conste en los registros de las entidades;
- j) Ser informados sobre los destinatarios y la finalidad de la cesión de sus datos, cuando la información de la cual sean titulares, sea o pueda ser compartida, bajo previo consentimiento informado y expreso;
- k) Recibir de forma continua toda la información y documentación relacionada con la oferta, contratación, prestación o cancelación de los productos y servicios, según aplique, extendiéndose este derecho más allá de su desvinculación de los productos y servicios y durante el plazo de conservación de los datos previsto en la normativa vigente;
- l) Solicitar, a través de mecanismos accesibles y procedimientos simplificados, la rectificación, actualización o supresión de la información inexacta que permanezca en los registros de las entidades relacionadas con el usuario;
- m) Obtener de las entidades la confidencialidad y protección efectiva de sus datos personales y demás informaciones que consten en los registros de las entidades, mediante el uso de medidas y tecnologías adecuadas que mitiguen los riesgos e impactos de cualquier pérdida o destrucción, acceso no autorizado, alteración o uso indebido;
- n) Rechazar la recepción de cualquier tipo de comunicación o contacto de carácter comercial o promocional, así como solicitar en cualquier momento su exclusión de las listas con fines comerciales, promocionales o la cancelación de productos o servicios contratados como facultativos, incluso cuando previamente haya dado su consentimiento para la inclusión en dichas listas o para la prestación del producto o servicio;
- o) Tramitar sus quejas y reclamaciones por cualquier medio de forma sencilla a través de procesos eficientes, seguros y gratuitos;
- p) Recibir la subsanación inmediata del hecho que dio lugar a la reclamación, cuando el resultado de la decisión le sea favorable;
- q) Obtener respuestas a sus reclamaciones por parte de las entidades y de la Superintendencia de Bancos, en los plazos establecidos reglamentariamente, así como información sobre su estado durante el proceso, de forma gratuita, salvo los costos derivados de servicios prestados por terceros para la producción de documentos;
- r) Recibir orientación de las entidades y de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, respecto a cualquier situación relacionada con

productos y servicios, y recibir asistencia de esta última como mediadora cuando la circunstancia así lo amerite;

- s) Recibir información sobre los costos en que puedan incurrir al solicitar una modificación o cancelación anticipada de los contratos;
- t) Solicitar la modificación o finalización de un producto o servicio por los mismos canales dispuestos para su contratación, sin perjuicio de otros canales que dispongan las entidades;
- u) Obtener mejoras sobre las obligaciones contratadas, siempre que las condiciones del mercado o las disposiciones legales y contractuales así lo permitan, sin que, para su aplicación por parte de las entidades, tenga que mediar requerimiento alguno de los usuarios;
- v) Recibir información sobre el proceso de liberación de las garantías constituidas y obtener la liberación de estas, en caso de pignoración de depósitos u otras garantías similares mantenidas en la misma entidad, a fin de mantener la proporción entre estas y el saldo insoluto de las obligaciones contraídas, cuando aplique;
- w) Solicitar la devolución anticipada de sus depósitos a plazo, así como de los intereses generados hasta el momento de la cancelación del instrumento y ser informados acerca de los mecanismos para tramitar la solicitud, así como la penalización por devolución anticipada, si aplicare;
- x) Amortizar, liquidar o saldar sus préstamos o deudas antes del plazo final establecido en el contrato, es decir, realizar un pago anticipado, conforme a lo pactado; y,
- y) Obtener la devolución de los costos pagados, siempre que aplique, por los productos o servicios complementarios cancelados de forma anticipada y pendientes de uso o devengo.

Artículo 7. Irrenunciabilidad de los derechos de los usuarios. Los derechos de los usuarios son irrenunciables y no podrán ser menoscabados o restringidos en modo alguno por las entidades.

Artículo 8. Obligatoriedad de promover y proteger los derechos de los usuarios. Las entidades y la Superintendencia de Bancos tienen la obligación de promover y proteger los derechos de los usuarios.

Artículo 9. Deberes de los usuarios. Los usuarios de productos y servicios tienen ante las entidades los deberes siguientes:

- a) Facilitar oportunamente a la entidad, información veraz y suficiente, de acuerdo con el objetivo para el que se le solicita y mantener actualizados sus datos;
- b) Procurar la adecuada comprensión de los contratos y demás documentos aportados por la entidad antes de contratar productos y servicios financieros;

- c) Requerir a la entidad información y orientación detallada sobre los productos y servicios que haya contratado o pretenda contratar;
- d) Cumplir oportunamente y en la forma pactada las obligaciones asumidas en los contratos;
- e) Verificar que la entidad con la que desea contratar un producto o servicio, se encuentre autorizada por la Junta Monetaria o registrada en la Superintendencia de Bancos, en el ámbito de sus respectivas competencias;
- f) Utilizar los productos y servicios de conformidad con lo establecido en los contratos y en cualquier documento aportado por la entidad, que explique sus riesgos y la forma en que operan, adhiriéndose a las medidas de seguridad indicadas para su correcto uso y para la protección de la integridad de sus datos personales y financieros;
- g) Conservar por cualquier medio, los comprobantes o documentos, físicos o digitales, que le sean entregados al momento de contratar un producto o servicio y durante la vigencia de la relación contractual;
- h) Informarse sobre los medios y procedimientos de que disponen las entidades para recibir y gestionar las reclamaciones, quejas o consultas; y,
- i) Notificar a la entidad, tan pronto tenga conocimiento, cualquier eventualidad que requiera o pudiera requerir el bloqueo de sus productos o servicios financieros; y, cumplir con las previsiones establecidas en los contratos y documento resumen.

Párrafo: Los deberes establecidos en este artículo, no eximen a las entidades de velar por el cumplimiento y la protección de los derechos de los usuarios estipulados en este Reglamento y en las demás normativas aplicables, ni del cumplimiento de las obligaciones consignadas a su cargo.

CAPÍTULO II

OBLIGACIONES GENERALES DE LAS ENTIDADES

Artículo 10. Obligaciones generales de las entidades. Constituyen obligaciones generales de las entidades, sin perjuicio de las especificadas en otras normativas aplicables, las referidas a continuación:

- a) Establecer una cultura organizacional y de gobernanza que garantice una conducta de mercado alineada con las disposiciones de este Reglamento, promoviendo e incentivando el trato justo, honesto y responsable hacia los usuarios, mediante el uso de recursos y herramientas adecuadas, tanto internas como externas y, con personal que cuente con los conocimientos y capacidades necesarios para brindar experiencias acordes con las necesidades y capacidades de los usuarios, conforme a la propuesta ofrecida a estos;

- b) Proteger los derechos de los usuarios en todos los aspectos del negocio, incluyendo, pero no limitado a, la creación y prestación de productos y servicios, los regímenes de transparencia y divulgación, los procesos de licitación y contratación, los canales de distribución utilizados, la protección de datos y los procesos de solución de conflictos;
- c) Proporcionar, durante todas las etapas de interacción con los usuarios, información precisa, oportuna, completa, detallada, comprensible, actualizada, en formato accesible y de fácil uso, sobre los productos y servicios, los términos y condiciones que los rigen, así como los riesgos y beneficios asociados a estos;
- d) Ser responsables de las acciones u omisiones, tanto de sus representantes como de los terceros contratados, para actuar en su nombre y representación, en cualquier momento y por cualquier medio o canal, interactúen o no directamente con los usuarios; y, asegurar la implementación de los mecanismos y controles que sean necesarios para garantizar el respeto de sus derechos en todo momento;
- e) Capacitar al personal que trabaja en contacto directo con los usuarios, en función de la complejidad de los productos y servicios que ofrecen;
- f) Disponer de información relevante, así como de controles y mecanismos adecuados y con niveles razonables de efectividad para la protección de los intereses de los usuarios frente al fraude, la apropiación y otros usos indebidos;
- g) Garantizar la privacidad, integridad y seguridad de la información personal y financiera de los usuarios, a través de mecanismos de control apropiados, así como el uso adecuado de esta información, de acuerdo con la finalidad para la cual fue obtenido o autorizado su tratamiento;
- h) Asegurar el acceso de los usuarios a un sistema independiente de las áreas de negocio para la adecuada resolución de conflictos, a través de canales accesibles que consideren los diferentes tipos de usuarios y cuenten con procedimientos simplificados, oportunos, eficaces y justos, que garanticen, libres de barreras económicas, contractuales o procedimentales, el conocimiento de sus desacuerdos de manera eficiente, la provisión de respuestas justificadas, la ejecución expedita de las decisiones favorables y la posibilidad de escalar sus casos a otras instancias legalmente establecidas;
- i) Disponer de mecanismos adecuados acordes con su estructura, para desarrollar en todas las etapas de interacción con los usuarios, los conocimientos, habilidades y confianza que les permitan comprender adecuadamente la naturaleza, funcionamiento, riesgos y oportunidades de los productos y servicios, de manera clara, relevante, consistente y orientada a que les faciliten la toma de decisiones informadas, conocer las instancias a las que pueden acudir en busca de orientación o para presentar sus desacuerdos, y tomar medidas eficaces para mejorar su bienestar financiero;
- j) Contar con procedimientos adecuados para garantizar a los usuarios el acceso efectivo a las informaciones que sobre ellos y sus productos o servicios reposen en la entidad, de manera simplificada, oportuna, precisa, actualizada, clara y entendible, en formato

accesible y de fácil uso, salvo las informaciones que por su naturaleza sean confidenciales, de conformidad con la normativa vigente;

- k) Incorporar mecanismos que les permitan obtener información sobre las necesidades y experiencias de los usuarios, con el propósito de mejorar sus procesos de negocio y el desarrollo de sus productos y servicios;
- l) Utilizar la innovación tecnológica de forma adecuada y en beneficio de los intereses de los usuarios, en lo que respecta a la provisión de productos y servicios novedosos;
- m) Desarrollar productos y servicios diseñados de acuerdo con las necesidades y capacidades de los usuarios a los que van dirigidos;
- n) Actuar diligentemente en el cumplimiento de las responsabilidades establecidas en la normativa vigente y de los requerimientos notificados por las autoridades reguladoras y supervisoras; y,
- o) Abstenerse de realizar gestiones de cobro frente a personas que no guarden relación con la obligación reclamada. Cuando una persona comunique que ha sido contactada por error o que los datos utilizados por la entidad son inexactos, la entidad deberá verificar dicha situación, actualizar sus registros y cesar los contactos improcedentes.

Párrafo: Los usuarios podrán comunicar, a través de los mecanismos de atención y resolución de quejas y reclamaciones establecidos en este Reglamento, cualquier acción u omisión de las entidades o de los proveedores de servicios tercerizados, que constituya un incumplimiento de estas obligaciones.

Artículo 11. Políticas de privacidad y protección de datos. Sin perjuicio de las disposiciones legales sobre protección de los datos personales, las entidades deben implementar políticas y procedimientos que garanticen el uso legítimo de la información de los usuarios, así como la adopción de las medidas necesarias para salvaguardar su confidencialidad y protegerla de riesgos naturales, humanos, tecnológicos u operativos, incluyendo de manera enunciativa y no limitativa, pérdida, destrucción por hechos humanos o de la naturaleza, acceso no autorizado, alteración o uso indebido. A estos efectos, deben llevar a cabo, al menos, las medidas siguientes:

- a) Implementar controles internos para verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de privacidad y protección de datos;
- b) Contar con la tecnología y las plataformas transaccionales apropiadas;
- c) Identificar y gestionar los riesgos y amenazas a la seguridad e integridad de la información;
- d) Contar con planes de contingencia que permitan mitigar los riesgos e impactos de cualquier pérdida, destrucción, alteración, acceso no autorizado, divulgación o uso

.../

indebido de la información, procurando la continuidad del servicio y la resiliencia operativa;

- e) Administrar en forma adecuada el acceso a los datos por parte del personal de la entidad y de los terceros contratados; y,
- f) Transparentar e informar a los usuarios sobre la política de tratamiento de datos de la entidad, los derechos derivados de dicho tratamiento, así como los procedimientos y mecanismos a través de los cuales podrán ejercer dichos derechos.

Párrafo: Las entidades no podrán vender datos de los usuarios a terceros con fines comerciales, sin el previo consentimiento informado y expreso del usuario.

CAPÍTULO III

DE LAS ATRIBUCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Artículo 12. Atribuciones. La Superintendencia de Bancos tiene las atribuciones y obligaciones siguientes:

- a) Supervisar a las entidades en relación con los estándares de protección al usuario. Para el ejercicio de estas facultades, la Superintendencia de Bancos actuará conforme a la Ley Monetaria y Financiera, este Reglamento, otras normas complementarias y las buenas prácticas internacionales sobre la materia;
- b) Elaborar y publicar estadísticas actualizadas y desagregadas sobre los aspectos tratados en este Reglamento, con particular atención a la información destinada a fortalecer los conocimientos y la comprensión de los usuarios, sobre el mercado y sus productos y servicios. La Superintendencia de Bancos establecerá el tipo de información que será publicada, así como sus formatos, periodicidad y canales de presentación;
- c) Mantener actualizados los datos o las informaciones proporcionadas por las entidades respecto de las características, operaciones, costos, riesgos y beneficios de los diferentes productos y servicios, incluyendo las operaciones que se formalicen a través de contratos de adhesión, las reclamaciones u otras disconformidades que tramiten y demás informaciones requeridas por la normativa vigente, que sean relevantes para informar a los usuarios sobre el desempeño en la provisión efectiva de sus productos y servicios;
- d) Establecer la información que las entidades deberán proporcionar periódicamente en virtud de este Reglamento para fines de protección de los usuarios;
- e) Analizar y ordenar las acciones o medidas correctivas que considere necesarias para mitigar los daños a los usuarios, derivados de los incumplimientos de las entidades a las normas de protección previstas en la regulación vigente;

- f) Desarrollar e implementar herramientas automatizadas de consulta y comparación, con fines de orientación y de apoyo en el proceso de toma de decisiones por parte de los usuarios;
- g) Colaborar con otras entidades gubernamentales encargadas de la protección de los derechos de los usuarios en materias distintas a la intermediación financiera, cambiaria y fiduciaria, a fin de procurar una protección efectiva de estos derechos, sin perjuicio de las atribuciones que a cada una correspondan;
- h) Emitir recomendaciones a las entidades y darlas a conocer a sus órganos correspondientes, asociaciones gremiales y al público en general, en los ámbitos de su competencia;
- i) Suscribir convenios con organizaciones cuyas funciones sean consistentes con las de la Superintendencia de Bancos y participar en foros nacionales e internacionales relacionados con la protección al usuario, la conducta de mercado, la transparencia, la educación financiera y demás materias vinculadas con este Reglamento;
- j) Concertar y adoptar acuerdos con entidades, así como con autoridades, instituciones u organizaciones, para el intercambio de información o la ejecución de acciones destinadas a dar cumplimiento a este Reglamento, en relación con los términos y condiciones de contratación, costos, transparencia de la información, cláusulas y prácticas abusivas, reclamaciones, estructuras de atención al usuario, entre otros aspectos; y,
- k) Presentar informes con datos desagregados sobre las características, condiciones y evolución de los productos y servicios provistos por las entidades, así como sobre sus niveles de atención y desempeño. Esta información podrá incluir la clasificación de entidades en aspectos cualitativos y cuantitativos de sus productos y servicios.

Artículo 13. Requerimientos adicionales. Para garantizar la provisión de información de manera adecuada y en beneficio de los usuarios, la Superintendencia de Bancos podrá requerir a las entidades información sobre la naturaleza, características, operación, costos, riesgos y beneficios de los productos y servicios, así como sobre las operaciones que formalicen con contratos de adhesión, las reclamaciones u otros desacuerdos que gestionen y cualquier otra información pertinente, a fin de orientar para la toma de decisiones.

CAPÍTULO IV DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS USUARIOS

Artículo 14. De la educación y orientación financiera. El Banco Central y la Superintendencia de Bancos deben fomentar una adecuada educación financiera y orientación, respecto de los productos y servicios ofrecidos por las entidades, sobre las características del mercado y las entidades autorizadas para prestar los servicios, así como sobre los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de los derechos de los usuarios y el conocimiento de sus deberes.

Artículo 15. Objetivos de los programas de educación financiera. El Banco Central y la Superintendencia de Bancos deben promover programas de educación y orientación financiera, en materia de sus respectivas competencias, con el fin de:

- a) Fortalecer el conocimiento sobre los productos y servicios y contribuir al proceso de inclusión financiera;
- b) Ofrecer educación respecto del acceso y uso de los productos y servicios, incluidos los prestados a través de canales digitales;
- c) Promover una conducta responsable en la contratación y en el uso de productos y servicios, de acuerdo con las necesidades y capacidades de los usuarios; y,
- d) Capacitar a los usuarios en la defensa de sus derechos, así como en el conocimiento de sus deberes.

Párrafo: Estos programas deben estar orientados a satisfacer, de manera permanente y actualizada, las necesidades específicas de información relativas al mercado, a las entidades, a los productos y servicios que ofrecen y, a los derechos y obligaciones derivados de las relaciones contractuales, considerando los diferentes segmentos a los que va dirigido el producto o servicio, incluyendo los usuarios más vulnerables.

Artículo 16. De los programas de orientación y educación para los usuarios. De forma enunciativa, mas no limitativa y, sin perjuicio de cualquier otro tópico que puedan proponer el Banco Central y la Superintendencia de Bancos, las entidades deben desarrollar programas y campañas anuales de orientación y educación financiera, abordando diferentes temáticas, tales como: ahorro e inversión, planificación y presupuesto familiar, endeudamiento responsable, productos y servicios, así como los canales disponibles, considerando el perfil de los usuarios.

Párrafo I: Estos programas deberán proporcionar a los usuarios conocimientos y herramientas que les permitan tomar decisiones informadas, gestionar los riesgos y fortalecer su bienestar financiero. Los programas dirigidos a los usuarios, deberán ser claros, accesibles, inclusivos y adaptados a los distintos perfiles de los usuarios, con especial atención a los más vulnerables.

Párrafo II: Estos programas deberán estar orientados a satisfacer, de manera permanente y actualizada, las necesidades específicas de información sobre las características, costos, beneficios y riesgos de los productos, así como sobre los derechos y obligaciones que implican su contratación y los mecanismos de reclamación disponibles.

Párrafo III: Las entidades incluirán en sus programas anuales de formación, la capacitación del personal en materia de protección al usuario, en especial de su personal que integra las unidades de atención al usuario y del personal que participa en las decisiones.

Párrafo IV: El Banco Central y la Superintendencia de Bancos podrán establecer el alcance de los programas o campañas y los indicadores para medir su efectividad.

TÍTULO III DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

CAPÍTULO I OBJETO Y ATRIBUCIONES

Artículo 17. De la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos. La Superintendencia de Bancos, a través de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, se encarga de prestar servicios para la defensa de los derechos de los usuarios.

Párrafo: La Oficina de Servicios y Protección al Usuario es un órgano administrativo de la Superintendencia de Bancos, con autonomía técnica para emitir informes y decisiones sobre los procesos bajo su competencia y con la facultad de recomendar las acciones o medidas correctivas que considere necesarias para mitigar los daños a los usuarios, derivados de los incumplimientos por parte de las entidades de las normas de protección previstas en la normativa vigente.

Artículo 18. Atribuciones de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario. Esta Oficina tiene las atribuciones siguientes:

- a) Atender y resolver las solicitudes presentadas por los usuarios sobre asuntos de su competencia;
- b) Conocer las reclamaciones presentadas por los usuarios y emitir informes, comunicaciones o decisiones motivadas sobre dichas reclamaciones;
- c) Recibir y evaluar o tramitar las quejas, a fin de que se adopten las medidas correctivas pertinentes y recomendar el inicio del procedimiento sancionador administrativo correspondiente, cuando así aplique;
- d) Actuar como mediadora y llevar a cabo el procedimiento de mediación entre uno o varios usuarios y las entidades;
- e) Llevar a cabo las acciones necesarias para evitar el uso de cláusulas y prácticas abusivas;
- f) Orientar y educar a los usuarios sobre el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos;
- g) Proponer, diseñar, desarrollar e implementar programas de educación y orientación sobre el mercado para informar sobre las características de los productos y servicios que ofrecen las entidades, la forma en que operan, así como sus costos y riesgos inherentes;

- h) Responder las consultas de información financiera presentadas por los titulares de los productos y servicios o terceros facultados para ello;
- i) Habilitar canales accesibles para la presentación de solicitudes por parte de los usuarios;
- j) Llevar a cabo la supervisión de la conducta de mercado y establecer sus lineamientos, de conformidad con este Reglamento, la realidad nacional y las buenas prácticas internacionales;
- k) Realizar investigaciones que permitan evaluar el nivel de protección de los usuarios del sistema;
- l) Desarrollar e implementar mecanismos de defensa que contribuyan a la protección de los derechos de los usuarios;
- m) Promover un entorno de protección de los derechos de los usuarios que contribuya al equilibrio, la imparcialidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre estos y las entidades, en condiciones de transparencia, trato justo y no discriminatorio, para combatir, detener, modificar o evitar comportamientos o prácticas que lesionen los derechos de los usuarios;
- n) Promover en las entidades la adopción de políticas, procedimientos y compromisos que garanticen una protección efectiva de los derechos de sus usuarios;
- o) Evaluar y, conforme corresponda, emitir opiniones y recomendaciones sobre nuevas iniciativas de las entidades relacionadas con sistemas, procedimientos, tecnologías o canales que faciliten a los usuarios el acceso a los productos o servicios provistos por estas;
- p) Requerir a las entidades y recomendar a las instancias correspondientes de la Superintendencia de Bancos o al Banco Central, las acciones correctivas que deban adoptarse para mejorar las prácticas en la oferta, contratación y provisión de productos y servicios;
- q) Notificar a las áreas competentes de la Superintendencia de Bancos los actos, prácticas o conductas de las entidades que constituyan prácticas abusivas, infracciones administrativas o violación de la normativa aplicable, para coordinar la adopción de las medidas correctivas correspondientes;
- r) Requerir a la entidad reportes e información de los actores de la cadena de suministro de productos y servicios, para el monitoreo y evaluación periódica o en circunstancias determinadas, del comportamiento del mercado, con el fin de identificar situaciones emergentes o potenciales de riesgo o daño a los usuarios, que deben estar sujetas a supervisión;
- s) Ejecutar la supervisión in situ y extra situ con un enfoque basado en riesgo, de acuerdo con las estrategias de supervisión y planificación determinadas, con el fin de:

- i. Evaluar la ejecución y cumplimiento de la normativa de protección al usuario en sus políticas, procedimientos, actividades y prácticas;
 - ii. Evaluar el comportamiento de las entidades con los usuarios de los productos y servicios durante todas las etapas de la relación con estos y a través de todos los canales por los cuales interactúan con los mismos;
 - iii. Obtener información relevante para el monitoreo de la conducta de mercado, con la finalidad de diseñar e implementar estrategias de protección y fortalecer los estándares y normas de protección.; y,
 - iv. Detectar y evaluar los riesgos y daños para los usuarios, y requerir las medidas correctivas necesarias para mitigar o minimizar el impacto.
- t) Requerir durante el desarrollo de las supervisiones las informaciones, documentos o reportes a las entidades y a sus terceros contratados o proveedores de servicios tercerizados, que sean necesarios para el cumplimiento de los objetivos y para la fundamentación de los informes que se emitan en el marco de los procedimientos previstos en este Reglamento;
- u) Requerir la implementación de las medidas correctivas identificadas como necesarias sobre la base de la evaluación del nivel de riesgo para los usuarios;
- v) Requerir informes periódicos sobre el cumplimiento de las medidas correctivas y los compromisos asumidos por la entidad, con motivo de la supervisión y vigilar su implementación efectiva;
- w) Utilizar, en función del nivel de riesgo, las herramientas previstas en la normativa vigente que se consideren más eficaces para lograr el cumplimiento de las medidas correctivas solicitadas;
- x) Requerir el inicio del procedimiento sancionador administrativo, en relación con las infracciones cometidas por las entidades, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente;
- y) Proponer cambios normativos o la elaboración de disposiciones complementarias, en coordinación con otros departamentos de la Superintendencia de Bancos;
- z) Participar en la elaboración y modificación de las normas que regulen la conducta de las entidades supervisadas y los terceros contratados por estas en su interacción con los usuarios, así como emitir las opiniones que se les sean requeridas en los aspectos de su competencia;
- aa) Promover la socialización e intercambio de información con los gremios del sector, sobre los aspectos de protección al usuario y la conducta de mercado;

- bb) Solicitar información a los gremios del sector, asociaciones de consumidores y organismos gubernamentales, para el monitoreo y evaluación periódica o en circunstancias determinadas, del comportamiento del mercado, con el fin de identificar situaciones emergentes o potenciales de riesgo o perjuicio para los usuarios, que deben estar sujetas a supervisión; y,
- cc) Coordinar e intercambiar información sobre temas de supervisión y cumplimiento normativo en materia de protección al usuario, con otros reguladores y supervisores locales e internacionales.

CAPÍTULO II

DE LAS CONSULTAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA

Artículo 19. Finalidad del servicio de información. La Oficina de Servicios y Protección al Usuario debe ofrecer un servicio de consulta de información financiera, para dar respuesta a los requerimientos realizados por el titular de la información o su representante debidamente apoderado.

Párrafo I: Sin perjuicio de las solicitudes tramitadas a través de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, conforme a lo dispuesto en este capítulo, las entidades supervisadas deben facilitar a sus usuarios, la información requerida por ellos y de la cual sean titulares, sin imponer restricciones o limitaciones de ningún tipo al ejercicio de este derecho.

Párrafo II: Las investigaciones y la emisión de informes respecto de las solicitudes formuladas por la Administración Tributaria, la Procuraduría Especializada Antilavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de la Procuraduría General de la República y los Tribunales de la República Dominicana, están a cargo del departamento y del personal designado por el Superintendente de Bancos, de conformidad con el literal b) del artículo 56 de la Ley Monetaria y Financiera; modificado por el artículo 362 de la Ley núm.249-17 del Mercado de Valores de la República Dominicana.

Artículo 20. Calidad del solicitante. Las solicitudes pueden ser presentadas por el titular de la información o por un representante debidamente apoderado.

Párrafo: La Superintendencia de Bancos determinará los diferentes modos mediante los cuales se podrá acreditar la calidad referida en este artículo.

Artículo 21. Tramitación de solicitudes. La Superintendencia de Bancos establecerá los tipos de solicitudes que podrán ser tramitadas a través del servicio de consulta de información, así como los requisitos mínimos que deberán cumplirse para admitir el trámite de estas, respetando las disposiciones de la legislación vigente sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.

Artículo 22. Respuesta a solicitudes. La Oficina de Servicios y Protección al Usuario deberá responder las solicitudes de información que se presenten en el plazo máximo de 60 días calendario, contado desde la fecha de admisión a trámite.

Párrafo: Las entidades deberán responder a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, los requerimientos de información en el plazo de 15 días calendario a partir de la notificación. La Superintendencia de Bancos podrá reducir este plazo en la forma y en los casos que determine mediante instructivo.

CAPÍTULO III

DE LA APROBACIÓN DE LOS MODELOS DE CONTRATOS O CLÁUSULAS

Artículo 23. Revisión de los contratos. Las entidades deberán someter a la aprobación previa de la Superintendencia de Bancos, los modelos de cláusulas y contratos de adhesión, así como toda modificación posterior, conjuntamente con cualquier documento accesorio que forme parte de la contratación.

Párrafo I: La Superintendencia de Bancos dispone de un plazo de 30 días calendario para pronunciarse en torno a la solicitud de aprobación. Cuando se desestimen los modelos, las entidades dispondrán de igual plazo para interponer formal recurso de reconsideración, reintroducir los modelos con los cambios incorporados o manifestar su intención de no dar continuidad al proceso.

Párrafo II: Durante la evaluación de la solicitud, la entidad debe proporcionar, en el plazo notificado al efecto, los documentos que sean requeridos por la Superintendencia de Bancos para una revisión integral del esquema de contratación del producto o servicio de que se trate.

Párrafo III: La Superintendencia de Bancos tiene facultad para revisar de oficio, en cualquier momento, los contratos de adhesión y financieros, así como las políticas y procedimientos de las entidades, a fin de identificar el uso de cláusulas abusivas y de exigir su inmediata eliminación, sin perjuicio de las sanciones aplicables.

Párrafo IV: Las entidades deben incorporar en todas las páginas de los contratos de adhesión y documentos accesorios, aprobados por la Superintendencia de Bancos, la inscripción siguiente:

‘Contrato aprobado por la Superintendencia de Bancos mediante Oficio núm. _____ de fecha _____’.

Párrafo V: En caso de que la autorización corresponda a una cláusula, además de la inscripción correspondiente al contrato, debe ser incluida al pie de la referida cláusula, la inscripción siguiente:

‘Cláusula aprobada por la Superintendencia de Bancos mediante Oficio núm. _____ de fecha _____’.

Párrafo VI: La Superintendencia de Bancos podrá establecer mecanismos o lineamientos específicos y, cuando resulte posible, simplificados, para el procedimiento previsto relativo a la aprobación de contratos y cláusulas.

CAPÍTULO IV DE LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS

Artículo 24. Prohibición de cláusulas abusivas en los contratos. Se prohíbe el uso de cláusulas abusivas en todos los contratos que las entidades suscriban con los usuarios, sin importar el tipo de contrato de que se trate.

Artículo 25. Cláusulas abusivas. Se consideran cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, contratos financieros y cualquier documento complementario a estos, aquellas que:

- a) Permitan a la entidad compartir datos personales del usuario con terceros sin su consentimiento expreso y para fines distintos a los originalmente acordados;
- b) Exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de la entidad por problemas o incumplimientos en los productos o servicios contratados, que puedan ocasionar daños o perjuicios a los usuarios;
- c) Impongan en los contratos de adhesión la utilización obligatoria de la conciliación, el arbitraje u otro procedimiento equivalente o de efectos similares, o que excluyan el ejercicio del recurso de reclamación en cualquiera de las instancias correspondientes;
- d) 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;
- e) Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del usuario;
- f) Permitan a las entidades modificar unilateralmente los aspectos no reservados como variables en el contrato;
- g) Condicionen el otorgamiento del producto o servicio a la contratación de otro producto o servicio ofertado por la entidad o por un tercero, que no constituya elemento indispensable para la provisión del producto o servicio o que no se trate de productos vinculados, en las condiciones establecidas por este Reglamento;
- h) Limiten la libertad de elección del usuario en la contratación de un producto o servicio complementario, prestado por un tercero e indispensable para la cobertura del riesgo de la entidad. A tales efectos, al usuario se le deberá proporcionar una lista de al menos 3 empresas que oferten el producto o servicio complementario, a los fines de que este elija el de su conveniencia;
- i) Representen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los usuarios; y,

.../

- j) Permitan a las entidades la modificación sin previo aviso de los términos y condiciones del contrato, lo que, en ningún caso, podrá hacerse en forma discriminatoria y sin criterios objetivos para los usuarios.

Párrafo: La Superintendencia de Bancos solicitará la exclusión de cualquier cláusula abusiva de los modelos de contratos, debiendo las entidades remitir la relación de convenios modificados en atención a dicho requerimiento o, en caso contrario, informar que no mantienen contratos con la disposición abusiva identificada.

CAPÍTULO V DE LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS

Artículo 26. Prohibición de prácticas abusivas. Las entidades deben abstenerse de incurrir en prácticas abusivas, conforme a lo dispuesto en la Ley Monetaria y Financiera, en este Reglamento y en las normativas complementarias.

Párrafo: Las entidades son responsables frente a los usuarios por las acciones u omisiones de sus empleados y proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados, que se tipifiquen como prácticas abusivas.

Artículo 27. Prácticas abusivas. A efectos de este Reglamento, se consideran prácticas abusivas las siguientes:

- a) Que la oferta incluya incentivos inapropiados para inducir a los usuarios a contratar productos o servicios bajo presión;
- b) Aplicar pagos o garantías para otras obligaciones a cargo del usuario, cuando no correspondan a las pactadas previamente en el contrato o no hayan sido previamente autorizadas por el mismo;
- c) Efectuar cargos por productos o servicios no proporcionados, no solicitados o no aceptados previamente por el usuario;
- d) Realizar cargos por productos o servicios otorgados al usuario sin su consentimiento, o que hayan sido ofertados inicialmente de manera gratuita, salvo que la oferta promocional especifique que es transitoria;
- e) Prorrogar la vigencia de un producto o servicio contratado sin el consentimiento del usuario;
- f) Realizar publicidad engañosa sobre los productos o servicios ofertados;
- g) Discriminar por razones de género, orientación sexual, raza, religión, edad, discapacidad, condición económica, social o política, sin perjuicio de la potestad que tienen las entidades

de colocar dentro de su portafolio, productos que estén orientados a un segmento particular de clientes, basados en la especialización de un público más idóneo para ello;

- h) Rescindir unilateralmente un contrato sin la oportuna notificación previa, salvo las excepciones contempladas en este Reglamento;
- i) Condicionar el otorgamiento de un producto o servicio a la contratación o solicitud de otro producto o servicio que no forme parte del objeto principal del contrato, salvo que se trate de un producto o servicio complementario, prestado por un tercero e indispensable para la cobertura de gestión del riesgo, o se trate de productos vinculados de conformidad con las disposiciones de este Reglamento;
- j) Realizar contratos verbales con los usuarios;
- k) Transferir a terceros los costos derivados de una operación originalmente pactada con el usuario;
- l) No poner a disposición del usuario el Duplicado del Certificado de Título, en los casos de operaciones de crédito con garantía hipotecaria, una vez haya sido debidamente inscrita la garantía y entregado a la entidad, o no entregar la Certificación de Registro de Acreedor, cuando la operación de crédito que dio origen al gravamen haya sido saldada;
- m) No poner a disposición del usuario, en el caso de operaciones con garantía mobiliaria, el título o documento de propiedad entregado para garantizar el crédito, una vez haya sido debidamente inscrita la garantía, salvo que corresponda su custodia por la naturaleza del instrumento otorgado en garantía;
- n) Consignar dos o más cargos destinados a cubrir un mismo costo en los productos o servicios prestados u ofertados;
- o) Consignar o cobrar cargos por errores técnicos o deficiencias en los instrumentos de pago, cuando estos no le sean atribuibles al usuario;
- p) Emplear medidas para la recuperación o cobro de deudas que vulneren los derechos de los usuarios;
- q) Efectuar cobro de comisiones o cargos por servicios o productos, sin que medie el cumplimiento de las condiciones referidas en el artículo 116, sobre lo que constituye una comisión y un cargo;
- r) Incluir espacios en blanco, que no hayan sido llenados antes de que se suscriba el contrato;
- s) Denegar a los usuarios la entrega de la certificación por cancelación de productos y servicios; y,
- t) Debitar montos de las cuentas de los usuarios sin su autorización expresa.

Párrafo: La Superintendencia de Bancos notificará a las entidades sobre la identificación de dichas prácticas, debiendo estas adoptar las medidas correctivas correspondientes para su eliminación y presentar, en la forma determinada por dicho Organismo Supervisor, un informe del resultado de su implementación.

TÍTULO IV DE LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CAPÍTULO I DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS ANTE LAS ENTIDADES

Artículo 28. Servicio de Atención al Usuario (SAU). Las entidades deben contar con una instancia interna o unidad especializada para la atención al usuario, teniendo en cuenta su tamaño, estructura y complejidad, para recibir, atender y resolver las consultas, quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios, de manera eficiente, rápida y justa. Dicha instancia ejercerá además, una función de control, actuando como mecanismo de alerta temprana y detección anticipada de problemas derivados de la comercialización de los productos y servicios y de la relación de la entidad con los usuarios.

Párrafo: Las entidades remitirán a la Superintendencia de Bancos los manuales, políticas, procedimientos y códigos de conducta que adopten de acuerdo con su tamaño, estructura y complejidad.

Artículo 29. Responsabilidad de las entidades. Las entidades son responsables de garantizar que la función de atención al usuario sea completamente independiente de las áreas de negocio, las ventas, la publicidad o similares, con el fin de garantizar un trato justo e imparcial.

Artículo 30. Obligaciones de las entidades frente a las reclamaciones. Constituyen obligaciones de las entidades frente a las reclamaciones de los usuarios, las siguientes:

- a) Recibir las reclamaciones libres de limitaciones directas o indirectas y responder dentro de los plazos establecidos;
- b) Proporcionar al usuario una constancia digital o escrita correspondiente a su reclamación, de acuerdo con las especificaciones previstas en la normativa vigente;
- c) Responder las solicitudes de información que realice la Superintendencia de Bancos en un plazo de hasta 15 días calendario, contado a partir de la fecha de notificación; y,
- d) Ejecutar en forma inmediata las decisiones emitidas por la Superintendencia de Bancos, sin perjuicio de las vías recursivas previstas en la ley contra los actos administrativos.

Párrafo I: Las entidades deben responder los requerimientos notificados por la Superintendencia de Bancos de manera diligente, considerando la complejidad para producir

.../

el tipo de información solicitada, el tipo de producto, de transacción, de reclamación y la fecha del hecho generador del reclamo.

Párrafo II: La Superintendencia de Bancos puede, en cualquier momento, solicitar a las entidades que presenten informes sobre el estado o grado de ejecución en que se encuentran las reclamaciones de sus usuarios y sobre el cumplimiento de las decisiones emitidas respecto de dichos reclamos.

Artículo 31. Cumplimiento de formalidades. Las entidades deben cumplir con las formalidades que al efecto establezca la Superintendencia de Bancos para el análisis, decisión y respuesta a las reclamaciones.

Artículo 32. Canales de acceso al servicio. Las entidades serán responsables de facilitar a los usuarios mecanismos y canales simplificados y eficientes, para la presentación y atención, sin costo, de sus quejas y reclamaciones.

Párrafo I: En función de la estructura, tamaño y complejidad de sus operaciones, la ubicación física o geográfica y los tipos de usuarios, las entidades podrán establecer canales de tipo presencial o digital, cuya idoneidad será verificada en atención a lo dispuesto en la normativa vigente.

Párrafo II: Las entidades deberán garantizar que el uso de soluciones tecnológicas, como soporte en la gestión de las reclamaciones, no provoquen desventajas para la prestación del servicio o para el ejercicio de los derechos del usuario.

Artículo 33. Atención a las reclamaciones. Las entidades deben registrar una reclamación, siempre que exista entre la entidad y el reclamante una relación contractual o un interés legítimo, y que el reclamante manifieste, por sí mismo o a través de un representante debidamente autorizado, en forma oral o escrita, su insatisfacción, justificada o no, relacionada con la oferta, adquisición o provisión de un producto o servicio.

Párrafo: Las entidades deben registrar las reclamaciones sin discriminar si han ocasionado o pudieran ocasionar perjuicios, inconvenientes o dificultades a la entidad.

Artículo 34. Registro de reclamaciones y quejas. La recepción y registro de reclamaciones y quejas se realizará mediante un soporte duradero, de acuerdo con las formalidades establecidas por la Superintendencia de Bancos, el cual debe estar siempre disponible para que el usuario pueda descargarlo, almacenarlo y reproducirlo.

Párrafo: Las entidades pondrán a disposición de los usuarios canales alternos para la presentación de sus quejas, las cuales tendrán un tratamiento distinto del aplicable a las reclamaciones.

Artículo 35. Plazo para reclamar. Los usuarios disponen de un plazo no mayor de 4 años, para presentar sus reclamaciones ante una entidad. Este plazo se contará desde el momento en que se produzca el evento generador de la reclamación, sin perjuicio de los diferentes

términos establecidos para determinados productos o servicios, así como de otros plazos establecidos en la normativa vigente.

Párrafo: Para los casos en que el evento generador no haya sido revelado o puesto en conocimiento del usuario, el cálculo del plazo se iniciará desde el momento en que el usuario tenga conocimiento de este.

Artículo 36. Entrega de formulario de reclamación y quejas. Constituye una obligación de las entidades, al momento de la presentación de la reclamación o queja, proporcionar al usuario por cualquier medio fehaciente el formulario correspondiente, en el que conste el número de recepción y registro de la reclamación.

Párrafo I: El referido formulario contendrá las informaciones mínimas establecidas mediante el instructivo de aplicación de este Reglamento.

Párrafo II: Cuando la recepción de la reclamación o la queja se produzca a través de canales no presenciales o digitales, las entidades estarán obligadas a remitir al usuario una constancia de recepción dentro de las 24 horas posteriores.

Párrafo III: Las entidades llevarán un registro de todas las reclamaciones y quejas que reciban y sus correspondientes respuestas, en los términos establecidos en la normativa vigente.

Párrafo IV: Es obligación de las entidades, garantizar que los medios establecidos para la presentación de reclamaciones, cumplan con estándares de seguridad que permitan verificar la identidad del usuario o autenticar sus datos, según corresponda, y preservar la confidencialidad de las informaciones relacionadas con la reclamación.

Artículo 37. Responsabilidad de la Superintendencia de Bancos. Corresponde a la Superintendencia de Bancos verificar la idoneidad de los mecanismos para la atención, el registro y el control de las reclamaciones y quejas dispuestos por las entidades, y podrá solicitar, cuando corresponda, las modificaciones necesarias.

Párrafo: La Superintendencia de Bancos establecerá, mediante instructivo, los requisitos que deben cumplir las entidades para la organización del Servicio de Atención al Usuario (SAU), de acuerdo con su tamaño, estructura y complejidad, así como los criterios y las acciones necesarios para el funcionamiento adecuado de los sistemas de atención al usuario.

Artículo 38. Carga de la prueba. En un proceso de reclamación, el usuario dispone de una protección especial en materia probatoria, que obliga a las entidades supervisadas a presentar las pruebas que correspondan respecto de los alegatos y pretensiones del reclamante.

Párrafo: En caso de existencia de duda sobre el contenido de una disposición normativa, una cláusula contractual o una práctica bancaria, siempre se interpretará en la forma más favorable para el usuario.

Artículo 39. Análisis de quejas y reclamaciones. Las entidades deben atender las quejas o reclamaciones interpuestas por los usuarios de manera eficiente, libre de barreras económicas, contractuales y procedimentales. En el caso de reclamaciones, deberán dar respuesta oportuna y fundamentada.

Párrafo I: Las entidades, luego de identificar las causas que generaron las quejas y reclamaciones, deberán diseñar e implementar las acciones de mejora oportunas y necesarias, de forma continua.

Párrafo II: Las respuestas sobre las reclamaciones deben incluir la mención de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, como instancia extrajudicial para la continuación del proceso, así como las demás informaciones que sean requeridas por la Superintendencia de Bancos y el procedimiento que podría tramitarse ante ella.

Artículo 40. Plazo para resolver reclamaciones de los usuarios. Las entidades deben resolver las reclamaciones presentadas por los usuarios, dentro de un plazo máximo de 30 días calendario, contado a partir de la fecha de recepción, sin perjuicio de otros plazos establecidos para determinados productos o servicios en la regulación emitida por la Junta Monetaria.

Párrafo: El plazo previsto en este artículo, puede disminuirse o aumentarse en función de la complejidad del caso, no pudiendo extenderse más allá de 45 días calendario, en cuyo caso la entidad debe notificar al usuario dicha extensión. Deben entenderse como complejos aquellos casos en los que el resultado de la investigación requiera información o pruebas que deban ser aportadas por un tercero.

Artículo 41. Aplicación de procedimientos para reclamaciones. La solución de las reclamaciones debe realizarse sobre la base de la aplicación de procedimientos abreviados que permitan resolverlas de forma eficaz, expedita y sin costo alguno para los usuarios, salvo los cargos que se generen por concepto de solicitud de documentos a terceros, para el caso de reclamaciones que resulten desfavorables a los usuarios.

Párrafo: Durante el procesamiento de las reclamaciones, las entidades mantendrán informado al usuario, de oficio o a requerimiento de este, sobre el estado de su solicitud y cualquier información que la entidad considere relevante o pudiera serle requerida, a través de los canales que las entidades pongan a disposición.

Artículo 42. Respuesta a las reclamaciones. La respuesta a las reclamaciones debe cumplir los lineamientos establecidos en la regulación vigente y ser entregada al usuario en formato escrito, accesible y duradero, que permita el almacenamiento y la reproducción de la información.

Párrafo I: En los casos en que la decisión sobre la reclamación sea favorable o parcialmente favorable al usuario, se hará constar la rectificación realizada, la solución y, cuando corresponda, el acuerdo ofrecido por la entidad al usuario.

Párrafo II: Las entidades deberán contar con políticas, procedimientos y mecanismos ágiles para la toma de decisión y el cumplimiento de las decisiones correspondientes en respuesta a las reclamaciones.

Artículo 43. Remisión de informes y reportes periódicos. Las entidades generarán y remitirán a la Superintendencia de Bancos, informes y reportes sobre las reclamaciones, en la forma y periodicidad que esta determine.

Párrafo: La Superintendencia de Bancos podrá, mediante norma de carácter general, establecer un protocolo o mecanismo para verificar la información almacenada en los sistemas electrónicos de atención al usuario de las entidades.

Artículo 44. Información estadística sobre quejas y reclamaciones. Las entidades deben evaluar y analizar la información estadística sobre las quejas y las reclamaciones almacenadas en su sistema de atención al usuario, para identificar las causas subyacentes más comunes e implementar las políticas, procedimientos, acciones correctivas y modificaciones en sus estructuras, líneas de negocio y prácticas que pudieran corresponder.

Párrafo I: Las entidades deberán poner a disposición de la Superintendencia de Bancos los informes de los hallazgos e incidencias relevantes detectados, los resultados o conclusiones, planes de acción y mejoras aplicadas, en la forma que esta determine.

Párrafo II: El informe al que se refiere este artículo, se dará a conocer a la alta gerencia y al consejo de administración de la entidad de que se trate, quienes serán responsables de monitorear la implementación, tanto de las acciones aprobadas por la entidad, como de los lineamientos que pudiera dictar la Superintendencia de Bancos al respecto.

Párrafo III: La Superintendencia de Bancos podrá realizar propuestas de mejora en relación con el contenido de estos informes y desarrollar, con base en la información reportada, lineamientos generales sobre aspectos de protección al usuario.

Artículo 45. Plazo para reclamar ante la Superintendencia de Bancos. En caso de que las entidades no respondan la reclamación dentro del plazo establecido de 30 días calendario o que la respuesta no resulte satisfactoria para el usuario, este último tendrá un plazo de hasta 90 días calendario para presentar su reclamación ante la Superintendencia de Bancos.

CAPÍTULO II

DE LAS RECLAMACIONES ANTE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

Artículo 46. Obligaciones y facultades. La Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos tiene las obligaciones y facultades que se indican a continuación:

- a) Responder las reclamaciones presentadas por los usuarios en el plazo previsto al efecto;

.../

- b) Requerir a las entidades y a los usuarios los documentos e informaciones que considere necesarios para la evaluación del caso y la emisión de una decisión oportuna sobre la reclamación;
- c) Declarar la inadmisibilidad de las reclamaciones que no reúnan los requisitos establecidos;
- d) Requerir a las entidades las acciones correctivas que deban adoptarse para mejorar las prácticas en la oferta, contratación y provisión de los productos y servicios, así como para combatir, detener, modificar o evitar toda conducta lesiva a los intereses de los usuarios;
- e) Informar, a requerimiento de los usuarios y las entidades, sobre el estado de sus reclamaciones; y,
- f) Conocer y resolver el recurso de reconsideración que se interponga contra las decisiones que pongan fin a un procedimiento de reclamación.

Artículo 47. Requisitos para la presentación de reclamaciones. Los usuarios pueden presentar sus reclamaciones ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, siempre y cuando cumplan con los requisitos siguientes:

- a) Hayan sido presentadas previamente ante la entidad, debiendo adjuntar la evidencia de dicha diligencia; y,
- b) Sean interpuestas por el usuario titular o su representante legal debidamente apoderado, o por una persona con un interés legítimo.

Artículo 48. Forma de presentar las reclamaciones. Las reclamaciones pueden ser presentadas oralmente o por escrito, de manera presencial en la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, o a través de su centro de contacto, aplicación móvil, página web y cualquier otro medio que la Superintendencia de Bancos determine.

Artículo 49. Plazo para presentar una reclamación. El usuario debe presentar su reclamación en un plazo no mayor de 90 días calendario, contado a partir de la notificación de la decisión emitida por la entidad o del vencimiento del plazo en que debió ser respondida, con los documentos, si dispusiere de ellos, que sustenten la reclamación y contribuyan a la investigación y decisión oportuna.

Artículo 50. Inadmisibilidad de las reclamaciones. La Superintendencia de Bancos, a través de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, podrá declarar inadmisibles las reclamaciones presentadas por el usuario que no cumpla con los requisitos establecidos en este Reglamento y en la regulación vigente, o cuando se produzca alguna de las situaciones siguientes:

- a) Que no haya sido presentada previamente ante la entidad correspondiente;

- b) Que se haya interpuesto demanda judicial, antes o después de la presentación de la reclamación, sobre las mismas pretensiones;
- c) Que se encuentre fuera de los plazos establecidos en este Reglamento u otra regulación aplicable;
- d) Que la reclamación sea presentada contra entidades no reguladas por la Ley Monetaria y Financiera;
- e) Que se omitan datos esenciales para la tramitación, no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo u objeto de la reclamación; y,
- f) Que la reclamación reitere una reclamación anterior resuelta o sobre la cual se haya dictado decisión, cuando sea presentada por el mismo reclamante, respecto del mismo producto o servicio y se refiera a los mismos hechos, salvo que se trate de un hecho continuado.

Artículo 51. Incompetencia para conocer reclamaciones. La Superintendencia de Bancos declarará su incompetencia, cuando los hechos que generen la reclamación correspondan a materias reservadas legalmente a los tribunales competentes.

Artículo 52. Desistimiento de la acción o declaración de inadmisibilidad del tribunal. Si en el curso de un proceso judicial se presenta el desistimiento de la demanda interpuesta o si el tribunal, en su sentencia, declara inadmisibile la demanda o la rechaza sin pronunciarse sobre el fondo del asunto, el usuario puede interponer su reclamación ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, siempre que no exista una de las causas de inadmisibilidad de las previstas en este Reglamento y el plazo para su interposición se encuentre vigente. La interposición de la demanda judicial no suspende los plazos para la reclamación.

Artículo 53. Efecto temporal de las reclamaciones. La presentación de una reclamación ante las entidades o ante la Superintendencia de Bancos, no exime al usuario de cumplir con sus obligaciones de pagar los conceptos cobrables acordados en el contrato, tales como, de manera enunciativa y no limitativa, el capital, intereses, cargos, comisiones y cualquier otro costo aplicable hasta que se complete el proceso, salvo que se trate de reclamaciones por transacciones o cargos no reconocidos y cualquier otra excepción prevista en la normativa vigente.

Párrafo: En ningún caso el incumplimiento de dichas obligaciones limitará el derecho del usuario a interponer sus reclamaciones.

Artículo 54. Efecto definitivo de las reclamaciones. Cuando la decisión de la reclamación sea total o parcialmente favorable al usuario, la entidad debe realizar las devoluciones y correcciones, teniendo en cuenta los intereses, cargos, comisiones y demás conceptos cobrables que se hayan podido generar en perjuicio del usuario.

Párrafo: Cuando el resultado de la reclamación sea desfavorable para el usuario, este debe pagar a la entidad los intereses, comisiones, cargos y demás conceptos cobrables que le correspondan desde el momento en que se realizó la operación. La interposición de una reclamación, no puede dar lugar a la imposición de cargos adicionales o penalizaciones durante el período en que la reclamación haya estado en trámite ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario.

Artículo 55. Interrupción de la prescripción del procedimiento sancionador administrativo. La presentación de una reclamación que reúna los requisitos y formalidades exigidos interrumpirá la prescripción del procedimiento sancionador administrativo al que pueda dar lugar, hasta que concluya el procedimiento de reclamación.

Artículo 56. Plazo para resolver las reclamaciones. La Oficina de Servicios y Protección al Usuario tendrá un plazo de 60 días calendario para resolver las reclamaciones, contado a partir de la fecha de su presentación, que podrá ser prorrogado o reducido de acuerdo con los criterios previstos en la regulación vigente.

Párrafo: En caso de prórroga, la cual no excederá un mes, el plazo se computará de fecha a fecha. Si en el mes de vencimiento no hubiera día equivalente, se entenderá que el plazo expirará el último día del mes. Cuando el último día del plazo sea no laborable, se entenderá prorrogado al día hábil siguiente.

Artículo 57. Plazo de respuesta. La Oficina de Servicios y Protección al Usuario requerirá a la entidad información relativa a la reclamación interpuesta en su contra. Dicha respuesta deberá ser remitida por esta dentro de los 15 días calendario siguientes a la notificación.

Artículo 58. Solicitud de información y documentación adicional. La Oficina de Servicios y Protección al Usuario puede, en cualquier momento, requerir información, documentación y todos los elementos de prueba que considere pertinentes a las entidades, siempre que estén directamente relacionados con el objeto de la reclamación, sin perjuicio de las supervisiones que se puedan realizar.

Artículo 59. Decisión de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario. La Oficina de Servicios y Protección al Usuario emitirá un informe, comunicación o decisión motivada, que contendrá su conclusión sobre la reclamación y la decisión que corresponda será vinculante para las partes.

Artículo 60. Contenido de la decisión. La decisión motivada emitida por la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, contendrá una evaluación técnica y jurídica, elaborada con base en la información, la documentación, los contratos o elementos que consten en el expediente, y que hayan sido aportados por la entidad y el usuario, cuyo contenido mínimo será establecido por la Superintendencia de Bancos mediante instructivo.

Artículo 61. Recursos administrativos. La parte afectada por las decisiones emitidas por la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, que pongan fin a un procedimiento de reclamación, podrá interponer un recurso de reconsideración en defensa de sus intereses o

podrá optar por recurrir la decisión mediante un recurso jerárquico ante la Junta Monetaria, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente. La parte afectada podrá interponer estos recursos administrativos o acudir directamente a la vía contenciosa administrativa.

Artículo 62. Plazo para interposición de recursos administrativos. El recurso de reconsideración o jerárquico, deberá interponerse dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la decisión, ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario o ante la Junta Monetaria, respectivamente.

CAPÍTULO III DE LAS QUEJAS ANTE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

Artículo 63. Presentación de quejas. Cualquier interesado puede presentar quejas ante la Superintendencia de Bancos, a través de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, sobre cualquier hecho o conducta de una entidad que pueda constituir una violación de las leyes o del marco regulatorio aplicable y que no sea susceptible de reclamación a través del procedimiento establecido en este Reglamento. No será necesario acreditar un vínculo contractual ni haber agotado una gestión previa ante la entidad, para presentar una queja.

Párrafo I: La Oficina de Servicios y Protección al Usuario evaluará la queja presentada y determinará, según corresponda, su trámite al órgano interno competente o el inicio de la investigación correspondiente, a fin de identificar si existe una conducta sancionable conforme a la normativa vigente, para la aplicación de las medidas correctivas que pudieren corresponder, incluyendo el inicio del proceso sancionador.

Párrafo II: La Oficina de Servicios y Protección al Usuario puede recibir quejas relacionadas con personas físicas o jurídicas que realicen intermediación financiera o cambiaria, sin contar con la autorización de la Administración Monetaria y Financiera, las cuales serán tramitadas de acuerdo con el protocolo que establezca la Superintendencia de Bancos.

Párrafo III: En los casos en que la queja interpuesta por un interesado, corresponda a aspectos fuera del ámbito de las atribuciones legales de la Superintendencia de Bancos, la Oficina de Servicios y Protección al Usuario deberá orientar al interesado sobre la instancia que pudiera resultar competente, cuando corresponda.

TÍTULO V DE LA CONDUCTA DE MERCADO

CAPÍTULO I DE LAS NORMAS GENERALES DE CONDUCTA

Artículo 64. Conducta de mercado. Las entidades y los terceros contratados para participar en la cadena de suministro de productos y servicios deben, en todas las etapas de interacción con los usuarios, tratarlos de acuerdo con estándares éticos adecuados y conducirse con honestidad, transparencia, equidad, justicia, apertura y responsabilidad, y asegurar que sus

.../

representantes actúen siempre con respeto, cumplan con las disposiciones de la normativa vigente y den prioridad a la protección de los intereses de los usuarios.

Artículo 65. Trato no discriminatorio. La selección de los usuarios y la provisión de productos y servicios, deben realizarse de manera no discriminatoria en todas las etapas de interacción con estos, salvo las excepciones que puedan resultar de políticas basadas en razones de riesgo y cumplimiento normativo o en acuerdos internacionales. En este sentido, no deben basarse en raza, origen, nacionalidad, color, género, preferencias políticas, afiliaciones religiosas, condición de discapacidad, orientación sexual, edad y cualquier otra característica inherente a las personas.

Artículo 66. Supervisión de la conducta de mercado. La supervisión de la conducta de mercado, deben evaluar la forma en que las entidades diseñan, comercializan y proveen sus productos y servicios, y cómo gestionan sus relaciones con los usuarios, con un enfoque basado en riesgos, así como respecto de situaciones emergentes que podrían impactar negativamente a estos últimos o a la integridad y transparencia del mercado, con el objetivo de adoptar oportunamente las acciones correctivas requeridas de acuerdo con la magnitud de los hallazgos.

Artículo 67. Enfoque de la supervisión. La supervisión de la conducta de mercado se llevará a cabo por la Superintendencia de Bancos, en el marco de sus atribuciones legales, centrándose en el monitoreo sistemático de los riesgos para reforzar el cumplimiento de las normas de protección al usuario.

Artículo 68. Finalidad de la supervisión de la conducta de mercado. La supervisión de la conducta de mercado debe procurar la implementación y el cumplimiento de la normativa de protección al usuario, así como identificar, medir, controlar y mitigar las potenciales conductas que ocasionen o pudieran ocasionar daños de cualquier naturaleza a los usuarios o contra la integridad y transparencia del mercado, por parte de los diferentes actores que intervienen en la provisión de productos y servicios; y, en otras actividades vinculadas o relacionadas con dicha provisión, durante todas las etapas de interacción y a través de todos los canales disponibles.

Artículo 69. Colaboración con supervisados, asociaciones y organismos nacionales e internacionales. La Superintendencia de Bancos puede realizar estudios de mercado, establecer flujos de comunicación y trabajo conjunto, con las entidades o asociaciones del sector financiero, cambiario o fiduciario, así como interactuar con otros reguladores y supervisores locales o internacionales, gremios o cualquier parte interesada.

Párrafo: Los aspectos procedimentales de las interacciones previstas en este artículo, serán establecidos por la Superintendencia de Bancos.

Artículo 70. Interacción con entes supervisores. La Superintendencia de Bancos podrá llevar a cabo la supervisión de la conducta de mercado con un enfoque temático, en atención al nivel de riesgo que presente la situación identificada. En caso de que la supervisión de la conducta de mercado involucre aspectos vinculados a sectores regulados y supervisados por

.../

otros organismos del sistema financiero, podrá interactuar con dichos organismos, en el ámbito de sus atribuciones y exclusivamente respecto de la materia de protección al usuario y conducta de mercado, para canalizar las acciones interinstitucionales que correspondan.

Artículo 71. Alcance de la supervisión de la conducta de mercado. La supervisión de la conducta de mercado se llevará a cabo sobre los distintos factores generadores de riesgo, que pueden impactar el trato justo a los usuarios y la integridad del mercado, así como sobre la estructura y capacidad establecidas por las entidades para gestionarlos.

Artículo 72. Estructura. La supervisión de la conducta de mercado será desempeñada por la Superintendencia de Bancos, bajo un marco de supervisión de riesgos de conducta, pudiendo establecer la estructura requerida para su cumplimiento.

TÍTULO VI DE LA CULTURA Y GOBERNANZA

CAPÍTULO I LINEAMIENTOS GENERALES

Artículo 73. Conducta de las entidades. Las entidades deben conducir sus negocios de manera que promuevan el trato justo a los usuarios, mejoren y respalden la eficiencia e integridad del mercado y generen confianza en el sector financiero. Esto implica que las entidades deberán:

- a) Conducir sus negocios con integridad, de forma honesta, justa, transparente y con el debido conocimiento, cuidado y diligencia;
- b) Identificar y promover una cultura corporativa que tome en cuenta la ética y asegure el trato justo a los usuarios, así como las prácticas leales de mercado, según el caso, como el centro de los valores y el accionar de sus representantes;
- c) Organizar y administrar sus negocios de manera responsable y efectiva; y,
- d) Evitar y, cuando ello no sea posible, mitigar los conflictos de intereses.

Artículo 74. Lineamientos. La Superintendencia de Bancos y el Banco Central, con el interés de fomentar en las entidades los principios de cultura y gobernanza, en los aspectos de sus competencias, podrán establecer lineamientos relacionados con los aspectos siguientes:

- a) Políticas y procedimientos para verificar que se ajustan a la normativa vigente, a los estándares y a las mejores prácticas nacionales e internacionales;
- b) Programas de capacitación y adiestramiento, remuneración, evaluación del desempeño, sistemas de responsabilidades y consecuencias para garantizar que el comportamiento de sus representantes internos y externos, esté continuamente alineado con las políticas y procedimientos;

.../

- c) Acuerdos con terceros, para monitorear el cumplimiento continuo de las políticas y procedimientos; y,
- d) Funcionamiento de los sistemas de monitoreo y cumplimiento de las políticas y procedimientos.

CAPÍTULO II DEL GOBIERNO CORPORATIVO

Artículo 75. Obligaciones de la alta gerencia. La alta gerencia de las entidades es responsable del cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento y de su normativa complementaria, y está obligada a:

- a) Implementar y promover las medidas que garanticen una cultura corporativa de cumplimiento basada en principios éticos y en el trato justo de los usuarios, como eje central de los valores y del accionar de sus representantes, asegurando la observancia de las obligaciones establecidas en este Reglamento y en su normativa complementaria;
- b) Incorporar en su cultura organizacional, el cuidado y la protección de los usuarios como un valor corporativo de la entidad, mediante la adopción de principios y mejores prácticas en materia de protección al usuario, asegurando la realización de seguimientos periódicos, evaluaciones y auditorías continuas;
- c) Desarrollar una cultura de autorregulación, comprometida con las buenas prácticas y el fortalecimiento de la confianza en el sector, que asegure la adopción de las acciones correctivas necesarias en caso de incumplimientos;
- d) Establecer una estructura adecuada de monitoreo continuo de dicho cumplimiento;
- e) Asegurar que los proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados para actuar en nombre y representación de la entidad frente a los usuarios, cuenten con políticas, procedimientos y mecanismos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que les resulten aplicables de este Reglamento, debiendo mantener las evidencias correspondientes, documentadas y a disposición de la Superintendencia de Bancos; y,
- f) Informar periódicamente al consejo de administración sobre el estado de cumplimiento de las obligaciones previstas en este Reglamento y su normativa complementaria.

Artículo 76. Obligaciones del consejo. Corresponden al consejo de administración, de manera enunciativa mas no limitativa, las obligaciones siguientes:

- a) Establecer una cultura corporativa que garantice que todo el personal conozca la misión, la visión y los valores de la entidad; y, que estén dotados de los conocimientos, habilidades y recursos necesarios para actuar conforme a estos;

- b) Velar por el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Reglamento y en la normativa complementaria vigente, por parte de sus empleados y proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados, en los procesos que corresponda en las etapas de interacción con los usuarios de sus productos y servicios y por los medios a través de los cuales dicha interacción se lleve a efecto; y,
- c) Garantizar los mecanismos adecuados para hacer efectivo el cumplimiento de lo indicado en este artículo, en los procesos y etapas de interacción con los usuarios.

Párrafo: La Superintendencia de Bancos y el Banco Central, en el ámbito de sus competencias, establecerán mediante instructivo la periodicidad con la que las entidades deberán realizar el seguimiento, las pruebas y las auditorías para verificar el cumplimiento de las responsabilidades establecidas en este artículo.

Artículo 77. Gestión de conflictos de interés. Las entidades deben contar con un sistema de monitoreo efectivo, que les permita advertir posibles conflictos de interés con los usuarios, así como con políticas y procedimientos para su correcta gestión, en los que se indiquen los responsables de resolverlos y las acciones que se deben adoptar para tal fin.

CAPÍTULO III DE LA RECUPERACIÓN O COBRO DE DEUDAS

Artículo 78. Buenas prácticas para recuperación o cobro de deudas. Las entidades deben contar con políticas, lineamientos precisos y mecanismos apropiados para la recuperación o cobro de deudas, conforme a las buenas prácticas y a la normativa vigente, incluyendo la capacitación del personal que ejecuta la función de cobros.

Párrafo: Las entidades deben establecer responsabilidades por las acciones de los encargados del cobro de deudas que actúen en su representación, sean estos empleados, proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados.

Artículo 79. Responsabilidades de las entidades en los procesos de cobro. Las entidades son responsables de asegurar que, en los procesos de recuperación de créditos y cobro de deudas, sus empleados y proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados, cumplan con lo siguiente:

- a) Comportarse de conformidad con estándares éticos;
- b) Actuar con transparencia respecto de la información que los usuarios requieran sobre el proceso;
- c) Proporcionar un trato justo en la gestión del proceso y de soluciones alternativas; y,
- d) Garantizar la proporcionalidad entre la provisión del servicio y el costo efectivo que conlleva su prestación.

Artículo 80. Prohibiciones. Las entidades y los proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados, se abstendrán de emplear prácticas consideradas abusivas en los procesos de cobro de deudas, de conformidad con lo dispuesto por este Reglamento.

Artículo 81. Venta de cartera. En los procesos de venta de cartera, las entidades deben asegurar que los contratos de venta incluyan cláusulas que garanticen un trato adecuado, justo y respetuoso a los usuarios, conforme a la normativa vigente y a sus garantías constitucionales. Dichos contratos deben contemplar, como mínimo, disposiciones relativas a la gestión de llamadas, confidencialidad de la información, protección de datos personales y demás obligaciones aplicables en materia de protección al usuario.

Párrafo I: El cesionario debe notificar a los usuarios la cesión, indicando la obligación de continuar con el pago de la deuda, el monto adeudado desglosado al momento de la cesión, el nombre del cesionario, sus datos de contacto y medios para realizar los pagos, así como información detallada sobre las obligaciones asumidas por este último respecto del trato justo y respetuoso hacia los usuarios.

Párrafo II: Las entidades deben establecer en sus políticas y procedimientos las pautas a tomar en cuenta para realizar una depuración previa del comprador de la cartera, que les permita verificar en los registros de dominio público, que este no ha incurrido en trato inadecuado o abusivo con los usuarios.

CAPÍTULO IV

DE LOS REPRESENTANTES DE LA ENTIDAD Y TERCEROS CONTRATADOS

Artículo 82. Competencias. Las entidades son responsables de la idoneidad del personal asignado al desarrollo de funciones que impactan a los usuarios de sus productos y servicios, sea personal propio o perteneciente a proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados. En este sentido, deben asegurarse de que dicho personal sea apto, adecuado y cumpla en todo momento con las competencias profesionales y en materia de protección al usuario, así como poseer los conocimientos específicos y habilidades requeridas respecto del trabajo para el cual fueron contratados.

Artículo 83. Responsabilidad de los proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados. Los proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados por las entidades, en el ejercicio de sus funciones deben actuar con apego a los códigos de ética y conducta, políticas y procedimientos de la entidad contratante, así como a las normativas vigentes.

Párrafo: Las normas de protección al usuario son aplicables, en lo que corresponda, a los proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados que participen en procesos que puedan generar o involucrar riesgo de conducta, cuando estos afecten o puedan afectar el trato justo a los usuarios o la integridad y transparencia del mercado. Las entidades deben asegurar el cumplimiento de esta disposición respecto de los proveedores de servicios tercerizados contratados, atendiendo a la naturaleza de la función o actividad contratada, su interacción directa o indirecta con los usuarios y el canal a través del cual se preste el servicio.

Artículo 84. Debida diligencia. Previo a la contratación de proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados, las entidades deben proceder a su depuración y comprobar que sean aptos, adecuados y cumplan con los requisitos establecidos en sus políticas y procedimientos, así como en la normativa vigente.

Artículo 85. Contenido de los contratos con terceros. Los contratos entre las entidades y los proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados deben contener disposiciones claramente definidas respecto del compromiso y las responsabilidades de las partes, en relación con el cumplimiento de las normas de protección al usuario.

Párrafo I: La Superintendencia de Bancos puede, en cualquier momento, evaluar el contenido de estos contratos y requerir las adecuaciones que considere necesarias para garantizar la protección de los derechos de los usuarios.

Párrafo II: La Superintendencia de Bancos establecerá, mediante instructivo, los aspectos mínimos que deben contener estos contratos.

Artículo 86. Responsabilidad de las entidades. Las entidades deben verificar que los proveedores de servicios tercerizados y terceros contratados cuenten con políticas y procedimientos que garanticen la idoneidad del personal bajo su responsabilidad.

Párrafo I: Las entidades deben proporcionar la formación y el apoyo requeridos por los proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados, con el fin de procurar que la representación que estos realizan por cuenta de la entidad, se efectúe en cumplimiento de las disposiciones vigentes.

Párrafo II: Las actividades realizadas a través de los proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados, no liberan a las entidades de sus responsabilidades presentes y futuras, con relación al cumplimiento de la normativa vigente. Asimismo, las entidades deberán asegurarse de que la tercerización no limite, ni restrinja el ejercicio de las facultades de supervisión de la Superintendencia de Bancos.

Artículo 87. Obligación de monitoreo y evaluación de conducta. Las entidades tienen obligaciones respecto de los proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados, según se indica a continuación:

- a) Implementar políticas, procedimientos y protocolos estandarizados, que establezcan los estándares éticos que deben cumplirse en el trato con los usuarios, las obligaciones y prohibiciones a las que están sujetos en materia de transparencia y divulgación, las prácticas de comercialización, contratación, solución de conflictos, las disposiciones relacionadas con la confidencialidad, la protección y las restricciones a la divulgación de los datos del usuario, entre otros aspectos;
- b) Contar con sistemas y controles para monitorear la conducta relacionada con el cumplimiento de las políticas, los procedimientos y los protocolos indicados en el literal

precedente, así como con mecanismos adecuados para la implementación de medidas disuasorias y correctivas ante incumplimientos identificados; y,

- c) Disponer de programas de auditoría periódica, para fines de revisión y adaptación de las políticas, los procedimientos, los protocolos y los sistemas a la normativa vigente y a las buenas prácticas del sector.

Párrafo I: El alcance y el seguimiento de la conducta del proveedor de servicios tercerizados o terceros contratados, deben ser proporcionales a la complejidad del servicio prestado y al nivel de interacción entre este y el usuario.

Párrafo II: Las entidades podrán intervenir en cualquiera de las etapas del ciclo de vida de los productos y servicios ofrecidos por los proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados.

Artículo 88. Canales de comunicación. Las entidades deben contar con canales de comunicación seguros, confidenciales y fácilmente accesibles que permitan a sus empleados, contratistas, proveedores, usuarios y personas vinculadas con la entidad, informar, incluso de manera anónima, sobre toda conducta inapropiada que pueda afectar los derechos de los usuarios, la conducta de mercado o el cumplimiento de este Reglamento. Asimismo, deberán realizar la investigación oportuna y objetiva de los hechos denunciados, garantizando la confidencialidad de la identidad del denunciante y la protección efectiva frente a posibles represalias. Los canales deben permitir escalar el caso a la autoridad competente, cuando el canal no sea adecuado o represente un riesgo para el denunciante.

Párrafo: La entidad debe establecer un procedimiento interno que regule los canales de comunicación, incluyendo la designación de los responsables, la documentación del proceso, las medidas de protección y los mecanismos de seguimiento y evaluación periódica. La Superintendencia de Bancos supervisará la pertinencia del sistema de denuncia.

TÍTULO VII DE LA INFORMACIÓN AL PÚBLICO Y LA PUBLICIDAD

CAPÍTULO I DE LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

Artículo 89. Divulgación de información. Las disposiciones contenidas en esta sección, son aplicables a la información divulgada por las entidades o a través de ellas, sin importar los canales y formatos de presentación utilizados. Las entidades son responsables de la manera en que la información es divulgada y de su contenido, sin importar si tal divulgación ha sido realizada por un tercero contratado. En tal sentido, de manera enunciativa y no limitativa, deben adoptar las medidas siguientes:

- a) Asegurar que la información a ser divulgada por sus representantes o terceros contratados, relativa a sus negocios o actividades, productos y servicios, cumpla con las

directrices y estándares establecidos en materia de transparencia y divulgación de información; y,

- b) Implementar políticas y procedimientos que aseguren la divulgación y la transparencia efectiva de las informaciones indicadas en este acápite, que permitan al usuario, en todas las etapas de la interacción, conocer, comprender y, cuando corresponda, comparar evitando la comunicación en forma engañosa o fraudulenta. En tal sentido, deben considerar lo siguiente:
 - i. Las características y el funcionamiento de los productos y servicios ofertados por las entidades o contratados directamente o a través de estas, así como los términos y condiciones a los que están sujetos, sus costos, beneficios y riesgos asociados;
 - ii. Sus derechos, los procedimientos y canales previstos para su ejercicio, así como sus obligaciones y las consecuencias derivadas de su incumplimiento; y,
 - iii. El estado del producto o servicio contratado, los cambios en los términos y condiciones pactadas y toda información concerniente a estos.

Párrafo I: En todas las etapas de interacción, la información debe ser veraz, precisa, completa, oportuna y actualizada, en formato accesible y de fácil uso, a fin de colocar a los usuarios en posición de tomar decisiones informadas, en relación con los productos y servicios.

Párrafo II: Lo indicado en este artículo será aplicable individualmente a todos los productos y servicios, sin importar si son principales o complementarios, o si se presentan atados o agrupados.

Artículo 90. Contenido de la divulgación. La divulgación de información a los usuarios, comprende los aspectos que puedan influir en la toma de decisión del usuario sobre el producto o servicio, debiendo incluir, por lo menos, los aspectos siguientes:

- a) Las características y operatividad;
- b) Los riesgos y beneficios;
- c) Los tarifarios vigentes;
- d) Los impuestos relacionados directamente con los productos o servicios financieros, indicando el impuesto aplicable, el porcentaje y especificando, cuando no corresponda, su aplicación;
- e) Las tasas de interés anual efectiva y nominal, activa o pasiva, según corresponda, indicando su base de cálculo, desagregadas por producto, plazo y monto del capital;
- f) El método de cálculo de los intereses aplicables a sus productos;

.../

- g) Las tasas de cambio de las monedas extranjeras con relación a la moneda nacional;
- h) Los modelos de los contratos de adhesión empleados;
- i) Los horarios de atención al público;
- j) Las obligaciones y consecuencias de incumplimiento;
- k) Los procedimientos, canales y plazos para la interposición, seguimiento y solución de reclamaciones;
- l) Las vías para acceder al asesoramiento y los medios para la obtención de reparación con que cuenten los usuarios;
- m) Las políticas de protección, privacidad, uso e intercambio de información personal del usuario; y,
- n) La certificación de que es una entidad supervisada por la Superintendencia de Bancos.

Artículo 91. Publicación de las informaciones por parte de las entidades. Las informaciones referidas en los artículos precedentes, deben estar disponibles de manera permanente en las oficinas de las entidades, así como en sus respectivas páginas web y ser publicadas en formatos accesibles para todos los usuarios, debiendo tomar en consideración, de manera enunciativa y no limitativa, las condiciones de discapacidad, el nivel de alfabetización, entre otros aspectos.

Párrafo I: Las entidades pueden utilizar canales adicionales para la publicación de las informaciones referidas en este artículo, pudiendo la Superintendencia de Bancos establecer, mediante instructivo, criterios específicos sobre su contenido y formato de presentación, a fin de garantizar el respeto de los derechos de los usuarios.

Párrafo II: Cuando alguna de las informaciones no se encuentre disponible en la página web, debido al mantenimiento del canal, la entidad deberá informarlo al usuario, indicando los canales alternos a través de los cuales puede acceder a dicha información, así como el tiempo aproximado en que concluirá dicho proceso. Las entidades deben informar de forma previa sobre la ejecución de estos mantenimientos, conforme a la normativa vigente.

Artículo 92. Canales de divulgación. Las entidades deben asegurarse de que sus canales de divulgación sean apropiados para el cumplimiento de los objetivos de una divulgación efectiva y conforme a la normativa vigente.

Artículo 93. Divulgación precontractual. En la etapa precontractual, las entidades deben proveer a los usuarios información suficiente que les permita evaluar si el producto o servicio es apropiado para sus necesidades y capacidad financiera, a fin de garantizar un consentimiento informado.

Artículo 94. Disponibilidad de canales de consultas. Las entidades deben garantizar la disponibilidad de canales de consulta y, en la medida en que resulte posible, en tiempo real, para la atención de las consultas e inquietudes respecto de las informaciones divulgadas. Estos canales deben garantizar la accesibilidad a personas en condiciones vulnerables.

Artículo 95. Divulgación durante la vigencia del contrato. Durante la vigencia del contrato y con la periodicidad establecida en la normativa vigente, las entidades deben proporcionar a los usuarios las informaciones relacionadas con los productos o servicios contratados, así como aquellas que pudieran tener influencia en las decisiones de estos.

Artículo 96. Disposiciones sobre la estandarización. Las entidades deben presentar las informaciones de manera estandarizada, con el objetivo de facilitar la comprensión y comparación por parte de los usuarios. Los rendimientos y los costos de los productos o servicios deben divulgarse utilizando la tasa anual efectiva y la tasa nominal, conforme a la normativa vigente.

Artículo 97. Desarrollo y evaluación de la información divulgada. La Superintendencia de Bancos podrá desarrollar, mediante instructivo, los tipos de información, el formato, nivel de detalle, periodicidad y demás condiciones operativas para la divulgación de las informaciones previstas en este capítulo. Asimismo, deberá evaluar la información divulgada por las entidades y requerir, cuando corresponda, la modificación de aquella que no cumpla con la normativa vigente.

TÍTULO VIII DEL DISEÑO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

CAPÍTULO I DEL DISEÑO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Artículo 98. Diseño de productos y servicios. Las entidades, durante el proceso de diseño de los productos y servicios, deben identificar los factores de riesgo que puedan perjudicar a los usuarios, así como evaluar que los productos y servicios sean adecuados a sus necesidades y capacidades, de acuerdo con el segmento de mercado al que estén dirigidos y, tomando en cuenta sus características y complejidad. Las entidades deben adoptar medidas tendentes a:

- a) Obtener, a través de los medios que determinen, información suficiente sobre las necesidades y capacidades del segmento de mercado al que estará dirigido el producto o servicio, para determinar si es el adecuado;
- b) Identificar el mercado objetivo para cada producto y servicio, clasificándolos según el segmento al que se dirijan;
- c) Realizar pruebas en ambientes controlados sobre el funcionamiento de los productos y servicios para identificar posibles impactos negativos para los usuarios y realizar las adecuaciones correspondientes; y,

- d) Contar con sistemas y controles para gestionar adecuadamente los riesgos que plantea el diseño de productos y servicios.

Artículo 99. Oferta de productos y servicios. Las entidades deben asegurar que la oferta de los productos y servicios, así como la información provista al usuario, se correspondan con las expectativas creadas en los usuarios.

Artículo 100. Idoneidad de productos y servicios. Los productos y servicios ofrecidos y provistos por las entidades, deben ser idóneos para satisfacer las necesidades de los usuarios y basarse en una evaluación de la capacidad de los usuarios para hacer uso adecuado de ellos y asumir sus compromisos contractuales.

Párrafo I: Cuando la entidad presente las alternativas de productos y servicios adecuadas para el usuario, debe ofrecer toda la información necesaria, de manera que resulte fácil para este su comparabilidad y la toma de decisión informada, conforme a sus necesidades y capacidades.

Párrafo II: Las entidades deben documentar adecuadamente las evaluaciones que realicen a los usuarios, incluyendo la justificación de los resultados del análisis y dichas informaciones deben estar a disposición de la Superintendencia de Bancos, aún después de la terminación de la relación contractual, de conformidad con el período de conservación de documentos legalmente establecido.

Párrafo III: Cuando una entidad identifique circunstancias que pudieran dar lugar a que un producto o servicio no sea adecuado para el usuario, o que este no cumpla con sus necesidades o capacidades, o que pudieran causarle una afectación negativa, deberá adoptar las acciones correctivas que correspondan para mitigar la materialización de los riesgos.

Párrafo IV: La Superintendencia de Bancos establecerá lineamientos particulares relacionados con el proceso de evaluación de las expectativas creadas por las entidades, así como de las necesidades y capacidades de los usuarios para la oferta de productos y servicios.

Artículo 101. Endeudamiento responsable. Las entidades deben contar con lineamientos y procedimientos que promuevan y aseguren una aplicación responsable de las políticas de crédito en relación con el endeudamiento de los usuarios, así como tener el cuidado necesario para determinar que estos sean capaces de cumplir con sus compromisos sin sobre endeudarse. Las políticas y los procedimientos que se establezcan, deben garantizar que el otorgamiento del crédito se efectúe sobre la base de información suficiente, respecto del potencial del usuario solicitante y de la evaluación adecuada de su capacidad de pago.

Párrafo: La Superintendencia de Bancos, en cualquier momento, realizará la supervisión de los mecanismos de evaluación de las entidades referidos en este artículo y establecer, cuando las circunstancias así lo requieran, estándares y lineamientos específicos en relación con las prácticas de otorgamiento de crédito, en beneficio de la protección al usuario.

Artículo 102. Obligación de monitoreo. Las entidades deben monitorear constantemente su cartera y realizar revisiones periódicas de las condiciones contractuales de los productos, el comportamiento del usuario respecto del cumplimiento de sus obligaciones y el nivel general de endeudamiento de este, a fin de identificar cualquier cambio adverso en sus ingresos o capacidad de pago y adoptar medidas oportunas para salvaguardar la salud financiera del usuario y mitigar el riesgo de sobreendeudamiento, así como considerar mejoras en las condiciones de contratación, previo consentimiento expreso del usuario, cuando el resultado de las evaluaciones sea favorable para este.

Párrafo: Los resultados de estas evaluaciones deben estar a disposición de la Superintendencia de Bancos.

Artículo 103. Evaluación de la Superintendencia de Bancos. La Superintendencia de Bancos debe establecer los lineamientos y estándares mínimos que deben cumplir las entidades respecto de los modelos, automatizados o no, de evaluación y otorgamiento de productos y servicios; y, tiene la facultad de evaluar en todo momento las políticas, los procedimientos, la estructura y los sistemas en los que se basan, a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en este Reglamento y su normativa complementaria, así como promover la adopción de medidas mitigantes de conductas inadecuadas.

Artículo 104. Sobre la libre elección. Las entidades deben respetar el derecho de libre elección de los usuarios, de acuerdo con el cual podrán seleccionar, con base en la información recibida y de conformidad con su íntima convicción, el producto o servicio que satisfaga sus necesidades y capacidades.

Artículo 105. Prohibición de vinculación de productos o servicios. Las entidades se abstendrán de vincular los productos o servicios que ofrecen o que son ofertados a través de ellas, cuando dicha práctica implique:

- a) Limitación indebida de los derechos de elección y restricciones para el cambio hacia otros proveedores que oferten un producto o servicio que se adecúe mejor a las necesidades y capacidades de los usuarios;
- b) Condicionar la concesión de un producto o servicio a la aceptación de otro producto o servicio secundario, que no sea necesario para el usuario, no haya sido solicitado por este, ni resulte indispensable para el funcionamiento del producto principal;
- c) Impedimento de la libre competencia;
- d) Restricción de la información necesaria para realizar comparaciones y seleccionar productos o servicios sobre la base de tales datos;
- e) Restricción del derecho del usuario a elegir los proveedores de los productos o servicios, ya sean principales o complementarios;

- f) Violación de los requerimientos de transparencia o comparabilidad sobre las condiciones de contratación y los costos de los productos y servicios; y,
- g) Ventajas desproporcionadas en favor de la entidad o, el fomento de prácticas inadecuadas de mercadeo o venta de los productos o servicios en perjuicio del usuario.

Artículo 106. Tipos de vinculación de productos o servicios. Se considera vinculación de productos o servicios, a la presentación de estos bajo las modalidades siguientes:

- a) Productos o servicios atados: Es la vinculación en la que para la provisión de un producto o servicio se requiere la contratación de otro u otros; y,
- b) Productos o servicios agrupados: Es la vinculación en la que varios productos o servicios son ofertados como parte de un paquete.

Artículo 107. Excepciones de productos o servicios vinculados. Las entidades pueden ofrecer productos o servicios atados cuando sea necesaria la contratación de otro producto o servicio para poder operar. Igualmente, la oferta de productos o servicios agrupados solo será permitida siempre que se ofrezca al usuario la posibilidad de contratarlos, tanto en forma individual como en forma grupal, en el entendido de que existan diferencias en cuanto al costo individual frente al costo en paquete.

Párrafo: Si la entidad establece un costo único como parte de la oferta, tiene la obligación de revelar los costos individuales de cada producto o servicio que forme parte del paquete.

Artículo 108. Responsabilidad de las entidades ante productos o servicios atados o agrupados. Cuando los productos o servicios atados o agrupados sean ofertados por proveedores financieros de otros sectores que se rigen por sus propias leyes, cuya regulación y supervisión no correspondan a la Administración Monetaria y Financiera, la entidad que los oferte debe actuar como intermediaria entre el usuario y el proveedor correspondiente, con la finalidad de canalizar las reclamaciones, información o documentos que resulten necesarios y responderá por las consecuencias que se deriven del incumplimiento de sus propias obligaciones.

Párrafo: En los casos en que se detecten prácticas abusivas por parte de otros proveedores que ofrecen productos o servicios que perjudiquen a los usuarios, la Superintendencia de Bancos debe denunciarlas ante sus entes reguladores y supervisores, para que tomen las medidas correspondientes.

CAPÍTULO II DE LA OFERTA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Artículo 109. Publicidad de la información. Las entidades deben asegurar que, previo a la publicación de ofertas, anuncios, material promocional y cualquier otro tipo de publicidad, la información que sea divulgada por sus representantes o terceros contratados, cumpla con las

directrices y estándares establecidos en materia de transparencia y divulgación de información.

Párrafo I: Para la selección de usuarios a los que se ofrecerán productos crediticios, las entidades deben contar con procesos de aprobación y análisis crediticio cuyos criterios de elegibilidad garanticen el equilibrio entre el tipo de crédito considerado, las necesidades y la capacidad de pago del usuario, con el fin de mitigar posibles riesgos de sobreendeudamiento.

Párrafo II: Las entidades deben abstenerse de ofertar y publicitar productos y servicios como gratuitos, sin costo, libres de cargo o mediante cualquier otra expresión que implique gratuidad, cuando exista la posibilidad, bajo cualquier supuesto o condición, de trasladar al usuario final, comisiones, gastos o cargos asociados.

Artículo 110. Material promocional. La información contenida en los anuncios, materiales promocionales y todo tipo de publicidad presentados por las entidades por cualquier medio, debe ser redactada en lenguaje sencillo, de forma clara, precisa, equilibrada y no engañosa sobre las principales características del producto o servicio, procurando que la información sobre los riesgos, costos y penalidades, tenga igual relevancia que los beneficios.

Párrafo I: Las entidades deben abstenerse de hacer uso de publicidad engañosa. En consecuencia, evitarán la utilización de imágenes, textos, diálogos, sonidos o descripciones que, directa o indirectamente, causen o puedan causar inexactitud o que puedan inducir al usuario a engaño, error o confusión acerca de las características, el costo y las condiciones del producto o servicio ofertado o publicitado.

Párrafo II: La Superintendencia de Bancos puede establecer lineamientos mínimos sobre el contenido de la información a divulgar por parte de las entidades, a través de publicaciones, anuncios y materiales promocionales de los productos y servicios que ofrecen a los usuarios.

Artículo 111. Prácticas de comercialización. En la etapa de oferta de productos y servicios, los empleados y terceros contratados por las entidades deben abstenerse de incurrir en publicidad irresponsable o en el uso de prácticas agresivas de venta y mercadeo, aprovechando los sesgos de comportamiento de los usuarios en su perjuicio.

Párrafo: La Superintendencia de Bancos puede establecer supuestos de publicidad irresponsable y prácticas agresivas de venta y mercadeo, disponer lineamientos especiales para la mitigación de riesgos, así como lineamientos particulares relacionados con la comercialización de determinados productos o servicios, de acuerdo con las características del segmento al que se dirija.

Artículo 112. Acciones contra publicidad engañosa. Las entidades que incurran en publicidad engañosa, están obligadas, sin perjuicio de las sanciones correspondientes, a:

- a) Retirar inmediatamente el mensaje publicitario de todos los medios en los que se haya colocado; y,

- b) Realizar una rectificación publicitaria o contra publicidad a través del mismo medio y con las características utilizadas originalmente, realizando las aclaraciones pertinentes sobre las omisiones o falsedades en que se hubiera incurrido.

Artículo 113. Prácticas para el mercadeo u oferta de productos y servicios. Las entidades deben abstenerse de abrumar a los usuarios con promociones de sus productos y servicios, para evitar acoso e inconvenientes, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. Asimismo, solo podrán realizar contactos de carácter comercial para la provisión de ofertas, anuncios, material promocional y cualquier otro tipo de publicidad sobre sus productos y servicios, siempre que el usuario no se encuentre en una lista de exclusión para el ofrecimiento de productos o servicios. Cuando, durante el contacto comercial, el usuario manifieste su negativa a recibir o continuar recibiendo la oferta, la entidad debe abstenerse de continuar con dicho contacto.

Artículo 114. Derechos de los usuarios durante la oferta de productos y servicios. En los contactos realizados por las entidades para fines de ofertas, anuncios, material promocional y cualquier otro tipo de publicidad sobre productos y servicios, los usuarios dispondrán de los derechos siguientes:

- a) Requerir a las entidades que se abstengan de realizar contacto no autorizado;
- b) Rechazar cualquier contacto de carácter comercial no deseado, solicitando la exclusión de sus datos e informaciones de las bases de datos utilizadas con fines promocionales, comerciales o publicitarios o que permitan establecer hábitos de consumo; y,
- c) Revocar, en cualquier momento, la solicitud de exclusión de la lista para la no recepción de contactos de carácter comercial, promocionales, comerciales o publicitarios.

Párrafo: Las entidades deben garantizar el ejercicio de los derechos dispuestos en este artículo, libre de restricciones directas o indirectas, a cuyo efecto deben establecer políticas y procedimientos e implementar mecanismos flexibles, ágiles y eficaces que aseguren su cumplimiento efectivo.

CAPÍTULO III CRITERIOS PARA LA APLICACIÓN DE COMISIONES Y CARGOS

Artículo 115. Naturaleza y sustento de comisiones y cargos. De conformidad con la Ley Monetaria y Financiera, las comisiones y cargos son aquellos que libremente se pacten entre las partes, sin más limitaciones que las derivadas de las normas generales de contratación y de las reglas de transparencia y protección al consumidor, previstas en dicha Ley y en su normativa complementaria. Las comisiones y cargos deben implicar la prestación de un servicio previamente solicitado, aceptado expresamente o acordado, sobre la base de un hecho generador previamente conocido por el usuario, así como un costo real para la entidad y demostrable por la misma. Las entidades deben contar con los sustentos que permitan acreditar la existencia efectiva del servicio y que justifiquen el traslado de dicho concepto al usuario, a través de una comisión o cargo. Corresponde el cobro de cargos, cuando la

.../

provisión del producto o servicio requiera que la entidad gestione, frente a un tercero, la adquisición de productos y servicios necesarios para proveer al usuario de lo solicitado, en cuyo caso el monto que se consigna bajo este concepto debe estar debidamente documentado. La presentación de los referidos sustentos, se realiza a través del mecanismo establecido por la Superintendencia de Bancos.

Artículo 116. Condiciones de no cobro de comisiones y cargos. La aplicación de las comisiones y cargos en los productos y servicios, no podrá efectuarse cuando ocurra alguna de las condiciones siguientes:

- a) Cuando el usuario solicite, contrate o autorice el producto o servicio como consecuencia o resultado de un problema o falla atribuible a la entidad o terceros contratados por esta;
- b) Cuando el usuario no tenga la posibilidad efectiva de utilizar el producto o servicio ofertado por la entidad o que el usuario no haya hecho uso del producto o servicio, en los casos en que el uso del producto o servicio sustente el hecho generador de la comisión;
- c) Cuando se trate de componentes o servicios esenciales o indispensables para la provisión o el funcionamiento del producto o servicio principal contratado, sin los cuales la entidad estaría en la imposibilidad de proveer dicho producto o servicio principal; y,
- d) Cuando la provisión del producto o servicio ya genere intereses u otras comisiones o cargos, por la misma funcionalidad, hecho generador o costo subyacente.

Artículo 117. Determinación de comisiones y cargos. La determinación de las comisiones y cargos reportados por las entidades deben ser coherentes con los criterios establecidos en este Reglamento.

Párrafo I: Las entidades deben notificar a la Superintendencia de Bancos, la aplicación de una nueva comisión o cargo, debiendo remitir la información que acredite el cumplimiento de las condiciones establecidas en este capítulo. Las nuevas comisiones o cargos no se aplicarán de forma retroactiva.

Párrafo II: La aplicación de toda comisión o cargo debe estar debidamente justificada y la Superintendencia de Bancos puede evaluar los criterios que fundamentan su aplicación y requerir su modificación o eliminación.

TÍTULO IX

DE LA CONTRATACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

CAPÍTULO I

LINEAMIENTOS GENERALES DE LOS CONTRATOS

Artículo 118. Disposiciones para la contratación. La provisión de los productos y servicios ofertados por las entidades, deben efectuarse mediante acuerdos escritos que contengan los términos y condiciones de cada uno de los productos y servicios, ya sea de forma individual

.../

o consolidada en un solo documento, independientemente del canal utilizado para la contratación.

Artículo 119. Contratación. La contratación puede efectuarse a través de canales presenciales o no presenciales, incluyendo los digitales, siempre que se cumplan los aspectos de forma y fondo mínimos requeridos por la normativa vigente, en especial los relativos a la validación de la identidad de los usuarios y el registro del consentimiento.

Párrafo: En la medida en que resulte posible y sin perjuicio de lo dispuesto en esta sección, las entidades deben implementar procesos, mecanismos y documentos de contratación cada vez más simplificados, absteniéndose de incurrir en prácticas abusivas, respecto de su obligación de divulgación y transparencia en la contratación.

Artículo 120. Documento resumen. Las entidades deben mantener a disposición del usuario un documento resumen, en lenguaje sencillo y entendible. Este documento debe facilitarse antes, durante y después de la adquisición de productos y servicios, con arreglo a la normativa vigente.

Artículo 121. Contenido del documento resumen. El documento resumen debe contener, como mínimo, los términos y condiciones principales, las obligaciones, los costos del producto o servicio, las características, así como cualquier información adicional que determinen las entidades y la Superintendencia de Bancos, según corresponda, para la adecuada comprensión del producto o servicio.

Artículo 122. Disponibilidad de los contratos. Los contratos y sus documentos accesorios y complementarios, cuando corresponda, deben estar a disposición de los usuarios en todas las etapas de interacción, mediante soporte impreso o electrónico.

Artículo 123. Principios y derechos en los contratos. Los contratos que utilicen las entidades con los usuarios de los productos y servicios, deben ajustarse a 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 políticas y procedimientos, así como con los controles internos de las entidades.

Párrafo: El contenido de los contratos debe estructurarse a través de términos y condiciones que reflejen el equilibrio de los intereses de las partes, libres de cláusulas abusivas y mediante el uso de un lenguaje claro, sencillo, entendible y de uso común.

Artículo 124. Requisitos de los contratos. Los modelos de contratos que elaboren las entidades deben reflejar y recabar información clara y precisa sobre los derechos y obligaciones pactados por las partes, conforme a la Ley y la normativa complementaria. Los contratos deben observar y contener, de manera enunciativa y no limitativa, los aspectos que se indican a continuación:

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 del Contribuyente (RNC), el número de Registro Mercantil (en los casos que aplique) 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 un contrato por tiempo indefinido, debe especificarse esta condición; y,
- c) Estar redactado en idioma español, en términos claros y de uso común para el usuario, tipo de letra legible con un tamaño mínimo de 10 puntos o con caracteres cuya altura no sea inferior a 3 milímetros.

2. Aspectos de fondo:

- a) Descripción detallada de los productos o servicios que dan origen al contrato, precisándose aquellas características esenciales, sin las cuales el producto o servicio a contratar no podría funcionar en la forma requerida y esperada por el usuario;
- b) Obligaciones y derechos de las partes contratantes;
- c) Costo de la operación, expresado en términos anuales, cuando aplique y presentado 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, expresado en términos monetarios, cuando corresponda;
- b) Monto y cantidad de cuotas, forma y medio de pago a través del cual deba realizarse, así como su periodicidad;
- c) Forma en que se aplicarán los pagos efectuados por el usuario;
- d) La tasa de interés nominal anualizada aplicable, con indicación del método de cálculo de los intereses y demás cargos aplicables;
- 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, así como sus notificaciones oportunas al usuario;

- f) Consecuencias derivadas del incumplimiento, tales como, de manera enunciativa y no limitativa, atrasos, abonos extraordinarios y cancelaciones anticipadas, con especificación de la forma de cálculo cuando se trate de una penalidad económica;
- g) Referencia a las garantías, si las hubiere, así como las obligaciones y derechos de las partes en relación con ellas;
- h) Referencia a los seguros obligatorios para la provisión del producto, si los hubiere, así como las obligaciones y derechos de las partes en relación con ellos; y,
- i) Para la modificación de aspectos no variables, establecer cláusulas o condiciones relativas a la notificación previa al usuario y la obtención de su consentimiento expreso.

Párrafo: Cualquier duda respecto del contenido de una cláusula, se interpretará de la manera más favorable para el usuario, de acuerdo con el principio de favorabilidad descrito en este Reglamento.

Artículo 125. Entrega de documentos al usuario. Al momento de la contratación, las entidades deben entregar al usuario un ejemplar del contrato suscrito, así como los documentos accesorios y complementarios. Esta obligación se extiende a los casos de contratación de productos y servicios complementarios ofrecidos por un tercero a través de la entidad, aun cuando dicha contratación se produzca con posterioridad a la suscripción del contrato del producto o servicio principal. Las partes pueden convenir contractualmente el canal de entrega de tales documentos, quedando a cargo de la entidad demostrar el consentimiento informado del usuario respecto de su elección.

Párrafo I: Los documentos accesorios y complementarios, en los casos que aplique, son al menos los siguientes:

- i. Tarifario de servicios exclusivo del producto o servicio contratado, que refleje todos los costos aplicables y los demás cargos que no se encuentren expresamente detallados en el contrato, haciendo constar de aquellos que son opcionales;
- ii. Tabla de amortización, si aplica, en la que deben 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 estas sean exigidas por la entidad contratada a través de esta, por cuenta y riesgo del usuario. Esta obligación se extiende a los casos en los que la contratación del seguro se efectúe en un momento posterior a la suscripción del contrato; y,
- iv. Tarifario de gastos y servicios legales extrajudiciales estimados que se pudieran generar por incumplimiento del contrato.

Párrafo II: Las entidades deben entregar al usuario cualquier otro documento, derivado de la contratación.

Párrafo III: La Superintendencia de Bancos puede disponer lineamientos específicos sobre la forma de entrega de los documentos de contratación, con base en el resultado de investigaciones realizadas sobre la experiencia de los usuarios.

Artículo 126. Obligaciones durante la vigencia del contrato. Durante la vigencia del contrato, las entidades deben cumplir con las obligaciones siguientes:

- a) Proveer el producto o servicio en la forma y condiciones pactadas;
- b) Notificar al usuario, por un medio fehaciente, toda modificación a los aspectos que se han reservado contractualmente como variables, con un plazo de antelación no inferior a 30 días calendario previo a la implementación de la modificación;
- c) Obtener el consentimiento expreso del usuario en aquellos casos en los que la modificación de las condiciones del contrato, se refiera a aspectos no reservados como variables en el mismo; y,
- d) Entregar, libre de costo los comprobantes de las transacciones o estados periódicos generados respecto de los productos y servicios, mediante cualquier soporte físico o electrónico que permita a los usuarios su acceso, almacenamiento y consulta en cualquier momento, de acuerdo con el contenido, periodicidad y formato mínimos establecidos mediante este Reglamento y su instructivo de aplicación.

Artículo 127. Terminación de los contratos. Cuando las entidades decidan unilateralmente poner fin a un contrato de duración indefinida o de renovación automática de manera anticipada, deben notificar al usuario en un plazo no inferior a 30 días calendario previo a dicha terminación; a excepción de los casos en que se identifiquen elementos de alto riesgo relacionados con actos ilícitos, para lo cual deben notificar al usuario dentro de los 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 no podrá cobrar penalidad por dicho concepto, siempre que la cancelación del producto se produzca previo a la entrada en vigor de dichos cambios.

Artículo 128. Obligaciones sobre la cancelación de productos y servicios. Las entidades deben garantizar a los usuarios el acceso a procesos simples, eficientes, efectivos y justos para la cancelación de sus productos y servicios, y se abstendrán de establecer, bajo cualquier modalidad, barreras contractuales o procedimentales al ejercicio del derecho. En este sentido, serán responsables de:

- a) Abstenerse de imponer requisitos o condiciones que no sean necesarios para validar la identidad del usuario o verificar la solicitud de terminación de los contratos;

- b) Proveer canales accesibles y proporcionales al tipo de producto o servicio, evitando aquellos que supongan cargas indebidas o demoras injustificadas para el usuario u otros elementos que dificulten el ejercicio del derecho;
- c) Disponer de mecanismos de trámite simplificados;
- d) Habilitar para el ejercicio del derecho de cancelación, como mínimo, los mismos canales dispuestos para la contratación;
- e) No aplicar costos por el ejercicio del derecho, sin perjuicio de las penalidades por cancelación anticipada inherentes a determinados productos, siempre que estas hayan sido previamente acordadas en el contrato suscrito entre las partes;
- f) Suspender el uso del producto o servicio de que se trate y la aplicación de los costos cuando corresponda, desde la presentación de la solicitud de cancelación, sin perjuicio de los consumos y débitos en tránsito; y,
- g) Ofrecer al usuario, en forma oportuna, la información sobre los requisitos y el procedimiento para la cancelación del producto o servicio.

Párrafo I: Las entidades se abstendrán de establecer directa o indirectamente, limitaciones contractuales o procedimentales al derecho del usuario a cancelar un producto o servicio, incluyendo, pero no limitando, cuando la cancelación tenga por finalidad sustituirlo por otro en la misma entidad o contratarlo en otra entidad.

Párrafo II: Las entidades deben entregar al usuario constancia de la cancelación del producto o servicio.

Párrafo III: La Superintendencia de Bancos debe establecer, mediante instructivo, los lineamientos para el cumplimiento de estas disposiciones.

Artículo 129. Información sobre balance pendiente. Cuando la entidad reciba la solicitud de cancelación de un producto o servicio, debe informar al usuario sobre cualquier balance que deba ser cancelado o retirado, y emitir sin costo o cargo alguno una constancia escrita sobre la cancelación, en soporte físico o digital, según la elección del usuario.

Párrafo I: Si al momento de recibir la solicitud existen transacciones de crédito y de débito; o, consumos y débitos en tránsito, la entidad acusará recibo de dicha solicitud e informará al usuario que la constancia de cancelación se entregará en el momento en que los balances pendientes sean liquidados y efectivamente se ejecute la cancelación del producto.

Párrafo II: De existir un costo por la emisión del tercer duplicado y los sucesivos de la constancia indicada en este artículo, este debe ser razonable y acorde con los costos operativos y el tarifario vigente de la entidad al momento de recibir la solicitud de terminación.

Párrafo III: En caso de que, por situaciones fortuitas o circunstancias de fuerza mayor, no fuera posible saldar o retirar los valores, según corresponda, la entidad debe acusar recibo de la solicitud de cancelación, fecha a partir de la cual cesa la aplicación de los costos pactados, y el usuario queda obligado por los costos que se hayan generado hasta dicho momento, a cuyo saldo se emitirá la constancia de cancelación.

Párrafo IV: La Superintendencia de Bancos debe establecer las informaciones mínimas que contendrá la referida constancia.

CAPÍTULO II DEL PERÍODO DE REFLEXIÓN Y RETRACTACIÓN

Artículo 130. Derecho de reflexión y retractación. Las entidades deben garantizar que los usuarios no afronten barreras directas o indirectas que impidan el ejercicio de los derechos de reflexión y retractación que les confiere este Reglamento.

Artículo 131. Período de reflexión. Las entidades deben disponer en favor de los usuarios de un plazo de reflexión previo a la firma de los contratos, a fin de que estos dispongan de tiempo suficiente para evaluar las obligaciones derivadas de la contratación, así como de los costos, riesgos y beneficios del producto o servicio antes de manifestar su consentimiento, sin distinción del canal utilizado para la contratación, atendiendo a la complejidad del producto o servicio, la accesibilidad de la información o cualquier otra circunstancia considerable, conforme se establezca en el instructivo de aplicación de este Reglamento. El período de reflexión no será menor a 24 horas, contado a partir del momento en que la entidad haya entregado al usuario, para su firma, el contrato y sus documentos accesorios, conforme a lo prescrito en este Reglamento y su instructivo de aplicación.

Párrafo I: El usuario podrá manifestar, a través de cualquier medio fehaciente, su decisión expresa de no agotar la totalidad del plazo de reflexión y formalizar el contrato en un período menor.

Párrafo II: La Superintendencia de Bancos, mediante instructivo, puede establecer lineamientos para la aplicación de esta disposición.

Párrafo III: La Superintendencia de Bancos puede evaluar en cualquier momento la eficacia de los procedimientos establecidos por las entidades para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en este artículo.

Artículo 132. Período de retractación. Las entidades deben conceder a los usuarios, a partir de la fecha de suscripción de los contratos, un plazo de hasta 10 días calendario, en función del tipo de producto o servicio de que se trate, para que comuniquen su solicitud de rescindir los contratos por cualquier medio fehaciente, sin necesidad de indicar el motivo y sin penalidad. Esto no exime al usuario de la responsabilidad de cubrir los costos efectivamente incurridos en la operación.

Párrafo I: Las entidades deben contar con mecanismos y procedimientos ágiles para dar cumplimiento a la solicitud de retractación comunicada por el usuario, a fin de garantizar que los usuarios puedan ejercer la retractación de un contrato con la misma facilidad con la que pudieron celebrarlo. Su eficacia podrá ser evaluada por la Superintendencia de Bancos en cualquier momento.

Párrafo II: La Superintendencia de Bancos, mediante instructivo, puede establecer los lineamientos, para el ejercicio del derecho de retractación, en función de la complejidad y características del producto o servicio.

CAPÍTULO III

TRANSACCIONES NO AUTORIZADAS, DE CARÁCTER FRAUDULENTO O ERRÓNEAS

Artículo 133. Transacciones no autorizadas, de carácter fraudulento o erróneas. Las entidades deben establecer, de acuerdo con su tipo, complejidad y volumen de operaciones, sistemas para el monitoreo de transacciones no autorizadas, fraudulentas o erróneas, así como políticas y procedimientos definidos para su tratamiento, de acuerdo con el tipo de producto, e implementar medidas para minimizar el riesgo de ocurrencia.

Artículo 134. Idoneidad del personal. Las entidades deben contar con personal capacitado y procesos de escalamiento adecuados para la adopción oportuna de acciones que correspondan ante la detección o notificación, según sea el caso, de una transacción no autorizada, fraudulenta o errónea, así como para la investigación y respuesta a las reclamaciones formalizadas por los usuarios.

Artículo 135. Responsabilidad del usuario. La responsabilidad del usuario por cualquier pérdida resultante de una transacción no autorizada, fraudulenta o errónea, solo corresponderá en los casos en que la entidad demuestre que la transacción haya sido procesada correctamente y que su ocurrencia haya sido el resultado de acciones fraudulentas por parte del usuario o de un incumplimiento intencional o negligente en sus responsabilidades legales o contractuales.

Artículo 136. Excepciones de responsabilidad del usuario. El usuario no podrá ser considerado como responsable, cuando ocurra cualquiera de las circunstancias siguientes:

- a) Cuando la entidad no haya podido demostrar inequívocamente que el usuario es el responsable de la acción u omisión que dio origen a la transacción no autorizada, fraudulenta o errónea;
- b) Cuando la transacción no autorizada, fraudulenta o errónea se haya producido como consecuencia de un fallo de seguridad de los sistemas de la entidad o de una debilidad en los controles de autenticación u otras fallas en los sistemas de prevención, monitoreo y control, imputables a la entidad o a las personas por las que deba responder; y,

- c) Cuando la transacción no autorizada, fraudulenta o errónea se haya producido con posterioridad a la denuncia de robo, pérdida o reclamación por fraude realizada por el usuario.

Artículo 137. Suspensión del monto reclamado. Cuando se trate de reclamaciones por cargos o consumos no reconocidos, las entidades deben suspender la aplicación del monto reclamado hasta que concluya la investigación de la reclamación. Si dicha reclamación resulta desfavorable para el usuario, la entidad puede cargar al usuario la transacción objeto de reclamación.

TÍTULO X DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO I DISPOSICIONES SANCIONADORAS

Artículo 138. Aplicación de sanciones. Las entidades que infrinjan las disposiciones contenidas en este Reglamento, serán pasibles de la aplicación de las sanciones administrativas previstas en la Ley Monetaria y Financiera, y en el Reglamento de Sanciones vigente.

CAPÍTULO II DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 139. Entrada en vigencia. Las disposiciones previstas en este Reglamento, entrarán en vigor a partir de su publicación, sin perjuicio del plazo de adecuación previsto en este Reglamento.

Artículo 140. Instructivos de aplicación. La Superintendencia de Bancos elaborará, en un plazo no mayor de 6 meses, el instructivo correspondiente para la aplicación de este Reglamento.

Artículo 141. Plazo de adecuación. Las entidades que requieran un plazo para adecuarse a disposiciones específicas de este Reglamento deberán solicitarlo a la Superintendencia de Bancos, identificando las disposiciones respecto de las cuales se solicita la adecuación, justificando su necesidad y acompañado del correspondiente plan de adecuación. La Superintendencia de Bancos evaluará cada solicitud y, cuando corresponda, podrá autorizar un plazo de adecuación que no excederá de 1 año, contado a partir de la publicación de este Reglamento.

Párrafo: La autorización de un plazo de adecuación respecto de disposiciones específicas, no suspenderá ni diferirá la aplicación de las demás disposiciones de este Reglamento, las cuales serán exigibles conforme a su entrada en vigencia.

Artículo 142. Organización del Servicio de Atención al Usuario. La Superintendencia de Bancos establecerá, mediante instructivo, los requisitos que deben cumplir las entidades para

la organización del Servicio de Atención al Usuario (SAU), de acuerdo con su tamaño, estructura y complejidad; así como los criterios y acciones necesarios para el funcionamiento adecuado de los sistemas de atención al usuario de las entidades.

Artículo 143. Reporte de comisiones y cargos. Las entidades deben remitir al Banco Central y a la Superintendencia de Bancos el reporte contentivo de cada comisión y cargo que apliquen a sus productos y servicios, debiendo identificar para cada uno el producto al cual se vincula, las condiciones que activan su cobro, la frecuencia de cobro, el monto o porcentaje de cobro, con su base aplicable, cuando corresponda, las justificaciones técnicas o económicas para su cobro, así como los razonamientos que fundamenten el carácter complementario de un producto o servicio particular. Mediante instructivo, la Superintendencia de Bancos determinará la forma, medios y plazos para el cumplimiento de este requerimiento de información.

Párrafo: La Superintendencia de Bancos debe evaluar las comisiones y cargos reportados, determinándose cuales son justificados conforme a los criterios establecidos en este Reglamento. Asimismo, determinará por medio de instructivo, la terminología homogeneizada para comisiones y cargos que, por vincularse a un producto, condiciones de activación y justificaciones técnicas y económicas similares, puedan ser denominados bajo un mismo término que será el utilizado por las entidades.

CAPÍTULO III DEROGACIONES

Artículo 144. Derogaciones. A partir de la entrada en vigor de este Reglamento, queda derogado el 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, modificado por la Primera Resolución dictada por dicho Órgano en fecha 5 de febrero del 2015 y la Cuarta Resolución del 30 de septiembre del 2015, así como todas las disposiciones que le sean contrarias.’

2. Esta Resolución deberá ser publicada en uno o más diarios de circulación nacional, en virtud de las disposiciones contenidas en el literal h) del artículo 4 de la Ley núm.183-02 Monetaria y Financiera, de fecha 21 de noviembre del 2002 y sus modificaciones.”

Publicado en fecha 12 de octubre del 2026.

-FIN-

.../