

A V I S O

Por este medio se hace de público conocimiento que la Junta Monetaria ha dictado su **Décima Resolución** de fecha **25 de junio del 2015**, cuyo texto se transcribe a continuación:

“**VISTA** la comunicación No.09920 de fecha 24 de junio del 2015, dirigida al Gobernador del Banco Central y Presidente de la Junta Monetaria por el Gerente de dicha Institución, mediante la cual presenta la solicitud formulada por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), para la modificación al Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, aprobado por la Primera Resolución dictada por dicho Organismo Superior en fecha 5 de febrero del 2015;

VISTA la comunicación DE-No.0463-15, de fecha 22 de mayo del 2015, dirigida al Gobernador del Banco Central y Presidente de la Junta Monetaria por el Director del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), mediante la cual solicita la modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, antes mencionado;

VISTA la Constitución de la República Dominicana, proclamada en fecha 26 de enero del 2010;

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

VISTA la Ley No.5-13, Orgánica sobre la Igualdad de los Derechos de las Personas con Discapacidad, promulgada en fecha 15 de enero del 2013;

VISTA la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y su Protocolo Facultativo, ratificada por la República Dominicana mediante Resolución No.458-08, en fecha 30 de octubre del 2008;

VISTA la Primera Resolución dictada por la Junta Monetaria en fecha 5 de febrero del 2015, que aprobó la modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros antes citado;

VISTO el Informe contentivo de observaciones y propuestas del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) para la modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros;

VISTA la matriz contentiva de las propuestas del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y opinión del Banco Central y la Superintendencia de Bancos sobre cada una de éstas;

VISTOS los demás documentos que integran este expediente;

CONSIDERANDO que el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), es un organismo autónomo del Estado dominicano, rector de las políticas en materia de discapacidad en la República Dominicana, de conformidad con la Ley Orgánica sobre la Igualdad de los Derechos de las Personas con Discapacidad y, responsable de velar por la aplicación y seguimiento de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la Organización de la Naciones Unidas (ONU), así como de otros instrumentos internacionales sobre la materia;

CONSIDERANDO que el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) realizó un estudio al referido Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, enfocado a los aspectos que afectan a las personas con discapacidad, tomando en consideración la Constitución de la República Dominicana y las disposiciones legales antes mencionadas;

CONSIDERANDO que el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) señaló que el Artículo 147 de la referida Ley Orgánica sobre la Igualdad de los Derechos de las Personas con Discapacidad, expresa que toda pieza legal y documento público donde se haga referencia a los individuos y sus deficiencias, sean físicas, mentales o sensoriales, deberá emplearse el término ‘persona con discapacidad’;

CONSIDERANDO que el Artículo 4 del citado Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, relativo a los Principios Rectores que rigen el mismo, establece en su literal i) el principio denominado ‘Trato Igualitario para Usuarios Discapacitados’, por lo que en tal sentido, el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), solicita que al amparo del Artículo 147 antes mencionado, dicho principio sea denominado ‘Trato Igualitario para Usuarios con Discapacidad’;

CONSIDERANDO que la definición del mencionado principio de ‘Trato Igualitario para Usuarios Discapacitados’, expresa que ‘las políticas y procedimientos de las entidades de intermediación financiera y cambiaria deben garantizar a las personas con discapacidad física, limitación motora o movilidad reducida, la prestación de los servicios financieros, documentación e información, así como el acceso a los espacios físicos de las mismas’. Al respecto el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) indica que, acogiéndose al trato igualitario, no existe un solo tipo de discapacidad, como la establecida en la definición antes descrita, ya que las discapacidades, tales como auditiva y visual, necesitan igualmente acceso y derecho a las facilidades ofrecidas por las entidades de intermediación financiera, por lo que solicitan la eliminación en la citada definición de la expresión ‘física, limitación motora o movilidad reducida’, de manera que incluya a todos los usuarios con discapacidades;

CONSIDERANDO que igualmente, el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), propuso la inclusión de las definiciones ‘Accesibilidad Universal’,

‘Diseño Universal’ y ‘Formato Accesible’ dentro de las definiciones contenidas en el Artículo 5 del citado Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, así como incluir el término ‘formato accesible’ cada vez que se haga referencia a la información que deben proporcionar las entidades de intermediación financiera al usuario de los productos y servicios financieros. En tal sentido, señala la Gerencia del Banco Central, que después de un análisis ponderado por parte del equipo técnico encargado de evaluar las propuestas, decidió no acoger esta parte de la misma, tomando en consideración el elevado costo que representaría para el sistema financiero su implementación, lo que contravendría con el Principio del ‘Equilibrio entre protección de los Usuarios y provisión de los servicios financieros a costos accesibles’, establecido en el mencionado Reglamento;

CONSIDERANDO que la Gerencia del Banco Central analizó cada uno de los aspectos contenidos en la propuesta de modificación presentada por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), debidamente consensuados con la Superintendencia de Bancos, recomendando atendible la propuesta de modificación del literal i) del Artículo 4 del citado Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, y rechazar las demás, por los planteamientos antes expuestos;

OIDA la exposición verbal del Superintendente de Bancos, en el sentido de aprovechar la oportunidad, para que también sea modificado el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, a los fines de aclarar las funciones que correspondan a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, respecto a la atención de las solicitudes de los usuarios de los productos y servicios financieros, así como los lineamientos a seguir en relación a las solicitudes de investigaciones o información financiera formuladas por la Administración Tributaria, la Unidad Antilavado de Activos de la Procuraduría General de la República Dominicana y los Tribunales de la República Dominicana;

CONSIDERANDO que el Superintendente de Bancos expresó, que el literal b) del Artículo 56 de la Ley Monetaria y Financiera, sobre el Secreto Bancario, dispone que sólo podrán proporcionarse antecedentes personalizados sobre las captaciones al titular o a la persona que éste autorice expresamente por cualesquiera de los medios fehacientes admitidos en Derecho, sin perjuicio de la información que deba suministrarse en virtud de normas legales a la autoridad tributaria y a los órganos jurisdiccionales, o en cumplimiento de las disposiciones reguladoras de la prevención del lavado de activos. Asimismo, dicho literal b) establece las informaciones que deben suministrar las entidades sujetas a regulación, tanto a la administración tributaria como a los órganos encargados del cumplimiento de la prevención del lavado de activos y a los tribunales penales de la República, deberán ser hechas caso por caso por intermedio de la Superintendencia de Bancos, tanto en lo que respecta al recibo y al envío de la información solicitada;

CONSIDERANDO que en virtud de lo anterior la Superintendencia de Bancos solicita la modificación de los Artículos 8 y 38 del Reglamento de Protección al

Usuario de los Productos y Servicios Financieros vigente, en razón de que la función de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, es prestar servicios y protección a los usuarios de los productos y servicios financieros de las entidades supervisadas, y que las atribuciones de recibir, atender y emitir informes concernientes a las solicitudes que requieren la Administración Tributaria, la Unidad Antilavado de Activos de la Procuraduría General de la República y los Tribunales de la República, corresponden a otras áreas especializadas de dicho Organismo Supervisor;

Por tanto, la Junta Monetaria

RESUELVE:

1. Autorizar la publicación, para fines de consulta de los sectores interesados, del proyecto de modificación de los Artículos 4, 8 y 38 del 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, para que se lean de la manera siguiente:

‘Artículo 4.

- ... i) **Trato Igualitario para Usuarios con Discapacidad.** Las políticas y procedimientos de las entidades de intermediación financiera y cambiaria deben garantizar a las personas con discapacidad, la prestación de los servicios financieros, documentación e información, así como el acceso a los espacios físicos de las mismas.

Artículo 8. De la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos. La Superintendencia de Bancos habilitará permanentemente una Oficina encargada de prestar servicios y protección al Usuario, para la defensa de sus derechos. A dicha Oficina le corresponde asumir las funciones siguientes:

- a) Recibir y atender de forma efectiva las consultas y los requerimientos que presenten los Usuarios, así como educarlos y orientarlos en torno al cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos;
- b) Recibir y decidir sobre las denuncias, quejas y reclamaciones que le sean presentadas mediante la emisión de informes y comunicaciones motivadas;
- c) Recibir y atender de forma efectiva las consultas que presenten los Usuarios, las entidades de intermediación financiera y cambiaria, sobre el estatus o los resultados de las reclamaciones de sus clientes, en los plazos establecidos en este Reglamento;

- d) Recibir y atender las solicitudes de información financiera realizadas por el Usuario titular o la persona que éste autorice expresamente por cualesquiera de los medios fehacientes admitidos en Derecho;
- e) Revisar, a solicitud y de oficio, los modelos de Contratos de Adhesión utilizados por las entidades de intermediación financiera y cambiaria, a fin de identificar cláusulas abusivas para los Usuarios y requerir su eliminación;
- f) Llevar a cabo las acciones necesarias para evitar el uso de prácticas abusivas por parte de las entidades de intermediación financiera y cambiaria;
- g) Diseñar e implementar planes de educación y orientación respecto a las características y manejo de los productos y servicios financieros, el funcionamiento del mercado, los derechos de los Usuarios y mecanismos de protección a tales derechos;
- h) Desarrollar e implementar los mecanismos de defensa que garanticen la protección de los derechos de los Usuarios;
- i) Requerir a las entidades de intermediación financiera y cambiaria, así como recomendar a las instancias correspondientes de la Superintendencia de Bancos, las acciones correctivas que deban adoptarse para mejorar las prácticas en la prestación y contratación de los servicios y productos financieros y el cumplimiento de sus obligaciones frente a los Usuarios;
- j) Habilitar canales accesibles para la presentación de las quejas, denuncias y reclamaciones por parte de los Usuarios; y,
- k) Servir de mediador o conciliador entre el Usuario y las entidades de intermediación financiera y cambiaria en los casos que correspondan.

Artículo 38. Objetivo del Servicio de Información Financiera. La Superintendencia de Bancos dispondrá de un servicio de información financiera, que recibirá y responderá los requerimientos de información presentados por las personas con calidad para efectuarlos.

Párrafo I: Las solicitudes a que se refiere este Artículo podrán ser presentadas por el titular de la información o su representante legal debidamente apoderado; así como por la Administración Tributaria, Unidad Antilavado de Activos de la Procuraduría General de la República y los Tribunales de la República, siempre y cuando se soliciten mediante el cumplimiento de los procedimientos legales en la sustanciación de asuntos que se ventilen en la justicia.

Párrafo II: Las investigaciones y emisión de informes respecto a las solicitudes formuladas por la Administración Tributaria, Unidad Antilavado de Activos de la Procuraduría General de la República Dominicana y los Tribunales de la

República Dominicana, serán función del Departamento y personal designado por el Superintendente de Bancos, al tenor de las prerrogativas establecidas en el literal a) del Artículo 21 de la Ley Monetaria y Financiera’.

2. Otorgar un plazo de 30 (treinta) días, contado a partir de la fecha de publicación de esta Resolución, a los fines de recabar la opinión de los sectores interesados sobre el proyecto de modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, a que se refiere el Ordinal 1 de esta Resolución.

PÁRRAFO: Las opiniones a que se refiere este Ordinal podrán ser remitidas por escrito a la Gerencia de la Superintendencia de Bancos o del Banco Central, o por vía electrónica, a través de la página Web: www.supbanco.gob.do, o del correo electrónico info@bancentral.gov.do.

3. Esta Resolución deberá ser publicada, en virtud de las disposiciones del literal g) del Artículo 4 de la Ley No.183-02 Monetaria y Financiera, de fecha 21 de noviembre del 2002.”

Publicado: 24 de julio del 2015

-END-