

## Introducción

Banco León busca fortalecer las relaciones con sus clientes, promoviendo acciones que aumenten en ellos el sentido de seguridad, confiabilidad y garantía con que manejamos sus intereses.

En el interés de que nuestros clientes disfruten los servicios que ofrecemos en toda su dimensión, les presentamos este compendio que recoge los derechos que protegen a los usuarios de servicios financieros en la República Dominicana.

## Derechos del Usuario de Servicios Financieros.

En adición a los derechos conferidos en la Constitución de la República Dominicana, la Ley Monetaria y Financiera y otras leyes, toda persona Física o jurídica que utilice los servicios o adquiera los productos de una entidad de intermediación financiera, conforme a la legislación vigente y a lo establecido en la Ley Monetaria y Financiera, y para el disfrute de estos derechos, deberá:

- a) Obtener de la entidad de intermediación financiera el o los documentos, donde se establezcan los términos y condiciones del producto o servicio en su forma originalmente pactada.
- b) Recibir el producto o servicio financiero que ha contratado, en la forma y condiciones pactadas.
- c) Obtener toda la información expresa, detallada y adecuada sobre los diferentes productos o servicios, con todas las especificaciones relativas a los costos y los precios de los mismos.
- d) Obtener las informaciones sobre todas las consecuencias que se deriven del incumplimiento y del no pago de lo acordado en las condiciones y plazos establecidos, así como de todas y cada una de las modificaciones que se realicen en sus relaciones contractuales, ya sean éstas ocasionadas por condiciones del mercado o expresamente establecidas por la Administración Monetaria y Financiera.
- e) Presentar sus quejas, reclamaciones y denuncias ante la entidad financiera o por ante la Superintendencia de Bancos o por ante los tribunales judiciales, según corresponda. Previo a la presentación de la misma por ante la Superintendencia de Bancos, el usuario interesado deberá llevarla por ante la entidad de intermediación financiera correspondiente.
- f) Solicitar, en cualquier momento, información sobre el estado de su reclamación, sin que para ello tenga que efectuar pago alguno, ante la entidad de intermediación financiera o la Superintendencia de Bancos.

## Obligaciones del Usuario de Servicios Financieros

Los usuarios de los servicios financieros tendrán las obligaciones siguientes:

- a) Canalizar sus reclamaciones y denuncias ante la entidad de intermediación financiera o la Superintendencia de Bancos, según corresponda, en la forma y plazos establecidos por este Reglamento.
- b) Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en el contrato bancario.

La interposición de un reclamo, queja o denuncia frente a las entidades de intermediación financiera o por ante la Superintendencia de Bancos, no exige al reclamante de cumplir con sus obligaciones de pagar por concepto de consumos o de servicios, los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la entidad de intermediación financiera.

### Obligaciones del Banco

El Banco deberá cumplir con las obligaciones que se indican a continuación:

- a) Entregar al cliente original del (los) contrato (s) suscrito (s) donde se detalle en la forma más desagregada posible, las diferentes partidas que integren el costo de la operación expresado en términos anuales.
- b) Abstenerse de cobrar al cliente montos por conceptos no expresamente pactados entre las partes y de realizar contratos verbales, conforme a las disposiciones contenidas en el literal b) del Artículo 52 de la Ley. A excepción de aquellos cargos por conceptos derivados de disposiciones legales emitidas con posterioridad.
- c) Informar al cliente, por escrito, sobre cualquier modificación posterior que sea realizada a la tasa de interés y demás condiciones pactadas, como producto de las estipulaciones originalmente establecidas en el contrato.
- d) Entregar al cliente el recibo correspondiente al pago del producto o servicio pactado, con suficiente detalle sobre la forma en que son aplicados los pagos de las obligaciones de capital pendientes.
- e) Dar cumplimiento a las decisiones que emanen de la Superintendencia de Bancos con relación a los casos de reclamaciones o denuncias.
- f) Publicar en forma visible, en las oficinas abiertas al público, la tasa de interés, gastos y comisiones que aplican a las diferentes operaciones activas y pasivas, calculados en términos anuales, así como la tasa de cambio. También deberán tener disponible al público el precio de los diferentes servicios que presten, de conformidad con las disposiciones del Artículo 52 de la Ley, a los fines de que se reflejen las auténticas condiciones de las mismas y se eviten situaciones engañosas.
- g) Designar un personal que sirva de enlace entre la entidad y la Superintendencia de Bancos, a los fines de agilizar el trabajo de atención de reclamaciones.
- h) Responder a las solicitudes que realice la Superintendencia de Bancos, para aclarar reclamaciones o denuncias dentro del plazo de quince (15) días calendario, contado a partir de la fecha de su recepción. La Superintendencia de Bancos podrá, en los casos que ameriten, mediante comunicación motivada, solicitar respuesta en un plazo inferior.
- i) Atender y dar respuesta a las reclamaciones que le presenten los usuarios.
- j) Toda entidad de intermediación financiera deberá proveer al reclamante de un número de registro de reclamación, fecha y el nombre completo de la persona que lo atendió, así como el plazo para la respuesta.

k) Remitir un informe a la Superintendencia de Bancos de las reclamaciones recibidas, de conformidad con el literal c) del Artículo 52 de la Ley, a cuyos efectos la Superintendencia de Bancos deberá proporcionar los formatos correspondientes.

l) Hacer de conocimiento de los usuarios el horario de atención al público de sus oficinas.

m) Poner a disposición de los usuarios toda información que los oriente sobre el procedimiento que deberán seguir para la presentación, atención y solución de reclamaciones.

### **Principales Disposiciones respecto a los Contratos de Servicios.**

Los contratos de servicios deben reflejar información clara y precisa sobre los compromisos y derechos contraídos por las partes, las cuales son:

a) Nombre, apellidos, nacionalidad, domicilio y número de Cédula de Identidad y Electoral o número de Pasaporte, en caso de extranjeros, del (los) cliente(s) o de su(s) representante(s) legal(es), ya sea persona moral o física.

b) Razón social y número de Registro Nacional de Contribuyente de la entidad o del cliente, según corresponda.

c) Descripción detallada de los servicios que dan origen al contrato.

d) Obligaciones de las partes contratantes.

e) Monto total de la obligación contraída o de la transacción de que se trate, expresada en términos monetarios.

f) Indicación clara y expresa de la periodicidad con que deban efectuarse los abonos o pagos de cuotas, el monto de los mismos y el lugar donde deben efectuarse, en casos de créditos o contratos de préstamos, cuando apliquen.

g) La tasa de interés aplicable, con indicación de su método de cálculo.

h) En caso de préstamos a tasa variable, el contrato debe contener cláusulas o condiciones relativas a las revisiones o ajustes de precios. Tratamiento similar se deberá incluir en caso de servicios a precios variables.

i) Penalidad que se aplicaría en caso de incumplimiento o cumplimiento tardío.

j) Información relativa a la existencia o no de penalidad sobre la cancelación anticipada de préstamos o sobre cualquier servicio financiero contratado. En caso afirmativo se deberá indicar en qué consiste la penalidad.

k) Fecha de inicio o apertura del contrato y fecha de término o caducidad.

l) Anexar hoja de amortización y cualquier documento explicativo.

### **Supuestos de Contratos Abusivos**

La Superintendencia de Bancos podrá calificar un contrato de abusivo, cuando verifique que se han incorporado en el mismo, cláusulas que permitan a la entidad de intermediación financiera modificar unilateralmente los términos y condiciones del contrato, en perjuicio de los usuarios.

En ese caso, la entidad de intermediación financiera se encuentra obligada a modificarlo en el sentido que la Superintendencia de Bancos indique.

Entre las disposiciones que el Banco deberá cumplir está la de asegurar que los contratos no:

- a) Exoneren, atenúen o limiten la responsabilidad de la entidad de intermediación financiera por vicios en los servicios contratados que puedan ocasionar daños o perjuicios en contra de los usuarios.
- b) Representen limitación o renuncia al ejercicio de los derechos de los usuarios.
- c) Impongan la utilización obligatoria de la conciliación, arbitraje u otro procedimiento equivalente o de efectos similares o que excluya el ejercicio del recurso de reclamación por ante la Superintendencia de Bancos.
- d) Se remitan a otros textos o documentos que no sean suministrados y explicados al usuario en forma previa o en el momento de la suscripción del contrato.
- e) Incluyan espacios en blanco, que no hayan sido llenados, antes de que se suscriba el Contrato.

En cuanto a la forma de los mismos, los contratos de adhesión, anexos y documentos accesorios y similares, para su validez, deberán estar escritos en idioma español, mínimo en letra tamaño 10, con caracteres legibles, en términos claros y entendibles para los usuarios.

### **Reclamaciones de los usuarios.**

Los usuarios deben de presentar sus reclamaciones frente al banco antes de acudir a la Superintendencia de Bancos. Para este fin se debe de considerar lo siguiente:

#### **1) Reclamaciones ante el Banco.**

- a) Las reclamaciones deberán presentarse por escrito, en cualquier sucursal del Banco, anexando a la reclamación los documentos que la sustenten. La misma deberá ser firmada por el titular del servicio o su representante legal designado por poder.
- b) El plazo para esta reclamación es de un período no mayor de cuatro (4) años, contado a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación.
- c) El Banco deberá responder las reclamaciones dentro del plazo de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha de recepción de la reclamación. Transcurrido este plazo sin que la entidad haya respondido, o si la respuesta no satisface a criterio del usuario, éste podrá presentar dicha reclamación por ante la Superintendencia de Bancos.
- d) Cuando se trate de reclamaciones cuya solución o investigación dependan de identidades de intermediación financiera que se encuentre en el extranjero, se extenderá el plazo a quince (15) días calendario, adicionales.
- e) Una vez notificada, o informada de manera escrita con acuse de recibo la respuesta de la reclamación por parte del Banco, el cliente dispondrá de un plazo de dos (2) meses, contado a partir de la fecha de recepción de la respuesta, para presentar de manera escrita su reclamación por ante la Superintendencia de Bancos. La reclamación intentada fuera del plazo anterior se considerará inadmisibles.

## **2) Reclamaciones ante la Superintendencia de Bancos.**

Las reclamaciones que presenten los clientes a la Superintendencia de Bancos, deberán acompañarse de lo siguiente:

- a) Número de identificación del reclamo otorgado por la entidad de intermediación financiera.
- b) Generales del reclamante, números de teléfonos y correo electrónico, si lo tiene.
- c) Motivo de la reclamación.
- d) Fecha de presentación de la reclamación ante la entidad o copia de la respuesta de dicha entidad.
- e) Poder otorgado por el titular, en el caso de que se trate de un apoderado.
- f) Documentos anexos a la reclamación, si los hubiere.

## **Organización del Servicio de Atención a los Usuarios.**

### **Banco.**

Las entidades de intermediación financiera deberán organizar internamente el servicio de atención a las consultas, quejas y reclamaciones que prestarán a los usuarios.

### **Superintendencia de Bancos.**

Respecto a la Superintendencia de Bancos habrá una "División de Servicios y Protección al Usuario", la cual tendrá por objeto atender las consultas, denuncias y reclamaciones que presenten por ante la Superintendencia de Bancos los usuarios de los servicios que prestan las entidades de intermediación financiera.

La Superintendencia de Bancos deberá considerar inadmisibles las reclamaciones, que por ante ella, pretendan realizar los usuarios cuando se produzca alguna de las situaciones siguientes:

- a) Reclamaciones que no hayan sido presentadas previamente a la entidad de intermediación financiera.
- b) Reclamaciones que hayan sido presentadas previamente ante un tribunal judicial y se encuentren pendientes de sentencia definitiva.
- c) Reclamaciones que no sean realizadas por el usuario titular del servicio o su representante legal, debidamente acreditado.
- d) Reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el presente Reglamento.
- e) Reclamaciones realizadas a entidades no reguladas por la Ley, cuando éstas no correspondan a captaciones de recursos.