

A V I S O

Por este medio se hace de público conocimiento que la Junta Monetaria ha dictado su **Cuarta Resolución** de fecha **30 de septiembre del 2015**, cuyo texto se transcribe a continuación:

“**VISTA** la comunicación No.14867 de fecha 25 de septiembre 2015, dirigida al Gobernador del Banco Central y Presidente de la Junta Monetaria por el Gerente de dicha Institución, mediante la cual solicita la aprobación definitiva de la modificación al Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, autorizada a publicar, para fines de consulta de los sectores interesados, mediante la Décima Resolución dictada por la Junta Monetaria en fecha 25 de junio del 2015;

VISTA la comunicación DE-No.0849-15 de fecha 21 de agosto 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 presenta sus observaciones y recomendación en torno a la Décima Resolución antes mencionada;

VISTA la Constitución de la República Dominicana, proclamada en fecha 13 de junio del 2015;

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

VISTO 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 y modificado por la Primera Resolución dictada por dicho Organismo en fecha 5 de febrero del 2015;

VISTA la Décima Resolución dictada por la Junta Monetaria en fecha 25 de junio del 2015, que autorizó 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, antes citado;

VISTOS los demás documentos que integran este expediente;

CONSIDERANDO que mediante la Décima Resolución dictada por la Junta Monetaria en fecha 25 de junio del 2015, la Junta Monetaria introdujo varias

.../

modificaciones al Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, en atención a las observaciones remitidas por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), sobre aspectos que afectan a las personas con discapacidad, así como las consideraciones expuestas por la Superintendencia de Bancos en torno a las funciones de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, y 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 adicionalmente, la citada Décima Resolución, autorizó la puesta en consulta pública del proyecto de modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, a los fines de recabar las opiniones de los sectores interesados;

CONSIDERANDO que en vista de lo anterior, el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), remitió sus observaciones, así como la solicitud de que sean reconsiderados algunos aspectos, entre los que se encuentra la inclusión de los términos ‘Diseño Universal’, ‘Accesibilidad Universal’ y ‘Formato Accesible’, en las definiciones estipuladas en el Artículo 5 del citado Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros;

CONSIDERANDO que en tal sentido, el citado Consejo reconoce el alcance del Principio de Trato Igualitario a las Personas con Discapacidad contenido en el literal i) del Artículo 4, para garantizar a las personas con discapacidad, la prestación de servicios financieros, documentación e información en condición de igualdad; no obstante, argumenta que tal garantía tiene como punto de partida la aplicación del principio y derecho de la accesibilidad, contenidos en los Artículos 3 y 9 del Convenio de los Derechos de las Personas con Discapacidad;

CONSIDERANDO que el referido Consejo indicó, que si bien puede considerarse el ‘Derecho de Accesibilidad’ como contrario al principio del ‘Equilibrio entre protección de los Usuarios y provisión de los servicios financieros a costos accesibles’ establecido en el mencionado Reglamento, por el elevado costo que representaría para el sistema financiero su implantación, es pertinente tomar en

.../

cuenta, las disposiciones de la Ley Orgánica sobre la Igualdad de los Derechos de las Personas con Discapacidad, que instruye a que todas las entidades públicas y privadas contarán con un plazo de 2 a 6 años para asegurar que los entornos, productos y servicios existentes cumplan con la accesibilidad universal, destacando la adecuación y remodelación de los entornos físicos y edificaciones con lo cual, al otorgarse una gradualidad en la implementación, la adopción de la referida accesibilidad no constituiría una carga desproporcionada o indebida;

CONSIDERANDO que a los fines de realizar un análisis ponderado de las observaciones remitidas por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), los equipos técnicos del Banco Central y de la Superintendencia de Bancos, tomaron en consideración el tratamiento otorgado a dicho segmento poblacional por parte de los organismos reguladores del sistema financiero mediante las normativas y se revisaron algunas prácticas regionales en la materia, así como las disposiciones contenidas en la citada Ley Orgánica sobre la Igualdad de los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad y las observaciones sobre el informe final de República Dominicana, elaboradas por el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas;

CONSIDERANDO que como resultado de lo anterior, los referidos técnicos indicaron que es innecesario positivizar los términos ‘Diseño Universal’, ‘Accesibilidad Universal’ y ‘Formato Accesible’ en el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, en vista de que la referida Ley Orgánica sobre la Igualdad de los Derechos de las Personas con Discapacidad, se vale por sí misma y ya provee garantías para concretizar los requerimientos de accesibilidad contenidos en la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad, garantías que serían incluso fortalecidas por el reglamento de aplicación de la referida Ley, por lo que sería redundante su inclusión en el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros;

CONSIDERANDO que adicionalmente, el referido equipo técnico indicó que el proyecto de modificación, en la forma en que está planteado, es un instrumento que aborda y facilita la implementación del principio de Accesibilidad, al considerarse en el citado Reglamento el ‘Principio de Trato Equitativo No Discriminatorio o Abusivo’ y el ‘Principio de Trato Igualitario para Usuarios con Discapacidad’, por lo

.../

que la incorporación de las definiciones sugeridas por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) constituirían una reiteración de lo ya normado;

CONSIDERANDO que no obstante lo anterior, los equipos técnicos del Banco Central y de la Superintendencia de Bancos, entendieron oportuno la incorporación en el proyecto de modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, de un artículo en el que se establezca la obligación que tienen los intermediarios financieros y cambiarios de cumplir con los requerimientos establecidos en la referida Ley Orgánica sobre la Igualdad de los Derechos de las Personas con Discapacidad, en todos los aspectos que sean aplicables, para lo cual se contempla un plazo en las Disposiciones Transitorias de dicha Ley;

CONSIDERANDO que a la luz de las discusiones realizadas por los Miembros de la Junta Monetaria, se determinó oportuno modificar el Párrafo I del Artículo 38, a los fines de que sea cónsono con las disposiciones establecidas en el literal b) del Artículo 56 de la Ley Monetaria y Financiera, en cuanto al tratamiento de la información confidencial, 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;

PONDERADOS los planteamientos y comentarios de los Miembros de la Junta Monetaria en relación con los diversos aspectos objetos de modificación;

CONSIDERANDO que la Gerencia del Banco Central, en atención a los planteamientos expuestos precedentemente, en los cuales se evidencia que las observaciones remitidas por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), han sido sometidas al debido proceso de evaluación y ponderación, tomando en cuenta para estos fines las fuentes relevantes sobre la materia así como la práctica regional, dando lugar a conclusiones consensuadas por los equipos técnicos del Banco Central y de la Superintendencia de Bancos, es de opinión que el proyecto de modificación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros puede ser sometido a la decisión y aprobación definitiva por parte de la Junta Monetaria;

Por tanto, la Junta Monetaria

RESUELVE:

1. Modificar los Artículos 4, 8 y 38 e incluir el Título IX sobre Disposiciones Transitorias, al Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, modificado por 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. Principios Rectores.

...

- 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 las personas facultadas para recibir la información de acuerdo con lo establecido en el literal b) del Artículo 56 de la Ley Monetaria y Financiera.

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.

...

TITULO IX

Disposiciones Transitorias

Artículo 45. Plazo de Adecuación. Las entidades de intermediación financiera y cambiaria deberán cumplir con los requerimientos establecidos en la Ley No.5-13, Orgánica sobre la Igualdad de los Derechos de las Personas con Discapacidad, de fecha 15 de enero del 2013, en todos los aspectos que le sean aplicables, en el plazo contemplado en las Disposiciones Transitorias de dicha ley.’

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

Publicado: 11 de febrero, 2016

-END-

.../