



## AVISO

- [Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros.](#)

Por este medio se hace de público conocimiento que la Junta Monetaria ha dictado su Décima Resolución de fecha 19 de enero del 2006, cuyo texto se transcribe a continuación:

“VISTA la comunicación No.2124 del 18 de enero del 2006, dirigida al Gobernador del Banco Central y Presidente de la Junta Monetaria, por el Gerente de dicha Institución, mediante la cual remite para ser sometida a la consideración de este Organismo, sus comentarios en relación con la aprobación definitiva del Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros;

VISTA la comunicación No.0190 de fecha 18 de enero del 2006, dirigida a la Secretaria de la Junta Monetaria por el Superintendente de Bancos, mediante la cual somete a la consideración de este Organismo, el Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros;

VISTO el Artículo 53 de la Ley No.183-02, Monetaria y Financiera del 21 de noviembre del 2002;

VISTA la Cuarta Resolución adoptada por la Junta Monetaria en fecha 28 de abril del 2005, mediante la cual se autoriza la publicación del Proyecto de Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros, a los fines de recabar la opinión de los sectores interesados;

CONSIDERANDO que dicho Proyecto de Reglamento fue elaborado en virtud de las disposiciones del Artículo 53 de la Ley Monetaria y Financiera, y tiene como objeto establecer los criterios que se utilizarán para determinar los supuestos de contratos abusivos y asegurar que los contratos financieros reflejen de forma clara los compromisos contraídos por las partes y los derechos de las mismas, así como crear un servicio para recibir reclamaciones en la Superintendencia de Bancos;

CONSIDERANDO que la Junta Monetaria sometió a consulta el referido Proyecto de Reglamento, en virtud de las disposiciones del literal h) del Artículo 4 de la Ley No.183-02 Monetaria y Financiera y, en consecuencia recibió la opinión de los sectores interesados, incluyendo la Asociación de Bancos Comerciales de la República Dominicana (ABA), quienes expresaron su opinión al respecto del mencionado Proyecto;

CONSIDERANDO que las Consultorías Jurídicas del Banco Central y de la Superintendencia de Bancos ponderaron y analizaron las observaciones presentadas por el Sector Financiero y el público en general, a la luz del ordenamiento jurídico vigente y de las disposiciones legales bajo las cuales se ampara el antes indicado Proyecto de Reglamento y, con base a sus



recomendaciones, se modificaron aquellos aspectos que se consideraron atendibles;

**Por tanto, la Junta Monetaria**

**R E S U E L V E:**

Aprobar la versión definitiva del 'Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros' y autorizar su publicación, el cual copiado a la letra dice así:

**REGLAMENTO DE PROTECCION AL USUARIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**

**TITULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**CAPITULO I  
OBJETO, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACION**

Artículo 1. Objeto. El objeto de este reglamento es establecer los criterios que se utilizarán para determinar los supuestos de contratos abusivos y asegurar que los contratos financieros reflejen de forma clara los compromisos contraídos por las partes y los derechos de las mismas, así como crear un servicio para recibir reclamaciones en las entidades de intermediación financiera y en la Superintendencia de Bancos, en relación a lo dispuesto en los Artículos 52 y 53 de la Ley No.183-02 Monetaria y Financiera, de fecha 21 de noviembre del 2002.

Artículo 2. Alcance. Este Reglamento establece los lineamientos que deberán seguirse para asegurar que los formatos de contratos financieros y los contratos de adhesión, que utilizan las entidades de intermediación financiera en sus operaciones, no contengan cláusulas ni estipulaciones que impliquen la existencia de supuestos de contratos abusivos; así como los aspectos que deberán observar los usuarios, las entidades de intermediación financiera y la Superintendencia de Bancos, para la atención de quejas, denuncias y reclamos que se deriven de la prestación de los servicios.

Artículo 3. Ámbito de Aplicación. Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento son aplicables a las siguientes entidades de intermediación financiera, públicas o privadas:

- a) Bancos Múltiples;
- b) Bancos de Ahorro y Crédito;
- c) Corporaciones de Crédito;
- d) Asociaciones de Ahorros y Préstamos;
- e) Instituciones Financieras del Sector Público Especializadas; y,
- f) Otras entidades de intermediación financiera que la Junta Monetaria considere que deban ser incluidas.



## CAPITULO II

### DEFINICIONES

Artículo 4. Para los fines de aplicación de las disposiciones contenidas en este Reglamento, los términos que se indican más adelante, tanto en mayúsculas como en minúsculas, singular o plural, tendrán los significados siguientes:

- a) Cláusulas Abusivas: Son aquellas disposiciones contractuales que implican limitación, perjuicio o renuncia a los derechos del usuario.
- b) Contrato de Adhesión: Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de los productos y servicios financieros, sin que el usuario, para suscribirlo, haya discutido su contenido.
- c) Contratos Bancarios: Son los documentos convencionales en los cuales se acuerda la prestación de los servicios bancarios.
- d) Denuncia: Acto por el cual se pone en conocimiento de la Superintendencia de Bancos, por escrito, de un hecho contrario a las leyes y sus reglamentos de aplicación, con el objeto de que ésta proceda a su investigación y sanción, en los casos que corresponda.
- e) Queja: acción que se ejerce ante la División de Servicios de Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos por asunto en que se ve afectado un interés particular de la(s) persona(s) que presente(n) un disgusto justificado legalmente.
- f) Reclamación: Solicitud que presenta el usuario de una entidad de intermediación financiera para exigir que la misma satisfaga un legítimo interés particular.
- g) Servicios Financieros o Bancarios: Son los ofrecidos por una entidad de intermediación financiera en el marco de lo dispuesto por la Ley No.183-02 Monetaria y Financiera, de fecha 21 de noviembre del 2002.
- h) Usuario: Persona física o jurídica que contrate o utilice los productos o servicios de una entidad de intermediación financiera.
- i) Tasa de interés efectiva: Es la tasa de interés para operaciones activas de crédito, cuyo cálculo se hace tomando en cuenta la totalidad de los cargos que la entidad aplica al cliente.
- j) La Ley: Para los fines de este Reglamento es la Ley No.183-02 Monetaria y Financiera, de fecha 21 de noviembre del 2002.



## **TITULO II**

### **OBLIGACIONES Y FACULTADES DE LOS USUARIOS Y DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA**

#### **CAPITULO I**

##### **OBLIGACIONES Y FACULTADES DE LOS USUARIOS**

Artículo 5. 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.

Artículo 6. Los usuarios de los servicios financieros, dentro del ámbito de este Reglamento, 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.

Párrafo: La interposición de un reclamo, queja o denuncia frente a las entidades de intermediación financiera o por ante la Superintendencia de Bancos, no exime 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.

## CAPITULO II

### OBLIGACIONES Y FACULTADES DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA

Artículo 7. Las entidades de intermediación financiera están obligadas a respetar las disposiciones contenidas en el Artículo 5 de este Reglamento. Asimismo, deberán cumplir con las obligaciones que se indican a continuación, sin que las mismas sean limitativas:

- 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.

### **TITULO III**

#### **DE LOS CONTRATOS DE SERVICIOS**

##### **CAPITULO I**

##### **DE LOS CONTRATOS BANCARIOS Y DE ADHESION**

Artículo 8. Los contratos bancarios y de adhesión son los formularios que utilizan las entidades de intermediación financiera en sus operaciones y, como tal, deberán formar parte de sus manuales de procedimientos, políticas y controles relativos a la gobernabilidad interna, de conformidad con lo dispuesto en el literal a) del Artículo 55 de la Ley.



Artículo 9. Los modelos de Contratos Bancarios y de Adhesión que elaboren las entidades de intermediación financiera deberán reflejar y recabar información clara y precisa sobre los compromisos contraídos por las partes y los derechos de las mismas, conforme al literal a) del Artículo 53 de la Ley. En ese sentido, deberán contener los aspectos que a continuación se indican, sin que los mismos sean limitativos:

- 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.

## CAPITULO II

### SUPUESTOS DE CONTRATOS ABUSIVOS



Artículo 10. La Superintendencia de Bancos podrá calificar que existen elementos suficientes para tipificar 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.

Párrafo I: La Superintendencia de Bancos deberá verificar que los contratos de adhesión que utilicen las entidades de intermediación financiera en sus operaciones, están libres de cláusulas abusivas en relación con los derechos de los consumidores y usuarios de servicios financieros o bancarios.

Párrafo II: Cuando la Superintendencia de Bancos determina que un contrato de adhesión o contrato bancario contiene cláusulas abusivas, la entidad de intermediación financiera se encuentra obligada a modificarlo en el sentido que la Superintendencia de Bancos le indique.

Párrafo III. Una vez revisados y aprobados los modelos de Contratos de Adhesión por la Superintendencia de Bancos, se requerirá de la aprobación de dicho Organismo para realizar cualquier modificación posterior a los mismos.

Artículo 11. Las entidades de intermediación financiera están obligadas y deberán asegurar que los contratos no contengan estipulaciones que afecten los derechos de sus clientes o que de alguna manera:

- 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.

Artículo 12. 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.



## TITULO IV DE LAS RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS

### CAPITULO I RECLAMACIONES ANTE LA ENTIDAD DE INTERMEDIACION FINANCIERA

Artículo 13. Sin que tenga carácter limitativo se considera susceptible de reclamación cualquier hecho en que un cliente de una entidad de intermediación financiera considere que ésta ha violado, en su perjuicio, los términos del contrato suscrito, o que han sido vulnerados sus derechos. Artículo 14. Las reclamaciones deberán presentarse por escrito, en cualquier oficina de la entidad de intermediación financiera de que se trate, debiendo anexar los documentos que sustenten la reclamación y contribuyan a la investigación y solución de la misma.

Párrafo: Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones en un período no mayor de cuatro (4) años, contado a partir del momento en que se produce el hecho que genera la reclamación.

Artículo 15. La reclamación deberá ser firmada por el usuario titular del servicio o su representante legal designado por escrito, mediante poder bajo firma privada.

Artículo 16. Las entidades de intermediación financiera deberán responder las reclamaciones que le sean presentadas por los usuarios, dentro del plazo de treinta (30) días calendario, contado 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 el requerimiento, éste podrá presentar dicha reclamación por ante la Superintendencia de Bancos. Este plazo será aumentado en razón de quince (15) días calendario adicionales, en caso de aquellos productos ofrecidos, de acuerdo a licencias internacionales, cuyos usos, términos y demás condiciones están regulados por las normas y reglamentos de las franquicias de las marcas, del producto en cuestión; o cuando se trate de reclamaciones cuya solución o investigación dependan de entidades de intermediación financiera que se encuentren en el extranjero.

Artículo 17. Una vez notificada, o informada de manera escrita con acuse de recibo la respuesta de la reclamación por parte de la entidad de intermediación financiera, el usuario dispondrá de un plazo de 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.

### CAPITULO II RECLAMACIONES POR ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Artículo 18. Las reclamaciones que, conforme a las disposiciones de este Reglamento, presenten los usuarios a la Superintendencia de Bancos, deberán acompañarse de los documentos siguientes:



- 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; y,
- f) Documentos anexos a la reclamación, si los hubiere.

Párrafo: Si lo considera necesario, la Superintendencia de Bancos podrá requerir a los usuarios la presentación de otros documentos adicionales.

Artículo 19. Las reclamaciones que sean depositadas deberán estar firmadas por el usuario titular del servicio o su representante legal designado mediante poder bajo firma privada, o por el titular de servicio reclamado. Las reclamaciones podrán ser presentadas individualmente o de manera conjunta por los usuarios que presenten problemas comunes con una o varias entidades, debiendo elegir, al efecto, uno o varios representantes.

## TITULO V

### DE LA ORGANIZACION DEL SERVICIO DE ATENCION A LOS USUARIOS

#### CAPITULO I

##### EN LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA

Artículo 20. Las entidades de intermediación financiera deberán organizar internamente el servicio de atención a las consultas, quejas y reclamaciones que prestarán a los usuarios. Esta organización deberá incluir todo lo siguiente:

- a) Relación clara y precisa de las funciones o responsabilidades que se le atribuyen;
- b) Políticas, procedimientos y controles internos que deberán seguirse en la entidad para la atención de consultas, quejas y reclamos.
- c) Sistema de registro y control de reclamaciones, y la manera en que se deberán conservar estos registros por un tiempo mínimo de dos (2) años, contado a partir de la fecha de su recepción.



## **CAPITULO II**

### **EN LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS SECCION UNICA DIVISION DE SERVICIOS Y PROTECCION AL USUARIO**

Artículo 21. La División de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos, organizada de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 52, literal c) de la Ley, tiene 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; tiene las funciones que le han sido conferidas por el Reglamento Interno de dicho Organismo, entre las cuales, a título enunciativo, se destacan las siguientes:

- a) Atender las consultas que presenten los usuarios, las entidades de intermediación financiera, el Poder Judicial y cualquier otra instancia gubernamental.
- b) Atender las reclamaciones que presenten los usuarios.
- c) Orientar a los usuarios de las entidades de intermediación financiera para la adecuada presentación de sus quejas, denuncias y reclamaciones.
- d) Emitir informes de investigaciones realizadas a solicitud de las Autoridades tributarias o de los organismos judiciales competentes, de conformidad con el literal b) del Artículo 56 de la Ley.
- e) Servir de mediador o conciliador entre el usuario y las entidades de intermediación financiera en los casos que correspondan.
- f) Revisar y, en su caso, requerir modificaciones a los Contratos de Adhesión utilizados por las entidades de intermediación para la concertación de operaciones o la prestación de sus servicios.
- g) Emitir informes y comunicaciones motivadas, contentivos de correcciones, rectificaciones y medidas tendentes a solucionar debidamente la reclamación, de conformidad a la legislación vigente.

## **CAPITULO III**

### **RECLAMACIONES INADMISIBLES POR ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

Artículo 22. 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 por 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.

#### **CAPITULO IV POLITICAS DE DIFUSION Y PUBLICIDAD**

Artículo 23. En concordancia con los principios de transparencia, eficacia y seguridad, la Superintendencia de Bancos publicará, por lo menos, semestralmente las estadísticas consolidadas relativas a las reclamaciones.

Párrafo I. Tanto la Superintendencia de Bancos como cada una de las entidades de intermediación financiera, tendrán a su cargo la debida promoción del presente Reglamento, a los fines de informar al usuario de los servicios financieros de sus derechos y obligaciones, así como del procedimiento puesto a su disposición para los casos en que considere que proceda cualquier tipo de reclamación.

Párrafo II. La realización por parte de las entidades de intermediación financiera de cualquier acto de publicidad engañosa para la captación de clientes o de competencia desleal, dará lugar al surgimiento de la infracción prevista en el numeral 7, literal b), del Artículo 68 y, la aplicación de la sanción establecida en el Artículo 70 de la Ley Monetaria y Financiera.

#### **CAPITULO V REQUERIMIENTOS DE INFORMACION**

Artículo 24. Las entidades de intermediación financiera deberán presentar trimestralmente, a la Superintendencia de Bancos, dentro de los cinco (5) días siguientes al trimestre que corresponda, en formato electrónico, un informe con las informaciones siguientes:

- a) Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, con información sobre su número de identificación del reclamo, generales del reclamante, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones, y cuantías e importes afectados;



b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.

Párrafo: Si lo estima necesario, la Superintendencia de Bancos podrá, en cualquier momento, solicitar a las entidades de intermediación financiera que remitan informes relativos a la situación o grado de ejecución en que se encuentran los reclamos de sus clientes.

## TITULO VI

### SANCIONES

Artículo 25. Las entidades de intermediación financiera que infrinjan las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, serán pasibles de la aplicación de las sanciones administrativas previstas en la Ley y el Reglamento de Sanciones, aprobado por la Quinta Resolución dictada por la Junta Monetaria, en fecha 18 de diciembre del 2003.

## TITULO VII

### DISPOSICION TRANSITORIA

Artículo 26. Las entidades de intermediación financiera deberán adecuar y remitir a la Superintendencia de Bancos, dentro del plazo de sesenta (60) días calendario, contado a partir de la fecha de entrada en vigencia del presente Reglamento, los modelos de Contratos de Adhesión que utilizan actualmente en sus operaciones, a fin de determinar que los mismos no contienen supuestos de contratos abusivos.

Artículo 27. Las entidades de intermediación financiera tendrán un plazo de sesenta (60) días, contado a partir de la fecha de entrada en vigencia del presente Reglamento, para crear el Departamento de Servicios de Atención de Consultas, Quejas y Reclamaciones a los Usuarios, en virtud de las disposiciones contenidas en este Reglamento.”

**6 febrero del 2006**