

LOS
derechos
y deberes
DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

 **PRO**
USUARIO **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**
REPÚBLICA DOMINICANA

Conoce tus derechos como usuario de los servicios financieros.

Los derechos de los usuarios o consumidores financieros están dispuestos en distintas normas, en su mayoría se encuentran en el **Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros**, dictado por Junta Monetaria mediante Primera Resolución de fecha 5 de febrero 2015 y sus modificaciones. De acuerdo al Reglamento, como usuario tienes los siguientes derechos:



A. Derecho a acceso a la información y documentación.



B. Derecho a acceder a los productos y servicios.



C. Derecho a tener protección.



D. Derecho a elegir.



E. Derecho a reclamar.



F. Derecho a obtener educación financiera.



A. Derecho a obtener y/o acceder a la información y documentación

Uno de los principios fundamentales de la protección al usuario es la transparencia. Según el cual la oferta y prestación de los productos y servicios financieros debe realizarse con completa apertura respecto de las informaciones que las entidades deben suministrarte y colocar a tu disposición, las cuales deben ser claras, veraces, exactas, oportunas, completas y detalladas.

Esto implica que tienes derecho a:

1. Recibir orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios y tener acceso a cualquier documento relacionado (modelos de contratos, documentos referidos en los propios contratos, tarifarios de servicios, entre otros); esto abarca las explicaciones que necesites para el buen uso y entendimiento de los mismos y los compromisos que asumes respecto a ellos. **Si no entiendes algo, exige la explicación que te corresponde.**
2. Firmar contratos en español, con letra tamaño 10 mínimo, en términos claros y entendibles y sin espacios en blanco, que dispongan claramente la descripción del producto o servicio contratado, las obligaciones y derechos de las partes, las consecuencias derivadas del incumplimiento (mora, penalidad por abono o cancelación anticipada, entre otras), los costos o la ganancia de la operación expresados en forma anual de la manera más detallada posible, entre otras informaciones. **Cualquier duda, pregunta a tu entidad o acude a ProUsuario.**
3. Recibir todos los documentos relativos al producto o servicio contratado, tales como copia y original del contrato y/o pagaré, pólizas de seguro, tarifario de servicios, tabla de amortización, tarifario de gastos legales (gastos de cierre), entre otros documentos. **Si no tienes todos los documentos, solicítalos en tu entidad.**

4. Ser notificado sobre toda modificación a las condiciones contratadas (tasa de interés, cargos y comisiones, plazos, entre otros) con al menos 30 días calendario previo a la entrada en vigencia. **Si necesitas explicación sobre la forma de aplicación de los cambios o en qué te afectarán, solicítalos en tu entidad.**
5. Acceder y obtener la información que sobre ti reposen en los bancos, los buros de crédito y la Central de Riesgo de la Superintendencia de bancos.
6. Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error.
7. Presentar, siempre que tengas la calidad, solicitudes de información financiera a través de la superintendencia de bancos, y recibir las respuestas en el plazo establecido.

Otros derechos relacionados son:

1. Obtener recibo de los pagos que realizas, con detalle de cómo han sido aplicados, mediante cualquier soporte físico o electrónico, inclusive cuando se trate de un debito a cuenta. **Con esto, te resulta más fácil probar que cumpliste, recuerda que cuentas claras mantienen amistad.**
2. Obtener la devolución de títulos o matrículas, una vez inscritas la hipoteca u oposición, según el caso, o se haya saldado la facilidad. **A partir de la inscripción, tú decides cuando solicitarlos.**



B. Derecho a acceder a los productos y servicios

Al procurar un producto o servicio no te pueden tratar mal o discriminar por razones de género, orientación sexual, raza, religión, edad, discapacidad, condición económica, social, o política. **La ley es igual para todos.**



C. Derecho a protección

Tienes derecho a exigir la aplicación de las leyes, ser defendido por las autoridades y que los bancos cumplan sus obligaciones contigo.

Esto lo que significa es, entre otras cosas, que tienes derecho a:

1. Recibir el producto o servicio en la forma y condiciones contratadas
2. Obtener mejoras en las condiciones de los productos o servicios, siempre que tus condiciones, las del mercado o la ley así lo permitan.
3. Recibir ofertas de productos y servicios acordes a tus necesidades, referencias de crédito y capacidad de pago.
4. Obtener protección de tu información.
5. Recibir asistencia de la Superintendencia de Bancos respecto a consultas y como mediador ante los bancos en los casos que corresponda.

En relación a la protección de tu información, es importante que sepas que tienes derecho a:

1. Que tus datos que reposan en los registros sean ciertos, exactos y actualizados cuando corresponda.
2. Que los datos total o parcialmente inexactos sean suprimidos y sustituidos, o, en su caso, completados.
3. Que tus datos no sean tratados y divulgados sin tu consentimiento, salvo las excepciones que la ley establece.



D. Derecho a elegir

Al escoger un producto o servicio nadie te puede presionar o condicionar la contratación a cambio de adquirir otra cosa que no quieras.

En tal sentido, tienes derecho a:

1. Contratar el producto o servicio sin que te obliguen a adquirir o solicitar otro.
2. Contratar libremente productos o servicios complementarios que se exijan como obligatorios. **Por ejemplo, para los seguros tienes derecho a elegir la compañía con la cual contratar o seleccionarla de al menos 3 que te ofrezca el banco.**



E. Derecho a reclamar

Cuando tus derechos no son respetados puedes exigir que se te cumpla, dado que tienes la facultad de:

1. Presentar tus denuncias, quejas y reclamaciones de manera gratuita, salvo en los casos en que la normativa vigente permita algún costo.
2. Recibir copia del formulario de reclamación, numerado, emitido por tu entidad financiera.
3. Obtener la corrección inmediata de la situación que originó la reclamación, cuando los resultados de la decisión te sean favorables.



F. Derecho a obtener educación financiera

Tienes el derecho de recibir tanto de los bancos como de la Superintendencia de Bancos educación y orientación sobre las características, funcionamiento y manejo de los productos y servicios financieros, el cumplimiento de tus deberes y el ejercicio de tus derechos.

Conoce tus obligaciones como usuario.

Nunca olvides que además de tus derechos en la contratación de los productos y servicios adquieres obligaciones a las que tienes que dar cumplimiento, entre las que están:



- 1. Cumplir con los pagos de tus créditos en la fecha acordada. No dejes de pagar, porque puede afectar tu historial de crédito.**



- 2. Verificar que estas contratando con una entidad autorizada.**



- 3. Leer íntegramente el contenido de los contratos y cualquier otro documento antes de firmarlos. No firmes sin leer.**



4. Solicitar información detallada sobre los productos y servicios que deseas adquirir, incluyendo las condiciones, costos, plazos, restricciones, etc.



5. Proporcionar información verdadera, suficiente y oportuna a los bancos.



6. Seguir las recomendaciones del banco sobre las medidas de seguridad y el adecuado manejo de productos y servicios.



7. Utilizar los productos y servicios de forma legal y en la manera establecida en los contratos.

Por otra parte, estas constituyen buenas practicas a seguir por parte de todo usuario:

- ✓ Informarte sobre las instancias y procedimientos para presentar tus reclamaciones, quejas y denuncias.
- ✓ Evitar endeudarte con los bancos por encima de tu capacidad de pago o adquirir productos que no se ajusten a tus necesidades.
- ✓ Conservar los documentos que te son entregados al momento de la contratación, así como los recibos que el banco te expide por los pagos que realizas.