

CIRCULAR SB: Núm. 001/22

- A las** : **Entidades de intermediación financiera (EIF) y los intermediarios cambiarios.**
- Asunto** : **Implementación carta de derechos y deberes de los usuarios de los productos y servicios financieros.**
- Visto** : El artículo 53 de la Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio de 2015.
- Visto** : El literal (e) del artículo 21 de la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002 (en lo adelante “Ley Monetaria y Financiera”) que faculta al Superintendente de Bancos a emitir Instructivos, Reglamentos Internos y Circulares.
- Visto** : El Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros (en lo adelante “Reglamento de Protección al Usuario”), aprobado por la Junta Monetaria mediante su Primera Resolución del 5 de febrero de 2015 y su modificación.
- Vista** : La Circular SIB: No. 009/10 que aprueba y pone en vigencia el “Instructivo para la Estandarización de las Reclamaciones realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros” del 27 de julio de 2010.
- Vista** : La Circular SB: No. 010/21 sobre la “Implementación del sello de identificación de las entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios registrados en la Superintendencia de Bancos” del 18 de junio de 2021.
- Considerando** : Que el artículo 53 de la Constitución de la República Dominicana establece que: “toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley (...)”.

- Considerando** : Que el principio de Publicidad-Difusión contenido en el literal (e) del artículo 4 del Reglamento de Protección al Usuario, establece que las informaciones de los productos y servicios financieros, a título enunciativo y no limitativo, tales como, pero no limitadas a, costos inherentes a los mismos, metodologías de cálculo, obligaciones de las partes, condiciones generales para la contratación, así como las destinadas a ofrecer orientación sobre su manejo y los derechos de los usuarios, deben ser puestas en conocimiento del público, a través de cualquier medio de comunicación disponible.
- Considerando** : Que el principio de Transparencia contenido en el literal (g) del artículo 4 del Reglamento de Protección al Usuario, establece que la oferta y prestación de los productos y servicios financieros debe realizarse con completa apertura respecto de las informaciones que las EIF y los intermediarios cambiarios deben suministrar y tener a disposición de los Usuarios, las cuales deben ser exactas, oportunas, completas y detalladas.
- Considerando** : Que los literales (a) y (c) del artículo 6 del Reglamento de Protección al Usuario, establecen que toda persona física o jurídica que utilice los servicios o adquiera los productos de una entidad de intermediación financiera y cambiaria, tiene derecho a recibir de las EIF y los intermediarios cambiarios información exacta, oportuna, completa y detallada sobre los productos y servicios ofertados o contratados con esta, y todos los documentos e informaciones que resulten propias del producto o servicio contratado o prestado, así como de toda modificación posterior a su contratación.
- Considerando** : Que los literales (f) y (g) del artículo 8 del Reglamento de Protección al Usuario, indica que a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos le corresponde asumir la función de llevar a cabo las acciones necesarias para evitar el uso de prácticas abusivas por parte de las EIF y los intermediarios cambiarios, así como 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 estos derechos, respectivamente.
- Considerando** : Que la protección y la salud financiera del consumidor es uno de los ejes estratégicos de la Superintendencia de Bancos, que procura promover mejoras en la protección, provisión de información y salud financiera de los usuarios del sistema.
- Considerando** : Que esta iniciativa surge como una propuesta del laboratorio de economía conductual de la Superintendencia de Bancos, en favor de los usuarios,

para que las EIF y los intermediarios cambiarios dispongan, tanto en sus sucursales como en sus medios digitales, de un documento que resuma los derechos y deberes de los usuarios de los servicios financieros, a fin de aumentar la visibilidad, uso y alcance de los servicios de protección al usuario por parte de la población.

Considerando : Que en la elaboración de la presente norma se consideraron las mejores prácticas sobre la protección de los derechos de los usuarios de sectores regulados como son telecomunicaciones, electricidad, seguridad social, entre otros, los cuales constituyen un referente de políticas públicas que fomentan el respeto y la protección de los derechos de los consumidores.

Considerando : La necesidad de educar y concientizar a los usuarios de los productos y servicios financieros sobre los derechos y deberes que les asiste como consumidores de los productos y servicios contratados con las EIF y los intermediarios cambiarios, así como los compromisos asumidos y el uso responsable de los mismos.

POR TANTO:

El Superintendente de Bancos, en uso de las atribuciones que le confiere el literal (e) del artículo 21 de la Ley núm. 183- Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002, dispone lo siguiente:

1. Aprobar y poner en vigencia la carta denominada “Derechos y deberes de los usuarios de los productos y servicios financieros”, en lo adelante, carta de derechos y deberes, que se adjunta a esta Circular, con el objetivo de educar y concientizar a los ciudadanos sobre las prerrogativas y obligaciones que le asisten como clientes de las EIF y los intermediarios cambiarios.
2. Establecer que las EIF y los intermediarios cambiarios deberán entregar a los usuarios la carta de derechos y deberes al momento de suscribir los contratos de adhesión y/o contratos financieros de los productos y servicios que estas ofrecen.
3. Disponer que las EIF y los intermediarios cambiarios deberán colocar de manera visible y permanente en las oficinas principales, sucursales y en los centros de atención al cliente la carta de derechos y deberes. La misma deberá estar en el menú principal de opciones del portal de internet de cada entidad, en una sección que deberá denominarse “Protección al Usuario”.
4. Para las sucursales y oficinas abiertas al público se podrá utilizar un código de respuesta rápida “Quick Response Code – QR (por sus nombres y siglas en inglés)”, el cual podrá escanear cualquier usuario con un teléfono móvil inteligente. El código de respuesta rápida deberá ser generado con alta precisión para aumentar la probabilidad de ser leído en las distintas

condiciones de uso. Asimismo, el referido código estará redireccionando a los usuarios hacia la sección derechos y deberes de los usuarios del portal de ProUsuario.

5. La información contenida en la carta de derechos y deberes deberá estar disponible para ser impresa y entregada de manera física a requerimiento de los usuarios.
6. Las EIF deberán reiterar a los usuarios, de manera trimestral, sus derechos y deberes a través de los canales digitales como: app, email, telefonía móvil (SMS), canales de información al público, portal web, entre otros.
7. Para la divulgación del contenido de la carta de derechos y deberes a través de los canales digitales, las EIF y los intermediarios cambiarios podrán utilizar las siguientes herramientas:
 - a. Bajante o aviso publicitario en la web (Banner web);
 - b. Ventana emergente (Pop-up);
 - c. Código de respuesta rápida (Código QR); y
 - d. Cualquier otra herramienta digital similar.
8. La Superintendencia de Bancos pondrá a disposición de las EIF y los intermediarios cambiarios, el arte de la carta de derechos y deberes, en el SB Interactivo y en la página principal del portal bajo el perfil del administrador de cada entidad, según los anexos siguientes:
 - a. **Anexos I y II** -Arte para uso en los contratos de adhesión impresos, en las oficinas principales, sucursales y centros de atención al cliente.
 - b. **Anexo III** - Arte para uso en canales digitales. Estará disponible para las entidades a través del portal SB interactivo, en la página principal bajo el perfil de administrador de la entidad de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios.
 - c. **Anexo IV** - Arte con enlace del código QR hacia el portal web de ProUsuario.
 - d. **Anexos V y VI** – Instructivo para el uso, tipografía y colores de los artes propuestos.
9. Las EIF y los intermediarios cambiarios dispondrán de un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la publicación de la presente Circular, para las adecuaciones en los canales digitales y de (90) noventa días calendario para la inclusión de la carta de derechos y deberes en los contratos físicos.
10. Las EIF y los intermediarios cambiarios que infrinjan las disposiciones contenidas en la presente Circular en cualquiera de sus aspectos serán pasibles de la aplicación de sanciones por la Superintendencia de Bancos, con base en la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002 y el Reglamento de Sanciones aprobado por la Junta Monetaria en la Quinta Resolución del 18 de diciembre de 2003 y su modificación.
11. La presente Circular deberá ser comunicada a las partes interesadas en su domicilio social y publicada en la página web de esta Institución <www.sb.gob.do>, de conformidad con el literal

(h) del artículo 4 de la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera y el mecanismo de notificación de los Actos Administrativos de la Superintendencia de Bancos dispuesto en la Circular SB: No. 015/10 del 21 de septiembre de 2010 emitida por este ente supervisor.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los tres (3) días de enero del año dos mil veintidós (2022).

Alejandro Fernández W.
SUPERINTENDENTE

AFW/ECB/EFCT/SDC/YMRM/OLC/IPS/KFMJ
DEPARTAMENTO DE REGULACION

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

ANEXO I

ARTE PARA USO EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN IMPRESOS, EN LAS OFICINAS PRINCIPALES, SUCURSALES Y CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

→ Es tu **deber**

-  ● **VERIFICAR**
que la entidad esté en el Registro de Entidades Autorizadas de la Superintendencia de Bancos.
-  ● **SUMINISTRAR DATOS**
e información verídica a tu entidad.
-  ● **SOLICITAR INFORMACIÓN DETALLADA**
sobre los productos y servicios que deseas adquirir.
-  ● **LEER BIEN**
el contenido de los contratos y documentos antes de firmarlos. **No firmes sin leer.**
-  ● **UTILIZAR**
los productos y servicios de acuerdo con lo establecido en tu contrato.
-  ● **CUMPLIR CON LOS PAGOS**
de tus créditos en la fecha acordada.
-  ● **PROTEGER**
la integridad de tus datos personales.

→ Es tu **derecho**

-  ● **OBTENER**
la información o documentación que necesites.
-  ● **ACCEDER**
a productos y servicios sin discriminación alguna.
-  ● **RECLAMAR**
a tu entidad financiera ante cualquier vulneración de tus derechos.
-  ● **ELEGIR**
el producto y la entidad que quieras, de forma libre y voluntaria.
-  ● **TENER PROTECCIÓN**
y exigir la aplicación de las leyes por parte de las entidades.
-  ● **EDUCARTE**
financieramente y recibir orientación.

NUESTROS CANALES:

LLÁMANOS
809.731.3535 *778 DEPORTE TU MÓVIL
BENEFICIO



ACCESOS A
PROUSUARIO
DIGITAL

REDES SOCIALES
@prousuariord

PRO
USUARIO

SB SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA

ANEXO II

ARTE PARA USO EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN IMPRESOS, EN LAS OFICINAS PRINCIPALES, SUCURSALES Y CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

→ Es tu deber

- 

● **VERIFICAR**
que la entidad esté en el Registro de Entidades Autorizadas de la Superintendencia de Bancos.
- 

● **SUMINISTRAR DATOS**
e información verídica a tu entidad.
- 

● **SOLICITAR INFORMACIÓN DETALLADA**
sobre los productos y servicios que deseas adquirir.
- 

● **LEER BIEN**
el contenido de los contratos y documentos antes de firmarlos. **No firmes sin leer.**
- 

● **UTILIZAR**
los productos y servicios de acuerdo con lo establecido en tu contrato.
- 

● **CUMPLIR CON LOS PAGOS**
de tus créditos en la fecha acordada.
- 

● **PROTEGER**
la integridad de tus datos personales.

→ Es tu derecho

- 

● **OBTENER**
la información o documentación que necesites.
- 

● **ACCEDER**
a productos y servicios sin discriminación alguna.
- 

● **RECLAMAR**
a tu entidad financiera ante cualquier vulneración de tus derechos.
- 

● **ELEGIR**
el producto y la entidad que quieras, de forma libre y voluntaria.
- 

● **TENER PROTECCIÓN**
y exigir la aplicación de las leyes por parte de las entidades.
- 

● **EDUCARTE**
financieramente y recibir orientación.

NUESTROS CANALES:

LLÁMANOS
809.731.3535 *778



ACCESO A
PROUSUARIO
DIGITAL

REDES SOCIALES
@prousuariord

PRO
USUARIO

SB SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS
REPUBLICA DOMINICANA

ANEXO III

ARTE PARA USO EN CANALES DIGITALES

➔ Es tu deber

- 
 - **VERIFICAR**
que la entidad esté en el Registro de Entidades Autorizadas de la Superintendencia de Bancos.
- 
 - **SUMINISTRAR DATOS**
e información verídica a tu entidad.
- 
 - **SOLICITAR INFORMACIÓN DETALLADA**
sobre los productos y servicios que deseas adquirir.
- 
 - **LEER BIEN**
el contenido de los contratos y documentos antes de firmarlos. **No firmes sin leer.**
- 
 - **UTILIZAR**
los productos y servicios de acuerdo con lo establecido en tu contrato.
- 
 - **CUMPLIR CON LOS PAGOS**
de tus créditos en la fecha acordada.
- 
 - **PROTEGER**
la integridad de tus datos personales.

➔ Es tu derecho

- 
 - **OBTENER**
la información o documentación que necesites.
- 
 - **ACCEDER**
a productos y servicios sin discriminación alguna.
- 
 - **RECLAMAR**
a tu entidad financiera ante cualquier vulneración de tus derechos.
- 
 - **ELEGIR**
el producto y la entidad que quieras, de forma libre y voluntaria.
- 
 - **TENER PROTECCIÓN**
y exigir la aplicación de las leyes por parte de las entidades.
- 
 - **EDUCARTE**
financieramente y recibir orientación.

NUESTROS CANALES:

LLÁMANOS
809.731.3535 *778



VECEDE A
PROUSUARIO
DIGITAL

REDES SOCIALES
f @ @ @ @ @
@prousuariord



ANEXO IV

ARTE CON ENLACE CÓDIGO QR HACIA EL PORTAL WEB DE PROUSUARIO



ACCEDE A TUS
**DERECHOS
Y DEBERES**
COMO USUARIO FINANCIERO

ANEXO V

INSTRUCTIVO PARA EL USO, TIPOGRAFÍA Y COLORES DE LOS ARTES PROPUESTOS



ANEXO VI

INSTRUCTIVO PARA EL USO, TIPOGRAFÍA Y COLORES DE LOS ARTES PROPUESTOS

"Las entidades EIF podrán modificar la tipografía y colores del arte propuesto en la presente circular para identificarlos con su línea gráfica, manteniendo de forma íntegra el contenido, forma, proporción y balance, así como también la iconografía del documento original"

- **VERIFICAR**
que la entidad esté en el Registro de Entidades Autorizadas de la Superintendencia de Bancos.
- **SUMINISTRAR DATOS**
e información verídica a tu entidad.
- **SOLICITAR INFORMACIÓN DETALLADA**
sobre los productos y servicios que deseas adquirir.
- **LEER BIEN**
el contenido de los contratos y documentos antes de firmarlos. **No firmes sin leer.**
- **UTILIZAR**
a los productos y servicios de acuerdo con lo establecido en tú contrato.
- **CUMPLIR CON LOS PAGOS**
de tus créditos en la fecha acordada.
- **PROTEGER**
la integridad de tus datos personales.

- **OBTENER**
la información o documentación que necesites.
- **ACCEDER**
a productos y servicios sin discriminación alguna.
- **RECLAMAR**
a tu entidad financiera ante cualquier vulneración de tus derechos.
- **ELEGIR**
el producto y la entidad que quieras, de forma libre y voluntaria.
- **TENER PROTECCIÓN**
y exigir la aplicación de las leyes por parte de las entidades.
- **EDUCARTE**
financieramente y recibir orientación.