

## **CARTA CIRCULAR: CCI-REG-202300014**

**A las : Entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios.**

**Asunto : Puesta en vistas públicas la propuesta del “Instructivo de aplicación del reglamento de protección al usuario de los productos y servicios financieros”.**

Con el interés de establecer los lineamientos y requerimientos, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 53 de la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002 y de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros aprobado por la Junta Monetaria mediante Primera Resolución del 5 de febrero de 2015 y su modificación; el Superintendente de Bancos, en uso de las atribuciones que le confiere el literal (e) del artículo 21 de la Ley Núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002, informa lo siguiente:

1. En la página web de la Superintendencia de Bancos <[www.sb.gob.do](http://www.sb.gob.do)> se encuentra disponible la propuesta del “Instructivo de aplicación del reglamento de protección al usuario de los productos y servicios financieros”.
2. La presente publicación se realiza para recabar la opinión de los sectores interesados, de conformidad con lo establecido en la Ley Núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus relaciones con la Administración Pública y de Procedimiento Administrativo del seis (6) de agosto de 2013.
3. La propuesta del Instructivo será publicada en la página <[www.sb.gob.do](http://www.sb.gob.do)> en las rutas: “Regulación / Consultas Públicas” y “Transparencia / Consultas Públicas / Procesos de Consultas Abiertas”.
4. Las entidades dispondrán de un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la fecha de publicación de la presente Carta Circular, para remitir las observaciones al referido documento de forma consensuada al correo [regulacion@sb.gob.do](mailto:regulacion@sb.gob.do) a través de los gremios a los que pertenecen, y en el caso de las entidades no pertenecientes a un gremio, deberán remitir dichas observaciones de manera individual.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, al día dos (2) del mes de noviembre del año dos mil veintitrés (2023).

**Alejandro Fernández W.**  
SUPERINTENDENTE

AFW/YMRM/OLC/NSG  
DEPARTAMENTO DE REGULACIÓN



Documento firmado digitalmente por:

Mirna Midian García Santana (En nombre de Omar Antonio Lantigua Ceballos) (VB) (02/11/2023 CET)

Natalia Sanchez García (VB) (02/11/2023 CET), Yulianna Marie Ramon Martinez (VB) (02/11/2023 CET)

Alejandro E. Fernández W (02/11/2023 CET)


<https://www.viafirma.com.do/inbox/app/sib/v/2f5569d3-e21b-4e0f-b5fe-51f15396a932>



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS**  
REPÚBLICA DOMINICANA


**INSTRUCTIVO  
PARA LA PROTECCIÓN DE LOS  
DERECHOS DE LOS USUARIOS DE  
LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS  
FINANCIEROS (PROUSUARIO)**  
Circular SB: CSB-REG-202300000

XX DE XXXXXXXX DE 2023  
SANTO DOMINGO, REPÚBLICA DOMINICANA


	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE	1ra versión
	LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 2 de 92

## TABLA DE CONTENIDO


<b>I.</b>	<b>FINALIDAD, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>7</b>
1.1	Finalidad.....	7
1.2	Alcance.....	7
1.3	Ámbito de aplicación .....	7
1.4	Criterios de aplicación .....	8
<b>II.</b>	<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS .....</b>	<b>8</b>
<b>III.</b>	<b>DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU).....</b>	<b>11</b>
3.1.	Cultura y mejores prácticas de protección a los usuarios .....	11
3.2.	Organización .....	11
3.3.	Formalidad.....	12
3.4.	Código de ética y conducta y buenas prácticas de protección al usuario.....	13
3.5.	Políticas y procedimientos .....	13
3.5.1.	Protección y transparencia .....	13
3.5.2.	Organización y funcionamiento del SAU.....	14
3.5.3.	Tramitación y solución de las reclamaciones y quejas .....	15
3.6.	Manual de Funcionamiento del SAU .....	16
3.7.	Independencia orgánica y funcional.....	17
3.8.	Función de control .....	17
3.9.	Responsable de la gestión del SAU.....	18
3.10.	Funciones.....	18
3.11.	Personal del SAU.....	19
3.12.	Planes de formación y capacitación del personal .....	20
3.13.	Conflicto de interés.....	20
3.14.	Informe de gestión anual del SAU .....	20
3.15.	Responsabilidades del Consejo .....	21
3.16.	Responsabilidades de la Alta Gerencia.....	22
3.17.	Revisión independiente por auditoría interna.....	23
<b>IV.</b>	<b>TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES ANTE LAS ENTIDADES .....</b>	<b>23</b>
4.1.	Canales para la presentación de las reclamaciones.....	24
4.2.	Formulario de reclamaciones.....	25
4.3.	Libertad de elección.....	25
4.4.	Divulgación de información sobre el procedimiento para reclamar y los canales de acceso al servicio .....	25
4.5.	Responsable de la atención a las reclamaciones .....	26
4.6.	Procedimiento para la presentación, tramitación y solución de las reclamaciones .....	26

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 3 de 92


4.6.1. Admisión a trámite.....	27
4.6.2. Comprobante numerado de la reclamación.....	29
4.7. Respuesta a las reclamaciones.....	30
4.8. Finalización de la reclamación y notificación de la respuesta.....	31
4.8.1. Plazo para la notificación.....	32
4.8.2. Ejecución inmediata.....	32
<b>V. TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.....</b>	<b>33</b>
5.1. Reclamaciones.....	33
5.1.1. Plazos.....	33
5.1.2. Canales para la presentación de las reclamaciones.....	33
5.1.3. Admisión a trámite.....	34
5.1.4. Representación.....	36
5.1.5. Comprobante de la reclamación.....	36
5.1.6. Investigación y análisis del expediente.....	37
5.1.7. Requerimiento de información.....	37
5.1.8. Requerimientos adicionales.....	37
5.1.9. Prórrogas.....	37
5.1.10. Atención a los requerimientos.....	38
5.1.11. Aceptación, rectificación y desistimiento de las reclamaciones.....	38
5.1.12. Finalización del expediente y notificación de la decisión.....	39
5.1.13. Ejecución inmediata.....	40
5.1.14. Reclamaciones inadmisibles.....	40
5.2. Recepción de las quejas y denuncias.....	41
5.2.1. Presentación de la queja.....	41
5.2.2. Registro y comprobante de la denuncia.....	41
5.2.3. Investigación y análisis.....	41
5.2.4. Resultado de la investigación.....	41
<b>VI. SERVICIO DE INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.....</b>	<b>42</b>
6.1. Finalidad.....	42
6.2. Titular de la información.....	42
6.3. Representación de un tercero.....	42
6.4. Información financiera.....	43
6.4.1. Reporte de consulta crediticia.....	43
6.5. Acreditación de la calidad.....	43
6.6. Presentación de la solicitud.....	44
6.6.1. Admisión a trámite.....	44
6.6.2. Inadmisibilidades.....	44
6.7. Documentos emitidos en el extranjero.....	45
6.8. Documentos en idioma extranjero.....	45
6.9. Requerimientos de información.....	45
6.10. Respuesta a solicitudes.....	46
<b>VII. INFORMACIÓN AL PÚBLICO Y LA PUBLICIDAD.....</b>	<b>46</b>

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 4 de 92

7.1. Disposiciones generales .....	46
7.2. Contenido de la divulgación.....	47
7.2.1. Generales .....	47
7.2.2. Productos pasivos .....	47
7.2.3. Productos activos .....	48
7.2.4. Características y operatividad de los productos y servicios .....	48
7.2.5. Seguros o mecanismos de cobertura obligatorios .....	49
7.2.6. Penalidades.....	50
7.2.7. Modelos de contratos de adhesión .....	50
7.3. Forma de divulgación.....	50
7.4. Difusión de tasas de interés, cargos y comisiones de los productos y servicios.....	52
7.5. Preminencia de la información relevante .....	53
7.6. Prominencia de la Información relevante .....	53
7.7. Canales de difusión .....	54
7.7.1. Difusión en cajeros automáticos.....	54
7.7.2. Página web.....	55
7.7.3. Información proporcionada por el personal encargado de ofrecer productos y servicios .....	55
7.8. Disponibilidad de canales de consulta .....	55
7.9. Metodologías de cálculo de las tasas de interés.....	56
7.9.1. Tasa anual efectiva de las operaciones activas y pasivas .....	56
7.9.2. Metodología para determinar el interés nominal.....	58
7.10. Estandarización en la presentación de la información.....	58
7.10.1. Tarifarios de productos y servicios .....	59
7.10.2. Tabla de Amortización o Cronograma de Pagos.....	60
7.10.3. Recibos de pago y descargo.....	61
VIII. LA OFERTA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIO .....	62
8.1. Mensaje publicitario .....	62
8.2. Público objetivo .....	63
8.3. Campañas y mensajes publicitarios destinados a la promoción y oferta de adquisición o uso de productos o servicios.....	63
8.4. Políticas de comunicación comercial, procedimientos y control .....	65
8.5. Rol del Consejo y la Alta Gerencia.....	66
8.6. Control de la publicidad .....	67
8.7. Canales de divulgación del material publicitario .....	68
8.8. Monitoreo de la publicidad.....	68
8.9. Idoneidad del personal de contacto.....	70
8.10. Presentación de información anualizada .....	71
8.11. Vigencia de la oferta .....	71
8.12. Publicidad engañosa .....	72
8.13. Evaluación y supervisión de la actividad publicitaria.....	73

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 5 de 92


<b>IX. CONTRATACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....</b>	<b>74</b>
<b>9.1. Canales de contratación.....</b>	<b>74</b>
9.1.1. Contratación electrónica .....	75
9.2. Información en la etapa precontractual .....	75
9.3. Hoja resumen del contrato .....	76
9.4. Información en la etapa de suscripción y formalización del contrato.....	76
9.4.1. Entrega de documentos al usuario .....	76
9.4.2. Documentos accesorios o complementarios del contrato .....	77
9.4.3. Plazo para entrega de documentos contractuales .....	78
9.5. Información posterior a la suscripción del contrato .....	78
9.6. Notificación de modificaciones a las condiciones variables de los contratos.....	80
9.7. Contratación de servicios provistos por terceros: pólizas de seguro, servicios de geolocalización, servicios de ejecución de garantías, entre otros.....	81
9.7.1. Contracción de pólizas de seguro .....	82
9.7.2. Hoja resumen de las pólizas de seguro .....	82
9.7.3. Hoja resumen de otros productos provistos por terceros.....	83
9.8. Terminación de los contratos .....	83
9.9. Cartas de saldo .....	84
9.10. Rechazo de solicitudes de productos y servicios .....	85
9.11. Mecanismos de protección contra el fraude en la contratación de productos y servicios de internet y banca móvil .....	85
9.11.1. Activación de nuevos productos y servicios.....	85
9.11.2. Vinculación de un nuevo dispositivo móvil o de escritorio .....	85
9.11.3. Captura de información .....	85
<b>X. APROBACIÓN DE LOS MODELOS DE CONTRATOS O CLÁUSULAS .....</b>	<b>86</b>
10.1. Términos y condiciones de los contratos.....	86
10.2. Convenios únicos .....	87
10.3. Difusión de los modelos de contratos .....	88
10.4. Revisión de los contratos .....	88
10.5. Aprobación de nuevos productos y servicios .....	88
10.6. Solicitudes inadmisibles .....	89
10.7. Revisión de modificaciones sustanciales a los contratos de adhesión .....	89
10.8. Modificaciones no sustanciales de los contratos de adhesión.....	89
10.9. Aprobación de cláusulas .....	90
10.10. Evaluación de la solicitud .....	90
10.11. Plazo de respuesta .....	90
10.12. Recurso de reconsideración .....	91
10.13. Formalidad del recurso de reconsideración.....	91
10.14. Publicación de contratos de adhesión y cláusulas .....	91

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023 Página: 6 de 92

**XI. REMISIÓN DE INFORMACIÓN ..... 92**

**XII. SANCIONES ..... 92**



	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 7 de 92

## **I. FINALIDAD, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

### **1.1 Finalidad**

El presente instructivo tiene por finalidad establecer los lineamientos, requerimientos y procedimientos operativos y de control que deberán aplicar las entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002 y de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros aprobado por la Junta Monetaria mediante Primera Resolución del 5 de febrero de 2015 y su modificación.

### **1.2 Alcance**

El instructivo incluye los lineamientos, políticas y procedimientos para la gestión, organización y funcionamiento del servicio de atención al usuario en las entidades; la atención, registro y solución de las reclamaciones que presenten los usuarios, así como para la atención, trámite y decisión de las reclamaciones ante la Superintendencia de Bancos, en lo adelante "Superintendencia". También comprende los lineamientos y requerimientos para la divulgación de la información que las entidades deben suministrar a los usuarios y al público en general sobre los productos, servicios y canales que ofrecen; los criterios para la determinación y cobro de los intereses, comisiones y cargos; la metodología para el cálculo de la tasa anual efectiva de las operaciones activas y pasivas; y la estandarización de la información de carácter cuantitativo a divulgar o publicar.

Asimismo, abarca la divulgación y suministro de información en las distintas etapas de la contratación, el procedimiento para la aprobación de los modelos de contratos de servicios y productos financieros y el contenido de sus cláusulas.

### **1.3 Ámbito de aplicación**

Las disposiciones establecidas en este instructivo son aplicables a las entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios siguientes:

- a. Bancos Múltiples,
- b. Bancos de Ahorro y Crédito,
- c. Asociaciones de Ahorros y Préstamos,
- d. Corporaciones de Crédito,
- e. Entidades Públicas de Intermediación Financiera,
- f. Agentes de Cambio, y
- g. Agentes de Remesas y Cambio.

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE	1ra versión
	LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 8 de 92

## 1.4 Criterios de aplicación


Las entidades deberán aplicar las disposiciones del presente instructivo con arreglo a las mejores prácticas internacionales, en función de su tipo, naturaleza, tamaño, complejidad, perfil de riesgo, el volumen de sus operaciones y actividades. A estos efectos, las entidades tendrán en cuenta, al menos, los siguientes parámetros:

- a. Las operaciones y los servicios autorizados a la entidad.
- b. El tamaño de la entidad.
- c. El volumen de operaciones.
- d. El volumen de clientes o usuarios
- e. Los canales de distribución empleados.
- f. El número de quejas y reclamaciones recibidas en cualquier instancia de la entidad.
- g. El tipo de clientes con el que se relacionan.

## II. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para la aplicación de las disposiciones de este instructivo, los términos y expresiones que se indican más adelante, tanto en mayúscula como en minúscula, singular o plural, tendrán los significados siguientes:


1. **Alta Gerencia:** La integran los principales ejecutivos u órgano de gestión, responsables de planificar, dirigir y controlar las estrategias y operaciones generales de la entidad, que han sido previamente aprobadas por el Consejo. La estructura de la Alta Gerencia será acorde al tamaño y la complejidad de la entidad de intermediación financiera.
2. **Cargo:** Es el monto fijo en moneda nacional o extranjera aplicado por la entidad al usuario, por gastos incurridos en la prestación del producto o servicio y que corresponde exclusivamente a los conceptos especificados en el contrato suscrito entre las partes.
3. **Comisión:** Es el porcentaje o monto fijo en moneda nacional o extranjera que la entidad cobra al usuario por la provisión de determinados productos o servicios, la cual, es previamente acordada entre las partes.
4. **Comunicación Comercial:** Se entenderá como comunicación comercial cualquier forma de transmisión de información oral o visual, destinada a promocionar la contratación o uso de productos y servicios, de forma directa o indirecta mediante sonidos, textos y/o imágenes.
5. **Consejo:** Órgano máximo de dirección que tiene todas las facultades de administración y representación de las entidades, responsable de velar por el buen desempeño de la Alta Gerencia en la gestión, no pudiendo delegar su responsabilidad. A los fines del presente

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE	1ra versión
	LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 9 de 92

documento, el término Consejo abarca a los consejos de directores, consejo de administración, junta de directores o persona responsable, según corresponda.

**Contrato de adhesión:** Se incluye la definición del reglamento vigente: Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por las entidades de intermediación financiera y cambiaria, de los productos y servicios financieros, sin que el Usuario, para suscribirlo, pueda discutir su contenido;

6. **Cultura:** Para la aplicación del presente instructivo se entenderá como un factor determinante de las conductas de las entidades o sus funcionarios, que comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.
7. **Denuncia:** Acción por la cual se informa a la Superintendencia de Bancos sobre un hecho o práctica que se reputa contrario a las disposiciones legales aplicables, que afecta a personas distintas al denunciante, con el objeto de que esta proceda a su investigación y a la aplicación de los correctivos pertinentes.
8. **Entidades:** Se refiere a las entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiario que se indican en este instructivo.
9. **Fehaciente:** Se refiere a todo mecanismo que permite establecer el origen y la certeza de la información sean físicos o digitales.
10. **Intereses:** Monto resultante de la aplicación de la tasa de interés nominal sobre el crédito otorgado o depósito realizado, de acuerdo con las condiciones pactadas.
11. **Mensaje publicitario:** Se considerará mensaje publicitario toda información incluida en una comunicación comercial que se dirige a captar la atención del destinatario con el objetivo de que este adquiera o utilice un producto o servicio.
12. **Políticas:** Son las normas, reglas o directrices implementadas por las entidades, para fomentar el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Consejo o la Junta, según aplique.
13. **Procedimiento:** Actividades y acciones detalladas en secuencia lógica y consistente, por medio de las cuales se asegura el cumplimiento de una función operativa.
14. **ProUsuario:** Se refiere a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos.
15. **Queja:** Acción por la cual el Usuario informa a la Superintendencia de Bancos sobre un hecho que le afecta, que se reputa contrario a las disposiciones legales aplicables, con el objeto de que proceda a su investigación y aplique los correctivos pertinentes.

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE	1ra versión
	LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 10 de 92

- 16. Reclamación:** Solicitud por la cual un usuario requiere la investigación sobre hechos que han violado o limitado sus derechos, exigiendo las medidas y rectificaciones pertinentes. Puede ser interpuesta ante la entidad, siempre que exista entre ésta y el reclamante una relación contractual o un interés legítimo, o ante la Superintendencia de Bancos, luego de haber agotado el proceso ante la entidad.
- 17. Reclamación compleja:** Aquella cuya investigación o resultado requiera de informaciones o evidencias que deban ser suministradas por un tercero.
- 18. Seguro obligatorio:** Es aquel cuya contratación es una condición indispensable para la prestación del producto que se desea contratar o para la constitución de la garantía.
- 19. Servicio de atención al usuario (SAU):** Para la aplicación de este instructivo se entenderá como la función que brinda servicio y atención al usuario de las entidades.
- 20. Soporte duradero:** Todo instrumento que permita al usuario almacenar la información dirigida personalmente a él, de modo que pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adecuado para los fines que la información está destinada, y que posibilite la reproducción sin cambios de la información almacenada, que permita dejar constancia de la fecha de solicitud y entrega según sea el caso.
- 21. Tasa anual efectiva:** Es la tasa para operaciones activas y pasivas, cuyo cálculo se hace tomando en cuenta la tasa de interés nominal y todos los cargos y comisiones asociados al producto o servicio.
- 22. Tasa anual efectiva de operaciones activas:** Corresponde al costo total de la(s) operación(es) activa(s) a otorgar al usuario, expresado en un porcentaje anualizado, que incluye además del interés nominal, los cargos, comisiones, seguros obligatorios e impuestos que la entidad cobrará o retendrá al mismo.
- 23. Tasa anual efectiva de operaciones pasivas:** Corresponde al rendimiento efectivo anual, que permite igualar el monto que se ha depositado, con el valor actual del monto que efectivamente se recibe al vencimiento del plazo, considerando para su cálculo el interés nominal, los cargos, comisiones e impuestos en que incurrirá el usuario en caso de contratar el producto o servicio, en las condiciones ofrecidas.
- 24. Tasa de interés nominal:** Corresponde al porcentaje anualizado que cobran o pagan según corresponda, los intermediarios financieros por las operaciones activas (de préstamos) o pasivas (de depósitos). Es decir, es el precio que tiene el dinero para el Usuario o la entidad, en calidad de crédito o depósito.

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 11 de 92

**25. Unidad de Atención a los Usuarios:** Se entiende como la unidad operativa del servicio de atención al usuario (SAU), responsable de ejecutar las disposiciones definidas por el Comité de Cumplimiento y aprobadas por el Consejo.

**26. Usuario:** Persona física o jurídica que contrata productos o recibe la provisión de servicios financieros contractuales o extracontractuales, ofertados por una entidad de intermediación financiera o cambiaria.

**27. Usuarios con discapacidad:** Aquellos que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

### III. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU)

Las entidades deberán incorporar en su cultura organizacional los principios, las políticas y los procedimientos que garanticen un adecuado servicio de atención y protección a los usuarios, a través de un personal cualificado para trabajar directamente con estos.


El SAU constituye un mecanismo de alerta temprana de problemas derivados de la comercialización de productos o servicios y de la relación de la entidad con los Usuarios, que debe ser tomado en consideración para adoptar medidas oportunas que permitan corregir los problemas identificados y prevenir su ocurrencia, así como mejorar los procesos internos y los productos y servicios ofrecidos por la entidad.

#### 3.1. Cultura y mejores prácticas de protección a los usuarios

El Consejo es responsable de promover el establecimiento de una cultura de mejores prácticas que garantice, una adecuada gestión del servicio de atención a los usuarios e incorporar en su cultura organizacional el cuidado y protección a los usuarios, como un valor corporativo de la entidad. La Alta Gerencia de la entidad debe fomentar el buen accionar en sus políticas y procedimientos, en sus prácticas de negocios, la interacción con los usuarios, la transparencia de su información y la gestión de las reclamaciones.

#### 3.2. Organización

Las entidades, en función de su naturaleza, tipo, tamaño, estructura, volumen y complejidad de sus operaciones y los productos y servicios que prestan, deben contar con un departamento, área o unidad para dar servicio especializado de atención a los usuarios, con el objeto atender y resolver las reclamaciones, quejas y consultas, que estos interpongan en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 12 de 92

Su estructura estará conformada por el Consejo, el Comité o la Función de Cumplimiento y una Unidad operativa especializada para el servicio de atención a los usuarios. La Unidad especializada, según el grado de complejidad de la entidad, podrá contar con subunidades para gestión, trámite y solución de las reclamaciones.


Las entidades podrán contar con varias subunidades especializadas para el manejo operativo de las reclamaciones, con políticas, procedimientos y controles que determinen su alcance y facultades en la solución directa de reclamaciones; aseguren que cada instancia involucrada remita al SAU toda la información relacionada con las reclamaciones resueltas de forma favorable o desfavorable para los usuarios; y que garanticen que en ningún caso pierda la visión de conjunto del funcionamiento de la gestión global de las reclamaciones.

Las entidades según su naturaleza, tipo, tamaño, perfil, volumen y complejidad de sus operaciones: los productos y servicios que presta; y volumen de las reclamaciones recibidas, podrán establecer diferentes instancias internas para la solución de las reclamaciones, en cuyo caso deberán definir claramente las competencias de cada una en función de su especialidad. Los criterios para la solución de los reclamos deben estar claramente definidos y serán aplicados de manera uniforme y predeterminada en todas las instancias investidas con la facultad de investigar, analizar y solucionar reclamaciones.

### **3.3. Formalidad**

El SAU de cada entidad debe incluir una descripción clara y precisa de los puestos, las funciones y responsabilidades que se le atribuyen. Asimismo, deberán contar con políticas, procedimientos y controles internos que deberán cumplirse para la atención de consultas, quejas y reclamaciones, así como un sistema de registro y control, que incluya la manera en que deberán conservarse estos registros por un tiempo mínimo de dos (2) años, contados a partir de la fecha de la decisión de la reclamación, a cuyo fin se requiere que las entidades, de manera enunciativa y no limitativa cumplan con los aspectos siguientes:

- a. Disponer de políticas y procedimientos para la atención de los usuarios, la protección de sus derechos y la contratación justa, que describan la organización y funcionamiento del SAU, la recepción, tramitación y solución de las reclamaciones, quejas y consultas y contemplen mecanismos para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa de protección al usuario vigente, que permitan el monitoreo continuo de la conducta y la identificación de prácticas lesivas, abusivas o engañosas y cualquier otro incumplimiento de las disposiciones.
- b. Contar con un registro centralizado y actualizado de las reclamaciones recibidas, que permita su gestión integral, unificando su tratamiento, cualquiera que sea la vía por la que sean recibidas, y asegure que el servicio de atención al usuario de la entidad tenga conocimiento de todas las reclamaciones recibidas, incluyendo aquellas que pudieren resolverse directamente en otras áreas internas de la entidad, en unidades operativas del SAU.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 13 de 92

- c. Establecer controles para asegurar el adecuado registro de las reclamaciones, su investigación, su remisión cuando proceda a las áreas internas o a terceros para su investigación, dentro de los plazos que la entidad establezca al efecto, sin que exceda el plazo reglamentario para la solución de las reclamaciones.
- d. Dotación de personal suficiente y cualificado para su investigación, documentación y solución, así como mecanismos efectivos de comunicación y seguimiento con las áreas internas y terceros, cuya intervención pudiera ser requerida.

### **3.4. Código de ética y conducta y buenas prácticas de protección al usuario**

El Consejo deberá establecer un código de conducta o una política de ética y buenas prácticas aplicable a todos los niveles de la entidad, tanto a los miembros del Consejo, la Alta Gerencia, y al personal en general basado en principios y valores éticos donde se establezca el trato justo, equitativo y respetuoso a los usuarios y sus derechos.

El documento debe definir las prácticas realizadas por el personal que se consideran apropiadas e inapropiadas en el trato a los usuarios; los protocolos y mecanismos de atención; y la imposición de medidas disciplinarias por las conductas que vulneren los derechos de los usuarios, como, por ejemplo, la prohibición del ofrecimiento inapropiado de productos y servicios financieros y la discriminación en la contratación de productos y servicios.

El código o la política de ética y buenas prácticas será aprobado por el Consejo y deberá ser revisado periódicamente. Se divulgará por los canales internos de la entidad y se hará de conocimiento de los empleados. Su implementación deberá ser supervisada por un comité de ética, el comité de cumplimiento u otro comité del Consejo y deberá estar a disposición del público a través de los canales disponibles.


### **3.5. Políticas y procedimientos**

Las entidades adoptarán e implementarán políticas y procedimientos que formarán parte integral de su gobierno y cultura corporativa, diseñados para identificar, medir, controlar y monitorear todos los hechos o situaciones que pudiesen vulnerar los derechos de los usuarios.

Para la definición y formulación de las políticas para la gestión del servicio de atención a los usuarios, se requiere que las entidades contemplen, de manera enunciativa y no limitativa, los aspectos mínimos siguientes:

#### **3.5.1. Protección y transparencia**

- a. La accesibilidad a la información sobre sus productos o servicios.


	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 14 de 92

- b. La gestión de ventas, conforme a la naturaleza y la complejidad del servicio o producto que se oferta o que el usuario solicita.
- c. La difusión y publicidad de los productos y servicios.
- d. La estructuración de los contratos de los productos y servicios financieros.
- e. La contratación de productos y servicios a través de medios digitales o electrónicos.
- f. La aprobación y modificación de las tarifas de los productos y servicios.
- g. La aprobación y modificación de los tarifarios de productos y servicios.
- h. La metodología de cálculo de los intereses, comisiones y cargos.
- i. La determinación y establecimiento de las tasas de interés, los cargos y comisiones, su variación, notificación y publicación.
- j. La contratación de servicios provistos por terceros.
- k. La contratación de pólizas de seguro obligatorio, su constitución, formalización, vencimiento, renovación y costos.
- l. Los mecanismos para recabar el consentimiento expreso del usuario, en la contratación de pólizas de seguro o servicios opcionales.
- m. Los mecanismos o medios de publicación o divulgación de información sobre los productos, servicios y canales, así como el acceso que, sin perjuicio de la obligación general de informar y divulgar, debe contemplar:
  - i. Las características y operatividad.
  - ii. Los costos asociados.
  - iii. Los riesgos previsibles asociados y las medidas para el uso seguro de éstos.
- n. La identificación, medición, control y monitoreo de los hechos o eventos que puedan generar un perjuicio a los usuarios y/o vulnerar sus derechos.
- o. Los riesgos asociados a fraudes provenientes de usurpación de identidad, transacciones no autorizadas, apropiación y otros usos indebidos.
- p. Los riesgos asociados a las operaciones de banca por internet o banca electrónica.
- q. La prevención, monitoreo, detección y control de fraudes.
- r. Instalación de cámaras de vigilancia y conservación de imágenes.
- s. La privacidad, confidencialidad y tratamiento de los datos de los clientes.
- t. La educación financiera a los usuarios sobre:
  - a. Las diferentes operaciones, servicios, mercado y tipo de actividad de la entidad;
  - b. Productos complejos;
  - c. Nuevos productos,
  - d. Deberes y derechos.

### **3.5.2. Organización y funcionamiento del SAU**

- a. Funciones y responsabilidades del departamento, área o unidad.
- b. Funciones y responsabilidades del responsable de la función.
- c. Funciones y responsabilidades del personal.
- d. Perfil técnico o profesional del personal encargado de la atención a los usuarios y de las consultas, quejas y reclamaciones.




	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 15 de 92

- e. Programas de capacitación dirigidos al personal de las áreas involucradas en el servicio de atención al usuario.
- f. Capacitación del personal para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios, productos y nuevos productos, que incluyan desde la alta gerencia.
- g. Personal e infraestructura operativa y tecnológica.
- h. Responsables de cada función del sistema.
- i. Instancia o área responsable de atender las consultas, quejas y reclamaciones que presenten los usuarios.
- j. Áreas internas que participan en la investigación y repuesta a las consultas, quejas y reclamaciones.
- k. Procedimiento de recepción, registro y control de las reclamaciones y quejas.
- l. Sistema de conservación de los registros para almacenar información para la creación de estadísticas sobre tipologías de reclamaciones que permitan su análisis; la identificación de los eventos que generan reclamaciones; y la determinación de las causas, a fin de identificar oportunidades de mejora y promover acciones correctivas.
- m. Uso, tratamiento y cesión de datos personales a las Sociedades de Información Crediticia (SIC).
- n. Asignación de recursos.
- o. La función de supervisar el adecuado funcionamiento del servicio y ejecución de los procedimientos, con atribuciones claramente definidas, que deberá asegurar el cumplimiento de las políticas, las buenas prácticas y procesos de atención a consultas, quejas y reclamaciones de los Usuarios.

### **3.5.3. Tramitación y solución de las reclamaciones y quejas**

- a. Departamento, área o unidad responsable de tramitar las reclamaciones y quejas.
- b. Formas, medios o canales habilitados para la presentación de las reclamaciones.
- c. El procedimiento establecido para registrarlas y acusar recibo.
- d. Mecanismos de control que permitan la correcta identificación del usuario y autenticación de sus datos.
- e. Procedimiento y criterios para la investigación, análisis y solución.
- f. Procedimiento y criterios para la solución de reclamaciones asociadas a eventos de fraudes y transacciones no autorizadas.
- g. Áreas o unidades internas de la entidad responsables de investigar, analizar y proveer la información para la solución de las reclamaciones de acuerdo al tipo.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 16 de 92

- h. Órgano, Comité, Unidad o área operativa, que decide las reclamaciones existentes en la entidad.
- i. Plazos máximos de los procedimientos internos en el trámite de las reclamaciones al área responsable, para su investigación, análisis y solución, así como los mecanismos de control para asegurar el buen funcionamiento, evitando incidencias tales como extravíos, faltas, omisiones o retrasos en los plazos establecidos.
- j. Plazos máximos de los procedimientos internos para remitir la información solicitada por el SAU, y los mecanismos que permitan el seguimiento del cumplimiento de estos plazos y el control de la antigüedad de las reclamaciones.
- k. Ejecución de las decisiones favorables y parcialmente favorables en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.
- l. La divulgación de la información sobre el procedimiento de reclamaciones y quejas.
- m. Los canales para la divulgación de la información sobre el procedimiento de reclamaciones y quejas.
- n. Canales y accesibilidad para informar a los usuarios durante todo el proceso de trámite de la reclamación, el estatus y la obtención de la solución y respuesta de la reclamación.

### **3.6. Manual de Funcionamiento del SAU**

La entidad deberá contar con un manual de funcionamiento del SAU, en el cual se integrarán todas las políticas relacionadas a la defensa de los usuarios, la protección de sus derechos, la función del SAU, organización y gestión y la política general para la recepción, tramitación y solución de las reclamaciones y quejas.

El manual será revisado y actualizado periódicamente. Asimismo, cuando se trate de modificaciones para incorporar cambios y adecuaciones requeridos por la normativa vigente o por la Administración Monetaria y Financiera.

El Manual de Funcionamiento del SAU, será divulgado a lo interno de la entidad y establecerá los medios y canales de divulgación interna, garantizando que esté disponible y accesible para todos los empleados de la entidad, o al menos para todos aquellos que presten servicio en unidades comerciales o de negocio y los que desempeñen un puesto o actividad en el que pudiera resultar necesario su conocimiento.

Las entidades remitirán a la Superintendencia el manual de funciones, políticas, procesos y procedimientos y códigos de buenas prácticas que adopten, para verificar la idoneidad de los

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 17 de 92

mecanismos de atención, registro y control de las reclamaciones establecidas por las entidades y podrá solicitar las modificaciones que considere necesarias.

### **3.7. Independencia orgánica y funcional**


El SAU estará jerárquica y organizativamente separado de los servicios que adoptaron o influyeron en las decisiones o en los actos que son objeto de las reclamaciones de los usuarios, a tal fin se espera que las entidades garanticen lo siguiente:

- a. Asegurar que el servicio de atención a los usuarios y la función de protección al usuario sean completamente independientes de las áreas de negocio, ventas, publicidad, diseño de productos u otras similares.
- b. Garantizar la autonomía funcional, el departamento o área responsable de prestar servicios y atención a los usuarios deberá depender orgánicamente del Consejo, del Comité o la Función de Cumplimiento, según sea el caso. El responsable de la función debe formar parte de la Alta Gerencia y una unidad especializada que maneje la parte operativa.
- c. Determinar si el SAU será constituido como un departamento o unidad independiente y exclusiva, o si estará integrado en un departamento que desarrolle otras funciones, siempre que permita ofrecer un servicio ágil y eficaz en la resolución de las reclamaciones, sin que se vean comprometidas la función de control y la independencia del servicio.
- d. Determinar la ubicación y dependencia orgánica del SAU dentro de su estructura, debiendo garantizar su independencia funcional con respecto al resto de sus unidades operativas y que el responsable de esta función cuente con la suficiente jerarquía para actuar, con plena autonomía en el ejercicio de sus funciones, respecto de los restantes servicios comerciales u operativos de la entidad.
- e. Adoptar las medidas oportunas para garantizar que el responsable del SAU cuente con la jerarquía suficiente que le permita implementar los procedimientos para la transmisión de la información que sea requerida al resto de las áreas o servicios de la entidad, garantizando su rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

En lo administrativo, reportará al principal ejecutivo de la entidad y en lo funcional al Comité de Cumplimiento. No debe tener responsabilidad de ninguna unidad de negocios de la entidad.

### **3.8. Función de control**

Además del ejercicio inherente de sus funciones, el SAU como parte de sus obligaciones dará seguimiento a lo siguiente:

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: <b>18</b> de <b>92</b>

- a. Evaluar la actuación de las áreas comerciales y operativas de la entidad en su relación con los usuarios cuando existe una reclamación o queja.
- b. Analizar de forma continua los datos sobre la gestión de quejas y reclamaciones con el objetivo de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos, así como los posibles riesgos legales, operacionales, de cumplimiento y de conducta, entre otros.
- c. Diseñar y recomendar a la alta gerencia acciones de mejora oportunas y continuas para eliminar y/o mitigar la ocurrencia de las causas que generaron las reclamaciones, incluyendo la mejora de los productos, servicios y canales ofrecidos.
- d. Informar al Consejo los resultados sobre la gestión y análisis de los datos de quejas y reclamaciones.

### **3.9. Responsable de la gestión del SAU**


Las entidades establecerán en sus políticas el perfil de idoneidad y cualificación, requisitos y características que deben concurrir para ser el titular o responsable del SAU, para lo cual considerarán lo siguiente:

- a. El conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en sentido general y de manera particular en temas de atención, protección y servicios a usuarios de productos y servicios financieros.
- b. Conocimiento suficiente sobre los productos y servicios que brinda la entidad.
- c. Experiencia en labores de control, seguimiento y gestión de procesos.
- d. Si el responsable del SAU desempeñará la función con dedicación exclusiva o si estará integrado en un departamento que desarrolle otras funciones.

### **3.10. Funciones**

Cada entidad deberá establecer y definir en sus políticas las responsabilidades y funciones del responsable del SAU, dentro de las cuales deben contemplar las siguientes:

- a. Tener a su cargo el manejo y solución de las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios.
- b. Identificar los aspectos que podrían tener un impacto negativo en los usuarios y ponerlos en conocimiento del Consejo y de la Alta gerencia.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 19 de 92

- c. Generar reportes e indicadores que le permitan detectar oportunidades de mejora en los procedimientos de la entidad relacionados con los usuarios y proponer medidas correctivas.
- d. Diseñar un plan anual de capacitación para el personal que tiene relación con los usuarios, coordinar su ejecución y medir los resultados de su eficacia.
- e. Elaborar y presentar informes semestrales y/o anuales de su gestión, que permitan evidenciar el nivel de cumplimiento de las responsabilidades y funciones a su cargo.


Las entidades deben notificar a la Superintendencia la designación del responsable del SAU, en un plazo de (5) días hábiles contados desde la fecha de su designación por el Consejo.

Cuando el responsable del SAU no se dedique exclusivamente a esta función, la Superintendencia podrá determinar si el ejercicio de esas otras funciones permite o no una adecuada gestión, pudiendo recomendar las modificaciones o medidas correctivas que correspondan.

### **3.11. Personal del SAU**

Para garantizar el cumplimiento de sus funciones el personal del SAU debe contar con las siguientes condiciones:

- a) Acceso de forma ágil a la información que pueda necesitar para el desarrollo de sus funciones.
- b) Contar con un personal adecuado a la complejidad de la entidad y al número de reclamaciones recibidas, de forma que pueda resolver las reclamaciones en los plazos establecidos en la normativa vigente y con la calidad esperada.
- c) Disponer de un equipo cuya experiencia en la tramitación y resolución de reclamaciones y en la aplicación de la normativa de protección y transparencia sea adecuada y esté lo suficientemente equilibrada entre sus miembros.
- d) Programar planes de formación y capacitación periódicos para mantener actualizados los conocimientos del personal.
- e) Dotar de las herramientas informáticas adecuadas que le permitan una gestión ágil de las reclamaciones.
- f) Utilizar procesos automatizados que garanticen la eficaz recepción, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones, y mitiguen el riesgo de posibles errores humanos.

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE	1ra versión
	LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 20 de 92

### 3.12. Planes de formación y capacitación del personal

Las entidades desarrollarán e implementarán políticas y procedimientos que aseguren el adecuado conocimiento de los empleados que prestan servicio de atención a los usuarios, a cuyo efecto elaborarán un Plan Anual de Capacitación. Este plan de capacitación debe comprender, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) El desarrollo de las funciones que le corresponden.
- b) Los productos y servicios que presta la entidad, sus características, funcionamiento y riesgos.
- c) La normativa aplicable en general y las normas de transparencia y protección al Usuario, en particular las emitidas por la Superintendencia.
- d) Los criterios sobre la aplicación de la regulación y de buenas prácticas contenidos en la Resoluciones dictadas por la Junta Monetaria sobre reclamaciones.
- e) La jurisprudencia y precedentes constitucionales que inciden en su ámbito de actuación.

Las entidades adoptarán las acciones necesarias para que el personal del SAU disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios. Igualmente deben establecer mecanismos que permitan medir la efectividad de las capacitaciones brindadas a su personal, debiendo éstos encontrarse a disposición de la Superintendencia en archivos físicos y digitales.


### 3.13. Conflicto de interés

Las entidades deben asegurar que su política de conflictos de interés contemple el tratamiento que se otorgará para aquellos supuestos en los que el conflicto de interés afecte al responsable del SAU y su personal; debiendo establecer un protocolo para la sustitución de las personas sujetas al conflicto, indicando los requisitos a considerar para seleccionar las personas que les han de sustituir.

### 3.14. Informe de gestión anual del SAU

El responsable del SAU presentará ante el Consejo u órgano equivalente, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente. El informe o un resumen de éste se integrará en la memoria anual de las entidades. Dicho informe incluirá al menos el siguiente contenido:

- a. Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, con información sobre el total recibidas, desglosadas por los diferentes canales habilitados o a las instancias de presentación, métricas relativas a los tiempos de respuesta e incidentes identificados durante el trámite de las mismas.


	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 21 de 92

- b. El tipo de reclamación por producto o subproducto asociado, los motivos o el evento y cuestiones planteadas y los montos e importes afectados.
- c. El detalle por producto de las reclamaciones que han sido resueltas y de las que han sido favorables para los usuarios.
- d. Detalle del importe total pagado a los usuarios, clasificado en función de los principales motivos de reclamación específicos.
- e. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- f. Resumen de los criterios generales contenidos en las decisiones.
- g. Recomendaciones o sugerencias derivadas de la evaluación, análisis y experiencia, con el propósito que se adopten las medidas correctivas o mejoras cuando corresponda.

### **3.15. Responsabilidades del Consejo**

El Consejo es responsable de aprobar las medidas, políticas y procedimientos que deben implementarse para una adecuada gestión del servicio de atención al usuario y la protección de sus derechos, de vigilar y asegurar su cumplimiento de acuerdo con este instructivo y la normativa vigente. A tal fin, serán responsabilidades del Consejo sin que las mismas sean limitativas las siguientes:

- a. Definir y aprobar las medidas o estrategias que garanticen una cultura corporativa de cumplimiento arraigada, que tome en cuenta la ética y asegure el trato justo de los usuarios como centro de los valores y accionar de sus representantes.
- b. Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento de las políticas para la gestión del servicio de atención a los usuarios.
- c. Solicitar información a la Alta Gerencia por lo menos una vez al año, sobre los avances en la implementación de las políticas y verificación del progreso respecto a la atención y protección al usuario.
- d. Aprobar las modificaciones realizadas al manual de funcionamiento del SAU.
- e. Designar de acuerdo con las políticas internas, como responsable de la función de atención y protección de los usuarios, el personal que cumpla con el perfil y características establecidas en el presente instructivo.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 22 de 92

- f. Garantizar la idoneidad y cualificación del responsable del SAU y del personal que presta el servicio.
- g. Vigilar que el número de personal designado del SAU sea el adecuado para el desempeño de las actividades y el manejo de las reclamaciones y quejas.
- h. Vigilar que el personal designado para el SAU y la tramitación de reclamaciones sea independiente del personal, áreas o funciones relacionadas con el origen de las reclamaciones.
- i. Velar porque el SAU disponga de los recursos, la capacidad y la autoridad adecuados para tramitar las reclamaciones de manera eficaz.
- j. Establecer que la gestión del SAU esté sujeto a una revisión independiente efectiva por la función de auditoría.
- k. Supervisar que la entidad se mantenga actualizada con las mejores prácticas de gestión del riesgo operacional.

El Consejo podrá llevar a cabo las actuaciones indicadas en el presente instructivo, tanto de manera directa como a través de comisiones o comités delegados, excepto para aquellas situaciones en las que la norma reserva expresamente la intervención directa al máximo órgano de dirección.

### **3.16. Responsabilidades de la Alta Gerencia**

La Alta Gerencia tendrá a su cargo las siguientes responsabilidades:

- a. Diseñar e implementar la estrategia para la gestión adecuada de la atención a los usuarios.
- b. Desarrollar e implementar las políticas, procedimientos, procesos y controles necesarios para la gestión adecuada del servicio de atención al usuario y la protección de sus derechos, adecuado a la normativa vigente y acorde con las políticas y procedimientos aprobados por el Consejo.
- c. Garantizar la implementación de las políticas, procedimientos, procesos y controles necesarios para gestionar las operaciones y riesgos para los usuarios en forma prudente.
- d. Establecer un sistema de control interno efectivo que verifique el cumplimiento del servicio de atención a los usuarios con las políticas, proceso y el respeto a sus derechos.
- e. Asignar responsabilidades al personal a cargo del servicio de atención al usuario.



	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 23 de 92


- f. Asignar los recursos necesarios para que la entidad disponga de un servicio de atención a los usuarios, adecuado a su tipo, naturaleza, tamaño, complejidad, perfil de riesgo, volumen de sus operaciones y actividades.
- g. Asegurar que el personal contratado cumpla con el perfil requerido, y que sea debidamente informado sobre su rol y responsabilidades, debiendo monitorear su cumplimiento.
- h. Garantizar que las actividades sean realizadas por personal con la experiencia y las capacidades técnicas necesarias, y que cuente con el acceso a los recursos requeridos para realizar sus funciones;
- i. Designar un número adecuado de personal para el servicio y atención a los usuarios y el trámite de las reclamaciones.
- j. Informar periódicamente al Consejo sobre el estado de cumplimiento de las obligaciones previstas a cargo del SAU en este instructivo.
- k. Dar a conocer al personal las políticas y procedimientos que formarán parte integral de su gobierno y cultura corporativa y garantizar su cumplimiento.
- l. Garantizar un nivel adecuado de formación y capacitación del personal que trabaja en contacto directo con los usuarios, en función de la complejidad de los productos y servicios financieros que ofrece la entidad.
- m. Asegurar que el departamento responsable del servicio de atención a los usuarios esté dotado de los recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el Para garantizar el cumplimiento de sus funciones

### **3.17. Revisión independiente por auditoría interna**

La Auditoría Interna de las entidades como parte de su evaluación general de los riesgos deberá evaluar el funcionamiento del Servicio de Atención al Usuario, y en particular, revisar el adecuado registro, tramitación e investigación de las reclamaciones, así como los mecanismos de comunicación y control, la independencia, la organización y los procedimientos del SAU en general.

## **IV. TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES ANTE LAS ENTIDADES**

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento, toda persona física o jurídica que utilice los servicios o adquiera productos en una entidad, conforme a lo establecido en la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera, sus Reglamentos de Aplicación y demás disposiciones vigentes, tiene el

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 24 de 92

derecho de presentar, reclamaciones ante las entidades, y por ante la Superintendencia, según corresponda.

Cuando el usuario manifieste su interés de formalizar el proceso de reclamación, debido a su inconformidad con una acción u omisión asumida por la entidad de intermediación financiera, identificada de manera puntual, salvo que se trate de una solicitud de servicios, las entidades deberán recibir las reclamaciones, debiendo considerar los lineamientos siguientes:

#### **4.1. Canales para la presentación de las reclamaciones**


Las entidades tienen la obligación de facilitar acceso a los usuarios, para la presentación de sus reclamaciones, para lo cual habilitarán distintos canales apropiados al tipo de usuario con el que se relacionan.

Para la interposición de las reclamaciones las entidades dispondrán tanto de medios presenciales, como de mecanismos alternos digitales, electrónicos y telefónicos. La recepción en forma presencial no debe condicionarse a que la reclamación sea presentada en la oficina en que se encuentre registrado el usuario o en que se haya producido el hecho reclamado.

Las entidades recibirán las reclamaciones de los usuarios por vía presencial (oficinas, sucursales y subagentes bancarios), telefónica, correo electrónico y sus canales digitales, incluyendo la oferta de un número telefónico gratuito si así lo requiriera su localización o ubicación geográfica o el tipo de usuario al que presta sus servicios.

Para la habilitación y uso de medios o canales digitales o alternos, las entidades deberán asegurar lo siguiente:

- a) Un sistema de registro que asegure la conservación de las informaciones por el tiempo reglamentariamente establecido.
- b) Adecuado control de tales informaciones para la producción de reportes.
- c) Recabar la información suficiente que le permita cuantificar y determinar el volumen y tipo de reclamaciones presentadas por cada vía o canal de acceso habilitado para la presentación de quejas y reclamaciones.
- d) Garantizar la recepción de la evidencia entregada por los usuarios al presentar reclamos, a través del medio o canal seleccionado por éstos al momento de someterlos.
- e) El canal utilizado deberá contemplar la generación inmediata de mensajes u otros medios de confirmación de la presentación del reclamo, que permita al usuario realizar consultas posteriores.
- f) La implementación de políticas y mecanismos de control que permitan la correcta identificación del usuario y autenticación de sus datos.
- g) La recepción de la reclamación deberá generar de manera automática un formulario de reclamación donde se verifique el número, fecha, sello y firma digital del departamento o

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 25 de 92

área responsable de la recepción de la reclamación y ser remitido al usuario mediante correo electrónico o a través de otro medio de comunicación válido.

- h) Las entidades que implementen nuevos medios o mecanismos como el digital, para recibir las reclamaciones y su seguimiento deberán instruir a los usuarios sobre el uso de estos y difundirlos por los medios publicitarios correspondientes.
- i) La utilización de medios digitales o electrónicos deberá ajustarse a las disposiciones de la Ley sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales y de cualquier otra legislación vigente sobre la materia.

#### **4.2. Formulario de reclamaciones**

Las entidades tendrán a disposición de los usuarios, en soporte de papel y electrónico o digital, un formulario para la presentación de las reclamaciones, que recoja la información mínima exigida en el presente instructivo, sin perjuicio de que las entidades deben admitir las reclamaciones que se presenten en cualquier otro formato o medio disponible, siempre que se reúnan los requisitos exigidos normativamente.

En todos los casos, independientemente del canal empleado, la entidad debe entregar al usuario el formulario de la reclamación completado, debidamente numerado, firmado, sellado y fechado, según aplique, en soporte papel o en cualquier otro soporte duradero, por el canal en que fue recibida la reclamación o por el canal elegido por el usuario.


#### **4.3. Libertad de elección**

En todo caso, las entidades respetarán la libertad de elección del usuario para elegir el canal o medio de presentación de la reclamación, sin que se requiera con carácter obligatorio formalizar la reclamación de forma presencial cuando la vía elegida sea la digital.

#### **4.4. Divulgación de información sobre el procedimiento para reclamar y los canales de acceso al servicio**

Las entidades publicarán y pondrán a disposición de los usuarios, en todas sus oficinas y sucursales abiertas al público y a través de los medios o canales utilizados habitualmente, como página web, aplicaciones móviles, redes sociales, materiales de marketing y ventas, avisos o letreros en oficinas de la entidad o subagentes, documentos de aclaración, material impreso, lugares donde se venden los productos y servicios como agencias, subagentes bancarios así como en los contratos u otros que se determine, o bien cuando el usuario la requiera, la información siguiente:

- a. La existencia del Servicio de Atención al Usuario, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b. La información clara y detallada sobre su derecho a presentar reclamaciones.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 26 de 92

- c. La información clara y detallada sobre la forma en que deben presentar sus reclamaciones y los distintos canales habilitados, disponibles como vías oficiales para su presentación.
- d. La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de treinta (30) días calendario desde su presentación en el departamento o servicio de atención al usuario.
- e. El procedimiento y los plazos para la presentación y continuo seguimiento de sus reclamaciones y para obtener solución y respuesta escrita de la misma.
- f. Referencia a la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia, con especificación de su domicilio y de los canales de contacto digitales o electrónicos y telefónicos, y de la necesidad de presentar previamente la reclamación ante el Servicio de Atención al Usuario de la entidad para poder formular las reclamaciones ante la Superintendencia.

Los canales de contacto con el Servicio de Atención al Usuario o con el servicio de reclamaciones de las entidades deben ser publicados de forma destacada en sus páginas web y sus canales o medios digitales, incluyendo en dicha publicación una ruta de acceso clara a ambos servicios según aplique.

#### **4.5. Responsable de la atención a las reclamaciones**

Las reclamaciones serán tramitadas por el personal de la instancia o área responsable del servicio de atención al usuario de las entidades, que estará cualificado para orientar a los usuarios sobre sus derechos, las características y funcionamiento de los productos y servicios que ofrece la entidad y el procedimiento para presentar sus reclamaciones.

#### **4.6. Procedimiento para la presentación, tramitación y solución de las reclamaciones**

Las entidades deben atender y dar respuesta a las reclamaciones que le sean presentadas dentro de los plazos establecidos. El Servicio de Atención al Usuario evaluará y dará respuesta a las reclamaciones en el plazo de treinta (30) días calendario, a contar desde la presentación ante este de la reclamación, dentro del cual debe solucionar la reclamación y dictar su pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir a la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia.

Los usuarios y toda persona con un interés legítimo presentarán sus reclamaciones ante el Servicio de Atención al Usuario de las entidades, de manera presencial en cualquier oficina de la entidad abierta al público o a través de los distintos canales dispuestos por las entidades.

La presentación de las reclamaciones podrá efectuarse personal o mediante representación, la cual debe constar por escrito en soporte papel o por medios digitales o electrónicos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. Los usuarios podrán acompañar las reclamaciones con los documentos que la sustentan y contribuyan a la investigación y solución de esta.


	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 27 de 92

Las reclamaciones serán recibidas en cualquiera de las oficinas de la entidad abierta al público, aunque no sea la oficina del usuario, y con independencia de que la reclamación vaya referida a una operación efectuada en otra oficina.


#### **4.6.1. Admisión a trámite**

El procedimiento iniciará mediante la presentación del formulario estandarizado impreso o digital, redactado en idioma español y letra en tamaño de tres (3) milímetros como mínimo, en el cual se hará constar la información siguiente:

- a. Nombre y logo de la entidad.
- b. Número o código único de reclamación, legible en la parte superior del documento con indicación clara de que se trata del número de reclamación.
- c. Nombre(s) y apellido(s) del reclamante, como aparecen en la cédula de identidad y electoral, y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada. Para extranjeros residentes, como aparecen en la cédula de identidad de residente, permanente o temporal, que provee la Junta Central Electoral Dominicana y el pasaporte vigente. Para aquellos extranjeros no residentes, se considera el nombre que indique el documento, conforme a su estatus migratorio o el documento de identidad del país de origen y el pasaporte.
- d. Número de la cédula de identidad y electoral. Para extranjeros residentes, el número de la cédula de identidad de residente, permanente o temporal, provista por la Junta Central Electoral Dominicana. Para extranjeros no residentes, se requerirá el número del documento del organismo oficial, de acuerdo con su estatus migratorio, si corresponde y el número del documento de identidad del país de origen y pasaporte.
- e. Razón social y Número de Registro Nacional de Contribuyente (RNC), cuando el reclamante es una persona jurídica.
- f. Descripción y motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento. El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su reclamación.
- g. Oficina u oficinas, departamento o servicio o canal donde se produjeron los hechos objeto de la reclamación.
- h. Lugar, fecha, hora de presentación de la reclamación.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023 Página: <b>28</b> de <b>92</b>

- i. Medio de recepción de la reclamación (sucursal, subagente bancario, servicio de atención telefónico, interactive voice response (IVR), banca por Internet, aplicación móvil u otros).
- j. Identificación (ID) del producto reclamado (número de tarjeta, número de préstamo, etc.)
- k. Tipo de producto reclamado (Según Tabla “T078 - Productos y Servicios” del Manual de Requerimiento de Información - MRI).
- l. Canal de distribución o medio donde se originó el evento (Según Tabla “T069 - Canales de Distribución” del Manual de Requerimiento de Información - MRI).
- m. Tipo de reclamación (Según Tabla “T070 -Tipos de Reclamaciones” del Manual de Requerimiento de Información - MRI).
- n. Monto reclamado y tipo de moneda.
- o. Identificación de otras entidades involucradas, si la transacción reclamada tiene como beneficiario un producto en otra u otras entidades o si la transacción reclamada se realizó a través de un canal de distribución de otra entidad.
- p. Nombre completo del representante de la entidad, que completó el formulario de la reclamación.
- q. Tiempo estimado de respuesta a la reclamación.
- r. Medio de remisión de la respuesta al usuario.
- s. Leyenda que indique que la reclamación se encuentra libre de costo para el usuario, salvo los costos o comisiones de gestión establecidas en normativas especiales para determinados productos o servicios financieros y los costos derivados de servicios prestados por terceros para la producción de documentos.
- t. Leyenda que indique el plazo reglamentario de treinta (30) días calendario en el que la entidad debe solucionar la reclamación, dictar su pronunciamiento y notificar la respuesta al usuario, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente e indicación de que el plazo de respuesta podrá aumentar hasta cuarenta y cinco (45) días en caso de que la reclamación sea compleja.
- u. Leyenda que indique el derecho del usuario de llevar la reclamación por ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario) de la Superintendencia, en caso de que la respuesta no sea favorable o de que no se haya producido dentro de los treinta (30) días siguientes a la reclamación (exceptuando los casos en los que la entidad haya señalado un plazo de respuesta distinto por la naturaleza del reclamo).

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 29 de 92

- v. Leyenda que indique que el usuario dispone de un plazo de sesenta (60) días calendario para presentar ante la Superintendencia su reclamación, si no está conforme con el resultado de la reclamación notificado por la entidad o no recibe respuesta en el plazo previsto para ello, de la manera siguiente:

*“En caso de no estar de acuerdo con la respuesta a su reclamación, dispone de un plazo de sesenta (60) días calendario, para presentar su reclamación ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos. Este plazo se computa a partir de la fecha en la que recibió la respuesta a su reclamación o al vencimiento del plazo en que debió ser notificada.”*

- w. Leyenda que indique el nombre, ubicación geográfica, domicilio, números telefónicos y canales digitales o electrónicos de contacto con la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia.
- x. Leyenda que indique que la interposición de la reclamación no suspende las obligaciones de pago, salvo que se trate de reclamos por transacciones o cargos no reconocidos, conforme el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.

En todos los casos, el Servicio de Atención al Usuario de las entidades, debe acusar recibo en soporte escrito y dejar constancia de la fecha de presentación de la reclamación de forma que permita sin errores el cómputo del plazo de respuesta. Recibida la reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura del expediente.

El “Formulario de Reclamaciones” que deberán implementar las entidades para la presentación de estas por parte de los usuarios, deberá cumplir con las disposiciones de este instructivo y en los formatos que establezca la Superintendencia.

La entidad debe proporcionar al reclamante el nombre de una o más personas designadas por la entidad para ser el punto de contacto en relación con la reclamación hasta que esta se resuelva o se finalice.

La entidad debe proporcionar al reclamante al menos una vez, una actualización por escrito, en papel o en otro soporte duradero, sobre el progreso de la investigación de la reclamación cuando su resolución, finalización o respuesta excede o sobrepasa el plazo de quince (15) días calendario desde la fecha de su presentación.

#### **4.6.2. Comprobante numerado de la reclamación**

Es de carácter obligatorio entregar al usuario el comprobante numerado correspondiente a su reclamación, independientemente del canal o vía que se utilice, conforme lo establecido en el Reglamento y las especificaciones establecidas en el presente instructivo.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: <b>30</b> de <b>92</b>

El formulario que genera el registro de la reclamación deberá estar firmado y sellado por el representante de la entidad, como condición de validez y servirá como comprobante para el usuario y su entrega podrá efectuarse por vía física, electrónica o digital, de acuerdo con el medio empleado por el usuario para la presentación de la reclamación o el medio elegido por este.

Cuando la reclamación sea tramitada mediante los canales digitales, la recepción de la solicitud deberá generar de manera automática el formulario de la reclamación donde se verifique el número, fecha y firma digital del área responsable de la recepción de la reclamación y ser remitido al usuario mediante correo electrónico o a través de otro medio de comunicación válido.

Las entidades darán acuse de recibo de las reclamaciones presentadas por los usuarios por canales no presenciales, en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes a su recepción, entregando el comprobante numerado correspondiente.

El comprobante de recepción y registro de la reclamación indicará el plazo mínimo y máximo para dar respuesta a la reclamación, el medio o canal de entrega, así como los demás requerimientos y formalidades dispuestos mediante este instructivo.

La entidad mantendrá un registro de todas las reclamaciones que reciba, en los términos establecidos en el presente instructivo.

Es obligación de las entidades garantizar que los medios establecidos para la presentación de las reclamaciones cumplan con los estándares de seguridad que permitan verificar la identidad de los usuarios o autenticar sus datos y preservar la confidencialidad de las informaciones relacionadas a la reclamación.

#### **4.7. Respuesta a las reclamaciones**


Las entidades deberán responder las reclamaciones que le sean presentadas por los usuarios, cumpliendo las formalidades establecidas en la presente sección.

Las entidades deberán responder cada reclamo realizado por los usuarios mediante decisiones inequívocas, debida y legalmente fundamentadas y que resuelvan cada aspecto de la reclamación.

La respuesta a las reclamaciones que proporcionen las entidades a los usuarios se entregará o notificará por escrito, mediante la entrega de un documento, carta o formulario de respuesta, en formato impreso o digital, por cualquier medio que permita identificar el origen del mensaje y la entrega efectiva al usuario. La forma y contenido de las respuestas deberán cumplir con los lineamientos siguientes:

- a. Formato estandarizado según el tipo de reclamo;



	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 31 de 92

- b. Hacer referencia a los datos del reclamante, indicando el número de la reclamación al que se da respuesta, el objeto de la reclamación, importes reclamados y solución aplicada según corresponda.
- c. Indicar de forma clara si la reclamación fue acogida o rechazada en su totalidad o en parte, usando un lenguaje sencillo y preciso que permita al reclamante entender sin dificultad el resultado de su reclamación.
- d. Pronunciamiento preciso acerca de cada uno de los aspectos reclamados y con ajuste a la normativa vigente.
- e. Indicación de la rectificación realizada, solución o acuerdo ofrecido por la entidad, en caso de reclamaciones favorables o parcialmente favorables.
- f. Consignar la referencia legal que sirvió de base para la adopción de la decisión.
- g. Adjuntar en formato legible y en idioma español toda documentación de soporte a la solución y decisión de la reclamación, cuando corresponda.
- h. Incluir la información relevante sobre el derecho del usuario para interponer una reclamación ante la Superintendencia, en los términos establecidos en el presente instructivo, mediante la consignación de la siguiente leyenda:


*“En caso de no estar de acuerdo con la solución o resultado de su reclamación, usted dispone de un plazo de sesenta (60) días calendario para presentar su reclamación ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos. Este plazo se contará a partir de la fecha en que la entidad le ha entregado la respuesta a su reclamación o al vencimiento del plazo en que le debió ser notificada.”*

Esta leyenda indicará el nombre, ubicación geográfica, domicilio, números telefónicos y canales electrónicos de contacto de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia.

#### **4.8. Finalización de la reclamación y notificación de la respuesta**

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha en que la reclamación fue presentada ante el Servicio de Atención al Usuario de la entidad, sin perjuicio de los plazos establecidos por la regulación de forma particular para determinados productos o servicios financieros.

Si la reclamación es considerada compleja, el plazo de respuesta podrá extenderse hasta cuarenta y cinco (45) días calendario.

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 32 de 92

El resultado y decisión de la reclamación, será notificada al usuario a través del canal que fue presentada la reclamación o el que elija el usuario al momento de presentarla, en soporte escrito y duradero o en formato digital que permita al usuario consultar, almacenar y reproducir la información en cualquier momento. El acceso a las respuestas remitidas vía electrónica no estará sujeto a ningún plazo.

En los casos en que la decisión de la reclamación ha tenido una solución favorable o parcialmente favorable para el usuario, la decisión debe ser igualmente entregada por escrito indicado la solución o acuerdo ofrecido por la entidad al usuario.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de los usuarios aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios aplicados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que justifiquen la variación del criterio.

En el caso de reclamaciones que involucren sumas de dinero, las entidades deben efectuar los reversos, reembolsos, pagos o rectificaciones de valores que resulten de la ejecución de decisiones favorables incluyendo los intereses, cargos, comisiones y moras que hayan podido generarse en perjuicio del usuario.

Cuando la respuesta a la reclamación sea entregada por un canal digital o electrónico, las entidades incluirán el enlace al Portal web de ProUsuario de la Superintendencia.

#### **4.8.1. Plazo para la notificación**

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de cinco (5) días calendario a contar desde su fecha de emisión, por escrito en soporte papel o por medios digitales o electrónicos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la legislación aplicable, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de indicación, a través del mismo medio en que ha sido presentada la reclamación.

#### **4.8.2. Ejecución inmediata**

Las decisiones favorables o parcialmente favorables para los usuarios emitidas por las entidades serán ejecutadas de manera inmediata, en cumplimiento del literal j) del artículo 6 del Reglamento.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: <b>33</b> de <b>92</b>

El responsable del Servicio de Atención a los Usuarios y de la tramitación de las reclamaciones deberá velar por el efectivo e inmediato cumplimiento de estas.

## **V. TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

La Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia (ProUsuario), recibirá para su trámite, investigación y solución las reclamaciones, quejas, denuncias y consultas de información financiera, sobre asuntos de su competencia, que presenten los usuarios de los productos y servicios financieros que proveen las entidades, a través de los canales de acceso habilitados para este fin.

### **5.1. Reclamaciones**

Los usuarios tienen el derecho a interponer sus reclamaciones ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia, directamente o por medio de un representante debidamente apoderado, siempre que se verifiquen las circunstancias siguientes:

- a. Que la reclamación haya sido presentada previamente ante la entidad de que se trate.
- b. Que haya vencido el plazo de treinta (30) días calendario, que inicia con la presentación de la reclamación, sin que el usuario reciba respuesta o solución sobre la reclamación por parte de la entidad; o
- c. Cuando la entidad se pronuncia sobre la reclamación y el usuario no está de acuerdo con el resultado.

#### **5.1.1. Plazos**

Los usuarios disponen de un plazo de sesenta (60) días calendario para presentar sus reclamaciones. Este plazo se contará desde el momento en que el usuario reciba de la entidad la respuesta o decisión sobre su reclamación o cuando haya vencido el plazo de treinta (30) días cuando la entidad debió resolver la reclamación, sin que el usuario haya recibido la respuesta por parte de esta.

#### **5.1.2. Canales para la presentación de las reclamaciones**

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones en forma oral o escrita, de manera presencial en las Oficinas de Protección al Usuario y a través del correo electrónico, aplicación móvil, página web, así como cualquier otro medio que la Superintendencia determine, mediante el llenado del formulario establecido para estos fines.


	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 34 de 92

Las solicitudes de reclamo remitidas vía electrónica deberán estar debidamente firmadas y enviarse acompañadas de los documentos digitales señalados en el literal v de la sección 5.1.3 siguiente, que evidencien el proceso de reclamación agotado por ante la entidad de que se trate.


### 5.1.3. Admisión a trámite

Recibida la solicitud de reclamación se completará el formulario de reclamación dispuesto a tal fin, el cual debe ser firmado por el reclamante y contendrá las informaciones mínimas siguientes:

- a. Número o código único de reclamación, legible en la parte superior del documento con indicación clara de que se trata del número de reclamación.
- b. Lugar, fecha, hora de presentación de la reclamación.
- c. Nombre(s) y apellido(s) del reclamante, como aparecen en la cédula de identidad y electoral, y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada. Para extranjeros residentes, como aparecen en la cédula de identidad de residente, permanente o temporal, que provee la Junta Central Electoral Dominicana y el pasaporte vigente. Para aquellos extranjeros no residentes, se considera el nombre que indique el documento, conforme a su estatus migratorio o el documento de identidad del país de origen y el pasaporte.
- d. Número de la cédula de identidad y electoral. Para extranjeros residentes, el número de la cédula de identidad de residente, permanente o temporal, provista por la Junta Central Electoral Dominicana. Para extranjeros no residentes, se requerirá el número del documento del organismo oficial, de acuerdo con su estatus migratorio, si corresponde y el número del documento de identidad del país de origen y pasaporte.
- e. Razón social y Número de Registro Nacional de Contribuyente (RNC), cuando el reclamante es una persona jurídica.
- f. Correo electrónico y redes sociales del usuario (al menos una (1) si la tuviere).
- g. Fecha de presentación de la reclamación ante las EIF.
- h. Descripción y motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- i. Identificación (ID) del producto reclamado (número de tarjeta, número de préstamo, etc.)
- j. Tipo de producto reclamado (Según Tabla “T078 - Productos y Servicios” del Manual de Requerimiento de Información - MRI).

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 35 de 92

- k. Canal de distribución o medio donde se originó el evento (Según Tabla “T069 - Canales de Distribución” del Manual de Requerimiento de Información - MRI).
- l. Tipo de reclamación (Según Tabla “T070 - Tipos de Reclamaciones” del Manual de Requerimiento de Información - MRI).
- m. Monto reclamado y tipo de moneda.
- n. Descripción de la reclamación.
- o. Identificación de otras entidades involucradas, si la transacción reclamada, tiene como beneficiario un producto en otra u otras entidades.
- p. Identificación de otras entidades involucradas, si la transacción reclamada se realizó a través de un canal de distribución de otra entidad.
- q. Nombre completo del representante de ProUsuario que completó el formulario de la reclamación.
- r. Medio o canal para la entrega o remisión de la respuesta al usuario.
- s. Leyenda que indique el plazo de sesenta (60) días para la investigación y emisión del informe que decide sobre la reclamación y la notificación de la respuesta al usuario, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. Con indicación de que el plazo de respuesta podría aumentar en función de la complejidad del caso y de acuerdo con las circunstancias establecidas en el artículo 20, de la Ley Núm.107-13 sobre Derechos y Deberes de las Personas en sus relaciones con la Administración Pública y de Procedimiento Administrativo del 6 de agosto.
- t. Leyenda que indique que el usuario dispone de un plazo de treinta (30) días hábiles para presentar ante la Superintendencia un recurso de reconsideración, si no estuviere de acuerdo con el resultado de la reclamación.
- u. Leyenda que indique el nombre, números telefónicos y canales digitales o electrónicos de contacto de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia.
- v. El usuario deberá depositar junto con su reclamación los documentos que evidencien el trámite previo de la reclamación ante la entidad:
  - i. Copia del formulario o comprobante de la reclamación interpuesta ante la entidad;
  - ii. Copia de la respuesta de la entidad (si existe);
  - iii. Copia de la cédula de identidad y electoral o pasaporte, según sea el caso.
  - iv. Otros documentos que sustenten la reclamación.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 36 de 92

#### **5.1.4. Representación**

Si el usuario actúa por medio de un representante, este último debe presentar el Poder otorgado por el titular del producto o servicio y/o los documentos que acrediten su capacidad y calidad de representación según sea el caso.

Cuando la documentación que acredite la representación no estuviere completa o debidamente formalizada como un medio válido en derecho, ProUsuario admitirá provisionalmente la reclamación bajo la condición de que el reclamante o su representante proceda a subsanar las carencias en un plazo de diez (10) días hábiles.

Igual tratamiento se dará a la reclamación en caso de que la identidad del reclamante no estuviera lo suficientemente acreditada; no se pudiere establecer con claridad los hechos u objeto de la reclamación; o que el usuario no aporte los requisitos exigidos en el formulario descrito en esta sección, en cuyo caso se requerirá al firmante para completar la documentación en el plazo de diez (10) días hábiles, con advertencia de que se archivará la reclamación sin más trámite por falta de interés del reclamante notificando al usuario el cierre de su solicitud.

El plazo de sesenta (60) días calendario previsto en el artículo 33 del Reglamento, iniciará a partir de cuando el reclamante subsane los errores o complete la información requerida a que se refiere el párrafo anterior.


#### **5.1.5. Comprobante de la reclamación**

El registro de la reclamación generará un código de identificación de la reclamación y un formulario que servirá como comprobante para el usuario y su entrega podrá efectuarse en soporte impreso o digital, de acuerdo con el medio empleado por el usuario para la presentación de la reclamación o el medio elegido por el usuario para recibirlo.

Los usuarios podrán dar seguimiento al estatus de su reclamación por la vía telefónica, electrónica o digital, o través del Portal Web de ProUsuario utilizando el número o código de identificación de la reclamación que se encuentra en la parte superior izquierda del Formulario de Reclamaciones.

Recibida la reclamación para su tramitación, se procederá a la apertura del expediente. El cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la reclamación en ProUsuario.

La reclamación se presentará una sola vez por el usuario interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante la misma entidad por el mismo hecho y producto reclamados, salvo que se trate de un hecho continuo.

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023 Página: 37 de 92

### 5.1.6. Investigación y análisis del expediente

La Oficina de Servicios y Protección al Usuario recabará en el curso de la tramitación de los expedientes de reclamaciones, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad reclamada, los datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión.

### 5.1.7. Requerimiento de información

Para recabar las pruebas necesarias y adoptar una decisión informada, ProUsuario tramitará un requerimiento de información a la entidad sobre la reclamación presentada, el cual contendrá la descripción de los motivos de la reclamación y el objeto de la misma, así como los elementos aportados por el usuario, si los hubiere, señalando en dicho requerimiento el plazo en que deberá ser atendido por la entidad, con advertencia de sanción pecuniaria en caso de no remitir la información en la forma y plazos solicitados de acuerdo con el literal c) del Artículo 28 del Reglamento.

### 5.1.8. Requerimientos adicionales


Para la adopción de la decisión que proceda en cada caso, ProUsuario llevará a cabo las actuaciones de investigación que resulten necesarias, realizará los requerimientos adicionales que considere necesarios para obtener la información, y apreciará las actuaciones que deban practicarse para asegurar una decisión bien informada, siempre que sean adecuados para el fin perseguido y se enmarquen dentro en su facultad de ordenación y la facultad de supervisión de la Superintendencia.

### 5.1.9. Prórrogas

La Superintendencia podrá, previa solicitud motivada por parte de la entidad, autorizar una prórroga de hasta cinco (5) días calendario adicionales para remitir la respuesta a un requerimiento.

La solicitud de prórroga será evaluada tomando en consideración los criterios siguientes:

1. **Motivos.** Los motivos en que se sustenta la solicitud.
2. **Naturaleza.** El tipo de información que se solicita y el tipo de reclamación involucrada.
3. **Antigüedad.** La antigüedad de la información que se solicita y del hecho generador de la reclamación.
4. **Complejidad.** La complejidad de la información que se solicita y de la reclamación.
5. **Conducta de la entidad.** Si la entidad tiene un historial de incumplimiento del plazo reglamentario establecido para responder los requerimientos.
6. **Urgencia:** Si la reclamación o solicitud tiene un carácter urgente, en el sentido de que la prórroga, afecte o pueda afectar directamente el bienestar financiero del usuario.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 38 de 92

- 7. Simplicidad de la reclamación.** Si el caso no es complejo y no requiere una investigación exhaustiva.
- 8. Recursos disponibles:** Si la entidad cuenta con recursos y personal para la gestión y trámite de las reclamaciones y los requerimientos.
- 9. Conducta transparente.** Si la entidad ha sido transparente en sus comunicaciones con la Superintendencia o con el usuario.
- 10. Cumplimiento regulatorio.** Si la entidad tiene historial de incumplimiento de la normativa de protección al usuario.
- 11. Impacto en la confianza del usuario:** Cuando el retraso prolongado en la resolución de reclamaciones o en la respuesta a solicitudes pueden erosionar la confianza del Usuario.

La Superintendencia se reserva el derecho a negar a la entidad la prórroga solicitada para dar respuesta a un requerimiento, siempre que se verifiquen una o varias de las causas enumeradas, que la solicitud no haya sido motivada o sus motivos resulten insuficientes conforme a los criterios enumerados en este acápite.

#### **5.1.10. Atención a los requerimientos**

El SAU deberá designar una persona para la atención de los requerimientos realizados por la Oficina de ProUsuario, en los plazos que esta determine, sin que exceda el plazo establecido en el Reglamento. La persona designada podrá desempeñar dicha función con dedicación exclusiva o no exclusiva, según el grado de complejidad de la entidad y el volumen de reclamaciones que reciba. Cuando esta actividad sea compartida con otras funciones la Superintendencia podrá evaluar si las reclamaciones son evaluadas apropiadamente, y se cumplen los criterios de independencia y proporcionalidad, pudiendo recomendar las adecuaciones que procedan.


La Superintendencia y las entidades adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones sea efectuada por medios electrónicos y digitales mediante el uso de firma electrónica o digital, de conformidad con lo establecido Ley núm. 126-02.

#### **5.1.11. Aceptación, rectificación y desistimiento de las reclamaciones**

Si luego de recibir el requerimiento de información, la entidad rectifica su situación con el reclamante y decide acoger la reclamación de forma favorable para éste, deberá comunicarlo a la Oficina de ProUsuario y aportar los documentos que permitan verificar la solución ofrecida o aplicada.

Si fuere el caso, ProUsuario concluirá el expediente de la reclamación comunicando al reclamante la rectificación y solución ofrecida o aplicada por la entidad y procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.



	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 39 de 92

Los usuarios podrán voluntariamente desistir de las reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento se hará por escrito y de forma expresa a través de los mismos canales dispuestos para la recepción de las reclamaciones, indicando los motivos o la falta de interés en continuar el procedimiento iniciado ante la Oficina de ProUsuario. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que al interés del usuario se refiere.

No obstante, la Superintendencia podrá acordar la continuación del procedimiento administrativo en el marco de su función de órgano supervisor y de promover el cumplimiento de la normativa de protección a los usuarios y de las buenas prácticas y usos financieros, adoptando las acciones correctivas que pudieran corresponder, a fin de mitigar la ocurrencia a futuro del hecho reclamado.

### **5.1.12. Finalización del expediente y notificación de la decisión**

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de sesenta (60) días calendario, a partir de la fecha en que la reclamación fue admitida para su trámite en la Oficina de ProUsuario, plazo que podrá ampliarse para casos considerados complejos o cuando las actuaciones necesarias para adoptar la decisión así lo ameriten.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre cada aspecto planteado en la reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de los usuarios, las leyes aplicables, las buenas prácticas y usos financieros, así como precedentes administrativos.

El Informe que emita la Superintendencia contendrá una valoración técnica y jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que hubiere recolectado. Sin perjuicio de otras formalidades inherentes a los actos administrativos, dicho informe deberá contener lo siguiente:

- a) Número o código único de la reclamación.
- b) Lugar y fecha de emisión;
- c) Identificación del funcionario que emite el informe o decisión;
- d) Nombre de la entidad reclamada;
- e) Nombre y cédula del usuario que reclama;
- f) Objeto de la reclamación.
- g) La obligación contractual y tipo de operación, producto o servicio financiero de que se trate;
- h) El monto original de la operación, así como el monto objeto de la reclamación;
- i) La determinación del importe de las obligaciones a cargo de la entidad, en los casos favorables y parcialmente favorables.
- j) Los motivos en los que se sustenta la decisión como resultado del análisis técnico/jurídico de los hechos expuestos.
- k) Debe estar legalmente referenciado.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: <b>40</b> de <b>92</b>

Si como resultado de la investigación o análisis de la reclamación se determina que el usuario ha sido afectado, y que su reclamación es favorable, se ordenará a la entidad rectificar o corregir la operación de que se trate y proceder de acuerdo con la decisión emitida.

La decisión será notificada al usuario y a la entidad, en el plazo de cinco (5) días hábiles a contar desde su fecha de adopción, por escrito en soporte papel o por un medio electrónico o digital, que permita la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la legislación aplicable, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio por el que hubiera sido presentada la reclamación.

#### **5.1.13. Ejecución inmediata**

Las decisiones favorables o parcialmente favorables emitidas por la Superintendencia serán ejecutadas de manera inmediata, por la entidad reclamada, en cumplimiento del literal c) del artículo 4 de la Ley Monetaria y Financiera y el d) del artículo 28 del Reglamento.

El Servicio de Atención a los Usuarios y la tramitación de las reclamaciones de la entidad, es responsable de ejecutar las acciones que garanticen un efectivo e inmediato cumplimiento de las decisiones favorables o parcialmente favorables al usuario emitidas por la Superintendencia.


#### **5.1.14. Reclamaciones inadmisibles**

Sin perjuicio de las causas de inadmisibilidad establecidas en el artículo 31 del Reglamento, la Superintendencia podrá inadmitir para su trámite o declarar inadmisibles las reclamaciones presentadas por los usuarios que no cumplan con los requisitos establecidos por este instructivo, la regulación sobre protección al usuario y el debido proceso administrativo.

Podrá rechazar la admisión a trámite de las reclamaciones, en los casos siguientes:

- a. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación, no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo u objeto de la reclamación.
- b. Cuando la reclamación reitere una anterior que ha sido resuelta o se haya dictado decisión, y sea presentada por el mismo reclamante en relación con el mismo producto o servicio financiero y se refiera a los mismos hechos, salvo que se trate de un hecho continuo.

Cuando se entienda no admisible a trámite la reclamación, por alguna de las causas indicadas, se le comunicará al usuario mediante decisión motivada.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: <b>41</b> de <b>92</b>

## **5.2. Recepción de las quejas y denuncias**

Los usuarios pueden presentar sus quejas y denuncias ante la Superintendencia, sobre un hecho o práctica de una entidad supervisada que constituya violación a las leyes, a la regulación bancaria, a las buenas prácticas bancarias, a los contratos suscritos con los usuarios, contratación justa, a las normas de transparencia con los usuarios y con el público y que no sea susceptible de reivindicar a través del procedimiento de reclamación.

### **5.2.1. Presentación de la queja**

Las quejas serán tramitadas a través de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia y podrán presentarse de manera presencial, mediante correo electrónico, o cualquier otro medio físico o digital que la Superintendencia determine. Se hará mediante comunicación escrita debidamente firmada o mediante el llenado del formulario que publicará la Superintendencia.

Las quejas remitidas vía electrónica podrán estar acompañadas de los documentos que las respalden, cuando los hubiere, pudiendo la Superintendencia, de acuerdo con la normativa vigente y cuando así lo considere, requerir su presentación en original en caso de haberse recibido en forma digital.

### **5.2.2. Registro y comprobante de la denuncia**

El registro de la denuncia generará un código numérico y un formulario en soporte físico o electrónico con la indicación “Recibido sin Leer” que servirá como comprobante para el usuario y su entrega podrá efectuarse por vía física o digital, de acuerdo con el medio empleado por el usuario para su presentación o el que fuera elegido por este para recibirlo.

### **5.2.3. Investigación y análisis**

La Oficina de Servicios y Protección al Usuario evaluará la denuncia interpuesta y en caso de estimarla procedente, se iniciará la investigación correspondiente sobre el hecho puesto en conocimiento de la Superintendencia, con la finalidad de identificar y establecer si existe una práctica abusiva, discriminatoria o excesiva, incumplimiento de obligaciones pactadas, incumplimiento de la regulación bancaria o cualquier actuación o conducta irregular de la entidad que vulnere disposiciones legales o regulatorias, en cuyo caso se podrán instruir las medidas correctivas pertinentes y la sanción correspondiente si fuere procedente.

### **5.2.4. Resultado de la investigación**

La Superintendencia podrá poner en conocimiento del interesado mediante una comunicación escrita, cuando así corresponda por la naturaleza de los hechos, las acciones correctivas que se adopten como resultado de la investigación.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023 Página: 42 de 92

Cuando los hechos investigados afecten el interés general o interés público, los derechos de terceros o exista reserva de ley, la Superintendencia no emitirá comunicación al usuario, en cuyo caso se producirá el informe interno correspondiente y se recomendarán las acciones correctivas que procedan.

La Superintendencia recibirá las denuncias relativas a personas físicas o jurídicas que realicen captación de fondos del público o intermediación cambiaria sin contar con la autorización correspondiente.

## **VI. SERVICIO DE INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

### **6.1. Finalidad**

El servicio de “Consulta de Información Financiera” de la Superintendencia cumplirá con la finalidad de dar respuesta a las solicitudes que sobre los productos y servicios realicen sus titulares, por sí mismos o por medio de sus representantes debidamente apoderados, así como las presentadas por terceros legalmente investidos con la facultad de requerirla, de acuerdo con lo permitido por la regulación vigente en atención a la naturaleza de las funciones que desarrollan.

Será competencia de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario el procesamiento de las Consultas de Información Financiera presentadas por los titulares de la información. Las presentadas por terceros serán atendidas por el(los) departamento(s) designado(s) al efecto.

### **6.2. Titular de la información**

Es toda persona física o jurídica, que tiene o ha tenido una relación contractual con una entidad, o que utilice o haya utilizado, o que solicite o haya solicitado sus productos y servicios.

Igualmente se considerará titular a los herederos reconocidos en el orden sucesoral del artículo 731 del Código Civil, previa comprobación del fallecimiento del titular de la información.

### **6.3. Representación de un tercero**

Cuando la solicitud es realizada por medio de un representante o apoderado legal, éste debe presentar en original el poder otorgado por el titular de la información. El poder deberá ser específico respecto del mandato y en su redacción se describirá como mínimo lo siguiente:

- (i) Autorización para requerir información a la Superintendencia.
- (ii) Otorgar mandato expreso y claro para solicitar y recibir la información financiera de la persona consultada.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: <b>43</b> de <b>92</b>

- (iii) El tipo de información que se autoriza solicitar, cuando proceda.
- (iv) Las entidades en las que se requiere investigar, cuando proceda.
- (v) Tipo(s) de producto(s) financiero(s) para investigar, cuando proceda.

El poder de representación debe estar notariado y legalizado ante la Procuraduría General de la República. No serán admitidos poderes que contengan mandato y representación de carácter amplio o general o que exceda el ámbito de la Superintendencia.

Si el documento presentado es un Poder Consular, éste debe contar con la legalización del Ministerio de Relaciones Exteriores de la República Dominicana.

#### **6.4. Información financiera**

Se refiere a toda información de tipo financiero o cambiaria relativa o relacionada con los productos y servicios solicitados, utilizados o contratados por el titular de la información y su operatividad, sin importar si los mismos se encuentran activos o no, así como los reportes sobre su perfil crediticio contenido en la Central de Riesgos de la Superintendencia. No comprenderá:

- a. Documentos internos producidos por la entidad con motivo del trámite y evaluación de las solicitudes.
- a. Documentos sobre los cuales la entidad se encuentre legalmente obligada a guardar confidencialidad.
- b. Documentos notificados por terceros a la entidad.

##### **6.4.1. Reporte de consulta crediticia**


Los usuarios podrán tener acceso a los reportes de consulta crediticia en cualquier momento y de forma gratuita mediante solicitud por vía presencial o accediendo a través de la aplicación móvil ProUsuario Digital. Dicho reporte deberá contener el histórico de sus obligaciones crediticias en el sistema financiero nacional y su clasificación de riesgo como deudor.

#### **6.5. Acreditación de la calidad**

La calidad de las personas físicas deberá ser demostrada mediante el documento de identidad o el pasaporte, según se trate de personas nacionales o extranjeras, las actas del estado civil que correspondan y los actos notariales auténticos cuando el caso lo amerite.

En el caso de personas jurídicas, la calidad de quien actúa en su representación deberá ser acreditada a través del registro mercantil y, cuando resulte necesario, del acta de asamblea que permita corroborar la vigencia del mandato otorgado.

Los requisitos documentales por tipo de solicitante y solicitud serán establecidos por la Superintendencia.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 44 de 92

## 6.6. Presentación de la solicitud

Las consultas de información financiera se presentarán por escrito, de manera presencial en las Oficinas de ProUsuario, a través de correo electrónico o de cualquier otro medio que la Superintendencia determine, mediante el llenado del formulario que publicará la Superintendencia. Las solicitudes remitidas por vía electrónica deberán estar debidamente firmadas por el consultante o su representante acreditado.

### 6.6.1. Admisión a trámite

Para su admisión a trámite deberá completarse y firmarse el formulario solicitud de información financiera y/o carta de solicitud que contenga las informaciones requeridas en dicho formulario, debiendo la descripción de la solicitud ser lo más clara y precisa posible respecto del tipo de información que se requiere.

En los casos en que la solicitud consigne el requerimiento de los documentos que componen el expediente de un producto o servicio contratado, sin especificación precisa de los documentos a los que se hace referencia, la Oficina de ProUsuario procesará la solicitud limitando la entrega a los previstos en el artículo 18 del Reglamento de Protección al Usuario que correspondan según el tipo de producto o servicio de que se trate.

Cuando se requieran movimientos sobre los productos y servicios sin especificar el período por el que se solicita, la Oficina de ProUsuario procesará la solicitud sobre la base de los últimos doce (12) meses de transacciones registradas por la entidad.

La solicitud debe estar acompañada de los documentos que se indican en el presente instructivo, los cuales podrán ser provistos en formato físico o digital, reservándose la Oficina de ProUsuario la facultad de requerir en cualquier momento la presentación de los originales.

Todo documento notariado que acompañe una solicitud de información debe estar legalizado ante la Procuraduría General de la República.

### 6.6.2. Inadmisibilidades

No serán admitidas a trámite las consultas sobre las cuales el solicitante, sea el titular o su representante legal, no demuestre su calidad o cuando la descripción de la solicitud no sea precisa en cuanto a la información que se requiere.

En todo caso se notificará al solicitante sobre el impedimento para la admisión, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para subsanar la falta. Transcurrido este plazo sin que el solicitante obtempere al requerimiento de la Oficina de ProUsuario, se procederá con la notificación de la comunicación de inadmisibilidad, a través de los medios de contacto que haya provisto.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023 Página: 45 de 92

El plazo de sesenta (60) días calendario previsto en el artículo 40 del Reglamento, iniciara a partir de cuando el reclamante subsane los errores o complete la información requerida a que se refiere el párrafo anterior.

### **6.7. Documentos emitidos en el extranjero**

Todo documento oficial (acta de nacimiento, acta de defunción, poder de representación, testamento, traducciones u otros) emitido en un país extranjero signatario del Convenio de la Haya, debe estar acompañado de la apostilla correspondiente.

En caso de que el país emisor del documento presentado no sea signatario del convenio antes mencionado, este deberá ser certificado por la embajada del país correspondiente.

### **6.8. Documentos en idioma extranjero**

Los documentos redactados en un idioma distinto al español deberán ser traducidos por un intérprete judicial acreditado. Si la traducción de los documentos ha sido realizada por un intérprete judicial de la República Dominicana, su firma debe ser legalizada ante la Procuraduría General de la República.


### **6.9. Requerimientos de información**

Las entidades deberán responder a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario los requerimientos de información en el plazo de quince (15) días calendario a partir de la recepción de la notificación. Las respuestas deberán contener información veraz, completa y actualizada respecto de cada requerimiento planteado por la Oficina. La remisión de respuestas inexactas o incompletas serán consideradas como no recibidas y como un incumplimiento a la obligación de la entidad, conllevando la aplicación de las sanciones correspondientes.

Las respuestas de las entidades deben ser suministradas por los medios y la forma que sean establecidas por la Superintendencia, debiendo darse preminencia al uso de los canales electrónicos que se establezcan al efecto.

La Superintendencia podrá reducir los plazos de respuesta en la forma y en los casos permitidos por el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.

Las entidades podrán solicitar una prórroga de hasta cinco (5) días laborables en los casos dispuestos en el artículo 28 literal c del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, la cual deberán tramitar por escrito y con la justificación correspondiente, a través de los canales de comunicación dispuestos por la Superintendencia, previo al vencimiento del plazo de quince (15) días originalmente otorgado.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 46 de 92

La reiteración de requerimientos sobre informaciones incompletas o inexactas que se deriven de las respuestas provistas por la entidad con motivo del requerimiento inicial, no podrán ser consideradas como requerimientos nuevos sujetos al plazo de quince (15) días de respuesta. La entidad deberá responder la solicitud en el plazo indicado por la Oficina de ProUsuario.

Las entidades que incumplan los requerimientos de información en los plazos notificados estarán sujetas a la aplicación de las sanciones previstas en la normativa vigente.

### **6.10. Respuesta a solicitudes**

La Oficina de Protección al Usuario responderá las solicitudes de información que se presenten en el plazo máximo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de interposición del requerimiento.

Para los casos de reportes de Central de Riesgos, el plazo será de dos (2) días calendario.

## **VII. INFORMACIÓN AL PÚBLICO Y LA PUBLICIDAD**

### **7.1. Disposiciones generales**


Las disposiciones de este capítulo son aplicables a todo tipo de publicación o divulgación de información de una entidad al público en general y a los usuarios o potenciales usuarios de sus productos y servicios, difundida en soporte impreso, electrónico o digital y a través de cualquier medio, sin perjuicio de disposiciones particulares que sean dispuestas en este instructivo para determinados canales.

Las entidades deben cumplir con los lineamientos establecidos en el Título III del Reglamento, el cual establece la información mínima obligatoria que deben poner a disposición del público, los usuarios y potenciales usuarios de sus productos y servicios y el deber de transparencia con el que deben cumplir respecto de la divulgación de la información así como la transparencia requerida al momento de que los usuarios se prestan a adquirir un producto o servicio financiero, en las distintas etapas de la contratación.

La información que se divulgue debe ser precisa, oportuna, completa, detallada, actualizada, en formato accesible y de fácil uso, con letra en tamaño de tres (3) milímetros como mínimo, que le permita al usuario comprender y comparar de manera fácil las informaciones.

La información indicada en el Artículo 9 del Reglamento, debe estar disponible en todo momento a través de los canales de distribución, estar sujeta a control mediante la colocación de la fecha de última actualización y ser presentada separada de las publicaciones con fines mercadológicos.



	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 47 de 92

## 7.2. Contenido de la divulgación

Conforme al mandato establecido por el párrafo VII del artículo 9 y los artículos 10 y 11 del Reglamento, la Superintendencia debe precisar el tipo de información, el contenido, los medios y la forma en que las entidades y los terceros contratados por ellas deben divulgar.

Para la divulgación y presentación de la información relativa a los productos y servicios, tanto propios como los complementarios provistos por terceros, en los canales utilizados deberá considerarse de manera principal a los aspectos siguientes:

### 7.2.1. Generales

- a. Costos asociados, incluyendo los transferidos por terceros;
- b. Penalidades;
- c. Características y operatividad;
- d. Riesgos y beneficios;
- e. Obligaciones y consecuencias del incumplimiento;
- f. Procedimiento, canales y plazos para interposición, seguimiento y solución de reclamaciones;
- g. Canales disponibles para: (i) Consultas y asesoramiento, (ii) acceder a las informaciones del producto o servicio, (iii) Descargar informaciones del producto o servicio y (iv) Notificación de pérdida o robo de los instrumentos de pago, o uso no autorizado de medios y canales para realizar transacciones o cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta;
- h. Proveer en forma visible y destacada las informaciones de contacto de los representantes a cargo de la atención de consultas de información, quejas, reclamaciones y experiencia de los usuarios;
- i. Deberes y derechos, tanto de los usuarios como de la entidad o terceros que ofrecen el producto o servicio; y
- j. Cualquier otra disposición que la Superintendencia establezca.

### 7.2.2. Productos pasivos

Sin perjuicio de otras informaciones enumeradas en el presente instructivo y de acuerdo con las características del producto pasivo ofertado, debe publicarse según corresponda información relacionada a:

- a. Las medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio de pago asociado al producto.
- b. Los límites que se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de ese medio de pago.
- c. Los canales para la presentación y atención de: (i) solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta y (ii) para solicitar cancelación o terminación del contrato.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: <b>48</b> de <b>92</b>

- d. La cobertura de garantía para los depósitos por el Fondo de Contingencia y la forma en que procede el pago de la cobertura, considerando para su difusión las disposiciones del artículo 64 de la Ley Monetaria y Financiera y lo dispuesto en el marco normativo vigente.
- e. En los casos que corresponda, hacer referencia a la forma en que se determina la conversión de moneda a aquella pactada en los contratos.
- f. Otros que determine la entidad o la Superintendencia.


### **7.2.3. Productos activos**

Sin perjuicio de otras informaciones enumeradas en el presente instructivo y de acuerdo con las características del producto activo ofertado, debe publicarse según corresponda información relacionada a:

- a. Las medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad de las tarjetas de crédito.
- b. Pólizas de seguro obligatorias y pólizas de seguros opcionales comercializadas a través de la entidad.
- c. Lista de los proveedores de las pólizas de seguros comercializadas a través de la entidad.
- d. La opción de contratar los seguros con el corredor de su preferencia o elección.
- e. Requisitos establecidos para que el usuario pueda contratar el seguro directamente o a través un corredor de seguros.
- f. Los canales para la presentación y atención de: (i) solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular del crédito, (ii) solicitudes de cancelación o terminación del contrato y (iii) pagos anticipados.
- g. Requisitos para solicitar y proceder con la liberación de las garantías, cuando la obligación garantizada ha sido saldada.
- h. Las penalidades por atrasos, por abonos extraordinarios y por cancelación anticipada, los derechos que tiene el usuario de solicitar su aplicación y en la forma en que procede en cada caso.
- i. En los casos que corresponda, hacer referencia a la forma en que se determina la conversión de moneda a aquella pactada en los contratos.
- j. Otros que determine la entidad o la Superintendencia.

### **7.2.4. Características y operatividad de los productos y servicios**

Por cada modalidad de productos o servicio se deberá presentar información precisa, entendible y detallada sobre su denominación, tipo de moneda en que opera, el objetivo para el que se diseñó, cómo funciona, requisitos para la contratación, condiciones de uso (p.e. limitaciones geográficas y monetarias de operatividad), los riesgos y beneficios asociados, sus costos, si existe algún producto complementario vinculado cuya contratación sea obligatoria o no, y cualquier otro aspecto que la entidad considere relevante.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 49 de 92


Informar apropiadamente sobre las potenciales consecuencias negativas del incumplimiento contractual respecto de cada producto o servicio.

Las mismas reglas de publicidad aplican para los productos complementarios ofertados por la entidad como parte de la contratación de sus productos y servicios.

Publicar respecto de productos o servicios de alto riesgo cuadros con información cualitativa y cuantitativa resumida sobre las consecuencias de comportamientos que materialicen o potencialmente pudieran materializar un impacto económico adverso para el usuario (p.e. pagos tardíos, mínimos o incompletos), debiendo incluir información de contacto de representantes de la entidad para fines de asesoría. Estas informaciones se presentarán en un formato cuadrículado y resumido, resaltando las informaciones importantes mediante el uso de negritas.

### **7.2.5. Seguros o mecanismos de cobertura obligatorios**

- a. Informar los nombres de las compañías aseguradoras con las que la entidad ha suscrito acuerdos de póliza colectiva, así como de aquellas de las que admite endosos de pólizas.
- b. La información sobre los seguros obligatorios debe presentarse en sección separada de los demás seguros ofrecidos por la entidad.
- c. Segregar los seguros obligatorios por tipo, según el producto al que estén vinculados.
- d. Identificar como opcionales los seguros no obligatorios.
- e. Presentar respecto de cualquier póliza ofertada, las informaciones relativas a los datos de las aseguradoras, características de las pólizas, requisitos de admisibilidad, condiciones de cobertura (riesgos cubiertos y excluidos), período de carencia, período de vigencia, condiciones de renovación (cuando aplique) y costos de cada póliza.
- f. Ofrecer el mínimo de tres (3) compañías aseguradoras, en cuyo caso las informaciones deberán presentarse de manera comparada en una misma página.
- g. Disponer de una herramienta de cálculo de prima de seguro.
- h. Proveer información sobre la compañía aseguradora, incluyendo los datos de contacto del representante autorizado, indicando al usuario que puede consultar las informaciones sobre el seguro con dicha compañía.
- i. Proveer información sobre el mecanismo (proceso, plazos de trámite y canales) para presentar reclamaciones, así como los responsables tanto en la entidad como en la compañía aseguradora.
- j. Proveer información sobre las instancias (incluidos datos de contacto) a las cuales puede acudir el usuario cuando no reciba respuesta de las reclamaciones que interponga ante la entidad financiera o la compañía aseguradora.
- k. Informar sobre las consecuencias que la cancelación del crédito tendría sobre el seguro contratado.
- l. Informar al usuario del alcance de la cobertura pudiendo este contratar cobertura adicional para la protección de la garantía.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 50 de 92

### 7.2.6. Penalidades

- a. Informar las causales de aplicación de las penalidades.
- b. Presentar los costos y/o métodos de cálculo de las penalidades.
- c. Proveer una herramienta de cálculo de penalidades.
- d. Informar sobre la exoneración de aplicación de las penalidades correspondientes a las cancelaciones anticipadas de productos, cuando estén precedidas de la notificación sobre la modificación de las condiciones contractuales originalmente pactadas.


### 7.2.7. Modelos de contratos de adhesión

- a. Publicar en forma visible los datos de autorización del modelo autorizado.
- b. Adjuntar al inicio de cada contrato publicado una hoja portada con el resumen de las informaciones relevantes, según el formato que publicará la Superintendencia.
- c. Publicar juntamente con el contrato los documentos accesorios, tales como, más no limitados a, pagarés, tarifarios, formato de tabla de amortización, carta de derechos y deberes, condiciones de contratación de pólizas de seguro, entre otros.
- d. El tarifario de servicios que se anexe deberá circunscribirse al producto objeto de contratación, excluyendo información no vinculada a este último.
- e. Publicar en los canales digitales los datos clave sobre el producto o servicio a través de cajas de información, según el formato que publicará la Superintendencia.

### 7.3. Forma de divulgación

A efectos de una divulgación efectiva, que garantice la atención de los usuarios sobre los aspectos relevantes de la información que se les presenta, las entidades deberán considerar los siguientes aspectos:

- a) El uso de un lenguaje claro, sencillo y entendible.
- b) Evitar el uso de términos complejos, jerga legal o técnica, adecuándolos al entendimiento del usuario. En caso de que resulte necesario el uso de algún término en especial, se deberán referenciar las explicaciones que correspondan para fines de su comprensión.
- c) El uso de tipografía de tamaño y color que facilite la lectura, considerando el uso de caracteres más amplios en canales digitales.
- d) El uso de gráficos cuando tienda a hacer más comprensible la divulgación y no se convierta en un elemento distractor.
- e) La ubicación de la información en la publicación.
- f) La proximidad de la información divulgada respecto del elemento (información, producto o servicio) al que hace referencia o con el que se relaciona, evitando la separación por pantallas o a través de textos o gráficos que desvíen la atención del destinatario.
- g) La relevancia de la información a divulgar.
- h) La accesibilidad para personas con discapacidad.

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 51 de 92

- i) Evitar el uso de imágenes, sonidos, enlaces a otras pantallas o páginas web como elementos distractores, cuidando que tales elementos, aunque se encuentren en otras partes de la publicación, desvíen la atención de lo que se debe informar.
- j) El uso de volumen, duración y velocidad de dicción adecuados en la publicación audible, que permita se escuche y comprenda.
- k) La duración suficiente de la divulgación visual, que permita su lectura y comprensión.
- l) La incorporación de lenguaje de señas.
- m) Resaltar los aspectos principales con las características estipuladas en la sección 7.6 de este instructivo sobre los demás que la entidad incluya.
- n) Repetir la divulgación cuantas veces sea necesario para que sea advertida y entendida por los usuarios.
- o) Proveer acceso directo a la información cuando se utilicen vínculos, evitando la navegación a través de páginas o pantallas que resulten innecesarias y hagan perder el curso.
- p) Utilizar textos o señales visuales que incentiven el desplazamiento en la lectura de textos voluminosos e indiquen que no se ha llegado al final o extremo de la página. Se debe evitar al inicio de la lectura el uso de comandos que motiven pasar la pantalla, como “Siguiente”, “Continuar”, entre otros, así como frases vagas e imprecisas como “detalles debajo”, “ver más adelante”, y aquellas que puedan denotar que se ha finalizado la lectura, como “Contáctenos”, “Copyright”, “Política de Privacidad”, entre otras.
- q) Considerar que algunos browsers o dispositivos pueden no soportar ciertas técnicas de divulgación o presentar la información de manera que dificulte su lectura.
- r) Evitar el uso de ventanas emergentes para la divulgación de información importante, en atención a los softwares que bloquean tales ventanas.
- s) Emplear comandos que requieran a los usuarios reconocer afirmativamente haber visto la información, mediante la selección de múltiples opciones de respuesta que no estén preseleccionadas, de forma tal que los incentiven a la lectura.
- t) Diseñar las páginas web de forma que cualquier divulgación sea clara y visible, sin importar el dispositivo desde el que se acceda.
- u) Evitar la divulgación de información importante incorporada en textos largos que no estén relacionados con ella, aunque estos sean útiles.
- v) Considerar tiempos prudentes para los cierres de sesión en los dispositivos, de forma que no interrumpan el análisis de la información divulgada.

A los fines de garantizar la idoneidad y efectividad de las técnicas de divulgación de información, en especial en los canales electrónicos (páginas web, dispositivos móviles y redes sociales), las entidades podrán efectuar investigaciones y estudios de comportamientos según el canal que pretendan utilizar, así como realizar ejercicios en ambientes de prueba que les permitan validar la visualización adecuada de la información en los diferentes medios y su accesibilidad.

Las entidades deberán monitorear constantemente el acceso de los usuarios a los contenidos divulgados a través de sus canales, a fin de considerar métodos alternativos o adicionales cuando el uso de tales canales, la frecuencia de acceso y tiempo de permanencia disminuyan y, en consecuencia, pierdan efectividad.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 52 de 92


Las entidades deberán monitorear la calidad de la publicación, a fin de que cuando existan indicadores de que una proporción considerable de destinatarios no la están comprendiendo, la divulgación sea mejorada.

#### **7.4. Difusión de tasas de interés, cargos y comisiones de los productos y servicios**

Los cargos y comisiones relacionados con los productos y servicios financieros que debe ser efectivamente prestado según lo pactado, y corresponder a los conceptos estipulados en la regulación y en los contratos suscritos por los usuarios.

Para la divulgación de las tasas de interés, cargos y comisiones de los productos y servicios, las entidades deberán contemplar lo siguiente:

- a. Las tasas de interés compensatorio y moratorio deberán ser expresadas en forma anualizada para los productos activos y pasivos. Esto aplica también para la etapa precontractual, durante la oferta de los productos y servicios, así como en las actividades publicitarias previstas para su promoción.
- b. Las tasas nominales y efectivas anuales, activa o pasiva, según corresponda, indicando su base de cálculo, desagregadas por producto, plazo y monto del capital.
- c. Las cotizaciones diarias de las tasas de cambio correspondientes a las diferentes monedas que negocien.
- d. Las tasas de referencia publicadas por el Banco Central de la República Dominicana.
- e. Las comisiones, gastos o cualquier otro tipo de cargo que cobren los Agentes de Remesas y Cambio por sus servicios de intermediación cambiaria y envío de remesas.
- f. Indicar el período de vigencia de cualquier oferta, sobre el precio de productos y servicios financieros, independientemente de que sean expresadas en tasas de interés o cargos y comisiones.
- g. Presentar el concepto de la tasa de interés, comisión o cargo, utilizando un lenguaje descriptivo, sencillo y comprensible, que debe guardar relación con la gestión que justifica el cobro, de forma tal que identifique de manera clara el hecho, acto o evento que los genere.
- h. Informar el método de cálculo de la tasa de interés, comisión y cargo, cuando aplique.
- i. Informar, en los casos que aplique, la periodicidad del pago de las tasas de interés, cargos y comisiones.
- j. Cuando se trate de cargo o comisión prorrateado la divulgación presentará el costo total y monto prorrateado de forma paralela, sin asteriscos que remitan a otros documentos u otros espacios del documento de divulgación.
- k. Los cargos y comisiones por servicios prestados por terceros: pólizas de seguro, gastos notariales, registrales, gastos legales extrajudiciales, impuestos u otros, según corresponda al producto o servicio contratado.
- l. Cargos por retención de impuestos, sobre todas las operaciones sujetas a retención, de forma desagregada y por cada transacción realizada. Esta información deberá igualmente estar

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 53 de 92

reflejada en los estados de cuenta de los clientes y en las plataformas electrónicas de las entidades, donde los clientes consultan el histórico de sus operaciones.

### 7.5. Preminencia de la información relevante

La preminencia debe ser interpretada como la preferencia que deberá otorgarse a la presentación de esta información respecto de cualquier otra que la entidad considere relevante, a cuyo efecto esta última deberá considerar lo siguiente:

- a. Características y operatividad;
- b. Riesgos y beneficios;
- c. Costos asociados, incluyendo los transferidos por terceros (p.e. cuotas, cargos, comisiones, seguros, costos legales, etc.);
- d. Obligaciones y consecuencias de incumplimientos;
- e. Procedimiento, canales y plazos para interposición, seguimiento y solución de reclamaciones.

### 7.6. Prominencia de la Información relevante

Para la divulgación y presentación de la información relativa a los productos y servicios, tanto propios como los complementarios provistos por terceros, en los canales utilizados deberá darse prominencia a los aspectos que se indican a continuación:

- a. Procurar su colocación en un lugar visible que permita llamar la atención del usuario sobre ella (p.e. entradas, áreas de caja y de espera, desde la selección del producto o servicio en las páginas web y aplicativos digitales, entre otros).
- b. Hacer uso de énfasis a través del tipo de letra y negrita.
- c. Hacer uso de tamaños de letras que dirijan al usuario a fijarse en la información.
- d. Hacer uso de colores que contrasten con el fondo para hacerlo más notorio.

Las informaciones sobre tasas de interés, cargos y comisiones de los productos y servicios financieros se presentarán de forma destacada con el formato siguiente:

- a) En negrita.
- b) Mayúscula.
- c) Un tamaño 4 veces más grande que el requisito mínimo de letra tamaño de tres (3) milímetros.
- d) Breve descripción de la tasa, comisión o cargo del producto financiero (3 líneas máximo)
- e) Color rojo.

Estos requisitos son obligatorios para divulgar lo establecido en los numerales 7.2 y 7.4 del presente instructivo, sobre el contenido de la divulgación de los productos y servicios financieros por parte de las entidades o terceros contratados e independientemente del canal para hacer

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 54 de 92

efectiva la divulgación, es decir, son de cumplimiento obligatorio para divulgación de la información a través de medios digitales o físicos.

## 7.7. Canales de difusión

La publicación de la información será realizada, según corresponda, a través de los siguientes mecanismos:

- a. Tarifarios de servicios.
- b. Página web.
- c. Personal a cargo de la oferta de productos y servicios
- d. Folletos, brochures o documentos de divulgación cualitativa o cuantitativa.
- e. Hoja resumen.
- f. Cajeros automáticos.
- g. Estados de cuenta.
- h. Canales de redes sociales.
- i. Correos electrónicos informativos o que contengan ofertas, llamadas telefónicas, redes sociales, chat, SMS, aplicaciones móviles.
- j. Cualquier otro medio que la entidad o la Superintendencia indique o que el uso de la tecnología permita acceder o interactuar con los usuarios financieros.

Al seleccionar los canales para la comunicación de las informaciones, las entidades deberán considerar:


- a. las características y limitaciones inherentes al público destinatario;
- b. el tipo de información y la finalidad de su comunicación;
- c. el volumen y la importancia de su contenido;
- d. la adaptabilidad de la información al canal;
- e. el tiempo de permanencia de la información, duración o necesidad de repetición.
- f. el uso de la mayor cantidad de canales por los que resulte posible colocar a disposición la información.

Cuando se trate de canales digitales, las entidades deberán considerar que sus interfaces sean claras, amigables y de fácil navegación, que incorporen elementos que incentiven el conocimiento y evaluación de la información en cualquier proceso de decisión.

### 7.7.1. Difusión en cajeros automáticos

Las entidades que operan cajeros automáticos deberán garantizar, al momento de ser solicitada una operación a través de cajero automático, que se proporcione al usuario del cajero la información sobre los costos de la operación previo a que la misma se realice, señalando el valor exacto aplicable. Dicha información debe presentarse, considerando para tal efecto, el siguiente texto:



	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 55 de 92

"Por esta operación pagará un(a) (concepto) de: DOP\$\_\_\_\_\_".

En caso de que la entidad operadora del cajero automático sea distinta de la entidad emisora del medio de pago y el uso de dicho cajero conlleve un costo distinto al que corresponde a la ejecución de la operación, se debe proporcionar al usuario en pantalla y con carácter previo a que se realice la operación, el valor exacto por su uso, precisando que la EIF emisora del medio de pago podría efectuar cargos adicionales. Esta información, debe presentarse considerando para tal efecto, el siguiente texto:

“El uso de este cajero tiene un cargo de DOP\$\_\_\_\_\_. La operación podría estar sujeta a cargos adicionales en su entidad de intermediación financiera”.

Una vez se presente esta información en la pantalla, el Cajero Automático debe ofrecer al usuario la opción de aprobar o rechazar la operación solicitada. Si en la pantalla de un cajero automático no se proporciona la información requerida en este numeral, no procederá el cobro de cargos por la operación.

### **7.7.2. Página web**

Para dar cumplimiento a la obligación de difusión oportuna y continua de la información relacionada a sus productos y servicios, las entidades que cuenten con una página web deben tener disponibles toda la información referida en el presente instructivo y el Reglamento. Asimismo, colocarán en forma destacada, visible y accesible un enlace permanente de la página web de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia.


Las entidades podrán incorporar en su página web un listado de preguntas frecuentes efectuadas por los usuarios y las respuestas a las mismas, con la finalidad de informar y educar a los mismos.

### **7.7.3. Información proporcionada por el personal encargado de ofrecer productos y servicios**

El personal propio o subcontratado de las entidades estará obligado a informar de forma precisa o detallada el costo de los productos y servicios que el usuario elige contratar, según corresponda las tasas de interés efectiva, cargos y comisiones que aplican, tanto activo como pasivo, incluyendo si corresponde una explicación de cómo está compuesta la tasa. En el caso de producto de Tarjeta de Crédito, debe otorgarse un ejemplo explicativo de acuerdo con la metodología establecida en el “Instructivo Operativo para la Aplicación del Reglamento de Tarjetas de Crédito” vigente.

### **7.8. Disponibilidad de canales de consulta**

Las entidades y los terceros contratados deberán tener disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, los canales de interacción y/o consultas

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023 Página: 56 de 92

disponibles, con la finalidad de que estos puedan acceder y consultar sus productos o servicios financieros contratados; sin importar la localidad o ubicación geográfica del usuario.

## **7.9. Metodologías de cálculo de las tasas de interés**

Las entidades informarán a los usuarios la metodología que utilizan para el cálculo de los intereses aplicables a sus diferentes productos y servicios, considerando lo siguiente:

### **7.9.1. Tasa anual efectiva de las operaciones activas y pasivas**

Las entidades informarán las tasas anuales efectivas correspondientes a sus operaciones activas y pasivas, considerando de manera desagregada la tasa anual de interés nominal por producto, plazo, monto del capital, comisiones, cargos, costos del o los seguros obligatorios asociados e impuestos, señalando la base del cálculo sobre la cual se aplicarán estos conceptos. La tasa anual efectiva deberá ser expresada en porcentaje, con al menos dos (2) decimales.

La Tasa Anual Efectiva deberá ser presentada en: documentos de apertura, tablas de amortización, contratos, estados de cuenta, tarifarios, publicidad en que se haga referencia a los costos, sin perjuicio de cualquier otro medio establecido por la entidad, la Superintendencia o la normativa vigente.

A los fines de unificar la metodología de cálculo para determinar la Tasa Anual Efectiva, las EIF deberán considerar lo que se indica a continuación:

#### **a) Tasa Anual Efectiva Operaciones Activas (TAE Activa)**

Es el costo total de la(s) operación(es) de crédito(s) a otorgar al usuario, expresado en un porcentaje anualizado, incluyendo todos los cargos, comisiones, seguros obligatorios e impuestos, que la entidad cobra o retiene al mismo. Esta tasa, iguala el valor presente de todos los flujos positivos y negativos en que incurriría el usuario en caso de contratar la operación en las condiciones ofrecidas.

Deberá incluirse en el cálculo el total de gastos o costos en que incurra el usuario para la obtención del crédito, independientemente de que los servicios sean brindados por la EIF o por un tercero, cuando los mismos sean requisito para obtener el crédito, independientemente de que sean o no financiados dentro del monto de la operación.

**Para el cálculo de la TAE ACTIVA las entidades deberán considerar lo siguiente:**

- i. La determinación del cálculo en las operaciones activas procederá bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas entre la entidad de intermediación financiera y el usuario, utilizando la fórmula señalada en este instructivo.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 57 de 92

- ii. En el caso de operaciones con tasa de interés variable, el cálculo de la tasa de interés efectiva deberá realizarse bajo el supuesto de que la tasa de interés al momento de la firma del contrato permanecerá constante durante todo el plazo de la operación, utilizando para ello el último dato conocido en el momento del cálculo. Tal aclaración debe advertirse mediante una nota en la publicidad del producto o servicio.
- iii. En los casos de créditos con desembolsos parciales a discreción del usuario, el cálculo deberá considerar que el usuario ha dispuesto del monto total del crédito aprobado.
- iv. Si se fijara un calendario de pagos donde el monto del pago fuere flexible, se deberá considerar el valor más bajo entre los pagos dispuestos en el acuerdo.
- v. En aquellos casos en que la entidad reciba ayudas, subsidios o subvenciones de carácter público, solo se tendrán en cuenta para el cálculo de la tasa anual efectiva los montos efectivamente reintegrados por el beneficiario, de forma que aquellas subvenciones resulten excluidas de sus costos. Ejemplo: subsidios por concepto de adquisición de viviendas de bajo costo, entre otros.

La TAE ACTIVA deberá calcularse para cada tipo de moneda en que se ofrezca el producto o servicio financiero. La entidad de intermediación financiera no debe efectuar conversión alguna para expresar el costo efectivo del crédito en su equivalente en pesos dominicanos.

#### **b) Tasa Anual Efectiva para operaciones pasivas (TAE Pasiva)**


Corresponde al rendimiento efectivo anual que permite igualar el monto que se ha depositado, con el valor actual del monto que efectivamente se recibe al vencimiento del plazo, considerando todos los cargos, comisiones e impuestos en que incurrirá el usuario en caso de contratar los productos o servicios en las condiciones ofrecidas.

La tasa efectiva anual pasiva deberá calcularse para cada tipo de moneda en que se ofrezca el producto. La entidad de intermediación financiera no deberá efectuar conversión alguna para expresar el costo efectivo del pasivo en su equivalente en pesos dominicanos.

#### **c) Balance mínimo de equilibrio**

Las entidades deberán informar a los usuarios el balance mínimo de equilibrio, el cual corresponde al monto mínimo que se debe mantener en una cuenta de ahorro o a la vista para obtener rendimiento, sin que se realice transacción alguna, para generar intereses suficientes, en un mes de treinta (30) días, que cubra los cargos asociados a la misma, de tal manera que al final del mes, no se pierda el capital depositado, ni obtenga beneficios netos.

Cuando en un mes de treinta (30) días, la cuenta presente distintos balances para la aplicación de intereses y para el cobro de cargos y comisiones y no se pueda determinar un saldo en el que

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023 Página: 58 de 92

dichos conceptos se compensen, según lo indicado en el párrafo anterior, se debe considerar como saldo mínimo de equilibrio, aquel monto en el que se registre el menor rendimiento.

Los saldos mínimos de equilibrio serán publicados en los tarifarios, siguiendo los criterios establecidos en este instructivo.

### 7.9.2. Metodología para determinar el interés nominal

Para los productos activos y pasivos la metodología para determinar el interés nominal será la siguiente:

#### a. Cálculo de los intereses de las operaciones activas

Las EIF deberán calcular los intereses de sus operaciones activas, sobre el saldo insoluto de capital y en el caso de las tarjetas de crédito, sobre el saldo insoluto promedio diario de capital, excluyendo para dichos cálculos los intereses, comisiones y otros cargos asociados, sobre la base de trescientos sesenta (360) días.

$$\text{Cálculo de interés operaciones activas} = \frac{\text{Saldo insoluto} \times \text{Tasa de interés nominal anual}}{360 \times \text{días transcurridos}}$$

Las entidades de intermediación financiera en sus operaciones de créditos no podrán cobrar interés por adelantado.

#### b. Cálculo de los intereses de las operaciones pasivas

Las entidades de intermediación financiera deberán calcular los intereses de sus captaciones sobre el balance promedio diario, en base a trescientos sesenta (360) días.


$$\text{Cálculo de interés operaciones pasivas} = \frac{\text{Balance prom. diario} \times \text{Tasa interés nominal anual}}{360 \times \text{días transcurridos}}$$

### 7.10. Estandarización en la presentación de la información

Las entidades y los terceros contratados deben cumplir con los formatos indicados en el presente instructivo, a los fines de presentar la información cuantitativa y cualitativa, sobre los productos y servicios ofertados y contratados.

Estos formatos son de uso obligatorio por parte de las entidades y los terceros contratados y estarán disponibles, para su descarga en el Portal SB Interactivo los siguientes:

- d) Tarifarios de productos y servicios;
- e) Las tablas de amortización; y

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 59 de 92

f) Recibos de pago y descargos.

### 7.10.1. Tarifarios de productos y servicios

La información cuantitativa o cualitativa divulgada en los tarifarios de productos y servicios y de gastos y servicios legales extrajudiciales, así como su modificación, será plenamente transparente, de modo que facilite la comparabilidad entre productos de una misma entidad y con otras entidades del sistema financiero. Los tarifarios y la presentación de la información deberán cumplir con el formato y características siguientes:

- a. Redacción en idioma español, con caracteres legibles no inferiores a tres (3) milímetros, que permita su fácil lectura y comprensión.
- b. La información se presentará por cada producto, subproducto o servicio ofrecido, asociando los gastos y servicios legales extrajudiciales estimados que se pudieran generar por su contratación o por incumplimientos.
- c. Indicarán la fecha de su última actualización, fecha de entrada en vigor, así como la periodicidad con que la entidad realiza la revisión de las tarifas.
- d. La información difundida debe coincidir con lo parametrizado en sus sistemas operativos.
- e. El usuario debe ser notificado sobre toda modificación de cargos, comisiones y tarifas, en la forma y plazos establecidos en el Reglamento siempre que las modificaciones representen un incremento respecto a lo pactado. La notificación indicará el momento a partir del cual la modificación entrará en vigor. Cuando se trate de cargos y comisiones o gastos de ejecución periódica, el cobro incrementado resultará aplicable a partir del siguiente período luego de vencido el plazo de preaviso.
- f. Segregar por tipos de clientes y por tipo de producto o servicio la información sobre tasas, cargos, comisiones, seguros, gastos legales y demás costos relativos a los productos y servicios ofertados, los cuales serán referidos a través de conceptos que definan su hecho generador y estandarizados en la medida en que ello resulte posible.
- g. Los conceptos cobrables correspondientes a productos y servicios opcionales deberán tener la indicación “opcional” junto a cada concepto.
- h. Deberán incluirse junto a cada producto o servicio sus beneficios, en forma separada y visible.
- i. Cuando algún costo sea de aplicación periódica, deberá expresarse su periodicidad adyacente al monto o porcentaje del costo. No se permite el uso de asteriscos que dirijan a otro espacio de la página u otro lugar en el tarifario.
- j. Cuando los costos se presenten en términos porcentuales, los tarifarios deben incluir el método de cálculo.
- k. No podrán incorporarse costos relacionados a productos y servicios que sean ofertados por empresas del grupo financiero al que pertenece la entidad, a menos que tal producto o servicio sea complementario del ofrecido por la entidad (p.e. pólizas de seguro).

**Párrafo:** Las entidades deberán mantener en sus páginas web un histórico de las versiones anteriores de los tarifarios por un período mínimo de tres (3) años, contado a partir de la fecha

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023 Página: 60 de 92

en que la versión revisada entre en vigor. En caso de no tener una página web, estos tarifarios no vigentes deben estar a disposición de los usuarios en las oficinas de atención al cliente.

### Información mínima del Tarifario


- a. Nombre de la entidad.
- b. Fecha de emisión, modificación y entrada en vigor, según sea el caso.
- c. Nombre del producto o servicio, subproducto o servicios asociados al mismo.
- d. Modalidad del producto o servicio, que permita diferenciarlo de otros productos similares.
- e. Tasa anual efectiva activa o pasiva de cada producto, diferenciada por moneda y por plazos (deberá presentarse primero que la tasa nominal del producto).
- f. Tasa de interés anual nominal.
- g. Cargos, comisiones y gastos, seguros e impuestos aplicados a cada producto, expresado en porcentaje o monto fijo y la periodicidad de los pagos, cuando sean de aplicación periódica.
- h. Para productos pasivos: (i) el balance mínimo de equilibrio de cada producto, señalando el concepto de este conforme se establece en el presente instructivo; (ii) el balance mínimo para mantener la cuenta abierta.
- i. Identificar cargos y comisiones que aplican a productos y servicios opcionales.
- j. Penalidades aplicables en caso de incumplimiento, como atrasos, abonos extraordinarios, cancelaciones anticipadas, entre otros, así como el método de cálculo, cuando aplique.
- k. Gastos y servicios legales extrajudiciales estimados, por incumplimiento u cualquier otro costo de igual naturaleza asociado a los productos y servicios.
- l. Costos relativos a los gastos de formalización del contrato, desglosados por concepto.

### 7.10.2. Tabla de Amortización o Cronograma de Pagos

En los productos activos bajo el sistema de cuotas debe entregarse un cronograma de pagos, que deberá contener como mínimo:

1. Monto total de la obligación que debe ser igual a la suma del monto del principal, el monto de intereses, el monto de los cargos o comisiones y gastos que corresponda pagar al usuario.
2. Número de cuotas o pagos a realizar y su periodicidad.
3. Fecha de pago.
4. Monto de la cuota, con desagregación de los conceptos que la integran, tales como la amortización del monto del principal, el monto de intereses, comisiones o gastos si los hubiere, prima de seguro (si aplica) y otros cargos opcionales aceptados por el usuario, señalando el monto total a pagar por cada uno de estos conceptos.
5. La tasa de interés efectiva.
6. Capital restante por efecto de la aplicación de cada cuota.

La Tabla de Amortización deberá de contener la siguiente leyenda:

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE	1ra versión
	LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 61 de 92

*“Esta tabla de amortización es una proyección, la cual puede variar entre otros factores por: el aumento o reducción de tasa de interés, abonos extraordinarios, atrasos de parte del usuario respecto del calendario de pagos definido, pagos incompletos, cambios en la fecha estipulada de pago a solicitud de los usuarios, entre otras.”*

Las entidades estarán obligadas a proporcionar de forma gratuita al usuario la Tabla de Amortización en el momento de la contratación, así como en situaciones en las que se produzcan cambios en la tasa de interés, se realicen pagos o abonos extraordinarios, y en cualquier circunstancia en la que los usuarios lo soliciten.


### **7.10.3. Recibos de pago y descargo**

Los recibos de pagos y descargos deberán ser emitidos, independientemente del medio por el que se haya realizado la operación, con una tipografía de por lo menos 6 puntos y deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

- a. Identificación de la entidad y sucursal donde fue efectuada la operación y, cuando se realicen a través de medios alternos (subagentes bancarios o cajeros automáticos), la identificación del establecimiento o cajero;
- b. Número único de identificación de la operación;
- c. Monto, fecha y hora de la operación;
- d. Tipo de operación efectuada y moneda en que se realizó;
- e. Número de producto afectado por la transacción;
- f. Cargos o comisiones cobrados, segregados e identificados por concepto;
- g. En las órdenes de pago que no sean originadas y liquidadas en moneda nacional y operaciones de cambio, indicar el tipo de cambio aplicado a la conversión.
- h. Leyenda que indique el descargo por los valores recibidos, conforme se indica a continuación: “Recibo de Descargo por los Valores Indicados en este Comprobante”.
- i. Cuando se trate del saldo o cancelación de una operación, en adición al cumplimiento de lo indicado en el literal h, deberá indicarse el plazo en el cual la entidad dará descargo definitivo de la obligación, luego de la aplicación del pago y comprobación de que no existen balances pendientes.

Cuando las transacciones se realicen por medios electrónicos, el canal utilizado deberá permitir la descarga, almacenamiento e impresión del comprobante.

Cuando se trate de soportes impresos, los comprobantes deberán ser de calidad suficiente que garanticen que no se borren o deterioren por causas imputables a la entidad, en un plazo de por lo menos 90 (noventa) días a partir de su emisión. Las entidades deberán advertir al usuario sobre la posibilidad de que se borren las informaciones con el transcurrir del tiempo.

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 62 de 92

## VIII. LA OFERTA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIO

### 8.1. Mensaje publicitario

Salvo que del contexto de su contenido resulte evidente, todo mensaje publicitario deberá referir este carácter en su contenido, de forma que no se confunda con otros mensajes no publicitarios. Al momento de definir y diseñar los mensajes publicitarios para sus estrategias de promoción y oferta para la adquisición o el uso de productos y servicios, las entidades siempre darán preminencia a los intereses de los usuarios, y en todo caso deberán tener en cuenta la complejidad del producto o servicio que será ofrecido, el público objetivo al que se dirigirán y las características de los canales de difusión utilizados.

El contenido de los mensajes publicitarios estará sujeto a las directrices, estándares y formatos establecidos en este instructivo para la transparencia y divulgación de información.


Las entidades deberán abstenerse de incluir en los mensajes publicitarios información ambigua, sesgada, incompleta o contradictoria, que conduzca a error o confusión o inflencie el accionar del destinatario, y no omitirán, ocultarán o restarán preminencia a la información necesaria o relevante para que éste pueda adoptar una decisión relativa a su comportamiento económico con el debido conocimiento de causa.

Se considerará necesaria o relevante, para la toma de decisión del usuario, sin que la enumeración sea limitativa la información siguiente:

1. Naturaleza o propósito y características del producto o servicio de que se trate.
2. Riesgos asociados a los productos y servicios.
3. Tasa Anual Efectiva para los productos activos y pasivos, incluyendo todos sus componentes conforme lo dispuesto en este instructivo.
4. Tasa Anual Nominal para los productos activos y pasivos.
5. Costos vinculados con el acceso, mantenimiento o cancelación del producto o servicio.
6. Condiciones de acceso o de restricción de la oferta y del producto o servicio, si hubiere.
7. Identidad de la entidad responsable de la publicación y su número de registro en la forma prescrita por la normativa vigente.
8. Período de vigencia o fecha límite de la oferta, cuando aplique, así como cualquier otra variable a la que éste estuviere condicionado.
9. Un enlace a la página web presentado en forma destacada, que dirija en forma directa al destinatario a la información completa del producto o servicio y cuya divulgación es requerida en este instructivo.
10. Datos de contacto de la entidad para que el destinatario obtenga más información.

**Párrafo I.** Para los fines de comunicar adecuadamente a los destinatarios de los mensajes publicitarios, la información mínima indicada en el párrafo precedente tendrá preminencia sobre cualquier otra a la que la entidad le conceda este carácter, no debiendo ser sustituida u opacada



	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE	1ra versión
	LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 63 de 92

por la entidad si el canal utilizado no establece limitaciones que pudieren afectar la inclusión de toda la información.

**Párrafo II:** Cuando se prevea la inclusión de información de carácter secundario en los mensajes publicitarios, estos deberán presentarse en forma menos destacada y no podrán contradecir el contenido del mensaje principal ni limitarlo.

## 8.2. Público objetivo

Para el desarrollo del contenido de las campañas o mensajes publicitarios destinados a la promoción y oferta de adquisición o uso de productos o servicios, las entidades deben considerar el público al que está dirigido, basándose en la información recopilada sobre las personas que lo conforman y ajustarse a las características de cada tipo de público.

La selección del público supondrá que previamente la entidad haya recabado y documentado adecuadamente, respecto de cada persona objetivo, datos suficientes y pertinentes sobre sus metas financieras, consistencia del producto o servicio con sus necesidades y las circunstancias que determinarán su capacidad para mantener el producto o servicio.

El proceso de selección deberá sustentarse en estrategias que antepongan los intereses del usuario a los de la entidad, a fin de evitar prácticas inadecuadas de mercadeo o comercialización, o abuso de la posición dominante por parte de esta última.

La recopilación y uso de los datos de las personas para la estructuración de campañas o mensajes publicitarios debe efectuarse en forma legal, ética y no excesiva en lo que respecta a su privacidad.

**Párrafo.** Las entidades se abstendrán de utilizar sus herramientas de tecnología, analítica de datos y de comportamientos para perfilar el envío de campañas o mensajes publicitarios en forma imprudente o que abrume a los usuarios.

## 8.3. Campañas y mensajes publicitarios destinados a la promoción y oferta de adquisición o uso de productos o servicios

Las entidades serán enteramente responsables del contenido de toda campaña y mensaje publicitario destinado a la promoción y oferta de adquisición o uso de sus productos y servicios, aun cuando utilicen terceras personas para su desarrollo, publicación, promoción o uso.

Toda campaña o mensaje publicitario estará sujeto a la supervisión a posteriori, a excepción de los destinados a la captación de recursos del público, los cuales estarán sujetos al régimen de autorización previa, conforme lo previsto en la regulación vigente.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 64 de 92

Todo material impreso, digital u oral utilizado para promocionar u ofrecer la adquisición o uso de los productos o servicios de la entidad, y la forma de presentarlos no deberá:

- a) contener información falsa o engañosa,
- b) omitir información que sea necesaria y relevante para que el destinatario pueda tomar la decisión de adquirir o usar el producto o servicio de que se trate, y
- c) consignar condiciones que restrinjan el derecho de libre elección.

Al momento de seleccionar el contenido del material, las entidades deberán dar más preminencia a la revelación de la información necesaria o relevante que la otorgada a las promesas de recompensa que desean resaltar sobre los productos o servicios.

Las condiciones de acceso o restricción a la oferta o al producto o servicio que se presenten deben ser explicadas en forma clara. El contenido de las campañas o mensajes publicitarios deberá ser desarrollado de forma tal que permita la comparación del costo total o el retorno neto, según el caso, del producto de que se trate.


La información sobre el costo o retorno neto del producto deberá presentarse en forma de Tasa Anual Efectiva (TAE), debiendo incluir los componentes indicados en este instructivo, comprendidas las comisiones, impuestos y cualquier otro tipo de gasto que deba abonar el usuario para su contratación o mantenimiento y, en el caso de los créditos, el costo de los servicios accesorios cuya contratación sea obligatoria para su obtención o para obtenerlo en las condiciones ofrecidas, en particular las primas de seguro.

Estos elementos deberán presentarse de forma tal que no generen confusión sobre la diferente naturaleza y utilidad de la TAE.

La Tasa Anual Efectiva será presentada mediante un ejemplo representativo, determinado en forma clara, concisa y destacada respecto de la Tasa Nominal, para captar la atención de los destinatarios. En caso de existir circunstancias que puedan alterar la TAE (p.e. existencia de un tipo de interés fijo durante un tiempo determinado), el mensaje publicitario las mencionará, con indicación del plazo en el que esta podrá sufrir variación.

Cuando la tasa de interés sea variable se deberá hacer referencia a la TAE bajo la condición "Variable" con la adecuada relevancia y claridad, al índice de referencia aplicable y la periodicidad de la revisión. En estos casos el ejemplo representativo deberá indicar la advertencia de que la TAE variable se ha calculado bajo la premisa de que los índices de referencia no varían y, por tanto, variará con las revisiones del tipo de interés.

En el caso de productos pasivos o activos no sujetos a pago de intereses, pero sí a comisiones u otros gastos que habrán de ser detallados, se deberá incluir en forma destacada la expresión "sin interés" junto a la TAE resultante, de modo que el destinatario comprenda adecuadamente el costo del producto.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 65 de 92

Cuando la campaña o mensaje publicitario se refiera a productos o servicios considerados como opcionales según la regulación vigente o las normas internas de la entidad, esta condición deberá ser revelada en su contenido de manera destacadamente visible.

Las entidades se abstendrán de utilizar expresiones que promuevan ventajas que no se correspondan con lo que realmente obtendrá el usuario al aceptar lo ofertado, tales como, sin que la presente enumeración sea limitativa, las siguientes: “sin interés”, “libre de costo o sin costo”, “comience a pagar en XX meses”, “no se requiere depósito inicial”, “el más bajo del mercado”, “cero comisiones”, “sin gastos de cierre”, entre otras similares, salvo que su uso esté sujeto al cumplimiento práctico completo y efectivo por parte de la entidad.


**Párrafo:** No podrá ser utilizado el énfasis bajo forma de colores, tipos y tamaños de letras, botones, fondos llamativos y cualquier otro mecanismo con el propósito de dirigir el comportamiento del usuario hacia la adquisición o uso del producto o servicio. Asimismo, queda prohibido el uso de estos elementos con el objetivo de dificultar al usuario la lectura de las informaciones fundamentales para una toma de decisión informada.

#### **8.4. Políticas de comunicación comercial, procedimientos y control**

Las entidades deberán contar con políticas de comunicación comercial y procedimientos sobre el diseño y utilización de campañas y mensajes publicitarios destinados a la promoción y oferta de adquisición o uso de productos o servicios, que definan en forma clara y completa los lineamientos, controles mitigantes de los riesgos derivados de la actividad publicitaria, roles y responsabilidades de supervisión, mecanismos de monitoreo, protocolos para gestión de reclamos y régimen sancionatorio aplicable, que salvaguarden el cumplimiento de lo establecido en este instructivo y el Reglamento, y que, por tanto garanticen a estos últimos el acceso a información exacta, oportuna, completa y detallada para una toma de decisión informada, así como a canales e instancias que les permitan complementar o aclarar su conocimiento sobre la información recibida, y presentar quejas y reclamos por violación a sus derechos.

Las entidades deberán disponer de una política de comunicación comercial que contenga, por lo menos, los siguientes aspectos:

- a. Una descripción de la actividad publicitaria desarrollada por la entidad.
- b. La normativa interna y sectorial aplicable a la actividad publicitaria.
- c. La designación de las áreas funcionales que serán responsables de la revisión y aprobación del contenido de las campañas y mensajes publicitarios, con indicación clara y precisa de los roles y responsabilidades del personal actuante.
- d. Descripción detallada del procedimiento para la revisión y aprobación de las campañas o mensajes publicitarios.
- e. Los mecanismos de comunicación de las áreas funcionales con la Alta Gerencia y la Junta de Directores.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 66 de 92

- f. Descripción detallada del procedimiento y controles internos establecidos para la protección de los derechos de los usuarios y mitigación de los riesgos derivados de la actividad publicitaria.
- g. Indicación del modo en que se garantiza el conocimiento de las políticas y procedimientos a todas las áreas involucradas en la actividad.
- h. Descripción detallada del procedimiento para el retiro de la publicidad sobre los productos o servicios que ya no estén disponibles al público.
- i. Protocolo para la protección y uso adecuado de los datos personales en los procesos de promoción de la venta o el uso de productos y servicios.

Las entidades deberán establecer procedimientos, mecanismos y controles que garanticen, sin que la presente enumeración sea limitativa, lo siguiente:

- a. Que el contenido y el formato de las campañas y mensajes publicitarios se ajustan a lo previsto en la normativa que los regula y que se adaptan a las características del público objetivo al que se dirigen.
- b. Asegurar la revisión de las campañas y mensajes publicitarios por parte de las áreas funcionales de la entidad, designadas a estos efectos en la política de comunicación comercial.
- c. Crear y mantener un registro interno actualizado de las campañas y mensajes publicitarios, de conformidad con lo que se indicará más adelante en la sección “Control de la publicidad”.
- d. Cuando corresponda, llevar a cabo un control y seguimiento efectivo del desempeño de sus proveedores de servicios en el ámbito de la actividad publicitaria, para garantizar su cumplimiento con lo dispuesto en este Instructivo y el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.
- e. La ejecución en tiempo y forma de las notificaciones recibidas para el cese o rectificación de los mensajes publicitarios a requerimiento de la Superintendencia.

La entidad deberá asegurarse que el contenido y formato de los mensajes publicitarios difundidos a través de terceros se ajustan a sus instrucciones expresas.

### **8.5. Rol del Consejo y la Alta Gerencia**

El Consejo será el responsable de aprobar la política de comunicación comercial, que deberá contar con la recomendación favorable del órgano que desempeñe la función de cumplimiento, y mantenerse actualizada y a disposición de la Superintendencia.

Será responsabilidad de la Alta Gerencia implementar y dar seguimiento a los procedimientos y controles necesarios para hacer efectiva la aplicación de la política de comunicación comercial y el cumplimiento de sus procedimientos, así como asignar los recursos requeridos para la ejecución eficiente de las labores, estableciendo en forma clara y precisa sus roles y responsabilidades.

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE	1ra versión
	LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 67 de 92

## 8.6. Control de la publicidad

Las entidades mantendrán un registro actualizado, de la documentación correspondiente a cada una de las campañas y mensajes publicitarios difundidos, clasificados por años e identificados por el número de orden correlativo y el nombre comercial.

En el expediente correspondiente a cada campaña o mensaje publicitario deberá figurar, por lo menos, la siguiente información:

- a. **Datos generales de la campaña:** fecha de inicio y de cierre, ámbito territorial de aplicación, descripción detallada del público objetivo y relación de los medios de comunicación y soportes publicitarios utilizados para su difusión.
- b. **Información específica sobre los mensajes publicitarios:** se conservará, al menos, un ejemplar de todos los mensajes publicitarios con distinto contenido (incluyendo las aclaraciones o advertencias legales) o formato (cuña de radio, anuncio televisivo, banner, mensajes para redes sociales, etc.) difundidos durante la campaña, en el formato original o en formato electrónico que permita su reproducción.

Adicionalmente, cuando proceda:

- c. Se incluirá una relación de los distintos tamaños o espacios de duración en los que se haya difundido el mensaje publicitario (por ejemplo, en los casos de anuncios en televisión o cuñas publicitarias en radio, etc.).
- d. Se identificarán los intermediarios que hayan participado en la difusión de los mensajes publicitarios sobre los productos o servicios bancarios ofrecidos.

Se deberá registrar la información de control sobre la campaña o el mensaje publicitario:

- a. Fecha y documentación acreditativa de la revisión y aprobación por las áreas funcionales de la entidad designadas a estos efectos en la política de comunicación comercial.
- b. Por lo menos, un ejemplar de todas las piezas publicitarias con distinto mensaje (incluyendo las aclaraciones o advertencias legales) o formato (cuña de radio, anuncio televisivo, banner, mensajes para redes sociales, etc.) difundidos.
- c. Cuando aplique, copia de los requerimientos de cese o rectificación de mensajes publicitarios difundidos durante la campaña notificados por la Superintendencia.

Los registros se conservarán por el periodo prescrito por el artículo 51 de la Ley Monetaria y Financiera, debiendo estar disponibles cuando la Superintendencia los requiera.

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023 Página: 68 de 92

### 8.7. Canales de divulgación del material publicitario


Las entidades determinarán los canales por los que difundirán su material publicitario siempre que estos garanticen el acceso a la información y su cómoda y completa lectura en condiciones de igualdad entre las personas que conforman el público al que está dirigido, así como el cumplimiento de los lineamientos previstos en este Instructivo y el Reglamento relacionados con la transparencia y equilibrio de los intereses de las partes, considerando lo siguiente:

1. Ante limitaciones de espacio o tiempo la entidad utilice recursos visuales, sonoros o audiovisuales y, cuando ello no resultare posible, remita en forma directa a fuentes de información alternativas que contengan los datos completos, exactos y actualizados que deben ponerse en conocimiento del usuario para una toma de decisión informada, debiendo garantizar la posibilidad de extracción íntegra de cualquiera de estos datos. En caso de que las entidades utilicen enlaces virtuales, deben monitorear y asegurar su funcionamiento continuo para la accesibilidad permanente a estas fuentes por parte del usuario.
2. Su uso tenga como propósito la omisión de información necesaria y relevante para el conocimiento del producto o servicio, o para la toma de decisión del destinatario sobre su adquisición o uso.
3. No se utilicen mecanismos de atracción publicitaria manifiestamente incompatibles con la protección de los intereses del destinatario, mediante la incorporación de elementos visuales que distraigan o desincentiven la lectura de la información prevista para el conocimiento del producto o servicio, o para decidir su adquisición o uso.
4. No se utilicen mecanismos que dirijan el comportamiento económico del usuario en favor de los intereses de la entidad.
5. Se publiquen los datos de contacto del proveedor del producto o servicio para fines de consultas por parte de los usuarios.
6. Se evite el uso de fondos que opaquen el tipo de letra utilizado.

### 8.8. Monitoreo de la publicidad

Las entidades deberán establecer mecanismos de monitoreo, supervisión y control del contenido difundido a través de sus distintos canales, a fin de gestionar los riesgos derivados de la actividad publicitaria y asegurar el cumplimiento de lo establecido en este Instructivo y el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.

Los riesgos derivados de la actividad publicitaria deberán ser objeto de revisión periódica de conformidad con el marco de control interno y de gestión de riesgos definidos por la entidad.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 69 de 92

Las entidades podrán utilizar herramientas convencionales, así como de tecnología de la información y analítica de datos para medir y mejorar la calidad del diseño y publicación del contenido de las campañas o mensajes publicitarios, en beneficio de los usuarios destinatarios de la información o mensaje publicitario.

Para el caso de canales audiovisuales las entidades deberán considerar lo siguiente:

1. Incorporar la información de manera oral cuando el espacio o tiempo del canal empleado sea limitado, debiendo tener en cuenta que el mensaje se transmita en forma clara y entendible.
2. Establecer tiempos razonables y suficientes para la permanencia de la información necesaria o relevante que permita al destinatario su escucha o lectura, según el caso, así como su a información.

Sin desmedro del canal empleado, las entidades deberán informar sobre la existencia de una página web en la que el destinatario podrá consultar la campaña o mensaje publicitario o la información contenida en ellos cuando esta no tenga una vigencia limitada, así como los medios de contacto para obtener más información.

Cuando el mensaje publicitario sea difundido a través de medios digitales y redes sociales, y éste se vea afectado por las limitaciones de peso, formatos, tamaños o caracteres, no resultando posible incluir información completa sobre las características y riesgos, deberá por lo menos informarse lo siguiente:

1. Naturaleza o propósito del producto o servicio de que se trate.
2. Identidad de la entidad responsable de la publicación y su número de registro en la forma prescrita por la normativa vigente.
3. La TAE cuando se trate de comunicaciones comerciales sobre depósitos o créditos.
4. Período de vigencia o fecha límite de la oferta, cuando aplique, así como cualquier otra variable a la que éste estuviere condicionado.
5. Condiciones de acceso o de restricción de la oferta y del producto o servicio, si hubiere.
6. Un enlace a la página web presentado en forma destacada, que dirija en forma directa al destinatario a la información específica faltante sobre el producto o servicio y cuya divulgación es requerida en este instructivo.

**Párrafo I.** Previo a la selección de la alternativa precedente para su aplicación en los canales de redes sociales, las entidades deberán agotar el uso de imágenes (archivos gráficos, infografías, etc.) videos (en vivo, animaciones gráficas, etc.) u otros recursos visuales, sonoros o audiovisuales, con el objetivo de superar las limitaciones de caracteres del medio de difusión, haciendo énfasis en el acceso a estos recursos mediante elementos de atracción, por contener información relevante para la comprensión adecuada del producto o servicio.

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE	1ra versión
	LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 70 de 92

**Párrafo II.** El registro que deberá resguardar la entidad sobre cada campaña o mensaje publicitario contendrá, cuando aplique, la justificación técnica de soporte sobre las limitaciones a que se vio sujeto el mensaje por este canal.

**Párrafo III.** Las entidades deben monitorear y asegurar el funcionamiento continuo de los enlaces dispuestos para la accesibilidad permanente a las fuentes de información por parte del usuario.

Las entidades deberán establecer tiempos razonables y suficientes para la permanencia de la información necesaria o relevante en los canales digitales y redes sociales, que permita al destinatario su escucha o lectura, según el caso, así como su comprensión, a fin de garantizar una toma de decisión informada.

### 8.9. Idoneidad del personal de contacto

Las entidades deberán establecer para el personal en contacto con los usuarios, sean estos internos o representantes de personas en quienes se hayan tercerizado servicios, entrenamientos especiales sobre los productos, servicios y beneficios que les permitan proveer a los destinatarios de las publicaciones informaciones claras, completas, detalladas, oportunas y actualizadas sobre por lo menos, sin que la presente enumeración sea limitativa, las informaciones necesarias indicadas en la sección 8.1 y cualquier otra información consignada en los documentos internos que los describen que sea relevante para una toma de decisión informada y mitigación de potenciales inconformidades.

**Párrafo I.** Los programas de entrenamiento se realizarán tomando en consideración la complejidad de los productos, servicios o beneficios, debiendo la entidad establecer mecanismos de monitoreo que permitan validar la comprensión de los conocimientos y su transmisión en forma adecuada.

**Párrafo II.** Las entidades deberán asegurar que los programas de entrenamiento de su personal provistos por terceros contratados cumplan con los objetivos definidos por la entidad.

**Párrafo III.** Estos entrenamientos deberán formar parte de la inducción de todo empleado de nuevo ingreso.

**Párrafo IV.** Las entidades serán enteramente responsables de las consecuencias negativas para los destinatarios que se deriven de la provisión de informaciones en condiciones que no cumplan con lo dispuesto en la parte capital de esta sección, tanto por parte de sus empleados como de los representantes de personas en quienes hayan tercerizado servicios.

En la definición de los perfiles del personal designado para atender las consultas del público relacionadas con las campañas y mensajes publicitarios destinados a la promoción y oferta de adquisición y uso de productos o servicios, las entidades otorgarán preferencia a la capacidad y



	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 71 de 92

experiencia en materia de protección de los usuarios, servicio al cliente y gestión de productos y servicios financieros.

En caso de que el personal contratado no posea la capacidad y experiencia indicada en el parte capital de este artículo, la entidad deberá incorporar en la etapa de inducción, así como en los planes de capacitación anual durante el ciclo de vida de los productos o servicios, entrenamientos o programas de formación relacionados con los temas indicados, según las necesidades detectadas.

La entidad deberá contar con mecanismos de monitoreo que permitan validar la comprensión de los conocimientos y su aplicación adecuada.

Las entidades serán responsables por el uso inadecuado que sus empleados y terceros contratados den a las informaciones contenidas en las campañas y mensajes publicitarios destinados a la promoción y oferta de adquisición y uso de productos o servicios, al momento de interactuar con los destinatarios.

#### **8.10. Presentación de información anualizada**

Cuando las campañas y mensajes publicitarios destinados a la promoción y oferta de adquisición y uso de productos o servicios contengan información sobre tasas, cargos, comisiones u otros costos cuya aplicación periódica sea mensual, deberá expresarlos de manera anualizada.

La incorporación de información en términos mensuales podrá ser agregada junto a la información anualizada, siempre que respecto de esta última se cumplan las siguientes condiciones:

- a. Que se presente antes que la información mensual.
- b. Que el tipo de letra utilizado sea de tamaño mayor que el de la mensual.
- c. Que se utilicen colores y énfasis que la distingan y le den realce.

#### **8.11. Vigencia de la oferta**

Cuando las campañas y mensajes publicitarios se refieran a ofertas sujetas a un plazo de vigencia, y especialmente, cuando la oferta consiste en la gratuidad o exoneración de tasa de interés, cargos, comisiones o cualquier otro costo del producto o servicio, la entidad deberá incorporar en el mensaje de la publicidad, en forma destacadamente visible, su período de vigencia o su fecha de expiración.

**Párrafo I.** La vigencia se contará en días de 24 horas, y terminará a las 12:00 a.m. del último día previsto para ella o del día de su caducidad, sin que se necesaria manifestación alguna de revocación por parte de la entidad.

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE	1ra versión
	LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 72 de 92

**Párrafo II.** En caso de que la entidad no comunique un plazo de vigencia o fecha de expiración, se considerará como vigente por el tiempo que se mantenga la publicación de la información en cualquier medio utilizado por la entidad. Corresponderá a las entidades demostrar, a través de medios fehacientes, que la publicidad había sido retirada para el momento en que el usuario solicitó el producto o servicio de que se trate.

Cuando el plazo de vigencia estuviere condicionado a cualquier otra variable (p.e. existencia de un número limitado de productos, etc.), esta condición deberá indicarse en el cuerpo del mensaje principal con la prominencia adecuada.

Si el mensaje hace referencia a las ventajas de un determinado tratamiento de flexibilización o fiscal, deberán aclararse las condiciones a que está sujeto su otorgamiento.

Durante el plazo de vigencia de la oferta comunicado en la publicación, la entidad no deberá retirar esta última o revocarla.


**Párrafo I.** En caso de que la entidad no haya comunicado un plazo de vigencia o fecha de caducidad, la revocación de la oferta estará sujeta a la notificación por el mismo canal de un plazo de preaviso no inferior a dos días hábiles, contados a partir de su publicación, a cuyo término se entenderá revocada la oferta.

**Párrafo II.** El plazo de preaviso terminará a las 12:00 a.m. del último día hábil previsto para la materialización de la revocación, sin que sea necesaria manifestación alguna por parte de la entidad.

## 8.12. Publicidad engañosa

Se considerarán maniobras de publicidad engañosa, sin que la presente enumeración sea limitativa, las siguientes:

- a. La falta de precisión o concreción de la oferta por haberse redactado el mensaje con:
  - i. referencias genéricas e indeterminadas,
  - ii. ambigüedades,
  - iii. omisión de datos fundamentales sobre el producto o servicio.
- b. La no indicación del período de vigencia o fecha límite de la oferta, cuando aplique, así como cualquier otra variable a la que éste estuviere condicionado.
- c. Referenciar la gratuidad del producto o servicio que esté sujeto a la aplicación posterior de cargos, si no se ha informado transitoriedad de la oferta.
- d. La no referencia a las posibles fluctuaciones del tipo de cambio y su impacto en la operación, en la publicidad de ofertas en moneda extranjera.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023 Página: <b>73</b> de <b>92</b>

- e. Las que generen falsas impresiones o expectativas, que de algún modo actúen a modo de incentivo para la adquisición o uso del producto o servicio ofertado.
- f. Las que puedan crear una apariencia distinta de la realidad sobre las características, funcionalidad, riesgos, costos y duración de la oferta.

La Superintendencia, calificará como engañosa la publicidad, cuando en ella se omita la información sobre los costos del producto o servicio ofertado: Tasa de interés, cargos, comisiones, cargos adicionales o cualquier otro costo asociado, siempre que dicha omisión induzca a error o confusión a sus destinatarios razonables.

### **8.13. Evaluación y supervisión de la actividad publicitaria**

La Superintendencia podrá requerir a las entidades, información específica sobre sus políticas de comunicación comercial y procedimientos sobre el diseño y utilización de campañas y mensajes publicitarios destinados a la promoción y oferta de adquisición o uso de productos o servicios, así como sobre las campañas y publicaciones, con el objetivo de validar su adecuación con la normativa vigente.

La Superintendencia podrá monitorear los canales de publicación utilizados por las entidades, evaluar el contenido de la información divulgada, solicitar las medidas correctivas que correspondan, así como iniciar los procesos sancionadores, en ejercicio de la potestad conferida en el artículo 9, párrafo IV, del Reglamento.

La Superintendencia llevará un registro de las supervisiones que realice en materia de publicidad, elaborará un informe anual y publicará periódicamente información estadística relevante.

Cuando de la evaluación del contenido de una campaña o un mensaje publicitario la Superintendencia determine que la entidad ha incurrido en publicidad engañosa, podrá requerir a la entidad:

- a. Retirar de inmediato la campaña o el mensaje publicitario de todo medio de difusión donde haya sido colocado.
- b. Realizar una rectificación publicitaria o contra publicidad a través del mismo medio y con las características utilizadas originalmente haciendo las aclaraciones pertinentes sobre los incumplimientos en que hubiere incurrido.

La Superintendencia podrá requerir a las entidades, la adopción de medidas correctivas adicionales, para la protección inmediata de los derechos de los usuarios.

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE	1ra versión
	LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 74 de 92

Las medidas previstas en esta sección se adoptarán sin perjuicio del inicio, cuando corresponda, del proceso administrativo sancionador.

En caso de recibir la notificación de un requerimiento de retiro o de rectificación de una campaña o mensaje publicitario, la entidad deberá acreditar el cumplimiento de la medida notificando a la Superintendencia a través del departamento correspondiente dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la recepción de la notificación o podrá objetarlo, en cuyo caso presentará las razones motivadas en las que se fundamenta su objeción, en los dos (2) días hábiles que sigan a la notificación, salvo que la Superintendencia establezca un plazo distinto, teniendo en cuenta las circunstancias concretas relativas al contenido, a los medios de comunicación y formatos empleados, o a los potenciales riesgos derivados de la campaña o mensaje publicitario de que se trate.

Si como parte de los alegatos formulados por la entidad esta indicare que cuenta con un informe de consulta previa emitido por la Superintendencia, antes de dar eficacia al requerimiento notificado, evaluará y se pronunciará al respecto en un plazo de tres (3) días hábiles y el resultado de la investigación será ponderado al momento de adoptar la decisión, juntamente con las demás piezas que conforman el expediente.


Una vez analizados los documentos que conforman el expediente administrativo o transcurrido el plazo previsto sin que la entidad hubiese formulado alegatos, la Superintendencia le notificará la confirmación del requerimiento, su modificación en lo que proceda o el archivo de las actuaciones, según corresponda, lo que pondrá fin al procedimiento.

**Párrafo.** Si la decisión que ponga fin al procedimiento confirma el requerimiento de cese o rectificación, de la publicidad, en todos o algunos de sus términos, que será notificada a la entidad quien deberá cumplir de manera inmediata, sin perjuicio de la posibilidad de interponer el recurso administrativo correspondiente, a menos que la Superintendencia establezca en esta un plazo distinto.

## IX. CONTRATACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

### 9.1. Canales de contratación

La contratación de productos y servicios podrá efectuarse por medio de canales presenciales o digitales, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente. Independientemente del canal utilizado para la contratación, la provisión de los productos y servicios debe efectuarse mediante acuerdos escritos, con firma autógrafa o digital según corresponda, huella dactilar en caso de no saber firmar o estar impedido de hacerlo o cualquier otro mecanismo que sea previsto por la ley.

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 75 de 92

### 9.1.1. Contratación electrónica

Para la contratación de productos o servicios a través de medios electrónicos o digitales, las entidades deben garantizar que cuentan con los mecanismos adecuados que permitan:

- a. Validar la identidad de los usuarios sin comprometer sus datos personales;
- b. Garantizar al usuario la accesibilidad de la información, permitiendo su descarga y almacenamiento.
- c. La posibilidad de suspender el proceso para continuar en un momento posterior;
- d. Registrar la aceptación o consentimiento del usuario y asegurar su conservación;
- e. Entregar los contratos suscritos y sus documentos accesorios a través de medios que permitan su descarga y almacenamiento, así como la identificación de la firma y fecha de suscripción.

Asimismo, las entidades estarán obligadas a observar los siguientes lineamientos:


- a. Utilizar herramientas y técnicas que induzcan a que el usuario lea hasta el final los términos y condiciones de contratación previo a su aceptación, tales como, sin que la enumeración sea limitativa, permitir el desplazamiento a través del texto (*scroll down*) y casillas de confirmación de lectura, opciones de salto de sección, entre otras.
- b. Abstenerse de utilizar elementos gráficos que dirijan al usuario a la elección de determinadas opciones.
- c. Presentar en forma separada la información del producto principal y el (los) producto(s) accesorio(s) o complementario(s), en los casos de ventas cruzadas.
- d. Abstenerse de imponer barreras a la cancelación del producto o servicio por vía electrónica o digital.
- e. Informar al usuario sobre el derecho de reclamación de que dispone contra la vulneración de lo pactado, así como el proceso y los canales para su ejercicio.

### 9.2. Información en la etapa precontractual

Previo a la contratación, las entidades proporcionarán oportunamente a los usuarios toda información sobre el producto o servicio que desean contratar, así como toda la información pertinente que estos soliciten durante el período que transcurre hasta la celebración del contrato.

Las entidades proporcionarán a los usuarios los formatos de contratos de adhesión, sus documentos accesorios y toda información adicional que les permita evaluar si el producto o servicio es apropiado para sus necesidades y capacidad financiera, a fin de garantizar un consentimiento informado, incluyendo al menos la información siguiente:

- a) Lista detallada del costo, que incluya tasas de interés, cargos y comisiones relacionados.
- b) Proyecciones simuladas de las cuotas del producto que reflejen en forma desagregada su costo, en los casos que aplique.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 76 de 92

- c) Beneficios.
- d) Riesgos.
- e) Plazos.
- f) Obligaciones.
- g) Uso responsable.
- h) Procedimiento y requisitos para la celebración del contrato.
- i) Cualquier otra disposición que la Superintendencia emita a través de sus instrumentos regulatorios.

La información sobre los productos y servicios que ofrecen se presentara en forma clara, precisa y completa y debe ser accesible a través de cualquiera de los canales disponibles de la entidad.

Las entidades deberán indicar a los usuarios los canales a través de los cuales pueden obtener información actualizada sobre las tarifas y costos, así como cualquier modificación que pueda realizarse durante la vigencia del contrato.

### **9.3. Hoja resumen del contrato**

Las entidades deberán poner a disposición de los usuarios una Hoja Resumen del contrato a ser suscrito mediante soporte impreso o digital.

La hoja resumen, se redactará en un lenguaje sencillo, claro y entendible para los usuarios, con una extensión máxima de dos páginas en donde se establecerán los términos y condiciones más importantes sobre la contratación del producto o servicio financiero. Su contenido se redactará según corresponda a la operación, producto o servicio contratado y debe considerar como mínimo la información señalada en este instructivo y los formatos que publicará la Superintendencia.

### **9.4. Información en la etapa de suscripción y formalización del contrato**

Las entidades, al momento de la contratación cumplirán con los siguientes aspectos:

#### **9.4.1. Entrega de documentos al usuario**

Las entidades deberán entregar a los usuarios el contrato suscrito, la hoja resumen y todo documento accesorio o complementario asociado, ya sea de manera presencial o por medios digitales, a elección del usuario.

La hoja resumen sobre los productos y servicios contratados, incluyendo los complementarios, que hayan sido entregados en la etapa precontractual, serán nuevamente entregados durante la contratación, libre de costos, siempre que el usuario las requiera.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 77 de 92

Los tarifarios que deben ser entregados junto al contrato, se limitarán a los costos correspondientes al producto o servicio objeto de suscripción, a fin de evitar carga cognitiva al usuario sobre informaciones no vinculadas.

Será responsabilidad de la entidad validar con el usuario que aún conserva los ejemplares entregados en la etapa precontractual, y hacerlo constar en el medio utilizado para evidenciar la entrega de los documentos al momento de la contratación.

Al momento de la contratación, los ejemplares de la documentación que corresponden al usuario, conforme la regulación vigente, podrán ser provistos en formato impreso o a través de medios digitales o electrónicos. La entrega de la información debe producirse en tiempo real, debiendo la entidad proveer los datos de contacto de sus representantes para que el usuario comunique cualquier anomalía respecto de la entrega.

Las partes podrán convenir contractualmente el canal de entrega de esta información, poniendo a disposición de los usuarios, sin perjuicio de otros que la entidad o el usuario convengan, pueden ser los siguientes:

- a. Las oficinas de atención al público de la entidad
- b. El domicilio establecido por el cliente.

En caso de elección de medios electrónicos, la entidad debe garantizar que dicho canal: i) permita la lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios de los documentos y ii) cumpla los criterios de seguridad para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los documentos, de acuerdo con la normativa vigente sobre seguridad de la información.

#### **9.4.2. Documentos accesorios o complementarios del contrato**

De manera enunciativa y no limitativa, se entenderá como documentos accesorios o complementarios a la contratación, los siguientes:

1. Contrato.
2. Hoja resumen de puntos claves del contrato.
3. Tarifario de productos y servicios.
4. Tabla de amortización.
5. Tarifario de gastos legales y extrajudiciales.
6. En caso de que aplique:
  - Pagarés.
  - Carta de autorización de débito.
7. Documentos relativos a la contratación de productos ofrecidos por un tercero a través de la entidad.
8. Cualquier otro documento incorporado por referencia en el contrato, o que determine la entidad o la Superintendencia en el marco de la regulación vigente.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 78 de 92

### 9.4.3. Plazo para entrega de documentos contractuales

La entrega y/o puesta a disposición del contrato incluyendo la hoja resumen, así como cualquier otra información que corresponda, debe realizarse en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas. Cuando se requiera la firma del representante y el ejemplar notariado, el plazo se podrá extender hasta a un máximo de diez (10) días desde la fecha de suscripción del contrato, entregando de forma inmediata, vía electrónica o en soporte físico duradero, el ejemplar firmado por el usuario.

Las entidades conservarán los contratos suscritos y documentos que le acompañen, así como la constancia de su entrega o en su defecto de la puesta a disposición del usuario por un medio fehaciente, en la forma y plazo dispuesto en la normativa vigente.

En los casos de productos o servicios prestados por terceros y comercializados a través de la entidad, esta deberá entregar toda documentación correspondiente a estos.


Los usuarios podrán solicitar en todo momento de la relación contractual. el acceso a toda información asociada al producto o servicio contratados, los cuales deberán ser entregados gratuitamente a los usuarios a través de los canales en que fue efectuada relativa a los movimientos, los estados de cuenta y comprobantes de pago, los cuales deberán ser entregados gratuitamente a los usuarios a través de los canales en que fue efectuada la solicitud o por el canal elegido por el usuario.

### 9.5. Información posterior a la suscripción del contrato

Las entidades deberán garantizar la entrega, por medios impresos o digitales conforme elección del usuario, de toda información vinculada a los productos y servicios contratados, concernientes, más no limitadas a:

- a. Ejemplar original del contrato suscrito y sus documentos accesorios, libre de costos. Cuando el documento haya sido suscrito con firma ológrafa, la entrega no podrá efectuarse por vía digital.
- b. Ejemplares adicionales de documentos suscritos y sus accesorios.
- c. Comprobantes de los pagos y transacciones realizados por los usuarios a través de ventanilla, banca por internet, cajeros automáticos y subagentes bancarios.
- d. Las notificaciones de las modificaciones a los aspectos establecidos en el contrato como variables o no.
- e. Un resumen de todos los intereses cobrados/pagados (según el caso) y los cargos y comisiones aplicados en el año anterior.
- f. Información sobre mejoras implementadas respecto de los productos y servicios contratados con impacto en las condiciones pactadas, comprendidos los complementarios.



	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 79 de 92

- g. Notificaciones de las decisiones emitidas sobre sus reclamaciones, así como de las rectificaciones realizadas en cumplimiento de sus decisiones y las emitidas por Superintendencia, incluyendo las confirmaciones de estas últimas por Junta Monetaria o los tribunales.
- h. información previa sobre el impacto que tendrían en las condiciones pactadas situaciones referentes a modificaciones sobre lo contratado, cancelaciones y abonos anticipados, incumplimientos de obligaciones.
- i. Información sobre los requisitos exigidos para la tramitación de solicitudes relacionadas con, más no limitadas a, modificaciones o cancelaciones de productos o servicios, presentación de quejas o reclamaciones, consultas de información financiera que reposen en las entidades o hayan sido reportadas a la Superintendencia o las Sociedades de Información Crediticia.
- j. Liberalización de garantías de obligaciones saldadas.
- k. Notificaciones de alertas sobre transacciones sospechosas y violación a la privacidad y seguridad de su información o su tentativa.
- l. Las entidades deberán publicar de forma destacada en sus tarifarios la gratuidad de toda información que sea entregada vía digital y el costo de impresión del segundo y sucesivos ejemplares físicos, debiendo informarlo al usuario al momento del requerimiento.

De conformidad con el literal d) del artículo 7 del Reglamento, las entidades deben mantener a disposición del Usuario las informaciones sobre el estado de sus productos, con el detalle de las operaciones realizadas a cuyo efecto proveerán lo siguiente:


#### **Para productos Pasivos**

- a. El estado de cuenta o relación de todos las transacciones o movimientos producidos durante el mes.

#### **Para productos Activos**

- a. Para productos activos bajo el sistema de cuotas, el histórico de pagos o información relacionada a los pagos efectuados y aquellos que se encuentran pendientes conforme al cronograma de pagos o tabla de amortización vigente.
- b. El comprobante de pago que detalle la forma en que fueron aplicados los valores.
- c. En caso de que se generen nuevos documentos después de la celebración del contrato, se deberán poner a disposición del usuario.

Esta información será puesta a disposición de los usuarios de manera oportuna y cuando corresponda podrá ser remitida a través de medios digitales o electrónicos (banca por internet, banca móvil, correo electrónico, u otros), siempre que así se haya convenido con el usuario.

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 80 de 92

Asimismo, los usuarios podrán solicitar en cualquier momento copias de estos documentos o de cualquier otro vinculado a la contratación, tales como, más no limitados a, tablas de amortización, condiciones de cobertura de seguros, tarifarios, entre otros.

En caso de envío a través de canales electrónicos, la entrega no podrá estar sujeta a costo alguno. Si la entrega es solicitada mediante soporte físico, solo podrá cobrarse la expedición de los segundos y subsecuentes ejemplares, debiendo dicho valor ser proporcional al costo de los materiales utilizados.

Los usuarios pueden requerir que la información se remita a través de medios físicos al domicilio señalado por el usuario, en cuyo caso las entidades mantendrán constancia que acredite el requerimiento del usuario, así como de la entrega de la información. En caso de que la entidad aplique cargos o comisiones por este servicio debe también acreditar por medio fehaciente que dichos cargos fueron informados al usuario.

Toda entrega de información o documentos que se produzca por medios digitales deberá ser provista en su forma original, en formato imprimible y libre de marcas que no existiesen en la versión original, no pudiendo la entidad efectuar cobros por su remisión. En caso de que el usuario requiera ejemplares impresos, la primera expedición se realizará gratuitamente, y los segundos y sucesivos ejemplares, en caso de ser previsto algún costo, este último se limitará al de los materiales utilizados para su impresión.

En el curso de la relación contractual, las entidades deberán tener a disposición de los usuarios las informaciones históricas y los documentos provistos en las etapas pre-contractual y contractual.


Las entidades deberán cumplir las condiciones acordadas con los usuarios, debiendo proporcionarles las informaciones relacionadas con los productos o servicios en la forma y con la periodicidad establecida regulatoria y contractualmente (si se hubiere pactado tal periodicidad), en especial aquellas que pudieran tener influencia en las decisiones de estos últimos respecto a tales productos o servicios.

La información sobre los productos y servicios se presentará en forma clara, precisa y completa y debe ser accesible a través de cualquiera de los canales disponibles de la entidad.

Las entidades deberán indicar a los usuarios los canales a través de los cuales pueden obtener información actualizada sobre las tarifas y costos, así como cualquier modificación que pueda realizarse durante la vigencia del contrato.

#### **9.6. Notificación de modificaciones a las condiciones variables de los contratos**

Las entidades notificarán por escrito a los usuarios toda modificación unilateral a las condiciones pactadas referidas a las tasas de interés, cargos, comisiones y gastos, así como de cualquier otra

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE	1ra versión
	LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 81 de 92

condición reservada como variable en el contrato. La notificación se hará en un plazo no menor a los treinta (30) días calendarios establecidos en el Reglamento, previos a la entrada en vigor de la modificación, a través de cualquier medio fehaciente y deberá señalar en su contenido lo siguiente:

- a. Los conceptos específicos que han sido objeto de modificación o cambio, explicando en qué consisten los cambios.
- b. Fecha o momento a partir del cual entrará en vigor la modificación.
- c. Mención de la posibilidad de que los usuarios pueden dar por concluida la relación contractual, conforme a los términos del contrato, considerando la siguiente leyenda:  
"Usted tendrá la opción de cancelar el contrato en cualquier momento antes de que entre en vigencia la modificación sin ningún costo adicional, sin perjuicio de que deberá cumplir con las obligaciones pendientes que tenga a su cargo."

Quando se trate de modificaciones a las tasas de interés para créditos hipotecarios o productos crediticios a largo plazo, la notificación se hará cuarenta y cinco (45) días calendario previo a la entrada en vigor de la modificación.


Quando se trate de modificaciones cuyos efectos sean favorables para los usuarios, podrán aplicarse de manera inmediata, debiendo la entidad efectuar la notificación correspondiente, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes.

Quando la notificación de un cambio en las condiciones pactadas provoque la terminación anticipada de la relación contractual, la entidad no podrá cobrar penalidad por dicho concepto, siempre que la cancelación del producto se produzca previo a la entrada en vigor de dichos cambios.

Sin embargo, de evidenciarse que el cambio de las condiciones tenía como objetivo principal inducir la decisión de terminación, la entidad no podrá aplicar la penalidad si el usuario puede demostrar que ha iniciado las gestiones para la cancelación en el plazo otorgado para ello, aunque esta no haya podido concluirse dentro de ese lapso por circunstancias fuera del control del usuario.

El usuario deberá continuar cumpliendo sus compromisos conforme lo pactado antes de la notificación, debiendo realizar cuantas diligencias resulten necesarias para cancelar el producto, pudiendo perder este beneficio si se comprueba que ha actuado de mala fe.

### **9.7. Contratación de servicios provistos por terceros: pólizas de seguro, servicios de geolocalización, servicios de ejecución de garantías, entre otros**

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: <b>82</b> de <b>92</b>

### 9.7.1. Contracción de pólizas de seguro

Las entidades que comercializan pólizas de seguro provistas por compañías aseguradoras asociadas a los productos y servicios y las entidades que ofrezcan pólizas de seguro considerados como una condición para contratar, deberán informar a los usuarios que tienen el derecho a elegir entre la contratación de un seguro ofrecido por la entidad de su lista de proveedores; o un seguro contratado por el usuario con una compañía aseguradora elegida por él, directamente o a través de un corredor de seguros, siempre que cumpla, a satisfacción de la entidad, con las condiciones requeridas por la entidad.

En los casos de contratación de pólizas de seguro, estas serán endosadas a favor de la entidad hasta por el monto del saldo adeudado.

Las entidades deberán abstenerse de imponer requisitos excesivos que obliguen al usuario a la contratación de los servicios ofertados por estas.

La difusión de la referida información debe realizarse desde el momento de la oferta de aquellos productos, para cuya provisión la póliza de seguros se considera indispensable, y se realizará a través de los medios y canales de difusión enunciados en este instructivo.

En el caso de que el usuario acredite la contratación por su cuenta de un seguro que cumpla con las condiciones establecidas por la entidad, no está obligado a tomar el seguro ofrecido y puede sustituirlo por el que hubiera contratado.

La entidad podrá pactar con el usuario que el pago de la prima del seguro se adicione al pago de las cuotas periódicas previamente pactadas por el crédito o se debite de un producto pasivo.


Con el consentimiento de la entidad, el endoso y forma de pago, puede ser tramitado por el usuario ante la aseguradora que emita la póliza y debe ser entregado un original a la entidad.

En caso de que el servicio provisto por el tercero haya sido pagado en su totalidad a través de la entidad y se produzca la terminación anticipada de los contratos, esta última deberá efectuar la devolución de la proporción del pago no consumida.

### 9.7.2. Hoja resumen de las pólizas de seguro

Las entidades pondrán a disposición de los usuarios en todas las etapas de la relación contractual una hoja resumen de la póliza de seguros ofertada o contratada, que contendrá al menos la siguiente información:

- a. Nombre y datos de contacto de la compañía aseguradora,
- b. número de póliza (cuando aplique),
- c. requisitos de elegibilidad,

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: <b>83</b> de <b>92</b>

- d. riesgo cubierto,
- e. coberturas,
- f. exclusiones,
- g. período de carencia (si aplica),
- h. monto de cobertura del seguro,
- i. monto de la prima,
- j. período de vigencia,
- k. beneficiario,
- l. condiciones de renovación, cuando aplique,
- m. deducibles (cuando aplique),
- n. efecto de la cancelación anticipada del producto financiero,
- o. Procedimiento y canales para presentar reclamaciones.

### **9.7.3. Hoja resumen de otros productos provistos por terceros**

Respecto de cualquier otro producto o servicio provisto por un tercero y ofertado o contratado a través de la entidad, la hoja resumen contendrá al menos la siguiente información:


- a. nombre y datos de contacto del proveedor,
- b. identificación clara del producto o servicio,
- c. sus características y operatividad, cuando aplique
- d. condiciones de provisión del producto o servicio,
- e. costo desglosado,
- f. período de vigencia, si aplica,
- g. condiciones de renovación, si aplica.

Los documentos correspondientes a la contratación de productos complementarios, tales como, más no limitados a, pólizas de seguro, servicio de geolocalización de vehículos, entre otros, deberán consignar el nombre del proveedor en la parte superior derecha de la primera página, su representante autorizado para atender consultas de información, y datos de contacto (dirección, teléfonos, correos electrónicos, entre otros).

### **9.8. Terminación de los contratos**

Sin importar el medio utilizado para la contratación de los productos y servicios, las entidades deben contar con mecanismos de cancelación simplificados a través de canales presenciales, electrónicos o digitales, a elección del usuario y según corresponda al tipo de producto o servicios, garantizando la validación de la identidad del usuario. En todo caso, las entidades deberán abstenerse de utilizar tácticas dilatorias o imponer condiciones que limiten o restrinjan al usuario en el ejercicio del derecho.

Las entidades deberán informar a los usuarios sobre los distintos mecanismos de cancelación a través de todos sus canales de difusión, incluyendo los términos y condiciones de contratación.

	INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 84 de 92

En caso de que las entidades decidan finalizar de forma unilateral un contrato de manera anticipada, estarán obligadas a informar al usuario con un mínimo de treinta (30) días calendario de anticipación antes de dicha terminación, a menos que se identifiquen elementos de alto riesgo relacionados con actos ilícitos, en cuyo caso deberán notificar al usuario en un plazo máximo de cinco (5) días posteriores a la terminación.

Al momento de recibir la solicitud de terminación de un producto o servicio, la entidad deberá informar al usuario sobre cualquier balance que deba ser cancelado o retirado, y emitirá sin costo o cargo alguno una constancia escrita sobre la cancelación, en soporte físico o digital, según requerimiento del usuario.

Cuando la terminación anticipada sea efectuada por el usuario, y esté precedida por un cambio en las condiciones vigentes del contrato, la entidad no podrá cobrar penalidad por dicho concepto, siempre que la cancelación del producto se produzca previa a la entrada en vigor de dichos cambios.

### 9.9. Cartas de saldo

Una vez canceladas todas las obligaciones a cargo del usuario, las entidades entregarán o podrán a disposición del usuario, de manera automática sin que tenga que mediar una solicitud de este y en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles, el documento que acredite dicha cancelación, sin ningún costo.

Las entidades emitirán, a solicitud del usuario, carta de saldo en la que conste la cancelación individual de un crédito, sin perjuicio de que existan otras obligaciones impagas. Podrá emitirse bajo el mismo tratamiento señalado en el párrafo previo o mediante el procedimiento interno que determine la entidad, informado al usuario al momento de recibir su solicitud sobre el procedimiento y plazo para recibir la carta de saldo, debiendo tener la leyenda siguiente: “Recibo de Descargo y Finiquito por Cancelación de Balance Adeudado”.

Se adjuntará gratuitamente a la carta de saldo el último estado de cuenta del producto en el que se evidencie el balance adeudado en cero.

En el caso de que exista constituida una garantía mobiliaria o hipotecaria, se debe incluir adicionalmente el procedimiento para la liberación de la garantía.

La carta de saldo podrá ser digital con una firma digital de conformidad con la normativa vigente o en soporte físico, debidamente firmada y sellada, por el representante de la entidad y se entregará por el canal elegido por el usuario.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023 Página: <b>85</b> de <b>92</b>

## **9.10. Rechazo de solicitudes de productos y servicios**

La entidad informará de manera precisa, clara y entendible las razones técnicas, o causas objetivas o de riesgo por las cuales el usuario no califica para adquirir un producto o servicio o le fue rechazada una solicitud para adquirirlo.

Esta información debe ser comunicada al usuario por escrito sea en medio o soporte impreso o digital, por la vía que el haya seleccionado al momento de realizar la solicitud, y debe contener una firma autógrafa y sello de la entidad o firma digital según corresponda.

## **9.11. Mecanismos de protección contra el fraude en la contratación de productos y servicios de internet y banca móvil**

De conformidad con el literal d) artículo 7 del Reglamento, las entidades tienen la obligación de contar con mecanismos para proteger a los usuarios de la apropiación, usos indebidos y fraudes, a cuyo fin las entidades deberán considerar los aspectos siguientes para la contratación de productos y servicios por internet y banca móvil.

### **9.11.1. Activación de nuevos productos y servicios**

Cuando inequívocamente sea validado por la entidad mediante el debido proceso de autenticación de identidad a través de métodos de autenticación multifactorial, que el usuario titular ha solicitado la activación de un producto o servicio, que, éste nunca ha utilizado previamente, la entidad está obligada a notificar al usuario de manera inmediata la información sobre los riesgos inherentes del uso de dicho producto o servicio, debiendo agotar un compás de espera de 24 horas, para la activación de estos, a partir de que el usuario haya dado por cualquier vía fehaciente su entendimiento y comprensión de los riesgos asociados a dicho producto o servicio y aceptación expresa de los términos y condiciones de estos.

### **9.11.2. Vinculación de un nuevo dispositivo móvil o de escritorio**

Una vez validada la identidad del usuario titular y de su usuario bancario a asociar mediante métodos de autenticación multifactorial, este podrá vincular el dispositivo nuevo, debiendo agotar un compás de espera de 24 horas para la activación del nuevo dispositivo y el usuario bancario.

### **9.11.3. Captura de información**

En cualquier transacción realizada por el usuario mediante los canales de Internet y banca móvil, las entidades tienen la obligación de capturar a través de sus sistemas de monitoreo y análisis, al menos y no limitativos, los siguientes elementos:

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 86 de 92

- a) Dirección IP.
- b) Información del navegador y/o del dispositivo.
- c) Información del servidor DNS.
- d) Dirección MAC.
- e) Sensores y datos de ubicación.
- f) Cualquiera de los eventos asociados al acceso de dichas plataformas (logins).

## **X. APROBACIÓN DE LOS MODELOS DE CONTRATOS O CLÁUSULAS**

### **10.1. Términos y condiciones de los contratos**

Las entidades deben elaborar modelos de contratos de adhesión que reflejen de manera precisa y clara los derechos y obligaciones acordados por las partes y que garanticen el equilibrio entre ellas, siempre evitando la incorporación de cláusulas abusivas. Deberán emplear para tales fines un lenguaje claro y sencillo, evitando el uso de términos o palabras técnicas y en caso de que fuere necesario su uso, debe explicarse su significado.

De manera enunciativa más no limitativa, el contenido mínimo de los modelos de contratos de adhesión deberá observar los siguientes elementos de forma y fondo:


#### **Forma:**

1. Generales de las partes: En caso de persona física, el(los) nombre(s), apellido(s), nacionalidad, estado civil, domicilio y documento de identidad; y en el caso de persona jurídica, la denominación social, el número de Registro Nacional de Contribuyente (RNC), el número de Registro Mercantil y domicilio, además de las generales de su representante legal.
2. Debe estar redactado en idioma español, con tamaño de letra de tres (3) milímetros mínimos y que permita una lectura fácil.
3. En el supuesto de que existan documentos adicionales relacionados con la celebración del contrato, deben ser claramente identificados y mencionados en el contrato.
4. La fecha de inicio o suscripción y de término o vencimiento del contrato. En caso de ser contrato por tiempo indefinido o renovación automática, debe especificarse esta condición.

#### **Fondo:**

1. Debe registrarse el consentimiento expreso de los usuarios para la contratación de los productos financieros, así como para la suscripción de servicios complementarios.
2. Referencia detallada sobre el producto o servicio que se está contratando, incluyendo sus características principales y riesgos inherentes.
3. Las obligaciones y derechos tanto de la entidad contratante como de los usuarios.
4. El costo total de la operación, expresado en términos anuales, cuando aplique, y presentados en la forma más detallada posible.



	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 87 de 92

5. Reserva de modificación de cualquier condición variable del contrato de adhesión, cuando aplique, con indicación del mecanismo de notificación.
6. El consentimiento expreso de los usuarios para efectuar compensaciones o débitos a cuentas.
7. Las condiciones para terminación del contrato de adhesión, ya sea por parte de los usuarios como de las entidades.


En los casos que aplique:

1. Monto total de la obligación contraída o de la transacción de que se trate, expresada en términos monetarios, cuando corresponda.
2. Monto y cantidad de cuotas, forma y lugar de pago donde deba realizarse, así como su periodicidad.
3. Forma en que se aplicarán los pagos efectuados por los usuarios.
4. La tasa de interés anualizada aplicable, con indicación del método de cálculo.
5. Para los productos y servicios con tasa variable, establecer las condiciones relativas a los ajustes de la tasa, con indicación de la periodicidad de la revisión.
6. Consecuencias derivadas del incumplimiento, con especificación de la forma de cálculo cuando se trate de una penalidad económica, incluidas, pero no limitadas a: atrasos, abonos extraordinarios y cancelaciones anticipadas.
7. Autorización expresa para uso y mecanismos de protección de los datos personales de los usuarios, de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.
8. Mecanismos de solución de controversias entre los usuarios y las entidades, con indicación de los canales y plazos para el ejercicio del derecho a reclamar.

## 10.2. Convenios únicos

Las entidades que utilicen o pongan a disposición de los usuarios convenios únicos que contengan términos y condiciones generales aplicables a más de un producto activo y/o pasivo, quedan sujetas al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- a. Deberán redactarse de forma que las secciones correspondientes a cada producto sean separables en contratos individuales autónomos.
- b. Entregar a los usuarios el convenio único adaptado exclusivamente a los términos y condiciones del producto o servicio deseado o seleccionado.
- c. Con cada contratación de un producto o servicio contenido en el Convenio, entregar al usuario individualmente la parte que se refiere al producto contratado, independientemente de que se haya hecho entrega previa del convenio completo.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 88 de 92

- d. Entregar a los usuarios la parte del convenio que se refiere al producto contratado, cuando se hayan realizado modificaciones a dicho convenio o contrato entre la etapa precontractual y la contratación del producto específico.
- e. Entregar todos los documentos vinculados a la contratación referidos en este instructivo.

Las entidades deberán garantizar la libertad de los usuarios de poder seleccionar únicamente los productos financieros que le interesen, debiendo documentar esta selección.

### **10.3. Difusión de los modelos de contratos**

Las entidades deberán colocar a disposición de los usuarios a través de canales presenciales y en sus páginas web los formatos de contratos de adhesión aprobados por la Superintendencia, indicando el número de oficio mediante el cual fue aprobado cada modelo, acompañados de la Hoja Resumen correspondiente a cada caso.

### **10.4. Revisión de los contratos**

Las entidades deberán someter a la aprobación de la Superintendencia, con una anticipación de treinta (30) días calendario antes de la fecha de su implementación, las cláusulas y modelos de contratos de adhesión y toda modificación posterior, juntamente con cualquier documento accesorio que forme parte de la contratación.


Asimismo, la Superintendencia podrá revisar de oficio las cláusulas y modelos de contratos de adhesión, así como financieros y requerirá su modificación en caso de identificar disposiciones abusivas o no transparentes para los usuarios.

En caso de que se produzca la variación de algún criterio que impacte modelos de contratos previamente aprobados, la Superintendencia notificará a las entidades otorgándoles un plazo razonable para que efectúen las modificaciones correspondientes en sus modelos, salvo que la variación se sustente en un mandato legal, en cuyo caso la modificación se deberá realizar de inmediato. En lo que respecta a los contratos suscritos, aplicará el principio de favorabilidad, cuando la nueva disposición le beneficie; en caso contrario, se tendrá como no estipulada.

### **10.5. Aprobación de nuevos productos y servicios**

En caso de que las entidades soliciten la aprobación de modelos de contratos relativos a nuevos productos y servicios, la solicitud deberá ser tramitada a través del Departamento correspondiente, y deberá ser acompañada de los siguientes documentos:

- a. Modelo de contrato de adhesión en formato editable.
- b. Ficha de descripción del producto o servicio.
- c. Políticas y procedimientos que rigen el producto o servicio.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 89 de 92

- d. Tarifarios de costos y gastos legales asociados.
- e. Cualquier otro documento relacionado con el producto o servicio (p.e. flujogramas, presentación sobre su funcionamiento, entre otros).

### **10.6. Solicitudes inadmisibles**

La Superintendencia podrá no admitir para su trámite y evaluación las solicitudes que se reciban con una de las siguientes condiciones:

- a. Se refieran a contratos suscritos con una persona física o jurídica distinta a un usuario de productos o servicios financieros o cambiarios.
- b. Se refieran a contratos de tipo distinto al de un contrato de adhesión.
- c. Adjunten documentación incorrecta.
- d. No dispongan de documentación completa para fines de evaluación.
- e. Contengan documentos cuyo contenido sea ilegible.

### **10.7. Revisión de modificaciones sustanciales a los contratos de adhesión**

Las entidades deberán remitir a revisión las modificaciones que le sean efectuadas a los modelos de cláusulas y a los contratos de adhesión previamente aprobados por la Superintendencia, cuando impliquen cambios en el fondo del documento, la supresión de alguna cláusula, la alteración de los aspectos fundamentales del contrato o tengan un impacto importante en los términos, condiciones, derechos y obligaciones previamente autorizados.

Toda solicitud de modificación de contrato o cláusula deberá hacer referencia al último número de oficio y fecha de aprobación del modelo objeto de variación.

### **10.8. Modificaciones no sustanciales de los contratos de adhesión**

De manera enunciativa y no limitativa, se considerarán como modificaciones no sustanciales, y, por ende, no deberán ser remitidas para aprobación por parte de la Superintendencia las que se enlistan a continuación:

- a. Cambio del nombre del contrato, del producto o la denominación a una cláusula, siempre que no varíen las condiciones de contratación.
- b. Variaciones en el formato, estilo, orden de los párrafos que no se correlacionen, y corrección de errores ortográficos o gramaticales, siempre que no resulten contrarios a las previsiones de la regulación vigente.

En estos casos, la entidad solo estará obligada a poner en conocimiento a la Superintendencia sobre las modificaciones realizadas, pudiendo utilizar el número de Oficio de Aprobación originalmente otorgado de no existir pronunciamiento alguno por parte de la Superintendencia

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
		Fecha: 26/10/2023
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Página: 90 de 92

dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación. Asimismo, las entidades deberán notificar estos cambios a los usuarios a través de los distintos canales de difusión a su disposición.

### **10.9. Aprobación de cláusulas**

Las entidades deberán remitir los modelos de cláusulas para ser aprobadas por la Superintendencia e incorporarlas en modelos de contratos previamente aprobados, tomando en consideración los siguientes criterios:

- a. Que no se refiera a alguno de los requisitos de forma y fondo que deben contener los contratos;
- b. Que no resulte contradictoria con relación a otras disposiciones aprobadas en el modelo de contrato de adhesión en que sería incorporada la cláusula; y
- c. Que esté destinada a ser incluida en un solo modelo de contrato.

Toda solicitud deberá hacer referencia al(los) nombre(s) del(los) contrato(s) de adhesión en el(los) cual(es) será incorporada la cláusula.

### **10.10. Evaluación de la solicitud**

La Oficina de Servicios y Protección al Usuario realizará una revisión íntegra de los modelos de contratos de adhesión y cláusulas, con el fin de verificar que no contengan cláusulas abusivas o confusas que impliquen limitación o renuncia en el ejercicio de los derechos de los usuarios, o disposiciones contrarias a la normativa vigente.

Los modelos de cláusulas y contratos de adhesión aprobados tendrán un número de Oficio asignado por la Oficina de ProUsuario.

### **10.11. Plazo de respuesta**

La Superintendencia dispondrá de un plazo de treinta (30) días calendario para responder las solicitudes de aprobación de modelos de contratos de adhesión y de cláusulas.

El plazo dispuesto anteriormente podrá ser reducido o aumentado dependiendo de la complejidad del caso. Podrán declararse complejos los casos en los que se evidencie imposibilidad material de responder en el plazo indicado en el ordinal precedente, conforme los criterios listados a continuación:

- a. Solicitudes sobre modelos novedosos, productos o servicios de operatividad compleja o sobre los que apliquen nuevas normativas aprobadas.
- b. Solicitudes cuyo volumen de páginas, comprendidas las de documentos accesorios al contrato, excedan las doscientas (200) páginas.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023
		Página: 91 de 92

- c. Retrasos de las entidades en la entrega de documentos imprescindibles para la evaluación de la solicitud.
- d. Retrasos de otro(s) departamento(s) o dependencia(s) consultada(s) en la remisión de opiniones cursadas a nivel interdepartamental e interinstitucional.
- e. Materialización de casos fortuitos o circunstancias de fuerza mayor.

La Oficina de Servicios y Protección al Usuario se pronunciará en torno a las solicitudes de aprobación de los modelos de contratos de adhesión y cláusulas, de las siguientes formas:

- a. **Desestimación de la solicitud.** Se refiere al rechazo motivado de la solicitud debido a que en el(los) documento(s) analizado(s) se ha detectado que el contenido no cumple con las disposiciones legales que rigen la materia. En dicha decisión se incorporarán las recomendaciones de modificación que correspondan en atención a los incumplimientos, así como la(s) oportunidad(es) de mejora identificada(s), para una protección efectiva de los derechos de los usuarios.
- b. **No Objeción.** Se refiere a la autorización para el uso, por parte de las entidades, del contrato de adhesión o la cláusula sometida.

#### **10.12. Recurso de reconsideración**

En caso de inconformidad sobre el contenido de un Oficio de Desestimación de una solicitud de aprobación de modelos de contratos de adhesión y cláusulas, las entidades podrán impugnarla mediante los recursos y en los plazos dispuestos por la legislación aplicable.

#### **10.13. Formalidad del recurso de reconsideración**

Los Recursos de Reconsideración en contra de las decisiones emitidas por la Oficina de ProUsuario, deberán contener lo siguiente:

- a. Establecer el número y fecha del Oficio objeto de impugnación.
- b. Indicación clara y específica de los motivos de la inconformidad.
- c. Adjuntar los documentos en los que se sustente la solicitud, si los hubiere.

#### **10.14. Publicación de contratos de adhesión y cláusulas**

La Oficina de Servicios y Protección al Usuario publicará mensualmente los modelos de contratos de adhesión y cláusulas previamente autorizados en su página web, clasificados por entidades y año de aprobación.

	<b>INSTRUCTIVO PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS (PROUSUARIO)</b>	1ra versión
	Aprobado mediante Circular SB: 00X/23 del X de XXX de 2023	Fecha: 26/10/2023 Página: <b>92</b> de <b>92</b>

## XI. REMISIÓN DE INFORMACIÓN

Las entidades deben reportar la información relacionada a las tasas de interés, comisiones y cargos aplicados a los diferentes productos que ofrecen y la información relativa a la tasa anual efectiva de operaciones activas y pasivas y los reportes de reclamaciones, conforme se establece en el "Manual de Requerimientos de Información de la Administración Monetaria y Financiera (MRI).

## XII. SANCIONES

Las entidades que infrinjan las disposiciones establecidas en el presente Instructivo en cualquiera de sus aspectos serán pasibles de la aplicación de sanciones por parte de la Superintendencia de Bancos, en base a la tipificación dispuesta 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 del 2003 y su modificación.



Documento firmado digitalmente por:

Mirna Midian García Santana (En nombre de Omar Antonio Lantigua Ceballos) (VB) (02/11/2023 CET)

Natalia Sanchez García (VB) (02/11/2023 CET), Yulianna Marie Ramon Martinez (VB) (02/11/2023 CET)

Alejandro E. Fernández W (02/11/2023 CET)

<https://www.viafirma.com.do/inbox/app/sib/v/da856b44-613c-40a0-b744-300c88660af1>