

**“Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria”**

**CIRCULAR SIB:**

**No. 009/20**

- A las** : **Entidades de Intermediación Financiera (EIF).**
- Asunto** : **Cumplimiento de las medidas de flexibilización, adoptadas por las entidades de intermediación financiera, en función de sus políticas internas.**
- Visto** : El literal e, del artículo 21, de la Ley No.183-02, Monetaria y Financiera, del 21 de noviembre de 2002, que faculta al Superintendente de Bancos a emitir Instructivos, Reglamentos Internos y Circulares.
- Visto** : El Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, aprobado por la Junta Monetaria, en la Décima Resolución del 19 de enero de 2006, modificado por la Primera Resolución de la Junta Monetaria, del 5 de febrero de 2015 y la Cuarta Resolución de la Junta Monetaria, del 30 de septiembre de 2015.
- Considerando** : Que debido a la situación que está atravesando el país, como consecuencia de la pandemia del coronavirus (COVID-19), la Junta Monetaria y la Superintendencia de Bancos, han tomado medidas para mitigar el impacto sobre la economía.
- Considerando** : Que la Superintendencia de Bancos, consciente de la situación actual, se une a los esfuerzos para mantener el resguardo de la salud de los dominicanos, apoyando al sistema financiero e igualmente, a los usuarios de los productos y servicios financieros.
- Considerando** : Que las entidades de intermediación financiera, con el objetivo de disminuir la carga financiera de sus clientes, han adoptado medidas, para el pago de los créditos, que estos mantienen en las entidades, además de no cobrar o disminuir el cobro, de otros productos y servicios.
- Considerando** : Que el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, regula la publicidad, que realizan las entidades de intermediación financiera, dando potestad a la Superintendencia de Bancos para evaluar la misma.
- Considerando** : Que el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, consagra los derechos de los usuarios y el establecimiento de

procedimientos, a los cuales, pueden éstos recurrir, cuando los consideren vulnerados, constituyendo por igual, una facultad de la SIB, atender y resolver las solicitudes cursadas por los usuarios, en base a dichos procedimientos (denuncias, quejas y reclamaciones).

**POR TANTO:**

El Superintendente de Bancos, en uso de las atribuciones que le confiere el literal e, del artículo 21, de la Ley No. 183-02, Monetaria y Financiera, del 21 de noviembre de 2002, dispone lo siguiente:

1. Las entidades de intermediación financiera, que adopten medidas de flexibilización, para los productos y servicios financieros que sirven a sus clientes, se le exhorta, cumplimiento estricto, de todas y cada una de las facilidades, que han sido otorgadas y acordadas con los usuarios, sean estas por los canales ordinarios o, por medio de anuncios o publicidad, colocadas en las redes sociales.
2. Las entidades de intermediación financiera, que adopten medidas de flexibilización, deberán publicarlas en forma exacta, oportuna, completa y detallada, principalmente en lo que respecta a las condiciones de aplicación y período de vigencia, debiendo abstenerse de incurrir en publicidad engañosa.
3. La Superintendencia de Bancos, se mantendrá vigilando el cumplimiento de los compromisos asumidos por las entidades, frente a los usuarios de los productos y servicios financieros y el incumplimiento será pasible de sanción, de conformidad con la Ley No. 183-02, Monetaria y Financiera, sin desmedro de las consecuencias que se deriven de los procedimientos que prevé en favor de los usuarios, el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, para los casos de vulneración de sus derechos.
4. Las entidades de intermediación financiera deberán, en un plazo de diez (10) días calendario, a partir de la publicación de la presente Circular, notificar a la Superintendencia de Bancos, las medidas de flexibilización y el material publicitario utilizado, que han adoptado en beneficio de los usuarios de los productos y servicios financieros, con motivo de la pandemia del coronavirus (COVID-19), a través del Portal Sistema de Información Bancaria, Consulta de Servicios, Departamento Prouuario, Material publicitario sobre servicios o productos financieros, debiendo las entidades, además, notificar cualquier cambio o la implementación de nuevas medidas, dentro del plazo de cinco (5) días calendario, a partir de la fecha, de su puesta en vigencia.
5. Las entidades de intermediación financiera, que infrinjan las disposiciones contenidas en la presente Circular, en cualquiera de sus aspectos, serán pasibles de la aplicación de sanciones por la Superintendencia de Bancos, con base en la Ley No. 183-02, Monetaria y Financiera, del 21 de noviembre de 2002 y el Reglamento de Sanciones, aprobado por la Junta Monetaria, en la Quinta Resolución, del 18 de diciembre de 2003 y su modificación.



6. La presente Circular deberá ser notificada a las partes interesadas en su domicilio social y publicada en la página web de esta Institución [www.sib.gob.do](http://www.sib.gob.do), de conformidad con el literal h, del artículo 4, de la Ley No. 183-02, Monetaria y Financiera y el mecanismo de notificación de los Actos Administrativos de la Superintendencia de Bancos, dispuesto en la Circular SB: No. 015/10, del 21 de septiembre de 2010, emitida por este Organismo Supervisor.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veintitrés (23) días del mes de abril, del año dos mil veinte (2020).



**Luis Armando Asunción Álvarez**  
Superintendente

LAAA/HVPP/JNC/OLC  
Departamento de Normas