

LA BANCA DOMINICANA POR DENTRO

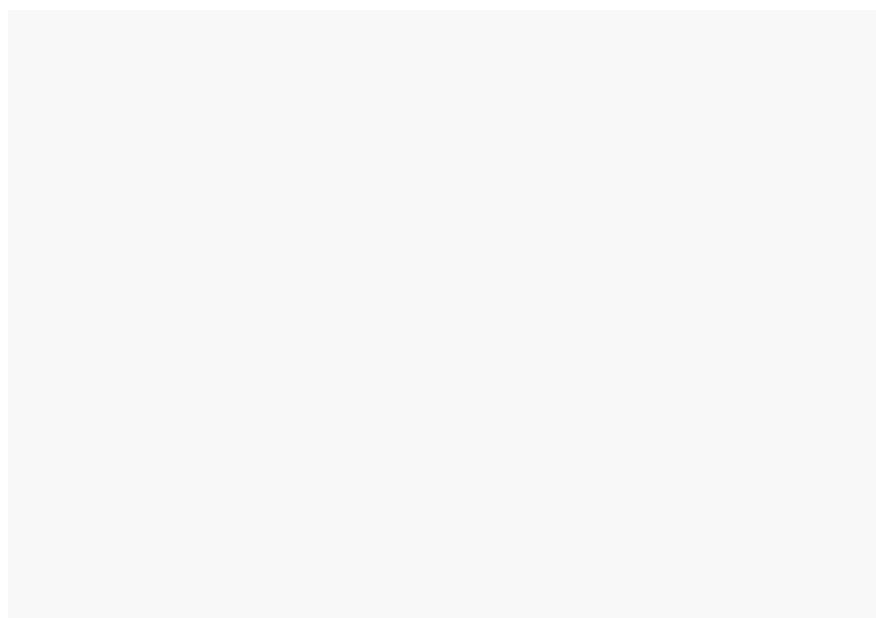
Límites al acoso telefónico: Superintendencia de Bancos anuncia directrices para restringir llamadas no deseadas de los bancos a los clientes

Las nuevas normativas establecidas por la Superintendencia de Bancos se centran en varios aspectos clave para abordar el acoso telefónico

Por **Jesús Geraldo Martínez** 05/12/2023 · 07:00 AM

 Escuchar la noticia

LO MÁS LEÍDO



En un esfuerzo por salvaguardar la privacidad y comodidad de los clientes, la **Superintendencia de Bancos** ha anunciado nuevas normativas que establecen límites estrictos al **acoso telefónico** por parte de entidades bancarias. Estas medidas, diseñadas para proteger a los consumidores de llamadas no deseadas ofreciéndoles productos financieros, representan un paso significativo hacia una experiencia bancaria más respetuosa y centrada en el cliente.

En los últimos años, muchos clientes han expresado su molestia por la avalancha de llamadas telefónicas no solicitadas por parte de bancos que buscan promocionar diversos productos financieros. Estas llamadas, a menudo intrusivas e inoportunas, han generado preocupaciones sobre la privacidad y la ética en las prácticas comerciales de algunas entidades bancarias.

Desde esta columna **La Banca Dominicana por Dentro**, el día 3 de marzo del 2022, publicamos el artículo “**La solución al problema de las llamadas molestosas a los clientes de los bancos**”, donde justamente planteábamos la solución que hoy esta implementado la Superintendencia de Bancos, en el referido artículo señalábamos:

**SUSCRÍBETE
A NUESTRO
NEWSLETTER**



Recibe las últimas noticias en tu casilla de E-mail

Ingresa tu e-mail



“La solución más efectiva y eficiente está en el ámbito de la Superintendencia de Bancos, institución que podría habilitar una línea telefónica, correo electrónico, su página web o el canal que considere, para que los clientes puedan notificar ser excluidos o ser contactados en campañas de mercadeos o promociones de productos o servicios bancarios.

Con esto, generaría un registro que, luego de una verificación de la identidad del cliente por parte del Órgano Supervisor, pondría a disposición de las Sociedades de Información Crediticia y de las entidades de intermediación financiera, una relación actualizada de los clientes que informaron que no desean ser molestados a través de ofrecimientos de productos y servicios, a los fines de que si puedan ser excluidos de cualquier listado de llamadas o correos electrónicos promocionales.

Queda claro que desde la **Superintendencia de Bancos se puede establecer una mejor solución al problema de las llamadas molestosas a los clientes de los bancos**, o también de las Sociedades de Información Crediticia, y no necesariamente desde las entidades bancarias. Esperemos que concluya el plazo de los 90 días para ver las respuestas y luego analizar si serán efectivas”

La Superintendencia de Bancos ha tomado nota de este artículo y de la inquietudes de los clientes y entidades bancarias, reconsiderando su Circular SB Núm. 004/22 de fecha 7 de febrero del 2022, para abordar el problema de manera más proactiva y restaurar la confianza de los clientes emitiendo la nueva circular CSB-REG-202300015.

Principales aspectos de las normativas

Las nuevas normativas establecidas por la Superintendencia de Bancos se centran en varios aspectos clave para abordar el acoso telefónico:

Habilitar un canal digital a través de la herramienta ProUsuario digital para que los usuarios puedan solicitar ser contactados o no para el ofrecimiento de productos servicios bancarios.

Disponer que las entidades deben acceder diariamente al portal del SB interactivo, para descargar las solicitudes de inclusión/exclusión de los usuarios en el ofrecimiento de productos o servicios bancarios.

Con estas disposiciones la Superintendencia de Bancos está implementando un Registro Nacional de No Llamadas, donde los clientes pueden registrarse para evitar recibir llamadas de



marketing. Las entidades bancarias deben respetar este registro y abstenerse de contactar a los clientes registrados.

Las entidades bancarias ahora están obligadas a obtener un consentimiento informado por parte de los clientes antes de realizar llamadas para ofrecer productos financieros. Este enfoque garantiza que los clientes tengan control sobre las comunicaciones recibidas.

Desde esta **columna la Banca Dominicana por Dentro** sugerimos a la Superintendencia de Bancos, que en la próxima revisión de esta circular se establezcan también:

1. Límites claros en la frecuencia de las llamadas telefónicas a los clientes. Las entidades bancarias deben respetar estos límites para evitar la saturación y molestias innecesarias.
2. Restricciones sobre los horarios en los que se pueden realizar llamadas de marketing, asegurando que los clientes no sean interrumpidos durante momentos inoportunos.

Finalmente, esta normativa tiene un impacto directo en la experiencia del cliente, proporcionando un respiro bienvenido a aquellos que han experimentado el acoso telefónico en el pasado. Al establecer la inclusión o exclusión para ser llamado, la Superintendencia de Bancos busca restaurar la confianza de los clientes y fomentar una relación más ética entre los bancos y sus clientes.

La introducción de estas disposiciones marca un paso adelante en la protección de los derechos de los consumidores en el ámbito financiero. La Superintendencia de Bancos continuará monitoreando de cerca la implementación de esta normativa **y realizará en el futuro** las recomendaciones sugeridas en este artículo para garantizar un equilibrio adecuado entre las prácticas comerciales de las entidades bancarias y la privacidad de los clientes.

La columna “**La Banca Dominicana por Dentro**”, es desarrollada por **Jesús Geraldo Martínez**, en el interés de aportar al fortalecimiento del Sistema Financiero Dominicano desde una perspectiva analítica y práctica orientada a la formación de conocimientos y divulgación de informaciones exclusivas de dicho sector. Para contactar con el autor. Email jgmartinez20@icloud.com, o seguir a @Jesusgeraldomartinez en Instagram.





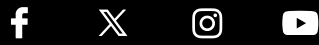


MÁS NOTICIAS DE ECONOMÍA

ÚLTIMAS NOTICIAS

SÍGUENOS EN NUESTRAS
REDES





ALIANZAS ESTRATÉGICAS



RED ACENTO



CONTACTO TÉRMINOS DE USO POLÍTICA DE PRIVACIDAD CRÉDITOS ANÚNCIESE EN ACENTO

© 2011 - 2023 Editora Acento SAS. Todos los derechos reservados.
Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.

