

CARTA CIRCULAR: CCI-REG-2026000007

A las : Entidades de intermediación financiera (EIF).

Asunto : Mejores prácticas en los procesos de gestión de cobro de deudas a los usuarios de las entidades de intermediación financiera.

Con el propósito de reiterar las disposiciones vigentes y recomendar la implementación de mejores prácticas que aseguren un trato cortés, digno, justo, transparente y conforme a altos estándares de calidad en los procesos de gestión de cobro de deudas, así como para prevenir prácticas abusivas o contrarias a la dignidad de los usuarios de los servicios financieros; 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. Las entidades deberán garantizar un trato justo, equitativo y respetuoso a los usuarios en los procesos de gestión de cobro de deudas, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 24, literal (o) del Reglamento de Protección al Usuario de Productos y Servicios Financieros aprobado por la Junta Monetaria mediante la Primera Resolución del 5 de febrero de 2015, respecto a emplear medidas para la recuperación o cobro de deudas que perjudiquen a los usuarios y vayan en contra de sus derechos.
2. Las entidades deberán cumplir las disposiciones establecidas en el numeral 3.7 del Instructivo de aplicación del Reglamento de Protección al Usuario, aprobado mediante la Circular SB: CSB-REG-2024000007 del 31 de mayo de 2024, relativas al código de conducta y buenas prácticas de protección al usuario, el cual debe estar basado en principios y valores éticos que aseguren un trato justo, equitativo y respetuoso a los usuarios en todos los niveles de la organización.
3. Las entidades deberán dar cumplimiento y asegurarse hacer cumplir, las disposiciones de la Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016 emitida por el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), relativas al uso de los servicios de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas, asegurando el respeto de los horarios establecidos, los límites de frecuencia y la dignidad de los usuarios, así como el cumplimiento de dichas disposiciones por parte de gestores de cobro y terceros contratados, mediante controles internos, mecanismos de supervisión y cláusulas contractuales.
4. Se exhorta a las entidades adoptar como buenas prácticas las pautas siguientes:
 - a) Contar con políticas, lineamientos precisos y mecanismos apropiados para la recuperación o cobro de deudas, conforme con las buenas prácticas y la normativa vigente, incluyendo los entrenamientos del personal que realice la función de cobros.
 - b) Establecer responsabilidades por las acciones de los responsables del cobro de deudas que actúen en su representación, sean estos empleados o proveedores de servicios tercerizados o terceros contratados.

- c) Vigilar que sus empleados y prestadores de servicios tercerizados o terceros **contratados, cumplan** con estándares de conducta éticos; actúen con transparencia respecto a la información que los usuarios requieran sobre el proceso; proporcionen un trato justo en la gestión del proceso y de soluciones alternativas.
 - d) Incluir en los contratos de venta de cartera de créditos cláusulas que garanticen un trato adecuado y respetuoso a los usuarios, respecto a la gestión de llamadas, confidencialidad de la información, protección de datos personales, provisión de información relevante y demás obligaciones aplicables en materia de protección de los usuarios financieros. Asimismo, indicar expresamente la transferencia del cedente al cesionario y las responsabilidades relacionadas con el trato justo y respetuoso de los usuarios cedidos.
 - e) Notificar a los usuarios sobre la cesión, indicando su responsabilidad de continuar con el pago de la deuda, el monto adeudado al momento de la cesión desglosado, nombre del cesionario, datos de contacto y medios por los que podrá realizar los pagos, así como información detallada sobre las obligaciones asumidas por este último respecto al trato justo y respetuoso hacia los mismos.
 - f) Poner a disposición del cliente cedido, cuando este lo requiera, una vez vendida la cartera de créditos, la información relativa al monto adeudado al momento de la cesión, debidamente desglosada, así como el nombre del cesionario y sus datos de contacto.
 - g) Se exhorta a los gremios de las entidades de intermediación financiera a fomentar la adopción de cartas compromisos que establezcan principios o mejores prácticas sobre el tratamiento y relación con los usuarios de servicios financieros en los procesos de gestión de cartera de créditos.
5. La presente carta circular deberá ser notificada a las partes interesadas y publicada en la página web de esta institución <www.sb.gob.do> de conformidad con el literal (h) del artículo 4 de la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera y el mecanismo de notificación de los Actos Administrativos de la Superintendencia de Bancos, dispuesto en la Circular SB: No. 015/10 del 21 de septiembre de 2010 emitida por este ente supervisor.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los veintinueve (29) días del mes de julio del año dos mil veintiséis (2026).

Alejandro Fernández W.
SUPERINTENDENTE