

**CIRCULAR SB:
Núm. 015/21**

- A las** : **Entidades de intermediación financiera (EIF) y los intermediarios cambiarios.**
- Asunto** : **Lineamientos para el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros y del Instructivo para la Estandarización de las Reclamaciones realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros.**
- Visto** : El artículo 53 de la Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio de 2015.
- Visto** : El literal (e) del artículo 21 de la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002 (en lo adelante, “Ley Monetaria y Financiera”) que faculta al Superintendente de Bancos a emitir Instructivos, Reglamentos Internos y Circulares.
- Vistos** : Los literales (b) y (c) del artículo 4 de la Ley Monetaria y Financiera, que establecen los recursos contra los actos dictados por la Administración Monetaria y Financiera que ponen término a un procedimiento administrativo, así como el efecto no suspensivo de tales recursos sobre la ejecución de las decisiones impugnadas.
- Visto** : El literal (c) del Artículo 52 de la Ley Monetaria y Financiera que establece que las EIF deben remitir a la Superintendencia de Bancos la reclamación que reciben de sus clientes y que este ente supervisor organizará un servicio de Reclamaciones.
- Vista** : La ley No. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, del 8 de agosto de 2013.
- Visto** : El Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, aprobado por la Junta Monetaria mediante la Primera Resolución del 5 de febrero de 2015 y su modificación.
- Visto** : El Instructivo para Estandarización de Reclamaciones Realizadas por Usuarios de los Servicios Financieros, emitido por la Superintendencia de Bancos, mediante la Circular SB: No. 009/10 del 27 de julio de 2010.

- Vista** : La Circular SB: No.004/21, sobre “Mecanismos alternos para recepción de reclamaciones de los usuarios”, emitida por la Superintendencia de Bancos el 1ro. de marzo de 2021.
- Considerando** : Que el artículo 53 de la Constitución de la República Dominicana establece que: “toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley (...)”.
- Considerando** : Que la comercialización de los productos y servicios financieros y cambiarios debe efectuarse sobre la base-- no solo de la transparencia de la información, sino dentro del marco del respeto de los derechos de los usuarios de los productos y servicios.
- Considerando** : Que, ante la brecha existente entre los proveedores de los productos y servicios y sus consumidores, ha sido normada la protección de los derechos de estos últimos mediante diferentes normativas, como el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.
- Considerando** : Que el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros establece principios y criterios que procuran una eficaz protección de los usuarios, al considerar la salvaguarda de sus derechos como un elemento fundamental en la consolidación de los procesos de inclusión financiera y prestación en general de los productos y servicios.
- Considerando** : Que la protección al usuario debe ser el punto de referencia de toda actuación de las EIF y los intermediarios cambiarios en la prestación de sus productos y servicios.
- Considerando** : Que el literal (g) del artículo 9 del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, establece que las EIF y los intermediarios cambiarios están obligados a publicar en forma exacta, completa, detallada, oportuna y actualizada, al menos, las informaciones que orienten al usuario sobre sus derechos y procedimientos para presentar reclamaciones.
- Considerando** : Que en virtud de las disposiciones establecidas en el literal (b), del artículo 4 del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, se reconoce el derecho de los usuarios de tener acceso a métodos ágiles y efectivos para la interposición de sus reclamos.

- Considerando** : Que las directrices establecidas en el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros y el Instructivo para Estandarización de Reclamaciones Realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros respecto al derecho de reclamación de que disponen los usuarios, constituyen una importante herramienta para la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios de servicios de las EIF.
- Considerando** : Que el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros aborda como obligación a cargo de las entidades, la atención oportuna de las reclamaciones, un aspecto que merece especial atención por parte de estas, más aún ante el hecho innegable de que la innovación digital y la apertura de las redes sociales están dando oportunidad de que los usuarios se empoderen en exigir sus derechos como usuarios de los productos y servicios financieros.
- Considerando** : Que los usuarios de los productos y servicios financieros están expuestos a asimetría de información, tomando en consideración su limitado conocimiento respecto a la operatividad de dichos productos o servicios, así como sobre sus riesgos asociados, por lo que es necesario proveerles de un marco legal efectivo para la solución de sus reclamaciones, que sea estructurado y funcional desde la perspectiva del usuario.
- Considerando** : Que el artículo 27 del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, indica que las entidades deberán disponer internamente de una instancia de atención al usuario para las consultas, quejas y reclamaciones que se interpongan, que incluya una relación clara y precisa de las funciones o responsabilidades que se le atribuye; políticas, procedimientos y controles internos que deberán seguirse en la EIF y en los intermediarios cambiarios para la atención de consultas, quejas y reclamaciones; y sistema de registro y control de reclamaciones y la manera en que deberán conservarse estos registros por un tiempo mínimo de dos (2) años, contado a partir de la fecha de la decisión de la reclamación.
- Considerando** : Que un marco efectivo de solución de reclamaciones estructurado con enfoque en la perspectiva del usuario debe operar en estricto apego a las disposiciones normativas vigentes, considerando, entre otros aspectos, la entrega al usuario de la constancia de interposición de la reclamación, la solución oportuna del reclamo, el otorgamiento de decisiones motivadas y sustentadas en la normativa aplicable, la ejecución inmediata de las decisiones favorables al usuario.
- Considerando** : Que el artículo 23 de la Ley 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo,

del 8 de agosto de 2013, dispone que en todas las oficinas públicas y páginas web de los órganos y entes públicos estarán a disposición de los interesados modelos normalizados de iniciación a instancia de parte del procedimiento administrativo.

- Considerando** : Que el Instructivo para Estandarización de Reclamaciones realizadas por Usuarios de los Servicios Financieros, comprende los lineamientos mínimos a ser cumplidos por las EIF para atender las reclamaciones realizadas ante ésta por los usuarios de los servicios financieros, con el objetivo de dar cumplimiento a lo dispuesto en el literal (c) artículo 52 y el artículo 53 de la Ley Monetaria y Financiera y el Título IV, “De las Reclamaciones de los Usuarios”, Capítulos I y II del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros
- Considerando** : Que el literal (b) del artículo 28 del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, establece que las EIF y los intermediarios cambiarios deben proveer al usuario de un comprobante numerado correspondiente a su reclamación, conforme a las especificaciones que se dispongan mediante instructivo de la Superintendencia de Bancos, con la finalidad de salvaguardar el derecho del usuario a disponer de evidencia sobre la interposición de su reclamo, así como permitirle dar continuidad al mismo ante la propia entidad y las instancias administrativas que correspondan, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 6 literal (g) y 30 del citado Reglamento, así como el Título IV, numeral 1 del Instructivo para Estandarización de Reclamaciones Realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros.
- Considerando** : Que en el Ordinal III, numeral 2 del Instructivo para Estandarización de Reclamaciones Realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros, se establecieron los lineamientos que deben cumplir las EIF para estandarizar el formato de las reclamaciones que realizan los usuarios de los servicios financieros.
- Considerando** : La necesidad de transparentar, desde el inicio del proceso de reclamación ante las EIF, la información sobre el derecho y plazos de que dispone el usuario para escalar su reclamo ante la Superintendencia de Bancos, precisando las vías de acceso al servicio.
- Considerando** : Que la Circular SB: No.004/21, sobre Mecanismos Alternos para Recepción de Reclamaciones de los Usuarios, establece que las EIF y los intermediarios cambiarios podrán disponer de medios o mecanismos alternos, como la vía digital, en adición a las oficinas o sucursales físicas de la entidad, para la interposición de las reclamaciones en beneficio de los

usuarios, asegurándose que se generen comprobantes numerados por cada reclamación tramitada.

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. Reiterar a las EIF y los intermediarios cambiarios, el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Instructivo para Estandarización de las Reclamaciones realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros, aprobado y puesto en vigencia mediante la Circular SB: No. 009/10 del 27 de junio de 2010 y su modificación, respecto a los asuntos que se indican a continuación:
 - a. **Título III, numeral 2. Presentación de las Reclamaciones.** Sin perjuicio del canal empleado por las EIF y los intermediarios cambiarios para la recepción de las reclamaciones, deben entregar al usuario el formulario completado al efecto, debidamente numerado, firmado, sellado y fechado.
 - b. **Título III, numeral 3. Respuesta a las Reclamaciones.** Las reclamaciones deben ser respondidas en forma oportuna, es decir, en un tiempo no superior al notificado en el formulario para su solución, de conformidad con los plazos dispuestos por la norma aplicable.
2. Las EIF y los intermediarios cambiarios deben asegurar que su personal de plataforma y de atención de usuarios reciban entrenamiento continuo respecto de los procesos de presentación y manejo de reclamaciones.
3. Las EIF y los intermediarios cambiarios cuando la reclamación sea tramitada mediante los canales digitales deberán dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Circular SB: No.004/21, sobre Mecanismos Alternos para Recepción de Reclamaciones de los Usuarios, del 1 de marzo de 2021.

Párrafo I: La entrega del formulario de reclamación deberá producirse en un plazo no superior a veinticuatro (24) horas a partir de la interposición de la reclamación.

Párrafo II: La recepción de la solicitud deberá generar de manera automática un formulario de reclamación donde se verifique el número, fecha, sello 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.

4. Las EIF y los intermediarios cambiarios deberán responder cada reclamo realizado por los usuarios mediante decisiones inequívocas, debida y legalmente fundamentadas y que resuelvan cada aspecto reclamado, atendiendo los lineamientos siguientes:

- i. Hacer referencia a los datos del reclamante, indicando el número de la reclamación al que se da respuesta y aspectos e importes reclamados;
 - ii. Indicar la respuesta mediante el uso de términos inequívocos que permitan al reclamante determinar sin dificultad si la misma fue favorable o desfavorable;
 - iii. Responder en forma precisa y con ajuste a la normativa vigente cada asunto reclamado;
 - iv. Consignar la referencia legal que sirvió de base para la adopción de la decisión;
 - v. Indicar en forma clara los motivos en los que se sustenta la decisión.
 - vi. Adjuntar en forma legible toda documentación de soporte, para los casos en que aplique, referenciada a la reclamación.
5. Las EIF y los intermediarios cambiarios deberán ejecutar en forma inmediata las decisiones favorables que emitan sobre las reclamaciones de los usuarios y las notificadas por la Superintendencia de Bancos, salvo casos fortuitos o circunstancias de fuerza mayor, en cumplimiento del literal c) del artículo 4 de la Ley Monetaria y Financiera y los literales j) y d) de los artículos 6 y 28, respectivamente, del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.
6. Las EIF y los intermediarios cambiarios podrán interponer recursos de reconsideración en contra de las decisiones notificadas por la Oficina de Servicios y Protección al Usuario, los cuales serán recibidos vía electrónica a través del buzón de correo contacto@prouuario.gob.do, o en su defecto, mediante comunicaciones depositadas por Secretaría; sin embargo, estos no tendrán efecto suspensivo sobre la ejecución de tales decisiones.
7. Se modifica el numeral 2. Presentación de las Reclamaciones, del Ordinal III. Tramitación de las reclamaciones ante las EIF, del Instructivo para Estandarización de Reclamaciones Realizadas por Usuarios de los Servicios Financieros, de la manera siguiente:
- Se modifica la redacción del literal i) para que indique lo siguiente:
 - i) 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 de Bancos 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).
 - Se incluyen los literales siguientes:
 - k) Leyenda que indique que el usuario dispondrá de un plazo de sesenta (60) días calendario para presentar ante la Superintendencia de Bancos 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.

- l) Leyenda que indique el nombre, ubicación geográfica, números telefónicos y canales electrónicos de contacto del Departamento de la Superintendencia de Bancos responsable de recibir las reclamaciones del usuario.
8. Se modifica el Anexo I – “Formulario de Reclamación” del referido Instructivo el cual se adjunta a esta circular, para incluir la redacción de los literales i), k), l) y modificar la redacción de la nota 2, del referido formulario.
 9. Las EIF y los intermediarios cambiarios deberán cerciorarse de que sus procesos de gestión de reclamaciones y el personal de atención a los usuarios permitan la presentación efectiva de las mismas por parte de los usuarios. Las EIF y los intermediarios cambiarios no podrán negarse a recibir reclamaciones de sus usuarios ni interponer trámites innecesarios para su presentación.
 10. Las EIF y los intermediarios cambiarios que infrinjan las disposiciones contenidas en la presente Circular en cualquiera de sus aspectos serán pasibles de la aplicación de sanciones por la Superintendencia de Bancos, con base en la Ley 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.
 11. La presente Circular deberá ser comunicada a las partes interesadas en su domicilio social y publicada en la página web de esta Institución <www.sb.gob.do>, de conformidad con el literal (h) del artículo 4 de la Ley 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 ente supervisor.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los doce (12) días de octubre del dos mil veintiuno (2021).

Alejandro Fernández W.
SUPERINTENDENTE DE BANCOS

AFW/ECB/EFCT/MG/OLC/YMRM/LM
DEPARTAMENTO DE REGULACIÓN

ANEXO I

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

Reclamación No.:	Fecha: dd/mm/aaaa	Hora:
DATOS PERSONALES DEL RECLAMANTE		
Nombre:	Apellidos:	
No. Cédula:	Pasaporte:	
Razón social:		RNC:
Teléfonos: Residencia		Oficina:
Celular:	Fax	
Correo electrónico:		
Dirección (Calle):	No.:	
Edificio:	Apto.:	
Sector:	Ciudad:	
Provincia:		
DATOS DEL REPRESENTANTE		
Nombre:	Apellidos:	

No. Cédula o Pasaporte:

Teléfonos: Residencia

Oficina

Celular

Correo electrónico:

DATOS ENTIDAD

Entidad financiera a reclamar:

No. de reclamación de la entidad financiera:

Nombre de la persona que le atendió:

Fecha estimada de respuesta: dd/mm/aaaa

Lugar o canal para procurar la respuesta:

Fecha de respuesta entidad financiera: dd/mm/aaaa

Canales de Distribución:

- E-Banking
- Cajeros Automáticos (ATM)
- Ventanilla
- Autobanco
- Interactive Voice Response* (IVR)
- Proceso Interno Automatizado
- Proceso Interno por Error Manual
- Punto de Servicio Móvil
- ACH (Red que permite a las EIF hacer operaciones entre ellos)
-

Tipo de producto:

- Tarjeta de Crédito Personal Cuenta Corriente Cuenta de Ahorros
 Certificado de Inversión Préstamo Comercial Préstamo Consumo
 Préstamo de Hipotecario Tarjetas de Crédito Prepago
 Tarjetas de Crédito Corporativa Otros _____

Tipo de Divisa:

Monto Reclamado:

Descripción de la Reclamación:

Adjuntar documentos de apoyo de la reclamación:

Tipos de documentos que se pueden adjuntar: Copia del Formulario de Reclamación interpuesto ante la entidad, copia de la respuesta de la entidad financiera (si existe), poder otorgado por el titular del producto o servicio (en caso de que se trate de un apoderado), copia de la cédula, otros documentos que sustenten la reclamación (si aplica).

OBSERVACIONES DEL USUARIO:

Firma Usuario

OBSERVACIONES DEL DEPARTAMENTO:

Tipo de Reclamación (*): _____

Nombre de la persona que atiende la reclamación: _____

Firma

(*) Para ser llenado por Prouuario conforme Tabla 70 anexa al Instructivo.

NOTA 1. Los datos que se detallaron anteriormente son declaraciones suministradas por el interesado, quien garantiza la exactitud y veracidad de estas.

NOTA 2. La interposición de una reclamación frente a las entidades de intermediación financiera y cambiaria, o por ante la Superintendencia de Bancos, no exime al Usuario de cumplir con sus obligaciones de pagar el capital, intereses, mora, y cualquier otro cargo aplicable hasta tanto culmine el proceso, salvo que se trate de reclamos por transacciones o cargos no reconocidos.

NOTA 3. Todo usuario tiene derecho a canalizar sus reclamaciones ante la entidad de Intermediación financiera, intermediarios cambiarios o a la SB, según corresponda.

Nota 4. Esta reclamación está libre de costos por parte del cliente o usuario.

Nota 5. Si no estás conforme con el resultado de esta reclamación o no recibes nuestra respuesta en 30 días calendario (exceptuando los casos en los que hayamos señalado un plazo de respuesta distinto por la naturaleza del reclamo), puedes contactar a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario) de la Superintendencia de Bancos.

IMPORTANTE: Debes de acudir a ProUsuario, dentro de 60 días calendario contados a partir de: (a) la notificación de nuestra respuesta; o (b) el vencimiento del plazo en que debiste recibir respuesta. Conserva este comprobante. Deberás presentarlo en ProUsuario.

ACCESOS A PROUSUARIO: contacto@prouuario.gob.do / www.prouuario.gob.do/ @ProUsuarioRD / (809)731-3535 / *778 (Desde móviles sin cargo) / **Santo Domingo:** Unicentro Plaza, primer nivel y **Santiago:** Av. Benito Juárez No. 1, Villa Olga.