

**CIRCULAR SB:  
No. 004/21**

- A las** : **Entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios.**
- Asunto** : **Mecanismos alternos para recepción de reclamaciones de los usuarios.**
- 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.
- Visto** : El literal (c) del Artículo 52 de la Ley Monetaria y Financiera que establece que las entidades de intermediación financiera deben remitir a la Superintendencia de Bancos las reclamaciones que reciben de sus clientes y que este ente supervisor organizará un servicio de reclamaciones.
- 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 (en lo adelante Reglamento de Protección al Usuario).
- Visto** : El Instructivo para Estandarización de Reclamaciones Realizadas por Usuarios de los Servicios Financieros, aprobado y puesto en vigencia mediante la Circular SB: No. 009/10 del 27 de julio de 2010.
- Considerando** : Que el artículo 53 de la Ley Monetaria y Financiera establece los aspectos precisos que deben contener las normas dictadas en materia de protección al usuario.
- Considerando** : Que en virtud de las disposiciones establecidas en el Reglamento de Protección al Usuario, se reconoce el derecho de los usuarios a presentar sus reclamos, a través de mecanismos ágiles y efectivos, a disponer de evidencia de los reclamos, así como a dar seguimiento a los mismos ante las instancias administrativas que correspondan.
- Considerando** : Que en virtud de las disposiciones establecidas en los literales (f) y (g) del artículo 6 del Reglamento de Protección al Usuario, toda persona física o jurídica que utilice los servicios o adquiera los productos de una entidad de intermediación financiera y de los intermediarios cambiarios, es titular

CR

E.F.U.

ECB  
UP  
AL  
R

de los derechos de presentar sus quejas y reclamaciones cuando considere que una acción u omisión de las entidades de intermediación financiera y de los intermediarios cambiarios vulnere o afecte sus derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales que correspondan según el caso; asimismo, de obtener las respuestas a sus reclamaciones por parte de las entidades de intermediación financiera y de los intermediarios cambiarios y de la Superintendencia de Bancos, en los plazos establecidos reglamentariamente, así como derecho a conocer del estatus durante el proceso, de forma gratuita, salvo los costos derivados de servicios prestados por terceros para producción de documentos.

**Considerando** : Que el literal (g) del artículo 9 del Reglamento de Protección al Usuario, establece que las entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios están obligadas 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 el artículo 27 del Reglamento de Protección al Usuario, 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 entidad de intermediación financiera 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 el literal (b) del artículo 28 del Reglamento de Protección al Usuario, establece que las entidades de intermediación financiera 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.

**Considerando** : Que en el Título III del Instructivo para Estandarización de Reclamaciones Realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros, se establecieron las pautas y el formato que deben cumplir las entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios para las reclamaciones que realizan los usuarios de los servicios financieros.

*Handwritten signatures and initials:*  
A large blue signature, possibly "QR".  
The letters "FCB" written in blue.  
The initials "E.F.U." written in blue.  
Other blue scribbles and marks.

- Considerando** : La necesidad de crear medios o mecanismos alternos, como la vía digital, que faciliten a los usuarios la interposición de reclamaciones de una manera segura y ágil, siempre y cuando se cumplan los lineamientos dispuestos por la Superintendencia de Bancos mediante normativa para esos fines.
- Considerando** : Que la creación de dichos sistemas alternos digitales de reclamación es de suma importancia en medio de la crisis sanitaria y económica causada por el COVID-19, para garantizar el cumplimiento de las medidas de distanciamiento social y el protocolo sanitario dispuesto por las autoridades gubernamentales y así evitar aglomeraciones innecesarias que puedan poner en riesgo la salud de los ciudadanos al visitar las instalaciones de las entidades de intermediación financiera y de los intermediarios cambiarios.
- Considerando** : Que dos de los ejes estratégicos de la Superintendencia de Bancos son la “Digitalización, innovación y el uso de nuevas tecnologías”, así como la “Protección y salud financiera del consumidor”, por tanto, no habilitar dichos canales digitales de reclamación constituiría una barrera o traba para los usuarios de los servicios financieros que reduciría su bienestar.

**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 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.
2. El uso de medios o mecanismos digitales alternos deberá contemplar 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; y,
  - c) Garantía a los usuarios de entrega de la evidencia correspondiente a la presentación de los reclamos, a través del medio o canal seleccionado por éstos al momento de someterlos. Sin desmedro de la obligación establecida en este literal, en los casos que corresponda, 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.

3. Las entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios deberán contar con políticas y mecanismos de control que permitan la correcta identificación del usuario y autenticación de sus datos.
4. Las entidades deberán entregar al usuario un comprobante numerado de las reclamaciones que éstos realicen, independientemente del canal o vía que se utilice, conforme lo establecido en el artículo 28 literal b) del Reglamento de Protección al Usuario y el Título III del Instructivo para Estandarización de Reclamaciones Realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros.
5. Las entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios 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 los mismos y difundirlos por los medios publicitarios correspondientes.
6. Las entidades de intermediación financiera 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 a 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.
7. La presente Circular deberá ser comunicada 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 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.

En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, al primer (1) día del mes de marzo del dos mil veintiuno (2021).



**Alejandro Fernández W.**  
Superintendente

  
AFW/ECB/EFCT/SDC/YMRM/ORE  
Departamento de Regulación

