

**CIRCULAR SB:  
Núm. 009/22**

- A las** : **Entidades de intermediación financiera (EIF) y a los usuarios de los productos y servicios financieros.**
- Asunto** : **Modificación de la Circular SB: núm. 004/22 que establece el protocolo para la protección y uso adecuado de los datos personales de los usuarios en los procesos de venta y mercadeo de productos y servicios financieros.**
- Vista** : La Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio de 2015.
- Vista** : La Ley núm. 153-98 del 27 de mayo de 1998, General de Telecomunicaciones.
- Visto** : El literal (e) del artículo 21 de la Ley núm. 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.
- Vista** : La Ley núm. 107-13 del 6 de enero del 2013 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
- Vista** : La Ley núm. 172-13 del 15 de diciembre de 2013 que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados.
- Vista** : La Ley núm. 310-14 del 11 de agosto de 2014 que regula el envío de correos electrónicos comerciales no solicitados o spam.
- Visto** : El Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros (en lo adelante “Reglamento de Protección al Usuario”), aprobado por la Junta Monetaria mediante su Primera Resolución del 5 de febrero de 2015 y su modificación.
- Vista** : La Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016 mediante la cual el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) aprueba la Norma que regula el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, modificada por la Resolución núm. 019-16 del 7 de diciembre de 2016.
- Vista** : La Circular SB: núm. 004/22 del 7 de febrero de 2022 que establece el protocolo para la protección y uso adecuado de los datos personales de los

usuarios en los procesos de venta y mercadeo de productos y servicios financieros.

**Considerando** : Que la Circular SB: núm. 004/22 estableció en su numeral primero, los derechos de los usuarios del sistema financiero para la protección y uso adecuado de sus datos personales en los procesos de venta y mercadeo de productos y servicios financieros ofertados por las EIF.

**Considerando** : Que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 de la referida Circular SB: núm. 004/22, las EIF contarán con un plazo de 90 días para implementar las políticas y procedimientos que permitirían a sus usuarios el correcto ejercicio de sus derechos frente al ofrecimiento de productos o servicios bancarios.

**Considerando** : Que mediante comunicación de fecha 1ro. de abril de 2022, los representantes de los gremios que agrupan a las EIF (ABA, ABANCORD, LIDAAPI) expusieron a la Superintendencia de Bancos determinadas consideraciones sobre el contenido de la Circular SB: núm. 004/22 y solicitaron: a) la extensión del plazo dispuesto para la actualización y elaboración de políticas y procedimientos y para la implementación de mejoras a los sistemas de TI de 90 a 180 días; b) un plazo entre 1 a 30 días hábiles para tramitar las solicitudes derivadas de los derechos del usuario para poder gestionar una base que se actualizará de forma mensual y c) que se establezca un mecanismo de determinación de desbloqueo o un tiempo máximo para el bloqueo del contacto.

**Considerando** : Que mediante comunicación, la Superintendencia de Bancos dio respuesta a cada uno de los planteamientos expresados por los representantes de los gremios que agrupan a las EIF, acogiendo en gran medida las solicitudes de extensión de los plazos establecidos mediante la referida Circular SB: núm. 004/22.

#### **POR TANTO:**

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, dispone lo siguiente:

1. Ampliar por 45 días calendario adicionales el plazo establecido en el numeral 2 de la Circular SB: núm. 004/22 del 7 de febrero de 2022, de manera que las entidades dispondrán hasta el 22 de junio de 2022 para la implementación de las políticas y procedimientos que permitirán a sus usuarios el correcto ejercicio de sus derechos frente al ofrecimiento de productos o servicios bancarios.
2. Extender hasta 10 días hábiles el plazo establecido en el numeral 2 (iii) de la Circular SB: núm. 004/22, y modificar su redacción para que en lo adelante se lea de la manera siguiente:

- (iii) El periodo máximo de respuesta a las solicitudes derivadas del correcto ejercicio de los derechos de los usuarios del sistema financiero en el ofrecimiento de productos o servicios bancarios no deberá exceder de diez (10) días hábiles.

**Párrafo:** Las EIF deberán evitar desvirtuar el plazo señalado para una prolongación o incremento extraordinario en los contratos con fines promocionales no deseados.

3. Disponer que en los protocolos para la protección y uso adecuado de los datos personales de los usuarios en los procesos de venta y mercadeo que elaboren las EIF deberán establecer períodos de vigencia razonables de exclusión de los listados de clientes para el ofrecimiento de productos o servicios bancarios, para dar cumplimiento a los derechos de los usuarios contemplando los siguientes aspectos:
  - a) Establecer un período de exclusión razonable que no podrá ser inferior a 6 meses.
  - b) Solicitar a los usuarios que ellos mismos indiquen el tiempo por el cual requieren mantener su exclusión de las promociones, conforme a los derechos establecidos en la Circular SB: núm. 004/22.
4. Las entidades de intermediación financiera que infrinjan las disposiciones contenidas en la presente Circular en cualquier de sus aspectos serán pasibles de la aplicación de sanciones por la Superintendencia de Bancos, con base en la Ley núm. 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.
5. 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 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 doce (12) días del mes de mayo del año dos mil veintidós (2022).

**Alejandro Fernández W.**  
SUPERINTENDENTE

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