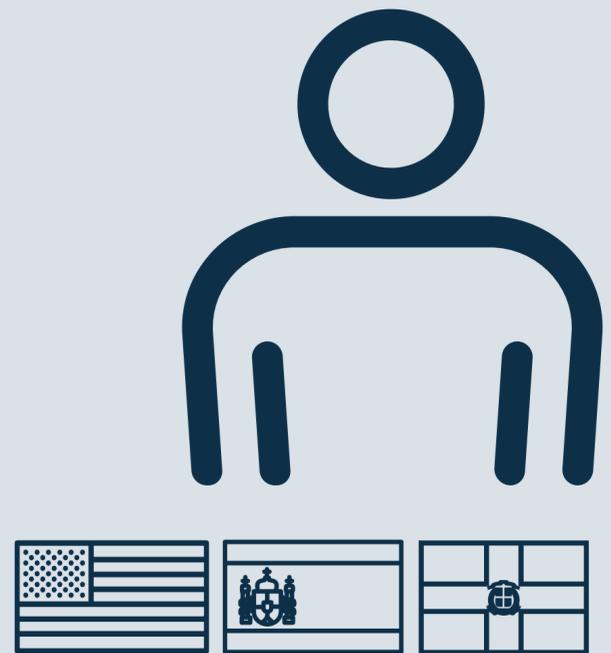


GUÍA FINANCIERA PARA LA POBLACIÓN DOMINICANA EN EL EXTRANJERO

VERSIÓN 2.0



Introducción



En los años recientes, la variedad de productos disponibles en el sistema financiero dominicano ha tenido un gran crecimiento. De igual forma, los servicios digitales y canales alternos han aumentado en número y en cantidad de funcionalidades disponibles, permitiendo robustecer las soluciones dirigidas a satisfacer las necesidades financieras de los dominicanos, según el ciclo de vida en el que se encuentren. Al hablar de dominicanos, incluimos también a los que se encuentran viviendo fuera del país, pero de una forma u otra permanecen unidos y en contacto con su comunidad natal. La diáspora dominicana sigue ampliando su número, alcanzando a la fecha un total de 2.5 millones de dominicanos residentes en otros países como Estados Unidos, España, Puerto Rico, Italia y Canadá.



Como parte de nuestro compromiso de empoderar al usuario dominicano, desde la Superintendencia de Bancos hemos reunido orientaciones valiosas para este grupo de dominicanos que residen fuera del país. Gracias al aporte de un grupo de voluntarios de la diáspora, recopilamos un listado de preguntas que hemos agrupado en esta guía. La finalidad es contestar las dudas más frecuentes sobre los servicios y productos financieros que pueden interesarte para manejar tus ahorros, créditos, inversiones y otras necesidades financieras en territorio dominicano.

Es importante tomar en cuenta que esta guía solo corresponde a productos y servicios contratados en territorio dominicano. Para entidades en EE. UU., Europa u otra demarcación fuera de R.D., recomendamos contactar a la institución encargada de protección al usuario de dicho lugar.

Índice

1. PRODUCTOS Y SERVICIOS EN EL SISTEMA FINANCIERO DOMINICANO	6
1.1 ¿Cuáles ventajas obtendrás al mantener productos financieros en República Dominicana, como dominicano en el extranjero?	7
1.2 ¿A cuáles servicios y productos financieros puedes acceder en República Dominicana si vives en el extranjero?	7
1.3 ¿En qué consiste el proceso de conozca a su cliente (know your customer)?	8
1.4 ¿Para qué me solicitan el formulario FATCA?	8
1.5 ¿Cuáles son las entidades financieras autorizadas en República Dominicana y cuáles ventajas me ofrecen?	9
1.6 ¿Qué garantía tengo al tomar un préstamo o realizar una inversión de manera informal?	9
2. RESPALDO EN EL SISTEMA FINANCIERO DOMINICANO	11
2.1 ¿A dónde acudo si tengo problemas con mi banco o entidad?	12
2.2 ¿Cuáles servicios puedo solicitar en la oficina de ProUsuario?	12
2.3 ¿Qué utilidad me ofrece la App ProUsuario?	13
2.4 ¿Quién supervisa a las financieras y cooperativas?	14
3. PREVENCIÓN DE FRAUDES FINANCIEROS	15
4. MANEJO DE TRANSACCIONES EN REPÚBLICA DOMINICANA	18
4.1 ¿Cómo envío remesas y transferencias internacionales?	19
4.2 ¿Cuáles opciones son seguras para el cambio de divisas?	19
5. AHORRO	20
5.1 ¿Cuáles opciones tengo para manejar mi dinero y mis ahorros?	21
5.2 ¿Puedo ahorrar en dólares o euros en República Dominicana?	21

Índice (cont.)

6. INVERSIÓN	22
6.1 ¿Cuáles opciones de inversiones tengo en República Dominicana?	23
6.2 ¿Cómo invertir en el mercado de valores de República Dominicana?	23
6.3 ¿Puedo invertir en inmuebles en la República Dominicana?	24
7. CRÉDITO	25
7.1 ¿Cuáles opciones tengo para obtener crédito?	26
7.2 ¿Qué hacer si me voy del país? ¿Saldo la deuda o sigo pagando?	26
7.3 ¿Cómo puedo acceder a un acuerdo de pago?	27
7.4 ¿Cómo puedo conocer mi historial de crédito en República Dominicana?	27
7.5 ¿Se traslada o se refleja mi historial de crédito de un país en otro?	28
7.6 ¿Me sirve tener buen historial de crédito fuera del país?	28
8. SEGUROS	29
8.1 ¿Existen opciones de seguros con cobertura para dominicanos en el extranjero?	30
8.2 ¿Qué debes conocer sobre los seguros atados a tus productos financieros?	30
9. RETIRO EN REPÚBLICA DOMINICANA	31
9.1 ¿Dónde consulto sobre mi fondo de pensiones en República Dominicana?	32
9.2 ¿Cómo me planifico para el retiro en República Dominicana?	32
10. PARA PREGUNTAS ADICIONALES	34
11. DIRECTORIO DE CONTACTOS	35
12. GLOSARIO DE TÉRMINOS	38

1. Productos y servicios en el sistema financiero dominicano



1.1 ¿Cuáles ventajas obtendrás al mantener productos financieros en República Dominicana, como dominicano en el extranjero?

Aun viviendo fuera del país, si mantienes relación con familiares o negocios de República Dominicana, lo más probable es que te resulte conveniente mantenerte activo en el sistema financiero dominicano, abriendo una cuenta en una entidad financiera formal, para contar con la facilidad de enviar y recibir dinero entre tus relacionados, ahorrar para metas futuras y además dejar abiertas las puertas y la relación con ese banco o asociación que podría otorgarte un producto de crédito el día de mañana.

Contar con una cuenta te abre las puertas a gran variedad de canales alternos de servicio de las entidades financieras, incluyendo las aplicaciones móviles y la banca en línea, para manejar y monitorear tu dinero con facilidad, desde cualquier lugar en el que te encuentres.

Si ves como una probabilidad el retornar a tu país de origen en un futuro, es aún más importante que analices la importancia de abrir o mantener activos tus productos en la República Dominicana. Esto te servirá de entrada para hacer crecer tus productos de ahorro para el retiro, o para contar con opciones como, por ejemplo, iniciar un plan para adquirir un inmueble como inversión que sirva para fortalecer tu patrimonio.

En el contexto de este consejo, es importante recordar que la cantidad saludable de productos financieros a tener es aquella que

se ajuste a tus necesidades y que puedas monitorear adecuadamente. Si en este momento, no te es viable mantener vigentes productos fuera del país donde te encuentras, puedes considerar esta opción en otro momento más propicio.

1.2 ¿A cuáles servicios y productos financieros puedes acceder en República Dominicana si vives en el extranjero?

Dependiendo de la entidad que elijas, puedes tener a tu disposición una gran variedad de servicios y canales alternos para completar transacciones digitales, solicitar productos y mantener un monitoreo frecuente de tu dinero en República Dominicana.

Para abrir nuevos productos que cubran tus necesidades de ahorro, remesas, crédito, inversión, seguros u otros, debes mantener una vía de contacto con tu entidad o entidades seleccionadas. De esta forma podrás informarte sobre los costos, requisitos, y documentos que debes presentar, según las políticas de tu entidad. Cabe destacar que la banca dominicana ha tenido una constante evolución hacia la digitalización. La mayoría de las entidades de intermediación financiera cuentan con aplicaciones móviles y web, que permiten transaccionar a distancia.

Puedes consultar el Ranking de Digitalización que emite la Superintendencia de Bancos para conocer más sobre las opciones ofrecidas por las entidades dominicanas.

■ [**Ranking de digitalización 2022**](#)

1.3 ¿En qué consiste el proceso de conozca a su cliente (know your customer)?

La debida diligencia es el conjunto de acciones, actividades, procedimientos y políticas requeridas como parte de las buenas prácticas a cumplir para salvaguardar la salud del sistema financiero.

En base a estas políticas las entidades financieras deben tener un adecuado conocimiento sobre sus clientes, actuales o potenciales y de las actividades que estos realizan.

La entidad debe contar con vías de contacto para comunicarse con sus usuarios. Es por esto que, al momento de la apertura de cualquier producto, te solicitarán diferentes datos que apliquen, según su proceso de debida diligencia.

Puede resultarte útil, en tu próxima visita al país, que te acerques a tu entidad para conversar con tu oficial de cuentas y completar los requisitos de apertura de productos.

Para fines de verificación de ingresos te pedirán comprobantes de tu actividad económica. Investiga de manera previa qué otros documentos debes presentar en tu visita.

De ser necesario para tus fines, puedes asesorarte sobre el alcance que debe tener un poder notarial. Este podría servirte para ciertas gestiones financieras. Ten presente que las formalidades pueden variar de entidad a entidad. Puede ser que te requiera presentar documentos legalizados, apostillados y/o traducidos. Investiga bien los requerimientos específicos que pueda tener cada entidad, para asegurar que cumples con los mismos y que tus gestiones puedan ser efectivas.

Por otro lado, si necesitas tramitar alguna diligencia y no te es posible visitar la República Dominicana, evalúa la opción de gestionar un poder consular para contar con un representante mientras te encuentras fuera del país.

Recuerda elegir bien tu representante legal, pues las gestiones que realice con el poder otorgado se registrarán a tu nombre. Trata de solo otorgar potestad para las acciones específicas que requieres.

Si eres residente o ciudadano de los Estados Unidos, al vincular productos en entidades dominicanas, será necesario que completes el formulario exigido por el Acto para el Cumplimiento Fiscal de Cuentas Extranjeras (FATCA, conforme sus siglas en inglés), requerido por ley por el Servicio de Rentas Internas de los Estados Unidos (IRS, conforme sus siglas en inglés).

1.4 ¿Para qué me solicitan el formulario FATCA?

El formulario FACTA será uno de los requisitos que deberás completar para abrir nuevas cuentas en entidades dominicanas si eres residente o ciudadano estadounidense. Se solicita a aquellos que obtienen beneficios o ingresos fuera de los Estados Unidos, como medida para identificar las cuentas financieras que mantienen en las instituciones financieras extranjeras.

Las siglas FATCA corresponden al Acto para el Cumplimiento Fiscal de Cuentas Extranjeras. Se trata de una legislación estadounidense aprobada en marzo de 2010 para evitar la evasión fiscal.

1.5 ¿Cuáles son las entidades financieras autorizadas en República Dominicana y qué ventajas me ofrecen?

En República Dominicana operan cuatro tipos de entidades de intermediación financiera que se diferencian por su tamaño, por los tipos de productos y servicios que ofrecen y por el uso o posibilidad de captación de divisas o moneda extranjera.

La Superintendencia de Bancos autoriza y supervisa la operación de las entidades financieras que, según las características mencionadas, se dividen en:

- a. Bancos de Servicios Múltiples
- b. Asociaciones de Ahorros y Préstamos
- c. Bancos de Ahorro y Crédito
- d. Corporaciones de Crédito

Las entidades aprobadas por la Superintendencia de Bancos cuentan con el Sello de Entidad Autorizada en sus sucursales, en su página web y su aplicación móvil. Además, estas se encuentran listadas en la página web www.sb.gob.do.

Entre las principales ventajas que te brinda manejar tu dinero con entidades autorizadas por la Junta Monetaria y supervisadas por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana están las siguientes:

- Contarás con el amparo y protección de la Ley Monetaria y Financiera (Ley No. 183-02), el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros y el conjunto de normativas que aplican al sistema financiero formal. Estos son factores que pro-

tegen tus fondos y aportan a tu tranquilidad y bienestar financiero.

- Otra de las garantías de manejar tus ahorros en entidades autorizadas es que contarás con el respaldo del Fondo de Contingencia Bancaria establecido por la Ley Monetaria y Financiera. Este fondo garantiza la devolución de los ahorros a los depositantes en caso de que la entidad financiera entre en quiebra o sea disuelta.

- Si te manejas con entidades supervisadas, cuentas con los servicios de orientación y respaldo de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario) de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. ProUsuario cuenta con una aplicación móvil y web, y varios canales de acceso en los que puedes escalar tus quejas, denuncias o reclamaciones, si llegaras a necesitarlo en algún momento.

- En las entidades formales cuentas con servicios y canales digitales que te ofrecen transacciones seguras y rápidas para tener más control sobre tu dinero de forma conveniente.

- Si manejas tu dinero de forma ordenada y pagas tus deudas a tiempo, lograrás mantener un buen historial crediticio. Este te permitirá negociar mejores condiciones en tus próximos productos.

1.6 ¿Qué garantía tengo al tomar un préstamo o realizar una inversión de manera informal?

Cuando manejas dinero de manera informal, tomando prestado a prestamista o invirtiendo en opciones no reguladas, no cuentas con ga-

rantías financieras robustas. Cuando se trata de tu dinero, es recomendable irte a lo seguro. Entregar dinero o acordar un préstamo con un particular no autorizado implica un riesgo muy alto que debes analizar muy bien.

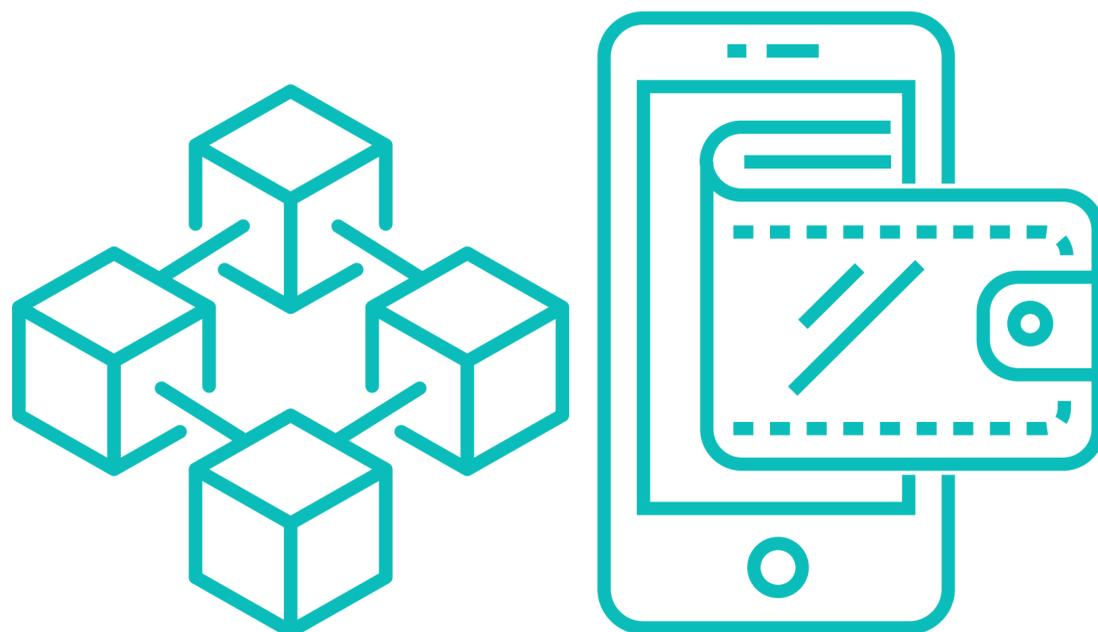
Las principales desventajas del crédito informal son:

- Las operaciones informales no están reguladas por la Ley Monetaria y Financiera (**Ley No. 183-02**). Si te cambian las condiciones pactadas o recibes malos tratos o cualquier tipo de abuso, no tienes quien te proteja.
- Generalmente te cobrarán tasas de interés mucho más altas que las del mercado formal, a cambio de pedirte menos requisitos. Analiza si vale la pena exponerte al alto riesgo, o si es preferible contar con los mecanismos formales de protección.
- Aunque pagues a tiempo, esto no se reflejará en tu historial crediticio ni en tu score. En vez de pagar a tiempo con prestamistas infor-

males podrías hacerlo con entidades formales para crear un buen historial, y así poder acceder a mejores condiciones en futuros créditos.

- El sector informal no tiene sistemas de garantía que te ofrezcan seguridad. Además, tu contrato o acuerdo, si es que existe, no contará con la revisión de una institución que te proteja contra cláusulas abusivas, ni con la garantía del **Fondo de Contingencia**.

Para evitar riesgos, cerciórate de elegir una entidad financiera segura para manejar tu dinero o adquirir algún crédito. Busca que esté supervisada por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, que puedes reconocer con el **Sello de identificación de entidades autorizadas**, de esta forma contarás con la protección del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros y demás normativas asociadas a la Ley Monetaria y Financiera (Ley No. 183-02).



2. Respaldo en el sistema financiero dominicano



R E S P A L D O

2.1 ¿A dónde acudo si tengo problemas con mi banco o entidad?

En caso de que requieras de orientación general o que necesites realizar una consulta, queja, denuncia o reclamación relacionada a los servicios prestados por las entidades reguladas por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, puedes solicitar los servicios gratuitos de la Oficina de Servicios y Protección de los Usuarios Financieros de la Superintendencia de Bancos, ProUsuario.

2.2 ¿Qué servicios puedo solicitar en la oficina de ProUsuario?

La oficina de ProUsuario tiene como función actuar como un mediador entre tú y tu entidad de intermediación financiera dominicana, para velar por la justa protección de tus derechos y el cumplimiento de las normativas vigentes. Los servicios de ProUsuario son totalmente gratis y están disponibles para personas y empresas. Estos son:

a) Orientación ciudadana: Permite realizar consultas relacionadas con el funcionamiento de los productos y servicios financieros.

b) Consulta crediticia (según la Central de riesgo): Permite conocer de forma gratuita y consolidada los movimientos de préstamos y tarjetas de créditos a tu nombre, visualizando la categoría de riesgo crediticio que posees en el sistema financiero.

c) Reclamaciones: Permite presentar una reclamación cuando entiendes que has sido afectado/a por un error o una mala práctica de tu entidad. El primer paso para solicitar este servicio es reclamar ante tu entidad para

documentar tu inconformidad y solicitar una revisión. Si no te satisface la respuesta de la entidad o no recibes alguna, puedes acudir a ProUsuario vía los canales disponibles. Tienes hasta 4 años para presentar tu reclamo ante la entidad y hasta 120 días calendario contados a partir de la fecha del corte de la tarjeta de crédito. Para obtener más detalles sobre este servicio, ingresa al siguiente enlace:

[Reclamaciones-ProUsuario](#)

d) Quejas o denuncias: Permite presentar una queja sobre un hecho contrario a las normas vigentes que te ha ocurrido en una entidad financiera o cambiaria, o puedes denunciar hechos que afecten a un tercero. Por ejemplo: horarios de atención incorrectos, no disponibilidad de servicios.

e) Consulta de información financiera: Permite solicitar la información financiera de la que seas titular o sobre la que tengas facultad legal ante una entidad de intermediación financiera o cambiaria. Por ejemplo, en caso de necesitar conocer detalles acerca de los productos financieros de un fallecido y cuentas con los requisitos, mediante este servicio podemos ofrecerte los datos que requieras. Para más información puedes consultar el siguiente enlace:

[Información financiera - ProUsuario](#)

Otras facilidades que ProUsuario te ofrece:

A. Consulta si tienes cuentas inactivas o abandonadas: Si tienes cuentas de ahorro o corriente en alguna entidad de intermediación financiera en la República Dominicana, debes tomar en cuenta que al cumplirse tres años

R E S P A L D O

sin que hagas retiro o depósito alguno, tus cuentas pasan a considerarse como inactivas. Llegado este plazo, tu ahorro continúa generando intereses, sin embargo, tu entidad debe suspender el cobro de comisiones. Para reactivar tu cuenta o cancelarla, debes de contactar a tu entidad financiera y seguir los pasos que te indique. Si la cuenta tiene diez años sin movimientos, incluyendo los tres años que transcurrieron antes de que sea considerada inactiva, adoptará el estatus de abandonada. Los fondos pasarán a la custodia del Banco Central y no devengarán intereses mientras se mantengan en esta institución. Para reclamarlos debes contactar al departamento de tesorería del Banco Central. Verifica en el siguiente enlace si cuentas con alguna cuenta inactiva o abandonada.

[Cuentas inactivas y abandonadas ProUsuario](#)

B. Consulta si tienes productos en entidades en liquidación:

Desde el año 2021, la Superintendencia de Bancos inició una campaña llamada "Dinero busca dueño" diseñada con el objetivo de identificar y contactar a los ahorristas de entidades en liquidación o disolución con fondos disponibles, para posteriormente resarcir sus compromisos. Si tuviste o tienes un familiar que haya tenido productos en liquidación, puedes consultar aquí: [Productos en entidades en liquidación-ProUsuario](#).

Si tú o tu familiar figuran en el listado de ahorristas identificados, puedes iniciar el proceso

de reclamo de tus fondos. Si no has podido identificarte, pero tienes la documentación que avala tu producto en cualquiera de las entidades de la campaña, también puedes comunicarte con la Oficina de Servicios y Protección al Usuario o contactarnos al 809-685-8141 extensiones 332 y 333, para poder orientarte al respecto. Si la entidad donde tenías tus fondos no se encuentra listada, favor llenar el formulario siguiente:

[Actualización de datos | ahorristas pendientes a resarcir.](#)

C. Accede a contenido de educación financiera en www.prouuario.gob.do,

la aplicación móvil de ProUsuario y las redes sociales de @ProUsuarioRD.

La Oficina de Servicios y Protección de los Usuarios Financieros ha ampliado sus canales digitales para poder servirte desde cualquier parte del mundo.

Nuestros canales disponibles son:

1. App ProUsuario, disponible en GooglePlay y AppStore, o vía web: www.app.prouuario.gob.do
2. Chatbot Lucia vía página web www.prouuario.gob.do
3. Escríbenos vía WhatsApp al [809-731-3535](tel:809-731-3535)
4. Correo: contacto@prouuario.gob.do
5. Teléfono / IVR: 809-731-3535
6. Atención virtual por video llamada: [ProUsuario \(office365.com\)](http://ProUsuario.office365.com)
7. Redes sociales: [@ProUsuarioRD](https://www.instagram.com/ProUsuarioRD)

R E S P A L D O

2.3 ¿Qué utilidad me ofrece la aplicación App ProUsuario?

Como usuario del sistema financiero dominicano te corresponde tener acceso a toda la información de la cual eres titular.

App ProUsuario te ofrece este acceso y además te invita a empoderarte de tus finanzas tomando mayor control para monitorear tus productos, brindándote la facilidad de poder solicitar los servicios de protección y consulta desde tu dispositivo en cualquier parte del mundo.

Con la aplicación podrás mantenerte al tanto de la evolución de tus créditos dentro del sistema financiero dominicano, mediante el módulo de Consulta crediticia. Así, podrás identificar a tiempo cualquier tendencia que pueda comprometer tu capacidad de pago, o que te dificulte el acceso a futuros productos financieros. La información que encontrarás se alimenta de los reportes realizados en los últimos 48 meses por las entidades financieras autorizadas a la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

La aplicación te permite visualizar si cuentas con cuentas inactivas o abandonadas, además de permitirte solicitar orientación, presentar reclamos, quejas o denuncias sobre las entidades ante ProUsuario por la vía digital, entre otras funcionalidades. Estamos realizando constantes mejoras y adicionando nuevas funcionalidades, para incluir mayor valor al usuario financiero.

2.4 ¿Quién supervisa a las financieras y cooperativas?

En caso de requerir información acerca de cooperativas y financieras en la República Dominicana, puedes comunicarte con sus entes supervisores. En el caso de las cooperativas, puedes contactar al Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP) mediante los siguientes canales de contacto:

- www.idecoop.gob.do
- Email: info@idecoop.gob.do
- Teléfono: 809-533-8131

Con relación a las financieras, las mismas responden al Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (ProConsumidor). Aquí los contactos de esta institución:

- www.proconsumidor.gob.do
- Correo electrónico: info@proconsumidor.gob.do
- Teléfonos: 809-472-2731 | Denuncias: 809-567-8555

Recuerda que para recibir orientación o servicios de protección con relación a una entidad o producto que contrataste fuera de la República Dominicana, debes acudir a la organización encargada de protección del país en donde contrataste el producto en cuestión.

3. Prevención de fraudes financieros



PREVENCIÓN DE FRAUDES

Como usuarios de productos del sistema bancario, es importante que estés consciente de la posibilidad de ser víctima de cualquier robo a la información personal o financiera. Cualquier acción que conlleve el uso de documentación personal te expone a riesgos, especialmente al realizar diligencias o transacciones bancarias.

Una buena precaución para estar protegido es la de asegurar tus productos bancarios, tus ingresos y sobre todo tu identidad.

Recomendaciones básicas para evitar ser víctima de robos de información o, directamente, de dinero:

- **Activa las alertas** y notificaciones para saber todos los movimientos que se realicen con tus productos. Además, asegúrate de mantener tus datos de contacto actualizados en tu entidad, así podrán contactarte de manera oportuna.
- **Contacta tu banco** ante cualquier consumo o movimiento sospechoso. Debes realizar los reportes de lugar si detectas alguna transacción que no reconoces. Algunas entidades poseen números de contacto libres de cargo desde el exterior, investiga si la tuya tiene uno para el país donde te encuentras. Además, asegúrate de hacer el reporte ante tu entidad financiera en caso de recibir un correo que simule provenir de ella y te solicite información personal o asociada a tus productos financieros.
- **Usa contraseñas seguras, fuertes y jamás uses la misma clave** para todas las cuentas. Si tienes cuentas de banca electrónica en diferentes instituciones financieras, no debes usar la misma contraseña en todas. Si se te dificulta recordarlas, te recomendamos buscar alguna aplicación o software que te ayude con esta tarea.
- Descarga **aplicaciones validadas** por la tienda de tu móvil (Play Store, App Store, Huawei Store, entre otras).
- Evita realizar transacciones financieras utilizando **conexiones poco confiables**, como wifi abiertos o desconocidos.
- **Protege tu dispositivo** con herramientas de seguridad, como antivirus o similares, antes de conectarte a tu servicio de internet.
- **No accedas a enlaces enviados por correo electrónico desde direcciones desconocidas.** Ignora los que te pidan información personal o bancaria. El phishing, conocido como suplantación de identidad, es una técnica con la que se busca obtener información confidencial, como contraseñas o los datos de las tarjetas de crédito a través de portales y correos fraudulentos. **Ojo**, ninguna entidad financiera te pedirá actualizar tu información personal, ni preguntará tus claves mediante un correo electrónico. En caso de tener sospecha, comunícate de inmediato con el banco. Por ningún motivo hagas clic en enlaces que desconoces.

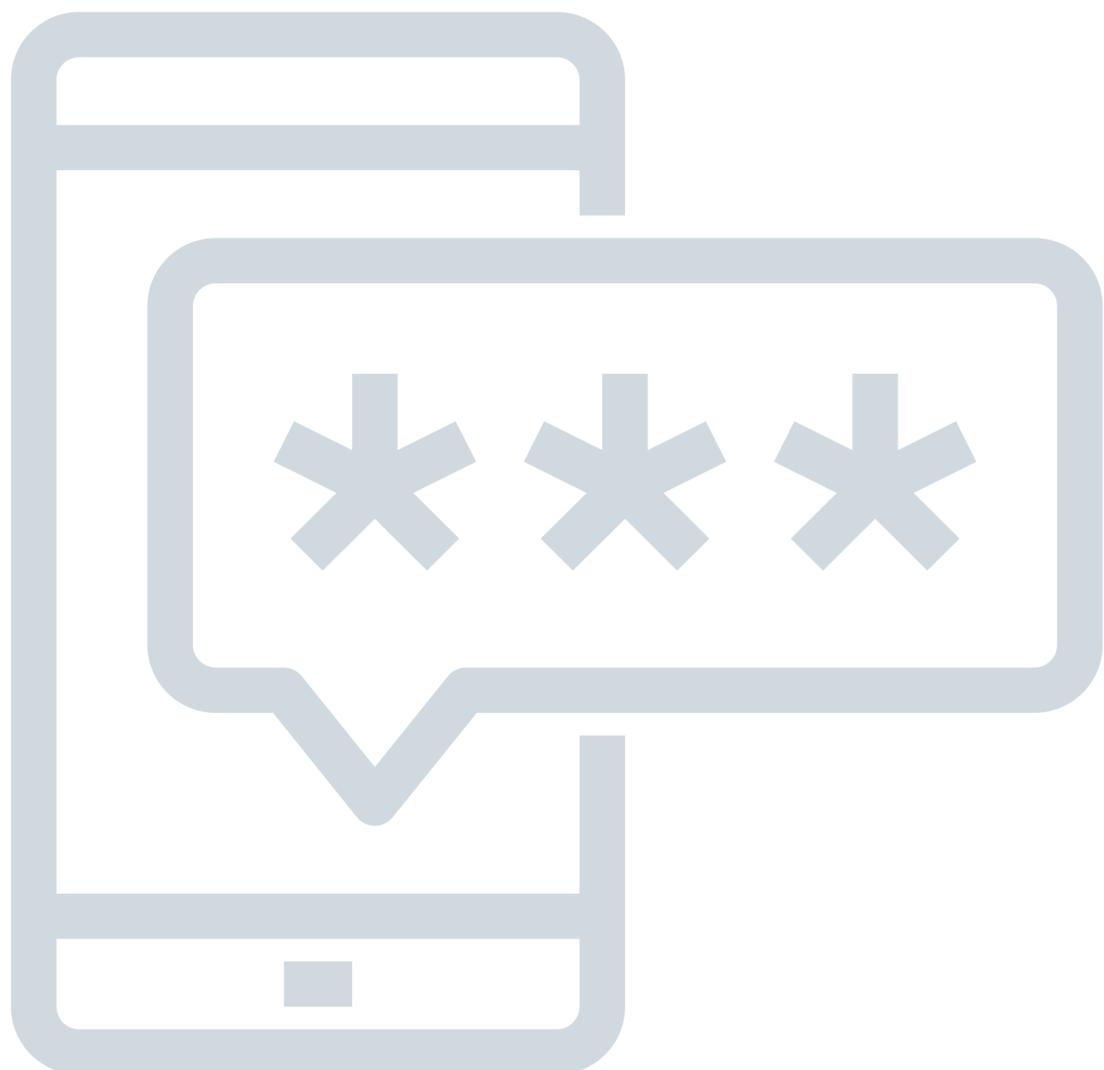
PREVENCIÓN DE FRAUDES

- Realiza tus compras solo en **páginas que cuenten con certificados de seguridad (https)**, lo ideal es notificar a tu entidad si compras allí por primera vez y el monto que vas a cargar. De manera especial, procura no hacer reservaciones de restaurantes, vuelos, hospedajes u otros similares en sitios sospechosos o desconocidos.

- **Nunca compartas información** de tu tarjeta de crédito o tus productos con terceros y mucho menos con desconocidos. Recuerda, que la mayoría de los intentos de estafa de tarjetas se basan en la obtención de información que les permita realizar compras ilícitas o consumos no autorizados por ti.

- **Lleva un control de los registros** de servicios de cargos recurrentes. A veces nos suscribimos a servicios con cargos recurrentes (por ejemplo: servicios de streaming de películas o música), que en la mayoría de los casos te permiten un tiempo determinado como periodo de prueba sin costo y al agotarse se inicia el cargo mensual. Lo ideal es que prestes atención a cuáles productos has suscrito tu tarjeta, de manera tal que lleves el control.

Recuerda, ante un consumo que consideres fraudulento, debes contactar a tu entidad para interponer la reclamación correspondiente y, si no estás conforme con la respuesta, puedes acudir ante la oficina de ProUsuario, incluyendo las referencias de tu caso.



4. Manejo de transacciones en República Dominicana



4.1 ¿Cómo envío remesas y hago transferencias internacionales?

Para enviar y recibir dinero de forma segura desde y hacia República Dominicana, puedes optar por el servicio de remesas. Tus beneficiarios pueden confirmarte sus datos para que les envíes dinero en pesos y dólares directo a su cuenta dominicana. Otra opción que tiene el beneficiario es la de retirar el dinero en la ventanilla de la sucursal o vía los puntos de subagentes ubicados en distintos puntos del país. Tu entidad bancaria puede brindarte el detalle sobre este servicio y las posibilidades que ofrecen.

Muchas entidades tienen acuerdos suscritos con empresas remesadoras disponibles en los principales destinos internacionales, con la opción de recibir los fondos vía cuentas, en sucursales o subagentes, dependiendo de la opción elegida. Al realizar un envío vía empresas remesadoras, recibes un comprobante con un número de referencia. Este será el número que deberá usar tu relacionado para realizar el retiro, presentando además su documento de identificación.

Otra opción para el envío o recepción de dinero son las transferencias bancarias internacionales a los que se aplica un cargo fijo por la transacción. Para esto debes confirmar con tu entidad el proceso y los datos de los bancos corresponsales disponibles y demás informaciones necesarias para efectuar la transacción. En caso de envío, deberás proveer los nombres y apellidos completos,

como aparece en tu cédula de identificación de la persona a quien enviarás dinero, la numeración de la cuenta a la que transfieres, el código SWIFT y ruta ABA. Toma en cuenta que podría aplicar un cargo tanto para la cuenta que envía como para la que recibe los fondos.

Antes de enviar o retirar dinero, compara cargos y comisiones. Toma en cuenta el tipo de cambio más conveniente. Considera que contratar servicios con opción de entrega rápida puede ser más costoso.

4.2 ¿Qué opciones son seguras para el cambio de divisas?

Al enviar dinero en moneda extranjera a tus relacionados o cambiar moneda al visitar el país, es recomendable realizar tus transacciones de cambio de divisas en una entidad regulada por la Superintendencia de Bancos. De esta manera contarás con la seguridad de que el dinero que te entregan es de origen legal y estarás respaldado por las garantías que mencionamos en el punto 4, incluyendo la opción de interponer reclamos o quejas en caso de que se presente un inconveniente con tu entidad.

Toma en cuenta que las entidades dominicanas podrían requerir que la persona que cambia las divisas sea cliente de su institución. Además, por disposición de las leyes antilavado y corrupción, los montos superiores a US\$ 10,000.00, deben ser justificados completando un formulario para estos fines.

5. Ahorro



A H O R R O

5.1 ¿Cuáles opciones tengo para manejar mi dinero y mis ahorros?

Una vez que compares y elijas con qué entidad o entidades te resulta conveniente manejarte, considera las opciones que te ofrecen para manejar tus fondos y tus ahorros.

Si necesitas enviar o recibir dinero de manera frecuente, te puede interesar contar con una cuenta de ahorro destinada a realizar transacciones, que te permita el envío y recepción de remesas directo a tu cuenta y con la que puedas realizar transferencias electrónicas. Tu producto puede contar con una tarjeta de débito internacional asociada, para hacer compras y retiros con cargo a tu cuenta. Puede interesarte investigar con tu entidad las opciones de cuentas de ahorro con tarjetas de débito y cuentas digitales sin cargos por transacciones vía canales digitales. En el caso de que te interese una cuenta de ahorro dedicada a construir tus planes a futuro, considera que las opciones que te permiten ahorrar en pesos, dólares y euros, ofreciéndote canales electrónicos con los que puedes realizar transferencias internacionales, además de contar con tarjeta de débito

internacional con la que puedes realizar retiros con poca frecuencia (para no afectar tu meta de ahorro).

Puede interesarte investigar con tu entidad las opciones de:

- a. Cuentas con pagos de interés escalonado, según el balance que tengas.
- b. Cuentas de ahorro programado, en las que activas depósitos automáticos con una frecuencia específica, desde tu cuenta principal a una cuenta específica para el logro de tu meta personal.
- c. Cuentas digitales libres de cargos.

5.2 ¿Puedo ahorrar en dólares o euros en República Dominicana?

Sí. Es posible ahorrar en estas monedas extranjeras. En el sistema financiero dominicano, mediante los bancos múltiples, existe la posibilidad de apertura de cuentas en dólares o euros. Para conocer más información y requisitos para la solicitud de este tipo de producto, deberás contactar a la entidad de tu preferencia. Recuerda considerar siempre que los costos atados a los productos que contrates están disponibles en el tarifario publicado en página web de cada entidad.

6. Inversión



I N V E R S I Ó N

6.1 ¿Cuáles opciones de inversiones tengo en República Dominicana?

Los certificados financieros son recomendables como un primer ejercicio para nuevos inversionistas, pues están entre los instrumentos de inversión más sencillos de nuestro mercado financiero y, en términos de riesgos, son de los más conservadores o seguros.

Como garantía, las autoridades monetarias y financieras disponen de un fondo de contingencia de hasta RD\$ 1.8 millones en caso de que la entidad se declare insolvente.

Tú puedes aprovechar las posibilidades que te ofrecen los certificados financieros en el banco o asociación de ahorros y préstamos de tu preferencia. El certificado consiste en un depósito en una entidad de intermediación financiera, con la particularidad de que en el contrato se establece un plazo mínimo para hacer el retiro. A cambio, la institución te paga un beneficio mayor al que obtendrías si mantienes tu dinero en una cuenta de ahorros simple.

También, en los bancos múltiples de la República Dominicana, tienes la posibilidad de contratar certificados financieros en dólares o euros, si así lo prefieres. Puedes conocer más información comunicándote con la entidad de tu preferencia.

Antes de invertir, no permitas que el afán de una ganancia rápida nuble tu juicio. A mayor beneficio, mayor riesgo de que pierdas la inversión inicial. Así que procura que el deseo de generar ganancias no te exponga a operaciones fraudulentas de captaciones de recursos. Busca opciones en entidades reguladas y oficiales y, si se acercan a ti para proponerte algún negocio sospechoso lo más probable es que sea un fraude, es un fraude. Cuida con

cautela del dinero que tanto sacrificio te ha costado ganar, para no perder en un instante lo que te ha llevado tiempo ahorrar.

6.2 ¿Cómo invertir en el mercado de valores de República Dominicana?

Si tu interés está en instrumentos más complejos, es recomendable que determines tus objetivos y el nivel de riesgo que puedes asumir. Luego de esto, contacta a un asesor financiero experto en inversiones, mediante una de las entidades autorizadas, que pueda explicarte en detalle las opciones que tienes. Generalmente los activos financieros cuentan con calificaciones de riesgo de referencia que te puede indicar con cierto nivel de certeza a qué te expones.

Para conocer más acerca de puestos de bolsa e inversiones autorizadas en el mercado de valores dominicano, puedes acudir a la Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana mediante estos canales de contacto:

- www.simv.gob.do
- Correo electrónico: info@simv.gob.do
- Teléfono: 809-221-4433
- Quejas, reclamos, denuncias y consultas: proteccion.inversionista@simv.gob.do

También puedes consultar opciones de inversión en: la Bolsa y Mercados de Valores de la República Dominicana (BVRD), la Asociación de Puestos de Bolsa de la República Dominicana, la Asociación Dominicana de Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión (Adosafi). En el directorio de la presente guía podrás encontrar los distintitos canales de contacto para poder comunicarte con estas instituciones.

I N V E R S I Ó N

6.3 ¿Puedo invertir en inmuebles en la República Dominicana?

Una de las alternativas de inversión que puede interesarte es la que ofrece el mercado de inmuebles. Podrías comprar una propiedad para alquilarla, con la finalidad de que pueda generarte un ingreso pasivo de manera mensual y que además cuentes con la opción de vivir en él en tu época de retiro. El mercado inmobiliario en República Dominicana continúa manteniendo un buen ritmo de crecimiento. Sigue siendo una buena opción de inversión, pues las propiedades pueden mantener y aumentar su valor en el tiempo.

A continuación, te dejamos algunos **consejos generales que te pueden ser de ayuda si tienes interés en adquirir algún inmueble en República Dominicana:**

- Investiga acerca del tipo de propiedad que te interesa comprar. Por ejemplo, si será en zona turística o en el centro de la ciudad, si te interesa un terreno para construir una casa o apartamento, entre otros.
- Busca un contacto de confianza que pueda colaborarte en el proceso. (Un familiar o un agente inmobiliario en República Dominicana).
- Investiga acerca del **“Poder Consular Único”** en la Oficina consular más cercana a tu localidad. Mediante este documento los dominicanos y dominicanas en el exterior podrán autorizar a un tercero residente en la República Dominicana, para que sea su representante oficial en la adquisición de viviendas, simplificando los trámites legales y administrativos.
- Si aún no tienes productos activos en el sistema financiero dominicano, considera abrir una cuenta en una entidad supervisada por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.
- Si ya tienes productos financieros activos en la República Dominicana, procura manejarlos de forma correcta. De tratarse de una cuenta de ahorros o corriente, podría serte útil mantenerte realizando depósitos o transacciones de manera regular (preferiblemente mensual); ya que, al tener productos en la entidad y construir un historial como cliente, puede serte más fácil el acceso a productos de crédito. En el caso de interesarte optar por financiamiento para alguna propiedad, la entidad podrá contar con tu información y el registro de tu historial.
- Si deseas comprar algún proyecto o propiedad, busca con anterioridad información acerca de la constructora del inmueble de tu interés. Busca datos confiables para evaluar qué tan responsable será esa constructora y la calidad que tiene su trabajo. A través de tu agencia inmobiliaria, puedes preguntar con cuáles constructoras han tenido acuerdos comerciales.
- Toma en consideración que los documentos a presentar deberán estar en español o inglés. La entidad te pedirá traducir documentos que se encuentren en otros idiomas. Generalmente te pueden solicitar presentar: registro de ingresos, carta de trabajo, certificación de pago de impuestos, buró de crédito internacional, certificación si recibe pensión, entre otros.
- Recuerda investigar el estatus impositivo y jurídico del inmueble antes de formalizar un acuerdo de compra.
- Mantén un buen historial crediticio en tu país de residencia, ya que podría ser considerado al solicitar algún financiamiento.

7. Crédito



7.1 ¿Cuáles opciones tengo para obtener crédito?

El sistema financiero formal te ofrece diversidad de productos con los que puedes acceder a crédito en la República Dominicana.

Puede interesarte investigar opciones de productos como:

- a. Tarjeta de crédito internacionales**
- b. Préstamos personales**
- c. Préstamos hipotecarios**
- d. Préstamos de vehículo**
- e. Líneas de crédito**

Toma en cuenta que, al momento de solicitar algún producto de crédito, las entidades de intermediación financiera de República Dominicana pueden requerir distintos comprobantes para el proceso de debidas diligencias y aprobación de un crédito; por lo tanto, va a depender de cada entidad lo que tome en consideración para autorizar un financiamiento.

Debes consultar los requisitos que necesita tu entidad para procesar tu solicitud.

En general deberás presentar: documentos de identificación, declaración de impuestos, documentación sobre fuente de ingresos, carta de trabajo que incluya datos de contacto y formulario FATCA. La entidad puede requerir referencias bancarias y comerciales adicionales. Es recomendable contar con el contacto y asesoría de tu oficial de cuentas, para conocer los requisitos que aplican para la apertura y solicitud de productos según tu caso.

Tu historial de crédito generado en el extranjero puede ser presentado al realizar una

solicitud de producto de crédito en República Dominicana, considerando que queda a discreción de la entidad si aplica o no en el mercado dominicano.

7.2 ¿Qué hacer si me voy del país? ¿Saldo la deuda o sigo pagando?

Sin importar la situación, siempre debemos de recordar que todo compromiso de deuda requiere responsabilidad de nuestra parte.

Al firmar el contrato del producto es nuestro deber cumplir con los pagos acordados.

Si vas a cambiar de país, o sabes que tu situación cambiará por otro motivo, lo ideal es que te comuniques con tu entidad financiera. Explícales tu situación particular para que puedan asesorarte sobre las posibles alternativas para el pago de tu préstamo. Recuerda tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- **Métodos de pago disponibles.**
- **Costo por realizar transacciones.**
- **Penalidad por cancelación o saldo anticipado.**
- **Tiempo de proceso de saldo.**
- **Garantías asociadas al producto.**

Si se trata de deudas en tarjetas de crédito, debes considerar si deseas que el producto permanezca activo. Puedes evaluar la posibilidad de continuar utilizando tu plástico en el extranjero, en el caso de que tu tarjeta sea internacional. Al igual que los préstamos, debes tener pendiente: métodos de pago disponibles, cargos por realizar transacciones y cargos asociados al producto, tales como: renovación, seguros, entre otros. Te

C R É D I T O

recomendamos que, al realizar los pagos correspondientes a tus obligaciones, como pagos de cuotas de préstamos, los apliques de forma directa a tu producto, vía los canales digitales. Al completar el pago vuelve a entrar y revisar que el mismo se haya aplicado de manera correcta.

Si consideras que no utilizarás más este producto de tarjeta o préstamo en el extranjero, lo ideal es saldarlo y proceder con su cancelación; pues al mantenerlo vigente te continuará generando cargos y tu historial crediticio se podría ver afectado.

7.3 ¿Cómo puedo acceder a un acuerdo de pago?

Para acceder a un acuerdo de pago desde el exterior, es recomendable que te comuniqués directamente con tu oficial, pues es la persona más propicia para que evalúe tu solvencia y pueda respaldarte en el proceso.

Lo ideal es que establezcas por escrito de manera concisa lo que quieras que sea ajustado, por ejemplo, cantidad de cuotas, monto a pagar, método de pago y cualquier otro aspecto que aplique; para que con tu oficial puedan acordar lo que se ajuste a tu realidad.

Si estás de visita en el país, es recomendable que aproveches esta oportunidad para realizar cualquier gestión necesaria.

Si tu deuda pasó a legal y quieres realizar un acuerdo de pago con la oficina de cobros externa a la que fue cedida la deuda, debes comunicarte con el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (ProConsumidor), pues estas empresas, conocidas comúnmente como oficinas de

abogados de cobros, no son reguladas por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

Los contactos de ProConsumidor son:

- www.proconsumidor.gob.do
- Correo electrónico: info@proconsumidor.gob.do
- Teléfonos: 809-472-2731
- Denuncias: 809-567-8555

7.4 ¿Cómo puedo conocer mi historial de crédito en República Dominicana?

tu manejo financiero describe tu trayectoria en el uso del crédito y permite que los bancos y asociaciones de ahorros y préstamos dibujen tu perfil de usuario.

Tu historial crediticio es un reporte que permite a las entidades de intermediación financiera conocer el comportamiento previo de sus clientes, de manera que puedan evitar decisiones que comprometan los recursos de sus ahorrantes.

Ese registro se construye con información relevante sobre la forma en que has administrado tus productos de crédito. Si has pagado tus deudas a tiempo, tu historial será una buena carta de presentación a la hora de solicitar un financiamiento. Pero, si has dejado de pagar tus préstamos, tu historial lo reflejará, y eso afectará negativamente tu perfil como deudor.

La Superintendencia de Bancos de la República Dominicana te ofrece gratuitamente el servicio de **Consulta Crediticia** basada en la Central de Riesgo, que consiste en el reporte del comportamiento de los préstamos y tar-

C R É D I T O

jetas de créditos a tu nombre en las entidades reguladas por esta institución.

Este servicio está disponible de forma digital a través de la App ProUsuario, la cual puedes descargar en Google Play o App Store de manera gratuita.

En el sector privado hay cuatro sociedades de información crediticia (conocidas como burós) principales: Data Crédito, TransUnion, Kalifika y Acierta. Estos ofrecen, por mandato legal, cuatro consultas gratuitas del historial crediticio al año (sin incluir la calificación o score), además de diferentes opciones más completa con opción de pago.

Para consultar tus reportes crediticios puedes acceder a las páginas web de las sociedades de información crediticia como:

- Data Crédito: www.midata.do
- TransUnion: www.transunion.do
- Kalifika RD www.kalifika.do
- Acierta www.acierta.com.do

7.5 ¿Se traslada o se refleja mi historial de crédito de un país en otro?

La respuesta es que no. No están unidos bajo un mismo sistema los reportes de varios países. Tu historial crediticio generado en el

extranjero no se va a reflejar en las diferentes plataformas de reporte crediticio. A pesar de que algunas empresas tienen carácter internacional, cada una se rige en base a la legislación correspondiente a su país de operación.

7.6 ¿Me sirve tener buen historial de crédito fuera del país?

Indirectamente sí te sirve, porque es una información complementaria que se podría proveer como soporte al momento de solicitar un crédito.

Es prudente mencionar que, aunque tu historial crediticio generado en el extranjero no se refleja en los buró de República Dominicana, al momento de solicitar un producto de crédito, las entidades de intermediación financiera pueden requerir distintos comprobantes para el proceso de debidas diligencias y aprobación de un crédito. Por lo tanto, va a depender de cada entidad si toma en consideración el historial creado en el exterior para autorizar el financiamiento solicitado.

Si resides en los Estados Unidos, puedes consultar tu reporte crediticio de manera gratuita en las siguientes páginas web:

www.annualcreditreport.com y [Free Credit Reports | Consumer Advice \(ftc.gov\)](http://Free Credit Reports | Consumer Advice (ftc.gov)).

8. Seguros



S E G U R O S

8.1 ¿Existen opciones de seguros con cobertura para dominicanos en el extranjero?

Sí, en República Dominicana hay compañías aseguradoras que ofrecen productos de cobertura internacional, para seguros personales, como salud y vida. Es importante que antes de contratar algún seguro, te cerciores de verificar todas las cláusulas y condiciones del producto.

Para conocer las compañías aseguradoras bajo la supervisión de la Superintendencia de Seguros de la República Dominicana, puedes ingresar a su página web mediante este enlace:

superseguros.gob.do/index.php/consultas/companias-aseguradoras

o a través de sus diferentes canales de contacto:

superseguros.gob.do/usuarioseguro

- Email: usuarioseguro@superseguros.gob.do
- Teléfono: (809) 221-2606 ext. 401 / (809) 685-3555 / (809) 221-2792

8.2 ¿Qué debes conocer sobre los seguros atados a tus productos financieros?

A través de las entidades financieras dominicanas puedes acceder a distintos tipos de seguros, los cuales se pueden ajustar a la necesidad de cobertura que requieras para sentirte tranquilo y proteger tu dinero en República Dominicana.

Los seguros atados a tus productos financieros estarán relacionados al tipo de producto que tengas, en la mayoría de los casos no son de carácter obligatorio, a excepción de los seguros asociados a presta-

mos. Algunos productos de tarjeta de crédito ofrecen distintos servicios de seguros, es importante que antes de contratarlos verifiques cuáles opciones están incluidas y bajo qué condiciones. En caso de que tu entidad te ofrezca otros seguros opcionales evalúa si estos se adecuan a tus necesidades antes de aceptarlos.

En el caso de los préstamos hipotecarios, de vehículos, aeronaves o maquinarias contratados en República Dominicana, será necesario la contratación de una póliza que asegure estos bienes ante el riesgo de daños a la propiedad por incendio, desastres naturales, accidentes u otros, según lo contemplado en la normativa vigente del Reglamento de Evaluación de Activos, artículo 59.

Recuerda que debes verificar las condiciones de los productos de seguro, para confirmar si te darán cobertura solo dentro del territorio dominicano. Asegúrate de leer detenidamente las cláusulas antes de formalizar algún acuerdo para conocer bien el detalle de tu compromiso.

Entre los principales tipos de seguros disponibles en el mercado, se encuentran:

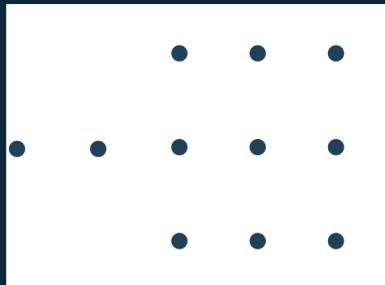
- **Seguro de Salud**
- **Seguro de Vida**
- **Seguro de Viaje**

Para consultar más información acerca de las compañías reguladas por la Superintendencia de Seguros de la República Dominicana, puedes acceder a:

www.superseguros.gob.do/usuarioseguro/

- Email: usuarioseguro@superseguros.gob.do
- Teléfono: (809) 221-2606 ext. 401 (809) 685-3555 y (809) 221-2792

9. Retiro en República Dominicana



R E T I R O

9.1 ¿Dónde consulto sobre mi fondo de pensiones en República Dominicana?

Si al laborar en República Dominicana estuviste afiliado a una Administradora de Fondos de Pensiones (AFP) de la República Dominicana, para consultar el balance acumulado con relación a los aportes realizados, debes ponerte en contacto con tu AFP y realizar la solicitud de tu estado de cuenta. Si no sabes a cuál AFP te encuentras afiliado, puedes comunicarte con la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) al número de teléfono 809-472-1900 y solicitar esta información o, en su defecto, puedes contactar a la Superintendencia de Pensiones de República Dominicana, ingresando a su página web www.sipen.gob.do, opción **“Consulta tu AFP”**, o por la vía telefónica al **809-688-0018**.

Cuando identifiques a cuál AFP perteneces, al contactarle, esta deberá actualizar tus datos personales, como dirección o correo electrónico, para que en un futuro puedas recibir el estado de cuenta dentro de los períodos establecidos por las normas vigentes.

De igual manera, puedes realizar una reclamación en la Dirección de Información y Defensa de los Afiliados (DIDA) o ingresar a través del portal web de SIPEN

www.sipen.gob.do, mediante la opción **“Reclamación de Estados de Cuenta”**.

En la República Dominicana, según la Resolución 72-02 sobre Beneficios de Pensión del Régimen Contributivo, se adquiere el derecho

a una pensión de vejez cuando un afiliado tiene sesenta (60) años o más y haya cotizado durante un mínimo de trescientos sesenta (360) meses.

9.2 ¿Cómo me planifico para el retiro en República Dominicana?

Si dentro de tus planes a futuro se encuentra el retirarte en la República Dominicana, te sería de utilidad iniciar tu planificación para que una vez llegados los días en los que seas menos productivo, cuentes con la tranquilidad financiera que necesitas.

Debajo te mencionamos algunos **consejos a considerar para el retiro**:

- Establece tu meta de retiro. A partir de esto podrás proyectar lo que debes ahorrar para alcanzar ese objetivo y hacer tus proyecciones para los próximos años.
- Considera establecer un ahorro que te sirva como inicial para solicitar un préstamo hipotecario, con el que puedas adquirir un inmueble en la República Dominicana. Saber que contarás con un techo al momento de tu retiro te hará sentir seguridad y protección. Al contar con esta propiedad puedes considerar alquilarla, ir generando ingresos y ahorrar para tu plan de retiro.
- Como se trata de un plan a tan largo plazo, debes revisar y ajustar tus metas cada cierto tiempo, considerando tu propio desempeño económico y los factores externos, como la inflación y las políticas públicas que puedan impactarte en el retiro. Recuerda que el valor del dinero de ese ahorro que tienes ahora no te permitirá vivir con la misma calidad en el

R E T I R O

futuro, por lo que debes de ir ajustando tu plan y considerando opciones para hacer que el monto crezca de forma segura.

- Da seguimiento a tu plan de pensiones. Recuerda que, si trabajaste unos años en República Dominicana al cumplir con la edad determinada, te corresponderán pagos men-

suales proporcionales al aporte que realizaste durante tu trayectoria laboral.

Recuerda que para lograr metas a largo plazo debes trabajarlas con intención y determinación. Siempre realiza, aunque sea, pequeños esfuerzos que aporten a tu meta de lograr un retiro con tranquilidad y estabilidad financiera.



10. Para preguntas adicionales

En esta primera edición de la “Guía para dominicanos en el exterior”, te hemos presentado orientaciones generales acerca de los productos, servicios e informaciones de relevancia que se encuentran a tu disposición aun residiendo fuera del territorio dominicano. Esperamos que la información te sirva como herramienta de referencia para ampliar tu conocimiento sobre las opciones de productos y servicios disponibles en el sistema financiero de la República Dominicana.

Si tienes alguna duda o inquietud que podamos incluir en la próxima edición de esta guía, puedes escribirnos aquí:

[preguntas dominicanos en el extranjero](#)

o copiando el enlace:

[https://forms.office.com/r/OAvqPWgpWx.](https://forms.office.com/r/OAvqPWgpWx)

Además, puedes comunicarte a través de la vía de tu conveniencia en prouuario.gob.do/contactanos

11. Directorio de contactos



D I R E C T O R I O D E C O N T A C T O S

ProUsuario

- App ProUsuario, disponible en GooglePlay y AppStore, o vía web: www.app.prouuario.gob.do
- Chatbot Lucia vía página web www.prouuario.gob.do
Escríbenos vía WhatsApp al [809-731-3535](tel:809-731-3535)
- Correo: contacto@prouuario.gob.do
- Teléfono/IVR: 809-731-3535
- Atención virtual por video llamada: [ProUsuario \(office365.com\)](http://ProUsuario.office365.com)
- Redes sociales: [@ProUsuarioRD](https://www.instagram.com/ProUsuarioRD)

Banco Central

- www.bancentral.gov.do
- Email: info@bancocentral.gov.do
- Teléfono: 809-221-9111

Instituto de Desarrollo y Crédito Cooperativo (IDECOOP)

- www.idecoop.gob.do
- Email: info@idecoop.gob.do
- Teléfono: 809-533-8131

Instituto de Dominicanos y Dominicanas en el Exterior (INDEX)

- www.index.gob.do
- Email: info@index.gob.do
- Teléfono: 809-987-7001 / 809-535-6280

Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (ProConsumidor)

- www.proconsumidor.gob.do
- Correo electrónico: info@proconsumidor.gob.do
- Teléfonos: 809-472-2731
Denuncias: 809-567-8555

Superintendencia de Seguros de la República Dominicana

- www.superseguros.gob.do/usuarioseguro
- Email: usuarioseguro@superseguros.gob.do
- Teléfono: (809) 221-2606 ext. 401 / 809) 685-3555 / (809) 221-2792

Superintendencia de Pensiones de la República Dominicana

- www.sipen.gob.do
- Email: info@sipen.gob.do
- Teléfono: 809-688-0018

Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana

- www.simv.gob.do
- Correo electrónico: info@simv.gob.do
- Teléfono: 809-221-4433
- Quejas, reclamos, denuncias y consultas: proteccion.inversionista@simv.gob.do

D I R E C T O R I O D E C O N T A C T O S

Bolsa y Mercados de Valores de la República Dominicana (BVRD)

- www.bvrd.com.do
- Correo electrónico: info@bvrd.com.do
- Teléfonos:
(809) 567-6694 / (829) 567-6694
- Correo electrónico Denuncias:
denuncias@bvrd.com.do
- Teléfono Denuncias:
(809) 567-6694 | EXT. 224

Asociación de Puestos de Bolsa de la República Dominicana

- apb.org.do/contacto
- Correo electrónico:
administracion@apb.org.do
- Teléfono: 809-535-6396

Asociación Dominicana de Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión (ADOSAFI)

- adosafi.org/contacto/
- Correo electrónico: info@adosafi.org
- Teléfono: 809-368-1176

**BURÓS DE CRÉDITO
Data Crédito:**

- www.midata.do
- Correo electrónico:
servicios.callcenter@datacredito.info
- Teléfono: (809) 533-4419

TransUnion:

- www.transunion.do
- Correo electrónico:
tucontactdr@transunion.com
- Teléfono: 809-227-1888

Kalifika RD

- www.kalifika.do
- Correo electrónico: info@kalifika.do
- Teléfono: 809-830-1389

Acierta

- www.acierta.com.do
- Correo electrónico: info@acierta.com.do
- Teléfono: 809-688-1122

12. Glosario



G L O S A R I O

Acreedor:

Es la persona física o jurídica que otorga algún bien, que puede ser dinero o una mercancía, a cambio de un pago que además establece un saldo a su favor (normalmente establecido por un interés).

Acción:

Es un título o valor que representa una proporción del capital de una sociedad o empresa. Otorga derechos a sus propietarios sobre el patrimonio y los beneficios de la empresa.

Administradora de fondo de pensiones (AFP):

Son sociedades financieras constituidas de acuerdo con las leyes del país, con el objeto exclusivo de administrar las cuentas personales de los afiliados e invertir adecuadamente los fondos de pensiones, así como otorgar y administrar las prestaciones del sistema previsional.

Ahorro:

Parte de los ingresos que no se consume y que constituye un excedente que se acumula para atender necesidades futuras. El ahorro es el patrimonio acumulado como resultado de la separación de una parte de los ingresos fijos. Generalmente se establece con metas específicas previamente establecidas.

Amortización:

Reducciones graduales de la deuda a través de pagos periódicos sobre el capital prestado.

Bancos corresponsales:

Son entidades de intermediación financiera extranjeras con las cuales, alguna entidad de intermediación financiera que opera en República Dominicana, ha suscrito acuerdos contractuales que amparan una relación comercial para prestar determinados servicios, los cuales son necesarios para facilitar el comercio internacional a los clientes de la entidad financiera local, tales como: servicios de gestión de efectivo, transferencias de fondos, compensación de cheques, cartas de créditos, entre otros.

Bolsa de valores:

Es una organización privada cuya función principal es proveer una plataforma tecnológica y operativa para gestionar las transacciones entre compradores y vendedores que interactúan en el mercado de valores. En la República Dominicana está supervisada por la Superintendencia de Valores.

Bono:

Instrumento de deuda que representa el compromiso del emisor o deudor de devolver el dinero o capital originalmente captado entre los inversores, pagando un interés adicional, dentro de un periodo determinado de tiempo.

Buró de crédito:

Empresa privada que recibe información de toda persona que haya adquirido algún tipo de crédito. Dicha información es proporcionada por instituciones financieras o empresas que tengan facilidades crediticias.

G L O S A R I O

Capacidad de pago:

Es un indicador que trata de medir la probabilidad que tiene un individuo o una entidad para incumplir sus obligaciones financieras con un acreedor.

Cargos por mora:

Son los cobros realizados por las instituciones financieras a sus deudores por concepto de atraso en el pago de una o más de las cuotas de capital, intereses, comisiones u otros recargos en las fechas pactadas.

Certificados a plazo:

Ahorros depositados en una entidad financiera por un plazo previamente acordado con la condición de recibir una tasa de interés pasiva (o ganancia) mayor.

Clasificación de riesgo:

Es una clasificación que le otorgan las EIF a cada una de sus deudas, consta de 6 letras desde la A que es la de menor riesgo y la letra E de mayor riesgo. Las variables que se toman en cuenta son tu capacidad de pago, comportamiento de pago y el nivel de morosidad.

Código SWIFT:

Identifica a una determinada entidad bancaria cuando envía o recibe una transferencia internacional, mediante una combinación de entre 8 y 11 dígitos.

Contrato:

Es el negocio jurídico constituido por el acuerdo pleno, consciente y libre de volun-

tades de dos o más personas, que produce efectos jurídicos para crear, modificar, transmitir o extinguir obligaciones.

Costo de emisión:

Es el cargo que aplica el banco al tarjetahabiente, para cubrir el costo inicial de emisión del plástico de la tarjeta de crédito.

Costo de renovación:

Es el cargo que aplica el banco al tarjetahabiente por la renovación de la tarjeta de crédito al vencimiento del periodo de vigencia del presente contrato

Deudas:

Es una obligación de pago asumida por una persona física o jurídica previo a la obtención de recursos con la promesa de regresarlos con intereses.

Divisas:

Moneda extranjera manejada en el comercio internacional

Entidades de intermediación financiera:

Entidades financieras autorizadas para realizar operaciones de captación de ahorros y colocación de créditos.

Entidades de intermediación cambiaria:

Entidades autorizadas para realizar operaciones de compra y venta de divisas.

G L O S A R I O

Estado de cuenta:

Es una herramienta clave, un documento que desglosa todos los gastos, consumos, ingresos y pagos realizados entre las fechas de corte de tus tarjetas de crédito o cuentas, y que tu entidad debe proveerte mensualmente.

Garantía:

Respaldo con que el deudor asegura el cumplimiento de una obligación, facilitando así la obtención de un préstamo o concesión.

Gastos de cierre:

Son aquellos cargos que se deben pagar cuando se concreta la adquisición de un préstamo. Ingresos: Es la remuneración que recibes por tu trabajo, prestación de algún servicio o rendimientos asociados a algún inmueble.

Ingresos brutos:

Es el total de ingresos percibidos sin realizarle ningún tipo de descuento, ya sea de impuesto o cotizaciones de seguridad social.

Ingresos netos:

Es el total de ingresos que resta luego de realizarle los descuentos correspondientes.

Instituto de Dominicanos y dominicanas en el Exterior (INDEX):

tiene por objetivo desarrollar programas, proyectos y acciones para promover la defensa de los derechos de los dominicanos y dominicanas en el exterior para mejorar su

calidad de vida y a fortalecer sus vínculos con el país y con sus comunidades de origen.

Interés:

Ganancia producida por el dinero depositado en una cuenta o por la inversión en determinados productos.

Inversión:

La utilización de recursos económicos obtenidos mediante ahorros o préstamos para la generación de rentabilidad en el tiempo.

Mercado de valores:

Es el espacio donde se produce la compra y venta de títulos o valores, como acciones, bonos, certificados y otros instrumentos de inversión. En nuestro país está bajo la regulación y supervisión de la Superintendencia de Valores.

Morosidad:

Cantidad de días en atraso contados a partir de la fecha de pago.

Persona física:

Son profesionales liberales o personas con un oficio, que realizan actividades que generan obligaciones y están identificados con su nombre y apellido, como una abogada, ingeniero, publicista, entre otros.

Persona jurídica:

Son personas jurídicas las entidades identificadas con una denominación social que se constituyen de acuerdo con las disposicio-

G L O S A R I O

nes de la Ley No. 479-08 sobre sociedades comerciales y empresas individuales de responsabilidad limitada (Modificada por la Ley 31-11), a las que se les reconocen como sujeto de derecho y facultades para contraer obligaciones civiles y comerciales.

Préstamo:

Recursos facilitados por un banco o asociación de ahorros y préstamos a individuos o empresas, obteniendo una ganancia. Requieren la firma de un contrato entre la entidad financiera y la persona que recibe el dinero.

Prima:

Cantidad de dinero que se concede como suplemento de un pago principal a modo de incentivo o recompensa por la consecución de algo.

Remesa:

Es una transferencia internacional de dinero, que se realiza de un remitente a un destinatario entre diferentes países.

Riesgo:

En el ámbito financiero se refiere al peligro o la incertidumbre que suponen los factores que amenazan el cumplimiento de las metas de una persona o empresa.

Ruta ABA:

es el número de Ruta Bancaria y fue creado por la Asociación Americana de Banqueros (ABA por sus siglas en inglés) en 1910, con el objetivo de identificar a todos los bancos de Estados Unidos y, en primera instancia, facilitaba la identificación y clasificación de cheques.

Sobregiro:

Esto sucede cuando no tienes suficiente dinero en tu cuenta para cubrir una transacción y el banco la paga de todos modos. El utilizar este tope o monto extra, por lo regular, conlleva un cargo adicional a tu cuenta.

Tarifario:

Es un documento que contiene la lista de los distintos servicios que ofrecen los bancos y sus tarifas o precios. En detalle, puedes ver información como tasas de retorno o de financiamiento, comisiones fijas de tus productos, cargos extraordinarios y muchas otras.

Tarjeta de crédito:

Instrumento que te permite pagar productos y servicios sin necesidad de disponer de los recursos al momento de realizar la transacción. Dispones de hasta 50 días para devolver el dinero sin pagar intereses.

Tarjeta de débito:

Se trata de un medio de pago que permite realizar compras nacionales o internacionales con los recursos ya disponibles en tu cuenta de ahorros.

Tarjetahabiente:

Persona poseedora de tarjeta de crédito.

Transferencia internacional:

Es una operación mediante la cual un cliente instruye a un banco a transferir fondos de una cuenta propia o de un tercero en el exterior. Son utilizadas para pagos de servicios de operaciones de comercio exterior y negociaciones locales en moneda extranjera.



OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

- Orientación
- Reclamaciones
- Información financiera
- Central de Riesgo
(Consulta crediticia)
- Quejas y denuncias

www.prouuario.gob.do

- Chatbot Lucia vía página web y vía WhatsApp al 809-731-3535
- Atención virtual por video llamada: ProUsuario (office365.com)
- Correo electrónico: contacto@prouuario.gob.do
- Teléfono / IVR: 809-731-3535
- Redes sociales: [@ProUsuarioRD](https://www.instagram.com/ProUsuarioRD)



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS**
REPÚBLICA DOMINICANA

Dirección de Protección al Usuario - ProUsuario

GUÍA PARA DOMINICANOS EN EL EXTRANJERO

Para más información o comentarios sobre el informe, dirigirse a:
contacto@prouuario.gob.do



Atribución - No Comercial - Sin Derivadas CC BY-NC-ND:
Permite compartir la obra, siempre que no se modifique y que no se utilice con fines comerciales.