

# Guía sobre **salud financiera y bienestar** de los usuarios/as



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS  
REPÚBLICA DOMINICANA

## Tabla de contenido

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1. ¿Qué es la salud financiera y por qué es importante?           | 3  |
| 2. ¿Qué ofrece esta guía?                                         | 4  |
| 3. ¿Qué debes saber antes de asumir una obligación financiera?    | 5  |
| 4. ¿Cuáles son tus obligaciones como usuario/a?                   | 8  |
| 5. ¿Cuál es el rol de las entidades de intermediación financiera? | 12 |
| 6. ¿Cuáles son las buenas prácticas en la gestión de cobro?       | 14 |
| 7. ¿Qué hacer ante una gestión de cobro inadecuada?               | 20 |
| 8. ¿Cómo te puede apoyar la Superintendencia de Bancos?           | 22 |
| 9. Preguntas frecuentes                                           | 24 |



➔ *Infórmate*

# 1. ¿Qué es la salud financiera y por qué es importante?

Según el Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo del Capital (UNCDF), la salud financiera abarca cuatro aspectos importantes de la vida financiera de una persona<sup>1</sup>:

- **Seguridad financiera:** capacidad de cumplir con los compromisos a corto plazo.
- **Resiliencia financiera:** capacidad de afrontar acontecimientos inesperados o adversos.
- **Control financiero:** confianza en la propia situación financiera, tanto en el presente como en el futuro.
- **Libertad financiera:** capacidad de alcanzar metas y satisfacer aspiraciones financieras a largo plazo.

La salud financiera es importante porque contribuye al bienestar de las personas, tanto por su capacidad para responder a las exigencias económicas de la vida cotidiana, como por la tranquilidad que sienten respecto de sus finanzas.

## La salud financiera se construye entre todos y todas.

*Cuidar la salud financiera requiere la participación responsable de las entidades de intermediación financiera y toda la ciudadanía.*

Como usuario/a debes informarte, conocer las condiciones de los productos que contratas, evaluar tu capacidad de pago y actuar oportunamente si enfrentas dificultades. Por su parte, las entidades deben cumplir las obligaciones establecidas por el marco normativo. Además, se recomienda que diseñen y comercialicen sus productos de manera responsable, faciliten información clara y gestionen el cobro con proporcionalidad, respeto y consideración de las circunstancias particulares de los/las usuarios/as. Ambas partes deben contribuir al cuidado de la salud financiera y prevenir que una dificultad temporal se convierta en un problema mayor.

➔ *Planifica*

➔ *Actúa a tiempo*

1. United Nations Capital Development Fund (UNCDF), Delivering Financial Health Globally (2021), ➔

## 2. ¿Qué ofrece esta guía?

ESTE DOCUMENTO TIENE CARÁCTER INFORMATIVO Y OFRECE ORIENTACIONES PRÁCTICAS PARA QUE COMO USUARIO/A PUEDAS:

Tomar decisiones responsables antes de asumir una obligación financiera. ● Comprender los deberes que acompañan la contratación de un crédito. ● Identificar y atender tempranamente posibles dificultades de pago. ● Conocer el rol de las entidades de intermediación financiera en las distintas etapas de interacción con el/la usuario/a, desde la oferta de productos y servicios hasta la gestión de cobro. ● Identificar las prácticas de cobro adecuadas y el trato que puede esperar durante la gestión de cobro. ● Identificar los canales de orientación y reclamación disponibles.



Esta guía no sustituye la normativa aplicable ni el asesoramiento sobre situaciones particulares. Sus recomendaciones no crean obligaciones adicionales ni modifican los derechos y deberes previstos en el marco legal o en los contratos válidamente celebrados.



## 3. ¿Qué debes conocer antes de asumir una obligación financiera?

ANTES DE CONTRATAR UN PRÉSTAMO, UNA TARJETA DE CRÉDITO U OTRO PRODUCTO DE FINANCIAMIENTO, SE RECOMIENDA EVALUAR PARA QUÉ SE NECESITA, CUÁNTO COSTARÁ Y SI PODRÁ PAGARSE SIN DESCUIDAR GASTOS BÁSICOS.

*Tener acceso a un crédito no significa necesariamente que sea conveniente asumirlo.*

### Evalúa la necesidad

Antes de decidir, pregúntate:

- ¿Para qué necesito este financiamiento?
- ¿Es necesario asumir esta obligación ahora?
- ¿Existe otra alternativa para cubrir esta necesidad?

Evita tomar decisiones apresuradas o contratar un producto únicamente porque está disponible.

### Revisa tu capacidad de pago

Compara los ingresos que recibes regularmente con tus gastos básicos y las deudas

que ya tienes. A partir de ese presupuesto, evalúa cuánto podrías destinar al nuevo compromiso.

**Gastos básicos:** son aquellos desembolsos indispensables para cubrir las necesidades básicas de la persona y del hogar, como vivienda, alimentación, transporte, salud y educación. Identificarlos permite determinar cuánto de tus ingresos debe destinarse prioritariamente a estas necesidades y calcular con mayor precisión el monto disponible para asumir nuevas obligaciones financieras.

### Se recomienda considerar:

- Los gastos de vivienda, alimentación, transporte, salud y otras necesidades básicas.
- El monto y la frecuencia de los pagos de tus deudas actuales.
- Las cuotas de la nueva obligación y durante cuánto tiempo deberás pagarlas.
- El margen que tendrías para afrontar un gasto inesperado o una reducción de ingresos.

Al solicitar el producto, proporciona información cierta, suficiente y actualizada sobre tu situación económica.

### Conoce las condiciones y el costo de la obligación

Tienes derecho a recibir información completa, precisa y a tiempo sobre los productos ofrecidos, así como orientación para comprender cómo funcionan.

Antes de firmar, solicita y revisa, según corresponda:

- **Monto y plazo:** cuánto recibirás y durante cuánto tiempo pagarás.
- **Cuotas:** su monto, cantidad, frecuencia, lugar y forma de pago.
- **Intereses:** la tasa anual, cómo se calcula y si puede variar.
- **Otros costos:** comisiones, cargos y seguros aplicables.
- **Costo total:** cuánto pagarás por el financiamiento, además del monto recibido.
- **Aplicación de los pagos:** cómo se distribuyen entre capital, intereses y otros conceptos.
- **Pagos anticipados:** condiciones y posibles costos de realizar abonos extraordinarios o cancelar antes del vencimiento.
- **Incumplimiento:** consecuencias de los atrasos y forma de calcular las penalidades económicas.
- **Garantías:** cuáles pueden requerirse y qué obligaciones implican.

Compara las alternativas disponibles tomando en cuenta tanto la cuota como el costo total.

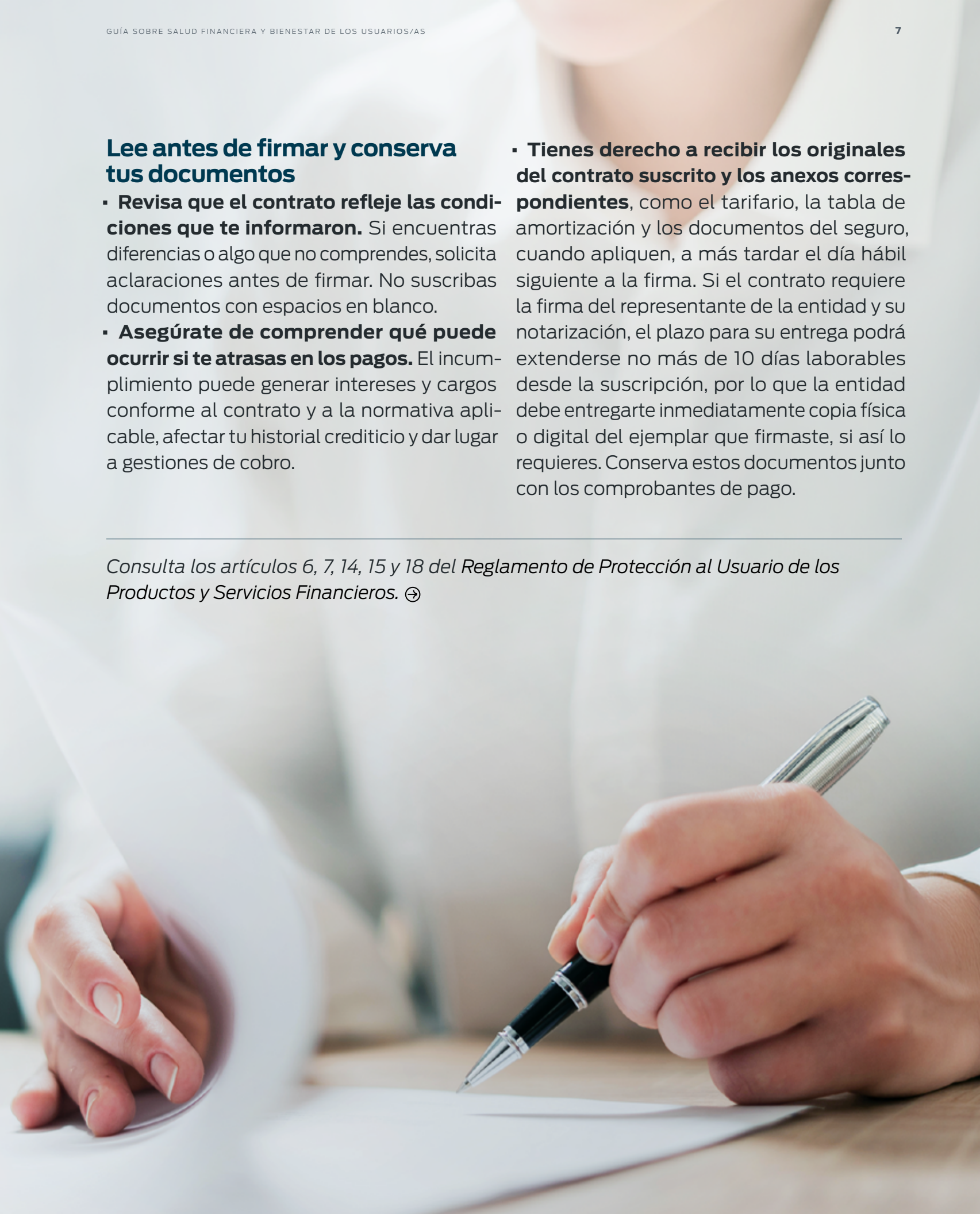
### Lee antes de firmar y conserva tus documentos

- **Revisa que el contrato refleje las condiciones que te informaron.** Si encuentras diferencias o algo que no comprendes, solicita aclaraciones antes de firmar. No suscribas documentos con espacios en blanco.
- **Asegúrate de comprender qué puede ocurrir si te atrasas en los pagos.** El incumplimiento puede generar intereses y cargos conforme al contrato y a la normativa aplicable, afectar tu historial crediticio y dar lugar a gestiones de cobro.

- **Tienes derecho a recibir los originales del contrato suscrito y los anexos correspondientes,** como el tarifario, la tabla de amortización y los documentos del seguro, cuando apliquen, a más tardar el día hábil siguiente a la firma. Si el contrato requiere la firma del representante de la entidad y su notaría, el plazo para su entrega podrá extenderse no más de 10 días laborables desde la suscripción, por lo que la entidad debe entregarte inmediatamente copia física o digital del ejemplar que firmaste, si así lo requieres. Conserva estos documentos junto con los comprobantes de pago.

Consulta los artículos 6, 7, 14, 15 y 18 del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros. ➔

Pregunta todo lo que necesites aclarar antes de decidir.



## 4. ¿Cuáles son tus obligaciones como usuario/a?

ANTES DE CONTRATAR UN PRODUCTO, VERIFICA QUE LA ENTIDAD ESTÉ AUTORIZADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS. LO PUEDE HACER A TRAVÉS DEL ENLACE **SB.GOB.DO/SUPERVISADOS** UNA VEZ CONTRATADO, ES IMPORTANTE DAR SEGUIMIENTO A TUS COMPROMISOS Y MANTENER UNA COMUNICACIÓN OPORTUNA CON LA ENTIDAD.



### Como usuario/a, te corresponde:

- *Proporcionar información verídica y suficiente a la entidad.*
- *Utilizar los productos y servicios conforme a las condiciones contratadas.*
- *Realizar los pagos en las fechas acordadas.*
- *Seguir las recomendaciones de seguridad para proteger tus datos personales.*

### Para facilitar el manejo de tus obligaciones, se recomienda:

- *Organizar las fechas de pago y prever los fondos necesarios.*
- *Revisar periódicamente los estados de cuenta y movimientos.*
- *Mantener actualizados los datos de contacto.*
- *Informar oportunamente cualquier error o situación que requiera atención.*

### ¿Qué puedes hacer si surgen dificultades para pagar?

La salud financiera puede cambiar con el tiempo. Una disminución de ingresos, una enfermedad o una emergencia familiar puede afectar la capacidad de una persona para cumplir con sus compromisos. Por eso, es importante reconocer las dificultades a tiempo y buscar alternativas para atenderlas.

Algunas conductas pueden servir como señales tempranas de que es momento de revisar tu situación financiera. Por ejemplo:

- *Pagar únicamente el monto mínimo de la tarjeta de crédito de forma recurrente.*
- *Solicitar un nuevo préstamo para pagar una deuda existente.*
- *Usar más de una tarjeta de crédito para cubrir los gastos del mes.*
- *Atrasarse más de una vez en los últimos tres meses.*

La presencia de una o varias de estas señales no determina por sí sola que exista un pro-

blema financiero, pero puede indicar que es momento de evaluar tu presupuesto y actuar a tiempo.

### Si consideras que no podrás cumplir con un pago o ya tienes un atraso, se recomienda:

- **Actuar a tiempo:** No ignores la situación. Dejar pasar el tiempo puede aumentar el monto pendiente y limitar las alternativas disponibles.
- **Revisa tu situación económica:** Identifica tus ingresos disponibles, gastos básicos, deudas y fechas de pago. Evalúa cuáles gastos podrías reducir temporalmente y cuánto puedes destinar al pago sin descuidar tus necesidades básicas.
- **Comunícate oportunamente con la entidad:** Contacta a la entidad antes del vencimiento o tan pronto identifiques la dificultad. Explica tu situación y proporciona la información necesaria para que se pueda evaluar.

▪ **Consulta y evalúa las alternativas disponibles.** Pregunta si la entidad dispone de opciones para atender tu situación. Su disponibilidad y aprobación dependerán de las características del producto, las políticas de la entidad y la evaluación de tu caso.

### **Antes de aceptar una propuesta, aclara:**

- ¿Cuánto deberás pagar y con qué frecuencia?
- ¿Cambiará el plazo o la tasa de interés?
- ¿Se aplicarán cargos adicionales?
- ¿Cuál será el costo total del acuerdo?
- ¿Cómo se tratarán los montos que ya están pendientes?
- ¿Qué consecuencias tendría incumplir el nuevo acuerdo?

Solicita que las condiciones queden documentadas y conserva una copia.

### **Evalúa cuidadosamente cualquier nueva deuda**

Contratar otro financiamiento para pagar una deuda puede aumentar tus compromisos. Antes de hacerlo, compara los costos y

verifica si la nueva obligación permite un plan de pago sostenible.

### **Mantén la comunicación y conserva los documentos**

Da seguimiento a tus solicitudes y responde a las comunicaciones de la entidad. Conserva evidencia de las propuestas, acuerdos y pagos realizados. Si tu situación cambia y afecta un acuerdo de pago, comunícalo oportunamente.

### **Busca orientación cuando la necesites**

Si tienes dudas sobre tus derechos, las condiciones del producto o la atención recibida, consulta los canales de orientación indicados en esta guía.

**Recuerda:** actuar a tiempo y comunicarte con la entidad puede ayudarte a conocer y evaluar las alternativas disponibles. Sin embargo, informar una dificultad o solicitar una alternativa de pago no elimina la deuda, no suspende automáticamente los pagos ni los intereses, ni modifica por sí solo las condiciones vigentes. La aprobación de la solicitud dependerá de la evaluación de la entidad.

*Procura asumir compromisos que comprendas y que sean compatibles con tu capacidad de pago.*



*Si la situación afecta tu bienestar emocional, considera buscar apoyo profesional.*

## 5. ¿Cuál es el rol de las entidades de intermediación financiera?

**LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA EVALÚAN LAS SOLICITUDES Y OFRECEN PRODUCTOS CONFORME A SUS POLÍTICAS DE RIESGO Y AL MARCO LEGAL Y REGULATORIO APLICABLE. EN SU RELACIÓN CON LOS USUARIOS Y LAS USUARIAS, DEBEN CUMPLIR LAS OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y PROTECCIÓN PREVISTAS EN LA NORMATIVA.**

La gestión de cobro de las obligaciones pendientes debe respetar las disposiciones correspondientes, las condiciones contractuales válidas y los derechos del/la usuario/a.

### Antes de la contratación

La prevención de dificultades comienza con una evaluación adecuada de las necesidades del/la usuario/a y una explicación clara del producto.

*El Reglamento de Protección al Usuario establece que las entidades deben:*

- *recabar información para evaluar si los productos ofrecidos se ajustan a las necesidades y capacidades crediticias o de pago del/la usuario/a;*
- *capacitar al personal que atiende al público, considerando la complejidad de los productos;*
- *integrar la atención y protección al usuario en su cultura organizacional.*



Asimismo, el/la usuario/a tiene derecho a recibir información completa, precisa y oportuna, y orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios.

*Como buenas prácticas adicionales, se recomienda:*

- *Definir el público al que se dirige cada producto y considerar sus características.*
- *Evaluar posibles efectos negativos para los/as usuarios/as desde el diseño del producto.*
- *Facilitar la comprensión de sus condiciones, costos y riesgos.*
- *Revisar periódicamente si el producto responde a las necesidades identificadas.*

### Durante la relación con el/la usuario/a

Las entidades deben mantener disponible la información sobre las cuentas y operaciones del/la usuario/a y proteger sus datos mediante mecanismos que garanticen su confidencialidad, integridad y disponibilidad. También deben respetar sus derechos a presentar reclamaciones y recibir respuesta en los plazos reglamentarios.

*Para mejorar la atención y prevenir dificultades, se recomienda:*

- *Facilitar que el/la usuario/a comunique cambios en sus circunstancias..*
- *Utilizar las consultas y reclamaciones para identificar problemas recurrentes.*
- *Revisar si los canales de atención responden a las necesidades de los/as usuarios/as.*
- *Dar seguimiento a la aplicación de sus políticas y corregir las deficiencias identificadas.*

### Cuando se presentan dificultades de pago

La entidad puede gestionar el cobro de las obligaciones pendientes. Sin embargo, se recomienda que dicha gestión se realice de manera justa, proporcional y respetuosa.

*Además, se recomienda que las entidades:*

- *Escuchen la situación del/la usuario/a y evalúen la información proporcionada.*
- *Expliquen el saldo pendiente, los conceptos que lo integran y las consecuencias del atraso.*
- *Informen las alternativas disponibles y sus condiciones, cuando existan, evitando ofrecer opciones que razonablemente no resulten sostenibles.*
- *Consideren la capacidad de pago al evaluar posibles acuerdos.*
- *Documenten las gestiones y los acuerdos alcanzados.*

**Estas recomendaciones buscan facilitar una atención oportuna y prevenir el aumento de las dificultades, sin implicar la aprobación automática de solicitudes ni la renuncia al cobro.**

## 6. ¿Cuáles son las buenas prácticas en la gestión de cobro?

LA GESTIÓN DE COBRO BUSCA OBTENER EL PAGO DE UNA OBLIGACIÓN PENDIENTE. LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA Y/O SUS REPRESENTANTES, ASÍ COMO LAS EMPRESAS QUE HAYAN ADQUIRIDO CRÉDITOS POR CESIÓN, DEBEN REALIZAR LA GESTIÓN DE COBRO CON UN TRATO JUSTO, EQUITATIVO Y RESPETUOSO, CONFORME A LA NORMATIVA APLICABLE Y A LOS DERECHOS DEL/LA USUARIO/A.

Las siguientes pautas complementan esas obligaciones y buscan favorecer una comunicación clara, prevenir prácticas inadecuadas y facilitar la evaluación de posibles soluciones.

**Importante:** estas recomendaciones aplican para las entidades de intermediación financiera y/o sus representantes, así como las empresas que hayan adquirido créditos por cesión.

### Comunicación clara y respetuosa

*Se recomienda que durante las interacciones con los/as usuarios/as:*

- Se identifique la entidad y, cuando corresponda, el gestor que actúa en su representación.
- Se utilicen mecanismos razonables de validación, evitando contactar la persona equivocada y revelar información sobre la deuda a terceros. Cuando la persona indique que ha sido contactada por error,

*deberán revisar y actualizar oportunamente sus registros para evitar nuevos contactos indebidos.*

- Se explique la razón del contacto.
- Se proporcione información correcta y comprensible sobre el saldo pendiente y los conceptos que lo integran.
- Se permita a la persona formular preguntas y solicitar aclaraciones.
- Se indiquen los canales para verificar la información o presentar una reclamación.

El lenguaje y la forma de contacto deben ser compatibles con el trato justo y respetuoso exigido por la normativa. Las comunicaciones deben ser claras y precisas respecto de la deuda reclamada y las gestiones de cobro, y no deben contener expresiones amenazantes o intimidantes ni presentar información que pueda generar una impresión equivocada sobre el monto adeudado, la situación del usuario o las consecuencias de la falta de pago.

### Horarios, frecuencia y canales de contacto

Las entidades deben cumplir y asegurarse de que sus gestores y terceros contratados cumplan las disposiciones de la Carta Circular CCIREG-2026000007, del 29 de julio de 2026, sobre mejores prácticas en los procesos de gestión de cobro de deudas a los/as usuarios/as de las entidades de intermediación financiera, y la Resolución del INDOTEL sobre el uso de las telecomunicaciones para el cobro de deudas, incluidos los horarios y límites de frecuencia aplicables.

*Además, se recomienda:*

- Coordinar las gestiones para evitar contactos innecesariamente repetidos.
- Considerar las respuestas y los acuerdos de comunicación previos.
- Utilizar canales adecuados a las circunstancias del/la usuario/a, siempre que sea posible.
- Evitar que los contactos expongan innecesariamente información sobre la deuda.

Escuchar y evaluar antes de proponer

Cuando el/la usuario/a comunique dificultades de pago, se recomienda comprender su situación antes de presentar una alternativa.

Una alternativa útil debe ser clara, realista y consistente con la capacidad de pago identificada. Presentar una alternativa que la persona no pueda sostener podría agravar o prolongar el problema, en lugar de resolverlo.

Estas medidas no implican la aprobación automática de solicitudes ni la renuncia al cobro.

Personal capacitado y seguimiento de las gestiones

Se recomienda contar con políticas claras y capacitar al personal sobre:

- Las normas y los procedimientos aplicables al cobro.
- El trato digno y las formas adecuadas de comunicación.
- Las condiciones de los productos o alternativas que ofrecen.
- La atención de situaciones que requieran apoyo especializado.

Asimismo, se recomienda revisar las comunicaciones, los expedientes, las reclamaciones recibidas, los acuerdos incumplidos poco después de su formalización, la reiteración de contactos y los resultados de las gestiones realizadas por terceros para identificar problemas recurrentes y adoptar medidas correctivas.

Servicios de cobro tercerizados

La entidad debe asegurarse de que sus gestores y/o terceros contratados cumplan las disposiciones vigentes sobre los procesos de gestión de cobro de deudas, incluidos los horarios, la frecuencia, la verificación del medio de contacto y las demás condiciones aplicables<sup>3</sup>, mediante controles internos, supervisión y cláusulas contractuales.

La tercerización de la gestión de cobro no libera a la entidad de sus responsabilidades. Por tanto, esta debe gestionar los riesgos asociados, proteger la confidencialidad de la información y supervisar tanto al proveedor como el servicio contratado.

**Telecomunicaciones:** La transmisión y recepción de señales por cualquier medio electromagnético<sup>4</sup>. Para los fines de esta

guía, comprende los distintos mecanismos de contacto utilizados para gestionar el cobro de una deuda, como llamadas, mensajes, correos electrónicos, entre otros.

Como buenas prácticas adicionales, se recomienda:

- Definir las responsabilidades y los estándares de conducta del proveedor.
- Incorporar requisitos de trato adecuado y capacitación en los contratos.
- Supervisar las gestiones y dar seguimiento a las reclamaciones.
- Prever y aplicar medidas frente a incumplimientos, conforme a los acuerdos y al marco aplicable.

Venta o cesión de cartera

En los contratos de venta o cesión de cartera, se deben incorporar cláusulas sobre trato ade-

cuado, llamadas, confidencialidad, protección de datos e información al/la usuario/a, y precisar la transferencia y las responsabilidades correspondientes.

Cuando una obligación sea vendida o cedida, se debe notificar a la persona e informarle:

- Su responsabilidad de continuar pagando la deuda.
- El monto adeudado al momento de la venta o cesión, debidamente desglosado.
- El nombre y los datos de contacto del nuevo acreedor.
- Los medios disponibles para realizar los pagos.
- Las obligaciones asumidas por el nuevo acreedor respecto del trato justo y respetuoso.



La tercerización de la gestión en ningún caso implica una disminución de la protección del usuario.

3. Resolución núm. 010-16 del INDOTEL, del 14 de septiembre de 2016, sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas.

4. Artículo 1 de la Ley General de Telecomunicaciones, núm. 153-98.

## Consulta:

Pulsa en cualquiera de los siguientes enlaces para ir a la fuente de consulta

- » Resolución núm. 010-16 del INDOTEL, del 14 de septiembre de 2016, sobre el uso de los servicios de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas. ➞
- » Artículo 24, literal o) del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros. ➞
- » Numeral 3.7 del Instructivo de aplicación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, aprobado mediante Circular SB CSB-REG-202400007, del 31 de mayo de 2024. ➞
- » Circular SB núm. 011/12, del 28 de diciembre de 2012, que aprueba y pone en vigencia el Instructivo sobre Tercerización o Subcontratación de Servicios (Outsourcing). ➞
- » Carta Circular CCI-REG-2026000007 de la Superintendencia de Bancos, del 29 de julio de 2026, sobre mejores prácticas en los procesos de gestión de cobro de deudas a los usuarios de las entidades de intermediación financiera. ➞
- » Declaración de principios sobre el tratamiento y relación con los usuarios de servicios financieros en los procesos de gestión de cartera de créditos y cobro de deudas, aprobada el 18 de agosto de 2021 por la Asociación de Bancos Múltiples de la República Dominicana (este documento constituye un compromiso gremial y no sustituye la normativa aplicable). ➞



## 7. ¿Qué hacer ante una gestión de cobro inadecuada?



SI DURANTE UNA GESTIÓN DE COBRO RECIBES COMUNICACIONES INTIMIDANTES, AMENAZANTES, ENGAÑOSAS O EXCESIVAMENTE FRECUENTES; SE REVELA INNECESARIAMENTE INFORMACIÓN SOBRE TU DEUDA; O TE CONTACTAN POR UNA OBLIGACIÓN QUE NO RECONOCES O QUE NO TE CORRESPONDE, SE RECOMIENDA:

**1. Informa si te contactan por error.** Si no reconoces la deuda, no eres la persona obligada o consideras que el monto o la información comunicada es incorrecta, notifícalo a la entidad o al gestor de cobro y solicita que actualicen sus registros. Evita proporcionar datos personales o realizar pagos hasta confirmar la procedencia de la gestión.

**2. Conserva las evidencias disponibles,** como mensajes, correos electrónicos, registros de llamadas y cualquier otra comunicación recibida.

**3. Verifica quién realiza el cobro.** Solicita el nombre de la persona o empresa que te contacta, la entidad que representa, el monto pendiente y los canales autorizados para realizar el pago.

**4. Presenta una reclamación ante la entidad.** Describe los hechos, identifica al gestor o empresa de cobro, cuando sea posible, y adjunta las evidencias correspondientes. Conserva el comprobante y el número de reclamación.

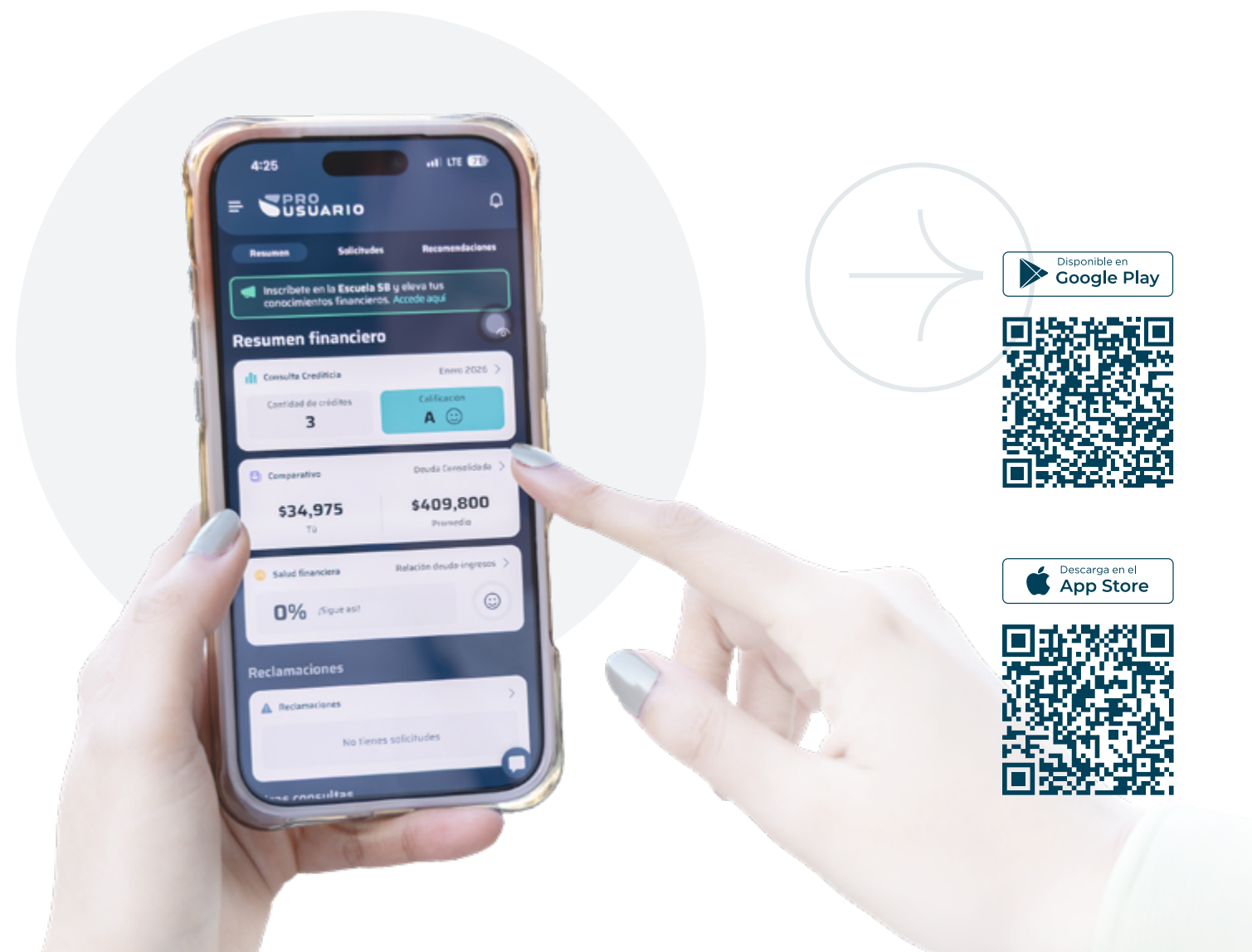
**5. Acude a ProUsuario** si no estás conforme con la respuesta de la entidad o si no recibes respuesta dentro del plazo aplicable. Presenta el comprobante de la reclamación, la respuesta recibida —si la hubo— y los documentos que sustenten tu caso.

**6. Otras vías de reclamación.** También puedes ejercer las acciones legales correspondientes para la protección de tus derechos por medio de las autoridades judiciales competentes.

**Recuerda:** cuando la gestión de cobro sea realizada por un tercero, la entidad debe asegurarse de que este cumpla las disposiciones aplicables. La intervención de una empresa de cobro no reduce los derechos del/la usuario/a ni elimina la responsabilidad de la entidad de supervisar las gestiones realizadas en su nombre.

## 8. ¿Cómo te puede apoyar la Superintendencia de Bancos?

LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, A TRAVÉS DE SU OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO (PROUSUARIO), OFRECE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y PROTECCIÓN A LOS/LAS USUARIOS/AS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS.



### Puedes acudir a ProUsuario cuando requieras:

- Obtener orientación general.
- Conocer tus derechos y deberes.
- Consultar el procedimiento para presentar una reclamación.
- Presentar quejas o denuncias.
- Solicitar información financiera.
- Acceder a recursos y herramientas de educación financiera.
- Conocer contenidos relacionados con salud financiera y salud mental.

**Recuerda:** la Superintendencia de Bancos puede conocer y decidir las reclamaciones comprendidas dentro de su ámbito de competencia, sin embargo:

- No renegocia obligaciones en nombre del/la usuario/a.
- No elimina deudas válidamente contraídas.
- No obliga a una entidad a aprobar una reestructuración fuera de los casos previstos por el marco aplicable.
- No brinda representación ni asesoría jurídica particular.
- No sustituye a los tribunales en controversias que correspondan al ámbito judicial.

Cuando la situación comprenda varias deudas o la persona tenga dificultades para determinar cuál alternativa resulta sostenible, puede

ser conveniente buscar orientación financiera o jurídica independiente, según corresponda.

### Presentar una reclamación

Si consideras que una acción u omisión de una entidad ha afectado tus derechos, puedes acceder al siguiente enlace para informarte sobre los requisitos, plazos y procedimiento para presentar tu reclamación: <https://prouuario.gob.do/servicios/proceso-de-reclamaciones/>

### Recursos para cuidar tu salud financiera

En el portal web de ProUsuario, a través de su sección de Educación financiera, encontrarás guías, calculadoras, preguntas frecuentes, videos y contenidos sobre recuperación de crédito y salud mental y financiera, diseñados para ayudarte a tomar decisiones responsables sobre tus finanzas.

También puedes acceder gratuitamente a los cursos de educación financiera disponibles en la Escuela de la Superintendencia de Bancos.

Estas herramientas pueden ayudarte a comprender tus recursos, ampliar tus conocimientos y organizar tus finanzas. Puedes consultarlos antes de contratar un producto o servicio financiero, durante el manejo de tus obligaciones o cuando necesites reorganizarte.

**Consulta:** artículos 8, 28, 29 y 30 del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros. ➔

## 9. Preguntas frecuentes

### ¿Tener una deuda significa que tienes una mala salud financiera?

No necesariamente. Una deuda puede formar parte de una planificación financiera responsable. Lo importante es que responda a una necesidad, que comprendas sus condiciones y el monto total que deberás pagar, y, sobre todo, que puedas asumirla sin descuidar tus gastos básicos.

### ¿Qué puedes esperar de la entidad si enfrentas dificultades económicas?

La entidad debe escuchar tu caso y explicarte las alternativas que pueda ofrecer, sus condiciones, costes y efectos. La existencia de una alternativa dependerá de la evaluación

correspondiente y pueden producir efectos distintos. Por ejemplo, una extensión del plazo podría reducir la cuota, pero aumentar el costo total; un período de gracia podría aplazar algunos pagos sin eliminar necesariamente los intereses; y una consolidación podría reunir varias obligaciones en una sola, pero generar nuevos costos. Antes de aceptar, solicita una explicación completa de sus efectos.

### ¿Informar mi situación elimina la deuda?

No. Comunicarte con la entidad no elimina la obligación ni suspende automáticamente sus efectos. Permite que la entidad conozca tu situación y te presente las alternativas disponibles.



Nuestras preguntas frecuente se mantienen actualizándose. Para acceder a la más reciente, utiliza este código de barra o pulsa

Aquí

→ *La salud financiera se construye entre todos y todas. **Infórmate, planifica y actúa a tiempo.***

### ¿Por qué la entidad puede cobrar una deuda?

Las entidades pueden gestionar el cobro en virtud de las obligaciones válidamente asumidas, conforme al contrato y la base normativa. La entidad y sus gestores deben respetar tus derechos.

### ¿Qué ocurre si tu deuda fue vendida o cedida?

Puedes solicitar información que te permita identificar quién gestiona actualmente la obligación, verificar el monto pendiente, conocer los canales de pago y saber cómo presentar una consulta o reclamación.

### ¿Cómo sabes si quien te contacta para cobrar está autorizado a hacerlo?

Verifica que quien te contacta se identifique con nombre, empresa y la entidad a la que

representa. Si tienes dudas, comunícate directamente con la entidad para confirmar la gestión antes de proporcionar información o realizar pagos.

### ¿Qué puedes hacer si consideras que la gestión de cobro fue inadecuada?

No son adecuadas las comunicaciones intimidantes, ofensivas, engañosas o que ejerzan una presión indebida sobre la persona. En esos casos, conserva las evidencias disponibles del trato inadecuado y presenta una reclamación ante la entidad. Si no estás conforme con la respuesta o no recibes respuesta dentro del plazo aplicable, consulta a ProUsuario sobre el procedimiento correspondiente.

**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**  
REPÚBLICA DOMINICANA**GUÍA SOBRE SALUD FINANCIERA Y BIENESTAR DE LOS USUARIOS/AS**  
SUBGERENCIA DE REGULACIÓN E INNOVACIÓN

**Autores:** María Isabella Batista Guerra y Ricardo Herrera García

**Revisión técnica:** Annelly Luciano Lassis, Carolina Subero Ortiz, Divina Rojas Damiano, Inés Páez Salcedo, José Manuel Toribio Paulino, Manuel Rodríguez Troncoso, Olimpia González Matos, Sofia Henríquez Villar y Yulianna Ramón Martínez

**Revisión editorial:** María Isabel Lora

**Diseño y diagramación:** Álvaro Chan y Natalie Mancebo

©Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, 2026.

Para más información o comentarios sobre este documento, dirigirse a:

[Subgerencia\\_regulacion\\_e\\_innovacion@sb.gob.do](mailto:Subgerencia_regulacion_e_innovacion@sb.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.