

CIRCULAR SB: CSB-REG-202400007

- A las** : **Entidades de Intermediación Financiera (EIF), intermediarios cambiarios y los usuarios de los productos y servicios financieros.**
- Asunto** : **Aprobar y poner en vigencia el “Instructivo de aplicación del reglamento de protección al usuario de los productos y servicios financieros”.**
- Visto** : El artículo 53 de la Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio de 2015.
- Vista** : La Ley núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, del 6 de agosto de 2013.
- Visto** : El literal (e) del artículo 21 de la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002, que faculta al Superintendente de Bancos a emitir Instructivos, Circulares y Reglamentos Internos.
- Visto** : El Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, aprobado por la Junta Monetaria en la Primera Resolución del 5 de febrero de 2015 y sus modificaciones.
- Vista** : La Circular SB: No. 009/10 que aprueba y pone en vigencia el “Instructivo para la Estandarización de las Reclamaciones realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros”, del 27 de julio de 2010.
- Vista** : La Circular SB: No. 004/21 sobre los Mecanismos alternos para la recepción de reclamaciones de los usuarios, del primero de marzo de 2021.
- Vista** : La Circular SB: Núm. 015/21 sobre los Lineamientos para el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros y del Instructivo para la Estandarización de las Reclamaciones realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros, del 12 de octubre de 2021.
- Vista** : La Circular SB: Núm. 015/22 sobre la actualización del proceso automatizado para la recepción y respuesta de las solicitudes realizadas por las entidades supervisadas, así como, de las informaciones y documentos requeridos por la Superintendencia de Bancos y autoridades competentes, del 4 de octubre de 2022.

- Vista** : La Circular SB: Núm. 002/23 que modifica el anexo del Instructivo para la Estandarización de las Reclamaciones realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros aprobado en la Circular SB: Núm. 009/10, modificado por la Circular SB: núm. 015/21 que establece los lineamientos para el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros y del Instructivo para la Estandarización de las Reclamaciones realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros, del 6 de marzo de 2023.
- Vista** : La Carta Circular SB: Núm. CCI-REG-202300014 que pone en vistas públicas la propuesta del “Instructivo de aplicación del reglamento de protección al usuario de los productos y servicios financieros”, del 2 de noviembre de 2023.
- Considerando** : Que el Reglamento de Protección al Usuario vigente desde el año 2015 estableció la elaboración de un instructivo de aplicación que contenga los lineamientos, requerimientos y procedimientos operativos y de control que deberán considerar y en su caso aplicar las entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios en sus procedimientos operativos y de control a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera y de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Protección al Usuario.
- Considerando** : Que como parte de las acciones enmarcadas dentro del eje estratégico V de la Superintendencia de Bancos sobre Protección y Salud del Consumidor resulta imperante promover mejoras en la protección, provisión de información y salud financiera de los usuarios del sistema, así como aumentar la visibilidad, uso y alcance de los servicios de Prouuario.
- Considerando** : Que la Superintendencia de Bancos, en cumplimiento de la Ley Núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimientos Administrativo, remitió a consultas públicas la propuesta de modificación del instructivo, el 2 de noviembre de 2023.
- Considerando** : Que como resultado del proceso de consultas públicas de los sectores interesados, se recibieron observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales de la República Dominicana (ABA), la Asociación de Bancos de Ahorro y Crédito y Corporaciones de Crédito (ABANCORD), la Liga Dominicana de Asociaciones de Ahorros y Préstamos (LIDAAPI), y del licenciado Omar Eduardo Victoria Contreras, las cuales fueron debidamente analizadas y ponderadas por la Superintendencia de Bancos, para ser incorporadas en el instructivo.

POR TANTO:

El Superintendente de Bancos en uso de las atribuciones que le confiere el literal (e) del artículo 21 de la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002, dispone lo siguiente:

1. Aprobar y poner en vigencia el “Instructivo de aplicación del reglamento de protección al usuario de los productos y servicios financieros” que se adjunta a esta Circular, con el objetivo de establecer los lineamientos que deberán cumplir las entidades para dar cumplimiento al Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros aprobado por la Junta Monetaria mediante Primera Resolución del 5 de febrero de 2015 y su modificación.
2. Las entidades dispondrán de un plazo de seis (6) meses calendario a partir de la publicación de la presente circular, para la implementación de las disposiciones establecidas y adecuaciones en sus sistemas, si aplica.
3. Derogar las disposiciones establecidas en las normativas siguientes:
 - a) Circular SB: No. 009/10, que aprueba y pone en vigencia el “Instructivo para la Estandarización de las Reclamaciones realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros”, del 27 de julio de 2010.
 - b) Circular SB: No. 004/21 sobre los Mecanismos alternos para la recepción de reclamaciones de los usuarios, del primero de marzo de 2021.
 - c) Circular SB: Núm. 015/21 sobre los Lineamientos para el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros y del Instructivo para la Estandarización de las Reclamaciones realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros, del 12 de octubre de 2021.
 - d) Circular SB: Núm. 002-23 que modifica el anexo del Instructivo para la Estandarización de las Reclamaciones realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros aprobado en la Circular SB: Núm. 009/10, modificado por la Circular SB: núm. 015/21 que establece los lineamientos para el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros y del Instructivo para la Estandarización de las Reclamaciones realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros, del 6 de marzo de 2023.
4. Quedan derogadas todas las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos que sean contrarias a la presente circular.
5. Las entidades que infrinjan las disposiciones contenidas en la presente Circular en cualquiera de sus aspectos serán pasibles de la aplicación de sanciones por la Superintendencia de Bancos, con base en la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002 y el

Reglamento de Sanciones aprobado por la Junta Monetaria en la Quinta Resolución del 18 de diciembre de 2003 y su modificación.

6. La presente Circular deberá ser notificada a las partes interesadas y publicada en la página web de esta Institución <www.sb.gob.do> de conformidad con el literal (h) del artículo 4 de la Ley Núm. 183-02 Monetaria y Financiera y el mecanismo de notificación de los Actos Administrativos de la Superintendencia de Bancos, dispuesto en la Circular SB: No. 015/10 del 21 de septiembre de 2010 emitida por este ente supervisor.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los treinta y uno (31) días del mes de mayo del año dos mil veinticuatro (2024).

Alejandro Fernández W.
SUPERINTENDENTE

AFW/YRM/EFCT/OLC/NSG
DEPARTAMENTO DE REGULACIÓN



Documento firmado digitalmente por:

Mirna Midian García Santana (En nombre de Omar Antonio Lantigua Ceballos) (VB) (31/05/2024 AST)

Yulianna Marie Ramon Martinez (VB) (31/05/2024 AST), Elbin Francisco Cuevas (VB) (31/05/2024 AST)

Annelly Luciano Lassis (En nombre de Natalia Sanchez Garcia) (VB) (31/05/2024 AST)

Alejandro E. Fernández W (31/05/2024 AST)

<https://www.viafirma.com.do/inbox/app/sib/v/f3078352-4147-4e05-b3f5-3d9e64d82555>



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS**
REPÚBLICA DOMINICANA

**INSTRUCTIVO
PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO
DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS
PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**
Circular SB: CSB-REG-202400007

MAYO DE 2024
SANTO DOMINGO, REPÚBLICA DOMINICANA

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024
		Página: 2 de 79

TABLA DE CONTENIDO

I.	FINALIDAD, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	7
1.1.	Finalidad.....	7
1.2.	Alcance.....	7
1.3.	Ámbito de aplicación	7
1.4.	Criterios de aplicación.....	7
II.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	8
III.	DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU).....	10
3.1.	Cultura y mejores prácticas de protección al usuario	10
3.2.	Organización.....	11
3.3.	Responsabilidades del Consejo	11
3.4.	Responsabilidades de la Alta Gerencia.....	12
3.5.	Formalidad	13
3.6.	Políticas y procedimientos	13
3.6.1.	Manual de funcionamiento del SAU.....	13
3.6.2.	Protección y transparencia.....	14
3.6.3.	Organización y funcionamiento del SAU	15
3.6.4.	Tramitación y solución de las reclamaciones y quejas	15
3.7.	Código de conducta y buenas prácticas de protección al usuario	16
3.8.	Independencia orgánica y funcional.....	17
3.9.	Funciones y responsabilidades.....	17
3.10.	Responsable del servicio de atención a los usuarios (SAU).....	18
3.11.	Función de control	18
3.12.	Personal del SAU	19
3.13.	Planes de formación y capacitación del personal	19
3.14.	Conflicto de interés	20
3.15.	Informe anual del SAU.....	20
3.16.	Revisión independiente por auditoría interna	20
IV.	INFORMACIÓN AL PÚBLICO Y LA PUBLICIDAD.....	21
4.1.	Disposiciones generales	21
4.2.	Contenido de la divulgación	21
4.2.1.	Información general	21
4.2.2.	Productos pasivos.....	22
4.2.3.	Productos activos	22
4.2.4.	Características y operatividad de los productos y servicios	23
4.2.5.	Seguros o mecanismos de cobertura obligatorios	23

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024
		Página: 3 de 79

4.2.6. Penalidades	24
4.2.7. Modelos de contratos de adhesión	24
4.3. Forma de divulgación	24
4.4. Difusión de tasa de interés, cargos y comisiones de los productos y servicios.....	26
4.5. Preminencia de la información relevante	27
4.6. Prominencia de la Información relevante	27
4.7. Canales de difusión	28
4.7.1. Difusión en cajeros automáticos	28
4.7.2. Página web	29
4.7.3. Información proporcionada por el personal encargado de ofrecer productos y servicios	29
4.8. Disponibilidad de canales de consulta	29
4.9. Metodologías de cálculo de las tasas de interés.....	29
4.9.1. Tasa anual efectiva de las operaciones activas y pasivas	30
4.9.2. Balance mínimo de equilibrio	31
4.9.3. Metodología para determinar el interés nominal	31
4.10. Estandarización en la presentación de la información.....	32
4.10.1. Tarifarios de productos y servicios	32
4.10.2. Tabla de Amortización o Cronograma de Pagos.....	33
4.10.3. Recibos de pago y descargo.....	34
V. LA OFERTA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	35
5.1. Mensaje publicitario.....	35
5.2. Público objetivo.....	36
5.3. Campañas y mensajes publicitarios destinados a la promoción y oferta de adquisición o uso de productos o servicios.....	36
5.4. Políticas de comunicación comercial, procedimientos y control	38
5.5. Rol del Consejo y la Alta Gerencia	39
5.6. Control de la publicidad	39
5.7. Canales de divulgación del material publicitario.....	40
5.8. Monitoreo de la publicidad	41
5.9. Idoneidad del personal de contacto.....	42
5.10. Presentación de información anualizada	43
5.11. Vigencia de la oferta.....	43
5.12. Publicidad engañosa.....	44
5.13. Evaluación y supervisión de la actividad publicitaria	45
VI. CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	46
6.1. Canales de contratación	46
6.2. Información en la etapa precontractual.....	46
6.3. Hoja resumen del contrato	47

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 4 de 79

6.4. Información en la etapa de suscripción y formalización del contrato	47
6.4.1. Entrega de documentos al usuario	47
6.4.2. Documentos accesorios o complementarios del contrato	48
6.4.3. Plazo para entrega de documentos contractuales	48
6.5. Información posterior a la suscripción del contrato	48
6.6. Notificación de modificaciones a las condiciones variables de los contratos	50
6.7. Contratación de servicios provistos por terceros	51
6.7.1. Pólizas de seguro	51
6.7.2. Hoja resumen de las pólizas de seguro	52
6.7.3. Hoja resumen de otros productos provistos por terceros	52
6.8. Terminación de los contratos	53
6.9. Cartas de saldo	53
6.10. Rechazo de solicitudes de productos y servicios	54
6.11. Mecanismos de protección contra el fraude en la contratación de productos y servicios vía internet y banca móvil	54
6.11.1. Activación de nuevos productos y servicios	54
6.11.2. Vinculación de un nuevo dispositivo móvil u ordenador personal	54
6.11.3. Captura de información	54
VII. APROBACIÓN DE LOS MODELOS DE CONTRATOS O CLÁUSULAS	55
7.1. Términos y condiciones de los contratos	55
7.2. Convenios únicos	56
7.3. Difusión de los modelos de contratos	56
7.4. Revisión de los contratos	57
7.5. Solicitudes inadmisibles	57
7.6. Revisión de modificaciones sustanciales a los contratos de adhesión	57
7.7. Modificaciones no sustanciales de los contratos de adhesión	58
7.8. Aprobación de cláusulas	58
7.9. Evaluación de la solicitud	58
7.10. Plazo de respuesta	58
7.11. Recurso de reconsideración	59
7.12. Formalidad del recurso de reconsideración	59
7.13. Publicación de contratos de adhesión y cláusulas	59
VIII. TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES ANTE LAS ENTIDADES	60
8.1. Canales para la presentación de las reclamaciones	60
8.2. Formulario de reclamaciones	61
8.3. Libertad de elección	61
8.4. Divulgación de información sobre el procedimiento para reclamar y canales de acceso	61
8.5. Responsable de la atención a las reclamaciones	62

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 5 de 79

8.6. Procedimiento para la presentación, tramitación y solución de las reclamaciones	62
8.6.1. Admisión a trámite	62
8.6.2. Comprobante numerado de la reclamación	65
8.6.3. Respuesta a las reclamaciones	65
8.7. Finalización de la reclamación, respuesta y notificación	66
8.7.1. Plazo para la notificación	67
8.7.2. Ejecución inmediata	67
IX. TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	67
9.1. Reclamaciones	67
9.1.1. Plazos	68
9.1.2. Canales para la presentación de las reclamaciones	68
9.1.3. Admisión a trámite	68
9.1.4. Representación	70
9.1.5. Comprobante de la reclamación	70
9.1.6. Investigación y análisis del expediente	71
9.1.7. Requerimiento de información	71
9.1.8. Requerimientos adicionales	71
9.1.9. Prórrogas	71
9.1.10. Atención a los requerimientos	72
9.1.11. Aceptación, rectificación y desistimiento de las reclamaciones	72
9.1.12. Finalización del expediente y notificación de la decisión	72
9.1.13. Ejecución inmediata	73
9.1.14. Reclamaciones inadmisibles	74
9.2. Recepción de las quejas y denuncias	74
9.2.1. Presentación de la queja	74
9.2.2. Registro y comprobante de la denuncia	74
9.2.3. Investigación y análisis	75
9.2.4. Resultado de la investigación	75
X. SERVICIO DE INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	75
10.1. Finalidad	75
10.2. Titular de la información	75
10.3. Representación de un tercero	75
10.4. Información financiera	76
10.5. Acreditación de la calidad	76
10.6. Presentación de la solicitud	76
10.6.1. Admisión a trámite	77
10.6.2. Inadmisibilidades	77
10.7. Documentos emitidos en el extranjero	77
10.8. Documentos en otros idiomas	78
10.9. Requerimientos de información	78
10.10. Respuesta a solicitudes	78
XI. REMISIÓN DE INFORMACIÓN	78

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 6 de 79

XII. SANCIONES..... 79

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 7 de 79

I. FINALIDAD, ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.1. Finalidad

El presente instructivo tiene por finalidad establecer los lineamientos, requerimientos y procedimientos operativos y de control que deberán considerar y aplicar las entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios (en lo adelante “las entidades”), a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002 y a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros aprobado por la Junta Monetaria mediante Primera Resolución del 5 de febrero de 2015 y su modificación (en lo adelante Reglamento de Protección al Usuario).

1.2. Alcance

El instructivo incluye los lineamientos, para las políticas y procedimientos para la gestión, organización y funcionamiento del servicio de atención al usuario en las entidades; la recepción, registro y solución de las reclamaciones que presenten los usuarios, así como las reclamaciones tramitadas a través de la Superintendencia de Bancos, en lo adelante “la Superintendencia”. También comprende los lineamientos y requerimientos para la divulgación de la información que las entidades deben suministrar a los usuarios y al público en general sobre los productos, servicios y canales que ofrecen; los criterios relativos a los intereses, comisiones y cargos; la metodología para el cálculo de la tasa anual efectiva de las operaciones activas y pasivas; y la estandarización de la información de carácter cuantitativo a divulgar o publicar.

Asimismo, abarca la divulgación y suministro de información en las distintas etapas de la contratación, el procedimiento para la aprobación de los modelos de contratos de adhesión, el control de cláusulas abusivas en los contratos financieros y la transparencia de su contenido.

1.3. Ámbito de aplicación

Las disposiciones establecidas en este instructivo son aplicables a las entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios siguientes:

- a. Bancos Múltiples,
- b. Bancos de Ahorro y Crédito,
- c. Asociaciones de Ahorros y Préstamos,
- d. Corporaciones de Crédito,
- e. Entidades Públicas de Intermediación Financiera,
- f. Agentes de Cambio, y
- g. Agentes de Remesas y Cambio.

1.4. Criterios de aplicación

Las entidades deberán aplicar las disposiciones del presente instructivo con arreglo a las mejores prácticas internacionales, en función de su tipo, naturaleza, tamaño, complejidad, perfil de riesgo, el volumen de sus operaciones y actividades. A estos efectos, las entidades tendrán en cuenta, al menos, los siguientes parámetros:

- a. Las operaciones y los servicios autorizados a la entidad.
- b. El tamaño de la entidad.
- c. El volumen de operaciones.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 8 de 79

- d. El volumen de clientes o usuarios.
- e. Los canales de distribución utilizados.
- f. El número de reclamaciones recibidas en cualquier instancia de la entidad.
- g. El tipo de cliente con el que se relacionan.

II. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para la aplicación de las disposiciones de este instructivo, los términos y expresiones que se indican más adelante, tanto en mayúscula como en minúscula, singular o plural, tendrán los significados siguientes:

1. **Alta Gerencia:** La integran los principales ejecutivos u órgano de gestión, responsables de planificar, dirigir y controlar las estrategias y operaciones generales de la entidad, que han sido previamente aprobadas por el Consejo. La estructura de la Alta Gerencia será acorde al tamaño y la complejidad de la entidad de intermediación financiera.
2. **Cargo:** Es el monto fijo en moneda nacional o extranjera aplicado por la entidad al usuario, por gastos incurridos en la prestación del producto o servicio y que corresponde exclusivamente a los conceptos especificados en el contrato suscrito entre las partes.
3. **Comisión:** Es el porcentaje o monto fijo en moneda nacional o extranjera que la entidad cobra al usuario por la provisión de determinados productos o servicios, la cual, es previamente acordada entre las partes.
4. **Consejo:** Órgano máximo de dirección que tiene todas las facultades de administración y representación de las entidades, responsable de velar por el buen desempeño de la Alta Gerencia en la gestión, no pudiendo delegar su responsabilidad. A los fines del presente documento, el término Consejo abarca a los consejos de directores, consejo de administración, junta de directores o persona responsable, según corresponda.
5. **Contrato de adhesión:** Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por las entidades, sin que el usuario, para suscribirlo, pueda modificar su contenido.
6. **Contrato financiero:** Es aquel mediante el cual se acuerdan los productos y servicios de intermediación financiera o cambiarios de forma convencional.
7. **Cultura de protección al usuario:** Se entenderá como los valores, actitudes, comportamientos y normas internas que constituyen un factor determinante de las conductas de las entidades y sus funcionarios y empleados en relación con la atención y protección de los usuarios.
8. **Denuncia:** Acción por la cual se informa a la Superintendencia de Bancos sobre un hecho o práctica que se reputa contrario a las disposiciones legales aplicables, que afecta a personas distintas al denunciante, con el objeto de que esta proceda a su investigación y a la aplicación de los correctivos pertinentes.
9. **Fehaciente:** Se refiere a todo mecanismo que permite establecer el origen y la certeza de la información, sean físicos o digitales.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 9 de 79

- 10. Información financiera:** Es toda información de tipo financiero relativa a los productos y servicios y su operatividad solicitados, utilizados o contratados por el titular de la información, se encuentren activos o no, incluyendo los reportes sobre su perfil crediticio en las entidades, remitidos a la Central de Riesgos de la Superintendencia.
- 11. Intereses:** Es el monto que se genera al aplicar la tasa de interés nominal al capital de las operaciones de préstamos o depósitos, de acuerdo a las condiciones pactadas.
- 12. Mensaje publicitario:** Se considerará mensaje publicitario toda información incluida en una comunicación comercial que se dirige a captar la atención del destinatario con el objetivo de que este adquiera o utilice un producto o servicio.
- 13. Políticas:** Son las normas, reglas o directrices implementadas por las entidades, para fomentar el cumplimiento de los objetivos establecidos por el Consejo o la Junta, según aplique.
- 14. Práctica abusiva o engañosa:** Es la acción u omisión reiterada o no, de una entidad que vulnere o afecte los derechos de los usuarios, que impongan condiciones excesivamente onerosas, que no resulten previsibles al momento de contratar o que esté destinada a modificar la voluntad de estos;
- 15. ProUsuario:** Se refiere a la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos.
- 16. Queja:** Acción por la cual el usuario informa a la Superintendencia de Bancos sobre un hecho que le afecta, que se reputa contrario a las disposiciones legales aplicables, con el objeto de que proceda a su investigación y aplique los correctivos pertinentes.
- 17. Reclamación:** Solicitud por la cual un usuario requiere la investigación sobre hechos que han violado o limitado sus derechos, exigiendo las medidas y rectificaciones pertinentes. Puede ser interpuesta ante la entidad, siempre que exista entre ésta y el reclamante una relación contractual o un interés legítimo, o ante la Superintendencia de Bancos, luego de haber agotado el proceso ante la entidad.
- 18. Reclamación compleja:** Aquella cuya investigación, análisis o resultado requiere de informaciones o evidencias que no se encuentran en poder, control o propiedad de la entidad y debe ser requerida a un tercero de la cadena de suministro del servicio.
- 19. Seguro obligatorio:** Es aquel cuya contratación es una condición indispensable para la prestación del producto que se desea contratar o para la constitución de la garantía.
- 20. Servicio de atención al usuario (SAU):** Se entenderá como el departamento, área o instancia de la entidad, responsable del servicio de atención a los usuarios que tiene por finalidad la tramitación de las quejas y reclamaciones de los usuarios y a la vez ejercerá una función de control, actuando como mecanismo de alerta temprana y detección anticipada de problemas derivados de la comercialización de los productos y servicios y/o de la relación de la entidad con los usuarios.
- 21. Solicitud de Servicio:** Toda petición formal realizada por un usuario a la entidad para obtener un producto, servicio o información específica y que no reúne, las características de una reclamación y no implica la posible vulneración de un derecho. La solicitud de servicio se centra en iniciar o modificar una relación de servicio existente, o en obtener información adicional sobre los servicios ofrecidos.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 10 de 79

- 22. Soporte duradero:** Todo instrumento que permita al usuario almacenar la información dirigida personalmente a él, de modo que pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adecuado para los fines que la información está destinada, y que posibilite la reproducción sin cambios de la información almacenada, que permita dejar constancia de la fecha de solicitud y entrega según sea el caso.
- 23. Tasa anual efectiva (TAE):** Es la tasa para operaciones activas y pasivas, cuyo cálculo se hace tomando en cuenta la tasa de interés nominal y todos los cargos y comisiones asociados al producto o servicio.
- 24. Tasa anual efectiva de operaciones activas:** Corresponde al costo total de la(s) operación(es) activa(s) a otorgar al usuario, expresado en un porcentaje anualizado, que incluye además del interés nominal, los cargos, comisiones, seguros obligatorios e impuestos que la entidad cobrará o retendrá al mismo.
- 25. Tasa anual efectiva de operaciones pasivas:** Corresponde al rendimiento efectivo anual, que permite igualar el monto que se ha depositado, con el valor actual del monto que efectivamente se recibe al vencimiento del plazo, considerando para su cálculo el interés nominal, los cargos, comisiones e impuestos en que incurrirá el usuario en caso de contratar el producto o servicio, en las condiciones ofrecidas.
- 26. Tasa de interés nominal:** Corresponde al porcentaje anualizado que cobran o pagan según corresponda, los intermediarios financieros por las operaciones activas (de créditos) o pasivas (de depósitos). Es decir, es el precio que tiene el dinero para el usuario o la entidad, en calidad de crédito o depósito.
- 27. Titular de la información:** Es toda persona física o jurídica, que tiene o ha tenido una relación contractual con una entidad, o que utilice o haya utilizado, o que solicite o haya solicitado productos y servicios.
- 28. Usuario:** Persona física o jurídica que contrata productos o recibe la provisión de servicios financieros contractuales o extracontractuales, ofertados por una entidad de intermediación financiera o cambiaria.

III. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAU)

El SAU constituye un mecanismo para la solución de problemas derivados de la comercialización de productos o servicios y de la relación de la entidad con los usuarios, que debe ser tomado en consideración para adoptar medidas oportunas que permitan corregir los problemas identificados y prevenir su ocurrencia, así como mejorar los procesos internos y los productos y servicios ofrecidos por la entidad.

3.1. Cultura y mejores prácticas de protección al usuario

Las entidades deberán incorporar en su cultura organizacional los principios, las políticas y los procedimientos que garanticen un adecuado servicio de atención y protección al usuario, a través de un personal cualificado para trabajar directamente con estos.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 11 de 79

El Consejo de la entidad es responsable de promover la implementación de una cultura de mejores prácticas que garantice, una adecuada gestión del servicio de atención a los usuarios e incorporar en su cultura organizacional el cuidado y protección al usuario, como un valor corporativo de la entidad. La Alta Gerencia de la entidad debe fomentar el buen accionar en sus políticas y procedimientos, en sus prácticas de negocios, la interacción con los usuarios, la transparencia de su información y la gestión de las reclamaciones.

3.2. Organización

Las entidades deben contar con un adecuado sistema de atención al usuario, que le permita dar cumplimiento a la normativa vigente sobre protección al usuario, la transparencia de información, la contratación justa con los usuarios, y la atención de consultas, quejas y reclamos.

Las entidades, en función de su naturaleza, tipo, tamaño, estructura, volumen y complejidad de sus operaciones y los productos y servicios que prestan, deben contar con un departamento, área o unidad para dar servicio a los usuarios, que tendrá a su cargo atender y resolver las reclamaciones, quejas y consultas que estos interpongan en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. El departamento, área o unidad ejercerá una función de control para detectar, identificar y prevenir la ocurrencia de eventos o problemas derivados de la comercialización de productos o servicios y de la relación de la entidad con los usuarios, proponiendo medidas correctivas y mejoras a los procesos internos y los productos y servicios ofrecidos por la entidad, constituyéndose como un mecanismo de alerta temprana.

Las entidades podrán establecer diferentes instancias internas para la solución de las reclamaciones, en cuyo caso deberán definir claramente las competencias de cada una en función de su especialidad. Los criterios para la solución de los reclamos deben estar claramente definidos y serán aplicados de manera uniforme y predeterminada en todas las instancias investidas con la facultad de investigar, analizar y solucionar reclamaciones.

Las entidades para la solución de las reclamaciones, deben contar con políticas, procedimientos y controles que determinen el alcance y facultades que tienen las áreas o instancias en la solución directa de reclamaciones y aseguren que cada área involucrada remita al SAU toda información relacionada con las reclamaciones investigadas, analizadas y resueltas de forma favorable o desfavorable para los usuarios y que garanticen que en ningún caso el departamento o SAU pierda la visión de conjunto del funcionamiento de la gestión global de las reclamaciones.

3.3. Responsabilidades del Consejo

El Consejo es responsable de aprobar las políticas y procedimientos que deben implementarse para una adecuada gestión del servicio de atención al usuario y la protección de sus derechos, de vigilar y asegurar su cumplimiento de acuerdo con este instructivo y la normativa vigente. A tal fin, serán responsabilidades del Consejo las siguientes:

- a. Aprobar las medidas o estrategias que garanticen una cultura corporativa de cumplimiento arraigada, que tome en cuenta la ética y asegure un trato adecuado a los usuarios como centro de los valores y accionar de sus representantes.
- b. Aprobar las políticas para la gestión del servicio de atención a los usuarios.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 12 de 79

- c. Supervisar la implementación de las políticas, procedimientos, procesos y controles necesarios para que las operaciones y riesgos para los usuarios se gestionen en forma prudente.
- d. Aprobar el manual de funcionamiento del SAU y sus modificaciones.
- e. Designar de acuerdo con las políticas internas el responsable del SAU y al personal que cumpla con el perfil y características establecidas en el presente instructivo, garantizando su idoneidad y cualificación.

El Consejo podrá llevar a cabo las actuaciones indicadas en el presente instructivo, tanto de manera directa como a través de comisiones o comités delegados.

3.4. Responsabilidades de la Alta Gerencia

La Alta Gerencia tendrá a su cargo las siguientes responsabilidades:

- a. Diseñar e implementar la estrategia para la gestión adecuada de la atención a los usuarios.
- b. Desarrollar e implementar las políticas, procedimientos, procesos y controles necesarios para la gestión adecuada del servicio de atención al usuario y la protección de sus derechos, de acuerdo con la normativa vigente.
- c. Establecer un sistema de control interno efectivo que verifique el cumplimiento del servicio de atención a los usuarios con las políticas, proceso y el respeto a sus derechos.
- d. Supervisar la idoneidad y cualificación del responsable del SAU y del personal que presta el servicio.
- e. Evaluar la ejecución y el estado de cumplimiento de las obligaciones previstas a cargo del SAU e informar periódicamente al Consejo o comité designado.
- f. Dar a conocer al personal las políticas y procedimientos que formarán parte integral de su gobierno y cultura corporativa y garantizar su cumplimiento.
- g. Garantizar un nivel adecuado de formación y capacitación del personal que trabaja en contacto directo con los usuarios, en función de la complejidad de los productos y servicios financieros que ofrece la entidad.
- h. Asegurar que el personal designado para el SAU sea independiente del personal, áreas o funciones relacionadas con el origen de las reclamaciones.
- i. Velar que el SAU disponga de los recursos, la capacidad y la autoridad adecuados para realizar sus funciones de manera eficaz.
- j. Asignar los recursos humanos, materiales técnicos y organizativos necesarios para que la entidad disponga de un servicio de atención al usuario adecuado, que permita el cumplimiento de sus funciones de acuerdo con el presente Instructivo.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 13 de 79

3.5. Formalidad

La entidad deberá contar con una descripción clara y precisa de los puestos del SAU y las funciones y responsabilidades que se le atribuyen. A este fin, la organización del servicio de atención al usuario que las entidades implementen debe comprender como mínimo los siguientes elementos:

- a. Políticas y procedimientos para la atención de los usuarios, la protección de sus derechos y la contratación justa que describan la organización y funcionamiento del SAU, la recepción, tramitación y solución de las reclamaciones, quejas y consultas, así como contemplar mecanismos para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa de protección al usuario, que permitan el monitoreo continuo de la conducta y la identificación de prácticas abusivas o engañosas y cualquier otro incumplimiento de las disposiciones.
- b. Un registro centralizado y actualizado de las reclamaciones recibidas que permita su gestión integral, unificando su tratamiento cualquiera que sea la vía por la que sean recibidas, y asegure que el servicio de atención al usuario de la entidad tenga conocimiento de todas las reclamaciones recibidas, incluyendo aquellas que pudieren resolverse directamente en otras áreas internas de la entidad, así como, la conservación de estos registros por un tiempo mínimo de dos (2) años, contados a partir de la fecha de la decisión de la reclamación.
- c. Establecer controles para asegurar el adecuado registro de las reclamaciones, su investigación, su remisión cuando proceda a las áreas internas o a terceros para su investigación, dentro de los plazos que la entidad establezca al efecto, sin que exceda el plazo reglamentario para la solución de las reclamaciones.
- d. Dotación de personal suficiente y cualificado para su investigación, documentación y solución, así como mecanismos efectivos de comunicación y seguimiento con las áreas internas y terceros, cuya intervención pudiera ser requerida.
- e. Manual de funcionamiento del servicio de atención al usuario.
- f. Código de conducta y buenas prácticas para la atención de los usuarios.

3.6. Políticas y procedimientos

Las entidades adoptarán e implementarán políticas y procedimientos que formarán parte integral de su gobierno y cultura corporativa, diseñados para identificar, medir, controlar y monitorear todos los hechos o situaciones que pudiesen vulnerar los derechos de los usuarios.

Para la definición y formulación de las políticas para la gestión del servicio de atención a los usuarios, se requiere que las entidades contemplen, los aspectos mínimos siguientes:

3.6.1. Manual de funcionamiento del SAU

La entidad deberá contar con un manual de funcionamiento del SAU aprobado por el Consejo, en el cual se integrarán las políticas relacionadas a la defensa de los usuarios, la protección de sus derechos, la

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 14 de 79

función del SAU, organización y gestión y la política general para la recepción, tramitación y solución de las reclamaciones y quejas.

El manual deberá ser revisado, por lo menos una vez al año y actualizado si corresponde, o cuando sea necesario incorporar adecuaciones requeridas por la normativa vigente.

El Manual de Funcionamiento del SAU deberá ser divulgado a lo interno de la entidad y establecerá los medios y canales de divulgación interna, garantizando que esté disponible y accesible para todos los empleados de la entidad, o al menos para todos aquellos que presten servicio en unidades comerciales o de negocio y los que desempeñen un puesto o actividad en el que pudiera resultar necesario su conocimiento.

Las entidades remitirán a la Superintendencia para su registro el manual de funciones, políticas, procesos y procedimientos y códigos de buenas prácticas que adopten, así como sus modificaciones. La Superintendencia podrá solicitar las modificaciones que considere necesarias.

3.6.2. Protección y transparencia

Las políticas y procedimientos sobre protección y transparencia deberán contemplar por lo menos, los aspectos siguientes:

- a. La accesibilidad a la información sobre sus productos o servicios.
- b. La oferta de productos y servicios en el marco de la gestión de ventas, conforme a la naturaleza y la complejidad del servicio o producto tanto cuando se oferta el producto como cuando este es solicitado por el usuario.
- c. La estructuración de los contratos de los productos y servicios financieros.
- d. La contratación de productos y servicios.
- e. La aprobación y modificación de las tarifas de los productos y servicios.
- f. La metodología de cálculo de los intereses, comisiones y cargos.
- g. La determinación y establecimiento de las tasas de interés, los cargos y comisiones, su variación, notificación y publicación.
- h. La contratación de servicios provistos por terceros.
- i. La contratación de pólizas de seguro obligatorio, su constitución, formalización, vencimiento, renovación y costos.
- j. Los mecanismos para recabar el consentimiento expreso del usuario, en la contratación de pólizas de seguro o servicios opcionales.
- k. Los mecanismos o medios de publicación o divulgación de información sobre los productos, servicios y canales, así como, la accesibilidad a la información.
- l. La identificación, medición, control y monitoreo de los hechos o eventos que puedan generar un perjuicio a los usuarios y vulnerar sus derechos.
- m. Los riesgos asociados a fraudes provenientes de usurpación de identidad, transacciones no autorizadas, apropiación y otros usos indebidos.
- n. Los riesgos asociados a las operaciones y transacciones asociadas a los productos y servicios.
- o. La prevención, monitoreo, detección y control de fraudes.
- p. Sobre la instalación de cámaras de vigilancia en los canales de distribución empleados por los usuarios, según aplique, y la conservación de imágenes.
- q. La privacidad, confidencialidad y tratamiento de los datos de los clientes.
- r. La educación financiera a los usuarios sobre:

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 15 de 79

- i. Las diferentes operaciones, servicios, mercado y tipo de actividad de la entidad.
- ii. Productos complejos para los usuarios.
- iii. Nuevos productos.
- iv. Deberes y derechos.

3.6.3. Organización y funcionamiento del SAU

La organización y funcionamiento del SAU deberá contemplar por lo menos, los aspectos siguientes:

- a. Funciones y responsabilidades del departamento, área o unidad.
- b. Funciones y responsabilidades del responsable de la función.
- c. Funciones y responsabilidades del personal.
- d. Perfil técnico o profesional del personal encargado de la atención a los usuarios y de las consultas, quejas y reclamaciones.
- e. Programas de capacitación dirigidos al personal de las áreas involucradas en el servicio de atención al usuario.
- f. Capacitación del personal para el ofrecimiento, asesoría y prestación de los servicios, productos y nuevos productos.
- g. Capacitación de la alta gerencia en los temas de protección al usuario.
- h. Personal e infraestructura operativa y tecnológica.
- i. Responsables de cada función del sistema.
- j. Instancia o área responsable de recibir y tramitar las consultas, quejas y reclamaciones que presenten los usuarios.
- k. Áreas internas que participan en la investigación y respuesta a las consultas, quejas y reclamaciones.
- l. Procedimiento de recepción, registro y control de las reclamaciones y quejas.
- m. Sistema de conservación de los registros para almacenar información para la creación de estadísticas sobre tipologías de reclamaciones que permitan su análisis; la identificación de los eventos que generan reclamaciones; y la determinación de las causas, a fin de identificar oportunidades de mejora y promover acciones correctivas.
- n. Uso, tratamiento y cesión de datos personales a las Sociedades de Información Crediticia (SIC).
- o. Asignación de recursos técnicos y humanos.
- p. La función de supervisar el adecuado funcionamiento del servicio y ejecución de los procedimientos, con atribuciones claramente definidas, que deberá asegurar el cumplimiento de las políticas, las buenas prácticas y procesos de atención a consultas, quejas y reclamaciones de los usuarios.

3.6.4. Tramitación y solución de las reclamaciones y quejas

Las políticas y procedimientos sobre tramitación y solución de las reclamaciones y quejas deberán contemplar por lo menos, los aspectos siguientes:

- a. Departamento, área o unidad responsable del trámite las reclamaciones y quejas.
- b. Formas, medios o canales habilitados para la presentación de las reclamaciones.
- c. Registro y acuse de recibo.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 16 de 79

- d. Mecanismos de control que permitan la correcta identificación del usuario y autenticación de sus datos.
- e. Criterios para la investigación, análisis y solución.
- f. Criterios para la solución de reclamaciones asociadas a eventos de fraudes y transacciones no autorizadas.
- g. Áreas o unidades internas de la entidad, responsables de investigar, analizar y proveer la información para la solución de las reclamaciones de acuerdo al tipo.
- h. Plazos máximos de los procedimientos internos en el trámite de las reclamaciones al área responsable, para su investigación, análisis y solución, así como los mecanismos de control para asegurar el buen funcionamiento, evitando incidencias tales como extravíos, faltas, omisiones o retrasos en los plazos establecidos.
- i. Plazos máximos de los procedimientos internos para remitir la información solicitada por el SAU, y los mecanismos que permitan el seguimiento del cumplimiento de estos plazos y el control de la antigüedad de las reclamaciones.
- j. Ejecución de las decisiones favorables y parcialmente favorables que adopte la entidad, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles.
- k. La divulgación de la información sobre el procedimiento de reclamaciones y quejas, así como los canales para difundir o divulgar dicha información.
- l. Canales y accesibilidad para informar a los usuarios durante todo el proceso de trámite de la reclamación, el estatus y la obtención de la solución y respuesta de la reclamación.

3.7. Código de conducta y buenas prácticas de protección al usuario

Las entidades deberán contar con un código de conducta o una política de ética y buenas prácticas aplicable a todos los niveles de la entidad, tanto a los miembros del Consejo, la Alta Gerencia, y al personal en general basado en principios y valores éticos donde se establezca el trato justo, equitativo y respetuoso a los usuarios, así como sus derechos.

El documento debe definir las prácticas realizadas por el personal que se consideran apropiadas e inapropiadas en el trato a los usuarios; los protocolos y mecanismos de atención que deben observar los responsables de atender a los usuarios, tanto para la atención como para la información que proporcionen; y la imposición de medidas disciplinarias por las conductas que vulneren los derechos de los usuarios, tales como, el ofrecimiento inapropiado de productos y servicios financieros y la discriminación en la contratación de productos y servicios.

El código de conducta o la política de ética y buenas prácticas deberá ser aprobado por el Consejo y deberá ser revisado periódicamente. Se divulgará por los canales internos de la entidad y se hará de conocimiento a los empleados. Su implementación deberá ser supervisada por un Comité de Ética o de Cumplimiento de acuerdo con sus atribuciones, un comité del Consejo u otro que se determine.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 17 de 79

3.8. Independencia orgánica y funcional

Las entidades deberán tomar medidas que aseguren que el departamento o servicio de atención a los usuarios (SAU) este separado de los servicios comerciales u operativos de la entidad, procurando que estas medidas garanticen lo siguiente:

- a. Que el servicio de atención al usuario sea completamente independiente de las áreas de negocio, ventas, publicidad, diseño de productos u otras similares.
- b. Que el responsable del SAU cuente con la jerarquía suficiente para adoptar las decisiones de forma independiente, sin que las unidades de negocio u otros servicios operativos interfieran en la gestión y la solución de las reclamaciones.
- c. Que el responsable del SAU pueda implementar los procedimientos para el trámite y solución de las reclamaciones y para la transmisión de la información que se requiera al resto de las áreas o servicios de la entidad, garantizando su rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
- d. La independencia orgánica del SAU dentro de su estructura, de forma que garanticen que el responsable pueda ejercer sus funciones de forma independiente, respecto de los restantes servicios comerciales u operativos de la entidad. El responsable de la función debe formar parte de la Alta Gerencia.
- e. Considerando su naturaleza, tipo, tamaño, volumen y complejidad de sus operaciones, los productos y servicios que presta y el volumen de las reclamaciones que recibe, cada entidad debe determinar si el SAU será constituido como un departamento o unidad independiente y exclusiva, o si estará integrado en un departamento que desarrolle otras funciones, siempre que la estructura adoptada permita ofrecer un servicio ágil y eficaz en la solución de las reclamaciones, sin que se vean comprometidas la función de control y la independencia del servicio. No debe tener responsabilidad de ninguna unidad de negocios u otras similares de la entidad.
- f. Cuando el SAU forme parte de un departamento que desempeña otras funciones, estas no deberán estar relacionadas con la actividad comercial u operativa de la entidad.

3.9. Funciones y responsabilidades.

Cada entidad deberá establecer y definir en sus políticas las responsabilidades y funciones del titular del SAU, dentro de las cuales deben contemplar las siguientes:

- a. Elaborar un plan anual de trabajo que incluya las actividades a realizar y su cronograma de ejecución.
- b. Informar al personal contratado para el SAU sobre sus roles y asignar responsabilidades, debiendo monitorear su desempeño.
- c. Tener a su cargo el manejo y solución de las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios.
- d. Dar seguimiento al cumplimiento de las decisiones favorables a los usuarios.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 18 de 79

- e. Identificar los aspectos que podrían tener un impacto negativo en los usuarios y ponerlos en conocimiento del Comité de Cumplimiento y de la Alta gerencia.
- f. Generar reportes e indicadores que le permitan detectar oportunidades de mejora en los procedimientos de la entidad relacionados con los usuarios y proponer medidas correctivas.
- g. Diseñar un plan anual de capacitación para el personal que tiene relación con los usuarios, coordinar su ejecución y medir los resultados de su eficacia.
- h. Informar periódicamente al órgano o comité designado sobre el estado de cumplimiento de las obligaciones previstas a cargo del SAU en este instructivo.
- i. Elaborar y presentar al comité correspondiente informes semestrales o anuales de su gestión, que permitan evidenciar el nivel de cumplimiento de las responsabilidades y funciones a su cargo.

Las entidades deben notificar a la Superintendencia la designación del responsable del SAU, en la forma y plazo establecidos en el "Instructivo sobre Evaluación de Idoneidad de los Accionistas, Miembros del Consejo, Alta Gerencia, Personal Clave y Personal en General, según corresponda".

Si el responsable del SAU desempeñará la función con dedicación exclusiva o si la ejercerá juntamente con otras funciones compatibles. Cuando el responsable del SAU no se dedique exclusivamente a esta función, la Superintendencia podrá determinar si el ejercicio de esas otras funciones permite o no una adecuada gestión, pudiendo recomendar las modificaciones o medidas correctivas que correspondan.

3.10. Responsable del servicio de atención a los usuarios (SAU)

Las entidades establecerán en sus políticas el perfil de idoneidad y cualificación, requisitos y características que deben concurrir para ser el titular o responsable del SAU, para lo cual considerarán lo siguiente:

- a. El conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en sentido general y de manera particular en temas de atención, protección y servicios a usuarios de productos y servicios financieros.
- b. Conocimiento suficiente sobre los productos y servicios que brinda la entidad.
- c. Experiencia en labores de control, seguimiento y gestión de procesos.

3.11. Función de control

Además del ejercicio inherente de sus funciones, el SAU como parte de sus obligaciones dará seguimiento a lo siguiente:

- a. Evaluar la actuación de las áreas comerciales y operativas de la entidad en su relación con los usuarios cuando existe una reclamación o queja.
- b. Analizar de forma continua los datos sobre la gestión de quejas y reclamaciones con el objetivo de identificar y abordar los problemas recurrentes, así como los posibles riesgos legales, operacionales, de cumplimiento y de conducta, entre otros.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 19 de 79

- c. Diseñar y recomendar a la alta gerencia acciones de mejoras oportunas y continuas para eliminar o mitigar la ocurrencia de las causas que generaron las reclamaciones, incluyendo la mejora de los productos, servicios y canales ofrecidos.
- d. Informar al Comité de Cumplimiento los resultados sobre la gestión y análisis de los datos de quejas y reclamaciones.

3.12. Personal del SAU

Para garantizar el cumplimiento de sus funciones y la de su personal, la entidad debe asegurar que el SAU debe contar con las siguientes condiciones:

- a) Acceso de forma ágil a la información que pueda necesitar para el desarrollo de sus funciones.
- b) Un personal adecuado a la complejidad de la entidad y al número de reclamaciones recibidas, de forma que pueda resolver las reclamaciones en los plazos establecidos en la normativa vigente y con la calidad esperada.
- c) Un equipo cuya experiencia en la tramitación y resolución de reclamaciones y en la aplicación de la normativa de protección y transparencia sea adecuada y esté lo suficientemente equilibrada entre sus miembros.
- d) Un plan de formación y capacitación anual para mantener actualizados los conocimientos del personal.
- e) Herramientas informáticas adecuadas que le permitan una gestión ágil de las reclamaciones.
- f) Procesos automatizados que garanticen la eficaz recepción, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones, y mitiguen el riesgo de posibles errores humanos.

3.13. Planes de formación y capacitación del personal

Las entidades desarrollarán e implementarán políticas y procedimientos que aseguren el adecuado conocimiento de los empleados que prestan servicio de atención a los usuarios, a cuyo efecto elaborarán un Plan Anual de Capacitación. Este plan de capacitación debe comprender, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) El desarrollo de las funciones que le corresponden.
- b) Los productos, servicios y canales que presta la entidad, sus características, funcionamiento y riesgos.
- c) La normativa aplicable en general y las normas de transparencia y protección al usuario, en particular las emitidas por la Junta Monetaria y la Superintendencia de Bancos.
- d) Los criterios sobre la aplicación de la regulación y de buenas prácticas contenidos en las resoluciones dictadas por la Junta Monetaria sobre reclamaciones.
- e) La jurisprudencia y precedentes constitucionales que inciden en su ámbito de actuación.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 20 de 79

Las entidades adoptarán las acciones necesarias para que el personal del SAU disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios. Igualmente deben establecer mecanismos que permitan medir la efectividad de las capacitaciones brindadas a su personal, debiendo éstos encontrarse a disposición de la Superintendencia en archivos físicos o digitales.

3.14. Conflicto de interés

Las entidades deben asegurar que su política de conflictos de interés contemple el tratamiento que se otorgará para aquellos supuestos en los que el conflicto de interés afecte al responsable del SAU y su personal; debiendo establecer un protocolo para la sustitución de las personas sujetas al conflicto, indicando los requisitos a considerar para seleccionar las personas que les han de sustituir.

3.15. Informe anual del SAU

El responsable del SAU deberá presentar ante el Consejo o Comité designado un informe explicativo del desarrollo y funcionamiento del servicio de atención a los usuarios, el cual deberá incluir al menos el siguiente contenido:

- a. Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, con información sobre el total recibidas, desglosadas por los diferentes canales habilitados o las instancias de presentación, métricas relativas a los tiempos de respuesta e incidentes identificados durante el trámite de las mismas.
- b. El tipo de reclamación por producto o subproducto asociado, los motivos o el evento y cuestiones planteadas y los montos e importes afectados.
- c. El detalle por producto de las reclamaciones que han sido resueltas y de las que han sido favorables para los usuarios.
- d. Detalle del importe total pagado a los usuarios, clasificado en función de los principales motivos de reclamación.
- e. Resumen de las decisiones dictadas, por naturaleza del reclamo, en el que se indique cual fue su causa raíz, la solución adoptada y los criterios que las fundamentan.
- f. Resumen de los criterios generales contenidos en las decisiones.
- g. Recomendaciones o sugerencias derivadas de la evaluación, análisis y experiencia, con el propósito de que se adopten las medidas correctivas o mejoras cuando corresponda.
- h. Resumen de los dictámenes de resoluciones emitidas por la Junta Monetaria, sobre las reclamaciones que fueron objeto de un recurso jerárquico y medidas correctivas aplicadas.

El informe o un resumen de éste deberá integrarse en el informe de gestión anual de las entidades.

3.16. Revisión independiente por auditoría interna

La Auditoría Interna de las entidades como parte de su evaluación general de los riesgos deberá por lo menos una vez al año, evaluar el funcionamiento del Servicio de Atención al Usuario, y en particular,

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 21 de 79

revisar el adecuado registro, tramitación e investigación de las reclamaciones, así como los mecanismos de comunicación y control, la independencia, la organización y en general los procesos implementados para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este Instructivo.

IV. INFORMACIÓN AL PÚBLICO Y LA PUBLICIDAD

Las disposiciones de este ordinal son aplicables a todo tipo de publicación o divulgación de información de una entidad al público en general y a los usuarios o potenciales usuarios de sus productos y servicios, difundida en soporte impreso, electrónico o digital y a través de cualquier medio, sin perjuicio de disposiciones particulares que sean dispuestas en este instructivo para determinados canales de oferta de productos y servicios y la publicidad engañosa.

4.1. Disposiciones generales

Las entidades deben cumplir con los lineamientos establecidos en el Título III del Reglamento de Protección al Usuario, el cual establece la información mínima obligatoria que deben poner a disposición del público, los usuarios y potenciales usuarios de sus productos y servicios y el deber de transparencia con el que deben cumplir respecto de la divulgación de la información, así como la transparencia requerida al momento de que los usuarios se prestan a adquirir un producto o servicio financiero en las distintas etapas de la contratación.

La información que se divulgue debe ser precisa, oportuna, completa, detallada, actualizada, en formato accesible y de fácil uso, con letra en tamaño mínimo de 10 (diez) puntos, no debiendo el tipo de letra seleccionado ser inferior a tres (3) milímetros, que le permita al usuario comprender y comparar de manera fácil las informaciones.

La información indicada en el Artículo 9 del Reglamento de Protección al Usuario, debe estar disponible en todo momento a través de los canales de distribución, estar sujeta a control mediante la colocación de la fecha de última actualización y ser presentada separada de las publicaciones con fines mercadológicos.

4.2. Contenido de la divulgación

Para la divulgación y presentación de la información relativa a los productos y servicios, tanto propios como los complementarios provistos por terceros, en los canales utilizados deberá considerarse de manera principal los aspectos siguientes:

4.2.1. Información general

- a. Costos asociados al producto o servicio, incluyendo el costo de los servicios provistos por terceros que son contratados a través de la entidad;
- b. Condiciones financieras;
- c. Penalidades;
- d. Características y operatividad;
- e. Riesgos y beneficios;
- f. Obligaciones y consecuencias del incumplimiento;
- g. Procedimiento, canales y plazos para interposición, seguimiento y solución de reclamaciones;

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 22 de 79

- h. Canales disponibles para: (i) Consultas y asesoramiento, (ii) acceder a las informaciones del producto o servicio, (iii) Descargar informaciones del producto o servicio y (iv) Notificación de pérdida o robo de los instrumentos de pago, o uso no autorizado de medios y canales para realizar transacciones o cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta;
- i. Proveer en forma visible y destacada las informaciones de contacto para la atención de consultas de información, quejas, reclamaciones y experiencia de los usuarios; sin perjuicio de requerimientos específicos contenidos en este instructivo para otros procedimientos; y
- j. Deberes y derechos, tanto de los usuarios como de la entidad o terceros que ofrecen el producto o servicio.

4.2.2. Productos pasivos

Sin perjuicio de otras informaciones enumeradas en el presente instructivo y de acuerdo con las características del producto pasivo ofertado, debe publicarse según corresponda, la información relacionada a:

- a. Las medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad cuando el producto funja como medio de pago.
- b. Los límites que se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de medio de pago.
- c. Los canales para la presentación y atención de: (i) solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta y (ii) para solicitar cancelación o terminación del contrato.
- d. La cobertura de garantía para los depósitos por el Fondo de Contingencia y la forma en que procede el pago de la cobertura, considerando para su difusión las disposiciones del artículo 64 de la Ley Monetaria y Financiera y lo dispuesto en el marco normativo vigente.
- e. En los casos que corresponda, hacer referencia a la forma en que se determina la conversión de moneda a aquella pactada en los contratos.

4.2.3. Productos activos

Sin perjuicio de otras informaciones enumeradas en el presente instructivo y de acuerdo con las características del producto activo ofertado, debe publicarse según corresponda, la información relacionada a:

- a. Las medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad de las tarjetas de crédito.
- b. Pólizas de seguro obligatorias y pólizas de seguros opcionales comercializadas a través de la entidad.
- c. Lista de los proveedores de las pólizas de seguros comercializadas a través de la entidad.
- d. La opción de contratar los seguros con el corredor de su preferencia o elección.
- e. Requisitos establecidos por la entidad para aceptar la póliza contratada por el usuario directamente o a través un corredor de seguros.
- f. Los canales para la presentación y atención de: (i) solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular del crédito, (ii) solicitudes de cancelación o terminación del contrato y (iii) abonos extraordinarios y cancelaciones anticipadas.
- g. Requisitos para solicitar y proceder con la liberación de las garantías, cuando la obligación garantizada ha sido saldada.
- h. Las penalidades por atrasos, por abonos extraordinarios y por cancelación anticipada, los derechos que tiene el usuario de solicitar su aplicación y en la forma en que procede en cada caso.
- i. En los casos que corresponda, hacer referencia a la forma en que se determina la conversión de moneda a aquella pactada en los contratos.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 23 de 79

4.2.4. Características y operatividad de los productos y servicios

Por cada modalidad de productos o servicios se deberá presentar información precisa, entendible y detallada sobre su denominación, tipo de moneda en que opera, el objetivo para el que se diseñó, cómo funciona, requisitos para la contratación, condiciones de uso (p. ej. limitaciones geográficas y monetarias de operatividad), los riesgos y beneficios asociados, sus costos, si existe algún producto complementario vinculado indicando si su contratación es obligatoria u opcional, y cualquier otro aspecto que la entidad considere relevante.

Informar apropiadamente sobre las potenciales consecuencias negativas del incumplimiento contractual respecto de cada producto o servicio.

Las mismas reglas de divulgación aplican para los productos complementarios provistos por terceros que son contratados a través de la entidad junto a sus productos y servicios.

Publicar respecto de productos o servicios riesgosos cuadros con información cualitativa y cuantitativa resumida sobre las consecuencias de comportamientos que materialicen o potencialmente pudieran materializar un impacto económico adverso para el usuario (p. ej. pagos tardíos, mínimos o incompletos), debiendo incluir información de contacto de representantes de la entidad para fines de asesoría. Estas informaciones se presentarán en un formato cuadrículado y resumido, resaltando las informaciones importantes mediante el uso de negritas.

4.2.5. Seguros o mecanismos de cobertura obligatorios

- a. Informar los nombres de las aseguradoras con las que la entidad ha suscrito acuerdos de póliza colectiva, así como de aquellas de las que admite endosos de pólizas.
- b. La información sobre los seguros obligatorios debe presentarse en sección separada de los demás seguros ofrecidos por la entidad.
- c. Segregar los seguros obligatorios por tipo, según el producto al que estén vinculados.
- d. Identificar como opcionales los seguros no obligatorios.
- e. Presentar respecto de cualquier póliza ofertada, las informaciones relativas a los datos de las aseguradoras, características de las pólizas, requisitos de admisibilidad, condiciones de cobertura (riesgos cubiertos y excluidos), período de carencia, período de vigencia, condiciones de renovación (cuando aplique) y costos de cada póliza.
- f. Ofrecer el mínimo de tres (3) compañías aseguradoras, en cuyo caso las informaciones deberán presentarse de manera comparada en una misma página.
- g. Disponer de una herramienta de cálculo de prima de seguro.
- h. Proveer información sobre la aseguradora, incluyendo los datos de contacto del representante autorizado, indicando al usuario que puede consultar las informaciones sobre la póliza con dicha aseguradora.
- i. Proveer información sobre el mecanismo (proceso, plazos de trámite y canales) para presentar reclamaciones, así como los responsables tanto en la entidad como en la compañía aseguradora.
- j. Proveer información sobre las instancias (incluidos datos de contacto) a las cuales puede acudir el usuario cuando no reciba respuesta de las reclamaciones que interponga ante la entidad o la compañía aseguradora.
- k. Informar sobre las consecuencias que la cancelación del crédito tendría sobre el seguro contratado.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 24 de 79

- I. Informar al usuario del alcance de la cobertura pudiendo este contratar cobertura adicional para la protección de la garantía.

4.2.6. Penalidades

- a. Informar las causales de aplicación de las penalidades.
- b. Presentar los costos o método de cálculo de las penalidades, según aplique.
- c. Proveer una herramienta de cálculo de penalidades.
- d. Informar sobre la exoneración de aplicación de las penalidades correspondientes a las cancelaciones anticipadas de productos, cuando estén precedidas de la notificación sobre la modificación de las condiciones contractuales originalmente pactadas.

4.2.7. Modelos de contratos de adhesión

- a. Publicar en forma visible los datos de autorización del modelo autorizado.
- b. Adjuntar al inicio de cada contrato publicado una hoja portada con el resumen de las informaciones relevantes, según el formato requerido por la Superintendencia.
- c. Publicar juntamente con el contrato los documentos accesorios, tales como, más no limitados a, pagarés, tarifarios, carta de derechos y deberes, condiciones de contratación de pólizas de seguro, entre otros.
- d. El tarifario de servicios que se anexe deberá circunscribirse al producto objeto de contratación, excluyendo información no vinculada a este último.
- e. Publicar en los canales digitales los datos claves sobre el producto o servicio a través de cajas de información.

La Superintendencia, podrá publicar los formatos para la divulgación de la información relacionada con los contratos de adhesión.

4.3. Forma de divulgación

A efectos de una divulgación efectiva, que garantice la atención de los usuarios sobre los aspectos relevantes de la información que se les presenta, las entidades deberán considerar los siguientes aspectos, según aplique:

- a) El uso de un lenguaje claro, sencillo y entendible.
- b) Evitar el uso de términos complejos, jerga legal o técnica, adecuándolos al entendimiento del usuario. En caso de que resulte necesario el uso de algún término en especial, se deberán referenciar las explicaciones que correspondan para fines de su comprensión.
- c) El uso de tipografía de fuente, tamaño y color que facilite la lectura, considerando el uso de caracteres más amplios en canales digitales.
- d) El uso de gráficos cuando tienda a hacer más comprensible la divulgación y no se convierta en un elemento distractor.
- e) Donde se ubica la información en la publicación.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 25 de 79

- f) La proximidad de la información divulgada respecto del elemento (información, producto o servicio) al que hace referencia o con el que se relaciona, evitando la separación por pantallas o a través de textos o gráficos que desvíen la atención del destinatario.
- g) La relevancia de la información a divulgar.
- h) La accesibilidad para personas con discapacidad, cuando el canal lo permita.
- i) Evitar el uso de imágenes, sonidos, enlaces a otras pantallas o páginas web como elementos distractores, cuidando que tales elementos, aunque se encuentren en otras partes de la publicación, desvíen la atención de lo que se debe informar.
- j) El uso de volumen, duración y velocidad de dicción adecuados en la publicación audible, que permita se escuche y comprenda.
- k) La duración suficiente de la divulgación visual, que permita su lectura y comprensión.
- l) La incorporación de lenguaje de señas.
- m) Resaltar los aspectos principales con las características estipuladas en el numeral “4.6. Prominencia de la información relevante” de este instructivo en relación con los demás que la entidad incluya.
- n) Repetir la divulgación por cuantos canales sea necesario para que sea advertida y entendida por los usuarios.
- o) Proveer acceso directo a la información cuando se utilicen vínculos, evitando la navegación a través de páginas o pantallas que resulten innecesarias y hagan perder el curso.
- p) Utilizar textos o señales visuales que incentiven el desplazamiento en la lectura de textos voluminosos e indiquen que no se ha llegado al final o extremo de la página. Se debe evitar al inicio de la lectura el uso de comandos que motiven pasar la pantalla, como “Siguiente”, “Continuar”, entre otros, así como frases vagas e imprecisas como “detalles debajo”, “ver más adelante” y aquellas que puedan denotar que se ha finalizado la lectura, como “Contáctenos”, entre otras.
- q) Considerar que algunos buscadores o dispositivos pueden no soportar ciertas técnicas de divulgación o presentar la información de manera que dificulte su lectura.
- r) Evitar el uso de ventanas emergentes para la divulgación de información importante, en atención a los softwares que bloquean tales ventanas.
- s) Emplear comandos que requieran a los usuarios reconocer afirmativamente haber visto la información, mediante la selección de múltiples opciones de respuesta que no estén preseleccionadas, de forma tal que los incentiven a la lectura.
- t) Diseñar las páginas web de forma que cualquier divulgación sea clara y visible, sin importar el dispositivo desde el que se acceda.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 26 de 79

- u) Evitar la divulgación de información importante incorporada en textos largos que no estén relacionados con ella, aunque estos sean útiles.
- v) Considerar tiempos prudentes para los cierres de sesión en los dispositivos, de forma que no interrumpan el análisis de la información divulgada.

A los fines de garantizar la idoneidad y efectividad de las técnicas de divulgación de información, en especial en los canales electrónicos (páginas web, dispositivos móviles y redes sociales), las entidades podrán efectuar investigaciones y estudios de comportamientos según el canal que pretendan utilizar, así como realizar ejercicios en ambientes de prueba que les permitan validar la visualización adecuada de la información en los diferentes medios y su accesibilidad.

La Superintendencia podrá establecer formatos para la divulgación de la información de acuerdo al canal utilizado.

4.4. Difusión de tasa de interés, cargos y comisiones de los productos y servicios

Los cargos y comisiones relacionados con los productos y servicios financieros deben ser aplicados según lo pactado, y corresponder a los conceptos estipulados en la regulación y en los contratos suscritos por los usuarios.

Para la divulgación de las tasas de interés, cargos y comisiones de los productos y servicios, las entidades deberán contemplar lo siguiente:

- a. Las tasas de interés, cargos y comisiones expresadas en términos porcentuales deberán presentarse en forma anualizada para los productos activos y pasivos. Esto aplica también para la etapa precontractual, durante la oferta de los productos y servicios, así como en las actividades publicitarias previstas para su promoción.
- b. Las tasas anuales, nominales y efectivas, activa o pasiva, según corresponda, indicando su base de cálculo, desagregadas por producto, plazo y monto del capital.
- c. Las cotizaciones diarias de las tasas de cambio correspondientes a las diferentes monedas que negocien.
- d. Las tasas de referencia publicadas por el Banco Central de la República Dominicana.
- e. Las comisiones, gastos o cualquier otro tipo de cargo que cobren los Agentes de Remesas y Cambio por sus servicios de intermediación cambiaria y envío de remesas.
- f. Indicar el período de vigencia de cualquier oferta, sobre el precio de productos y servicios financieros, independientemente de que sean expresadas en tasa de interés o cargos y comisiones.
- g. Presentar el concepto de la tasa de interés, comisión o cargo, utilizando un lenguaje descriptivo, sencillo y comprensible, que debe guardar relación con la gestión que justifica el cobro, de forma tal que identifique de manera clara el hecho, acto o evento que los genere.
- h. Informar el método de cálculo de la tasa de interés, comisión y cargo, cuando aplique.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 27 de 79

- i. Informar, en los casos que aplique, la periodicidad del pago de tasa de interés, cargos y comisiones.
- j. Cuando se trate de cargo o comisión prorrateado la divulgación presentará el costo total y monto prorrateado de forma paralela, sin asteriscos que remitan a otros documentos u otros espacios del documento de divulgación.
- k. Los cargos y comisiones por servicios prestados por terceros: pólizas de seguro, gastos notariales, registrales, gastos legales extrajudiciales, impuestos u otros, según corresponda al producto o servicio contratado.
- l. Cargos por retención de impuestos sobre todas las operaciones sujetas a retención, de forma desagregada y por cada transacción realizada. Esta información deberá igualmente estar reflejada en los estados de cuenta de los clientes y en las plataformas electrónicas de las entidades, donde los clientes consultan el histórico de sus operaciones.

4.5. Preminencia de la información relevante

La preminencia debe ser interpretada como la preferencia que deberá otorgarse a la presentación de esta información respecto de cualquier otra que la entidad considere relevante, a cuyo efecto esta última deberá considerar lo siguiente:

- a. Características y operatividad;
- b. Riesgos y beneficios;
- c. Costos asociados, incluyendo los transferidos por terceros (p. ej. cuotas, cargos, comisiones, seguros, costos legales, etc.);
- d. Obligaciones y consecuencias de incumplimientos;
- e. Procedimiento, canales y plazos para interposición, seguimiento y solución de reclamaciones.

4.6. Prominencia de la Información relevante

Para la divulgación y presentación de la información relativa a los productos y servicios, tanto propios como los complementarios provistos por terceros, en los canales utilizados deberá darse prominencia a los aspectos que se indican a continuación:

- a. Procurar su colocación en un lugar visible que permita llamar la atención del usuario sobre ella (p. ej. entradas, áreas de caja y de espera, desde la selección del producto o servicio en las páginas web y aplicativos digitales, entre otros).
- b. Hacer uso de énfasis a través del tipo de letra u otros recursos de diseño según corresponda, por ejemplo: resaltar el color, el tamaño de la letra, entre otros.
- c. Hacer uso de tamaño de letras que dirijan al usuario a fijarse en la información.
- d. Hacer uso de colores que contrasten con el fondo para hacerlo más notorio.

Las informaciones sobre tasa de interés, cargos y comisiones de los productos y servicios financieros se presentarán de forma destacada con el formato siguiente:

- i) En negrita.
- ii) Mayúscula.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 28 de 79

- iii) Un tamaño 4 (cuatro) veces más grande que el requisito mínimo de tamaño de letra establecido en este instructivo.
- iv) Breve descripción de la tasa, comisión o cargo del producto financiero (3 líneas máximo).
- v) Color distinto al resto del contenido de la publicación.

Estos requisitos son obligatorios para divulgar lo establecido en los numerales “4.2. Contenido de la divulgación” y “4.4. Difusión de tasa de interés, cargos y comisiones” del presente instructivo, sobre el contenido de la divulgación de los productos y servicios financieros por parte de las entidades o terceros contratados e independientemente del canal para hacer efectiva la divulgación, es decir, son de cumplimiento obligatorio para divulgación de la información a través de medios digitales o físicos.

4.7. Canales de difusión

La publicación de la información será realizada, según corresponda, a través de los siguientes mecanismos:

- a. Tarifarios de servicios.
- b. Página web.
- c. Personal a cargo de la oferta de productos y servicios.
- d. Folletos, brochures o documentos de divulgación cualitativa o cuantitativa.
- e. Hoja resumen.
- f. Cajeros automáticos.
- g. Estados de cuenta.
- h. Canales de redes sociales.
- i. Correos electrónicos informativos o que contengan ofertas, llamadas telefónicas, redes sociales, chat, SMS, aplicaciones móviles.
- j. Cualquier otro medio que la entidad o la Superintendencia indique o que el uso de la tecnología permita acceder o interactuar con los usuarios financieros.

Al seleccionar los canales para la difusión de las informaciones, las entidades deberán considerar:

- a. Las características y limitaciones inherentes al público destinatario.
- b. El tipo de información y la finalidad de su comunicación.
- c. El volumen y la importancia de su contenido,
- d. La adaptabilidad de la información al canal.
- e. El tiempo de permanencia de la información, duración o necesidad de repetición.
- f. El uso de la mayor cantidad de canales por los que resulte posible colocar a disposición la información.

Cuando se trate de canales digitales, las entidades deberán considerar que sus interfaces sean claras, amigables y de fácil navegación, que incorporen elementos que incentiven el conocimiento y evaluación de la información en cualquier proceso de decisión.

4.7.1. Difusión en cajeros automáticos

Las entidades que operan cajeros automáticos deberán garantizar, al momento de ser solicitada una operación a través de cajero automático, que se proporcione al usuario del cajero la información sobre los costos de la operación previo a que la misma se realice, señalando el valor exacto aplicable. Dicha

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 29 de 79

información debe presentarse indicando el costo total y el concepto a ser pagado, por ejemplo: "Por esta operación pagará un(a) (concepto) de: DOP".

En caso de que la entidad operadora del cajero automático sea distinta de la entidad emisora del medio de pago y el uso de dicho cajero conlleve un costo distinto al que corresponde a la ejecución de la operación, se debe proporcionar al usuario en pantalla y con carácter previo a que se realice la operación, el valor exacto por su uso, precisando que la entidad emisora del medio de pago podría efectuar cargos adicionales. Esta información, debe presentarse considerando para tal efecto, el siguiente texto:

“El uso de este cajero tiene un cargo de DOP\$_____. La operación podría estar sujeta a cargos adicionales en su entidad de intermediación financiera”.

Una vez se presente esta información en la pantalla, el cajero automático debe ofrecer al usuario la opción de aprobar o rechazar la operación solicitada. Si en la pantalla de un cajero automático no se proporciona la información requerida en este numeral, no procederá el cobro de cargos por la operación.

4.7.2. Página web

Para dar cumplimiento a la obligación de difusión oportuna y continua de la información relacionada a sus productos y servicios, las entidades que cuenten con una página web deben tener disponibles toda la información referida en el presente instructivo y el Reglamento de Protección al Usuario. Asimismo, colocarán en forma destacada, visible y accesible un enlace permanente de la página web de la Oficina de ProUsuario.

Las entidades podrán incorporar en su página web un listado de preguntas frecuentes efectuadas por los usuarios y las respuestas a las mismas, con la finalidad de informar y educar a los mismos.

4.7.3. Información proporcionada por el personal encargado de ofrecer productos y servicios

El personal propio o subcontratado de las entidades estará obligado a informar de forma precisa o detallada el costo de los productos y servicios que el usuario elige contratar, como las tasas de interés efectiva, cargos y comisiones que aplican, tanto para operaciones activas como pasivas, incluyendo si corresponde una explicación de cómo está compuesta la tasa efectiva. En el caso de producto de Tarjeta de Crédito, debe otorgarse un ejemplo explicativo de acuerdo con la metodología establecida en el “Instructivo Operativo para la Aplicación del Reglamento de Tarjetas de Crédito”.

4.8. Disponibilidad de canales de consulta

Las entidades y los terceros contratados deberán tener disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, los canales de interacción y consultas, con la finalidad de que estos puedan acceder y consultar sus productos o servicios financieros contratados; sin importar la localidad o ubicación geográfica del usuario.

4.9. Metodologías de cálculo de las tasas de interés

Las entidades informarán a los usuarios la metodología que utilizan para el cálculo de los intereses aplicables a sus diferentes productos y servicios, considerando lo siguiente:

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024
		Página: 30 de 79

4.9.1. Tasa anual efectiva de las operaciones activas y pasivas

Las entidades informarán las tasas anuales efectivas correspondientes a sus operaciones activas y pasivas, considerando de manera desagregada la tasa anual de interés nominal por producto, plazo, monto del capital, comisiones, cargos, costos del o los seguros obligatorios asociados e impuestos, señalando la base del cálculo sobre la cual se aplicarán estos conceptos. La tasa anual efectiva deberá ser expresada en porcentaje con al menos dos (2) decimales.

La Tasa Anual Efectiva (TAE) deberá ser presentada en: documentos de apertura, tablas de amortización, contratos, estados de cuenta, tarifarios, publicidad en que se haga referencia a los costos, sin perjuicio de cualquier otro medio establecido por la entidad, la Superintendencia o la normativa vigente.

A los fines de unificar la metodología de cálculo para determinar la TAE, las entidades deberán considerar lo que se indica a continuación:

a) Tasa Anual Efectiva Operaciones Activas (TAE Activa)

Es el costo total de la(s) operación(es) de crédito(s) a otorgar al usuario, expresado en un porcentaje anualizado, incluyendo todos los cargos, comisiones, seguros obligatorios e impuestos, que la entidad cobra o retiene al mismo. Esta tasa, iguala el valor presente de todos los flujos positivos y negativos en que incurriría el usuario en caso de contratar la operación en las condiciones ofrecidas.

Deberá incluirse en el cálculo el total de gastos o costos en que incurra el usuario para la obtención del crédito, independientemente de que los servicios sean brindados por la entidad o por un tercero, cuando los mismos sean requisito para obtener el crédito, independientemente de que sean o no financiados dentro del monto de la operación.

Para el cálculo de la TAE Activa las entidades deberán considerar lo siguiente:

- i. La determinación del cálculo en las operaciones activas procederá bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas entre la entidad y el usuario, utilizando la fórmula señalada en este instructivo.
- ii. En el caso de operaciones con tasa de interés variable, el cálculo de la tasa de interés efectiva deberá realizarse bajo el supuesto de que la tasa de interés al momento de la firma del contrato permanecerá constante durante todo el plazo de la operación, utilizando para ello el último dato conocido en el momento del cálculo. Tal aclaración debe advertirse mediante una nota en la publicidad del producto o servicio.
- iii. En los casos de créditos con desembolsos parciales a discreción del usuario, el cálculo deberá considerar que el usuario ha dispuesto del monto total del crédito aprobado.
- iv. Si se fijara un calendario de pagos donde el monto del pago fuere flexible, se deberá considerar el valor más bajo entre los pagos dispuestos en el acuerdo.
- v. En aquellos casos en que la entidad reciba ayuda, subsidios o subvenciones de carácter público, solo se tendrán en cuenta para el cálculo de la tasa anual efectiva los montos efectivamente reintegrados

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 31 de 79

por el beneficiario, de forma que aquellas subvenciones resulten excluidas de sus costos. Ejemplo: subsidios por concepto de adquisición de viviendas de bajo costo, entre otros.

La TAE Activa deberá calcularse para cada tipo de moneda en que se ofrezca el producto o servicio financiero. La entidad no debe efectuar conversión alguna para expresar el costo efectivo del crédito en su equivalente en pesos dominicanos.

b) Tasa Anual Efectiva para operaciones pasivas (TAE Pasiva)

Corresponde al rendimiento efectivo anual que permite igualar el monto que se ha depositado, con el valor actual del monto que efectivamente se recibe al vencimiento del plazo, considerando todos los cargos, comisiones e impuestos en que incurrirá el usuario en caso de contratar los productos o servicios en las condiciones ofrecidas.

La tasa efectiva anual pasiva deberá calcularse para cada tipo de moneda en que se ofrezca el producto. La entidad no deberá efectuar conversión alguna para expresar el costo efectivo del pasivo en su equivalente en pesos dominicanos.

4.9.2. Balance mínimo de equilibrio

Las entidades deberán informar a los usuarios el balance mínimo de equilibrio, el cual corresponde al monto mínimo que se debe mantener en una cuenta de ahorro o a la vista para obtener rendimiento sin que se realice transacción alguna, para generar intereses suficientes en un mes de treinta (30) días, que cubra los cargos asociados a la misma, de tal manera que al final del mes no se pierda el capital depositado, ni obtenga beneficios netos.

Cuando en un mes de treinta (30) días, la cuenta presente distintos balances para la aplicación de intereses y para el cobro de cargos y comisiones y no se pueda determinar un saldo en el que dichos conceptos se compensen, según lo indicado en el párrafo anterior, se debe considerar como saldo mínimo de equilibrio, aquel monto en el que se registre el menor rendimiento.

Los saldos mínimos de equilibrio serán publicados en los tarifarios, siguiendo los criterios establecidos en este instructivo.

4.9.3. Metodología para determinar el interés nominal

Para los productos activos y pasivos la metodología para determinar el interés nominal será la siguiente:

- a. Cálculo de los intereses de las operaciones activas.** Las entidades deberán calcular los intereses de sus operaciones activas, sobre el saldo insoluto de capital y en el caso de las tarjetas de crédito, sobre el saldo insoluto promedio diario de capital, excluyendo para dichos cálculos los intereses, comisiones y otros cargos asociados, sobre la base de trescientos sesenta (360) días.

$$\text{Cálculo de interés operaciones activas} = \frac{(\text{Saldo insoluto} \times \text{Tasa de interés nominal anual})}{360 \times \text{días transcurridos}}$$

Las entidades en sus operaciones de créditos no podrán cobrar interés por adelantado.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 32 de 79

- b. Cálculo de los intereses de las operaciones pasivas.** Las entidades deberán calcular los intereses de sus captaciones sobre el balance promedio diario en base a trescientos sesenta (360) días.

$$\text{Cálculo de interés operaciones pasivas} = \frac{(\text{Balance prom. diario} \times \text{Tasa interés nominal anual})}{360 \times \text{días transcurridos}}$$

4.10. Estandarización en la presentación de la información

Las entidades deben cumplir con los lineamientos indicados en el presente instructivo, a los fines de presentar la información cuantitativa y cualitativa sobre los productos y servicios ofertados y contratados, incluyendo aquellos servicios provistos por terceros.

4.10.1. Tarifarios de productos y servicios

La información cuantitativa o cualitativa divulgada en los tarifarios de productos y servicios y de gastos y servicios legales extrajudiciales, así como su modificación, será plenamente transparente, de modo que facilite la comparabilidad entre productos de una misma entidad y con otras entidades del sistema financiero. Los tarifarios y la presentación de la información deberán cumplir con el formato y características siguientes:

- a. Redacción en idioma español, con caracteres legibles no inferiores al tamaño mínimo de 10 puntos, no debiendo el tipo de letra seleccionado ser inferior a tres (3) milímetros, para garantizar su fácil lectura y comprensión.
- b. La información se presentará por cada producto, subproducto o servicio ofrecido, asociando los gastos y servicios legales extrajudiciales estimados que se pudieran generar por su contratación o por incumplimientos.
- c. Indicarán la fecha de su última actualización y fecha de entrada en vigor.
- d. La información difundida debe coincidir con lo parametrizado en sus sistemas operativos.
- e. El usuario debe ser notificado sobre toda modificación de cargos, comisiones y tarifas, en la forma y plazos establecidos en el Reglamento de Protección al Usuario, siempre que las modificaciones representen un incremento respecto a lo pactado. La notificación indicará el momento a partir del cual la modificación entrará en vigor. Cuando se trate de cargos y comisiones o gastos de ejecución periódica, el cobro incrementado resultará aplicable a partir del siguiente período luego de vencido el plazo de preaviso.
- f. Segregar por tipos de clientes y por tipo de producto o servicio la información sobre tasas, cargos, comisiones, seguros, gastos legales y demás costos relativos a los productos y servicios ofertados, los cuales serán referidos a través de conceptos que definan su hecho generador y estandarizados en la medida en que ello resulte posible.
- g. Los conceptos cobrables correspondientes a productos y servicios opcionales deberán tener la indicación “opcional” junto a cada concepto.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 33 de 79

- h. Cuando algún costo sea de aplicación periódica, deberá expresarse su periodicidad adyacente al monto o porcentaje del costo. No se permite el uso de asteriscos que dirijan a otro espacio de la página u otro lugar en el tarifario.
- i. Cuando los costos se presenten en términos porcentuales, los tarifarios deben incluir el método de cálculo.
- j. No podrán incorporarse costos relacionados a productos y servicios que sean ofertados por empresas del grupo financiero al que pertenece la entidad, a menos que tal producto o servicio sea complementario del ofrecido por la entidad (p. ej. pólizas de seguro).

Las entidades deberán mantener en sus páginas web un histórico de las versiones anteriores de los tarifarios por un período mínimo de tres (3) años, contado a partir de la fecha en que la versión revisada entre en vigor. En caso de no tener una página web, estos tarifarios no vigentes deben estar a disposición de los usuarios en las oficinas de atención al cliente.

Información mínima del Tarifario:

- a. Nombre de la entidad.
- b. Fecha de emisión, modificación y entrada en vigor, según sea el caso.
- c. Nombre del producto o servicio, subproducto o servicios asociados al mismo.
- d. Modalidad del producto o servicio, que permita diferenciarlo de otros productos similares.
- e. Tasa anual efectiva activa o pasiva de cada producto, diferenciada por moneda y por plazos (deberá presentarse primero que la tasa nominal del producto).
- f. Tasa de interés anual nominal activa o pasiva de cada producto.
- g. Cargos, comisiones y gastos, seguros e impuestos aplicados a cada producto, expresado en porcentaje o monto fijo y la periodicidad de los pagos, cuando sean de aplicación periódica.
- h. Para productos pasivos: (i) el balance mínimo de equilibrio de cada producto, señalando el concepto de este conforme se establece en el presente instructivo; (ii) el balance mínimo para mantener la cuenta abierta.
- i. Identificar cargos y comisiones que aplican a productos y servicios opcionales.
- j. Penalidades aplicables en caso de incumplimiento, como atrasos, abonos extraordinarios, cancelaciones anticipadas, entre otros, así como el método de cálculo, cuando aplique.
- k. Gastos y servicios legales extrajudiciales estimados, por incumplimiento o cualquier otro costo de igual naturaleza asociado a los productos y servicios.
- l. Costos relativos a los gastos de formalización del contrato, desglosados por concepto. En cuanto a los costos legales calculados por instituciones gubernamentales o que dependen del monto de la transacción, se incluirán los porcentajes y tasas legales preestablecidos.

4.10.2. Tabla de Amortización o Cronograma de Pagos

En los productos activos bajo el sistema de cuotas debe entregarse un cronograma de pagos, que deberá contener como mínimo:

1. Monto total de la obligación que debe ser igual a la suma del monto del principal, el monto de intereses, el monto de los cargos o comisiones y gastos que corresponda pagar al usuario.
2. Número de cuotas o pagos a realizar y su periodicidad.
3. Fecha de pago.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 34 de 79

4. Monto de la cuota, con desagregación de los conceptos que la integran, tales como la amortización del monto del principal, el monto de intereses, comisiones o gastos si los hubiere, prima de seguro (si aplica) y otros cargos opcionales aceptados por el usuario, señalando el monto total a pagar por cada uno de estos conceptos.
5. La tasa de interés nominal y efectiva.
6. Capital restante por efecto de la aplicación de cada cuota.

La Tabla de Amortización deberá contener la siguiente leyenda:

“Esta tabla de amortización es una proyección, la cual puede variar entre otros factores por: el aumento o reducción de tasa de interés, abonos extraordinarios, atrasos de parte del usuario respecto del calendario de pagos definido, pagos incompletos, cambios en la fecha estipulada de pago a solicitud de los usuarios, entre otras.”

Las entidades estarán obligadas a proporcionar de forma gratuita al usuario la Tabla de Amortización en el momento de la contratación, así como en situaciones en las que se produzcan cambios en la tasa de interés, se realicen pagos o abonos extraordinarios, y en cualquier circunstancia en la que los usuarios lo soliciten.

4.10.3. Recibos de pago y descargo

Los recibos de pago y descargo deberán ser emitidos, independientemente del medio por el que se haya realizado la operación, con una tipografía de por lo menos 6 (seis) puntos y deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

- a. Identificación de la entidad y sucursal donde fue efectuada la operación y, cuando se realicen a través de medios alternos (subagentes bancarios o cajeros automáticos), la identificación del establecimiento o cajero;
- b. Número único de identificación de la operación;
- c. Monto, fecha y hora de la operación;
- d. Tipo de operación efectuada y moneda en que se realizó;
- e. Número de producto afectado por la transacción;
- f. Cargos o comisiones cobrados, segregados e identificados por concepto;
- g. En las órdenes de pago que no sean originadas y liquidadas en moneda nacional y operaciones de cambio, indicar el tipo de cambio aplicado a la conversión.
- h. Leyenda que indique el valor recibido, conforme se indica a continuación: “Recibido por los valores indicados en este comprobante”.
- i. Cuando se trate del saldo o cancelación de una operación, en adición al cumplimiento de lo indicado en el literal h, deberá indicarse el plazo en el cual la entidad dará descargo definitivo de la obligación, luego de la aplicación del pago y comprobación de que no existen balances pendientes.

Cuando las transacciones se realicen por medios electrónicos, el canal utilizado deberá permitir la descarga, almacenamiento e impresión del comprobante.

Cuando se trate de soportes impresos, los comprobantes deberán ser de calidad suficiente que garanticen que no se borren o deterioren por causas imputables a la entidad, en un plazo de por lo menos 90

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 35 de 79

(noventa) días calendario a partir de su emisión. Las entidades deberán advertir al usuario sobre la posibilidad de que se borren las informaciones con el transcurrir del tiempo.

V. LA OFERTA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Las entidades deberán tomar medidas para asegurar que, previo a la publicación de ofertas, anuncios, material promocional y cualquier otro tipo de publicidad, la información a ser divulgada por sus representantes o terceros contratados cumpla con los requerimientos establecidos en este instructivo, en materia de transparencia y difusión de información y publicidad. La información contenida en los anuncios, materiales promocionales y todo tipo de publicidad presentados por cualquier medio por las entidades deberán estar redactadas en lenguaje sencillo, de forma clara, precisa, equilibrada y no engañosa.

5.1. Mensaje publicitario

Salvo que del contexto de su contenido resulte evidente, todo mensaje publicitario deberá referir este carácter en su contenido, de forma que no se confunda con otros mensajes no publicitarios. Al momento de definir y diseñar los mensajes publicitarios para sus estrategias de promoción y oferta para la adquisición o el uso de productos y servicios, las entidades siempre darán preminencia a los intereses de los usuarios, y en todo caso deberán tener en cuenta la complejidad del producto o servicio que será ofrecido, el público objetivo al que se dirigirán y las características de los canales de difusión utilizados.

El contenido de los mensajes publicitarios estará sujeto a las directrices, estándares y formatos establecidos en este instructivo para la transparencia y divulgación de información.

Las entidades deberán abstenerse de incluir en los mensajes publicitarios información ambigua, sesgada, incompleta o contradictoria, que conduzca a error o confusión o inflencie el comportamiento del destinatario, y no omitirán, ocultarán o restarán preminencia a la información necesaria o relevante para que el usuario pueda adoptar una decisión relativa a su comportamiento económico con el debido conocimiento de causa.

Se considerará necesaria o relevante, para la toma de decisión del usuario, la información mínima siguiente:

1. Naturaleza o propósito y características del producto o servicio de que se trate.
2. Riesgos asociados a los productos y servicios.
3. Tasa Anual Efectiva para los productos activos y pasivos, incluyendo todos sus componentes conforme lo dispuesto en este instructivo.
4. Tasa Anual Nominal para los productos activos y pasivos.
5. Costos vinculados con el acceso, mantenimiento o cancelación del producto o servicio.
6. Condiciones de acceso o de restricción de la oferta y del producto o servicio, si hubiere.
7. Identidad de la entidad responsable de la publicación y su número de registro en la forma prescrita por la normativa vigente.
8. Período de vigencia o fecha límite de la oferta, cuando aplique, así como cualquier otra variable a la que éste estuviere condicionado.
9. Un enlace a la página web presentado en forma destacada, que dirija en forma directa al destinatario a la información completa del producto o servicio y cuya divulgación es requerida en este instructivo.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 36 de 79

10. Datos de contacto de la entidad para que el destinatario obtenga más información.

Para los fines de comunicar adecuadamente a los destinatarios de los mensajes publicitarios, la información mínima indicada en el párrafo precedente tendrá preminencia sobre cualquier otra a la que la entidad le conceda este carácter, no debiendo ser sustituida u opacada por la entidad si el canal utilizado no establece limitaciones que pudieren afectar la inclusión de toda la información.

Cuando se prevea la inclusión de información de carácter secundario en los mensajes publicitarios, estos deberán presentarse en forma menos destacada y no podrán contradecir el contenido del mensaje principal ni limitarlo.

5.2. Público objetivo

Para el desarrollo del contenido de las campañas o mensajes publicitarios destinados a la promoción y oferta de adquisición o uso de productos o servicios, las entidades deben considerar el público al que está dirigido, basándose en la información recopilada sobre las personas que lo conforman y ajustarse a las características de cada tipo de público.

La selección del público supondrá que previamente la entidad haya recabado y documentado adecuadamente, respecto de cada persona objetivo, datos suficientes y pertinentes sobre sus metas financieras, consistencia del producto o servicio con sus necesidades y las circunstancias que determinarán su capacidad para mantener el producto o servicio.

El proceso de selección deberá sustentarse en estrategias que antepongan los intereses del usuario a los de la entidad, a fin de evitar prácticas inadecuadas de mercadeo o comercialización, o abuso de la posición dominante por parte de esta última.

La recopilación y uso de los datos de las personas para la estructuración de campañas o mensajes publicitarios debe efectuarse en forma legal, ética y no excesiva en lo que respecta a su privacidad.

Las entidades se abstendrán de utilizar sus herramientas de tecnología, analítica de datos y de comportamientos para perfilar el envío de campañas o mensajes publicitarios en forma imprudente o que abrume a los usuarios, considerando a este fin la forma de abordar al usuario, la frecuencia y cantidad de mensajes.

5.3. Campañas y mensajes publicitarios destinados a la promoción y oferta de adquisición o uso de productos o servicios

Las entidades serán enteramente responsables del contenido de toda campaña y mensaje publicitario destinado a la promoción y oferta de adquisición o uso de sus productos y servicios, aun cuando utilicen terceras personas para su desarrollo, publicación, promoción o uso.

Toda campaña o mensaje publicitario estará sujeto a la supervisión a posteriori, a excepción de los destinados a la captación de recursos del público, los cuales estarán sujetos al régimen de autorización previa, conforme lo previsto en la regulación vigente.

Todo material impreso, digital u oral utilizado para promocionar u ofrecer la adquisición o uso de los productos o servicios de la entidad, y la forma de presentarlos no deberá:

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 37 de 79

- a) Contener información falsa o engañosa,
- b) Omitir información que sea necesaria y relevante para que el destinatario pueda tomar la decisión de adquirir o usar el producto o servicio de que se trate, y
- c) Consignar condiciones que restrinjan el derecho de libre elección.

Al momento de seleccionar el contenido del material, las entidades deberán dar más preminencia a la revelación de la información necesaria o relevante que la otorgada a las promesas de recompensa que desean resaltar sobre los productos o servicios.

Las condiciones de acceso o restricción a la oferta o al producto o servicio que se presenten deben ser explicadas en forma clara. El contenido de las campañas o mensajes publicitarios deberá ser desarrollado de forma tal que permita la comparación del costo total o el retorno neto, según el caso, del producto de que se trate.

La información sobre el costo o retorno neto del producto deberá presentarse en forma de Tasa Anual Efectiva (TAE), debiendo incluir los componentes indicados en este instructivo, comprendidas las comisiones, impuestos y cualquier otro tipo de gasto que deba abonar el usuario para su contratación o mantenimiento y, en el caso de los créditos, el costo de los servicios accesorios cuya contratación sea obligatoria para su obtención o para obtenerlo en las condiciones ofrecidas, en particular las primas de seguro.

Estos elementos deberán presentarse de forma tal que no generen confusión sobre la diferente naturaleza y utilidad de la TAE.

La TAE será presentada mediante un ejemplo representativo, determinado en forma clara, concisa y destacada respecto de la Tasa Nominal, para captar la atención de los destinatarios. En caso de existir circunstancias que puedan alterar la TAE (p. ej. existencia de un tipo de interés fijo durante un tiempo determinado), el mensaje publicitario las mencionará, con indicación del plazo en el que esta podrá sufrir variación.

Cuando la tasa de interés sea variable se deberá hacer referencia a la TAE bajo la condición “Variable” con la adecuada relevancia y claridad, al índice de referencia aplicable y la periodicidad de la revisión. En estos casos, el ejemplo representativo deberá indicar la advertencia de que la TAE variable se ha calculado bajo la premisa de que los índices de referencia no varían y, por tanto, variará con las revisiones del tipo de interés.

En el caso de productos pasivos o activos no sujetos a pago de intereses, pero sí a comisiones u otros gastos que habrán de ser detallados, se deberá incluir en forma destacada la expresión “sin interés” junto a la TAE resultante, de modo que el destinatario comprenda adecuadamente el costo del producto.

Cuando la campaña o mensaje publicitario se refiera a productos o servicios considerados como opcionales según la regulación vigente o las normas internas de la entidad, esta condición deberá ser revelada en su contenido de manera destacadamente visible.

Las entidades se abstendrán de utilizar expresiones que promuevan ventajas que no se correspondan con lo que realmente obtendrá el usuario al aceptar lo ofertado, tales como: “sin interés”, “libre de costo o sin costo”, “comience a pagar en XX meses”, “no se requiere depósito inicial”, “el más bajo del mercado”,

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 38 de 79

“cero comisiones”, “sin gastos de cierre”, entre otras similares, salvo que su uso esté sujeto al cumplimiento práctico completo y efectivo por parte de la entidad.

La entidad se abstendrá de utilizar el énfasis bajo forma de colores, tipos y tamaños de letras, botones, fondos llamativos y cualquier otro mecanismo cuando el propósito sea dirigir el comportamiento del usuario hacia la adquisición o uso del producto o servicio. Asimismo, queda prohibido el uso de estos elementos con el objetivo de dificultar al usuario la lectura de las informaciones fundamentales para una toma de decisión informada.

5.4. Políticas de comunicación comercial, procedimientos y control

Las entidades deberán contar con políticas de comunicación comercial y procedimientos sobre el diseño y utilización de campañas y mensajes publicitarios destinados a la promoción y oferta de adquisición o uso de productos o servicios, que definan en forma clara y completa los lineamientos, controles mitigantes de los riesgos derivados de la actividad publicitaria, roles y responsabilidades de supervisión de la ejecución de la política, mecanismos de monitoreo, protocolos para gestión de reclamos y medidas disciplinarias aplicables, que salvaguarden el cumplimiento de lo establecido en este instructivo y el Reglamento de Protección al Usuario, y que garanticen a los usuarios el acceso a información exacta, oportuna, completa y detallada para una toma de decisión informada, así como a canales e instancias que les permitan complementar o aclarar su conocimiento sobre la información recibida, y presentar quejas y reclamos por violación a sus derechos.

Se entenderá como comunicación comercial cualquier forma de transmisión de información oral o visual, destinada a promocionar la contratación o uso de productos y servicios, de forma directa o indirecta mediante sonidos, textos o imágenes.

Las entidades deberán disponer de una política de comunicación comercial que contenga, por lo menos, los siguientes aspectos:

- a. Una descripción de la actividad publicitaria desarrollada por la entidad.
- b. La normativa interna y sectorial aplicable a la actividad publicitaria.
- c. La designación de las áreas funcionales que serán responsables de la revisión y aprobación del contenido de las campañas y mensajes publicitarios, con indicación clara y precisa de los roles y responsabilidades del personal actuante.
- d. Descripción detallada del procedimiento para la revisión y aprobación de las campañas o mensajes publicitarios.
- e. Los mecanismos de comunicación de las áreas funcionales con la Alta Gerencia y el Consejo.
- f. Descripción detallada del procedimiento y controles internos establecidos para la protección de los derechos de los usuarios y mitigación de los riesgos derivados de la actividad publicitaria.
- g. Indicación del modo en que se garantiza el conocimiento de las políticas y procedimientos a todas las áreas involucradas en la actividad.
- h. Descripción detallada del procedimiento para el retiro de la publicidad sobre los productos o servicios que ya no estén disponibles al público.
- i. Protocolo para la protección y uso adecuado de los datos personales en los procesos de promoción de la venta o el uso de productos y servicios.

Las entidades deberán establecer procedimientos, mecanismos y controles que garanticen como mínimo, lo siguiente:

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 39 de 79

- a. Que el contenido y el formato de las campañas y mensajes publicitarios se ajustan a lo previsto en la normativa que los regula y que se adaptan a las características del público objetivo al que se dirigen.
- b. Asegurar la revisión de las campañas y mensajes publicitarios por parte de las áreas funcionales de la entidad, designadas a estos efectos en la política de comunicación comercial.
- c. Crear y mantener un registro interno actualizado de las campañas y mensajes publicitarios, de conformidad con lo que se indicará más adelante en la sección “Control de la publicidad”.
- d. Cuando corresponda, llevar a cabo un control y seguimiento efectivo del desempeño de sus proveedores de servicios en el ámbito de la actividad publicitaria, para garantizar su cumplimiento con lo dispuesto en este Instructivo y el Reglamento de Protección al Usuario.
- e. La ejecución en tiempo y forma de las notificaciones recibidas para el cese o rectificación de los mensajes publicitarios a requerimiento de la Superintendencia.

La entidad deberá asegurar que el contenido y formato de los mensajes publicitarios difundidos a través de terceros se ajustan a sus instrucciones expresas. Cuando se trate de campañas conjuntas relacionadas con ferias u otros eventos coordinados por terceros en lo que participen entidades para financiar los productos o servicios, cada entidad debe revisar previamente el mensaje publicitario conjunto a compartir al público.

5.5. Rol del Consejo y la Alta Gerencia

El Consejo es responsable de aprobar y promover la política de comunicación comercial, que deberá contar con la recomendación favorable del órgano o Comité que desempeñe la función de cumplimiento, la cual debe mantenerse actualizada y a disposición de la Superintendencia.

Es responsabilidad de la Alta Gerencia implementar y dar seguimiento a los procedimientos y controles necesarios para hacer efectiva la aplicación de la política de comunicación comercial y el cumplimiento de sus procedimientos, así como asignar los recursos requeridos para la ejecución eficiente de las labores, estableciendo en forma clara y precisa sus roles y responsabilidades.

5.6. Control de la publicidad

Las entidades mantendrán un registro actualizado de la documentación correspondiente a cada una de las campañas y mensajes publicitarios difundidos, clasificados por año e identificados por el número de orden consecutivo y el nombre comercial.

En el expediente correspondiente a cada campaña o mensaje publicitario deberá figurar, por lo menos, la siguiente información:

- a. **Datos generales de la campaña:** fecha de inicio y de cierre, ámbito territorial de aplicación, descripción detallada del público objetivo y relación de los medios de comunicación y soportes publicitarios utilizados para su difusión.
- b. **Información específica sobre los mensajes publicitarios:** se conservará, al menos, un ejemplar de todos los mensajes publicitarios con distinto contenido (incluyendo las aclaraciones o advertencias legales) o formato (cuña de radio, anuncio televisivo, banner, mensajes para redes sociales, etc.)

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 40 de 79

difundidos durante la campaña, en el formato original o en formato electrónico que permita su reproducción.

Adicionalmente, cuando proceda:

- c. Se incluirá una relación de los espacios de duración en los que se haya difundido el mensaje publicitario (por ejemplo, en los casos de anuncios en televisión o cuñas publicitarias en radio, etc.).
- d. Se identificarán los intermediarios que hayan participado en la difusión de los mensajes publicitarios sobre los productos o servicios bancarios ofrecidos.

Se deberá registrar sobre la campaña o el mensaje publicitario, la información de control siguiente:

- a. Fecha y documentación que permita verificar la revisión y aprobación por las áreas funcionales de la entidad designadas a estos efectos en la política de comunicación comercial.
- b. Un ejemplar de todas las piezas publicitarias con distinto mensaje (incluyendo las aclaraciones o advertencias legales) o formato (cuña de radio, anuncio televisivo, banner, mensajes para redes sociales, etc.) difundidos.
- c. Cuando aplique, copia de los requerimientos de cese o rectificación de mensajes publicitarios difundidos durante la campaña notificados por la Superintendencia.

Los registros se conservarán por un período de cuatro (4) años, contados desde la fecha de publicación de la campaña, debiendo estar disponibles cuando la Superintendencia los requiera.

5.7. Canales de divulgación del material publicitario

Las entidades determinarán los canales por los que difundirán su material publicitario asegurando que estos garanticen el acceso a la información y su cómoda y completa lectura en condiciones de igualdad entre las personas que conforman el público al que está dirigido, así como el cumplimiento de los lineamientos previstos en este Instructivo y el Reglamento de Protección al Usuario, relacionados con la transparencia y equilibrio de los intereses de las partes, considerando lo siguiente:

1. Cuando el espacio o el tiempo sea limitado la entidad debe utilizar recursos visuales, sonoros o audiovisuales, si esto no fuera posible, debe remitir en forma directa a fuentes de información alternativas que contengan los datos completos, exactos y actualizados que deben ponerse en conocimiento del usuario para una toma de decisión informada, debiendo garantizar la posibilidad de extracción íntegra de cualquiera de estos datos. En caso de que las entidades utilicen enlaces virtuales, deben monitorear y asegurar su funcionamiento continuo para la accesibilidad permanente a estas fuentes por parte del usuario.
2. No se omita información necesaria y relevante para el conocimiento del producto o servicio, o para la toma de decisión del destinatario sobre su adquisición o uso.
3. No se utilicen mecanismos de atracción publicitaria manifiestamente incompatibles con la protección de los intereses del destinatario, mediante la incorporación de elementos visuales que distraigan o desincentiven la lectura de la información prevista para el conocimiento del producto o servicio, o para decidir su adquisición o uso.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 41 de 79

4. No se utilicen mecanismos que dirijan el comportamiento económico del usuario en favor de los intereses de la entidad.
5. Se publiquen los datos de contacto del proveedor del producto o servicio para fines de consultas por parte de los usuarios.
6. Se evite el uso de fondos que opaquen el tipo de letra utilizado.

5.8. Monitoreo de la publicidad

Las entidades deberán establecer mecanismos de monitoreo, supervisión y control del contenido difundido a través de sus distintos canales, a fin de gestionar los riesgos derivados de la actividad publicitaria y asegurar el cumplimiento de lo establecido en este Instructivo y el Reglamento de Protección al Usuario.

Los riesgos derivados de la actividad publicitaria deberán ser objeto de revisión periódica de conformidad con el marco de control interno y de gestión de riesgos definidos por la entidad.

Las entidades podrán utilizar herramientas convencionales, así como de tecnología de la información y analítica de datos para medir y mejorar la calidad del diseño y publicación del contenido de las campañas o mensajes publicitarios, en beneficio de los usuarios destinatarios de la información o mensaje publicitario.

Para el caso de canales audiovisuales las entidades deberán considerar lo siguiente:

1. Realizar la comunicación del mensaje de manera oral, cuando el espacio o tiempo del canal empleado sea limitado para presentarlo de forma escrita, debiendo tener en cuenta que el mensaje se transmita en forma clara y entendible.
2. Establecer tiempos razonables y suficientes para la permanencia de la información necesaria o relevante que permita al destinatario su escucha o lectura, según sea el caso.

Sin desmedro del canal empleado, las entidades deberán informar sobre la existencia de una página web en la que el destinatario podrá consultar la información contenida en la campaña o mensaje publicitario cuando no tenga una vigencia limitada, así como los medios de contacto para obtener más información.

Cuando el mensaje publicitario sea difundido a través de medios digitales y redes sociales, y éste se vea afectado por las limitaciones de peso, formatos, tamaños o caracteres, no resultando posible incluir información completa sobre las características y riesgos, las entidades deberán agotar el uso de imágenes (archivos gráficos, infografías, etc.) videos (en vivo, animaciones gráficas, etc.) u otros recursos visuales, sonoros o audiovisuales, con el objetivo de superar las limitaciones de caracteres del medio de difusión, haciendo énfasis en el acceso a estos recursos mediante elementos de atracción, por contener información relevante para la comprensión adecuada del producto o servicio.

Las entidades deberán asegurarse de que el mensaje publicitario contenga, por lo menos la información siguiente:

1. Naturaleza o propósito del producto o servicio de que se trate.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 42 de 79

2. Identidad de la entidad responsable de la publicación y su número de registro en la forma prescrita por la normativa vigente.
3. La tasa de interés nominal y efectiva cuando se trate de comunicaciones comerciales sobre depósitos o créditos.
4. Período de vigencia o fecha límite de la oferta, cuando aplique, así como cualquier otra variable a la que éste estuviere condicionado.
5. Condiciones de acceso o de restricción de la oferta y del producto o servicio, si hubiere.
6. Un enlace a la página web presentado en forma destacada, que dirija en forma directa al destinatario a la información específica faltante sobre el producto o servicio y cuya divulgación es requerida en este instructivo.

El registro que deberá resguardar la entidad sobre cada campaña o mensaje publicitario contendrá, cuando aplique, la justificación técnica de soporte sobre las limitaciones a que se vio sujeto el mensaje por este canal.

Las entidades deben monitorear y asegurar el funcionamiento continuo de los enlaces dispuestos para la accesibilidad permanente a las fuentes de información por parte del usuario.

Las entidades deberán establecer tiempos razonables y suficientes para la permanencia de la información necesaria o relevante en los canales digitales y redes sociales, que permita al destinatario su escucha o lectura, según el caso, así como su comprensión, a fin de garantizar una toma de decisión informada.

5.9. Idoneidad del personal de contacto

Las entidades deberán establecer para el personal en contacto con los usuarios, sean estos internos o representantes de personas en quienes se hayan tercerizado servicios, entrenamientos especiales sobre los productos, servicios y beneficios que les permitan proveer a los destinatarios de las publicaciones informaciones claras, completas, detalladas, oportunas y actualizadas sobre por lo menos, las informaciones necesarias indicadas en el numeral “5.1. Mensaje publicitario” y cualquier otra información consignada en los documentos internos que los describen que sea relevante para una toma de decisión informada y mitigación de potenciales inconformidades.

Los programas de entrenamiento se realizarán tomando en consideración la complejidad de los productos, servicios o beneficios, debiendo la entidad establecer mecanismos de monitoreo que permitan validar la comprensión de los conocimientos y su transmisión en forma adecuada.

Las entidades deberán asegurar que los programas de entrenamiento de su personal provistos por terceros contratados cumplan con los objetivos definidos por la entidad.

Estos entrenamientos deberán formar parte de la inducción de todo empleado de nuevo ingreso.

Las entidades serán responsables de las consecuencias negativas para los destinatarios que se deriven de la provisión de informaciones en condiciones que no cumplan con lo dispuesto en esta sección, tanto por parte de sus empleados como de los representantes de personas en quienes hayan tercerizado servicios.

En la definición de los perfiles del personal designado para atender las consultas del público relacionadas con las campañas y mensajes publicitarios destinados a la promoción y oferta de adquisición y uso de

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 43 de 79

productos o servicios, las entidades otorgarán preferencia a la capacidad y experiencia en materia de protección de los usuarios, servicio al cliente y gestión de productos y servicios financieros.

En caso de que el personal contratado no posea la capacidad y experiencia requerida en esta sección, la entidad deberá incorporar en la etapa de inducción, así como en los planes de capacitación anual, entrenamientos o programas de formación relacionados con los temas indicados, según las necesidades detectadas.

La entidad deberá contar con mecanismos de monitoreo que permitan validar la comprensión de los conocimientos y su aplicación adecuada.

Las entidades serán responsables por el uso inadecuado que sus empleados y terceros contratados den a las informaciones contenidas en las campañas y mensajes publicitarios destinados a la promoción y oferta de adquisición y uso de productos o servicios, al momento de interactuar con los destinatarios.

5.10. Presentación de información anualizada

Cuando las campañas y mensajes publicitarios destinados a la promoción y oferta de adquisición y uso de productos o servicios contengan información sobre tasas, cargos, comisiones u otros costos cuya aplicación periódica sea mensual, deberá siempre expresarlos de manera anualizada.

La incorporación de información en términos mensuales podrá ser agregada junto a la información anualizada, siempre que respecto de esta última se cumplan las siguientes condiciones:

- a. Que se presente antes que la información mensual.
- b. Que el tipo de letra utilizado sea de tamaño mayor que el de la mensual.
- c. Que se utilicen colores y énfasis que la distingan y le den realce.

5.11. Vigencia de la oferta

Cuando las campañas y mensajes publicitarios se refieran a ofertas sujetas a un plazo de vigencia, y especialmente, cuando la oferta consiste en la gratuidad o exoneración de tasa de interés, cargos, comisiones o cualquier otro costo del producto o servicio, la entidad deberá incorporar en el mensaje de la publicidad en forma destacadamente visible, su período de vigencia o su fecha de expiración.

La vigencia se contará en días de 24 horas, y terminará a las 11:59:59 p.m. del último día previsto para ella o del día de su caducidad, sin que sea necesaria manifestación alguna de revocación por parte de la entidad.

En caso de que la entidad no comunique un plazo de vigencia o fecha de expiración, se considerará como vigente por el tiempo que se mantenga la publicación de la información en cualquier medio utilizado por la entidad. Corresponderá a las entidades demostrar, a través de medios fehacientes, que la publicidad había sido retirada para el momento en que el usuario solicitó el producto o servicio de que se trate.

Cuando el plazo de vigencia estuviere condicionado a cualquier otra variable (p. ej. existencia de un número limitado de productos, etc.), esta condición deberá indicarse en el cuerpo del mensaje principal con la prominencia adecuada.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 44 de 79

Si el mensaje hace referencia a las ventajas de un determinado tratamiento de flexibilización, deberán aclararse las condiciones a que está sujeto su otorgamiento.

Durante el plazo de vigencia de la oferta comunicado en la publicación, la entidad no deberá retirar esta última o revocarla.

En caso de que la entidad no haya comunicado un plazo de vigencia o fecha de caducidad, la revocación de la oferta estará sujeta a la notificación por el mismo canal de un plazo de preaviso no inferior a dos días hábiles, contados a partir de su publicación, a cuyo término se entenderá revocada la oferta.

El plazo de preaviso terminará a las 11:59:59 p.m. del último día hábil previsto para la materialización de la revocación, sin que sea necesaria manifestación alguna por parte de la entidad.

5.12. Publicidad engañosa

Para la evaluación de la publicidad se considerarán maniobras o elementos constitutivos de engaño los siguientes:

- a. La falta de precisión o concreción de la oferta por haberse redactado el mensaje con:
 - i. referencias genéricas e imprecisas,
 - ii. ambigüedades,
 - iii. omisión de datos fundamentales sobre el producto o servicio.
- b. La no indicación del período de vigencia o fecha límite de la oferta, cuando aplique, así como cualquier otra variable a la que éste estuviere condicionado.
- c. Referenciar la gratuidad del producto o servicio que esté sujeto a la aplicación posterior de cargos, si no se ha informado transitoriedad de la oferta.
- d. No indicar o informar la posible fluctuación del tipo de cambio y su impacto en la operación, cuando la oferta sea en moneda extranjera.
- e. Las que generen falsas impresiones o expectativas, que de algún modo actúen a modo de incentivo para la adquisición o uso del producto o servicio ofertado.
- f. Las que puedan crear una apariencia distinta de la realidad sobre las características, funcionalidad, riesgos, costos y duración de la oferta.
- g. Cuando la publicidad o mensaje omita la información sobre los costos del producto o servicio ofertado: Tasa de interés, cargos, comisiones, cargos adicionales o cualquier otro costo asociado, siempre que dicha omisión induzca a error o confusión a sus destinatarios razonables.

La Superintendencia, calificará como engañosa la publicidad, cuando concurra uno o más de los elementos señalados en esta sección, sin perjuicio de otras características del mensaje, que puedan inducir a error o confusión a sus destinatarios razonables.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 45 de 79

5.13. Evaluación y supervisión de la actividad publicitaria

La Superintendencia podrá requerir a las entidades, información específica sobre sus políticas de comunicación comercial y procedimientos sobre el diseño y utilización de campañas y mensajes publicitarios destinados a la promoción y oferta de adquisición o uso de productos o servicios, así como sobre las campañas y publicaciones, con el objetivo de validar su adecuación con la normativa vigente.

La Superintendencia podrá monitorear los canales de publicación utilizados por las entidades, evaluar el contenido de la información divulgada, solicitar las medidas correctivas que correspondan, así como iniciar los procesos sancionadores, en ejercicio de la potestad conferida en el artículo 9, párrafo IV, del Reglamento de Protección al Usuario.

La Superintendencia llevará un registro de las supervisiones que realice en materia de publicidad, elaborará un informe anual y publicará periódicamente información estadística relevante.

Cuando producto de la evaluación del contenido de una campaña o un mensaje publicitario, la Superintendencia determine que la entidad ha incurrido en publicidad engañosa, podrá requerirle:

- a. El retiro inmediato de la campaña o el mensaje publicitario de todo medio de difusión donde haya sido colocado.
- b. Realizar una rectificación publicitaria o contra publicidad a través del mismo medio y con las características utilizadas originalmente haciendo las aclaraciones pertinentes sobre los incumplimientos en que hubiere incurrido.

La Superintendencia podrá requerir a las entidades la adopción de medidas correctivas adicionales, para la protección inmediata de los derechos de los usuarios.

Las medidas previstas en esta sección se adoptarán desde la notificación del requerimiento, sin perjuicio del inicio, cuando corresponda, del procedimiento administrativo sancionador.

Cuando la Superintendencia notifique un requerimiento de retiro o de rectificación de una campaña o mensaje publicitario, la entidad deberá acreditar el cumplimiento de la medida notificando a la Superintendencia a través del departamento correspondiente dentro del día hábil siguiente a la recepción de la notificación o podrá presentar reparos u objeciones, exponiendo las razones motivadas en las que se fundamentan, dentro de los dos (2) a cuatro (4) días hábiles que sigan a la notificación, salvo que la Superintendencia establezca un plazo distinto, teniendo en cuenta las circunstancias concretas relativas al contenido, a los medios de comunicación y formatos empleados, o a los potenciales riesgos derivados de la campaña o mensaje publicitario de que se trate.

Recibido el escrito de los alegatos formulados por la entidad, la Superintendencia evaluará y se pronunciará al respecto en un plazo de tres (3) días hábiles. Una vez analizados los documentos que conforman el expediente administrativo, la Superintendencia se pronunciará sobre el mismo confirmando o modificando en lo que proceda el requerimiento de retiro o rectificación.

Transcurrido el plazo previsto sin que la entidad hubiese formulado alegatos, la Superintendencia le notificará la confirmación del requerimiento de retiro o rectificación, en caso de que la entidad haya

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 46 de 79

implementado las medidas correctivas requeridas, se procederá con el archivo del expediente, lo que pondrá fin al procedimiento.

Si la decisión que ponga fin al procedimiento confirma el requerimiento de cese o rectificación de la publicidad, en todos o algunos de sus términos, será notificada a la entidad quien deberá cumplir en el plazo establecido en la decisión, que en ningún caso excederá los tres (3) días hábiles.

VI. CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

La contratación de los productos y servicios debe efectuarse mediante acuerdos escritos, con firma autógrafa, digital o cualquier otro método fehaciente de otorgar el consentimiento de conformidad con la ley, mediante modelos de contratos estandarizados, independientemente del canal que sea utilizado para la contratación

6.1. Canales de contratación

Las entidades podrán efectuar la contratación de productos y servicios por medio de canales presenciales o digitales, siempre que se cumplan los aspectos de forma y fondo mínimos, requeridos por la normativa vigente y se utilicen mecanismos seguros para el usuario y los procesos internos de la entidad, de conformidad con la normativa vigente.

Para la contratación de productos o servicios a través de medios electrónicos o digitales, las entidades deben garantizar que cuentan con los mecanismos adecuados y cumplir los lineamientos sobre Onboarding Digital de productos y servicios financieros emitidos por la Superintendencia.

6.2. Información en la etapa precontractual

Previo a la contratación, las entidades a través de canales presenciales o digitales proporcionarán oportunamente a los usuarios toda la información sobre el producto o servicio que desean contratar, así como toda la información pertinente que estos soliciten durante el período que transcurre hasta la celebración del contrato.

Las entidades proporcionarán a los usuarios el formato de contrato del producto o servicio solicitado, sus documentos accesorios y toda información adicional que les permita evaluar si el producto o servicio es apropiado para sus necesidades y capacidad financiera, a fin de garantizar un consentimiento informado, incluyendo al menos la información siguiente:

- a) Lista detallada del costo, que incluya tasa de interés, cargos y comisiones relacionados.
- b) Proyecciones simuladas de las cuotas del producto que reflejen en forma desagregada su costo, cuando aplique.
- c) Beneficios.
- d) Riesgos.
- e) Penalidades.
- f) Plazos.
- g) Obligaciones.
- h) Uso responsable.
- i) Procedimiento y requisitos para la celebración y terminación del contrato.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 47 de 79

j) Información sobre el procedimiento para presentar reclamaciones.

La información sobre los productos y servicios que ofrecen se presentará en forma clara, precisa y completa y debe ser accesible a través de cualquiera de los canales disponibles de la entidad.

Las entidades deberán indicar a los usuarios los canales a través de los cuales pueden obtener información actualizada sobre las tarifas y costos, así como cualquier modificación que pueda realizarse durante la vigencia del contrato.

6.3. Hoja resumen del contrato

Las entidades deberán poner a disposición de los usuarios una hoja resumen del contrato a ser suscrito mediante soporte impreso o digital. La hoja resumen se redactará en un lenguaje sencillo, claro y entendible para los usuarios, con una extensión máxima de dos (2) páginas en donde se establecerán los términos y condiciones más importantes sobre la contratación del producto o servicio financiero. Su contenido se redactará según corresponda a la operación, producto o servicio contratado y debe considerar como mínimo la información señalada en este instructivo.

6.4. Información en la etapa de suscripción y formalización del contrato

Las entidades, al momento de la contratación cumplirán con los siguientes aspectos:

6.4.1. Entrega de documentos al usuario

Las entidades deberán entregar a los usuarios el contrato suscrito, la hoja resumen y todo documento accesorio o complementario asociado, ya sea en formato impreso o por medios digitales, a elección del usuario.

La hoja resumen sobre los productos y servicios contratados, incluyendo los complementarios, que hayan sido entregados en la etapa precontractual, serán nuevamente entregados durante la contratación, libre de costo, siempre que el usuario las requiera.

Los tarifarios que deben ser entregados junto al contrato, se limitarán a los costos correspondientes al producto o servicio objeto de suscripción, a fin de evitar carga cognitiva al usuario sobre informaciones no vinculadas.

La entrega de la información debe producirse en tiempo real, debiendo la entidad proveer los datos de contacto de sus representantes para que el usuario comunique cualquier anomalía respecto de la entrega.

Las partes podrán convenir contractualmente el canal de entrega de esta información, poniendo a disposición de los usuarios, sin perjuicio de otros que la entidad o el usuario convengan, los siguientes:

- a. Las oficinas de atención al público de la entidad.
- b. El domicilio establecido por el cliente.
- c. Medios electrónicos y digitales.

En caso de elección de medios electrónicos, la entidad debe garantizar que dicho canal: i) permita la lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios de los documentos y ii) cumpla los criterios

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 48 de 79

de seguridad para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los documentos, de acuerdo con la normativa vigente sobre seguridad de la información.

6.4.2. Documentos accesorios o complementarios del contrato

De manera enunciativa y no limitativa, se entenderá como documentos accesorios o complementarios a la contratación, los siguientes:

1. Hoja resumen de puntos claves del contrato.
2. Tarifario de productos y servicios.
3. Tabla de amortización, cuando aplique.
4. Tarifario de gastos legales y extrajudiciales, de acuerdo con la naturaleza del producto o servicio, cuando aplique.
5. En caso de que aplique:
 - Pagarés.
 - Carta de autorización de débito.
6. Documentos relativos a la contratación de productos o servicios ofrecidos por un tercero a través de la entidad.
7. Cualquier otro documento incorporado por referencia en el contrato, o que determine la entidad o la Superintendencia en el marco de la regulación vigente.

6.4.3. Plazo para entrega de documentos contractuales

La entrega o puesta a disposición del contrato incluyendo la hoja resumen, así como cualquier otra información que corresponda, debe realizarse dentro del día hábil siguiente a la suscripción. Cuando se requiera la firma del representante y el contrato notariado, el plazo se podrá extender hasta a un máximo de diez (10) días laborables contados desde la fecha de suscripción del mismo, entregando de forma inmediata por vía electrónica o en soporte físico duradero, el ejemplar firmado por el usuario si este así lo solicita.

Las entidades conservarán los contratos suscritos y documentos que le acompañen, así como la constancia de su entrega o en su defecto de la puesta a disposición del usuario por un medio fehaciente, en la forma y plazo dispuesto en la normativa vigente.

En los casos de productos o servicios prestados por terceros y comercializados a través de la entidad, esta deberá entregar toda documentación correspondiente a estos.

Los usuarios podrán solicitar, en todo momento de la relación contractual, el acceso a toda información relativa a los movimientos, los estados de cuenta y comprobantes de pago, los cuales deberán ser entregados gratuitamente a los usuarios a través de los canales en que fue efectuada la solicitud. La primera copia será expedida sin costo alguno para el usuario.

6.5. Información posterior a la suscripción del contrato

Las entidades deberán garantizar la entrega, por medios impresos o digitales conforme elección del usuario, de toda información vinculada a los productos y servicios contratados, concernientes, más no limitadas a:

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 49 de 79

- a. Ejemplar original del contrato suscrito y sus documentos accesorios, libre de costo. Cuando el documento haya sido suscrito con firma ológrafa, en adición a la entrega física, a requerimiento del usuario las entidades podrán suministrarle una copia por vía digital.
- b. Ejemplares adicionales de documentos suscritos y sus accesorios.
- c. Comprobantes de los pagos y transacciones realizados por los usuarios a través de ventanilla, banca por internet, cajeros automáticos y subagentes bancarios.
- d. Las notificaciones de las modificaciones a los aspectos establecidos en el contrato como variables o no.
- e. Un resumen de todos los intereses cobrados/pagados (según el caso) y los cargos y comisiones aplicados en el año anterior.
- f. Información sobre mejoras implementadas respecto de los productos y servicios contratados con impacto en las condiciones pactadas, comprendidos los complementarios.
- g. Notificaciones de las decisiones emitidas sobre sus reclamaciones, así como de las rectificaciones realizadas en cumplimiento de sus decisiones y las emitidas por la Superintendencia, incluyendo las confirmaciones de estas últimas por la Junta Monetaria o los tribunales.
- h. Información previa sobre el impacto que tendrían en las condiciones pactadas, situaciones referentes a modificaciones sobre lo contratado, cancelaciones y abonos extraordinarios, incumplimientos de obligaciones.
- i. Información sobre los requisitos exigidos para la tramitación de solicitudes relacionadas con, más no limitadas a, modificaciones o cancelaciones de productos o servicios, presentación de quejas o reclamaciones, consultas de información financiera que reposen en las entidades o hayan sido reportadas a la Superintendencia o a las Sociedades de Información Crediticia.
- j. Liberalización de garantías de obligaciones saldadas.
- k. Notificaciones de alertas sobre transacciones sospechosas y violación a la privacidad y seguridad de su información o su tentativa.
- l. Las entidades deberán publicar de forma destacada en sus tarifarios la gratuidad de toda información que sea entregada vía digital. El costo de impresión del segundo y sucesivos ejemplares físicos debe ser informado al usuario al momento de requerir la información.

De conformidad con el literal d) del artículo 7 del Reglamento de Protección al Usuario, las entidades deben mantener a disposición del usuario las informaciones sobre el estado de sus productos, con el detalle de las operaciones realizadas a cuyo efecto proveerán lo siguiente:

Para productos Pasivos

- a. El estado de cuenta o relación de todas las transacciones o movimientos producidos durante el mes, cuando aplique.

Para productos Activos

- a. Para productos activos bajo el sistema de cuotas, el histórico de pagos o información relacionada a los pagos efectuados y aquellos que se encuentran pendientes conforme al cronograma de pagos o tabla de amortización vigente.
- b. El comprobante de pago que detalle la forma en que fueron aplicados los valores.
- c. En caso de que se generen nuevos documentos después de la celebración del contrato, se deberán poner a disposición del usuario.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 50 de 79

Esta información será puesta a disposición de los usuarios de manera oportuna y cuando corresponda podrá ser remitida a través de medios digitales o electrónicos (banca por internet, banca móvil, correo electrónico, u otros), siempre que así se haya convenido con el usuario.

Asimismo, los usuarios podrán solicitar en cualquier momento copias de estos documentos o de cualquier otra documentación vinculada a la contratación, tales como, más no limitados a, tablas de amortización, condiciones de cobertura de seguros, tarifarios, entre otros.

En caso de envío a través de canales electrónicos, la entrega no estará sujeta a ningún costo. Si la entrega es solicitada mediante soporte físico, solo podrá cobrarse la expedición de los segundos y subsecuentes ejemplares, debiendo dicho valor ser proporcional al costo de los materiales utilizados.

Cuando la información sea colocada a disposición de los usuarios, a través de medios físicos, deberá estar disponible en cualquiera de sus oficinas o canal habilitado para ello. Cuando el usuario requiera el envío a domicilio, las entidades deben informar el cargo o comisión a cobrar por el envío, si lo hubiere, dejando constancia de haber informado al usuario.

Toda entrega de información o documentos que se produzca por medios digitales deberá ser provista en su forma original, en formato imprimible y libre de marcas que no existiesen en la versión original.

En el curso de la relación contractual, las entidades deberán tener a disposición de los usuarios las informaciones históricas y los documentos provistos en las etapas pre-contractual y contractual.

Las entidades deberán cumplir las condiciones acordadas con los usuarios, debiendo proporcionarles las informaciones relacionadas con los productos o servicios en la forma y con la periodicidad establecida regulatoria y contractualmente (si se hubiere pactado tal periodicidad), en especial aquellas que pudieran tener influencia en las decisiones de estos últimos respecto a tales productos o servicios.

Las entidades deberán indicar a los usuarios los canales a través de los cuales pueden obtener información actualizada sobre las tarifas y costos, así como cualquier modificación que pueda realizarse durante la vigencia del contrato.

6.6. Notificación de modificaciones a las condiciones variables de los contratos

Las entidades notificarán por escrito a los usuarios toda modificación unilateral a las condiciones pactadas referidas a tasa de interés, cargos, comisiones y gastos, así como de cualquier otra condición reservada como variable en el contrato. La notificación se hará en un plazo no menor a los treinta (30) días calendarios establecidos en el Reglamento de Protección al Usuario, previos a la entrada en vigor de la modificación, a través de cualquier medio fehaciente y deberá señalar en su contenido lo siguiente:

- a. Los conceptos específicos que han sido objeto de modificación o cambio, explicando en qué consisten los cambios.
- b. Fecha o momento a partir del cual entrará en vigor la modificación.
- c. Mención de la posibilidad de que los usuarios pueden dar por concluida la relación contractual, conforme a los términos del contrato, considerando la siguiente leyenda:

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 51 de 79

"Usted tendrá la opción de cancelar el contrato en cualquier momento antes de que entre en vigencia la modificación sin ningún costo adicional, sin perjuicio de que deberá cumplir con las obligaciones pendientes que tenga a su cargo."

Cuando se trate de modificaciones cuyos efectos sean favorables para los usuarios, podrán aplicarse de manera inmediata, debiendo la entidad efectuar la notificación correspondiente, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes.

Cuando la notificación de un cambio en las condiciones pactadas provoque la terminación anticipada de la relación contractual, la entidad no podrá cobrar penalidad por dicho concepto, siempre que la cancelación del producto se produzca previo a la entrada en vigor de dichos cambios.

Sin embargo, la entidad no podrá aplicar la penalidad si el usuario puede demostrar que ha iniciado las gestiones para la cancelación en el plazo otorgado para ello, aunque esta no haya podido concluirse dentro de ese lapso por circunstancias fuera del control del usuario.

El usuario deberá continuar cumpliendo sus compromisos conforme lo pactado antes de la notificación, debiendo realizar cuantas diligencias resulten necesarias para cancelar el producto, pudiendo perder este beneficio si se comprueba que ha actuado de mala fe.

6.7. Contratación de servicios provistos por terceros.

Las entidades informarán al usuario, en la etapa precontractual, sobre la necesidad de contratar un producto o servicio complementario, provisto por un tercero e indispensable para la cobertura del riesgo de la entidad, cuyos costos serán transferidos al usuario. Cuando el producto o servicio complementario no sea indispensable para la cobertura del riesgo de crédito de la entidad, deberá ser ofertado informando al usuario que su contratación es opcional o no es obligatoria, condición que también debe quedar estipulada de forma expresa en el contrato.

6.7.1. Pólizas de seguro

Las entidades que comercializan pólizas de seguro provistas por compañías aseguradoras asociadas a los productos y servicios y las entidades que ofrezcan pólizas de seguro considerados como una condición para contratar un producto o servicio, deberán informar a los usuarios que tienen el derecho a elegir entre la contratación de un seguro ofrecido por la entidad de su lista de proveedores; o un seguro contratado por el usuario con una compañía aseguradora elegida por él, directamente o a través de un corredor de seguros, siempre que el seguro y la aseguradora cumplan a satisfacción de la entidad, con las condiciones requeridas por esta.

En los casos de contratación de pólizas de seguro, estas serán endosadas a favor de la entidad hasta por el monto del saldo adeudado.

Las entidades deberán abstenerse de imponer requisitos innecesarios para la operatividad del producto, que obliguen al usuario a la contratación de los servicios ofertados por estas.

La difusión de la referida información debe realizarse desde el momento de la oferta de aquellos productos, para cuya provisión la póliza de seguros se considera indispensable, y se realizará a través de los medios y canales de difusión enunciados en este instructivo.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 52 de 79

En el caso de que el usuario acredite la contratación por su cuenta de una póliza con una aseguradora que, a satisfacción de la entidad, cumpla con las condiciones establecidas por esta última, el usuario no está obligado a tomar el seguro ofrecido y puede sustituirlo por el que hubiera contratado.

Con el consentimiento de la entidad, el endoso puede ser tramitado por el usuario ante la aseguradora que emita la póliza y debe ser entregado el original a la entidad.

En caso de que el servicio provisto por un tercero haya sido pagado en su totalidad a la entidad y se produzca la terminación anticipada de los contratos, la entidad deberá efectuar la devolución de la proporción del pago no consumido.

6.7.2. Hoja resumen de las pólizas de seguro

Las entidades pondrán a disposición de los usuarios en todas las etapas de la relación contractual una hoja resumen de la póliza de seguros ofertada o contratada a través de la entidad, que contendrá al menos la siguiente información:

- a. Nombre y datos de contacto de la aseguradora
- b. Número de póliza (cuando aplique)
- c. Requisitos de elegibilidad
- d. Riesgo cubierto
- e. Coberturas
- f. Exclusiones
- g. Período de carencia (si aplica)
- h. Monto de cobertura del seguro
- i. Monto de la prima
- j. Período de vigencia
- k. Beneficiario
- l. Condiciones de renovación, cuando aplique
- m. Deducibles (cuando aplique)
- n. Efecto de la cancelación anticipada del producto financiero
- o. Procedimiento y canales para presentar reclamaciones.

6.7.3. Hoja resumen de otros productos provistos por terceros

Respecto de cualquier otro producto o servicio provisto por un tercero y ofertado o contratado a través de la entidad, la hoja resumen contendrá al menos la siguiente información:

- a. Nombre y datos de contacto del proveedor
- b. Identificación clara del producto o servicio
- c. Características y operatividad, cuando aplique
- d. Condiciones de provisión del producto o servicio
- e. Costo desglosado
- f. Período de vigencia, si aplica
- g. Condiciones de renovación, si aplica

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 53 de 79

Los documentos correspondientes a la contratación de productos complementarios, tales como, más no limitados a pólizas de seguro, servicio de geolocalización de vehículos, entre otros, deberán consignar el nombre del proveedor en la parte superior derecha de la primera página, su representante autorizado para atender consultas de información y datos de contacto (dirección, teléfonos, correos electrónicos, entre otros).

6.8. Terminación de los contratos

Sin importar el medio utilizado para la contratación de los productos y servicios, las entidades deben contar con mecanismos de cancelación simplificados a través de canales presenciales, electrónicos o digitales, a elección del usuario y según corresponda al tipo de producto o servicio, garantizando la validación de la identidad del usuario. En todo caso, las entidades deberán abstenerse de utilizar tácticas dilatorias o imponer condiciones que limiten o restrinjan al usuario en el ejercicio del derecho.

Las entidades deberán informar a los usuarios sobre los distintos mecanismos de cancelación a través de todos sus canales de difusión, incluyendo los términos y condiciones de contratación.

En caso de que las entidades decidan finalizar de forma unilateral un contrato de manera anticipada, estarán obligadas a informar al usuario con un mínimo de treinta (30) días calendario de anticipación antes de dicha terminación, a menos que se identifiquen elementos de alto riesgo relacionados con actos ilícitos, en cuyo caso deberán notificar al usuario en un plazo máximo de cinco (5) días calendario posteriores a la terminación.

Al momento de recibir la solicitud de terminación de un producto o servicio, la entidad deberá informar al usuario sobre cualquier balance que deba ser cancelado o retirado, y emitirá sin costo o cargo una constancia escrita sobre la cancelación, en soporte físico o digital, según requerimiento del usuario.

La entidad establecerá internamente el plazo o período de entrega, el cual no será mayor a siete (7) días hábiles.

Cuando la terminación anticipada sea efectuada por el usuario, y esté precedida por un cambio en las condiciones vigentes del contrato, la entidad no podrá cobrar penalidad por dicho concepto, siempre que la cancelación del producto se produzca previa a la entrada en vigor de dichos cambios.

6.9. Cartas de saldo

Una vez canceladas todas las obligaciones a cargo del usuario, las entidades entregarán o pondrán a su disposición, de manera automática sin que tenga que mediar una solicitud de este y en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles, el documento que acredite dicha cancelación, sin ningún costo.

Las entidades emitirán a solicitud del usuario, carta de saldo en la que conste la cancelación individual de un crédito, sin perjuicio de que existan otras obligaciones impagas asociadas a otros productos. La carta deberá consignar la leyenda siguiente: “Recibo de Descargo y Finiquito por Cancelación de Balance Adeudado”.

Se adjuntará a la carta de saldo sin costo adicional, el último estado de cuenta del producto en el que se evidencie el balance adeudado en cero.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 54 de 79

En el caso de que exista constituida una garantía mobiliaria o hipotecaria, se debe incluir adicionalmente el procedimiento para la liberación de la garantía.

La carta de saldo podrá ser digital con una firma digital de conformidad con la normativa vigente o en soporte físico, debidamente firmada y sellada, por el representante de la entidad y se entregará por el canal elegido por el usuario.

6.10. Rechazo de solicitudes de productos y servicios

La entidad informará al usuario de manera precisa, clara y entendible las razones por las cuales este no califica para adquirir un producto o servicio o le fue rechazada una solicitud de crédito, sin perjuicio de la obligación de reserva o confidencialidad de la entidad cuando el rechazo de la solicitud resulte del cumplimiento de políticas fundamentadas en razones de riesgo y de cumplimiento legal y regulatorio nacional y de acuerdos internacionales relacionados a la prevención del lavado de activos.

Esta información debe ser comunicada al usuario por escrito sea en medio o soporte impreso o digital, por la vía que este haya seleccionado al momento de realizar la solicitud.

6.11. Mecanismos de protección contra el fraude en la contratación de productos y servicios vía internet y banca móvil

Las entidades tienen la obligación de contar con mecanismos para proteger a los usuarios contra el fraude, la apropiación y otros usos indebidos, de conformidad con el literal e) del artículo 7 del Reglamento. La Superintendencia podrá supervisar la idoneidad de los mecanismos utilizados a tales fines.

Las entidades para la contratación de productos y servicios por internet y banca móvil deberán considerar los aspectos siguientes:

6.11.1. Activación de nuevos productos y servicios

Cuando inequívocamente sea validado, mediante el debido proceso de autenticación de identidad a través de métodos de autenticación multifactorial, que el usuario titular ha solicitado la activación de un producto o servicio, la entidad está obligada a notificar al usuario de manera inmediata la información sobre los riesgos inherentes del uso de dicho producto o servicio y la notificación de la transacción realizada.

6.11.2. Vinculación de un nuevo dispositivo móvil u ordenador personal

Una vez validada la identidad del usuario titular y de su usuario bancario a asociar mediante métodos de autenticación multifactorial, este podrá vincular el dispositivo nuevo, debiendo agotar un compás de espera de ocho (8) horas para la activación del nuevo dispositivo y el usuario bancario.

6.11.3. Captura de información

En cualquier transacción realizada por el usuario mediante los canales de Internet y banca móvil, las entidades tienen la obligación de capturar a través de sus sistemas de monitoreo y análisis, al menos y no limitativos, los siguientes elementos:

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 55 de 79

- a) Dirección IP.
- b) Información del navegador o dispositivo.
- c) Información del servidor DNS.
- d) Dirección MAC.
- e) Sensores y datos de ubicación.
- f) Cualquiera de los eventos asociados al acceso de dichas plataformas (logins).

VII. APROBACIÓN DE LOS MODELOS DE CONTRATOS O CLÁUSULAS

Las entidades deben elaborar modelos de contratos de adhesión que reflejen de manera precisa y clara los derechos y obligaciones acordados por las partes y que garanticen el equilibrio entre ellas, siempre evitando la incorporación de cláusulas abusivas. Deberán emplear para tales fines un lenguaje claro y sencillo, evitando el uso de términos o palabras técnicas y en caso de que fuere necesario su uso, debe explicarse su significado.

7.1. Términos y condiciones de los contratos

Los modelos de contratos de adhesión deberán observar y contener, sin que sean limitativos, los siguientes elementos de forma y fondo:

Forma:

1. Generales de las partes: En caso de persona física, el(los) nombre(s), apellido(s), nacionalidad, estado civil, domicilio y documento de identidad; y en el caso de persona jurídica, la denominación social, el número de Registro Nacional de Contribuyente (RNC), el número de Registro Mercantil y domicilio, además de las generales de su representante legal.
2. Debe estar redactado en idioma español, con tamaño de letra mínimo de 10 (diez) puntos, que permita su fácil lectura y comprensión, no debiendo el tipo de letra seleccionado ser inferior a tres (3) milímetros.
3. En el supuesto de que existan documentos adicionales relacionados con la celebración del contrato, deben ser claramente identificados y mencionados en el contrato.
4. La fecha de inicio o suscripción y de término o vencimiento del contrato. En caso de ser contrato por tiempo indefinido o renovación automática, debe especificarse esta condición.

Fondo:

1. Debe registrarse el consentimiento expreso de los usuarios para la contratación de los productos financieros, así como para la suscripción de servicios complementarios.
2. Referencia detallada sobre el producto o servicio que se está contratando, incluyendo sus características principales y riesgos inherentes.
3. Las obligaciones y derechos tanto de la entidad contratante como de los usuarios.
4. El costo total de la operación, expresado en términos anuales, cuando aplique, y presentados en la forma más detallada posible, pudiendo estas informaciones estar detalladas en el mismo contrato o en un anexo que forme parte integral del mismo.
5. Reserva de modificación de cualquier condición variable del contrato de adhesión, cuando aplique, con indicación del mecanismo de notificación.
6. El consentimiento expreso de los usuarios para efectuar compensaciones o débitos a cuentas.
7. Las condiciones para terminación del contrato de adhesión, ya sea por parte de los usuarios como de las entidades.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 56 de 79

En los casos que aplique:

1. Monto total de la obligación contraída o de la transacción de que se trate, expresada en términos monetarios, cuando corresponda.
2. Monto y cantidad de cuotas, forma y lugar de pago donde deba realizarse, así como su periodicidad.
3. Forma en que se aplicarán los pagos efectuados por los usuarios.
4. La tasa de interés anualizada aplicable, con indicación del método de cálculo.
5. Para los productos y servicios con tasa variable, establecer las condiciones relativas a los ajustes de la tasa, con indicación de la periodicidad de la revisión.
6. Consecuencias derivadas del incumplimiento, con especificación de la forma de cálculo cuando se trate de una penalidad económica, incluidas, pero no limitadas a: atrasos, abonos extraordinarios y cancelaciones anticipadas.
7. Autorización expresa para uso y mecanismos de protección de los datos personales de los usuarios, de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables.
8. Mecanismos de solución de controversias entre los usuarios y las entidades, con indicación de los canales y plazos para el ejercicio del derecho a reclamar.

7.2. Convenios únicos

Las entidades que utilicen o pongan a disposición de los usuarios convenios únicos que contengan términos y condiciones generales aplicables a más de un producto activo y/o pasivo, quedan sujetas al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- a. Deberán estructurarse de forma que las secciones correspondientes a cada producto o servicio puedan segmentarse por tipo y sus características particulares, dentro del mismo contrato.
- b. Entregar a los usuarios el convenio único en un formato didáctico que facilite la lectura de los términos y condiciones del producto o servicio seleccionado.
- c. Con cada contratación de un producto o servicio contenido en el convenio, entregar al usuario la nueva versión del convenio único, cuando con posterioridad a su entrega se hayan realizado modificaciones a los términos y condiciones del producto o servicio objeto de contratación.
- d. Entregar todos los documentos vinculados a la contratación referidos en este instructivo.

Las entidades deberán garantizar la libertad de los usuarios de poder seleccionar únicamente los productos financieros que le interesen, debiendo documentar esta selección.

7.3. Difusión de los modelos de contratos

Las entidades deberán colocar a disposición de los usuarios a través de canales presenciales y en sus páginas web los formatos de contratos de adhesión aprobados por la Superintendencia, indicando el número de oficio mediante el cual fue aprobado cada modelo, acompañados de la Hoja Resumen correspondiente a cada caso.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 57 de 79

7.4. Revisión de los contratos

Las entidades deberán someter a la aprobación de la Superintendencia, con una anticipación de treinta (30) días calendario antes de la fecha de su implementación, las cláusulas y modelos de contratos de adhesión y toda modificación posterior, juntamente con cualquier documento accesorio que forme parte integral de la contratación.

Asimismo, la Superintendencia podrá revisar de oficio las cláusulas y modelos de contratos de adhesión, así como los contratos financieros y requerir su modificación en caso de identificar disposiciones abusivas o no transparentes para los usuarios.

La Superintendencia podrá solicitar documentos adicionales, cuando a su juicio lo estime necesario para la evaluación del contrato o cláusula.

En caso de discrepancia de criterios sobre la naturaleza de adhesión o financiera de un contrato, la Superintendencia lo interpretará como de adhesión, hasta tanto la entidad demuestre en forma inequívoca que el usuario contratante puede modificar el contenido de sus cláusulas.

En caso de que conforme la regulación vigente, se produzca la variación de algún criterio que impacte modelos de contratos previamente aprobados, la Superintendencia notificará a las entidades otorgándoles un plazo razonable para que efectúen las modificaciones correspondientes en sus modelos, salvo que la variación resulte de nuevas disposiciones legales, en cuyo caso la modificación se realizará sin que medie notificación alguna.

En lo que respecta a los contratos suscritos, aplicará el principio de favorabilidad, cuando la nueva disposición le beneficie al usuario; en caso contrario, se tendrá como no estipulada.

7.5. Solicitudes inadmisibles

La Superintendencia podrá no admitir para su trámite y evaluación las solicitudes que se reciban con una de las siguientes condiciones:

- a. Se refieran a contratos suscritos con una persona física o jurídica distinta a un usuario de productos o servicios financieros o cambiarios.
- b. Se refieran a contratos de tipo distinto al de un contrato de adhesión.
- c. Adjunten documentación incorrecta.
- d. No dispongan de documentación completa para fines de evaluación.
- e. Contengan documentos cuyo contenido sea ilegible.

7.6. Revisión de modificaciones sustanciales a los contratos de adhesión

Las entidades deberán remitir a revisión las modificaciones que le sean efectuadas a los modelos de cláusulas y a los contratos de adhesión previamente aprobados por la Superintendencia, cuando impliquen cambios en el fondo del documento, la supresión de alguna cláusula, la alteración de los aspectos fundamentales del contrato o tengan un impacto importante en los términos, condiciones, derechos y obligaciones previamente autorizados.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 58 de 79

Toda solicitud de modificación de contrato o cláusula deberá hacer referencia al último número de oficio y fecha de aprobación del modelo de contrato objeto de variación.

7.7. Modificaciones no sustanciales de los contratos de adhesión

Se considerarán como modificaciones no sustanciales, y que, por tanto, no requieren de la aprobación previa por parte de la Superintendencia las siguientes:

- a. Cambio del nombre del contrato, del producto o la denominación a una cláusula, siempre que no varíen las condiciones de contratación.
- b. Variaciones en el formato, estilo, orden de los párrafos que no se correlacionen, y corrección de errores ortográficos o gramaticales, siempre que no resulten contrarios a las previsiones de la regulación vigente.

En estos casos, la entidad solo estará obligada a poner en conocimiento a la Superintendencia sobre las modificaciones realizadas. De no existir pronunciamiento alguno por parte de la Superintendencia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación, la entidad podrá utilizar el número de oficio de aprobación originalmente otorgado. Asimismo, las entidades deberán notificar estos cambios a los usuarios a través de los distintos canales de difusión a su disposición.

7.8. Aprobación de cláusulas

Las entidades deberán remitir los modelos de cláusulas para ser aprobadas por la Superintendencia, de forma individual e incorporarlas en modelos de contratos previamente aprobados, tomando en consideración los siguientes criterios:

- a. Que no se refiera a alguno de los requisitos de forma y fondo que deben contener los contratos;
- b. Que no resulte contradictoria con relación a otras disposiciones aprobadas en el modelo de contrato de adhesión en que sería incorporada la cláusula; y
- c. Que no esté destinada a ser incluida en un único modelo de contrato, en cuyo caso deberá ser remitido el contrato bajo el tipo de solicitud de aprobación de modelo de contrato.

Toda solicitud deberá hacer referencia al (a los) contrato(s) de adhesión en el (en los) cual(es) será(n) incorporada(s) la cláusula, el número de oficio y la fecha de su aprobación.

7.9. Evaluación de la solicitud

La Oficina de ProUsuario realizará la revisión de los modelos de contratos de adhesión y cláusulas, con el fin de verificar que no contengan cláusulas abusivas que impliquen limitación o renuncia en el ejercicio de los derechos de los usuarios, disposiciones no claras o contrarias a la normativa vigente. Los modelos de cláusulas y contratos de adhesión aprobados tendrán un número de Oficio.

7.10. Plazo de respuesta

La Superintendencia dispondrá de un plazo de treinta (30) días calendario para responder las solicitudes de aprobación de modelos de contratos de adhesión y de cláusulas.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 59 de 79

El plazo dispuesto anteriormente podrá ser reducido o aumentado dependiendo de la complejidad del contrato u operación. Podrán declararse complejos los casos en los que se evidencie imposibilidad material de responder en el plazo indicado en el ordinal precedente, conforme los criterios listados a continuación:

- a. Solicitudes sobre modelos novedosos, productos o servicios de operatividad compleja o sobre los que apliquen nuevas normativas aprobadas.
- b. Solicitudes cuyo volumen de páginas, comprendidas las de documentos accesorios al contrato, excedan las doscientas (200) páginas.
- c. Retrasos de las entidades en la entrega de documentos imprescindibles para la evaluación de la solicitud.
- d. Cuando se requiera la opinión técnica de otras áreas de la SB, de otro órgano de la Administración Monetaria y Financiera u otras instituciones. La aprobación o desestimación, será emitida en el plazo máximo de sesenta (60) días calendario, a partir de la fecha en que fue admitida la solicitud de la entidad para su trámite en la Oficina de ProUsuario.
- e. Materialización de casos fortuitos o circunstancias de fuerza mayor.

La Oficina de ProUsuario se pronunciará en torno a las solicitudes de aprobación de los modelos de contratos de adhesión y cláusulas, de las siguientes formas:

- a. **Desestimación de la solicitud.** Se refiere al rechazo motivado de la solicitud debido a que en el(los) documento(s) analizado(s) se ha detectado que el contenido no cumple con las disposiciones legales que rigen la materia. En dicha decisión se incorporarán las recomendaciones de modificación que correspondan en atención a los incumplimientos, así como la(s) oportunidad(es) de mejora identificada(s), para una protección efectiva de los derechos de los usuarios.
- b. **No Objeción.** Se refiere a la autorización para el uso, por parte de las entidades, del contrato de adhesión o la cláusula sometida.

7.11. Recurso de reconsideración

En caso de inconformidad sobre el contenido de un Oficio de Desestimación de una solicitud de aprobación de modelos de contratos de adhesión y cláusulas, las entidades podrán impugnarla mediante los recursos y en los plazos dispuestos por la legislación aplicable.

7.12. Formalidad del recurso de reconsideración

Los Recursos de Reconsideración en contra de las decisiones emitidas por la Oficina de ProUsuario, deberán contener lo siguiente:

- a. Establecer el número y fecha del Oficio objeto de impugnación.
- b. Indicación clara y específica de los motivos de la inconformidad.
- c. Adjuntar los documentos en los que se sustente la solicitud, si los hubiere.

7.13. Publicación de contratos de adhesión y cláusulas

La Oficina de ProUsuario publicará mensualmente los modelos de contratos de adhesión y cláusulas previamente autorizados en su página web, clasificados por entidades y año de aprobación.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 60 de 79

VIII. TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES ANTE LAS ENTIDADES

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario, toda persona física o jurídica que utilice los servicios o adquiera productos en una entidad, conforme a lo establecido en la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera, sus Reglamentos de aplicación y demás disposiciones vigentes, tiene el derecho de presentar reclamaciones ante las entidades.

Cuando el usuario manifieste su interés de formalizar el proceso de reclamación por su inconformidad con una acción u omisión por parte de la entidad identificada de manera puntual, salvo que se trate de una solicitud de servicios, las entidades deberán recibir las reclamaciones, debiendo considerar los lineamientos siguientes:

8.1. Canales para la presentación de las reclamaciones

Las entidades tienen la obligación de facilitar acceso a los usuarios a través de distintos canales apropiados para el tipo de usuario con el que se relacionan para la presentación de sus reclamaciones.

Para la interposición de las reclamaciones las entidades dispondrán tanto de medios presenciales, como de mecanismos alternos digitales, electrónicos y telefónicos. La recepción en forma presencial no debe condicionarse a que la reclamación sea presentada en la oficina en que se encuentre registrado el usuario o en que se haya producido el hecho reclamado.

Las entidades podrán recibir las reclamaciones de los usuarios por vía presencial (oficinas, sucursales y subagentes bancarios), telefónica, correo electrónico y sus canales digitales. Estas deben ofrecer un número telefónico gratuito, si así lo requiriera, su localización o ubicación geográfica o el tipo de usuario al que presta sus servicios.

Para la habilitación y uso de medios o canales digitales o alternos, las entidades deberán asegurar lo siguiente:

- a) Un sistema de registro que asegure la conservación de las informaciones por el tiempo reglamentariamente establecido.
- b) Adecuado control de tales informaciones para la producción de reportes.
- c) Recabar la información suficiente que le permita cuantificar y determinar el volumen y tipo de reclamaciones presentadas por cada vía o canal de acceso habilitado para la presentación de quejas y reclamaciones.
- d) Garantizar la recepción de la evidencia entregada por los usuarios al presentar reclamos, a través del medio o canal seleccionado por éstos al momento de someterlos.
- e) El canal utilizado deberá contemplar la generación inmediata de mensajes u otros medios de confirmación de la presentación del reclamo, que permita al usuario realizar consultas posteriores.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 61 de 79

- f) La implementación de políticas y mecanismos de control que permitan la correcta identificación del usuario y autenticación de sus datos.
- g) La recepción de la reclamación deberá generar de manera automática un formulario de reclamación donde se verifique el número, fecha, el departamento o área responsable de la recepción de la reclamación, sello electrónico o firma digital y ser remitido al usuario mediante correo electrónico o a través de otro medio de comunicación válido.
- h) Cuando se implementen nuevos medios o mecanismos como el digital, para recibir las reclamaciones y su seguimiento deberán instruir a los usuarios sobre el uso de estos y difundirlos por los medios publicitarios correspondientes.

8.2. Formulario de reclamaciones

Las entidades pondrán a disposición de los usuarios en soporte de papel, electrónico o digital, un formulario para la presentación de las reclamaciones, que recoja la información mínima exigida en el presente instructivo, sin perjuicio de que las entidades deben admitir las reclamaciones que se presenten en cualquier otro formato o medio disponible, siempre que se reúnan los requisitos establecidos en el presente instructivo y la normativa vigente.

En todos los casos, independientemente del canal empleado, la entidad debe entregar al usuario el formulario de la reclamación completado, debidamente numerado, fechado y firmado digitalmente o sellado electrónicamente, según aplique, en soporte papel o en cualquier otro soporte duradero, por el canal que fue recibida la reclamación o por el canal elegido por el usuario.

El Formulario de Reclamaciones que deberán utilizar las entidades, deberá cumplir con las disposiciones de este instructivo y el formato establecido por la Superintendencia, el cual se anexa.

8.3. Libertad de elección

Las entidades respetarán la libertad de elección del usuario para elegir el canal o medio de presentación de la reclamación, sin que se requiera con carácter obligatorio formalizar la reclamación de forma presencial cuando la vía elegida sea la digital, salvo en situaciones de alto riesgo donde las entidades ameriten como necesaria la presencia física del usuario.

8.4. Divulgación de información sobre el procedimiento para reclamar y canales de acceso

Las entidades publicarán y pondrán a disposición de los usuarios, la información siguiente:

- a. La existencia del SAU, con indicación de su ubicación, domicilio y la dirección electrónica, si lo tuviere.
- b. Información clara y detallada sobre su derecho a presentar reclamaciones.
- c. Información clara y detallada sobre la forma en que deben presentar sus reclamaciones y los distintos canales habilitados disponibles como vías oficiales para su presentación.
- d. La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes.
- e. El procedimiento y los plazos para la presentación y continuo seguimiento de sus reclamaciones y para obtener solución y respuesta escrita de la misma.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 62 de 79

- f. Referencia de la Oficina de ProUsuario con especificación de su domicilio y de los canales de contacto digitales o electrónicos y telefónicos, y de la necesidad de presentar previamente la reclamación ante el SAU de la entidad para poder formular las reclamaciones ante la Superintendencia.

Esta información deberá ser divulgada en todas sus oficinas y agencias abiertas al público, los medios o canales utilizados habitualmente (página web, aplicaciones móviles, redes sociales, material publicitario y de ofertas o subagentes), y lugares donde se ofertan los productos y servicios bancarios, así como, en los contratos u otros que se determine, o bien cuando el usuario la requiera.

Los canales de contacto con el SAU o con el servicio de reclamaciones de las entidades deben ser publicados de forma destacada en sus páginas web y sus canales o medios digitales, incluyendo en dicha publicación una ruta de acceso clara a ambos servicios según aplique.

8.5. Responsable de la atención a las reclamaciones

Las reclamaciones serán tramitadas por el personal de la instancia o área responsable del SAU de las entidades, que estará cualificado para orientar a los usuarios sobre sus derechos, las características y funcionamiento de los productos y servicios que ofrece la entidad y el procedimiento para presentar sus reclamaciones.

8.6. Procedimiento para la presentación, tramitación y solución de las reclamaciones

Las entidades deben atender y dar respuesta a las reclamaciones que les sean presentadas dentro de los plazos establecidos. El SAU evaluará y dará respuesta a las reclamaciones en el plazo de treinta (30) días calendario, contados desde la presentación de la reclamación ante este, dentro del cual debe solucionar la reclamación y dictar su pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir a la Oficina de ProUsuario, sin perjuicio del plazo de hasta cuarenta y cinco (45) días calendario, dispuesto por el Reglamento de Protección al Usuario para los casos considerados complejos u otros plazos establecidos en la regulación para otros productos.

Los usuarios y toda persona con un interés legítimo presentarán sus reclamaciones ante el SAU de las entidades, de manera presencial en cualquier oficina o sucursal de la entidad abierta al público o a través de los distintos canales dispuestos por las entidades.

La presentación de las reclamaciones podrá efectuarse personal o mediante representación, la cual debe constar por escrito en soporte papel o por medios digitales o electrónicos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. Los usuarios podrán acompañar las reclamaciones con los documentos que la sustentan y contribuyan a la investigación y solución de esta.

Las reclamaciones serán recibidas en cualquiera de las oficinas de la entidad abierta al público, aunque no sea la oficina del usuario, y con independencia de que la reclamación vaya referida a una operación efectuada en otra oficina.

8.6.1. Admisión a trámite

El procedimiento iniciará mediante la presentación del formulario estandarizado impreso o digital, redactado en idioma español y letra en tamaño mínimo de 10 (diez) puntos, no debiendo el tipo de letra

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 63 de 79

seleccionado ser inferior a tres (3) milímetros para garantizar su fácil lectura, en el cual se hará constar la información siguiente:

- a. Información que identifique claramente a la entidad, incluyendo como mínimo el nombre y logo.
- b. Número o código único de reclamación, incluido de forma clara y entendible para el usuario, con indicación clara de que se trata del número de reclamación.
- c. Lugar, fecha, hora de presentación de la reclamación.
- d. Nombre(s) y apellido(s) del reclamante, como aparecen en la cédula de identidad y electoral, y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada. Para extranjeros residentes, como aparecen en la cédula de identidad de residente, permanente o temporal, que provee la Junta Central Electoral Dominicana y el pasaporte vigente. Para aquellos extranjeros no residentes, se considera el nombre que indique el documento, conforme a su estatus migratorio o el pasaporte o documento de identidad del país de origen.
- e. Número de la cédula de identidad y electoral. Para extranjeros residentes, el número de la cédula de identidad de residente, permanente o temporal, provista por la Junta Central Electoral Dominicana. Para extranjeros no residentes, se requerirá el número del documento del organismo oficial de acuerdo con su estatus migratorio, si corresponde y el número del documento de identidad del país de origen o pasaporte.
- f. Razón social y número de Registro Nacional de Contribuyente (RNC) cuando el reclamante es una persona jurídica.
- g. Correo electrónico y redes sociales del usuario (al menos una (1) si la tuviere).
- h. Descripción y motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento. El reclamante podrá aportar, junto a la reclamación los documentos que posea, que sirvan de sustento o contribuyan a su investigación.
- i. El medio o canal por el que fue recibida la reclamación.
- j. Identificación (ID) del producto reclamado (número de tarjeta, número de préstamo, etc.)
- k. Tipo de producto reclamado (Según Tabla "T078 - Productos y Servicios" del Manual de Requerimiento de Información de la Administración Monetaria y Financiera - MRI).
- l. Canal de distribución o medio donde se originó el evento (Según Tabla "T069 - Canales de Distribución" del Manual de Requerimiento de Información de la Administración Monetaria y Financiera - MRI).
- m. Tipo de reclamación (Según Tabla "T070 -Tipos de Reclamaciones" del Manual de Requerimiento de Información de la Administración Monetaria y Financiera - MRI).
- n. Monto reclamado y tipo de moneda.
- o. Nombre completo del representante de la entidad que completó el formulario de la reclamación.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 64 de 79

- p. Tiempo estimado de respuesta a la reclamación.
- q. Medio o canal para la remisión o entrega de la respuesta al usuario.
- r. Leyenda que indique que la reclamación se encuentra libre de costo para el usuario, salvo los costos o comisiones de gestión establecidas en normativas especiales para determinados productos o servicios financieros y los costos derivados de servicios prestados por terceros para la producción de documentos.
- s. Leyenda que indique el plazo reglamentario de treinta (30) días calendario en el que la entidad debe solucionar la reclamación, dictar su pronunciamiento y notificar la respuesta al usuario, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente y con la indicación de que el plazo de respuesta podrá aumentar hasta cuarenta y cinco (45) días en caso de que la reclamación sea compleja. El plazo podrá extenderse hasta ciento ochenta (180) días calendario, para las reclamaciones sobre productos de tarjetas de crédito, en los que deban intervenir marcas internacionales.
- t. Leyenda que indique el derecho del usuario a llevar la reclamación ante la Oficina de ProUsuario, en caso de que la respuesta no sea favorable o de que no se haya producido dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la reclamación (exceptuando los casos en los que la entidad haya señalado un plazo de respuesta distinto por la naturaleza del reclamo).
- u. Leyenda que indique que el usuario dispone de un plazo de sesenta (60) días calendario para presentar ante la Superintendencia su reclamación, si no está conforme con el resultado de la reclamación notificado por la entidad o no recibe respuesta en el plazo previsto para ello, de la manera siguiente:

“En caso de no estar de acuerdo con la respuesta a su reclamación, dispone de un plazo de sesenta (60) días calendario, para presentar su reclamación ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos. Este plazo se computa a partir de la fecha en la que recibió la respuesta a su reclamación o al vencimiento del plazo en que debió ser notificada.”
- v. Leyenda que indique el nombre, ubicación geográfica, domicilio, números telefónicos y canales digitales o electrónicos de contacto con la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia.
- w. Leyenda que indique que la interposición de la reclamación no suspende las obligaciones de pago, salvo que se trate de reclamos por transacciones o cargos no reconocidos, conforme el Reglamento de Protección al Usuario.

En todos los casos, las entidades deben dar acuse de recibo de la reclamación en soporte escrito y dejar constancia de la fecha de presentación de la misma de forma que permita sin errores el cómputo del plazo de respuesta.

La entidad debe proporcionar al reclamante un canal de contacto para dar seguimiento a la reclamación hasta que esta se resuelva o se finalice, y al menos una vez, una actualización por escrito, en papel o en otro soporte duradero sobre el progreso de la investigación de la reclamación, cuando su resolución,

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 65 de 79

finalización o respuesta excede o sobrepasa el plazo de quince (15) días calendario desde la fecha de su presentación.

8.6.2. Comprobante numerado de la reclamación

Es de carácter obligatorio entregar al usuario el comprobante numerado correspondiente a su reclamación, independientemente del canal o vía que se utilice, conforme lo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario y las especificaciones establecidas en el presente instructivo.

El formulario que genera el registro de la reclamación deberá estar sellado por la entidad de forma física o electrónica o firmado digitalmente, como condición de validez y servirá como comprobante para el usuario. Su entrega podrá efectuarse por vía física, electrónica o digital de acuerdo con el medio empleado por el usuario para la presentación de la reclamación o el medio elegido por este.

Cuando la reclamación sea tramitada mediante canales digitales, la recepción de la solicitud deberá generar de manera automática el formulario de la reclamación donde se verifique el número, fecha y sello electrónico de la entidad o firma digital, debiendo ser remitido al usuario mediante correo electrónico o a través de otro medio de comunicación válido en un plazo no mayor a las 24 (veinticuatro) horas siguientes a su recepción, entregando el comprobante numerado correspondiente.

El comprobante de recepción y registro de la reclamación indicará el plazo estimado para dar respuesta a la reclamación, el medio o canal de entrega, así como los demás requerimientos y formalidades dispuestos mediante este instructivo.

La entidad mantendrá un registro de todas las reclamaciones que reciba, en los términos establecidos en el presente instructivo.

Es obligación de las entidades garantizar que los medios establecidos para la presentación de las reclamaciones cumplan con los estándares de seguridad que permitan verificar la identidad de los usuarios o la autenticidad de sus datos y preservar la confidencialidad de las informaciones relacionadas a la reclamación.

8.6.3. Respuesta a las reclamaciones

Las entidades deberán responder las reclamaciones que le sean presentadas por los usuarios, mediante decisiones motivadas y legalmente fundamentadas. La respuesta contendrá conclusiones claras sobre la solicitud planteada que resuelvan cada aspecto de la reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección al usuario aplicables, así como prácticas bancarias aceptadas y las buenas prácticas internacionales.

La forma y contenido de las respuestas deberán cumplir con los lineamientos siguientes:

- a. Formato estandarizado según el tipo de reclamo.
- b. Hacer referencia a los datos del reclamante, indicando el número de la reclamación al que se da respuesta, el objeto de la reclamación, importes reclamados y solución aplicada según corresponda.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 66 de 79

- c. Indicar de forma clara si la reclamación fue acogida o rechazada en su totalidad o en parte, usando un lenguaje sencillo y preciso que permita al reclamante entender sin dificultad el resultado de su reclamación.
- d. Pronunciamiento preciso acerca de cada uno de los aspectos reclamados y con apego a la normativa vigente.
- e. Indicación de la rectificación realizada, solución o acuerdo ofrecido por la entidad, en caso de reclamaciones favorables o parcialmente favorables para el usuario.
- f. Consignar la referencia legal que sirvió de base para la adopción de la decisión.
- g. Adjuntar en formato legible y en idioma español toda documentación de soporte a la solución y decisión de la reclamación, cuando corresponda.
- h. Incluir la información relevante sobre el derecho del usuario para interponer una reclamación ante la Superintendencia, en los términos establecidos en el presente instructivo, mediante la consignación de la siguiente leyenda:

“En caso de no estar de acuerdo con la solución o resultado de su reclamación, usted dispone de un plazo de sesenta (60) días calendario para presentar su reclamación ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos. Este plazo se contará a partir de la fecha en que la entidad le ha entregado la respuesta a su reclamación o al vencimiento del plazo en que le debió ser notificada.”

Esta leyenda indicará el nombre, ubicación geográfica, domicilio, números telefónicos y canales electrónicos de contacto de la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia.

8.7. Finalización de la reclamación, respuesta y notificación

El expediente de la reclamación deberá finalizar en el plazo máximo de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha en que la reclamación fue presentada ante la entidad, sin perjuicio de los plazos establecidos por la regulación de forma particular para determinados productos o servicios financieros.

Si la reclamación es considerada compleja, el plazo de respuesta podrá extenderse hasta cuarenta y cinco (45) días calendario.

Para la conclusión de la reclamación las entidades deberán considerar los aspectos siguientes:

- a. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios aplicados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que justifiquen la variación del criterio.
- b. En el caso de reclamaciones que involucren sumas de dinero, las entidades deben efectuar los reversos, reembolsos, pagos o rectificaciones de valores que resulten de la ejecución de decisiones favorables incluyendo los intereses, cargos, comisiones y moras que hayan podido generarse en perjuicio del usuario.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 67 de 79

El resultado y decisión de la reclamación serán notificadas al usuario a través del canal que fue presentada la reclamación o el que elija el usuario al momento de presentarla, en soporte escrito y duradero o en formato digital que permita identificar el origen del mensaje y la entrega efectiva al destinatario y que permita al usuario acceder, descargar y almacenar la información. El acceso a las respuestas remitidas vía electrónica no estará sujeto a ningún plazo. En caso de que la entidad suministre la respuesta a través de un enlace o acceso por vía electrónica o digital, deberá permanecer por un periodo razonable.

Sin perjuicio del canal elegido por el usuario para recibir la respuesta a la reclamación, este siempre podrá solicitar la misma en formato o soporte impreso.

8.7.1. Plazo para la notificación

Resuelta la reclamación, la decisión será notificada a los interesados en el plazo de cinco (5) días calendario a contar desde la fecha que fue adoptada por la entidad. Se hará por escrito en soporte papel o por medios digitales o electrónicos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y almacenamiento de la información y documentos y que cumplan los requisitos previstos en la legislación aplicable, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de indicación, a través del mismo medio en que ha sido presentada la reclamación.

8.7.2. Ejecución inmediata

Las decisiones favorables o parcialmente favorables para los usuarios emitidas por las entidades serán ejecutadas de manera inmediata, en cumplimiento del literal j) del artículo 6 del Reglamento de Protección al Usuario.

El responsable del Servicio de Atención al Usuario y de la tramitación de las reclamaciones deberá velar por el efectivo e inmediato cumplimiento de estas.

IX. TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

La Oficina de ProUsuario recibirá para su trámite, investigación y solución las reclamaciones, quejas, denuncias y consultas de información financiera, sobre asuntos de su competencia que presenten los usuarios de los productos y servicios financieros, a través de los canales de acceso habilitados para este fin.

9.1. Reclamaciones

Los usuarios tienen el derecho a interponer sus reclamaciones ante la Oficina de ProUsuario directamente o por medio de un representante debidamente apoderado, siempre que se verifiquen las circunstancias siguientes:

- a. Que la reclamación haya sido presentada previamente ante la entidad de que se trate.
- b. Que haya vencido el plazo de treinta (30) días calendario, que inicia con la presentación de la reclamación, sin que el usuario reciba respuesta o solución sobre la reclamación por parte de la entidad; o cuarenta y cinco (45) días calendario, para los casos considerados complejos, según lo dispuesto por el Reglamento de Protección al Usuario u otros plazos establecidos en la regulación para otros productos; o

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 68 de 79

- c. Cuando la entidad se pronuncia sobre la reclamación y el usuario no está de acuerdo con el resultado.

9.1.1. Plazos

Los usuarios disponen de un plazo de sesenta (60) días calendario para presentar sus reclamaciones. Este plazo se contará desde el momento en que el usuario reciba de la entidad la respuesta o decisión sobre su reclamación o cuando haya vencido el plazo de treinta (30) días calendario contado desde la fecha en que fue presentada la reclamación, sin que el usuario haya recibido la respuesta por parte de esta, lo que ocurra primero, sin perjuicio del plazo de hasta cuarenta y cinco (45) días calendario, dispuesto por el Reglamento de Protección al Usuario para los casos considerados complejos u otros plazos establecidos en la regulación para otros productos.

9.1.2. Canales para la presentación de las reclamaciones

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones en forma oral o escrita, de manera presencial en las Oficinas de ProUsuario y a través del correo electrónico, aplicaciones móviles, página web, atención virtual, así como cualquier otro medio que la Superintendencia determine, mediante el llenado del formulario establecido para estos fines.

Las reclamaciones remitidas vía electrónica o digital deberán enviarse acompañadas de los documentos digitales señalados en el numeral “9.1.3. Admisión a trámite” siguiente, que evidencien el proceso de reclamación agotado por ante la entidad de que se trate.

9.1.3. Admisión a trámite

Recibida la reclamación se completará el formulario de reclamación dispuesto a tal fin, que contendrá las informaciones mínimas siguientes:

- a. Número o código único de reclamación, legible en la parte superior del documento con indicación clara de que se trata del número de reclamación.
- b. Lugar, fecha, hora de presentación de la reclamación.
- c. Nombre(s) y apellido(s) del reclamante, como aparecen en la cédula de identidad y electoral, y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada. Para extranjeros residentes, como aparecen en la cédula de identidad de residente, permanente o temporal, que provee la Junta Central Electoral Dominicana y el pasaporte vigente. Para aquellos extranjeros no residentes, se considera el nombre que indique el documento, conforme a su estatus migratorio o el documento de identidad del país de origen o el pasaporte.
- d. Número de la cédula de identidad y electoral. Para extranjeros residentes, el número de la cédula de identidad de residente, permanente o temporal, provista por la Junta Central Electoral Dominicana. Para extranjeros no residentes, se requerirá el número del documento del organismo oficial de acuerdo con su estatus migratorio, si corresponde y el número del documento de identidad del país de origen o pasaporte.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 69 de 79

- e. Razón social y número de Registro Nacional de Contribuyente (RNC) cuando el reclamante es una persona jurídica.
- f. Correo electrónico y redes sociales del usuario (al menos una (1) si la tuviere).
- g. Fecha de presentación de la reclamación ante la entidad.
- h. Descripción y motivo de la reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- i. Identificación (ID) del producto reclamado (número de tarjeta, número de préstamo, etc.)
- j. Tipo de producto reclamado (Según Tabla “T078 - Productos y Servicios” del Manual de Requerimiento de Información de la Administración Monetaria y Financiera - MRI).
- k. Canal de distribución o medio donde se originó el evento (Según Tabla “T069 - Canales de Distribución” del Manual de Requerimiento de Información de la Administración Monetaria y Financiera - MRI).
- l. Tipo de reclamación (Según Tabla “T070 - Tipos de Reclamaciones” del Manual de Requerimiento de Información de la Administración Monetaria y Financiera - MRI).
- m. Monto reclamado y tipo de moneda.
- n. Identificación de otras entidades involucradas, si la transacción reclamada involucra un producto en otra u otras entidades o si la transacción reclamada se realizó a través de un canal de distribución de otra entidad.
- o. Nombre completo del representante de ProUsuario que completó el formulario de la reclamación.
- p. Medio o canal para la entrega o remisión de la respuesta al usuario.
- q. Leyenda que indique el plazo de sesenta (60) días calendario para la investigación y emisión del informe que decide sobre la reclamación y la notificación de la respuesta al usuario, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. Con indicación de que el plazo de respuesta podría aumentar en función de la complejidad del caso y de acuerdo con las circunstancias establecidas en el artículo 20, de la Ley Núm.107-13 sobre Derechos y Deberes de las Personas en sus relaciones con la Administración Pública y de Procedimiento Administrativo del 6 de agosto de 2013.
- r. Leyenda que indique que el usuario dispone de un plazo de treinta (30) días hábiles para presentar ante la Superintendencia un recurso de reconsideración, si no estuviere de acuerdo con el resultado de la reclamación.
- s. Leyenda que indique el nombre, números telefónicos y canales digitales o electrónicos de contacto de la Oficina de ProUsuario.
- t. El usuario deberá depositar junto con su reclamación los documentos que evidencien el trámite previo de la reclamación ante la entidad:

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 70 de 79

- i. Copia del formulario o comprobante de la reclamación interpuesta ante la entidad;
- ii. Copia de la respuesta de la entidad, si la tuviere.
- iii. Copia de la cédula de identidad y electoral o pasaporte, registro mercantil, última acta de asamblea, según sea el caso.
- iv. Otros documentos que sustenten la reclamación, si dispone de ellos.

9.1.4. Representación

Si el usuario actúa por medio de un representante, este último debe presentar el Poder otorgado por el titular del producto o servicio o los documentos que acrediten su capacidad y calidad de representación según sea el caso a través de cualquiera de los canales disponibles para presentar la reclamación.

Cuando la documentación que acredite la representación no estuviere completa o debidamente formalizada como un medio válido en derecho, la Oficina de ProUsuario admitirá provisionalmente la reclamación bajo la condición de que el reclamante o su representante proceda a subsanar las carencias en un plazo de diez (10) días hábiles.

Igual tratamiento se dará a la reclamación en caso de que la identidad del reclamante no estuviera suficientemente acreditada; no se pudiere establecer con claridad los hechos u objeto de la reclamación; o que el usuario no aporte los requisitos exigidos en el formulario descrito en esta sección, en cuyo caso se requerirá al firmante completar la documentación en el plazo de diez (10) días hábiles, advirtiéndole que de no completar el expediente se desestimarán la reclamación sin más trámite por falta de interés del reclamante notificándole al usuario el cierre de su solicitud.

El plazo de sesenta (60) días calendario previsto en el artículo 34 del Reglamento de Protección al Usuario, iniciará a partir de cuando el reclamante subsane los errores o complete la información requerida a que se refiere el párrafo anterior.

9.1.5. Comprobante de la reclamación

El registro de la reclamación generará un código de identificación y un formulario que servirá como comprobante para el usuario y su entrega podrá efectuarse en soporte impreso o digital, de acuerdo con el medio empleado por el usuario para la presentación de la reclamación o el medio elegido por el usuario para recibirlo.

Los usuarios podrán dar seguimiento al estatus de su reclamación por la vía telefónica, electrónica o digital, o través del Portal Web de la Oficina de ProUsuario utilizando el número o código de identificación que se encuentra en la parte superior del Formulario de Reclamaciones.

Recibida la reclamación para su tramitación, se procederá a la apertura del expediente. El cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la reclamación en la Oficina de ProUsuario.

La reclamación se presentará una sola vez por el usuario interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante la misma entidad por el mismo hecho y producto reclamado, salvo que se trate de un hecho continuo.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 71 de 79

9.1.6. Investigación y análisis del expediente

La Oficina de ProUsuario recabará en el curso de la tramitación de los expedientes de reclamaciones, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad reclamada, los datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión.

9.1.7. Requerimiento de información

Para recabar las pruebas necesarias y adoptar una decisión informada, la Oficina de ProUsuario tramitará un requerimiento de información a la entidad sobre la reclamación presentada, el cual contendrá la descripción de los motivos de la reclamación y el objeto de la misma, así como los elementos aportados por el usuario, si los hubiere, señalando en dicho requerimiento el plazo reglamentario en que deberá ser atendido por la entidad, con advertencia de que podrán instruirse las medidas correctivas pertinentes y la sanción correspondiente si fuere procedente, en caso de no remitir la información en la forma y plazos solicitados de acuerdo con el literal c) del Artículo 28 del Reglamento de Protección al Usuario.

Este requerimiento contendrá la información siguiente:

- a. Nombre del usuario reclamante (nombre completo, ID);
- b. Número de reclamación interna;
- c. Fecha de interposición de la reclamación ante la entidad;
- d. Fecha de interposición de la reclamación ante Prousuario;
- e. Producto reclamado,
- f. Monto reclamado;
- g. Descripción de la reclamación; y
- h. Documentos relativos al reclamo aportados por el usuario.

9.1.8. Requerimientos adicionales

Para la adopción de la decisión que proceda en cada caso, la Oficina de ProUsuario llevará a cabo las actuaciones de investigación que resulten necesarias. Realizará los requerimientos adicionales que considere necesarios para obtener la información, y apreciará las actuaciones que deban practicarse para asegurar una decisión bien informada, siempre que sean adecuados para el fin perseguido y se enmarquen dentro en su facultad de ordenación y la facultad de supervisión de la Superintendencia.

La reiteración de requerimientos sobre informaciones incompletas o inexactas provistas por la entidad con motivo del requerimiento inicial, no podrán ser consideradas como requerimientos nuevos sujetos al plazo de quince (15) días calendario de respuesta. La entidad deberá responder la solicitud en el plazo indicado por la Oficina de ProUsuario.

9.1.9. Prórrogas

La Superintendencia podrá, previa solicitud motivada por parte de la entidad, autorizar una prórroga de hasta cinco (5) días calendario adicionales para remitir la respuesta a un requerimiento.

La solicitud de prórroga será evaluada tomando en consideración los criterios siguientes:

1. **Motivos:** En que se sustenta la solicitud.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 72 de 79

2. **Naturaleza.** El tipo de información que se solicita y el tipo de reclamación involucrada.
3. **Antigüedad:** De la información que se solicita y del hecho generador de la reclamación.
4. **Complejidad:** De la información que se solicita o si la reclamación requiere una investigación exhaustiva.

La Superintendencia se reserva el derecho de negar a la entidad la prórroga solicitada para dar respuesta a un requerimiento, siempre que se verifique una o varias de las causas enumeradas, que la solicitud no haya sido motivada o sus motivos resulten insuficientes conforme a los criterios enumerados en este acápite.

9.1.10. Atención a los requerimientos

La entidad deberá designar un personal responsable para la atención de los requerimientos realizados por la Oficina de ProUsuario en los plazos que esta determine, sin que exceda el plazo establecido en el Reglamento de Protección al Usuario. La persona designada podrá desempeñar dicha función con dedicación exclusiva o no exclusiva, según el grado de complejidad de la entidad y el volumen de reclamaciones que reciba, siempre que se cumplan los criterios de independencia establecidos en este instructivos. Cuando esta actividad sea compartida con otras actividades, la Superintendencia podrá evaluar si los requerimientos son tramitados apropiadamente, pudiendo recomendar las adecuaciones que procedan.

9.1.11. Aceptación, rectificación y desistimiento de las reclamaciones

Si luego de recibir el requerimiento de información, la entidad rectifica su situación con el reclamante y decide acoger la reclamación de forma favorable para éste, deberá comunicarlo a la Oficina de ProUsuario y aportar los documentos que permitan verificar la solución ofrecida o aplicada.

Si fuere el caso, la Oficina de ProUsuario concluirá el expediente de la reclamación comunicando al reclamante la rectificación y solución ofrecida o aplicada por la entidad y procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

Los usuarios podrán voluntariamente desistir de las reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento se hará por escrito y de forma expresa a través de los mismos canales dispuestos para la recepción de las reclamaciones, indicando los motivos o la falta de interés en continuar el procedimiento iniciado ante la Oficina de ProUsuario. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que al interés del usuario se refiere.

Cuando la reclamación haya sido notificada a la entidad y se encuentre en plazo reglamentario para otorgar respuesta, el desistimiento del usuario le será notificado por los medios establecidos para ello.

No obstante, la Superintendencia podrá acordar la continuación del procedimiento administrativo en el marco de su función de órgano supervisor y de promover el cumplimiento de la normativa de protección al usuario, las prácticas bancarias aceptadas y las buenas prácticas internacionales, adoptando las acciones correctivas que pudieran corresponder, a fin de mitigar la ocurrencia a futuro del hecho reclamado.

9.1.12. Finalización del expediente y notificación de la decisión

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 73 de 79

El expediente de la reclamación deberá finalizar en el plazo máximo de sesenta (60) días calendario, a partir de la fecha en que la reclamación fue admitida para su trámite en la Oficina de ProUsuario, plazo que podrá ampliarse en treinta (30) días calendario adicionales para los casos considerados complejos o cuando las actuaciones necesarias para adoptar la decisión así lo ameriten.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre cada aspecto planteado en la reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de los usuarios, las leyes aplicables, prácticas bancarias aceptadas y las buenas prácticas internacionales, así como precedentes administrativos.

El Informe que emita la Superintendencia contendrá una valoración técnica y jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que hubiere recolectado. Sin perjuicio de otras formalidades inherentes a los actos administrativos, dicho informe deberá contener lo siguiente:

- a) Número o código único de la reclamación.
- b) Lugar y fecha de emisión.
- c) Identificación del funcionario que emite el informe o decisión.
- d) Nombre de la entidad reclamada.
- e) Nombre y cédula del usuario que reclama.
- f) Objeto de la reclamación.
- g) La obligación contractual y tipo de operación, producto o servicio financiero de que se trate.
- h) El monto original de la operación, así como el monto objeto de la reclamación.
- i) La determinación del importe de las obligaciones a cargo de la entidad, en los casos favorables y parcialmente favorables.
- j) Los motivos en los que se sustenta la decisión como resultado del análisis técnico/jurídico de los hechos expuestos.
- k) Debe estar legalmente referenciado.

Si como resultado de la investigación o análisis de la reclamación se determina que el usuario ha sido afectado y que su reclamación es favorable, se ordenará a la entidad rectificar o corregir la operación de que se trate y proceder de acuerdo con la decisión emitida.

La decisión será notificada al usuario y a la entidad, en un plazo de cinco (5) días hábiles a contar desde su fecha de adopción, por escrito en soporte papel o por un medio electrónico o digital, que permita la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la legislación aplicable, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio por el que hubiera sido presentada la reclamación.

9.1.13. Ejecución inmediata

Las decisiones favorables o parcialmente favorables emitidas por la Superintendencia serán ejecutadas de manera inmediata por la entidad reclamada, en cumplimiento del literal c) del artículo 4 de la Ley Monetaria y Financiera y el literal d) del artículo 28 del Reglamento de Protección al Usuario.

El Servicio de Atención al Usuario de la entidad es responsable de ejecutar las acciones que garanticen un efectivo e inmediato cumplimiento de las decisiones favorables o parcialmente favorables al usuario emitidas por la Superintendencia.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 74 de 79

9.1.14. Reclamaciones inadmisibles

Sin perjuicio de las causas de inadmisibilidad establecidas en el artículo 31 del Reglamento de Protección al Usuario, la Superintendencia podrá inadmitir para su trámite o declarar inadmisibles las reclamaciones presentadas por los usuarios que no cumplan con los requisitos establecidos en este instructivo, la regulación sobre protección al usuario y el debido proceso administrativo.

Podrá rechazar la admisión a trámite de las reclamaciones, en los casos siguientes:

- a. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo u objeto de la reclamación.
- b. Cuando la reclamación reitere una anterior que ha sido resuelta o se haya dictado decisión y sea presentada por el mismo reclamante en relación con el mismo producto o servicio financiero y se refiera a los mismos hechos, salvo que se trate de un hecho continuo.

Cuando se entienda no admisible a trámite la reclamación por alguna de las causas indicadas, se le comunicará al usuario mediante decisión motivada.

9.2. Recepción de las quejas y denuncias

Los usuarios pueden presentar sus quejas y denuncias ante la Superintendencia, sobre un hecho o práctica de una entidad supervisada que constituya violación a las leyes, a la regulación bancaria, a las buenas prácticas bancarias, a los contratos suscritos con los usuarios, a la contratación justa, a las normas de transparencia con los usuarios y con el público y que no sea susceptible de reivindicar a través del procedimiento de reclamación.

La Superintendencia recibirá las denuncias relativas a personas físicas o jurídicas que realicen captación de fondos del público o de intermediación cambiaria sin contar con la autorización correspondiente.

9.2.1. Presentación de la queja

Las quejas serán tramitadas a través de la Oficina de ProUsuario y podrán presentarse de manera presencial, mediante correo electrónico o cualquier otro medio físico o digital que la Superintendencia determine. Se hará mediante comunicación escrita debidamente firmada o mediante el llenado del formulario que publicará la Superintendencia.

Las quejas remitidas vía electrónica podrán estar acompañadas de los documentos que las respalden, cuando los hubiere, pudiendo la Superintendencia cuando así lo considere, requerir su presentación en original en caso de haberse recibido en forma digital.

9.2.2. Registro y comprobante de la denuncia

El registro de la denuncia generará un código numérico y un formulario en soporte físico o electrónico con la indicación “Recibido sin Leer” que servirá como comprobante para el usuario y su entrega podrá efectuarse por vía física o digital, de acuerdo con el medio empleado por el usuario para su presentación o el que fuera elegido por este para recibirlo.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 75 de 79

9.2.3. Investigación y análisis

La Oficina de ProUsuario evaluará la denuncia interpuesta y en caso de estimarla procedente, se iniciará la investigación correspondiente sobre el hecho puesto en conocimiento de la Superintendencia, con la finalidad de identificar y establecer si existe una práctica abusiva, discriminatoria o excesiva, incumplimiento de obligaciones pactadas, incumplimiento de la regulación bancaria o cualquier actuación o conducta irregular de la entidad que vulnere disposiciones legales o regulatorias, en cuyo caso, se podrán instruir las medidas correctivas pertinentes y la sanción correspondiente si fuere procedente.

9.2.4. Resultado de la investigación

La Superintendencia podrá poner en conocimiento del interesado mediante una comunicación escrita, cuando así corresponda por la naturaleza de los hechos, las acciones correctivas que se adopten como resultado de la investigación.

Cuando los hechos investigados afecten el interés general o interés público, los derechos de terceros o exista reserva de ley, la Superintendencia no emitirá comunicación al usuario, en cuyo caso se producirá el informe interno correspondiente y se recomendarán las acciones correctivas que procedan.

X. SERVICIO DE INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

10.1. Finalidad

El servicio de “Consulta de Información Financiera” de la Superintendencia cumplirá con la finalidad de dar respuesta a las solicitudes que sobre los productos y servicios realicen sus titulares, por sí mismos o por medio de sus representantes debidamente apoderados, así como las presentadas por terceros legalmente investidos con la facultad de requerirla, de acuerdo con lo permitido por la regulación vigente en atención a la naturaleza de las funciones que desarrollan.

10.2. Titular de la información

Los titulares de la información podrán presentar ante la Oficina de ProUsuario, las consultas sobre su información financiera. Las presentadas por terceros serán atendidas por el(los) departamento(s) designado(s) al efecto.

Igualmente podrán solicitar información financiera los herederos en el orden sucesoral establecido en el artículo 731 del Código Civil, previa comprobación del fallecimiento del titular de la información.

10.3. Representación de un tercero

Cuando la solicitud es realizada por medio de un representante o apoderado legal, éste debe presentar en original el poder otorgado por el titular de la información. El poder deberá ser específico respecto del mandato y en su redacción se describirá como mínimo lo siguiente:

- (i) Autorización para requerir información a la Superintendencia.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
		Fecha: 31/05/2024
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Página: 76 de 79

- (ii) Otorgar mandato expreso y claro para solicitar y recibir la información financiera de la persona consultada.
- (iii) El tipo de información que se autoriza solicitar, cuando proceda.
- (iv) Las entidades en las que se requiere investigar, cuando proceda.
- (v) Tipo(s) de producto(s) financiero(s) para investigar, cuando proceda.

El poder de representación debe estar notariado y legalizado ante la Procuraduría General de la República. No serán admitidos poderes que contengan mandato y representación de carácter amplio o general o que exceda el ámbito de la Superintendencia.

Si el documento presentado es un Poder Consular, éste debe contar con la legalización del Ministerio de Relaciones Exteriores de la República Dominicana.

10.4. Información financiera

La información financiera sobre los productos y servicios y su operatividad, solicitadas por el titular de la información, incluyendo los reportes sobre su perfil crediticio en las entidades remitidos a la Central de Riesgos de la Superintendencia, no comprenderá:

- a. Documentos internos producidos por la entidad con motivo del trámite y evaluación de las solicitudes.
- b. Documentos sobre los cuales la entidad se encuentre legalmente obligada a guardar confidencialidad.
- c. Documentos notificados por terceros a la entidad.

Los usuarios podrán tener acceso a los reportes de consulta crediticia en cualquier momento y de forma gratuita mediante solicitud por vía presencial o accediendo a través de la aplicación móvil ProUsuario Digital.

10.5. Acreditación de la calidad

La calidad de las personas físicas deberá ser demostrada mediante el documento de identidad o el pasaporte, según se trate de personas nacionales o extranjeras, las actas del estado civil que correspondan y los actos notariales auténticos cuando el caso lo amerite.

En el caso de personas jurídicas, la calidad de quien actúa en su representación deberá ser acreditada a través del registro mercantil, el acta de asamblea o documento societario correspondiente, según aplique, que permita corroborar la vigencia del mandato otorgado.

La Superintendencia podrá requerir otros documentos de conformidad con la legislación vigente, según aplique, conforme el tipo de solicitud o solicitante.

10.6. Presentación de la solicitud

Las consultas de información financiera se presentarán por escrito, de manera presencial en las Oficinas de ProUsuario, a través de correo electrónico o de cualquier otro medio que la Superintendencia determine, mediante el llenado del formulario que se publique para los fines. Las solicitudes remitidas por vía electrónica deberán estar debidamente firmadas por el solicitante o su representante acreditado.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 77 de 79

10.6.1. Admisión a trámite

Para su admisión a trámite deberá completarse y firmarse el formulario de solicitud de información financiera o carta de solicitud que contenga las informaciones requeridas en dicho formulario, debiendo la descripción de la solicitud ser lo más clara y precisa posible respecto del tipo de información que se requiere.

En los casos en que la solicitud consigne el requerimiento de los documentos que componen el expediente de un producto o servicio contratado, sin especificación precisa de los documentos a los que se hace referencia, la Oficina de ProUsuario procesará la solicitud limitando la entrega a los previstos en el artículo 18 del Reglamento de Protección al Usuario que correspondan según el tipo de producto o servicio de que se trate.

Cuando se requieran movimientos sobre los productos y servicios sin especificar el período por el que se solicita, la Oficina de ProUsuario procesará la solicitud sobre la base de los últimos doce (12) meses de transacciones registradas por la entidad.

La solicitud debe estar acompañada de los documentos que se indican en el presente instructivo, los cuales podrán ser provistos en formato físico o digital, reservándose la Oficina de ProUsuario la facultad de requerir en cualquier momento la presentación de los originales.

Todo documento notariado que acompañe una solicitud de información debe estar legalizado ante la Procuraduría General de la República.

10.6.2. Inadmisibilidades

No serán admitidas a trámite las consultas sobre las cuales el solicitante, sea el titular o su representante legal, no demuestre su calidad o cuando la descripción de la solicitud no sea precisa en cuanto a la información que se requiere.

En todo caso se notificará al solicitante sobre el impedimento para la admisión, otorgándole un plazo de diez (10) días hábiles para subsanar la falta. Transcurrido este plazo sin que el solicitante obtempere al requerimiento de la Oficina de ProUsuario, se procederá con la notificación de la comunicación de inadmisibilidad a través de los medios de contacto que haya provisto.

El plazo de sesenta (60) días calendario previsto en el artículo 40 del Reglamento de Protección al Usuario, iniciará a partir de cuando el reclamante subsane los errores o complete la información requerida a que se refiere el párrafo anterior.

10.7. Documentos emitidos en el extranjero

Todo documento oficial (acta de nacimiento, acta de defunción, poder de representación, testamento, traducciones u otros) emitido en un país extranjero que sea signatario del Convenio de la Haya, debe estar acompañado de la apostilla correspondiente.

En caso de que el país emisor del documento presentado no sea signatario del convenio antes mencionado, este deberá ser certificado por la embajada del país correspondiente.

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 78 de 79

10.8. Documentos en otros idiomas

Los documentos redactados en un idioma distinto al español deberán ser traducidos por un intérprete judicial acreditado. Si la traducción de los documentos ha sido realizada por un intérprete judicial de la República Dominicana, su firma debe ser legalizada ante la Procuraduría General de la República.

10.9. Requerimientos de información

Las entidades deberán responder a la Oficina de ProUsuario los requerimientos de información en el plazo de quince (15) días calendario a partir de la recepción de la notificación. Las respuestas deberán contener información veraz, completa y actualizada respecto de cada requerimiento planteado por la Oficina. La remisión de respuestas inexactas o incompletas serán consideradas como no recibidas y como un incumplimiento a la obligación de la entidad, conllevando la aplicación de las sanciones correspondientes, de conformidad con la ley.

Las respuestas de las entidades deben ser suministradas por los medios y la forma que sean establecidas por la Superintendencia, debiendo darse preminencia al uso de los canales electrónicos que se establezcan al efecto.

La Superintendencia podrá reducir los plazos de respuesta en la forma y en los casos permitidos por el Reglamento de Protección al Usuario.

Las entidades podrán solicitar una prórroga de hasta cinco (5) días laborables en los casos dispuestos en el artículo 28 literal c) del Reglamento de Protección al Usuario, la cual deberán tramitar por escrito y con la justificación correspondiente, a través de los canales de comunicación dispuestos por la Superintendencia, previo al vencimiento del plazo de quince (15) días originalmente otorgado.

La reiteración de requerimientos sobre informaciones incompletas o inexactas que se deriven de las respuestas provistas por la entidad con motivo del requerimiento inicial, no podrán ser consideradas como requerimientos nuevos sujetos al plazo de quince (15) días calendario de respuesta. La entidad deberá responder la solicitud en el plazo indicado por la Oficina de ProUsuario.

Las entidades que incumplan los requerimientos de información en los plazos notificados estarán sujetas a la aplicación de las sanciones previstas en la normativa vigente.

10.10. Respuesta a solicitudes

La Oficina de ProUsuario responderá las solicitudes de información que se presenten en el plazo máximo de sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha de interposición del requerimiento.

Para los casos de reportes de Central de Riesgos, el plazo será de dos (2) días calendario.

XI. REMISIÓN DE INFORMACIÓN

Las entidades deben reportar la información relacionada a tasa de interés, comisiones y cargos aplicados a los diferentes productos que ofrecen y la información relativa a la tasa anual efectiva de operaciones

	INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE PROTECCIÓN AL USUARIO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	1ra versión
	Circular SB: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024	Fecha: 31/05/2024 Página: 79 de 79

activas y pasivas y los reportes de reclamaciones, conforme se establece en el "Manual de Requerimientos de Información de la Administración Monetaria y Financiera (MRI).

XII. SANCIONES

Las entidades que infrinjan las disposiciones establecidas en el presente instructivo en cualquiera de sus aspectos serán pasibles de la aplicación de sanciones por la Superintendencia de Bancos, con base en la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002 y el Reglamento de Sanciones aprobado por la Junta Monetaria en la Quinta Resolución del 18 de diciembre del 2003 y su modificación.



Documento firmado digitalmente por:

Mirna Midian García Santana (En nombre de Omar Antonio Lantigua Ceballos) (VB) (31/05/2024 AST)

Yulianna Marie Ramon Martinez (VB) (31/05/2024 AST), Elbin Francisco Cuevas (VB) (31/05/2024 AST)

Annelly Luciano Lassis (En nombre de Natalia Sanchez Garcia) (VB) (31/05/2024 AST)

Alejandro E. Fernández W (31/05/2024 AST)

<https://www.viafirma.com.do/inbox/app/sib/v/8fae1615-b708-4769-bd35-2ae35235b15a>

ANEXO FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

Reclamación Núm:		Fecha: dd/mm/aaaa		Hora:	
DATOS PERSONALES DEL RECLAMANTE					
Nombre (s):		Apellido (s):		Núm. Cédula o Pasaporte:	
Razón social:			RNC:		
Teléfonos: Celular	Residencia:		Oficina:		
Correo electrónico:			RRSS:		
Dirección: Calle			Núm:	Edificio:	Apto:
Sector:		Ciudad:		Provincia:	
DATOS PERSONALES DEL REPRESENTANTE (SI APLICA)					
Nombre (s):		Apellido (s):		Núm. Cédula o Pasaporte:	
Teléfonos: Celular	Residencia:		Oficina:		
Correo electrónico:		RRSS:			
DATOS DE LA RECLAMACIÓN					
Fecha estimada de respuesta:		Lugar, medio o canal para procurar la respuesta:			
Descripción de la Reclamación:					
Tipo de Reclamación					
Canal de Distribución: _____					
Tipo de producto o servicio: _____					
Tipo de Divisa:			Monto Reclamado:		
Observaciones del usuario					
Nombre de la persona que atiende la reclamación: _____					
_____ Firma y sello					
_____ Firma del usuario					

ANEXO

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

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

Nota 2. Todo usuario tiene derecho a canalizar sus reclamaciones ante la entidad de intermediación financiera, intermediarios cambiarios o a la SB, según corresponda.

Nota 3. La interposición de una reclamación frente a las entidades de intermediación financiera y cambiaria, o por ante la Superintendencia de Bancos, no exime al Usuario de cumplir con sus obligaciones de pagar el capital, intereses, mora, y cualquier otro cargo aplicable hasta tanto culmine el proceso, salvo que se trate de reclamos por transacciones o cargos no reconocidos.

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

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

Nota 6. El presente formulario debe estar debidamente identificado con el logo o sello de la entidad de intermediación financiera o cambiaria.

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

DOCUMENTOS QUE DEBE DEPOSITAR. Al presentar su reclamación ante la Superintendencia de Bancos debe anexar los documentos que apoyan y sustentan la reclamación previa ante la Entidad.

So documentos de apoyo de la reclamación los siguientes:

- Copia del Formulario o Comprobante de la Reclamación interpuesta ante la entidad.
- Copia de la respuesta de la entidad financiera (si existe).
- Poder otorgado por el titular del producto o servicio (en caso de que este representado por un apoderado.
- Copia de la cédula.
- Otros documentos que sustenten la reclamación (si aplica)."

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



Documento firmado digitalmente por:

Mirna Midian García Santana (En nombre de Omar Antonio Lantigua Ceballos) (VB) (31/05/2024 AST)

Yulianna Marie Ramon Martinez (VB) (31/05/2024 AST), Elbin Francisco Cuevas (VB) (31/05/2024 AST)

Annelly Luciano Lassis (En nombre de Natalia Sanchez Garcia) (VB) (31/05/2024 AST)

Alejandro E. Fernández W (31/05/2024 AST)

<https://www.viafirma.com.do/inbox/app/sib/v/58beb20b-470b-476e-8813-edcba89db77d>