

CIRCULAR SB: CSB-REG-202300015

- A las** : **Entidades de Intermediación Financiera (EIF) y los usuarios financieros.**
- Asunto** : **Lineamientos para las entidades dar cumplimiento a las solicitudes de exclusión realizadas por los usuarios, en los procesos de venta y mercadeo de productos y servicios financieros.**
- Vista** : La Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio de 2015.
- Vista** : La Resolución núm. 739 del 25 de diciembre de 1977 del Congreso Nacional que ratifica la Convención Interamericana sobre Derechos Humanos, firmada en Washington D.C. por la República Dominicana el 7 de septiembre de 1977.
- 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, Reglamentos Internos y Circulares.
- Vista** : La Ley núm. 153-98 del 27 de mayo de 1998, General de Telecomunicaciones.
- Vista** : La Ley núm. 172-13 del 15 de diciembre de 2013, que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados.
- Visto** : El Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros (en lo adelante “Reglamento de Protección al Usuario”) aprobado por la Junta Monetaria mediante su Primera Resolución dictada el 5 de febrero de 2015 y su modificación.
- Vista** : La Circular SB: núm. 004/22 del 7 de febrero de 2022, que establece el protocolo para la protección y uso adecuado de los datos personales de los usuarios en los procesos de venta y mercadeo de productos y servicios financieros.
- Vista** : La Circular SB: núm. 009/22 del 12 de mayo de 2022, que modifica la Circular SB: núm. 004/22 del 12 de mayo de 2022, la cual establece el protocolo para la

protección y uso adecuado de los datos personales de los usuarios en los procesos de venta y mercadeo de productos y servicios financieros.

- Considerando :** Que la Constitución de la República Dominicana, en su artículo 44, dispone que toda persona tiene derecho a la intimidad y el honor personal. Por consiguiente, el Estado dominicano *“garantiza el respeto y la no injerencia en la vida privada, familiar, el domicilio y la correspondencia del individuo. Se reconoce el derecho al honor, al buen nombre y a la propia imagen. Toda autoridad o particular que los viole está obligado a resarcirlos o repararlos conforme a la ley”*.
- Considerando :** Que la Ley 172-13 tiene dentro de los objetivos principales contenidos en el artículo 1 el garantizar que no se lesione el derecho a la intimidad de las personas.
- Considerando :** Que los servicios financieros han tomado un curso más dinámico y ágil, gracias a su digitalización, al momento de que las entidades de intermediación financiera promuevan y comercialicen sus productos, logrando que los usuarios puedan adquirirlos de una manera distinta a la vía tradicional, es decir, presencial y con rubricas de su firma.
- Considerando :** Que esta dinamización de los productos y servicios financieros da como resultado una competencia feroz entre las entidades de intermediación financiera, provocando que estas utilicen distintas estrategias de comercialización y captación de usuarios.
- Considerando :** Que la Circular SB: núm. 004/22 reiteró en su numeral primero, los derechos de los usuarios del sistema financiero para la protección y uso adecuado de sus datos personales en los procesos de venta y mercadeo de productos y servicios financieros ofertados por las EIF.
- Considerando :** Que la Circular SB: núm. 009/22 estableció que en los protocolos para la protección y uso adecuado de los datos personales de los usuarios en los procesos de venta y mercadeo que elaboren las EIF deberán establecer periodos de vigencia razonables de exclusión de los listados de los clientes para el ofrecimiento de productos o servicios bancarios, para dar cumplimiento a los derechos de los usuarios.
- Considerando :** Que la Superintendencia de Bancos ha puesto en las manos de los usuarios del sistema monetario y financiero dominicano una herramienta digital para que estos estén empoderados al momento de ejercer sus derechos llamada *“App ProUsuario Digital”*, la cual busca agilizar y hacer más efectivos las potestades que le confiere la Ley Monetaria y Financiera a este Ente Supervisor.

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. Habilitar un canal digital a través de la herramienta ProUsuario Digital para que los usuarios puedan solicitar ser contactados o no para el ofrecimiento de productos o servicios bancarios.
2. Disponer que las entidades deben acceder diariamente al Portal del SB Interactivo, en la sección “Lista de Exclusión” (<https://sbinteractivo.sb.gob.do/Account/Signin>), para descargar las solicitudes de inclusión/exclusión de los usuarios en el ofrecimiento de productos o servicios bancarios.

Párrafo. Los aspectos técnicos relativos a la forma en que las entidades tendrán acceso a la referida lista se encuentran en el “Instructivo de uso de SB Interactivo – Lista de Exclusión”, el cual se anexa.

3. Las entidades deberán actualizar los datos sobre inclusión y exclusión con la lista que habilite la Superintendencia de Bancos y con las solicitudes recibidas por los medios habilitados por esta, en un plazo que no deberá exceder los diez (10) días hábiles, conforme se establece en la Circular SB: núm. 004/22, numeral 2, ordinal (iii), modificado por la Circular SB: núm. 009/22, numeral 2.
4. Queda expresamente prohibido y constituye una falta, conforme lo establecido por la Ley Monetaria y Financiera, que las entidades establezcan prácticas que pongan en duda o dificulten expresar la voluntad de los usuarios al momento de solicitar estar en la lista de exclusión. Esto deber ser un proceso rápido y simple tanto para estar como para no estar en dicha lista.
5. Disponer que las entidades de intermediación financiera contarán con un plazo de **treinta (30) días** calendario para su aplicación general.
6. Las entidades que infrinjan las disposiciones contenidas en la presente Circular en cualquier de sus aspectos, serán pasibles de la aplicación de sanciones por la Superintendencia de Bancos, con base en la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002 y el Reglamento de Sanciones, aprobado por la Junta Monetaria en la Quinta Resolución del 18 de diciembre de 2003 y su modificación.
7. 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: Núm. 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 veintitrés (23) días de noviembre del dos mil veintitrés (2023).

Alejandro Fernández W.
SUPERINTENDENTE

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



Documento firmado digitalmente por:

Elbin Francisco Cuevas (VB) (23/11/2023 AST), Inés Páez (VB) (23/11/2023 AST)

Omar Antonio Lantigua Ceballos (VB) (23/11/2023 AST), Yulianna Marie Ramon Martinez (VB) (27/11/2023 AST)

Alejandro E. Fernández W (28/11/2023 AST)

<https://www.viafirma.com.do/inbox/app/sib/v/689ca387-7ae8-43a4-abfb-20122e84a48a>

INSTRUCTIVO DE USO DE **SB INTERACTIVO** Módulo Lista de Exclusión



Instructivo

SB INTERACTIVO

Lista de Exclusión

El presente documento ofrece **instrucciones claras** para usar el módulo de **Lista de Exclusión** de manera eficiente. Su objetivo es **simplificar el proceso**, desde la navegación hasta la gestión de las solicitudes, para garantizar un uso exitoso y sin complicaciones de la herramienta.



LISTA DE EXCLUSIÓN
INSTRUCTIVO
SB INTERACTIVO

<https://sbinteractivo.sb.gob.do/Account/Signin>

1 Acceder a SBInteractivo e ingresar a la sección: Lista de Exclusión
 Aquí podrás visualizar todas las solicitudes de inclusión/exclusión que los usuarios hayan requerido a través de la app ProUsuario.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA

LUIS EDUARDO MAÑAN L

TOTAL SOLICITUDES

8

TOTAL PENDIENTES

1

TOTAL EN PROCESO

4

TOTAL COMPLETADAS

3

Lista de Exclusión

Solicitudes de usuarios de ProUsuario Digital, a través de la funcionalidad "Llamadas no deseadas", para que se les excluya o incluya de las llamadas de telemarketing de productos financieros. Esto se basa en la circular 004/22.

Desde:

Hasta:

Estatus:

Tipo de Solicitud:

BUSCAR

MARCAR EN PROCESO MARCAR COMPLETADO

Carga Masiva

Mostrar registros Exportar a Excel

Buscar:

	NÚMERO DE SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	TIPO SOLICITUD	NÚMERO TELEFONO	DOCUMENTO IDENTIDAD	NOMBRE	ESTADO
<input type="checkbox"/>	TM-000006	8/10/2023	Exclusion	string	string	string string	Pendiente

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

localhost:5002/listatelemercadeo

- > Area de Descargas
- > Autoevaluación Riesgo Tecnológico
- > Balance Consolidado de Deudores
- > Consulta Crediticia
- > Consulta de Fideicomiso
- > Consulta de Servicios
- > Consulta de Subagente Bancario
- > Cuentas básicas
- > Gestión de Solicitud de Fideicomiso
- > Gestion Grupo Riesgo
- > Grupo de Riesgo
- > Informacion Financiera
- > Lista de Exclusión
- > Mesa de Servicios
- > Prouuario
- > Reportes
- > Solicitud Financiera
- > Solicitudes de Servicios
- > Solvencia

2 Dashboard de Estatus de Solicitudes:
 Tablero con la información actualizada de las solicitudes recibidas y sus estados.

3 Espacio de búsqueda:
 Donde podrás filtrar por Fecha, Estatus y Tipo de Solicitud.

SB SUPERINTENDENCIA DE BANCOS REPÚBLICA DOMINICANA
LUIS EDUARDO MAÑAN L

- > Area de Descargas
- > Autoevaluación Riesgo Tecnológico
- > Balance Consolidado de Deudores
- > Consulta Crediticia
- > Consulta de Fideicomiso
- > Consulta de Servicios
- > Consulta de Subagente Bancario
- > Cuentas básicas
- > Gestión de Solicitud de Fideicomiso
- > Gestion Grupo Riesgo
- > Grupo de Riesgo
- > Informacion Financiera
- > Lista de Exclusión
- > Mesa de Servicios
- > Prouuario
- > Reportes
- > Solicitud Financiera
- > Solicitudes de Servicios
- > Solvencia

TOTAL SOLICITUDES
8

TOTAL PENDIENTES
1

TOTAL EN PROCESO
4

TOTAL COMPLETADAS
3

Lista de Exclusión

Solicitudes de usuarios de ProUsuario Digital, a través de la funcionalidad "Llamadas no deseadas", para que se les excluya o incluya de las llamadas de telemarketing de productos financieros. Esto se basa en la circular 004/22.

Desde:

Hasta:

Estatus:

Tipo de Solicitud:

Mostrar registros

Buscar:

	NÚMERO DE SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	TIPO SOLICITUD	NÚMERO TELEFONO	DOCUMENTO IDENTIDAD	NOMBRE	ESTADO
<input type="checkbox"/>	TM-000006	8/10/2023	Exclusion	string	string	string string	Pendiente

Mostrando 1 a 1 de 1 registros
Anterior Siguiente

4 Selección única o múltiple:
De las solicitudes listadas para ejecutar alguna acción

5 Cambio de estatus:
Presionando uno de estos botones podrás actualizar el estatus a “En proceso” o “Completado”. No se permite la actualización de estado desde “Pendiente” a “Completado”, debe actualizarse a “En proceso” antes de pasar a “Completado”.

SB SUPERINTENDENCIA DE BANCOS REPÚBLICA DOMINICANA
 LUIS EDUARDO MAÑAN L

- > Area de Descargas
- > Autoevaluación Riesgo Tecnológico
- > Balance Consolidado de Deudores
- > Consulta Crediticia
- > Consulta de Fideicomiso
- > Consulta de Servicios
- > Consulta de Subagente Bancario
- > Cuentas básicas
- > Gestión de Solicitud de Fideicomiso
- > Gestion Grupo Riesgo
- > Grupo de Riesgo
- > Informacion Financiera
- > Lista de Exclusión
- > Mesa de Servicios
- > Prouuario
- > Reportes
- > Solicitud Financiera
- > Solicitudes de Servicios
- > Solvencia

Lista de Exclusión

Solicitudes de usuarios de ProUsuario Digital, a través de la funcionalidad “Llamadas no deseadas”, para que se les excluya o incluya de las llamadas de telemarketing de productos financieros. Esto se basa en la circular 004/22.

Desde:

Hasta:

Estatus:

Tipo de Solicitud:

BUSCAR

MARCAR EN PROCESO
MARCAR COMPLETADO

Carga Masiva

Mostrar registros
Exportar a Excel
Buscar:

<input checked="" type="checkbox"/>	NÚMERO DE SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	TIPO SOLICITUD	NÚMERO TELEFONO	DOCUMENTO IDENTIDAD	NOMBRE	ESTADO
<input checked="" type="checkbox"/>	TM-000006	8/10/2023	Exclusion	string	string	string string	Pendiente

Mostrando 1 a 1 de 1 registros
Anterior Siguiente

6 Exportar solicitudes:

Puedes exportar a Excel todas las solicitudes filtradas que se muestren en pantalla. Este archivo, puedes luego utilizarlo para actualizar masivamente los estatus de las solicitudes contenidas en el mismo.

7 Carga Masiva:

Puedes cambiar el estatus de las solicitudes en el mismo Excel que descargues en “Exportar a Excel”, y luego actualizar el sistema utilizando el botón “Carga Masiva”. Esta opción se utiliza únicamente para actualizar las solicitudes desde el estatus “En Proceso” a “Completado”.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
 REPÚBLICA DOMINICANA

LUIS EDUARDO MAÑAN L

- > Area de Descargas
- > Autoevaluación Riesgo Tecnológico
- > Balance Consolidado de Deudores
- > Consulta Crediticia
- > Consulta de Fideicomiso
- > Consulta de Servicios
- > Consulta de Subagente Bancario
- > Cuentas básicas
- > Gestión de Solicitud de Fideicomiso
- > Gestion Grupo Riesgo
- > Grupo de Riesgo
- > Informacion Financiera
- > Lista de Exclusión
- > Mesa de Servicios
- > Prouuario
- > Reportes
- > Solicitud Financiera
- > Solicitudes de Servicios
- > Solvencia

Lista de Exclusión

Solicitudes de usuarios de ProUsuario Digital, a través de la funcionalidad “Llamadas no deseadas”, para que se les excluya o incluya de las llamadas de telemarketing de productos financieros. Esto se basa en la circular 004/22.

Desde:

Hasta:

Estatus:

Tipo de Solicitud:

Mostrar registros

Buscar:

<input checked="" type="checkbox"/>	NÚMERO DE SOLICITUD	FECHA SOLICITUD	TIPO SOLICITUD	NÚMERO TELEFONO	DOCUMENTO IDENTIDAD	NOMBRE	ESTADO
<input checked="" type="checkbox"/>	TM-000006	8/10/2023	Exclusion	string	string	string string	Pendiente

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Anterior Siguiente

7 Carga Masiva:

Al presionar el botón “Carga Masiva” se muestra el siguiente recuadro donde puedes seleccionar, desde tu computadora, el archivo Excel a cargar.

The screenshot shows the 'Lista de Exclusión' interface. At the top, there is a header with the SB logo and the text 'SUPERINTENDENCIA DE BANCOS REPÚBLICA DOMINICANA'. On the right, the user's name 'LUIS EDUARDO MAÑAN' is displayed. A sidebar on the left contains a menu with various options, including 'Lista de Exclusión' which is currently selected. The main content area features a title 'Solicitudes de usuarios de ProUsuario Digital, a través de la funcionalidad "Llamadas no deseadas", para que se les excluya o incluya de las llamadas de telemarketing de productos financieros. Esto se basa en la circular 004/22.' Below this, there are input fields for 'Desde:' (with a date format 'mm/dd/yyyy') and 'Hasta:'. An 'Estatus:' dropdown menu is set to 'Pendiente'. A 'Carga Masiva' button is visible. A modal window titled 'Lista de Exclusión' is open, showing a file selection interface with a 'Choose File' button and a selected file 'Lista de Telemarketing (49).xlsx'. A 'Cargar' button is at the bottom of the modal. In the background, a table with columns like 'NÚMERO DE SOLICITUD', 'FECHA SOLICITUD', 'TIPO SOLICITUD', 'NÚMERO TELEFONO', 'DOCUMENTO IDENTIDAD', 'NOMBRE', and 'ESTADO' is partially visible, showing one record with ID 'TM-000006' and status 'Pendiente'. Navigation buttons like 'BUSCAR', 'MARCAR COMPLETADO', and 'Cerrar' are also present.

7 Carga Masiva:

Una vez procesado el archivo, se mostrará en pantalla el conteo de las solicitudes que se desean cambiar de estatus “En Proceso” a “Completado”. Para confirmar la acción, hacemos clic en “Marcar Completado”.

The screenshot shows the SSB web application interface. A modal window titled "Lista de Exclusión" is open, displaying a table of requests. The table has the following data:

Número de Solicitud	Fecha solicitud	Tipo Solicitud	Número Telefono	Documento Identidad	Nombre	Estado
TM-000007	8/10/2023	Exclusion	string	string	string string	Proceso
SB-4-525	7/25/2023	Exclusion	5757537357	4545282625	Otilio Times	Proceso
SB-3-525	7/25/2023	Inclusion	52252222	40502525255	Pedro Matos	Proceso
SB-1-525	7/25/2023	Exclusion	8498682891	40221303775	Luis Eduardo Beltre	Proceso

At the bottom of the modal, it shows "Total: 4" and a "MARCAR COMPLETADO" button. The background shows a sidebar menu with "Lista de Exclusion" selected, and a main content area with a search bar and a "BUSCAR" button.



¡AVANCEMOS JUNTOS!

HACIA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL