

CIRCULAR SB: CSB-REG-202500014

- A las** : **Entidades de intermediación financiera (EIF) y los usuarios de los productos y servicios financieros.**
- Asunto** : **Lineamientos que deberán observar las entidades en el proceso de cancelación de los productos y servicios.**
- Vista** : La Constitución de la República Dominicana, proclamada el 27 de octubre de 2024.
- 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.
- Visto** : El Reglamento de Tarjetas de Crédito aprobado por la Junta Monetaria mediante la Primera Resolución del 7 de febrero de 2013.
- 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 del 5 de febrero de 2015 y su modificación.
- Considerando** : Que la protección de los derechos de los usuarios de los productos y servicios financieros es parte de la misión de este ente supervisor y conforma el eje estratégico V sobre protección y salud del consumidor, como guía de las funciones en su quehacer.
- Considerando** : Que el principio de libertad de elección garantiza que los usuarios de productos y servicios financieros puedan ejercer su derecho a elegir la entidad a la que desea vincularse, elegir el producto o servicio que desea contratar, y en consecuencia, cambiar un producto o servicio previamente contratado en una misma o en una entidad de intermediación financiera distinta, conforme las opciones que se adapten a sus necesidades, requiriendo este tipo de procesos que las entidades de intermediación financiera cuenten con mecanismos efectivos que garanticen el ejercicio de este derecho sin obstáculos ni barreras.
- Considerando** : Que, como parte de su labor de seguimiento de la conducta de las entidades, este ente supervisor ha identificado a través del análisis de quejas, reclamaciones y experiencias compartidas por los usuarios, trabas y restricciones al ejercicio de este derecho, que han afectado negativamente la experiencia de estos en la tramitación de sus solicitudes de cancelación de

productos y servicios financieros, en especial respecto de las tarjetas de crédito.

- Considerando** : Que el artículo 6 del Reglamento de Protección al Usuario establece que constituye un derecho de los usuarios solicitar la finalización o la terminación contractual de los productos o servicios financieros, antes de la llegada del término, por cualquier medio fehaciente, de lo que se desprende que estos deben tener la posibilidad de elegir entre todos los canales de distribución habilitados por la entidad, el que le resulte más conveniente para el trámite de sus solicitudes de cancelación.
- Considerando** : Que es interés de esta Superintendencia de Bancos que exista el mayor equilibrio posible entre el procesamiento de las solicitudes de contratación y el de cancelaciones de los productos y servicios financieros, con el objetivo de que en ambos casos los procesos sean efectuados de forma eficiente, transparente, rápida y sencilla.
- Considerando** : Que las buenas prácticas promueven la eficiencia y la igualdad de condiciones en la provisión de los productos y servicios, por lo que tomar en consideración las mismas, en alineación con lo previsto en la regulación vigente, coadyuvaría en este caso a hacer más efectiva la operatividad de la cancelación de los productos y servicios.
- Considerando** : Que resulta necesario establecer lineamientos precisos que deben observar las entidades de intermediación financiera para cumplir de manera efectiva con la obligación de recibir y procesar los requerimientos de cancelación de productos y servicios dentro de un plazo razonable que no exceda el permitido por la regulación, así como entregar a los usuarios las constancias de la cancelación de sus productos y servicios.
- Considerando** : Que durante el proceso de elaboración de esta norma se consultó a los sectores interesados y se recibieron observaciones de la Asociación de Bancos Comerciales de la República Dominicana (ABA), la Liga Dominicana de Asociaciones de Ahorros y Préstamos (LIDAAPI) y algunas EIF, las cuales fueron debidamente analizadas y ponderadas por la Superintendencia de Bancos para ser incorporadas en esta circular.
- Considerando** : Que el plazo de siete (7) días hábiles posterior al cumplimiento de las obligaciones por parte del usuario, ofrece un balance adecuado entre la necesidad de las entidades de realizar validaciones internas y el derecho del usuario a una respuesta oportuna.
- Considerando** : Que en aras de facilitar el ejercicio de los derechos de los usuarios, las EIF deben permitir la cancelación de productos mediante el mismo canal por el cual fueron contratados. La forma de implementación será determinada por cada entidad, pero el proceso de cancelación debe estar disponible digitalmente cuando las condiciones del producto lo permitan.

Considerando : Que las entidades cuentan con la infraestructura tecnológica, los canales digitales y los procedimientos establecidos para la gestión de servicios financieros. Por tanto, los ajustes requeridos son en su mayoría adaptativos, no estructurales, y pueden ser abordados en el plazo de implementación establecido.

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. Las entidades de intermediación financiera deberán habilitar para la solicitud de cancelación de los productos y servicios por parte de los usuarios, como mínimo, los mismos canales dispuestos para su contratación.

Párrafo I: Los usuarios podrán elegir libremente el canal por el que solicitarán la cancelación de un producto o servicio, pudiendo este ser distinto al que utilizó para realizar la contratación.

Párrafo II: La obligación de habilitar los mismos canales para cancelación estará sujeta a la naturaleza del producto y a las medidas de seguridad y mitigación de riesgos exigidas por la normativa vigente.

2. Los usuarios podrán solicitar la cancelación de los productos y servicios financieros siempre y cuando el producto se encuentre en un estatus que permita su cancelación.
3. Las entidades deberán de manera efectiva dar curso a las solicitudes que se reciban de los usuarios para la cancelación de los productos y servicios financieros, a través de los canales presenciales y digitales habilitados al efecto y cualquier otro que pudiera habilitarse en el futuro. Dicho proceso no debe exceder de siete (7) días hábiles.
4. Las entidades deberán entregar a los usuarios una constancia en soporte físico o digital de la recepción y registro de la solicitud de cancelación del producto, sin importar el canal utilizado, la cual contendrá como mínimo las informaciones siguientes:
 - a) Identificación de la entidad.
 - b) Fecha de recepción.
 - c) Indicación del producto o servicio individualizado por su número de registro en los sistemas de la entidad.
 - d) El plazo máximo en que concluirá el proceso.
5. Las entidades durante el proceso de solicitud de terminación del producto o servicio deberán informar al usuario por cualquier canal, sobre cualquier balance generado a favor o adeudado hasta la fecha, entre ellos los montos en tránsito o procesos de reclamación, así como cualquier otro cargo que deba ser entregado al usuario o pagado por este.
6. Las entidades, en los casos de productos pasivos, deberán informar al usuario sobre los canales disponibles y los requisitos necesarios para gestionar el retiro de los valores correspondientes, los

cuales podrán ser elegidos libremente por éste, cuyos valores deberán ser retirados por el usuario para finalizar el proceso de cierre.

Párrafo: Las entidades deberán abstenerse de limitar las opciones disponibles en detrimento de los usuarios, incurriendo en prácticas abusivas según la regulación vigente.

7. Las entidades al momento de la recepción de las solicitudes de cancelación de productos o servicios deben suspender la generación y aplicación de cualquier nuevo cargo o comisión contratado, salvo aquellos que no aparezcan en el balance al momento de la solicitud de cancelación y que correspondan a consumos o cargos realizados por el usuario con anterioridad. En los casos de costos cobrados por adelantado, se procederá a la devolución de la porción no consumida, según el prorrateo correspondiente al período pagado.
 8. Las entidades se abstendrán de exigir requisitos excesivos o utilizar tácticas dilatorias que obstaculicen la ejecución del procedimiento de cancelación de productos y servicios. Se entenderá por táctica dilatoria cualquier conducta, ya sea por acción u omisión, que tenga como propósito paralizar, prorrogar o retardar la tramitación de la solicitud de cancelación.
 9. Las entidades deberán suspender o bloquear el uso o disponibilidad del producto o servicio desde la recepción de la solicitud.
 10. Las entidades deberán proporcionar al usuario una constancia del bloqueo o inactivación del producto o servicio, la cual deberá contener, por lo menos, las siguientes informaciones:
 - a) Balance pendiente de pago, en caso de que exista.
 - b) Plazo en que deberá ser liquidado, y
 - c) Consecuencias del impago en la fecha establecida.
 11. Las entidades deberán procesar la cancelación de los productos y servicios en un período no superior a los siete (7) días hábiles a partir de su recepción, de acuerdo con lo establecido en el Instructivo del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, siempre y cuando el solicitante haya pagado las obligaciones contraídas según el tipo de producto (cartera o captaciones). Al concluir el proceso, las entidades deberán entregar al usuario un documento o constancia escrita sobre la cancelación mediante soporte físico o digital, según su elección.
- Párrafo:** Para los productos de crédito, luego de que el usuario haya saldado el balance pendiente, las entidades deberán entregar la carta de saldo en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles.
12. Para productos de crédito cuya cancelación tenga como objetivo la migración a otra entidad de intermediación financiera, las entidades deberán facilitar el proceso y ofrecer al usuario la información necesaria para viabilizar el trámite de la operación.
 13. El procedimiento y plazo de cancelación de los productos y servicios financieros, así como los canales disponibles para ejercer el derecho, deberán ser informados a los usuarios a través de los medios disponibles antes, durante y después de la contratación, especialmente la consulta de transacciones en las plataformas digitales de acceso público y en la medida de lo posible, junto a la publicación del procedimiento de reclamación.

Párrafo: Cualquier modificación sobre el procedimiento o los canales (habilitación de nuevos canales o cancelación de los existentes) deberá ser notificada en la forma y por los medios previstos en la regulación vigente.

14. Las entidades deberán contar con mecanismos de monitoreo que les permitan verificar el cumplimiento del procedimiento de cancelación de los productos y servicios financieros conforme a la regulación vigente y sus políticas; el adecuado funcionamiento de los canales habilitados, así como la provisión de un trato justo y cordial a los usuarios durante todo el proceso.
15. Las entidades dispondrán de un plazo de tres (3) 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.
16. 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.
17. 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 quince (15) días del mes de agosto del año dos mil veinticinco (2025).

Alejandro Fernández W.
SUPERINTENDENTE DE BANCOS