

**CIRCULAR SB:
Núm. 002/23**

- A las** : **Entidades de intermediación financiera (EIF) e intermediarios cambiarios.**
- Asunto** : **Modificar 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.**
- Visto** : El artículo 53 de la Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio de 2015.
- Visto** : El literal (e) del artículo 21 de la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002 (en lo adelante la “Ley Monetaria y Financiera”), que faculta al Superintendente de Bancos a emitir Instructivos, Circulares y Reglamentos Internos.
- Visto** : El literal (c) del Artículo 52 de la Ley Monetaria y Financiera que establece que las EIF deben remitir a la Superintendencia de Bancos la reclamación que reciben de sus clientes y que este ente supervisor organizará un servicio de Reclamaciones.
- Vista** : La Ley núm. 107-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, del 8 de agosto de 2013.
- Visto** : El Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, aprobado por la Junta Monetaria mediante la Primera Resolución del 5 de febrero de 2015 y su modificación.
- Visto** : El Instructivo para Estandarización de Reclamaciones Realizadas por Usuarios de los Servicios Financieros, emitido por la Superintendencia de Bancos, mediante la Circular SB: No. 009/10 del 27 de julio de 2010.

- Vista** : La Circular SB: núm. 004/21, sobre “Mecanismos alternos para recepción de reclamaciones de los usuarios”, emitida por la Superintendencia de Bancos el 1ro. de marzo de 2021.
- Vista** : La Circular SB: núm. 015/21, sobre “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, emitida por la Superintendencia de Bancos el 12 de octubre de 2021.
- Considerando** : Que el artículo 53 de la Constitución de la República Dominicana establece que: “toda persona tiene derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, a una información objetiva, veraz y oportuna sobre el contenido y las características de los productos y servicios que use o consuma, bajo las previsiones y normas establecidas por la ley (...)”.
- Considerando** : Que la comercialización de los productos y servicios financieros y cambiarios debe efectuarse sobre la base de la transparencia de la información y dentro del marco del respeto de los derechos de los usuarios de los productos y servicios.
- Considerando** : Que el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros establece principios y criterios que procuran una eficaz protección de los usuarios, al considerar la salvaguarda de sus derechos como un elemento fundamental en la consolidación de los procesos de inclusión financiera y prestación en general de los productos y servicios.
- Considerando** : Que el literal (g) del artículo 9 del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, establece que las EIF y los intermediarios cambiarios están obligados a publicar en forma exacta, completa, detallada, oportuna y actualizada, al menos, las informaciones que orienten al usuario sobre sus derechos y procedimientos para presentar reclamaciones.
- Considerando** : Que el artículo 27 del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros indica que las entidades deberán disponer internamente de una instancia de atención al usuario para las consultas, quejas y reclamaciones que se interpongan, que incluya una relación clara y precisa de las funciones o responsabilidades que se le atribuye; políticas, procedimientos y controles internos que deberán seguirse en la EIF y en los intermediarios cambiarios para la atención de consultas, quejas y reclamaciones; y sistema de registro y control de reclamaciones y la manera en que deberán conservarse estos registros por un tiempo mínimo de dos (2) años, contado a partir de la fecha de la decisión de la reclamación.

- Considerando** : Que un marco efectivo de solución de reclamaciones estructurado con enfoque en la perspectiva del usuario debe operar en estricto apego a las disposiciones normativas vigentes, considerando, entre otros aspectos, la entrega al usuario de la constancia de interposición de la reclamación.
- Considerando** : Que el literal (b) del artículo 28 del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros establece que las EIF y los intermediarios cambiarios deben proveer al usuario de un comprobante numerado correspondiente a su reclamación, conforme a las especificaciones que se dispongan mediante instructivo de la Superintendencia de Bancos, con la finalidad de salvaguardar el derecho del usuario a disponer de evidencia sobre la interposición de su reclamo, así como permitirle dar continuidad al mismo ante la propia entidad y las instancias administrativas que correspondan, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 6 literal (g) y 30 del citado Reglamento, así como el Título IV, numeral 1 del Instructivo para Estandarización de Reclamaciones Realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros.
- Considerando** : Que en el Ordinal III, numeral 2 del Instructivo para Estandarización de Reclamaciones Realizadas por los Usuarios de los Servicios Financieros y la Circular SB núm. 015/21 que lo complementa y modifica, se establecieron los lineamientos que deben cumplir las EIF para estandarizar el formato de las reclamaciones que realizan los usuarios de los servicios financieros, y pone a disposición de las EIF, mediante el “Anexo I” del referido Instructivo el uso de la plantilla estandarizada o “Formulario de Reclamaciones” que deben utilizar para el registro de las reclamaciones.
- Considerando** : Que el referido “Anexo I - Formulario de Reclamaciones” contiene un campo para la tipificación de la reclamación conforme a la Tabla 70 del Manual de Requerimiento de Información de la Manual de Requerimientos de Información de la Administración Monetaria y Financiera (MRI) identificado como “Tipo de Reclamación”, indicando que este campo será “llenado por Prouuario (...)”.
- Considerando** : Que se requiere modificar el “Anexo I – Formulario de Reclamaciones” del referido Instructivo, con la finalidad de transparentar desde el inicio del proceso de reclamación ante las EIF, la información sobre la reclamación y de eficientizar desde el inicio el proceso de reclamación ante la Oficina de Protección al Usuario de la Superintendencia de Bancos.

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. Modificar el Anexo I – “Formulario de Reclamación” del Instructivo para Estandarización de Reclamaciones Realizadas por Usuarios de los Servicios Financieros, emitido por la Superintendencia de Bancos, mediante la Circular SB: No. 009/10 del 27 de julio de 2010, modificado por la Circular SB: núm. 015/21 el cual se adjunta a esta circular, para eliminar la nota “Para ser llenado por ProUsuario, conforme la Tabla70 anexa al Instructivo.”
2. Las entidades de intermediación financiera (EIF) deberán completar el campo “Tipo de Reclamación” al momento de llenar el “Formulario de Reclamaciones”, de acuerdo con la TABLA “T070 – TIPOS DE RECLAMACIONES” del Manual de Requerimientos de Información de la Administración Monetaria y Financiera (MRI).
3. Modificar el Anexo I – “Formulario de Reclamación” para agregar la información siguiente:
 - a. El campo identificado como “RRSS” para el registro del nombre de cuenta o perfil en las plataformas digitales de redes sociales utilizadas por el usuario como canal alternativo de contacto.
 - b. El Formulario será debidamente identificado con el logo o sello de la entidad de intermediación financiera o cambiaria.
4. Se elimina del Anexo I – “Formulario de Reclamación” el campo identificado como “DATOS DE LA ENTIDAD”.
5. Modificar la tabla “T069 - CANALES DE DISTRIBUCIÓN” para reincorporar los tipos de medios donde se originó el evento que resultó en una reclamación, a saber:

Código	Canal	Descripción
PA	PROCESO INTERNO AUTOMATIZADO	El evento que resultó en una reclamación se originó por un proceso automático interno de la entidad
PM	PROCESO INTERNO POR ERROR MANUAL	El evento que resultó en una reclamación se originó por un proceso manual interno de la entidad

6. Estos cambios deberán ser considerados en el reporte “PU01 – Reclamaciones de Usuarios” al corte del 31 de marzo del año en curso.

7. Las entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios 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.

8. La presente Circular deberá ser comunicada 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 seis (06) días del mes de marzo del año dos mil veintitrés (2023).

Alejandro Fernández W.
SUPERINTENDENTE

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



Documento firmado digitalmente por:

Omar Antonio Lantigua Ceballos (VB) (06/03/2023 AST), Yulianna Marie Ramon Martinez (VB) (06/03/2023 AST)

Natalia Sanchez Garcia (VB) (06/03/2023 AST), Elbin Francisco Cuevas (VB) (06/03/2023 AST)

Alejandro E. Fernández W (06/03/2023 AST)

<https://www.viafirma.com.do/inbox/app/sib/v/7d34ae33-558e-4cf4-b844-c6d1190ca7d1>

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: _____					
<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Firma y sello</p>					
<p style="text-align: center;">_____</p> <p style="text-align: center;">Firma del usuario</p>					

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:

- a. Copia del Formulario o Comprobante de la Reclamación interpuesta ante la entidad.
- b. Copia de la respuesta de la entidad financiera (si existe).
- c. Poder otorgado por el titular del producto o servicio (en caso de que este representado por un apoderado).
- d. Copia de la cédula.
- e. 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.

T069 – CANALES DE DISTRIBUCIÓN.

Código	Canal	Descripción
EB	BANCA POR INTERNET (INTERNET BANKING)	Página web de las EIF, para realizar transacciones a través de un ordenador o dispositivo con conexión a internet.
CA	CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATM)	Equipo electromecánico que permite a los usuarios haciendo uso de tarjetas bancarias, dispositivos móviles u otros mecanismos, retirar efectivo o acceder a otros servicios, como consultas de saldo de cuentas, transferencias de fondos, aceptación de depósitos, recepción de remesas, pago de préstamos, tarjetas y recarga de minutos o data, así como cualquier otro servicio que sea autorizado en el futuro.
IV	TRANSACCIONES VÍA TELEFÓNICA A TRAVÉS DE RESPUESTA DE VOZ INTERACTIVA (IVR)	Tecnología telefónica que permite una comunicación interactiva entre usuarios del servicio y una computadora.
VE	SUCURSAL O AGENCIA (VENTANILLA)	Canal presencial de puesto de servicio a clientes en sucursal o agencia de la EIF.
EP	ESTAFETA DE PAGO	Puntos en establecimientos comerciales que proveen servicios de recaudación de pagos.
TA	TRANSACCIONES ASISTIDAS POR UN OPERADOR (BANCA TELEFÓNICA)	Servicio a través de la asistencia directa de un operador vía telefónica.
PO	TERMINAL DE PUNTOS DE VENTA (POS)	Dispositivo o solución electrónica que permite realizar pagos en establecimientos afiliados a los titulares de instrumentos de pago electrónicos.
PE	PAGOS A TRAVÉS DE COMERCIO ELECTRÓNICO	Portales web para realizar compras de bienes y servicios, haciendo uso de instrumentos de pago electrónicos del usuario.
SP	SERVICIOS DE PAGOS MÓVILES (GESTIONADOS POR ENTIDADES NO BANCARIAS)	Operaciones de pago realizadas a través de dispositivos móviles; tales como transferencias de fondos, consumos en puntos de venta, recargas de minutos o data, pagos de facturas y retiros en cajeros automáticos, así como cualquier otro servicio que sea autorizado en el futuro, gestionados por entidades no bancarias.
SA	SUBAGENTE BANCARIO	Personas físicas o jurídicas, que ejercen actividades comerciales, contratadas para realizar servicios financieros.
SC	SUBAGENTE CAMBIARIO	Personas físicas o jurídicas contratadas para realizar operaciones cambiarias.
AM	APLICATIVO BANCA MÓVIL ENTIDAD	Programa o aplicación de software provisto por la entidad, que se descarga en dispositivos móviles inteligentes para realizar operaciones de banca electrónica.
PA	PROCESO INTERNO AUTOMATIZADO	El evento que resultó en una reclamación se originó por un proceso automático interno de la entidad.
PM	PROCESO INTERNO POR ERROR MANUAL	El evento que resultó en una reclamación se originó por un proceso manual interno de la entidad.