

## CIRCULAR SB: CSB-REG-202500015

- A las** : Entidades de intermediación financiera (EIF) y los usuarios de los productos y servicios financieros.
- Asunto** : Requerimientos mínimos que las entidades deben considerar en caso de interrupciones o fallas en los sistemas electrónicos.
- 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 otorga al Superintendente de Bancos la facultad para dictar Circulares, Instructivos y Reglamentos Internos.
- Visto** : El artículo 55 de la Ley Monetaria y Financiera que establece que las entidades de intermediación financiera deben contar con adecuados sistemas de control de riesgos, control interno y políticas administrativas.
- Vista** : La Ley núm. 249-17 del Mercado de Valores de la República Dominicana, del 27 de diciembre de 2017.
- Visto** : El Reglamento sobre Riesgo Operacional aprobado por la Junta Monetaria mediante la Quinta Resolución del 2 de abril de 2009.
- 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 Reglamento de Seguridad Cibernética y de la Información aprobado por la Junta Monetaria mediante la Segunda Resolución del 1 de noviembre de 2018.
- Visto** : El Reglamento de Sistemas de Pago aprobado por la Junta Monetaria mediante la Segunda Resolución del 29 de enero de 2021.
- Visto:** El Reglamento de Tarjeta de Crédito aprobado por la Junta Monetaria mediante la Primera Resolución de fecha 7 de febrero del 2013.
- Visto** : El Reglamento de aplicación de la Ley de Mercado de Valores aprobado por el Decreto No. 664-12 del 7 de diciembre de 2012.

- Vistos** : Los Principios de Basilea de resiliencia corporativa emitidos en abril de 2021.
- Considerando** : Que las entidades tienen la responsabilidad de gestionar los riesgos operacionales, debiendo definir estrategias que permitan su identificación, seguimiento y mitigación de manera oportuna, teniendo en cuenta los factores internos y externos.
- Considerando** : Que como participantes en los sistemas de pago, bajo cualquiera de las figuras contempladas en el Reglamento de Sistemas de Pago, las entidades de intermediación financiera tienen la obligación de asegurar la disponibilidad operativa de sus servicios, así como responder por las fallas operacionales, debiendo establecer mecanismos de protección y de solución de reclamaciones originadas por las interrupciones en el sistema.
- Considerando** : Que la ocurrencia de interrupción en las operaciones, el funcionamiento y la seguridad de los sistemas de las EIF pueden afectar los servicios y canales, como la banca en línea, las operaciones de depósito y retiro en cajeros, transferencias de fondos, pagos de operaciones de crédito, así como los canales de atención a los usuarios, entre otras, repercutiendo negativamente en la experiencia de estos últimos.
- Considerando** : Que, se entiende por interrupción o fallas de los sistemas, los eventos en los sistemas tecnológicos que afecten la disponibilidad de los canales de servicios como banca por internet, banca móvil, cajeros automáticos, así como los derivados de ataques cibernéticos que afecten la disponibilidad de los servicios.
- Considerando** : Que, con el propósito de salvaguardar los derechos de los usuarios de los productos y servicios financieros ante la ocurrencia de cualquier interrupción en los sistemas de las entidades que les afecte, se impone la necesidad de crear un marco de actuación que establezca los lineamientos a seguir con el fin restituir perjuicios causados en este sentido.
- 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.

#### **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 deben contar con un protocolo de comunicación hacia los usuarios, como parte del plan de comunicación de incidencias a partes interesadas. Este protocolo deberá activarse cuando incurran interrupciones en sistemas tecnológicos relacionados a productos y servicios contratados por los usuarios y que afecten la disponibilidad de los servicios. Este protocolo también debe incluir las interrupciones programadas por las entidades como parte del mantenimiento de sus sistemas que, de alguna manera, afecten la disponibilidad de los servicios contratados.

**Párrafo I:** En el protocolo de comunicación hacia los usuarios se deben clasificar las fallas o incidencias de acuerdo a su criticidad y tiempo de duración que serán informadas, debiendo las entidades informar las interrupciones de los servicios a los usuarios cuando estas superen el plazo estimado de dos (2) horas, así como cuando transcurrido este plazo, no se haya restablecido la disponibilidad del servicio.

**Párrafo II:** Se exceptúan del requerimiento de comunicación a los usuarios aquellas interrupciones que no son críticas; ya sea porque el canal o servicio afectado, por la hora de ocurrencia o por el tipo de canal o servicio, no tendrá incidencia significativa y que en el corto plazo se reestablecerá el servicio.

2. Dentro del protocolo de comunicación las entidades deberán considerar el comunicar a los usuarios y al público en general, por los medios que consideren pertinentes, con un tiempo de antelación no menor a veinticuatro (24) horas, cuando los productos, servicios o canales de la entidad no estarán disponibles por razones de mantenimiento de los sistemas tecnológicos e infraestructura, debiendo informar lo siguiente:
  - a) Los servicios o canales que se verán afectados;
  - b) El tiempo que permanecerán interrumpidos los servicios y canales, así como la fecha en que serán restablecidos;
  - c) Los canales alternos que pueden ser utilizados; y
  - d) Los medios de contacto para la asistencia por parte de la entidad.

**Párrafo I:** Cuando la interrupción de los servicios y canales exceda la fecha prevista, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la fecha límite de la interrupción, se notificará a los usuarios y al público en general sobre el estado de solución del evento y la nueva fecha de la habilitación. Igualmente, deberán notificar el restablecimiento del servicio o canal una vez éste se produzca.

**Párrafo II:** Se exceptúa del requerimiento de comunicación aquellas interrupciones de no disponibilidad de corta duración, en los casos de mantenimiento por actualizaciones rápidas de los sistemas, que son requeridas por errores del software, vulnerabilidades de seguridad, actualizaciones por fallas detectadas, entre otros.

**Párrafo II:** Cuando las interrupciones de no disponibilidad del servicio de corta duración indicadas en el párrafo anterior superen las dos (2) horas, el plazo de comunicación a los usuarios podrá ser menor a veinticuatro (24) horas.

3. Cuando la interrupción del servicio o canal sea por eventos internos o externos no programados por la entidad e imposibilite de manera total o significativa el uso del servicio o canal, esta deberá informar a los usuarios de forma inmediata (dentro del plazo de una hora desde la identificación del incidente) por los medios que considere pertinente y siguiendo los criterios establecidos en el protocolo aprobado para los fines en su plan de contingencia y continuidad de negocios o plan de comunicación de incidencias a partes interesadas, siempre que cumpla los criterios establecidos en el numeral 1 de la presente Circular, así como informar los canales habilitados para realizar las operaciones y los medios de contacto para la asistencia por parte de la entidad.

**Párrafo:** Cuando la interrupción en el servicio no sea atribuible a un servicio de la entidad, deberá considerar el tipo de interrupción y el ente que lo oferta, para determinar la información a comunicar a sus usuarios.

4. Cuando la interrupción del servicio sea consecuencia de un ataque cibernético, las entidades afectadas deberán notificar al Centro de Respuesta a Incidentes de Ciberseguridad del Sistema de Pagos (SPRICS), órgano responsable de la prevención, coordinación y gestión de incidentes que afectan al sector financiero de la República Dominicana, conforme establece el Reglamento de Seguridad Cibernética y de la Información aprobado por la Junta Monetaria.

**Párrafo I.** Las entidades para mitigar el impacto operativo y financiero de las fallas y restaurar los servicios afectados tan rápido como resulte posible, deberán contar con planes de contingencia y continuidad de negocios reglamentariamente requeridos en la normativa vigente.

**Párrafo II.** Las entidades deberán informar a los usuarios en los casos en que el servicio, producto o canal no esté disponible, debiendo mantener la confidencialidad de la información reportada al SPRICS, siguiendo los lineamientos establecidos en la normativa vigente.

5. Las entidades informarán de forma inmediata a la Superintendencia de Bancos a través del Punto Central de Contacto (PCC) sobre los eventos, incidentes o fallas en el funcionamiento y la seguridad de sus sistemas, cuyo impacto provoque la interrupción de las operaciones, servicios y canales de provisión de servicios. Así como, en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas deberán informar las medidas o acciones viables destinadas a la detección, respuesta y recuperación del incidente, incluyendo detalles sobre los servicios que están afectados y el tiempo estimado de resolución del problema, proporcionando actualizaciones regulares hasta que el problema sea solucionado.

**Párrafo I.** Cuando la entidad programe el mantenimiento de los sistemas que origine indisponibilidad de los canales utilizados por los usuarios, deberá informarlo a este ente supervisor en un plazo no menor de cinco (5) días antes de la fecha programada del mantenimiento.

**Párrafo II:** Se exceptúa de la notificación, los mantenimientos por actualizaciones rápidas de los sistemas por errores del software, vulnerabilidades de seguridad, actualizaciones por fallas detectadas, etc., debiendo informar al PCC de manera inmediata aquellas actualizaciones que conlleven interrupción en la disponibilidad del servicio a los usuarios que superen las dos (2) horas.

6. Si la entidad afectada por la interrupción es participante del mercado de valores, deberá activar el protocolo de hechos relevantes establecido por la Superintendencia del Mercado de Valores.
7. Las entidades cuando no puedan demostrar que los canales habilitados para uso alternativo (oficinas, subagentes) se encontraban disponibles y en pleno funcionamiento durante la falla o interrupción de sus sistemas, deberán exonerar a los usuarios del cobro de costos por servicios no prestados, cobro de interés moratorio, comisión o cargo por no aplicarse la operación o retraso en la ejecución de la operación.
8. El reembolso o reverso a los usuarios de los costos o cargos aplicados en caso de operaciones o transacciones no ejecutadas o servicios no provistos, deberá realizarse de forma automática y sin que intervenga previa solicitud del usuario, debiendo dar atención prioritaria a la solución de las reclamaciones originadas por las operaciones cursadas.
9. Las entidades dentro de su marco de gestión de riesgos de interrupciones o fallas en los sistemas deberán contemplar mecanismos mediante los cuales se subsanarán de manera efectiva los inconvenientes ocasionados a los usuarios como consecuencia de la interrupción en la provisión del servicio.
10. Los usuarios, ante la ocurrencia de un evento, incidente o falla en los sistemas de las entidades, que provoquen la interrupción de las operaciones, servicios y canales contratados, tendrán los deberes y derechos siguientes:
  - 10.1. Cumplir con sus obligaciones de pago.** Las fallas en las operaciones o el funcionamiento de los sistemas no eximen a los usuarios de cumplir con las obligaciones de pago contraídas mediante contrato con las entidades, para lo cual utilizarán los canales dispuestos por estas últimas para realizar pagos de sus préstamos u otras obligaciones contraídas, evitando penalidades. Asimismo, deben informarse adecuadamente a través de los medios y canales de contacto puestos a disposición por las entidades.
  - 10.2. Derecho a restitución.** Cuando la entidad ante fallas del sistema no pueda demostrar que los demás canales habilitados para los usuarios se encontraban disponibles y en pleno funcionamiento, los usuarios que sean afectados deben ser restituidos mediante la devolución de cargos, comisiones, intereses moratorios u otro costo contractualmente pactado, generado o aplicado como consecuencia de dicha falla.

**10.3. Cargo por reposición de tarjeta de débito en caso de retención en cajero automático.** En los casos que una Tarjeta Débito (TD) quede retenida en un cajero automático, se procederá conforme aplique en cada uno de los siguientes escenarios:

- a) Si la TD queda retenida en un cajero de la entidad emisora debido a una falla atribuible al cajero, no debe aplicarse ningún cargo al usuario.
- b) Si la TD queda retenida en un cajero perteneciente a la RED de la entidad emisora por una falla atribuible al cajero, tampoco debe aplicarse cargo al usuario.
- c) Si la TD queda retenida en un cajero que no pertenece a la RED de la entidad emisora, el cargo por reposición podrá ser aplicado al usuario. En este caso el cargo corresponderá únicamente al costo de reposición de la tarjeta.

**10.4. Derecho a ser informados.** Los usuarios tienen derecho a recibir información clara y oportuna de las operaciones, servicios y canales afectados y las medidas correctivas adoptadas, así como proveer un tiempo estimado de resolución del problema.

11. 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 en esta.

12. 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.

13. La presente circular deberá ser notificada a las partes interesadas y publicada en la página web de esta institución, 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 quince (15) días del mes de agosto del año dos mil veinticinco (2025).

**Alejandro Fernández W.**  
SUPERINTENDENTE