

**CIRCULAR SB:
Núm. 004/22**

- A** : **Todos los usuarios y a las entidades de intermediación financiera (EIF).**
- Asunto** : **Establecimiento de 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 Constitución de la República Dominicana, proclamada el 13 de junio de 2015.
- Vista** : La Ley núm. 153-98 del 27 de mayo de 1998, General de Telecomunicaciones.
- 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 "Ley Monetaria y Financiera") que faculta al Superintendente de Bancos a emitir Instructivos, Reglamentos Internos y Circulares.
- Vista** : La Ley núm. 107-13 del 6 de agosto de 2013 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
- 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.
- Vista** : La Ley núm. 310-14 del 11 de agosto de 2014 que regula el envío de correos electrónicos comerciales no solicitados o spam.
- 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.
- Vista** : La Resolución núm. 010-16 del 14 de septiembre de 2016 mediante la cual el Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) aprueba la Norma que regula el uso de los servicios públicos de

telecomunicaciones para fines de cobro de deuda, modificada por la Resolución núm. 019-16, del 7 de diciembre de 2016.

Considerando : Que la República Dominicana forma parte del llamado bloque de constitucionalidad, el cual está integrado por las disposiciones constitucionales, la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, los tratados internacionales firmados y ratificados por el Estado dominicano en materia de derechos humanos, entre otras normas y decisiones, todos los cuales reconocen el derecho que tienen las personas a la intimidad y a la privacidad.

Considerando : Que, de conformidad con el artículo 8 de la Constitución Dominicana, es función esencial del Estado, la protección efectiva de los derechos de las personas.

Considerando : Que en ese orden, la Constitución Dominicana, proclamada en fecha 13 de junio de 2015, consagra en su artículo 44 el derecho fundamental a la intimidad y el honor personal, estableciendo que:

“Toda persona tiene derecho a la intimidad. Se garantiza el respeto y la no injerencia en la vida privada, familiar, el domicilio y la correspondencia del individuo. (...) Por tanto: (...) 2) Toda persona tiene el derecho a acceder a la información y a los datos que sobre ella o sus bienes reposen en los registros oficiales o privados, así como conocer el destino y el uso que se haga de los mismos, con las limitaciones fijadas por la ley.

El tratamiento de los datos e informaciones personales o sus bienes deberá hacerse respetando los principios de calidad, licitud, lealtad, seguridad y finalidad. Podrá solicitar ante la autoridad judicial competente la actualización, oposición al tratamiento, rectificación o destrucción de aquellas informaciones que afecten ilegítimamente sus derechos (...).”

Considerando : Que el derecho a la intimidad es uno de naturaleza compleja que abarca aristas, las cuales permiten un abanico de protección íntegro en favor de las personas que garantiza la protección de su privacidad.

Considerando : Que las disposiciones del artículo 44 de la Constitución Dominicana, *ut supra*, han servido al legislador para traducir sus cánones hacia la legislación adjetiva.

Considerando : Que el país cuenta con una normativa robusta que establece de manera clara derechos de los usuarios en materia protección de la intimidad y la privacidad.

Considerando : Que en ese sentido la Ley 310-14, que regula el envío de correos electrónicos comerciales no solicitados, dispone en sus consideraciones

que “el correo electrónico no deseado erosiona la confianza de los usuarios en los métodos electrónicos tecnológicos quienes interpretan la recepción de este tipo de mensaje como una amenaza a la privacidad personal”.

Considerando : Que por este motivo el numeral 5) del artículo 13 de la Ley 310-14, que regula el envío de correos electrónicos comerciales no solicitados, considera como delito informático el ofrecer la venta de base de datos con direcciones de correos electrónicos, sin el consentimiento de sus titulares.

Considerando : Que de manera particular el artículo 7 de la Ley 310-14 prohíbe las comunicaciones comerciales no solicitadas (*spam*) o sin el consentimiento del destinatario, salvo que el destinatario mantenga una relación comercial con el iniciador. Esta excepción ha sido establecida por el legislador siempre y cuando el destinatario no haya manifestado su deseo de no continuar recibiendo mensajes, en cuyo caso deberán emplearse los mecanismos correspondientes para que éste se abstenga de recibirlos. Con esto se reconoce el derecho que tienen los usuarios de retirar el consentimiento que han otorgado para la recepción de comunicaciones comerciales en aras de salvaguardar su derecho a la intimidad y a la privacidad.

Considerando : Que por otro lado, la Ley 172-13 tiene dentro de los objetivos principales contenidos en el artículo 1 garantizar que no se lesione el derecho a la intimidad de las personas.

Considerando : Que además dentro del objeto de la Ley 172-13 se incluyen la regulación de la constitución, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las Sociedades de Información Crediticia (SIC), así como la prestación de los servicios de referencias crediticias y el suministro de la información en el mercado, garantizando el respeto a la privacidad y los derechos de los titulares de esta.

Considerando : Que el artículo 6, numeral 25, de la referida Ley 172-13, define “archivo, registro, ficheros, base o banco de datos” como el conjunto organizado de datos personales que sean objeto de tratamiento o procesamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización o acceso. Incluye también el conjunto de informaciones que proporcionan directamente los aportantes de datos, así como otras informaciones de carácter y dominio público, ya sea por su procedencia o por su naturaleza.

Considerando : Que de acuerdo con al artículo 5, numeral 4 de la Ley 172-13, el tratamiento y cesión de datos personales debe realizarse con el consentimiento del usuario, exceptuándose de la necesidad de requerir este consentimiento expreso del usuario – conforme el artículo 27 de la

misma ley - aquel tratamiento o cesión de datos biográficos incluidos en listados mercadológicos y aquellos datos personales que las entidades de intermediación financiera reciban en relación a las operaciones que realicen por parte de las Sociedades de Información Crediticia (SIC), de sus clientes y de las entidades que desarrollan herramientas de puntajes de crédito para la evaluación del riesgo de los deudores del sistema financiero y comercial nacional, en observancia de los principios de dicha Ley.

Considerando : Que por ende la Ley 172-13, permite a las entidades de intermediación financiera mantener legítimamente archivos, registros, ficheros, bases o bancos de datos con las informaciones que reciben de las Sociedades de Información Crediticia (SIC), de sus propios clientes o de terceros con calidad para suministrarla. Asimismo, las entidades de intermediación financiera también se encuentran en capacidad de mantener listados mercadológicos que les permitan ofrecer sus productos y servicios a su público objetivo en condiciones de mercado, describiendo de manera objetiva, veraz y oportuna el contenido y las características de los productos y servicios a ofrecer en las condiciones que establece la ley.

Considerando : Que si bien la Ley 172-13 reconoce la capacidad de las entidades de intermediación financiera de mantener estos archivos, registros, ficheros, bases o bancos de datos y listados mercadológicos, no menos cierto es, que permanece en la esfera particular del usuario que ha sido incluido en dichos archivos, registros, ficheros, bases o bancos de datos y listados, decidir si desea o no ser contactado por la entidad de intermediación financiera para recibir tales ofertas de productos o servicios, conforme las disposiciones del artículo 71 de la ley citada.

Considerando : Que muchas veces los usuarios de las entidades de intermediación financiera expresan de manera anticipada su consentimiento para ser contactados para recibir este tipo de ofertas promocionales, sin embargo, nada deviene en óbice para que el usuario en algún momento retire dicho consentimiento o solicite de manera expresa a la entidad de intermediación financiera no volver a ser contactado a esos fines.

Considerando : Que el usuario debe ser colocado en capacidad de poder ejercer su derecho a retirar su consentimiento para fines de ser contactado para la oferta de productos y servicios de las entidades de intermediación financiera y esto debe ocurrir sin trabas burocráticas, como una opción connatural que se coloca en manos del usuario que ha sido contactado para fines de realizar la oferta promocional.

Considerando : Que las entidades de intermediación financiera son las llamadas a desarrollar las políticas internas que les permitan poner a disposición de los usuarios mecanismos flexibles, ágiles y efectivos para tramitar el retiro

del consentimiento del usuario para fines de ser contactado para la oferta de productos y servicios de las entidades de intermediación financiera.

Considerando : Que lo anterior no supone una limitación a los derechos que tienen las entidades de intermediación financiera de contactar a sus usuarios para otros fines, como es el caso de cobro de deudas, las cuales se encuentran reglamentadas por el artículo 6 de la Ley 153-98 General de Telecomunicaciones, que prohíbe el uso de las telecomunicaciones de forma contraria a lo que establecen las leyes y la Resolución núm. 010-16, dictada por el INDOTEL, que permite el uso de telecomunicaciones para fines de cobro de deudas a los usuarios.

Considerando : Que lo anterior tampoco supone una eliminación de la capacidad o posibilidad que tienen las entidades de intermediación financiera de promocionar o vender sus productos y servicios, sino que más bien se refiere a una adecuación de estas prácticas a las disposiciones constitucionales y legales que han sido más arriba descritas.

Considerando : Que de conformidad con el artículo 6, literales i) y k) del Reglamento de protección al usuario de los productos y servicios financieros, constituyen derechos del usuario de las entidades de intermediación financiera “Solicitar la modificación o finalización de un producto o servicio por cualquier medio fehaciente” y “Acceder a la información que sobre él generen las entidades de intermediación financiera, pudiendo solicitar la rectificación y eliminación de errores o información desfasada”.

Considerando : Que la Ley 172-13 contiene preceptos de obligada observancia y cumplimiento de parte de toda persona física o jurídica que realice manejo o tratamiento de datos personales, dentro de las cuales se encuentran las entidades de intermediación financiera.

Considerando : Que adicionalmente, el numeral 2) del artículo 3 de la Ley 107-13 establece el Principio de Servicio Objetivo a las Personas, indicando que el mismo “se proyecta a todas las actuaciones administrativas y de sus agentes y que se concreta en el respeto de los derechos fundamentales de las personas, proscribiendo toda actuación administrativa que dependa de parcialidades de cualquier tipo”.

Considerando : Que la Superintendencia de Bancos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley Monetaria y Financiera, tiene como funciones – con ocasión de la supervisión de las entidades de intermediación financiera – el exigir el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, así como imponer las correspondientes sanciones.

Considerando : Que el numeral 4) del literal c) del artículo 68 de la Ley Monetaria y Financiera establece que será considerada como Infracción Leve “Aquellas

infracciones de preceptos de obligada observancia que no constituyan infracciones graves o muy graves o infracciones cuantitativas de conformidad con lo dispuesto en los literales anteriores de este Artículo”.

Considerando : Que la Superintendencia de Bancos, a través de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario), y de sus redes sociales, recibe quejas de los usuarios sobre llamadas telefónicas y otros medios de contacto que utilizan las EIF de manera constante para promocionar sus productos financieros, sin que se les comunique a tales usuarios los mecanismos de los que disponen para requerir a las EIF abstenerse de ser contactados, lo que puede comprometer el derecho a la intimidad de los usuarios financieros.

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. Reiterar a las entidades de intermediación financiera que, en virtud de las disposiciones contenidas en la Constitución Dominicana y en la normativa vigente, en el ofrecimiento de productos o servicios bancarios, los usuarios del sistema financiero tienen derecho a:
 - (i) Recibir solo aquellas comunicaciones comerciales o llamadas solicitadas, pudiendo en consecuencia requerir a las EIF abstenerse de realizar contactos no autorizados.
 - (ii) Rechazar de forma expresa la recepción de las comunicaciones comerciales o llamadas no solicitadas.
 - (iii) Revocar en cualquier momento el consentimiento otorgado para la recepción de comunicaciones comerciales o llamadas no solicitadas.
 - (iv) Solicitar, en cualquier momento, bloquear sus datos e informaciones del banco de datos aptos para establecer perfiles determinados con fines promocionales, comerciales o publicitarios o que permitan establecer hábitos de consumo.
 - (v) Presentar reclamación por ante la EIF, en caso de incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Circular.
 - (vi) Presentar su reclamación o queja, según corresponda, por ante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario) por falta de atención a la solicitud de bloqueo a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por esta oficina.
 - (vii) Acceder a la vía judicial para procurar el resarcimiento de daños y perjuicios ante la recepción de comunicación comercial no solicitada.

Párrafo: Las EIF podrán contactar a aquellos usuarios con los cuales tengan una relación comercial para gestiones de cobro, actualización de datos, entre otras diligencias ordinarias relacionadas a la vinculación de los usuarios con su entidad, de conformidad con la normativa vigente.

2. Disponer que las EIF contarán con un plazo de noventa (90) días para implementar las políticas y procedimientos que permitirán a sus usuarios el correcto ejercicio de sus derechos frente al ofrecimiento de productos o servicios bancarios, los cuales deberán contener como mínimo:
 - (i) Los medios fehacientes de comprobación (grabación de llamadas o contratos) utilizados como mecanismo de verificación del consentimiento otorgado por el usuario para recibir ofertas promocionales de productos y servicios bancarios.
 - (ii) Los medios flexibles, ágiles y efectivos que serán empleados para tramitar alguna de las solicitudes derivadas de los derechos listados en el numeral primero de esta Circular. El cliente deberá disponer de medios diversos como son email, sitio web, telefónica, o presencial, entre otros, para canalizar su solicitud, debiendo como mínimo poder presentarse la solicitud del usuario a través del mismo medio mediante el cual se pudo haber recibido el consentimiento del usuario.
 - (iii) El periodo máximo de tramitación de las solicitudes derivadas de los derechos listados en el numeral primero de esta Circular, el cual no deberá exceder de cinco (5) días hábiles.
 - (iv) El protocolo de tramitación de cada tipo de solicitud derivada de los derechos listados en el numeral primero de esta Circular.
 - (v) La generación de constancia de comprobación o evidencia al usuario al momento de solicitar el bloqueo de sus datos, con indicación de la fecha en la que fue recibida la solicitud.

Párrafo: Conforme al párrafo del artículo 21 del Reglamento de Apertura y Funcionamiento de Entidades de Intermediación Financiera y Oficina de Representación, las implementaciones de las políticas y procedimientos mencionados anteriormente deberán ser notificadas previamente a la Superintendencia de Bancos.

3. Reiterar a las EIF que al tercerizar los servicios de ofrecimiento de productos o servicios bancarios, las mismas mantienen su obligación de cumplimiento de las disposiciones de la presente circular.
4. Las EIF deberán informar a los usuarios sobre los derechos listados en el numeral primero de esta Circular, debiendo colocarlos en el menú principal de opciones del portal de internet de cada entidad, en la sección “Protección al Usuario”, así como en las oficinas de atención al cliente.

5. Las EIF deberán remitir 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, el cual se pondrá a disposición de los usuarios a través de <ProUsuario.gob.do>.
6. La Superintendencia de Bancos verificará que los mecanismos de respuesta propuestos por las EIF para dar atención a los requerimientos provenientes de los usuarios para ejercer los derechos antes citados cumplen con las disposiciones normativas vigentes, a fin de que éstas puedan supervisar que los usuarios no enfrentan trabas en el ejercicio de sus prerrogativas y que estos se encuentran acorde con lo que dispone el literal i) del artículo 6 del Reglamento de Protección al Usuario.
7. Las entidades de intermediación financiera 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.
8. La presente Circular deberá ser comunicada a las partes interesadas en su domicilio social 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 siete (7) días de febrero del dos mil veintidós (2022).

Alejandro Fernández W.
SUPERINTENDENTE

AFW/ECB/EFCT/SDC/MG/LM/YMRM/OLC/IPS
DEPARTAMENTO DE REGULACIÓN