

CARTA CIRCULAR: CCI-REG-2026000001

A las : **Entidades de intermediación financiera (EIF).**

Asunto : **Reiterar las normativas vigentes que prohíben a las entidades condicionar el cumplimiento del pago de créditos en perjuicio de otras facilidades crediticias.**

A raíz de denuncias recibidas de los usuarios de las entidades de intermediación financiera y dentro del marco de las labores de supervisión, se han identificado prácticas de condicionar el pago de una obligación crediticia al cumplimiento previo o simultáneo de otras facilidades, lo cual puede generar consecuencias adversas para los usuarios financieros. Atendiendo a dichos hallazgos, 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, reitera lo siguiente:

1. Los usuarios tienen el derecho de realizar pagos en cuotas o totales de sus obligaciones conforme lo pactado contractualmente, sin que se les impongan restricciones, tales como la exigencia de pagos previos o simultáneos de otras facilidades crediticias, aun cuando estas pertenezcan al mismo titular o a un mismo grupo de riesgo.
2. Esta condicionante constituye una práctica abusiva que contraviene los principios fundamentales del sistema financiero como son el trato justo, equitativo y respetuoso a los usuarios, conforme el Reglamento de Protección al Usuario, en el artículo 24. “Prácticas Abusivas”, literal (o) que indica: *“o) Emplear medidas para la recuperación o cobro de deudas que perjudiquen a los Usuarios de servicios financieros y que vayan en contra de sus derechos”*.
3. Las entidades deben dar cumplimiento a las disposiciones del Instructivo de aplicación del Reglamento de Protección al Usuario, aprobado mediante la Circular SB: CSB-REG-202400007, respecto al numeral 3.7. sobre el Código de conducta y buenas prácticas de protección al usuario, que establecen la promoción de un trato justo, equitativo y respetuoso hacia los usuarios, aplicables a todos los niveles organizacionales, incluyendo el Consejo de Administración, la Alta Gerencia y el personal operativo.
4. Las entidades que incurran en esta práctica deben dejar de aplicarla inmediatamente, facilitando a los usuarios el pago de sus obligaciones, aun cuando presenten incumplimientos en otras facilidades crediticias contratadas con la misma entidad.
5. Las entidades deberán revisar y ajustar sus contratos de adhesión, si aplicase, procedimientos internos y sistemas operativos, a fin de prevenir que no se aplique esta práctica ni cualquier otra

que obstaculice el pago de obligaciones garantizando que los usuarios puedan realizar sus pagos sin restricciones. También deben asegurarse de que todo el personal comprenda y aplique esta normativa.

6. Las entidades que infrinjan el cumplimiento de las disposiciones citadas serán consideradas como pasibles de la aplicación de sanciones conforme la normativa vigente.
7. La presente carta 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 cuatro (4) días del mes de febrero del año dos mil veintiséis (2026).

Alejandro Fernández W.
SUPERINTENDENTE