

Informe Técnico: Iniciativa de Economía Conductual en la Protección de los Usuarios Financieros

Título: Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios Financieros

Technical Report: Behavioral Economics Initiative in Financial Consumer Protection

Title: Charter of Rights and Responsibilities of Financial Consumers

Manuel Eugenio Rodríguez Troncoso y Jaydi Cruz

Laboratorio de Economía Conductual de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana (SBLAB) / Behavioral Economics Laboratory of the Superintendency of Banks of the Dominican Republic (SB-LAB)

I. Introducción / *Introduction*

El Laboratorio de Economía Conductual de la Superintendencia de Bancos (SB-LAB), en su misión de analizar fallas en el mercado financiero desde la perspectiva de la economía conductual, identificó un desafío dentro del sistema financiero dominicano que afecta directamente el bienestar del consumidor: la asimetría de información. En términos simples, los usuarios del sistema financiero a menudo carecen del conocimiento necesario sobre sus derechos y obligaciones al interactuar con las entidades de intermediación financiera (EIFs). Esto limita su capacidad para tomar decisiones informadas y para hacer valer sus derechos cuando sea necesario.

The Behavioral Economics Laboratory of the Superintendency of Banks (SB-LAB), in its mission to analyze failures in the financial market through the lens of behavioral economics, identified a challenge within the Dominican financial system that directly undermines consumer well-being: information asymmetry. Simply put, users of the financial system often lack the necessary knowledge about their rights and obligations when interacting with financial intermediate entities (FIEs). This limits their ability to make informed decisions and to assert their rights when necessary.

II. Emisión de la Carta / *Charter Issuance*

La Superintendencia de Bancos, mediante la Circular SB No. 001/22, de fecha 3 de enero de 2022, emitió la Carta de Derechos y Deberes con el objetivo de abordar esta brecha de información. Este documento proporciona a los usuarios la información necesaria

para tomar decisiones informadas, así como diversas herramientas para fortalecer su capacidad de actuación en su relación con las instituciones financieras.

The Superintendency of Banks, through Circular SB No. 001/22, dated January 3, 2022, issued the Charter of Rights and Duties with the aim of addressing this information gap. This document provides users with the necessary information to make informed decisions, as well as various tools to strengthen their ability to act in their relationship with financial institutions.

III. Metodología de la Encuesta / *Survey Methodology*

Para evaluar el impacto de la iniciativa “Carta de Derechos y Deberes”, se realizó una encuesta CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing). Esta metodología implica la participación de los encuestados a través de un cuestionario en línea. La encuesta fue difundida a través de los canales de redes sociales de la Superintendencia de Bancos y ProUsuario, obteniendo un total de 323 respuestas.

To evaluate the impact of the “Charter of Rights and Duties” initiative, a CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) survey was conducted. This methodology involves engaging participants through an online questionnaire. The survey was disseminated via the social media channels of the Superintendency of Banks and ProUsuario, yielding a total of 323 responses.

IV. Resultados de la Encuesta / *Survey Results*

Los resultados revelaron que el 42.2% de los encuestados están familiarizados con la Carta, mientras que el 57.8% no lo está. Entre quienes indicaron conocer la Carta, las fuentes de información incluyeron afiches físicos en sucursales de las EIF (46.8%), canales digitales (31.7%), especialmente redes sociales de ProUsuario (47.9%), amistades y familiares (6.7%), documentación relacionada con productos o servicios financieros (5.3%) y experiencia profesional en el sector financiero (2.9%).

The results revealed that 42.2% of respondents were familiar with the Charter, while 57.8% were not. Among those who reported awareness of the Charter, the sources of information included physical posters at FIE branches (46.8%), digital channels (31.7%), particularly ProUsuario’s social media (47.9%), friends and family (6.7%), documentation related to financial products or services (5.3%), and professional experience in the financial sector (2.9%).

Otro aspecto examinado fue el nivel de atención que los usuarios prestan a la información recibida. Según la encuesta, el 45.3% indicó haber recibido información

sobre la Carta por parte de sus instituciones contratantes. Sin embargo, el 3.1% de los encuestados, a pesar de haber recibido dicha información, aún no conoce la Carta en detalle. Este hallazgo puede atribuirse a sesgos conductuales como el sesgo del presente o el sesgo de confirmación.

Another aspect examined to assess the initiative's impact was the level of attention users pay to the information they receive. According to the survey, 45.3% of respondents indicated that they had received information about the Charter from their contracting institutions. However, 3.1% of the surveyed population, despite having received such information, were still unfamiliar with the Charter in detail. This discrepancy may be attributed to behavioral biases such as present bias or confirmation bias.

La encuesta también indagó cuándo los usuarios recibieron la Carta. Más de la mitad (51.9%) indicó haber recibido la información al momento de contratar el producto o servicio, lo que representa un avance. Idealmente, los usuarios deberían conocer sus derechos y deberes antes de firmar acuerdos.

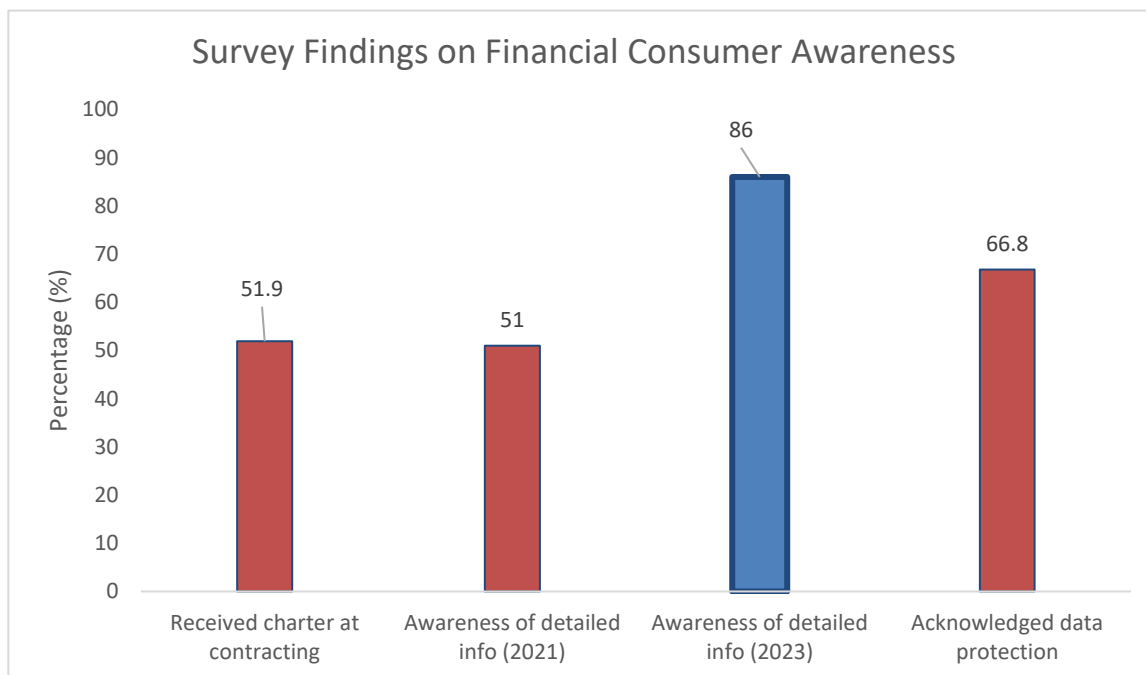
The survey also sought to determine when users received the Charter from their institutions. More than half (51.9%) reported receiving the information at the time of contracting the product or service, indicating progress. Ideally, financial service users should be aware of their rights and duties prior to entering into agreements.

También se evaluó el conocimiento de los usuarios sobre su derecho a recibir información detallada sobre productos o servicios financieros, conforme al Reglamento de Protección de los Usuarios. La proporción de usuarios que aseguran recibir esta información aumentó de **51% (2021)** a **86% (2023)**.

*The survey also assessed users' awareness of their right to receive detailed information regarding financial products or services, as established in current regulations. The percentage of users who ensure they receive detailed information increased from **51% (2021)** to **86% (2023)**.*

Un hallazgo adicional es que el 66.83% de los encuestados reconoció la obligación de proteger los datos personales, destacando la importancia de la confidencialidad de la información bancaria.

Another noteworthy finding is that 66.83% of respondents acknowledged the obligation to protect personal data, underscoring the importance of maintaining the confidentiality of banking information.



La encuesta también exploró los canales preferidos por los usuarios para mantenerse informados sobre el sector financiero. Las plataformas digitales fueron las más utilizadas, lo que ofrece información valiosa para futuras campañas de divulgación.

The survey also explored users' preferred channels for staying informed about the financial sector. Digital platforms emerged as the most frequently used, offering valuable insights for future outreach campaigns.

V. Conclusión e Implementación / *Summary and Implementation*

En resumen, estos hallazgos sugieren un gran potencial para promover la Carta de Derechos y Deberes a mayor escala y para identificar los momentos óptimos para compartir esta información de manera efectiva.

In summary, these findings suggest significant potential to promote the Charter of Rights and Duties on a broader scale and to identify optimal moments to share this information and effectively capture users' attention.

El contenido de esta Carta puede presentarse a los usuarios antes de contratar productos o servicios financieros, a través de sus canales de comunicación preferidos,

con el objetivo de fomentar una comprensión más profunda de sus derechos y responsabilidades.

The content of this Charter can be presented to users prior to contracting financial products or services, through their preferred communication channels, with the goal of fostering a deeper understanding of their rights and responsibilities in the financial sector.

Además, es esencial recordar a los usuarios que su conocimiento es clave para establecer una relación más justa y equitativa con las EIFs. En línea con los esfuerzos para mejorar la transparencia y garantizar el cumplimiento normativo, se presenta el arte oficial para ser utilizado en contratos estándar impresos. Este material visual está destinado a ser exhibido en oficinas centrales, sucursales y centros de atención al cliente.

Additionally, it is essential to remind financial service users that their knowledge is crucial for establishing a fairer and more equitable relationship with FIEs. In line with our ongoing efforts to enhance transparency and ensure regulatory compliance, we are pleased to present the official artwork to be used in printed standard-form contracts. This visual material is intended for display at head offices, branches, and customer service centers.

El objetivo de esta iniciativa es asegurar que todos los documentos contractuales y espacios físicos donde los usuarios interactúan con las instituciones financieras reflejen una identidad visual coherente e informativa, alineada con los principios de protección al usuario y claridad institucional.

The objective of this initiative is to ensure that all contractual documents and physical spaces where users interact with financial institutions reflect a consistent and informative visual identity, aligned with the principles of user protection and institutional clarity.

VI. Anexos / *Appendices*

A continuación, le presentamos algunos ejemplos de los *smart disclosures* que fueron utilizados en la iniciativa y desarrollados en el laboratorio.

Here we present some examples of the smart disclosures used in the initiative and developed by the Behavioral Economics Laboratory.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

ANEXO I

**ARTE PARA USO EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN IMPRESOS, EN LAS OFICINAS
PRINCIPALES, SUCURSALES Y CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

→ Es tu deber

-  ● **VERIFICAR**
que la entidad esté en el Registro de Entidades Autorizadas de la Superintendencia de Bancos.
-  ● **SUMINISTRAR DATOS**
e información veraces a tu entidad.
-  ● **SOLICITAR INFORMACIÓN DETALLADA**
sobre los productos y servicios que deseas adquirir.
-  ● **LEER BIEN**
el contenido de los contratos y documentos antes de firmarlos. *No firmes sin leer.*
-  ● **UTILIZAR**
los productos y servicios de acuerdo con lo establecido en tu contrato.
-  ● **CUMPLIR CON LOS PAGOS**
de tus créditos en la fecha acordada.
-  ● **PROTEGER**
la integridad de tus datos personales.

→ Es tu derecho

-  ● **OBTENER**
la información o documentación que necesites.
-  ● **ACCEDER**
a productos y servicios sin discriminación alguna.
-  ● **RECLAMAR**
a tu entidad financiera ante cualquier vulneración de tus derechos.
-  ● **ELEGIR**
el producto y la entidad que quieras, de forma libre y voluntaria.
-  ● **TENER PROTECCIÓN**
y exigir la aplicación de las leyes por parte de las entidades.
-  ● **EDUCARTE**
El banco es tu aliado y recibir orientación.

NUESTROS CANALES:

LLAMANDO
800.73.3535 • 778 101122



SERVIDOR ARCHIVO
8000 @sbdominican

PRO
USUARIO

SB SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

ANEXO II

ARTE PARA USO EN LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN IMPRESOS, EN LAS OFICINAS PRINCIPALES, SUCURSALES Y CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

→ Es tu deber

-  ● **VERIFICAR**
que la entidad esté en el Registro de Entidades
Autorizadas de la Superintendencia de Bancos.
-  ● **SUMINISTRAR DATOS**
e información verídica a tu entidad.
-  ● **SOLICITAR INFORMACIÓN
DETALLADA**
sobre los productos y servicios
que desees adquirir.
-  ● **LEER BIEN**
el contenido de los contratos y documentos antes
de firmarlos. **No firmes sin leer.**
-  ● **UTILIZAR**
los productos y servicios de acuerdo con lo
establecido en tu contrato.
-  ● **CUMPLIR CON LOS PAGOS**
de tus créditos en la fecha acordada.
-  ● **PROTEGER**
la integridad de tus datos personales.

→ Es tu derecho

-  ● **OBTENER**
la información o documentación
que necesites.
-  ● **ACCEDER**
a productos y servicios
sin discriminación alguna.
-  ● **RECLAMAR**
a tu entidad financiera
ante cualquier vulneración
de tus derechos.
-  ● **ELEGIR**
el producto y la entidad
que quieras, de forma libre
y voluntaria.
-  ● **TENER PROTECCIÓN**
y exigir la aplicación
de las leyes por parte
de las entidades.
-  ● **EDUCARTE**
financiamiento
y recibir orientación.

NUESTROS CANALES:
LLAMAMOS
809.731.3535 • 778



USUARIO

SB SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

ANEXO III

ARTE PARA USO EN CANALES DIGITALES



Es tu deber

- 
● VERIFICAR
que la entidad esté en el Registro de Entidades Autorizadas de la Superintendencia de Bancos.
- 
● SUMINISTRAR DATOS
e información verídica a la entidad.
- 
● SOLICITAR INFORMACIÓN DETALLADA
sobre los productos y servicios que desees adquirir.
- 
● LEER BIEN
el contenido de los contratos y documentos antes de firmarlos. *No firmes sin leer.*
- 
● UTILIZAR
los productos y servicios de acuerdo con lo establecido en tu contrato.
- 
● CUMPLIR CON LOS PAGOS
de tus créditos en la fecha acordada.
- 
● PROTEGER
la integridad de tus datos personales.



Es tu derecho

- 
● OBTENER
la información o documentación que necesites.
- 
● ACCEDER
a productos y servicios sin discriminación alguna.
- 
● RECLAMAR
a la entidad financiera ante cualquier vulneración de tus derechos.
- 
● ELEGIR
el producto y la entidad que mejor se ajuste a tus necesidades y voluntades.
- 
● TENER PROTECCIÓN
y exigir la aplicación de las leyes por parte de las entidades.
- 
● EDUCARTE
financiera y sobre tus derechos.

NUESTROS CANALES:
LLAMAR
809.731.3535 • 778

REDES SOCIALES:
@sb_usuario

PRO USUARIO

SB SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
CALLE DE LA JUSTICIA, SANTO DOMINGO

ANEXO IV

ARTE CON ENLACE CÓDIGO QR HACIA EL PORTAL WEB DE PROUSUARIO

