



aula ABA⁷



Martes y jueves
6:00 P.M. a 8:00 P.M.
17 AL 23 DE SEP.



Modalidad:
100% virtual



Inversión:
USD\$ 250

CURSO

PROTECCIÓN AL USUARIO

El curso tiene como objetivo principal capacitarte en las mejores prácticas y regulaciones para proteger a los usuarios de servicios financieros.

A lo largo de este curso, conocerás los derechos y responsabilidades de los usuarios, las obligaciones de las entidades financieras y las tendencias actuales en protección al usuario. Además, fortalecerás la cultura de servicio al cliente en el sector financiero, garantizando la seguridad y satisfacción de los usuarios.

El curso tiene un enfoque especial en la CIRCULAR de la Superintendencia de Bancos (SB) SB: CSB-REG-202400007, que contiene el Instructivo de aplicación del reglamento de protección al usuario de productos y servicios financieros.

Comprenderás el perfil del usuario moderno de servicios financieros, sus expectativas y el rol del personal de las entidades financieras frente a estas.

Reconocerás las principales disposiciones de la CIRCULAR SB: CSB-REG-202400007, que contiene el Instructivo de aplicación del reglamento de protección al usuario de productos y servicios financieros.



OBJETIVOS ESPECIFICOS

01

Conocerás tus derechos y responsabilidades como usuario de servicios financieros según la normativa internacional y de la República Dominicana.

02

Entenderás las obligaciones de las entidades financieras frente a ti como usuario en la República Dominicana.

03

Conocerás las nuevas tendencias en protección al usuario y el perfil del usuario moderno de servicios financieros.

04

Conocerás la CIRCULAR SB: CSB-REG-202400007 sobre el reglamento de protección al usuario de productos y servicios financieros.

MÓDULO I

Introducción a la protección al usuario de los servicios financieros.

- Definición y propósito de la protección al consumidor y al usuario, destacando su importancia para las entidades financieras.
- Principales leyes y regulaciones nacionales e internacionales en protección al usuario.
- Explicación del Reglamento de Protección al Usuario de la Junta Monetaria, incluyendo obligaciones de las entidades financieras y derechos de los usuarios.

MÓDULO II

Normativa de la Superintendencia de Bancos (SB) sobre el Usuario de los Servicios Financieros y PROUSUARIO

- CIRCULAR SB: CSB-REG-202400007: objetivo, alcance, disposiciones clave y aspectos esenciales para las entidades financieras en la República Dominicana.
- PROUSUARIO: rol, principales servicios y demostración de su página web.

MÓDULO III

Tendencias del Usuario de los Servicios Financieros Modernos

- Mejores prácticas y tendencias en protección al usuario financiero.
- Expectativas del nuevo usuario y nuevas tecnologías.
- Innovaciones tecnológicas y casos de éxito en protección al usuario.
- Impacto de la digitalización y la banca en línea.
- Estrategias para mejorar la protección al usuario.



Miriam Stern

Experta en derecho
financiero



Natalia Sánchez

Directora ProUsuario en la
Superintendencia de Bancos
de la República Dominicana



Daniela Collado

Directora del Departamento de
Registro y Autorizaciones en la
Superintendencia de Bancos de la
República Dominicana