



aula ABA<sup>7</sup>



**Martes y jueves**  
**6:00 P.M. a 8:00 P.M.**  
**28 de enero al 4 de**  
**febrero**



**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.