

Asociación Dominicana  
de Empresas FinTech

# **ADDENDUM A – CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS CRÉDITOS DIGITALES**

Mesa de Membresía & Ética  
Aprobado en Enero 2021

# Introducción

La **Asociación Dominicana de Empresas de Fintech – AdoFinTech** desarrolló desde la Mesa de Membresía & Ética un Código de Buenas Prácticas que sienta las bases para la autorregulación de sus miembros conforme a las mejores prácticas nacionales y regionales, fomentando en todo momento el cumplimiento de la normativa aplicable.

El **Código de Buenas Prácticas** contiene recomendaciones para nuestros miembros con relación a sus prácticas comerciales y operativas, en aspectos tales como ciber-seguridad, prevención de lavado, canales digitales y sus relaciones con la asociación y los demás miembros.

Dando continuidad a dicho código, hemos desarrollado este anexo de forma particular para el segmento o vertical fintech de Créditos Digitales, en pro de identificar las mejores prácticas para un ejercicio responsable en el otorgamiento de créditos a través de canales digitales.

Las empresas fintechs que se adhieren a este anexo son empresas que buscan cuidar su reputación y respetar los intereses de sus usuarios.

Un código de conducta de la industria asegura que el mercado adopte normas autorreguladas que mejoren el trato justo al cliente, la confianza del consumidor y la prestación de servicios de calidad, especialmente para individuos y clientes de pequeñas empresas, un segmento objetivo para la inclusión financiera. Como mínimo, un código de conducta debe incluir reglas estandarizadas sobre transparencia, requisitos de divulgación, adhesión a prácticas no discriminatorias, prácticas éticas de recuperación de préstamos y sistemas apropiados de reclamos y reparación.



## Definiciones<sup>1</sup>

**Adherente:** Significa cualquier miembro de AdoFinTech que participe en el Otorgamiento Digital de Créditos y que se encuentre dentro de la lista de Adherentes publicada por AdoFinTech.

**Créditos digitales:** contratos de crédito cuyo origen y contratación se realizan entre un Cliente y una empresa Fintech a través de medios electrónicos en su totalidad, actuando esta última como Originador, utilizando formularios y herramientas creadas o puestas a disposición del Cliente por parte del correspondiente Originador.

**Originador:** Sociedad válidamente constituida en República Dominicana que se dedica a originar y otorgar Créditos Digitales.

## Contenido de los canales digitales

1. Proveer a través de los canales digitales utilizados para el contacto con clientes, **información clara, completa y transparente sobre los términos y condiciones** de los productos de créditos digitales que ofrece, incluyendo todos los pagos, comisiones, tasas de interés, plazos y gastos que deberán ser asumidos por quienes acepten esta forma de financiación, así como el proceso de recuperación, el intercambio de datos del consumidor, multas u otras informaciones. La divulgación de esta información debe estar en un lenguaje simple y comprensible que sea fácilmente entendido por un consumidor típico.

<sup>1</sup> Para más definiciones consultar Código de Prácticas para empresas Fintech.

2. Las tasas de interés deben publicarse de forma **anualizada** para que se interprete correctamente y pueda ser comparable a las tasas de otros productos financieros que manejen los usuarios. Cuando no sea posible por el modelo de negocio establecer una tasa de interés anualizada, deberán publicarse y transparentarse anticipadamente las comisiones o costos en su totalidad.

3. **Publicar y comunicar de forma oportuna**, a través de su página web, correo electrónico y/o cualesquiera que sean los canales digitales disponibles, sus **contratos de adhesión y demás documentos** legales vigentes de los que deriven sus obligaciones y derechos a los usuarios potenciales y clientes de los créditos, a fin de que conozcan en detalle y manifiesten el conocimiento de las obligaciones que están asumiendo al firmar los pagarés.

4. **Cumplir con la Ley 358-05** de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuarios y su normativa complementaria.

5. Se sugiere contar con **simuladores del crédito digital** que contemplen todos los costos directos o servicios adicionales de manera clara.

6. La publicidad debe aclarar que el Originador **no es un intermediario financiero y no capta dinero del público**, razón por la cual no es una entidad vigilada por la Superintendencia de Bancos.

7. Contar con **políticas de uso y privacidad de las informaciones de los usuarios** en las páginas web y/o plataforma digital utilizada de los proveedores de créditos digitales, para asegurar que la información de los deudores sea respetada y tratada de la manera previamente establecida. Las reglas y principios de privacidad de datos deben, como mínimo, incluir acceso restringido a los datos del



consumidor, consentimiento para usar, procesar los datos o para compartir los datos con entidades de terceros, uso y procesamiento justo y transparente de los datos, y garantizar la confidencialidad de los datos del usuario.

8. Colocar en la web y/o plataforma digital utilizada la **información de la empresa** que está realizando los préstamos (razón social y dirección de quien presta). En la página web y/o plataforma digital utilizada debería identificarse quiénes son los representantes legales de la empresa que presta, al igual que la dirección permanente o física desde donde opera.

## Análisis y otorgamiento de Créditos Digitales

1. Los proveedores de crédito digital deben comprometerse a registrar las facilidades que otorguen en al menos una de las entidades de **información crediticia** que operan en el país, y también mantener esos saldos adeudados y su comportamiento actualizados, permitiendo conocer el comportamiento de pago de los usuarios, siempre y cuando se cuente con autorización del titular de la información y se realice la notificación previa de acuerdo con las disposiciones legales aplicables. De esta forma, se logrará transparentar la real situación de endeudamiento de las personas, evitando niveles de sobreendeudamiento, al igual que se les reconocerá el esfuerzo de mantener sus compromisos al día, en cuyo caso lograrán mejorar su puntaje de crédito para todos los acreedores.

2. Solicitar documentos e información que permitan la implementación de políticas de identificación

y conocimiento de los clientes que solicitan Créditos (**KYC**), cumpliendo como mínimo y en todo momento con lo dispuesto en la normativa aplicable.

3. Verificar de manera objetiva la identidad de los clientes mediante cualquier sistema o proceso que **valide que la identidad del solicitante** coincide con la persona que se beneficiará del Crédito.

4. Evaluar el **riesgo de fraude de cada solicitud** de Crédito con medios objetivos y veraces, incluyendo análisis propios y/o análisis de terceros especializados en la materia. Esto deberá repetirse en cada solicitud que se considere riesgosa.

5. Colaborar, en la medida y con los medios permitidos por la normativa aplicable, con los demás Adherentes en la **prevención de robo de identidad y fraude**. Denunciar formalmente ante las autoridades competentes todos los fraudes materializados.

6. **Evaluar la capacidad de pago de cada cliente con la finalidad de minimizar los riesgos** del capital y otorgar Créditos que correspondan a dichas capacidades, evitando el sobreendeudamiento. Esto deberá repetirse en cada solicitud que se considere riesgosa. Cuando no sea posible evaluar la capacidad de pago del cliente porque no se cuente con información fiable o suficiente, esto deberá indicarse en su expediente.

7. Si se considera riesgosa, **analizar cada solicitud de prórroga o solicitud adicional de un mismo acreditante** con la misma profundidad que la solicitud inicial en relación con prevención de robo de identidad, prevención de fraudes, análisis de riesgos, etc.



8. **Conservar la información de cada cliente** en forma física o digital conforme a la normativa aplicable.

9. Velar siempre por el principio de la libre voluntad en la contratación de Créditos. **Nunca ejercer presión alguna para la contratación de ningún servicio** o el incremento de obligaciones por parte de sus clientes.

## RESPECTO DE LOS CRÉDITOS DIGITALES OTORGADOS

1. Poner a disposición de los usuarios los **medios y herramientas que les permitan realizar los pagos** por montos adeudados de la manera más conveniente posible y abstenerse de obstaculizar el cumplimiento de obligaciones por parte de los usuarios.

2. **Recordar al cliente** mediante correos, mensajes o llamadas sobre el acercamiento de las fechas límites de pago o vencimientos previo a que se generen intereses o comisiones de cualquier tipo.

3. Abstenerse de **cobrar cualquier comisión no permitida** por la normativa aplicable o no contenida en los contratos celebrados con el cliente.

4. Conducir sus actividades de cobranza y de manejo de cartera vencida con integridad y en respeto de los derechos de los usuarios.

5. Establecer políticas y procedimientos internos que garanticen el respeto al marco legal aplicable y a los derechos de los usuarios en relación con Créditos vencidos.

6. Responsabilizarse en todo momento por las actividades que los **despachos de cobranza**

realicen a petición suya, conforme a la normativa aplicable en la materia.

7. Abstenerse de cobrar por realizar el estudio de crédito de los usuarios.

## DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Contar con **canales de atención a clientes** efectivos, de fácil acceso y responsivos.

2. Responder todas las quejas y peticiones razonables de sus clientes dentro de un **plazo razonable**.

3. Informar a los clientes acerca de sus derechos de queja ante las autoridades respectivas.

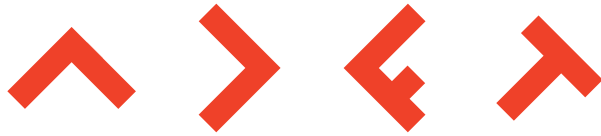
## RÉGIMEN DE CONSECUENCIAS

El no cumplimiento de los principios y normas establecidos en este adendum podrá conllevar a los asociados a sanciones, de acuerdo a lo establecido por los artículos 19 y 48 de los Estatutos Sociales de Adofintech y su normativa.

## ENTRADA EN VIGENCIA

El presente adendum entrará en vigencia luego de transcurridos noventa (90) días desde su publicación.





**Asociación Dominicana  
de Empresas FinTech**

**[www.adofintech.org](http://www.adofintech.org)  
[hola@adofintech.org](mailto:hola@adofintech.org)**

 **@Adofintech**

  **@Adofintech\_oficial**

 **@AsociacionFinTechsRD**