



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2020



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

—
AÑO 2020



TABLA DE CONTENIDOS

1. RESUMEN EJECUTIVO	3
2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	9
2.1 Misión, Visión, y Valores	9
2.2 Principales Funcionarios de la Institución	9
2.3 Breve reseña de la Base Legal	10
3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL AÑO	11
3.1 Desempeño del sector bancario (enero-octubre 2020)	11
4. METAS INSTITUCIONALES DE IMPACTO A LA CIUDADANÍA	13
4.1 Estrategia Nacional de Desarrollo	13
4.2 Plan Estratégico Institucional 2016-2020	13
4.3 Ejes Estratégicos	14
EJE I. Fortalecimiento de la Supervisión	14
EJE II. Protección de los derechos de los usuarios	26
EJE III. Fortalecimiento Institucional	30
EJE IV. Educación Financiera	44
5. INDICADORES DE GESTIÓN	45
5.1 Perspectiva Estratégica	45
5.2 Perspectiva Operativa	49
6. SISTEMA NACIONAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS (SNCCP)	53
7. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	57
8. ANEXOS	



I. RESUMEN EJECUTIVO

La Superintendencia de Bancos (SB), organismo supervisor del Sistema Financiero Nacional, en atención a dar cumplimiento a lo dispuesto por literal B del Artículo 20 de la Ley Monetaria y Financiera No. 183-02, tiene a bien presentar su memoria de rendición de cuentas correspondiente al año 2020. En esta, se exponen las principales actividades desarrolladas e implementadas por la institución, en consonancia con la Ley No. 183-02, el Plan Estratégico Institucional 2016-2020, la ley No. 01-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030), y demás metas y compromisos nacionales.

La Ley Monetaria y Financiera le otorga a la SB la responsabilidad de supervisar, con plena autonomía, a las Entidades de Intermediación Financieras (EIF) y requerir de estas el cumplimiento a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes. En este sentido, durante el período enero-noviembre de 2020, la Superintendencia de Bancos realizó cincuenta y un inspecciones a EIF. Las inspecciones de campo realizadas se enfocaron en los siguientes aspectos: calidad de los activos y pasivos, seguimiento a las medidas de flexibilización por COVID-19, evaluación de las operaciones de tesorería, gobierno corporativo, gestión de riesgos, adecuación patrimonial, evaluación de las utilidades, riesgo operacional, plataforma tecnológica, aspectos relacionados a la protección de los derechos de los usuarios de los productos y servicios financieros y seguimiento a planes de acción y de regularización.

Como resultado de los procesos de supervisión, se le requirieron Planes de Regularización a tres (3) bancos de servicios múltiples, un (1) banco de ahorro y crédito y una (1) corporación de crédito. De igual forma, se realizaron tres (3) Inspecciones Especiales, para verificar el cumplimiento de la Circular SIB: No. 023/20, sobre los lineamientos que deben observar las entidades que adoptaron medidas de flexibilización producto de pandemia generada por COVID-19 para los clientes.



Como resultado de los procesos de supervisión y de conformidad con los objetivos de negocios de las Entidades de Intermediación Financiera, se ha continuado con el fortalecimiento de la capitalización del Sistema Financiero. Este registró un índice de solvencia de 20.4% en octubre de 2020, con un sobrante de capital de RD\$129,873.55 millones, que refleja que la capacidad de resistencia del sistema se ha fortalecido a la par con la mejora de la supervisión bancaria.

En adición, durante el año 2020 se realizaron quince supervisiones transversales a los sujetos obligados, prestando especial atención a la prevención de los riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT).

Por otro lado, la SB, en seguimiento de la línea de acción 3.1.3.1 de la END 2030 que busca “fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero”, durante enero-noviembre del año 2020 emitió veintiocho Circulares e Instructivos, y trece Cartas Circulares. En estas, se establecieron medidas para fortalecer el intercambio de información con las EIF, monitorear mejor los riesgos de lavado de activos, agilizar los procesos de registros y autorizaciones, asegurar el correcto cumplimiento de las medidas de flexibilización adoptadas por las EIF debido a la situación de la pandemia, entre otras.

Entre los instructivos emitidos durante este año se destacan: 1) “**Instructivo** sobre Evaluación de Idoneidad de los Accionistas, Miembros del Consejo, Alta Gerencia, Personal Clave y General, de los Intermediarios **Cambiaríos**” y 2) Instructivo sobre Evaluación de Idoneidad de los Accionistas, Miembros del Consejo, Alta Gerencia, Personal Clave y General de las Personas Jurídicas de Objeto Exclusivo que Pertenezcan o Presten Servicios de Fideicomiso a una EIF o a su **Controladora**”. Con estos instrumentos, la institución cumple con las quince metas presidenciales que tenía la SB en el período gubernamental 2016-2020 y complementa su alineación a los estándares internacionales establecidos por el GAFILAT.



En su rol de promotor de la disciplina del mercado financiero, la Superintendencia de Bancos recibió por parte de sus diferentes departamentos técnicos un total de 142 solicitudes de inicio de procedimientos sancionadores. De estas, a 123 se le realizaron pliegos iniciales de cargos, 10 están en proceso, y 9 fueron desestimadas. En adición, se concluyeron 23 casos pendientes de 2019, mediante decisiones administrativas notificadas en el primer trimestre del año 2020. Adicionalmente, entre enero y noviembre de 2020, fueron recibidas y atendidas 1,219 solicitudes de información concernientes a Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, apoyando así a la prevención y resolución de este tipo de crímenes.

En lo que respecta a protección y servicio a los usuarios financieros se recibieron y atendieron un total de 26,685 usuarios entre enero-noviembre 2020 representando un aumento de un 8% versus el mismo período de 2019. En los meses analizados, se recibieron un total de 1,512 reclamaciones. De estas, un 65% habían sido despachadas a la fecha del 13 de noviembre. Esto ha permitido recuperar a favor de los usuarios, a la fecha, RD\$ 27.3 millones de pesos, monto que representa un incremento del 131%, con relación al período enero- noviembre del año 2019.

Durante el año 2020, la Superintendencia de Bancos continuó desarrollando iniciativas y proyectos orientados a ampliar y promover el acceso de la población a los servicios financieros. Durante enero-noviembre del año 2020, se autorizaron 405 Subagentes Bancarios. Con estas nuevas autorizaciones, suman 7,180 el total de establecimientos autorizados para realizar operaciones, a nombre y por cuenta de las Entidades de Intermediación Financiera, lo que ha generado un efecto positivo en los niveles de bancarización e inclusión financiera de la población dominicana, creando mayor acceso a los servicios financieros a localidades remotas, donde las posibilidades para disposición de estructuras financieras son limitadas; y contribuyendo además a evitar aglomeraciones en las sucursales y oficinas bancarias.



Adicionalmente, durante el período enero-noviembre del año 2020, la SB emitió once Circulares que impactan directamente al público. Entre estas, se destacan: 1) Circular SB: No.006/20, que dispone la eliminación de los costos, comisiones y cargos por retiros de efectivo en ventanilla, de las cuentas corrientes y cuentas de ahorro, en las entidades de intermediación financiera; 2) la Circular SB: No.013/20, que dispone la eliminación del cobro de tarifas, comisiones o cargos a las distintas modalidades de captación de recursos del público, por la inexistencia de movimiento en cuentas.

Resumen acciones ejecutadas durante el período agosto-noviembre de 2020

Durante el período del 17 de agosto al 30 de noviembre la SB desarrolló una apretada agenda de trabajo tanto para cumplir con sus compromisos institucionales, como para sentar las bases de lo que sería la nueva gestión. En ese sentido, las nuevas autoridades concentraron sus primeras acciones en identificar y atender los casos de entidades de intermediación financiera que requerían una observación especial producto de los riesgos derivados de la crisis del COVID-19. En adición, se revisaron unos cien (100) expedientes de procesos sancionadores que se habían paralizado por causa de la pandemia y se realizó una evaluación de las regulaciones que eran necesarias elaborar o publicar.

Como parte de este ejercicio, se realizó un compendio sobre las leyes y reglamentos aplicables al sistema financiero, con sus correspondientes modificaciones, con el objetivo de poner a disposición del público un documento que recoja estas normativas de forma integral para su uso y consulta. Asimismo, fueron emitidas 7 Circulares que tratan sobre los lineamientos que debían observar las EIF que adoptaron medidas de flexibilización para los clientes, durante el periodo de mitigación del riesgo de propagación de la pandemia provocada por la enfermedad COVID-19. Además, la SB emitió la Circular SB No.029/20, que trata sobre “Los requerimientos mínimos que deben observar las entidades de intermediación financiera para abrir cuentas básicas de **ahorros**”. Un nuevo tipo de cuenta de ahorro destinada a individuos que no disponen de productos de ahorro



o crédito en el sistema financiero, la cual fue formulada para propiciar inclusión financiera de segmentos poblacionales tradicionalmente excluidos.

Por otra parte, a partir de agosto de 2020 se instauró un intenso proceso de transformación y fortalecimiento de la oficina de PROUSUARIO, principalmente enfocado en aspectos como la diversificación de los canales de servicio y la capacidad de atención. En noviembre de 2020, se puso a disposición de los usuarios un portal web independiente para PROUSUARIO mediante el cual los usuarios tienen un mayor acceso a los servicios de orientación y de atención de reclamaciones y denuncias. Además, se adecuaron los canales actuales de servicio, estructurando un centro de contacto (*call center*) que permitió duplicar la capacidad de respuesta, entre otras mejoras. Fruto de este esfuerzo, la cantidad de reclamaciones recibidas y atendidas entre agosto –noviembre de 2020 versus el mismo período del año anterior creció un 24.6%. Este crecimiento se mantuvo durante todo el periodo, logrando un incremento de 82% entre agosto y noviembre de 2020. De forma similar la atención de quejas y denuncias por parte de PROUSUARIO aumentó un 52% en comparación a agosto- noviembre de 2020.

Adicionalmente, en agosto de 2020 se emitió la Circular SB: No.023/20, donde se establecen los lineamientos que deben observar las EIF que adoptaron medidas de flexibilización para los clientes. A partir de esta circular, entre los meses de agosto y noviembre de 2020, fueron implementadas varias campañas informativas/educativas en redes sociales orientadas a los usuarios financieros, para que los mismos entendieran mejor las medidas de flexibilización otorgadas por las EIF durante la pandemia generada por el COVID-19. Como parte de este proceso,

La Superintendencia de Bancos desde el año 2008 a la fecha, ha realizado pagos para desinteresar a ahorristas, según la Ley No.183-02, con productos en Instituciones Financieras que han cesado sus operaciones. En ese sentido, y con miras a continuar transmitiendo seguridad en el pago a los ahorristas de las distintas entidades que ya dejaron de operar, la SB emitió, durante el período agosto-noviembre de 2020, pagos por



valor de RD\$ 25.79 millones. Lo que representa un 38% de los pagos realizados en los últimos 12 años y un 132% por encima de los pagos realizados en los últimos 4 años, a favor de 211 ahorrantes. En el mes de diciembre de 2020 se estará realizando una campaña de validación para contactar a ahorristas para honrar compromisos por un monto ascendiente a RD\$ 78 millones, favoreciendo a un estimado de 1,389 personas.

Por otro lado, la SB también apoyó al Estado durante la crisis sanitaria y económica producto de la COVID-19. En ese sentido, la Superintendencia de Bancos donó en el mes de septiembre de 2020, RD\$4 mil millones de su patrimonio a la Cuenta Única del Tesoro para ser contemplados en el Presupuesto General del Estado. En adición, en los meses de octubre y noviembre, la institución puso a disposición 10 vehículos de motor a la Dirección de Bienes Nacionales, para que estos sean aprovechados por otras instituciones estatales. La SB, además, se enfocó en hacer más eficientes y ágiles sus servicios para los ciudadanos y las empresas. Así, en agosto de 2020, se inició la implementación de un proceso automatizado para la recepción y respuesta de las notificaciones y solicitudes de autorización y no objeción realizadas por las entidades registradas en la Superintendencia de Bancos. Desde el lanzamiento de esta modalidad se habían recibido y atendido, al 15 de noviembre de 2020, un total de 1,121 solicitudes. De forma similar, en noviembre de 2020, la Superintendencia de Bancos firmó, junto a las Superintendencias de Seguros, Mercados de Valores y Pensiones, de un acuerdo de cooperación interinstitucional para la simplificación de trámites y la coordinación de competencias en el ámbito de la verificación de documentación para la autorización de ofertas públicas de valores. Esta iniciativa hará posible que las entidades de intermediación financiera y demás entidades supervisadas puedan realizar una solicitud única de autorización de ofertas públicas de valores, a través de la SB, reduciendo así los trámites burocráticos y la duración de los procesos.



2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Misión, Visión, y Valores

Misión

Aportar al bienestar del país, vigilando la solvencia, liquidez y gestión de las entidades y la estabilidad del sistema financiero; así como protegiendo los derechos de los usuarios de los servicios financieros.

Visión

Ser una institución referente nacional e internacionalmente, reconocida por la calidad de su supervisión y el acompañamiento que brinda a los usuarios de los servicios financieros, respaldada por un personal altamente calificado y la excelencia en su gestión.

Valores

- Integridad.
- Eficiencia.
- Innovación.
- Compromiso.
- Respeto.

2.2 Principales Funcionarios de la Institución

Nombre del funcionario	Cargo
Alejandro Eduardo Fernández Whipple	Superintendente
Julio Enrique Caminero Sánchez	Intendente
Juan Francisco Mendoza	Gerente
Marielle Antonia Garrigó Pérez	Consejera Especial Despacho Superintendente
Socorro Minerva De la Cruz	Asesora General
Elbin Francisco Cuevas Trinidad	Sub-gerente Supervisión



Víctor Livio Enmanuel Cedeño Brea	Sub-gerente Regulación e Innovación
Yulianna Marie Ramón Martínez	Directora Oficina de Servicios y Protección al Usuario
Anniete Isaure Cohn-Lois Eusebio	Directora Oficina de Fortalecimiento Institucional
Luz Argentina Marte Santana	Directora Legal
Lery Laura Piña Adames	Sub-directora Departamento de Comunicaciones

2.3 Breve reseña de la Base Legal

Los primeros indicios de regulación bancaria en República Dominicana aparecen con el surgimiento del Banco Nacional de Santo Domingo, S. A. en el año 1869. En 1909, el Estado Dominicano promulga la primera Ley General de Bancos, donde se establecen regulaciones específicas para Bancos Hipotecarios, Emisores y Refaccionarios y surgen instituciones de crédito con las características de bancos comerciales, bajo la supervisión y control de la Secretaría de Estado de Hacienda y Comercio, denominada hoy Ministerio de Hacienda, la cual disponía de interventores nombrados por el Poder Ejecutivo en cada banco para ejercer su control.

El año 1947 se crean el Banco Central y la Superintendencia de Bancos (SB), esta última bajo la Ley No. 1530 del 9 de octubre del 1947, ley que crea los cimientos para la supervisión y regulación del sistema financiero dominicano. La Ley No. 1530 que dio origen a la Superintendencia de Bancos fue modificada y sustituida por la Ley No. 708, Ley General de Bancos, del 14 de abril del 1965, donde se pone a cargo de esta institución la aplicación y administración del régimen legal de los bancos, bajo la dependencia de la Secretaría de Estado de Finanzas, hoy Ministerio de Hacienda.

Con la promulgación de la Ley No. 183-02, Monetaria y Financiera, del 21 de noviembre de 2002, se le da a la Superintendencia de Bancos el marco jurídico de actuación que tiene en la actualidad, otorgándole la responsabilidad de supervisar, con plena autonomía, a las entidades de intermediación financiera, con el propósito de proteger los fondos de los



ahorrantes y los derechos de los usuarios de los servicios financieros. Asimismo, con la promulgación de esta Ley, el Superintendente de Bancos se incorpora como miembro ex officio de la Junta Monetaria.

3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN DEL AÑO

3.1 Desempeño del sector bancario (enero-octubre 2020)

El sector financiero de la República Dominicana se mantuvo mostrando indicadores de desempeño saludables durante los primeros 10 meses del año 2020. Esto a pesar de los efectos adversos de la pandemia COVID-19 en la economía nacional y global. Los datos actualizados a octubre de 2020 sugieren que el sector ha respondido positivamente a las medidas regulatorias anunciadas por las autoridades monetarias y financieras para mitigar el impacto de la caída en la actividad económica.

Entre octubre de 2019 y octubre de 2020, los Activos del Sistema mostraron un crecimiento de 21.2%, alcanzando RD\$2.29 billones, equivalente a 51.5% del Producto Interno Bruto (PIB). Durante el período de la pandemia COVID-19 (marzo 2020-octubre 2020) el crecimiento acumulado fue de 12.30%. De forma similar, la Cartera de Préstamos del Sistema tuvo una variación interanual, a octubre de 2020, de un 6.8%.

En consonancia con la situación económica del país y la región, la tasa de rentabilidad del sector financiero ha mantenido la tendencia hacia la baja registrando el Retorno sobre Activos (ROA) y el Retorno sobre el Capital (ROE) en el mes de octubre de 1.9% y 16.8%, respectivamente.

Es preciso señalar las entidades de intermediación financiera asumieron una posición conservadora desde el inicio de la pandemia. Esto se ha evidenciado a través de la capitalización de utilidades, aportes de capital fresco, aumento en los niveles de activos líquidos y la constitución de nuevas provisiones para la cobertura de cartera vencida.



La solvencia del sistema ha mejorado, pasando de un 16.8% en octubre de 2019 a un 20.4% en octubre de 2020. Las entidades han realizado aportes de capital por un monto de RD\$28,000 millones. Esto incluye RD\$20,000 millones por concepto de capitalización de utilidades y RD\$8,000 millones, por concepto de nuevos aportes de capital. Concomitantemente, las entidades han aumentado los niveles de provisiones en RD\$17,697 en los primeros diez meses del año, pasando de RD\$33,505 millones a RD\$51,202 millones. Un incremento de 52.8%.

La liquidez del sistema financiero se mantiene en niveles históricamente elevados. El sistema dispone de RD\$ 396 mil millones en fondos de alta disponibilidad. Esto se ha visto reflejado en las tasas de interés. La Tasa de Interés Promedio Ponderada (TIPP) pasiva de la banca múltiple se redujo de un 6% en octubre de 2019 a un 2% en octubre de 2020. En tanto que la TIPP activa cayó de un 12.3% a 10.2% durante el mismo período.

La morosidad interanual del sistema se ha incrementado de 1.7% a 2.1%. Sin embargo, desde la perspectiva histórica, estos niveles de morosidad aún se consideran bajos. Actualmente, por cada 100 pesos de créditos en mora, el sistema bancario cuenta 173 pesos en reservas, un aumento de 15% con relación a octubre 2019.

El 83% de los pasivos corresponde a los depósitos del público. Estos pasaron de RD\$1.50 billones a RD\$1.77 billones, para un crecimiento interanual superior al 18%. Es importante destacar que los depósitos de las familias y hogares representan el 58.1% del total, mientras que los de las empresas del sector real alcanzan el 26.3%. Ambos aumentaron su participación relativa en 0.4% y 2.0%, respectivamente. En el Anexo I se resumen los principales indicadores del sistema financiero a la fecha.



4. METAS INSTITUCIONALES DE IMPACTO A LA CIUDADANÍA

En esta sección se presentan los logros y acciones específicas ejecutadas por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana en el marco de los objetivos de gobierno planteados en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (Ley 1-12, promulgada en fecha 25 de enero de 2012), en lo adelante END 2030. Asimismo, se presentan los avances en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional 2016-2020 y del Plan Operativo Anual del 2020.

4.1 Estrategia Nacional de Desarrollo

En este año 2020, la Superintendencia de Bancos ejecutó acciones y proyectos con resultados que impactan significativamente el cumplimiento de los ejes estratégicos de la END 2030, principalmente en el objetivo específico 3.1.3 “**Consolidar** un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo **productivo**”. En este sentido, durante enero-noviembre del año 2020 se emitieron veintiocho (28) Circulares e Instructivos, y trece (13) Cartas Circulares. Sus impactos en los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo se detallan en el Anexo II.

4.2 Plan Estratégico Institucional 2016-2020

En el 2020, se cumplió el último año del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020. Este plan se elaboró en seguimiento de la Ley No. 498-06 de Planificación e Inversión Pública y tomando como referencia la END 2030 (Ley 1-12), el Plan Estratégico 2015-2019 del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y Otras Instituciones Financieras y el Plan Estratégico 2015-2018 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. El PEI 2016-2020 está compuesto por cuatro ejes estratégicos, diecisiete estrategias derivadas, y cincuenta y un resultados esperados.



Como instrumento de gestión, el PEI 2016-2020 está directamente vinculado con la Estrategia Nacional de Desarrollo. En esta sección se presenta un resumen de los logros y acciones de la Superintendencia de Bancos en el año 2020 en función de los ejes estratégicos planteados en el PEI 2016-2020.

4.3 Ejes Estratégicos

EJE I. Fortalecimiento de la Supervisión

La Superintendencia de Bancos, consciente de que una supervisión efectiva es la principal condición para ejercer a cabalidad las funciones que le han sido asignadas por la Ley No. 183-02, asumió como primer eje de su Plan Estratégico 2016-2020 el Fortalecimiento de la Supervisión. Este eje tiene como objetivo estratégico: consolidar el Modelo de Supervisión Basada en Riesgos (SBR). Para esto se definieron las siguientes estrategias:

1. Completar la Implementación de la Supervisión Basada en Riesgo.
2. Fortalecer el proceso de supervisión consolidada y transfronteriza.
3. Fortalecer los mecanismos de soporte a la supervisión.

Estrategia 1.1.- Completar la Implementación de la Supervisión Basada en Riesgo

Adecuación y emisión de normas

La Superintendencia de Bancos, en consonancia con la línea de acción 3.1.3.1 de la END 2030 que busca fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, y velando por el buen desenvolvimiento de las EIF y la continuidad de sus operaciones, en la crisis sanitaria y económica causada por el COVID-19, durante enero-noviembre del año 2020 emitió veintiocho (28) Circulares e Instructivos, y trece (13) Cartas Circulares. Entre estas, se destacan los siguientes:

- Circular SB: No.001/20, del 16 de marzo de 2020, donde se establecen las medidas a seguir por las entidades de intermediación financiera y cambiaria para mitigar el riesgo de expansión del coronavirus (COVID-19).



- Circular SB: No.003/20, del 20 de marzo de 2020, donde se modifica de manera transitoria el procedimiento de Notificación de los Actos Administrativos de la SB y recepción de solicitudes de autorización, no objeción, notificación y comunicaciones, para mitigar el riesgo de expansión del coronavirus (COVID-19).
- Circular SB: No.004/20, del 25 de marzo de 2020, donde se establece el tratamiento aplicable a las disposiciones transitorias establecidas mediante la Segunda Resolución de Junta Monetaria de fecha 17 de marzo del 2020 y otras medidas de flexibilización para mitigar el impacto económico del coronavirus (COVID-19).
- Circular SB: No.007/20, del 13 de abril de 2020, donde se modifica el Manual de Requerimientos de Información de la Superintendencia de Bancos Orientados a la Supervisión Basada en Riesgos, durante el período de mitigación del riesgo de propagación del coronavirus (COVID-19).
- Circular SB: No.008/20, del 21 de abril de 2020, donde se requiere a las entidades gestionar y monitorear los riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, relacionadas con la contingencia sanitaria generada por el coronavirus (COVID-19).

Esta circular, da respuesta al llamado realizado por el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), mediante su comunicado de fecha 8 de abril de 2020, en donde instó a sus países miembros a tomar medidas, a fin de abordar los desafíos asociados a la pandemia y garantizar que este tipo de fenómenos no sean aprovechados por los delincuentes y el crimen organizado para fortalecerse y convertirse en una mayor amenaza para los países.

En adición, proporciona lineamientos sobre las medidas que las entidades de intermediación financiera y cambiaria, y las fiduciarias deben adoptar para asegurar que sus sistemas de gestión de riesgos continúen funcionando de forma efectiva, eficiente y oportuna, ante la contingencia sanitaria. Esto incluye requerimientos relacionados al



establecimiento de planes de continuidad de negocios y de contingencia, monitoreo del perfil transaccional de los clientes, suficiencia del personal, seguridad de los sistemas tecnológicos que apoyan el funcionamiento de canales electrónicos y aseguramiento de la remisión oportuna de los Reporte de Operaciones Sospechosas y de los requerimientos de información, atendiendo a las disposiciones normativas. Esto así, para evitar potenciales reducciones en el volumen de los reportes enviados.

- Circular SB: No.009/20, del 23 de abril de 2020, donde se requiere que las entidades den cumplimiento a las medidas de flexibilización, que debido a la situación a la pandemia del coronavirus (COVID-19), fueron adoptadas por estas, en función de sus políticas internas.
- Circular SB: No.014/20, del 17 de junio de 2020, donde se establecen disposiciones sobre las provisiones flexibilizadas y publicación de los "Lineamientos para el llenado del Formulario "Provisiones/COVID", para ser consideradas en el Cálculo del Índice de Solvencia.
- Circular SB: No.015/20, del 8 de julio de 2020, la cual modifica el "Manual de Requerimientos de Información de la Superintendencia de Bancos Orientados a la Supervisión Basada en Riesgos", para establecer que las entidades fiduciarias que pertenezcan o presten servicios de fideicomiso a una entidad de intermediación financiera o a su controladora, remitan a este Organismo Supervisor, los informes referidos al 31 de diciembre de cada año, de los estados financieros auditados con el correspondiente informe de los auditores externos, la carta de gerencia preparada por sus auditores externos y el informe de gestión anual.
- Circular SB: No.016/20, del 8 de julio de 2020, donde se establece la remisión del "Informe Anual del Examen de los Auditores Externos sobre la Efectividad del Programa de Cumplimiento Basado en Riesgos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva".
- Circular SB: No.017/20, del 17 de julio de 2020, donde se extiende la entrada en vigencia, a partir del 1 de enero de 2022, de las normativas contables emitidas por



la Superintendencia de Bancos, cuya fecha de implementación estaba prevista, para el 1 de enero de 2021.

- Circular SB: No.020/20, del 29 de julio de 2020, donde se establece la implementación del proceso automatizado para la recepción y respuesta de las notificaciones y solicitudes de autorización y no objeción realizadas por las entidades registradas en la Superintendencia de Bancos.
- Circular SB: No.021/20, del 6 de agosto de 2020, donde se pone en vigencia el “**Instructivo sobre Evaluación de Idoneidad de los Accionistas, Miembros del Consejo, Alta Gerencia, Personal Clave y General de los Intermediarios Cambiarios.**”.
- Circular SB: No.022/20, del 6 de agosto de 2020, donde se pone en vigencia el “**Instructivo sobre Evaluación de Idoneidad de los Accionistas, Miembros del Consejo, Alta Gerencia, Personal Clave y General de las Personas Jurídicas de Objeto Exclusivo, que pertenezcan o presten servicios de Fideicomiso (Fiduciarias) a una EIF o a su Controladora.**”.
- Circular SB: No.023/20, del 27 de agosto de 2020, donde se establecen los lineamientos que deben observar las EIF que adoptaron medidas de flexibilización para los clientes, en función de sus políticas internas.
- Circular SB: No.024/20, del 1 de septiembre de 2020, para dejar sin efecto la dispensa de la remisión de los reportes establecidos en el “**Manual de Requerimientos de Información de la Superintendencia de Bancos Orientados a la Supervisión Basada en Riesgos**”, durante el periodo de mitigación del riesgo de propagación del coronavirus (COVID-19).
- Circular SB: No.025/20, del 4 de septiembre de 2020, para establecer un requerimiento de información adicional sobre los créditos flexibilizados por las medidas adoptadas por la Junta Monetaria y por las EIF en función de sus políticas internas.
- Circular SB: No.026/20, del 9 de octubre de 2020, donde se requiere un plan de gestión de la cartera de créditos de cada entidad a partir del impacto de la COVID-19, tomando en cuenta el perfil de riesgo de los distintos segmentos.



- CIRCULAR SB NO. 029/20. “Requerimientos mínimos que deben observar las entidades de intermediación financiera para abrir cuentas básicas de ahorros”.
- Carta Circular SB: No.001/20, del 7 de febrero de 2020, para la “Notificación de la cancelación del registro en la Superintendencia de Bancos, a veinte (20) firmas de auditores externos.”
- Carta Circular SB: No.004/20, del 28 de abril de 2020, para informar que las entidades podrán aceptar como bueno y válido, el documento con firma digital “Certificación de Inmuebles al Día para Personas Jurídicas”, emitido por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), para el proceso de registro y formalización de garantías hipotecarias e incorporación a los patrimonios fideicomitidos.
- Carta Circular SB: No.005/20, del 6 de mayo de 2020, para informar que estará disponible la Herramienta para Evaluación de Cumplimiento (HEC), del Reglamento de Seguridad Cibernética y de la Información y de su Instructivo de aplicación, en el Sub-portal de la Administración Monetaria y Financiera, habilitado para estos fines.
- Carta Circular SB: No.006/20, del 29 de mayo de 2020, para informar que las entidades deberán dar fiel cumplimiento al Protocolo General y sectorial para la Reinserción Laboral, emitido por las Autoridades Sanitarias Nacionales e Internacionales, coordinado por el Ministerio de la Presidencia de la República Dominicana.
- Carta Circular SB: No.007/20, del 29 de mayo de 2020, para informar que las entidades deberán dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el artículo 14 del Reglamento Cambiario y el artículo 19, del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.
- Carta Circular SB: No.009/20, del 23 de junio de 2020, para la “Notificación de la cancelación del registro de la Firma de Auditores Externos Lic. Augusto Martínez & Asociados, S.R.L., en la Superintendencia de Bancos”.



- Carta Circular SB: No.010/20, del 9 de julio de 2020, “Notificación de la cancelación del registro de la Firma de Auditores y Consultores Santana & Asociados, S.R.L., en la Superintendencia de Bancos”.

Acciones ejecutadas durante el período agosto-noviembre de 2020 en materia de adecuación y emisión de normas

Durante el período del 17 de agosto al 30 de noviembre, se realizó un compendio de normativa sobre las leyes y reglamentos aplicables al sistema financiero, con sus correspondientes modificaciones, con el objetivo de poner a disposición del público un documento que recoja estas normativas de forma integral para su uso y consulta.

En adición, fueron emitidas siete (7) Circulares que tratan sobre los lineamientos que deben observar las EIF que adoptaron medidas de flexibilización para los clientes, durante el periodo de mitigación del riesgo de propagación de la pandemia provocada por la enfermedad COVID-19. Asimismo, la SB emitió una (1) Circular, que trata sobre “Los requerimientos mínimos que deben observar las entidades de intermediación financiera para abrir cuentas básicas de ahorros”.

Supervisión y seguimiento a entidades reguladas

Supervisión para garantizar la estabilidad, solvencia y liquidez del sistema financiero

En el período enero-noviembre de 2020, los Departamentos de Supervisión I, II y III realizaron cincuenta y una (51) inspecciones extra-situ e in-situ. El detalle de estas inspecciones se describe en el Anexo III.

Las inspecciones de campo realizadas se enfocaron en los siguientes aspectos: calidad de los activos y pasivos, seguimiento a las medidas de flexibilización por Covid-19, evaluación de las operaciones de tesorería, gobierno corporativo, gestión de riesgos, adecuación patrimonial, evaluación de las utilidades, riesgo operacional, plataforma tecnológica,



aspectos relacionados a la protección de los derechos de los usuarios de los productos y servicios financieros y seguimiento a planes de acción y de regularización.

Como resultado de los procesos de supervisión, se le requirieron Planes de Regularización a tres (3) bancos de servicios múltiples, un (1) banco de ahorro y crédito y una (1) corporación de crédito, de acuerdo con las causales establecidas en el artículo 60 de la Ley No.183-02, con el propósito de solucionar la recurrencia de incumplimientos a los reglamentos e instructivos vigentes. En adición, se continuó con el proceso de salida voluntaria o administrativa de dos (2) entidades de intermediación financiera.

De igual forma, se realizaron tres (3) Inspecciones Especiales, para verificar el cumplimiento de la Circular SB: No. 023/20, sobre los lineamientos que deben observar las entidades que adoptaron medidas de flexibilización para los clientes.

Durante el período comprendido entre enero y noviembre de 2020, fueron actualizadas las Matrices de Riesgos, Resúmenes de Evaluación de Riesgos y Calificaciones de Riesgo Compuesto de todas las entidades de intermediación financiera bajo supervisión. Además, se dio seguimiento extra situ a las entidades, con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones normativas, índices, límites, relaciones técnicas y registro de provisiones.

En adición, se realizaron las evaluaciones pertinentes para dar respuesta a las solicitudes, autorizaciones, no objeciones, consultas y verificaciones, sometidas por las entidades de intermediación financiera y otros organismos.

Resultados de solvencia del sistema financiero

Como resultado de los procesos de supervisión y de conformidad con los objetivos de negocios de las Entidades de Intermediación Financiera, se ha continuado con el fortalecimiento de la capitalización del Sistema Financiero. El patrimonio técnico



aumentó de RD\$229,996.17 millones, en septiembre de 2019, a RD\$263,397.52 millones en septiembre de 2020, que representa una tasa de crecimiento de 14.52%, equivalente a RD\$33,401.36 millones, lo que demuestra que las Entidades de Intermediación Financiera tienen recursos suficientes, para absorber posibles pérdidas, es decir, que cuentan con un colchón de capital, para salvaguardar la estabilidad financiera.

El sistema financiero dominicano registró un índice de solvencia de 19.73% a septiembre de 2020, con un sobrante de capital de RD\$129,873.55 millones, que refleja que la capacidad de resistencia del sistema se ha fortalecido a la par con la mejora de la supervisión bancaria, mejoras que han sido también constatadas por el Fondo Monetario Internacional y las calificadoras de riesgos, en sus informes anuales de evaluación.

Supervisión para prevenir el Lavado de Activos, el Financiamiento al Terrorismo y crímenes financieros

Durante el 2020 se realizaron quince (15) supervisiones transversales a los sujetos obligados, prestando especial atención al desarrollo de las metodologías de calificación de los riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT), conocimiento del mercado, segmentación y evaluación de riesgos de LA/FT.

Es oportuno señalar, que nueve (9) de las quince (15) supervisiones del año 2020, fueron realizadas durante el período agosto – noviembre 2020. Dichas supervisiones se detallan en el Anexo IV.

Estrategia 1.2.- Fortalecer el proceso de supervisión consolidada y transfronteriza.

En noviembre de 2020, la Superintendencia de bancos firmó, junto a las Superintendencias de Seguros, Mercado de Valores y Pensiones, una adenda al Protocolo de Entendimiento para la Supervisión Consolidada, con el fin de relanzar la Comisión de Enlace. La Comisión de Enlace tiene entre sus funciones el facilitar y supervisar el



cumplimiento de los compromisos de intercambio de información para supervisión consolidada y la prevención del lavado de activos. Esta iniciativa fue particularmente importante en el contexto pandemia y crisis económica del año 2020 pues la agenda compromete a las entidades supervisoras a actuar de manera coordinada, aplicando un enfoque macroprudencial y de supervisión consolidada para grupos de importancia sistémica.

En adición, durante el mes de abril de 2020, la SB participó en un levantamiento dirigido por el Comité de Enlace para la Supervisión Consolidada y Transfronteriza del Consejo Centroamericano de Superintendencias de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO), con la finalidad de conocer las respuestas de los diferentes países de la región ante la crisis de COVID-19 y el desarrollo de estándares y mejores prácticas sobre regulación y supervisión bancaria.

Estrategia 1.3.- Fortalecer los mecanismos de soporte a la supervisión.

Provisión de información oportuna y de calidad

En el período enero-noviembre de 2020, la SB procuró fortalecer el proceso de supervisión mediante las siguientes acciones:

- Publicación oportuna de validadores, conteniendo las disposiciones de las autoridades monetarias, en lo referente a las medidas de flexibilización tomadas para enfrentar los efectos de la pandemia de la Covid-19.
- Puesta en vista pública del Manual de Requerimiento de Información 2021 (MRI 2021), cuyo objetivo consiste en hacer más eficiente el proceso de supervisión y eliminar las cargas innecesarias en la remisión de información por parte de las entidades supervisadas.
- Entrega de la primera fase de Indicadores de Alerta Temprana de Riesgos (Mercado, Liquidez, Crédito y Operacional), a los fines de que las autoridades, supervisores y áreas técnicas, obtengan de forma oportuna información extra-



situ sobre el nivel de riesgo de las entidades, así como, establecer la comparación con sus pares en el sistema bancario dominicano.

- Elaboración de la propuesta de la Tercera Versión del Instructivo sobre Debida Diligencia, el cual fomenta la realización de debida diligencia basada en riesgos, con la finalidad de asegurar que las medidas de conocimiento de los clientes, relacionados y beneficiarios finales, sean proporcionales a los riesgos identificados, permitiendo una asignación eficaz de recursos. Además de incluir lineamientos sobre el desarrollo, aprobación e implementación de políticas y procedimientos para evaluar los riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva y mitigarlos, incluyendo la identificación, medición, control y monitoreo del perfil de riesgo de los clientes.

Acciones ejecutadas durante el período agosto-noviembre de 2020 en materia de provisión de información oportuna y de calidad

- Creación y puesta en marcha de un nuevo departamento dedicado a la producción de estudios económicos y el análisis de datos que apoye la toma de decisiones de la Superintendencia de Bancos.
- Implementación de un programa de asistencia técnica con el Centro Regional de Asistencia Técnica de Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-RD) del Fondo Monetario Internacional, con el objetivo de fortalecer las Pruebas de Tensión a la Banca ante la situación de la pandemia generada por la COVID-19.
- Elaboración de un sistema interno de indicadores para el seguimiento y análisis del riesgo sistémico bancario y macro prudencial.
- Desarrollo e implementación de metodologías de Puntaje por Riesgo de Crédito para las entidades de intermediación financiera y cambiaria, y de Segmentación de Entidades por Grupo de Riesgo según concentración en carteras de crédito.



Aplicación y fortalecimiento del régimen sancionador

La Superintendencia de Bancos durante el año 2019, recibió doscientas tres (203) solicitudes de inicio de procedimientos sancionadores administrativos, siendo el 100% de las mismas, evaluadas y atendidas de manera oportuna. De esos casos, veintitrés (23) fueron concluidos mediante Decisiones Administrativas notificadas en el primer trimestre del año 2020.

Asimismo, en el 2020 el Departamento de Sanciones recibió un total de ciento cuarenta y dos (142) solicitudes de inicio de procedimientos sancionadores administrativos a requerimiento de los distintos departamentos técnicos de la Superintendencia de Bancos. De estas, fueron atendidas ciento veintitrés (123) solicitudes, a las cuales se le realizaron Pliegos Iniciales de Cargos.

Es importante notar que de cientos veintitrés (123) Pliegos iniciales de Cargos, trece (13) de ellos se concluyeron mediante Decisión Administrativa, actualmente están en proceso de notificar cien (100) y hay diez (10) solicitudes que están incluidas en diferentes Pliegos Iniciales de Cargos debido a que hay expedientes que contienen más de una solicitud.

Cabe destacar que, en el 2020, un 66% de los expedientes trabajados correspondieron a intermediarios cambiarios. La razón de esto último estuvo fundamentada en que el Reglamento Cambiario sufrió una modificación con el dictado de la Cuarta Resolución de fecha 08 de agosto de 2019 de la Junta Monetaria, lo que provocó a su vez una carga importante de solicitudes de procesos sancionadores ante la inobservancia de los regulados a las nuevas exigencias normativas.

Acciones ejecutadas durante el período agosto-noviembre de 2020 en materia de aplicación y fortalecimiento del régimen sancionador

- **Levantamiento de información: análisis de una década de sanciones de la SB**



La Superintendencia de Bancos, a través de su departamento de Sanciones, se ocupó de preparar un registro histórico donde se detallaron las estadísticas relacionadas a los procesos sancionadores llevados a cabo durante los últimos 10 años. Este levantamiento sirvió para verificar aspectos relevantes para la regulación y muy especialmente para determinar probabilidades de mejora y áreas de oportunidad enfocados en el fortalecimiento del debido proceso sancionador. El mismo le permite a la SB contar con estadísticas completas y confiables respecto a la vinculación entre la supervisión y la posible derivación de sanciones, así como realizar análisis del nivel de cumplimiento regulatorio del sistema.

Dentro de las informaciones de mayor relevancia en este ejercicio se encuentran: el ranking de las 10 entidades de intermediación financiera y cambiarias más sancionadas y las menos sancionadas en el sistema durante los últimos 10 años; el monto total de las sanciones durante período, el monto promedio y el número de veces que fueron sancionadas.

- **Proyecto de eficiencia del proceso sancionador administrativo**

La Superintendencia de Bancos destinó esfuerzos para la revisión de unos cien (100) expedientes que se habían paralizado ante la pandemia provocada por el COVID-19. En consecuencia, bajo la nueva dirección, se revisaron esas cien (100) decisiones y se implementaron mejoras, tales como la discontinuación de la aplicación de sanciones consistentes en Amonestación Escrita cuando de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente por el tipo de infracción esta no sea la sanción que se corresponda; así como también se ordenó la revisión legal de aquellos casos donde el monto de las sanciones no tenían igual criterio a pesar de ser expedientes consistentes en la comisión de infracciones idénticas. Es relevante destacar que los departamentos de Sanciones y Legal de la SB se han abocado a coordinar sus acciones para dar cumplimiento a esta disposición. Además, se ha iniciado un proceso de homogenización de los montos de las sanciones conforme al tipo de infracción y la reincidencia de la entidad.



De igual forma, la Superintendencia de Bancos ha estado inmersa en un proceso de perfeccionamiento del análisis de los expedientes sancionadores, a través de la aplicación de los principios de objetividad, legalidad, razonabilidad, equidad e igualdad.

Conocimiento de los supervisores sobre el riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

- **Capacitación en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo**

Con la finalidad de continuar con el fortalecimiento del sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, en el año 2020 se certificaron tres (3) Supervisores del departamento como Anti Money Laundering Certified Associate (FIBA AMLCA).

- **Atención de solicitudes de Información relativas a Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo**

Entre enero y noviembre de 2020, fueron atendidas 1,219 solicitudes de información concernientes a Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Estas comprendieron requerimientos de información de 1,482 personas físicas y jurídicas. De las solicitudes atendidas, ciento once (111) corresponden a Solicitudes de Información Financiera; novecientos ochenta y dos (982) corresponden a Certificaciones de Transacciones, Cheques y/o Documentos; y ciento doce (112) Congelamientos o Inmovilización de Cuentas y catorce (14) Descongelamientos de Cuentas. Ver Anexo V.

EJE II. Protección de los derechos de los usuarios

La protección de los derechos de los usuarios de los servicios financieros y cambiarios es una responsabilidad delegada por la Autoridad Monetaria y Financiera a la Superintendencia de Bancos desde 2006 por medio de Resolución de la Junta Monetaria.



Según el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, es deber de la SB proveer a los usuarios de informaciones útiles para la prevención de prácticas abusivas relacionados a sus productos y servicios, así como de mecanismos efectivos para la adecuada protección de sus derechos. Por esta razón, la protección de los derechos de los usuarios fue definido como el segundo eje estratégico del Plan Estratégico 2016-2020. Siendo el objetivo estratégico de este eje: Fortalecer los mecanismos de Protección de los Derechos de los Usuarios de los productos y servicios financieros.

Para lograr dicho objetivo, se establecieron las siguientes estrategias:

- 2.1 Fortalecer la Supervisión del cumplimiento de la normativa relativa a la Protección de los derechos de los Usuarios.
- 2.2 Mejorar el acceso a los servicios que ofrece la Oficina de PROUSUARIO.
- 2.3 Ampliar el Marco Legal vigente, a fin de complementar las normas Existentes y normar en aspectos en los que se verifica insuficiencia regulatoria.

Estrategia 2.1 Fortalecer la Supervisión del cumplimiento de la normativa relativa a la protección de los derechos de los Usuarios.

Supervisión al cumplimiento normativas de protección al usuario y monitoreo de cumplimiento publicación e intercambio de informaciones requeridas para la protección del usuario

Entre enero y noviembre de 2020, la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (PROUSUARIO) recibió setecientos dieciocho (718) solicitudes de Autorización de Contratos, correspondientes a un total de doscientos noventa y un (291) acuerdos. La distribución por tipo de entidad de estas solicitudes se describe en el Anexo VI.

De las setecientos dieciocho (718) solicitudes indicadas, han sido respondidas a la fecha un total de seiscientos cincuenta y cinco (655), de las cuales doscientos ochenta y nueve (289), dígame un 44% de las mismas corresponden a aprobaciones. Las cuales, en los meses de



octubre y noviembre se incrementaron en un 8%, con relación al promedio mensual del período enero-septiembre.

Durante el 2020 el tiempo de respuesta de las solicitudes de Autorización de Contratos se ha mantenido en un promedio de 11.79 días calendario, tiempo que se enmarca en lo establecido como meta de calidad de 13 días hábiles.

Por otro lado, en el período enero-noviembre 2020, fueron recibidas y atendidas un total de mil cientos setenta y ocho (1,178) consultas de Información Financiera. El flujo de dichas solicitudes se detalla en el Anexo VII.

Estrategia 2.2 Mejorar el acceso a los servicios que ofrece la Oficina de PROUSUARIO.

Establecimiento de canales alternos de acceso a los servicios y simplificación trámite de las solicitudes recibidas por PROUSUARIO

En el período comprendido de enero a noviembre de 2020, se lograron progresos significativos en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios a través de los distintos medios. De manera particular, desde agosto 2020 se instauró un intenso proceso de transformación y fortalecimiento, principalmente enfocado en aspectos como la diversificación de los canales de servicio al cliente y la capacidad de atención. En ese sentido se recibieron y atendieron un total de 26,685 usuarios, representando un aumento de un 8% vs el período enero-noviembre 2019. La atención a los usuarios se distribuyó de la siguiente manera, según el tipo de canal de atención: 3,683 de forma presencial, (2,250 masculino y 1,433 femenino), 20,727 vía telefónica (10,872 masculino y 9,855 femenino) y 2,275 vía Correo Electrónico.

La Oficina de Protección al Usuario de los Servicios Financieros se ha enfocado además en la implementación de mecanismos complementarios que contribuyan a ampliar el alcance



de la protección. En el 2020, se recibieron un total de mil quinientos doce (1,512), reclamaciones, de las cuales novecientos setenta y ocho (978) han sido despachadas a la fecha del 13 de noviembre, equivalente al 65%. El 35% restante, se encontraba, a la fecha de corte, en proceso de investigación. En este período, por motivos de la pandemia COVID - 19 el tiempo de respuesta aumentó en promedio a cincuenta y ocho (58) días de un tiempo promedio de veintiséis (26) días calendario. Sin embargo, el mismo se mantuvo debajo del plazo reglamentario de sesenta (60) días calendario.

De las reclamaciones despachadas, cuatrocientas ochenta y tres (483) correspondían a respuestas favorables, equivalentes al 49%. Lo que permitió recuperar a beneficio de los usuarios reclamantes, un monto de veintisiete millones trescientos sesenta y siete mil trescientos cincuenta y seis pesos dominicanos con 35/100 (RD\$ \$27,367,356.70). Este monto representa un incremento del 131%, con relación al monto recuperado durante período enero- noviembre del año 2019. Ver Anexo VIII.

Acciones ejecutadas durante los primeros 100 días de la gestión actual referentes al acceso de los servicios de protección al usuario financiero

En noviembre de 2020, se puso a disposición de los usuarios un portal web independiente para PROUSUARIO que incluye nuevas funcionalidades en beneficio del usuario financiero, tales como un chat en línea para los servicios de orientación y atención de reclamaciones y denuncias. En adición, se desarrolló e implementó una estrategia de redes sociales para incrementar el contacto e interacción con la ciudadanía.

Finalmente, se adecuaron los canales actuales de servicio, estructurando un centro de contacto (*call center*) que permitió duplicar la capacidad de respuesta, entre otras mejoras.

Otros logros a destacar son los siguientes:



- El establecimiento, por vía normativa, de un Comité de PROUSUARIO en las asociaciones de las entidades de intermediación financiera y la designación de un enlace en cada entidad.
- El lanzamiento de la nueva imagen institucional de PROUSUARIO.
- La organización de encuentros de coordinación de competencias y esfuerzos conjuntos con otras agencias de defensa del consumidor.
- La instauración de encuentros con los usuarios financieros y las autoridades de la Superintendencia de Bancos.

EJE III. Fortalecimiento Institucional

Con el fin de adecuar la institución a los cambios de su entorno, y garantizar el cumplimiento de su misión y visión, la Superintendencia de Bancos estableció en su PEI 2016-2020 como Tercer Eje Estratégico el Fortalecimiento Institucional. En este sentido, el objetivo estratégico de este eje se definió de la siguiente manera: Fortalecer la Gestión e Imagen Institucional a través del desarrollo de los recursos humanos y la mejora continua de procesos internos, plataforma tecnológica y calidad del servicio. Con dicho objetivo se busca hacer de la SB una entidad más transparente y eficiente. Las estrategias determinadas para este Eje fueron las siguientes:

- 3.1 Fortalecer el seguimiento, evaluación y control de los planes, programas, proyectos y procesos internos.
- 3.2 Mantener la plataforma tecnológica actualizada.
- 3.3 Eficientizar los servicios operativos y de apoyo
- 3.4 Adecuación, mantenimiento continuo y seguridad de la infraestructura física¹
- 3.5 Plan continuo de capacitación y mejora en el clima laboral

¹ Producto de los efectos de la pandemia no se registraron avances significativos en la implementación de esta estrategia durante 2020.



3.6 Reforzar la imagen de eficiencia, transparencia y credibilidad a nivel nacional e internacional de la SB

Estrategia 3.1 Fortalecer el seguimiento, evaluación y control de los planes, programas, proyectos y procesos internos.

Actualización de normativa y procedimientos internos

A partir de agosto de 2020, la Superintendencia de Bancos inició un proceso de actualización de sus normativas internas a fin de mejorar sus sistemas de planificación, organizar la institución con mayor eficiencia, optimizar el uso de los recursos, incrementar la transparencia y aumentar la resiliencia ante el COVID-19. Entre estas normativas se destacan las siguientes:

- Circular No. CI/06/2020. Con esta se pone en vigencia los nuevos integrantes del Comité Ejecutivo de la gestión entrante en agosto de 2020 con la finalidad de llevar cabo, entre otras funciones, la revisión periódica del Plan Estratégico Institucional (PEI), seguimiento al Plan Operativo Anual (POA) y recomendaciones que emanen de los temas tratados.
- Circular No. CI/07/2020. Por medio de esta se actualiza el organigrama de la institución a fin de adaptarlo a los lineamientos del plan estratégico 2021-2024.
- Circular No. CI/09/2020. Con ella se aprueba y pone en vigencia la Política para la Implementación del Teletrabajo. Se definen las políticas y controles internos establecidas por la SB para los colaboradores cuya naturaleza de trabajo aplique para integrarse a la modalidad de Teletrabajo.
- Circular No. CI/13/2020. Pone en vigencia la nueva versión del Código de Ética y Conducta de la SB con la finalidad de proveer una guía de conducta en el ámbito profesional que oriente, unifique y fortalezca las relaciones entre funcionarios y empleados de la SB.



- Circular SB: CI/12/2020. para la designación del Oficial de Cumplimiento del Protocolo COVID-19 de la SB, responsable de la implementación y observancia de dicho Protocolo.

Otras iniciativas de normativas internas

Adicionalmente, el departamento de Gestión Humana se encuentra diseñando una nueva política de reclutamiento de personal. Como parte de este proceso, en el mes de octubre se implementó el uso de una herramienta de evaluación de competencias, la cual facilita el proceso de selección del personal idóneo para ocupar las vacantes que se presenten en la institución. También, se incluyeron mejoras en el proceso de reclutamiento, asegurando propuestas salariales equitativas, y se fortaleció el proceso de inducción, integrando informaciones de interés para los empleados de nuevo ingreso como: salud, protocolo COVID, código de ética, seguridad de la información y seguridad física.

Seguimiento y monitoreo a los planes proyectos de la institución

La Superintendencia de Bancos se planteó durante el año 2020. Monitorear y dar seguimiento de forma más efectiva los proyectos y actividades de la institución. Así a la fecha de corte de estas Memorias, había producido 41 reportes semanales, 10 reportes mensuales y 2 reportes cuatrimestrales de seguimiento de avances del Plan Operativo Anual (POA 2020). En adición, se realizó un informe de evaluación de los resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020.

Es preciso aclarar, que producto de la pandemia creada por el coronavirus que causa la enfermedad COVID-19, la planificación de la institución se vio afectada de forma importante. En este sentido, 47 de un total de 227 proyectos del POA tuvieron que ser excluidos, y se gestionaron 19 proyectos nuevos proyectos fuera del Plan Operativo Anual, a fin de dar respuesta a las necesidades del sistema financiero como consecuencia de la



pandemia. Asimismo, múltiples actividades sufrieron un cambio de alcance. Por ejemplo, las supervisiones bancarias tuvieron que desarrollarse, en su mayoría, de forma no presencial (extra-situ) como forma de prevenir la propagación del virus.

Cabe destacar que, a partir de septiembre de 2020, con la nueva gestión, se publicaron por primera vez las descripciones de programas y proyectos, los informes de seguimientos de programas y proyectos, los calendarios de ejecución de programas y proyectos en la página web de la SB, contribuyendo así a la transparencia y rendición de cuentas de la institución.

Estrategia 3.2 Mantener la plataforma tecnológica actualizada

Plataforma tecnológica en funcionamiento óptimo

La Superintendencia de Bancos de la República Dominicana durante el período enero – noviembre 2020 realizó avances significativos en el uso de TIC, con la finalidad de mantener una plataforma tecnológica robusta. Dentro de las actividades más relevantes se encuentran las detalladas a continuación:

I. Sitio Alterno

Desde 2019, la SB se ha abocado a la implementación de un sitio alternativo con el fin de garantizar la continuidad de las operaciones de la institución ante cualquier adversidad que pudiera presentarse. En 2020, se continuó el despliegue del Sitio Alterno. En este sentido, la SB adquirió equipos, enlaces de datos, internet redundante, con el objetivo de asegurar la redundancia a nivel de aplicativos, servidores, y de data replicándolo todo en tiempo real.

II. Seguridad de Información

Durante el período enero- noviembre 2020, fueron implementadas herramientas para mejorar de manera significativa la postura de seguridad de información de la Superintendencia de Bancos, tanto a nivel interno como a nivel perimetral en la red de la SB. Entre las que se encuentran: Email Security Gateway (Seguridad de Correos



Electrónicos), Intrusion Detection and Prevention System (Sistema de Prevención y Detección de Intrusiones - IDPS), Web Application Firewalls (Protección Aplicaciones Web), Herramienta de Protección de Bases de Datos (DBF), Administración de Cuentas Privilegiadas, SIEM, Actualización de plataforma de seguridad de estaciones de trabajo y servidores, Implementación Portal Autogestión Contraseñas, Manual de políticas y procedimientos de seguridad de información, Robustecimiento políticas de acceso remoto (Conexiones solo con equipos SB).

Finalmente, durante el año 2020 se dio inicio al Programa de Concienciación de Ciberseguridad en conformidad con uno de los pilares de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad. Este programa de concienciación busca sensibilizar a los colaboradores de la SB en los temas más relevantes de Ciberseguridad y cómo proteger a la institución de las amenazas cibernéticas.

III. Situación COVID-19 y Teletrabajo

Como apoyo a la modalidad de trabajo remoto, la SB fortaleció su Red Virtual Privada (VPN por sus siglas en inglés). En adición, se implementó una solución de asistencia remota a usuarios finales, y se suplió a los colaboradores de la SB de Internet Móvil y de auriculares para facilitar el desarrollo de sus actividades laborales desde sus hogares. De igual forma, se apoyó al área de Gestión Humana con la eliminación de la colocación de las huellas digitales para registrar la asistencia del personal.

IV. Validadores de la SB

Se modificaron e implementaron nuevas validaciones en diferentes archivos de los requeridos a las entidades de intermediación financiera y cambiaria por exigencia de distintas resoluciones emitidas por Junta Monetaria.



Acciones ejecutadas durante el período agosto-noviembre de 2020 en materia de plataforma tecnológica

La Superintendencia de Bancos implementó en agosto de 2020 la Red Inalámbrica SB compuesta por veinte (20) puntos de red distribuidos en la Sede Principal y sus localidades. Esto, con la finalidad de proveer acceso seguro y flexible a los visitantes y usuarios internos de la SB que demandan conexión inalámbrica para mejorar su productividad y niveles de colaboración.

En el mes de septiembre de 2020, la Superintendencia de Bancos creó la dirección de Seguridad de la Información, con el fin de fortalecer la postura de seguridad la institución, de cara a una creciente cantidad de amenazas cibernéticas. La nueva dirección fue creada en un marco de gobernanza adecuado, reportando directamente al Superintendente de Bancos, de tal manera que el riesgo cibernético sea gestionado con el nivel de prioridad necesario para el momento actual de “transformación digital acelerada”. Además de la nueva dirección, también se creó y activó el Comité de Seguridad de la Información, organismo que busca velar por la efectiva implementación de políticas y controles de seguridad en la institución.

En el mes de noviembre de 2020, se presentó ante el Comité de Seguridad de Información, el Programa de Ciberseguridad y la metodología para análisis de riesgo cibernético. Con esta acción, se consolidan las diferentes funciones de Ciberseguridad en un marco coherente, medible, consensuado por la industria y compatible con los estándares más relevantes. Igualmente, importante, este programa (junto con la conexión realizada al SPRICS) coloca a la SB en cumplimiento con el Reglamento de Seguridad Cibernética y de la Información emitido por el Banco Central y la Junta Monetaria en el año 2019.

Por último, en noviembre de 2020 la SB logró la recertificación de la Norma A3 de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) sobre Publicación de Datos Abiertos del gobierno dominicano.



Estrategia 3.3 Eficientizar los servicios operativos y de apoyo

Tiempo y calidad de los servicios internos

La Superintendencia de Bancos, a través del departamento de Registros y Autorizaciones, ha emitido un total de 2,187 Circulares Administrativas, dando respuesta a las entidades en sus diferentes tramitaciones de autorizaciones, no objeción, respuestas, constancias, notificaciones, cumplimientos, etc. Los Bancos Múltiples y las Asociaciones de Ahorros y Préstamos son los de mayor volumen de respuestas, con un 58.85%.

En el año 2019, se inició el proyecto de digitalización de solicitudes, lo cual fue puesto en marcha en agosto del año 2020 a través de la Circular (SB): No. 020/20 del 29 de julio de 2020. Con esta iniciativa, las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria, Fiduciarias y Oficinas de Representación, realizan sus solicitudes de no objeción, autorización y notificación a la Superintendencia de Bancos, de forma digital, sin tener que desplazarse a la institución a realizar el depósito de las referidas solicitudes en físico, adecuando así la recepción de documentos de manera digitalizada a la virtualidad. Los canales que se utilizan son: el Portal el Sistema de Información Bancaria, Módulo Solicitudes de Servicios y un Software para la administración de la relación con los clientes (CRM). Desde la puesta en vigencia del sistema se habían recibido, al 15 de noviembre, un total de 1,121 solicitudes.

En adición, en el marco de la situación de salud mundial, la SB otorgó cinco (5) no objeciones a nuevos productos, servicios y procesos, para implementar nuevas tecnologías, firmas electrónicas, nuevos productos por internet banking y mobile app. Lo que contribuyó con la continuidad de los negocios en medio de la situación, brindándole facilidades a los usuarios del sistema para acceder a los servicios requeridos.

En el período comprendido de enero a noviembre de 2020, se registraron 405 nuevos subagentes bancarios, ubicados principalmente en el Distrito Nacional 213, en las



Regiones Norte, Este y Sur 116, 49 y 27, respectivamente, contribuyendo así a disminuir el desplazamiento de las personas hacia las oficinas y sucursales bancarias, aportando de esta manera a mantener el distanciamiento social y al plan nacional de salud.

Conforme a la continuidad del saneamiento del sistema de registros de entidades, en este año se procedió a cancelar las licencias de 71 entidades de intermediación financiera, mediante la tercera y quinta resoluciones de Junta Monetaria del 13 de febrero y 22 de julio del 2020, en función a la derogada Ley No. 708, General de Bancos, del 14 de abril de 1965, y conforme a la Ley No. 183-02, Monetaria y Financiera, se procedió a la cancelación de 5 Corporaciones de Crédito y 3 Bancos de Ahorro y Crédito.

Estrategia 3.5 Plan continuo de capacitación y mejora en el clima laboral

Clima laboral y atención a los colaboradores

Durante el mes de marzo de 2020, previendo el impacto que tendría la pandemia sobre el país, se comenzaron a implementar medidas de prevención en toda la institución, incluyendo el envío de comunicaciones a todo el personal con mensajes de concienciación acerca de la pandemia. Se estableció un protocolo de prevención de la COVID-19, en el que se requirió la medición de temperatura a la entrada de colaboradores y visitantes, se colocaron dispensadores de gel desinfectante en las áreas comunes, entre otras medidas. Además, se establecieron políticas de trabajo remoto a fin de proteger a los colaboradores.

Acciones ejecutadas durante el período agosto-noviembre de 2020 en materia de clima laboral y atención a los colaboradores

En el mes de agosto de 2020 se llevó a cabo una encuesta sobre Clima Laboral, con el objetivo de conocer las diferentes opiniones y nivel de satisfacción de los colaboradores en cuanto a los diferentes indicadores de interés de la nueva gestión y llevar a cabo planes de



acción que procuren mejorar el ambiente de trabajo y condiciones generales de los empleados de la SB.

Posteriormente, se incluyeron mejoras en el proceso de reclutamiento, asegurando propuestas salariales equitativas, y se fortaleció el proceso de inducción, integrando informaciones de interés para los empleados de nuevo ingreso como: salud, Protocolo de Atención ante el COVID, Código de Ética, seguridad de la información y seguridad física. Además, se definió formalmente una unidad interna para atender el Plan de Pensiones del personal pasivo de la SB. Dentro de las acciones ejecutadas se destaca la realización de una encuesta a los pensionados de la SB, para determinar oportunidades de mejoras en los beneficios y servicios brindados a los mismos. Tomando los resultados de esta encuesta como base se establecieron planes en busca de mejorar las pensiones, las condiciones del plan de salud y mantener un programa de asistencia y apoyo permanente para los pensionados.

En el mes de noviembre se lanzó la nueva versión del Código de Ética de la SB. Este fue dado a conocer a través de diferentes charlas de divulgación bajo el título “Normas de Ética y Conductas de la SB”, en donde han participado alrededor de 250 colaboradores hasta el momento.

También el mes de noviembre se dio inicio a una nueva edición del Programa de Jóvenes Profesionales (JP), el cual tiene como objetivo atraer jóvenes profesionales con competencias especializadas para ser incorporados de una forma meritocrática en las diferentes áreas técnicas de la institución.

Finalmente, cabe destacar que entre las acciones de los primeros 100 días de gestión, el superintendente Alejandro Fernández W., celebró encuentros con cada uno de los colaboradores de la institución. En estos, se socializaron las expectativas tanto de los colaboradores como de las nuevas autoridades. Por medio de este ejercicio, la SB afirmó su



compromiso de mantener un trato afable, digno y próximo entre todos los colaboradores y funcionarios.

Capacitación y profesionalización de los colaboradores

En el área de Capacitación se resalta la realización del programa: Principios Financieros Aplicados, en el mes de julio, orientado a mantener actualizado al personal de la Superintendencia de Bancos en los principales tópicos relacionados al sistema financiero. Este contó con la participación de 166 colaboradores.

Acciones ejecutadas durante el período agosto-noviembre de 2020 en materia de capacitación de los colaboradores

Con el interés de fortalecer las oportunidades e idoneidad de las acciones de desarrollo profesional de la institución, la primera medida tomada por las autoridades entrantes fue la de realizar una encuesta para diagnosticar el perfil de los colaboradores de la institución, en el mes de septiembre de 2020. La misma contó con una muestra representativa de áreas y funciones de la institución, equivalente a 95% de colaboradores. Estos resultados sirvieron de insumo para entender a través de la generación de evidencias, las necesidades técnicas de la institución en consonancia con su razón de ser. Dicha información fue utilizada para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, el cual incluye objetivos específicos de capacitación y actualización técnica constante de los recursos humanos.

Dando continuidad a las capacitaciones, en el mes de octubre de 2020 se dio inicio a los cursos de Excel 2016 (intermedio) y Experto 2016 (avanzado), con una participación de 276 colaboradores de las diferentes áreas.

Por otro lado, la nueva gestión de la Superintendencia de Bancos decidió reactivar en el mes de septiembre de 2020, su participación en espacios de entrenamiento a nivel



internacional. Para ello, aprovechó la oferta académica gratuita provista por organismos internacionales. Esta iniciativa permitió brindar acceso a más de 40 capacitaciones virtuales gratuitas al personal de la institución y fortalecer capacidades técnicas de los colaboradores en temas como: regulación, supervisión basada en gestión de riesgos, inclusión financiera, nuevas tecnologías financieras, estrategias de prevención y detección de lavado de capitales, riesgo tecnológico y ciberseguridad, entre otros.

En el trimestre septiembre-noviembre, 17 colaboradores de la institución pudieron tomar 7 cursos especializados y 85 participaron en 33 seminarios y talleres internacionales de actualización a fin de aprovechar las capacitaciones ofrecidas por organismos como el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO) y la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA).

Estrategia 3.6 Reforzar la imagen de eficiencia, transparencia y credibilidad a nivel nacional e internacional de la SB

Relaciones interinstitucionales

La Superintendencia de Bancos suscribió en el año 2020 distintos acuerdos de colaboración interinstitucional para fortalecer las alianzas con el objetivo de avanzar su Plan Estratégico Institucional. Asimismo, como uno de los pilares de la institución, la protección al usuario ha representado un anhelo significativo de esta gestión, como lo demuestra el acuerdo suscrito con el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL). En el acuerdo, las partes se comprometieron a establecer los mecanismos necesarios para realizar un intercambio de información, relacionado con las estadísticas de las denuncias, quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en contra de entidades de intermediación financiera.

La Superintendencia de Bancos suscribió con Cámara de Cuentas un acuerdo interinstitucional para establecer un protocolo que viabilice el intercambio de



información para el control y verificación de las declaraciones juradas depositadas en la entidad fiscalizadora por los funcionarios salientes y entrantes.

Relaciones Internacionales

Desde agosto de 2020, la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana ha fortalecido sus relaciones internacionales con instituciones homólogas de la región estrechando lazos de colaboración y una agenda de desarrollo común para el fortalecimiento de las capacidades técnicas y buenas prácticas en la supervisión bancaria basada en riesgos y la innovación en la regulación financiera. Durante el año 2020, la SB consolidó aún más su relación de cooperación y participación en los comités y mesas de trabajo de organismos multilaterales como la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA) y Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y otras Instituciones Financieras (CCSBSO), incentivando la participación técnica de su personal en los grupos de trabajos multidisciplinarios de estos organismos.

La institución se reúne con periodicidad en los comités de trabajo del ASBA y el CCSBSO con el objetivo de robustecer los trabajos especializados de los comités a través de la experiencia institucional de las temáticas escogidas y de las agendas establecidas por los países miembros en cada una de las disciplinas de trabajo.

Acciones ejecutadas durante el período agosto-noviembre de 2020 en materia de relaciones internacionales

En el periodo septiembre-diciembre la SB decidió reestablecer su participación en el Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA), un espacio dedicado a la promoción de una mejor comprensión de las materias monetarias y financieras en América Latina y el Caribe y construido con el propósito de ayudar con el mejoramiento de la capacitación del personal de bancos centrales y otros órganos financieros en América Latina y el Caribe. Mediante el restablecimiento de las relaciones internacionales con el



CEMLA, la SB procura fortalecer la capacitación continua de su personal en materia de regulación y supervisión de entidades financieras.

En el último trimestre del año 2020, la institución ha logrado fortalecer sus relaciones con el Centro Regional de Asistencia Técnica de Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-RD), organismo adscrito al Fondo Monetario Internacional (FMI). Mediante esta relación se ha incrementado la participación de la SB en seminarios y conferencias en política monetaria y regulación financiera, y donde se ha reconocido el liderazgo de la República Dominicana en estos temas. Adicionalmente, se ha recibido asistencia técnica para fortalecer las pruebas de tensión a la banca ante la situación de la pandemia generada por COVID-19.

Convenios Internacionales

La Superintendencia de Bancos suscribió en noviembre de 2020 dos acuerdos internacionales de colaboración e intercambio de información con la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras (OCIF) y la Financial Services Regulatory Commission (FSRC), entidades de supervisión del sistema financiero de Puerto Rico y Antigua y Barbuda, respectivamente. Dichos acuerdos tienen el propósito de compartir información importante sobre el sistema financiero, estructura corporativa, administración, calidad de la organización y los sistemas, calidad de la gestión y buenas prácticas efectivas para la supervisión adecuada de instituciones financieras.

Las suscripciones de estos acuerdos representan el compromiso que tiene la institución de mejorar e impulsar la cooperación multilateral, así como de fomentar el intercambio de experiencias y conocimientos en áreas de su respectiva competencia, con el interés institucional de fortalecer la supervisión y monitoreo constante de las instituciones financieras y la capacitación continua de su personal técnico.



Comunicaciones

Entre enero y agosto de 2020, la estrategia de comunicación de la SB dio prioridad a la exposición de las iniciativas institucionales de mayor impacto sobre las entidades de intermediación financiera, el público interno y los usuarios.

En este periodo enero-noviembre de 2020 se ha hecho especial utilización de las tecnologías de la información y comunicación en las campañas institucionales para garantizar una transmisión más efectiva de los mensajes. A la fecha de corte, la Superintendencia de Bancos 2020 había generado 22 audiovisuales, informativos y educativos, dirigidos a público externo e interno, sobre buenas prácticas financieras, de protección contra Covid-19, entre otros contenidos.

Acciones ejecutadas durante el período agosto-noviembre de 2020 en materia de comunicación

Entre agosto y noviembre de 2020, se ha venido fortaleciendo la comunicación interna, procurando la cohesión entre los departamentos y la integración de todos los colaboradores en la persecución de los objetivos institucionales comunes.

La comunicación externa también se ha dinamizado. En este sentido, se han abierto los canales de comunicación institucional con los medios de prensa (respondiendo oportunamente a sus requerimientos de información). En relación con esto, entre agosto y noviembre de 2020, se produjeron siete (7) comunicados de prensa, fueron implementadas varias campañas informativas/educativas en redes sociales orientadas a los usuarios financieros, para que los mismos entendieran mejor las medidas de flexibilización otorgadas por las EIF durante la pandemia generada por el COVID-19.

Esta apertura ha empezado a dar frutos medibles. A noviembre, las cuentas en redes sociales institucionales (Twitter, Facebook, Instagram y LinkedIn) acumulaban un



incremento en seguidores de un 60.8% con relación a 2019, explicado principalmente por los cambios producidos desde mediados de agosto. Mediante estos canales se realizaron 439 publicaciones distribuidas a través de las cuentas institucionales de redes sociales y se contestaron 1,265 inquietudes a los usuarios.

Como especial logro, la Superintendencia de Bancos realizó el lanzamiento de la imagen institucional de PROUSUARIO, incluyendo una nueva línea gráfica, página web, redes sociales y otros canales de acercamiento a la población.

En adición a esto, es preciso resaltar que se completaron los lineamientos de la estrategia de comunicación de 2021 y que se desarrolló la primera fase del plan de optimización del presupuesto de publicidad en medios impresos y televisión.

EJE IV. Educación Financiera

Es de especial interés de la Superintendencia de Bancos que los usuarios y demás agentes económicos estén correctamente orientados sobre el funcionamiento del mercado financiero y que estos tomen decisiones de manera informada. Es por ello que el Cuarto Eje que la SB definió para su PEI 2016-2020 fue la Educación Financiera. Este eje tiene como objetivo estratégico: Mejorar las capacidades en Educación Financiera de las EIFyC y sus usuarios, empleados de la Superintendencia de Bancos y la población en general. Las estrategias derivadas de este objetivo son las siguientes:

- 4.1 Diseñar y poner en funcionamiento una estructura de coordinación para la ejecución de los programas y proyectos de educación financiera.
- 4.2 Desarrollar programas de educación a los usuarios de los productos y servicios financieros sobre la normativa y prevención de fraudes.
- 4.3 Desarrollar programas de capacitación de Educación Financiera dirigidos a las EIFyC y organizaciones interesadas sobre leyes, normativas, y metodologías de supervisión.
- 4.4 Diseño y ejecución de planes y programas de formación dirigidos a los colaboradores de la Superintendencia de Bancos.



4.5 Desarrollar campañas de información y orientación sobre Educación Financiera dirigidas a elevar el nivel de conocimiento de la población.

Como parte de las estrategias mencionadas, la Superintendencia de Bancos ha implementado diferentes iniciativas, orientadas a mejorar la cultura financiera de los ciudadanos, proporcionándoles herramientas que les permiten desarrollar habilidades útiles para la toma de decisiones financieras informadas y apropiadas. Entre estas se destaca:

- a. El Programa de Gestión Integral de Riesgos donde se capacitaron 119 profesionales pertenecientes a las diferentes Entidades de Intermediación Financiera, específicamente de los involucrados en operaciones que implican riesgos significativos para las entidades. Este se impartió desde el 10 de marzo al 21 de abril de 2020.
- b. El lanzamiento del portal web de PROUSUARIO en noviembre de 2020. Esta página web incluye sección de “Educación Financiera” donde el usuario puede encontrar guías de presupuesto personal, de ahorro, y buen manejo de tarjetas de crédito, así como calculadoras financieras y videos. También cuenta con una enciclopedia de términos financieros, entre otros contenidos y funcionalidades.
- c. El desarrollo e implementación de una estrategia de redes sociales para informar y orientar a la población en temas de educación y cultura financiera durante el período agosto-noviembre 2020.

5. INDICADORES DE GESTIÓN

5.1 Perspectiva Estratégica

Metas Presidenciales

Desde el año 2017 la Superintendencia de Bancos participa del Sistema de Metas Presidenciales 2016-2020, con la meta “Fortalecimiento de la Política Monetaria y



Financiera”. Dicha Meta se describe con el siguiente enunciado: “Velar por la estabilidad, solvencia y transparencia de las Entidades de Intermediación Financiera y Cambiaria, así como por los derechos de los usuarios de los productos y servicios financieros, mediante una supervisión integral y efectiva, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la República Dominicana”. La Línea Base de la cual se partió fue:

- Reglamento de Microcréditos, aprobado en la Segunda Resolución de Junta Monetaria, del 14 de agosto de 2014.
- Reglamento de Apertura y Funcionamiento de Entidades de Intermediación Financiera y Oficinas de Representación, aprobado en la Primera Resolución de Junta Monetaria, el 11 de mayo de 2004.
- Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, modificado en la Primera Resolución de Junta Monetaria del 5 de febrero de 2015.
- Supervisiones en Riesgo Operacional.
- Para la ejecución y logro de dicha Meta se trazaron tres (3) objetivos generales y 15 metas Intermedias, poniendo mayor énfasis en:
 - la actualización de normativas claves, conforme a las regulaciones y mejores prácticas internacionales, adaptadas al entorno económico de la República Dominicana.
 - fortalecer las capacidades del personal de Supervisión, mediante capacitaciones especializadas de alto nivel.

Desde el año 2017 al 2019, la Superintendencia de Bancos logró 13 de las 15 metas intermedias que originalmente se trazó, solo quedando pendiente de aprobación y puesta en vistas públicas dos Instructivos.

En este año 2020, la Meta Intermedia continuó siendo la Actualización o emisión de Normativas, la cual incluyó dos instructivos, cuyo estatus se presentan a continuación:



“Instructivo sobre Evaluación de Idoneidad de los Accionistas, Miembros del Consejo, Alta Gerencia, Personal Clave y General, de los Intermediarios Cambiarios”

Estatus: Logrado.

Este instructivo fue puesto en vigencia mediante Circular SIB No. 021/20, del 6 de agosto de 2020. Tiene por finalidad establecer los lineamientos, criterios y requerimientos mínimos, que deben considerar los Intermediarios Cambiarios, para evaluar la idoneidad de los accionistas, sean personas físicas o jurídicas, miembros del consejo, alta gerencia, personal clave y general, previo a su incorporación a la misma y sobre una base continua, para asegurar una correcta adopción e implementación de sanas prácticas de gobierno corporativo, conforme a los estándares internacionales en la materia y dar cumplimiento a los artículos 70, literal g y 100, numeral 4, de la Ley No. 155-17, Contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, del 1 de junio de 2017 y su Reglamento de Aplicación, aprobado por el Decreto No. 408-17, del 16 de noviembre de 2017, el artículo 7 del Reglamento Cambiario, aprobado por la Junta Monetaria, en la Cuarta Resolución, del 8 de agosto de 2019, el Instructivo sobre Debida Diligencia y las Cuarenta (40) Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

“Instructivo sobre Evaluación de Idoneidad de los Accionistas, Miembros del Consejo, Alta Gerencia, Personal Clave y General de las Personas Jurídicas de Objeto Exclusivo que Pertenezcan o Presten Servicios de Fideicomiso (Fiduciarias) a una EIF o a su Controladora”.

Estatus: Logrado.

Este instructivo fue puesto en vigencia mediante la Circular SIB No. 022/20, del 6 de agosto de 2020. Tiene por finalidad, establecer los lineamientos, criterios y requerimientos mínimos que deben considerar las personas jurídicas de objeto exclusivo que pertenezcan o presten servicios de fideicomiso a una Entidad de Intermediación Financiera o a su controladora, en lo adelante Fiduciarias, para evaluar la idoneidad de los accionistas, sean



personas físicas o jurídicas, miembros del consejo, alta gerencia, personal clave y general, previo a su incorporación a la misma y sobre una base continua, para asegurar una correcta adopción e implementación de sanas prácticas de gobierno corporativo, conforme a los estándares internacionales en la materia y dar cumplimiento a los artículos 70, literal g y 100, numeral 4, de la Ley No. 155-17, Contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, del 1 de junio de 2017 y su Reglamento de Aplicación, aprobado por el Decreto No. 408-17, del 16 de noviembre de 2017, el Instructivo vigente sobre Debido Diligencia y las Cuarenta (40) Recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Tanto la teoría económica como la evidencia empírica señalan la existencia de una relación entre el acceso a servicios financieros y la reducción de la pobreza. Por tanto, en su ámbito de actuación, la Superintendencia de Bancos continúa desarrollando iniciativas y proyectos orientados a ampliar y promover el acceso de la población a los servicios financieros.

Durante enero-noviembre del año 2020, se autorizaron 405 Subagentes Bancarios. Con estas nuevas autorizaciones, suman 7,180 el total de establecimientos autorizados para realizar operaciones, a nombre y por cuenta de las Entidades de Intermediación Financiera, lo que ha generado un impacto positivo en los niveles de bancarización e inclusión financiera de la población dominicana, creando mayor acceso a los servicios financieros a localidades remotas, donde las posibilidades para disposición de estructuras financieras son limitadas, contribuyendo así a evitar aglomeraciones en las sucursales y oficinas bancarias.

Cumpliendo con las disposiciones de los Reglamentos de Fideicomiso y Agentes de Garantía, derivados de la Ley No. 189-11 para el Desarrollo del Mercado Hipotecario y el Fideicomiso en la República Dominicana, en este año 2020, la Superintendencia de Bancos



registró 126 Contratos de Fideicomiso, donde el 35.71% corresponden a los Fideicomisos de Vivienda de Bajo Costo, contribuyendo así a la creación de condiciones para que la población de menores ingresos continúe aprovechando la oportunidad de acceder al financiamiento formal, a través de una amplia oferta de proyectos habitacionales de bajo costo, adquiriendo viviendas dignas, en condiciones asequibles, lo que favorecerá la reducción del déficit habitacional en nuestro país.

5.2 Perspectiva Operativa

Plan Operativo 2020

Informe de Evaluación del Plan Operativo Anual 2020

El Plan Operativo Anual (POA) es un instrumento de planificación a corto plazo que determina los objetivos anuales, estableciendo las acciones, iniciativas o proyectos prioritarios que se desarrollarán durante un año en particular. Este instrumento sirve de guía para la asignación de recursos y la elaboración del presupuesto. Es el medio que da coherencia entre lo que se pretende lograr en un largo plazo con lo que se hace en el trabajo cotidiano y por eso se convierte en el programa organizado de las acciones a realizar a corto plazo a partir de un Plan Estratégico Institucional.

Productos Programados en el POA 2020

La Superintendencia de Bancos inició su Plan Operativo Anual (POA) de 2020 con 227 proyectos y 526 actividades relevantes programadas por 24 departamentos de la institución. Esto, con el objetivo de alcanzar los resultados esperados programados en el Plan Estratégico Institucional (PEI 2016-2020). Estos proyectos fueron distribuidos según los Ejes Estratégicos del PEI de la siguiente manera:

- EJE I: Fortalecimiento de la Supervisión: 132 proyectos (58.1%)
- EJE II: Protección de los Derechos a los Usuarios: 30 proyectos (13.2%)
- EJE III: Fortalecimiento Institucional: 57 proyectos (25.1%).



- EJE IV: Educación Financiera: 8 proyectos (3.5%).

Cabe destacar que un total de 47 proyectos fueron excluidos del POA 2020 como consecuencia de la pandemia del COVID-19. Por tanto, la versión final del POA se mantuvo con 180 proyectos y 401 actividades. En el Anexo IX se detallan los proyectos e iniciativas según departamentos y áreas, que se encuentran en proceso de ejecución.

El Anexo X se muestra la distribución y avances de los 180 proyectos que se mantuvieron en el POA 2020, según los cuatro (4) Ejes Estratégicos que integran el Plan Estratégico Institucional 2016-2020.

Resultado de la Ejecución del POA 2020

Al 20 de noviembre de 2020, habían sido culminados 55 proyectos, con un avance de 100 %. Mientras que se encontraban en proceso de ejecución un total de 125 proyectos. En promedio, el nivel de avance de ejecución del POA a la fecha era de 70.97% (ver Anexos XI y XII).

Ejecución del Plan Estratégico Institucional 2016-2020

La evaluación de la ejecución del Plan Estratégico se realiza en base a los avances de los Resultados Esperados en el período propuesto. A la fecha de corte, el PEI 2016-2020 presentaba un avance de ejecución estimado de 87.53%. Estos avances se distribuyen según eje estratégico de la siguiente manera:

EJE I: Fortalecimiento de la Supervisión

Progreso alcanzado: 85.03%.

Objetivo Estratégico: Lograr la consolidación del modelo de supervisión basada en riesgos. El mismo cuenta con 22 Resultados Esperados (RE), de los cuales quince (15) RE terminaron en 100%.



EJE II: Protección de los Derechos a los Usuarios

Progreso alcanzado: 81.14%.

Objetivo Estratégico: Fortalecer los mecanismos de Protección de los Derechos de los Usuarios de los productos y servicios financieros. Tiene un total de seis (6) Resultados Esperados. Los resultados de la evaluación fueron de 3 RE en 100%; uno (1) con avance de 86.81%; y 2 RE con 50% de avance cada uno.

EJE III: Fortalecimiento Institucional

Progreso alcanzado: 86.87%.

Objetivo Estratégico: Fortalecer la gestión e imagen institucional a través del desarrollo de los recursos humanos y la mejora continua de: procesos internos, plataforma tecnológica y calidad del servicio. Contiene 11 Resultados Esperados, de los cuales 5 terminaron en 100%; 5 presentan avance entre 51% - 99%; y uno (1) con progreso de 17.94%.

EJE IV: Educación Financiera

Progreso alcanzado: 97.08%

Objetivo Estratégico: Mejorar las capacidades en educación financiera de las EIFyC y sus usuarios, empleados de la Superintendencia de Bancos y la población. De este se desprenden un total de trece (13) Resultados Esperados, cuyos estatus son los siguientes: once (11) RE finalizados en 100%; de los dos (2) restantes, uno (1) alcanzó en 85.00% y otro 77.00%.

En el Anexo XIII se muestra el resumen del avance del Plan Estratégico Institucional 2016-2021 a partir de los avances en los Resultados Esperados, según Eje Estratégico.

Índice de Transparencia

Durante el período enero- noviembre de 2020, el Sub-Portal de Transparencia de la SB obtuvo una calificación promedio por parte de la Dirección General de Ética e Integridad



Gubernamental (DIGEIG) de 90%. Esto ha sido resultado de la disponibilidad de información oportuna, dando así cumplimiento efectivo al Artículo 3 de la Ley No.200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública, como a la Resolución 1/2018 de la DIGEIG.

Contribuciones a la Iniciativa de Gobierno Abierto

Durante el año 2020, la OAI mantuvo el portal de transparencia actualizado con informaciones en datos abiertos. En el mismo fue creado un enlace que facilita a los ciudadanos obtener fácilmente las informaciones disponibles.

Gestión Presupuestaria

Presupuesto de Ingresos

Los ingresos de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana están amparado en la Primera Resolución de fecha 31 de diciembre de 2019, en la cual se recibió la aprobación de la Junta Monetaria de las partidas de ingresos, para el año 2020, por concepto de cuotas para cubrir los servicios de supervisión de las Entidades de Intermediación Financiera que integran el sistema financiero de la República Dominicana, así como los Agentes de Cambios y Remesadoras, por un monto de Tres Mil Novecientos Cuarenta y Siete Millones Setenta y Siete Mil Sesenta y Cinco Pesos con 00/100 (RD\$3,947,077,065)

Para este año 2020, los ingresos recibidos, mediante las cuotas que aportan las Entidades de Intermediación Financiera que integran el sistema financiero nacional, ascendieron a Tres Mil Seiscientos Sesenta y Tres Millones Ochocientos Veintisiete Mil Ochocientos Sesenta y Cuatro con 00/100 (RD\$3,663,827,864), y por concepto de otros ingresos Trescientos Ochenta y Tres Millones, Ochocientos Cincuenta y Tres Mil Doscientos Treinta y Uno con 00/100 (RD\$383,853,231), para un total de ingresos percibidos de



Cuatro Mil Millones Cuarenta y Siete Millones Seiscientos Ochenta y Uno con Noventa y Cinco Pesos con 00/100 (4,047,681,095) al 31 de octubre de 2020 (ver Anexo XII).

6. SISTEMA NACIONAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS (SNCCP)

Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

El presupuesto destinado a compras y contrataciones de bienes y servicios asciende a un monto de Cuatrocientos Ochenta Millones Quinientos Ochenta y Siete Mil Ochenta y Ocho Pesos con 00/100 (RD\$480,587,088.00), del cual se ha ejecutado hasta el 18 de noviembre de 2020, Cincuenta y Cuatro Millones Seiscientos Cincuenta y Cinco Mil Quinientos Cuarenta y Cuatro Pesos con 85/100 (RD\$ 54,655,544.85). En Anexo XIV se puede encontrar un resumen de procesos de compras y contrataciones de bienes y servicios hasta al 18 de noviembre 2020 así como el resumen de compras y contrataciones enero-noviembre 2020 según tipo de procedimiento.

Perspectiva de los Usuarios

Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1

Durante el período enero-noviembre de 2020, se recibieron y atendieron un total de 9 casos, de los cuales el 67% correspondieron a quejas, 22% a Reclamaciones y 11% a Sugerencias. Todos los casos fueron respondidos de manera oportuna y satisfactoria.

Estadísticas de solicitudes de acceso a la Información vía la OAI

La Superintendencia de Bancos, durante el período enero-noviembre 2020, atendió 75 solicitudes de información y orientación tanto nacionales como internacionales, a través



de la Oficina de Acceso de la Información(OAI), sobre temas relacionados con la institución. Las respuestas se mantuvieron con un ranking de 57% menor de 0-4 días y 43% entre 5 a 15 días (Anexo XV muestra las solicitudes recibidas y atendidas por la OAI entre enero-noviembre de 2020).

Entrada de servicios en línea, simplificación de trámites, mejora de servicios públicos

Servicios a usuarios

Repago a ahorrantes de entidades intervenidas y en liquidación

La Superintendencia de Bancos desde el año 2008, y en periodos de 4 años, a la fecha, ha realizado pagos para desinteresar a ahorristas, según la Ley Monetaria y Financiera No.183-02 con productos en instituciones financieras que han cesado sus operaciones, por alrededor de sesenta y siete millones novecientos veintiséis mil, novecientos diez pesos (RD\$67,926,910), a favor de mil setenta y nueve (1,079) ahorrantes, acciones que llevaron tranquilidad a los beneficiarios de estos.

En ese sentido y con miras a continuar transmitiendo seguridad en el pago a los ahorristas de las distintas entidades que ya han cesado sus operaciones, la Superintendencia de Bancos durante el período agosto-noviembre de 2020, ha emitido cheques ascendientes a la suma de veinticinco millones setecientos noventa y cinco mil dieciocho pesos (RD\$25,795,018) representado un 38% de los pagos realizados en los últimos 12 años y un 132% por encima de los pagos realizados en los últimos 4 años, a favor de 211 ahorrantes, significando un 20% de la totalidad de los últimos 12 años y un 39% por encima de los últimos 4 años (ver Anexo XVI).

Cabe destacar que durante el mes de diciembre de 2020 se estará lanzando una campaña de validación para contactar ahorristas de entidades que poseen disponibilidad de fondos para honrar sus compromisos por un monto ascendiente a setenta y ocho millones de pesos



(RD\$78,000,000) representado un 15% por encima de los pagos realizados en los últimos 12 años y un monto 7 veces mayor a los pagos realizados en los últimos 4 años, favoreciendo a mil treientos ochenta y nueve (1,389) personas, significando un 29% adicional de la totalidad de los últimos 12 años y una cantidad 9 veces mayor a la de los últimos 4 años.

Agilización de trámites

Ventanilla Exprés Autorización de Ofertas Públicas de Valores

En noviembre de 2020, la Superintendencia de Bancos firmó, junto a las Superintendencias de Seguros, Mercados de Valores y Pensiones, de un “Acuerdo de cooperación interinstitucional para la simplificación de trámites y la coordinación de competencias en el ámbito de la verificación de documentación para la autorización de ofertas públicas de valores”. Esta iniciativa contempla la creación de una Ventanilla Exprés, que hará posible que las entidades de intermediación financiera y demás entidades supervisadas puedan hacer una solicitud única de autorización de ofertas públicas de valores, a través de la SB. Por este medio, se reducen los trámites burocráticos y la duración de los procesos, y a su vez incrementa la transparencia en la autorización de las ofertas públicas de valores.

Digitalización de trámites de registros y autorizaciones

En agosto del año 2020 se inició la aplicación de la Circular SB: No.020/20, mediante la cual se establece la implementación del proceso automatizado para la recepción y respuesta de las notificaciones y solicitudes de autorización y no objeción realizadas por las entidades registradas en la Superintendencia de Bancos. Con la puesta en marcha de este sistema, las EIF pueden realizar sus solicitudes de no objeción, autorización y notificación a la SB, de forma totalmente digital. Desde el lanzamiento de esta modalidad se habían recibido, al 15 de noviembre, un total de 1,121 solicitudes.



Normativas a favor de la protección de los usuarios y la inclusión financiera

Durante el período enero-noviembre del año 2020 la SB emitió once (11) Circulares que impactaban directamente al público. Entre estas, se destacan los siguientes:

- Circular SB: No.006/20, del 2 de abril de 2020, donde se establecen los lineamientos para el cumplimiento de la Tercera Resolución de la Junta Monetaria, del 24 de marzo de 2020, que dispone la eliminación de los costos, comisiones y cargos por retiros de efectivo en ventanilla, de las cuentas corrientes y cuentas de ahorro, en las entidades de intermediación financiera.
- Circular SB: No.013/20, del 19 de mayo de 2020, donde se establecen los lineamientos establecidos por este Organismo Supervisor, para el cumplimiento de la Quinta Resolución de la Junta Monetaria, 16 de abril de 2020, que dispone, la eliminación del cobro de tarifas, comisiones o cargos a las distintas modalidades de captación de recursos del público, por la inexistencia de movimiento en cuentas, durante un periodo determinado.
- Circular SB No.029/20, que trata sobre “Los requerimientos mínimos que deben observar las entidades de intermediación financiera para abrir cuentas básicas de **ahorros**”. Estas son un nuevo tipo de cuenta de ahorros destinada a dominicanos o extranjeros residentes legales que no dispongan de una cuenta de ahorros ni productos de crédito en el sistema financiero. Estas están destinadas a resolver, sobretodo, el acceso a los servicios financieros personas que en el pasado tuvieron algún antecedente penal, constituyendo así una herramienta que propicia la reinserción en el aparato productivo de estas personas.

En adición, fueron emitidas siete (7) Circulares que tratan sobre los lineamientos que deben observar las EIF que adoptaron medidas de flexibilización para los clientes, durante el período de mitigación del riesgo de propagación de la pandemia provocada por el virus COVID-19.



Otras acciones desarrolladas

Implementación y Certificaciones de Calidad alcanzadas

A raíz de la pandemia COVID-19, la SB asumió el compromiso de poner en primer lugar la salud de sus colaboradores. Por esta razón, la institución decidió fortalecer sus capacidades de respuesta y atención a la pandemia través de la elaboración y certificación de un Protocolo de Seguridad y Salud de Atención Ante el COVID-19. Como parte de este esfuerzo, se implementaron medidas rigurosas dentro del espacio de trabajo para garantizar la seguridad de los colaboradores dentro del espacio de trabajo y controlar la propagación del virus dentro de la Superintendencia de Bancos. Se aumentó la frecuencia de desinfección de los espacios físicos, se les otorgó kits de prevención a los colaboradores, se capacitó al personal de limpieza, de cocina sobre las medidas a seguir para mantener un espacio de trabajo limpio y seguro, así como se sensibilizó al personal trabajando presencialmente, así como remoto sobre el Protocolo. Como parte de la implementación de este Protocolo, se desarrolló una Política de Teletrabajo, para regular el trabajo realizado de forma remota. Se estableció un Oficial de Cumplimiento del Protocolo de Atención Ante COVID-19, el cual es la Doctora de Unidad de Salud Ocupacional. Finalmente, el 23 de noviembre de 2013, luego de un riguroso proceso de acompañamiento y auditoría por parte de la firma internacional AENOR, la SB logró certificar su Protocolo de Atención Ante el COVID-19.

7. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Plan Estratégico Institucional 2021-2024

El año 2020 marcó el final del Plan Estratégico Institucional 2016-2020. En consecuencia, las autoridades entrantes en agosto de 2020 se enfocaron durante el primer trimestre de



gestión en la formulación de un nuevo Plan Estratégico Institucional. Este plan fue elaborado en medio de la crisis epidemiológica, y económica, que prevaleció durante casi todo el año 2020 producto de la pandemia generada por el COVID-19.

Este plan, que tendrá una vigencia hasta el año 2024, partió de un diagnóstico amplio y participativo en el que se escuchó la perspectiva del personal de la institución, los agentes regulados y la ciudadanía en general. En consecuencia, se aplicaron tres encuestas que recogieron las perspectivas de 555 personas, incluyendo personal actualmente laborando en la institución, así como pensionados. En adición, se llevó a cabo una encuesta de clima organizacional en la cual participaron 523 colaboradores también se llevó una encuesta que ayudó a comprender mejor el Estado de Situación del Perfil Educativo de los colaboradores de la institución, a fin de entender las necesidades técnicas del personal, a la cual respondieron 592 colaboradores. Además, se organizaron cuatro grupos focales en los que participaron cincuenta y cinco personas escogidas de manera aleatoria, de todos los departamentos de la institución y se llevaron a cabo tres talleres de planificación estratégica con el equipo directivo. También, se organizaron 21 conversatorios en los que participaron cada uno los colaboradores de la SB a fin de conocer de primera mano las expectativas, preocupaciones y propuestas del personal de la institución.

Los agentes regulados fueron consultados a través de la celebración de tres encuentros con los principales gremios de Entidades de Intermediación Financiera. Mientras que el parecer de la ciudadanía fue capturado a través de una encuesta representativa, que recogió perspectivas de 800 ciudadanos de las principales provincias del país, conducida por la firma Gallup, así como cuatros encuentros fueron llevados a cabo entre el Superintendente de Bancos y usuarios financieros, en el que participaron cerca de 60 ciudadanos.

Producto de este esfuerzo, se elaboró un Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024) robusto, el cual se enfoca en seis (6) ejes de trabajo y once (11) objetivos estratégicos. El PEI 2021-2024 incluye adecuaciones importantes al marco institucional que tienen como



objetivo mejorar la supervisión y regulación de las entidades de intermediación financiera y cambiarias. Asimismo, se incluyen estrategias para fomentar el fortalecimiento institucional, digitalización, innovación, así como garantizar la protección de los derechos de los usuarios financieros. Además, el plan se enfoca en robustecer la integridad del sistema bancario y cambiario mediante la lucha contra el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y la criminalidad financiera. Por último, pero no menos importante, el PEI 2021-2024 prioriza los esfuerzos de la institución hacia la inclusión y educación financiera de los ciudadanos, y a la implementación de políticas públicas que fortalezcan la protección de los derechos de los usuarios financieros.

El marco estratégico derivado del PEI 2021-2024 se presenta a continuación:

Misión

Aportar al bienestar del país, vigilando la solvencia, liquidez y gestión de las entidades y la estabilidad del sistema financiero; así como protegiendo los derechos de los usuarios de los servicios financieros.

Visión

Ser una institución referente nacional e internacionalmente, reconocida por la calidad de su supervisión y el acompañamiento que brinda a los usuarios de los servicios financieros, respaldada por un personal altamente calificado y la excelencia en su gestión.

Valores

- Integridad.
- Eficiencia.
- Innovación.
- Compromiso.
- Respeto.



Ejes Estratégicos PEI 2021-2024:

Estabilidad Financiera y Macroprudencial: este eje nos ayudará a enfocarnos en prevenir el daño que resulta de la inestabilidad financiera. Para nosotros es de suma importancia consolidar la estabilidad financiera, luego de la crisis económica generada por la pandemia COVID-19.

Objetivos estratégicos bajo el primer eje:

1.1: Preservar la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero.

1.2: Vigilar la solvencia, liquidez, cumplimiento y la gestión de las entidades reguladas.

Digitalización, Innovación y Nuevas Tecnologías: una mayor digitalización nos permitirá estar proactivamente preparados para cualquier eventualidad que impida acceso a canales presenciales.

Objetivos estratégicos bajo el segundo eje:

2.1: Aumentar la eficiencia, eficacia y alcance de los procesos internos a través del uso de nuevas tecnologías.

2.2: Ampliar la provisión de los servicios financieros a través del uso de nuevas canales y tecnologías.

Eficiencia y Fortalecimiento Institucional: la transparencia y buen gobierno incide en la calidad del servicio brindado al público y los contribuyentes.

Objetivos estratégicos bajo el tercer eje:

3.1: Aumentar la efectividad y calidad de la gestión institucional con un enfoque orientado a resultados y de mejora continua.

3.2: Aumentar las capacidades técnicas del personal de la SB.

Inclusión Financiera y Bancarización: ayudar a propiciar una mayor inclusión financiera y acceso a bancarización formal de diversas clases de consumidores.



Objetivo estratégico bajo el cuarto eje:

4.1: Promover la reducción de barreras que impidan el acceso de los ciudadanos al sistema financiero formal.

Protección y Salud Financiera del Consumidor: nos enfocaremos en facilitar la protección de los derechos de nuestros usuarios financieros, a través de información clave y de nuevos canales.

Objetivo estratégico bajo el quinto eje:

5.1: Promover mejoras en la protección, provisión de información y salud financiera de los usuarios del sistema.

5.2: Aumentar la visibilidad, uso y alcance de los servicios de PROUSUARIO.

Integridad del Sistema Financiero: nos enfocaremos en la labor de prevención de crímenes financieros.

Objetivo estratégico bajo el sexto eje:

6.1: Mejorar la supervisión del cumplimiento de las normas de prevención de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y criminalidad financiera.

6.2: Promover la disciplina del mercado a través de la divulgación de información y un régimen sancionador, efectivo, conforme al debido proceso.

Proyectos y acciones proyectadas para el año 2021

- Eje Estratégico 1: Estabilidad Financiera y Macro-prudencial

En el año 2021, se restablecerá en la estructura de la Subgerencia de Supervisión, la unidad de Metodología e Implementación (GMI)/Aseguramiento de Calidad, para continuar con el fortalecimiento de la Supervisión Basada en Riesgos. Esta unidad se encargará de estudiar y revisar las mejores prácticas internacionales, elaborar planes pilotos y recomendar la implementación de esos estándares.



Al continuar con el enfoque de supervisión basada en riesgos, se podrá identificar, medir y monitorear los principales riesgos a los que se exponen las entidades de intermediación financiera. De igual forma, se podrá evaluar la suficiencia de los mitigantes aplicados.

Además, a través del “**Protocolo de Entendimiento para la Supervisión Consolidada entre la Superintendencia de Seguros, la Superintendencia del Mercado de Valores, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana**”, se impulsará la efectiva supervisión de entidades de intermediación financiera y sus empresas financieras coligadas a través de la cooperación y el intercambio de información.

De igual forma, se continuará fomentando la cooperación entre los Miembros del Consejo Centroamericano de Superintendencia de Bancos, Seguros y Otras Informaciones Financieras, a los fines de realizar una efectiva supervisión consolidada transfronteriza. En lo que respecta al monitoreo de riesgos, para febrero del 2021 se tiene planificado la aprobación y entrada en vigencia de la modificación integral del Manual de Requerimiento de Información 2021 (MRI 2021).

Adicionalmente, se colaborará con el desarrollo del proyecto Portal de la Administración Monetaria y Financiera (PAMF), identificando los reportes regulatorios a ser incorporados dentro del sistema y en el levantamiento de las reglas a establecer para garantizar el cumplimiento de la normativa. De igual forma, para el 2021, se realizarán las pruebas necesarias para la entrada en vigencia del nuevo Manual de Contabilidad para Entidades Supervisadas.

Asimismo, la Superintendencia de Bancos realizará un levantamiento de las normativas y de las guías internas, con el fin de realizar propuestas de actualización, acorde a los estándares internacionales.



La SB trabajará en el desarrollo e implementación de nuevas metodologías para identificar comportamientos riesgosos en el mercado. Se fortalecerá el sistema de estudios de riesgos y económicos a través de la incorporación de nuevas fuentes de datos a la base de datos de estudios, la actualización de series estadísticas, la elaboración de estudios académicos y documentos de trabajo, y la implementación de un Sistema de Indicadores de Alerta Temprana, utilizando aprendizaje automatizado, y data alterna. En adición, se reestructurarán los informes del sistema financiero, economía y mercados. Una vez logradas las actividades anteriores quedará mejorada la calidad de los informes del sistema financiero a las autoridades.

Se continuará con el fortalecimiento y seguimiento a la Supervisión a los Bancos Múltiple, Bancos de Ahorro y Crédito, Asociaciones de Ahorros y Préstamos, Corporaciones de Ahorro y Crédito, Entidades de Intermediación Cambiaria, procurando mejorar la calidad y oportunidad de las informaciones recibidas de las EIFyC. Se aplicará las guías actualizadas de supervisión basada en riesgo. Se aumentará la coordinación estratégica con otras superintendencias de la región. Se procurará reducir el riesgo de los depositantes en las entidades de régimen especial. Se crearán propuestas de instrumentos normativos del funcionamiento de las entidades del mercado bancario tales como la adecuación de normativas prudenciales a los estándares internacionales, tales como Basilea III.

- **Eje Estratégico 2: Digitalización, Innovación y Nuevas Tecnologías**

La Superintendencia buscará aumentar la eficiencia, eficacia y alcance de sus procesos internos a través del uso de nuevas tecnologías, así como impulsar la provisión de los servicios financieros a través del uso de nuevos canales y tecnologías.

Entre los proyectos para el 2020 bajo este eje se encuentran: 1) el Plan de mejoras regulatorias a través de nuevas tecnologías, 2) Primera Etapa del Anteproyecto de Ley de Digitalización del Sistema Financiero (Ley Fintech), 3) El Instructivo sobre la Información Anual que deben Remitir las Firmas de Auditores Externos para la Actualización del



Registro en la Superintendencia de Bancos, 4) el Portal Autoridad Monetaria y Financiera (PAMF) y 5) la Implementación de Normas OPTIC en la SB.

- **Eje Estratégico 3: Eficiencia y Fortalecimiento Institucional**

En el año 2020 la Superintendencia de Bancos tiene como objetivo fortalecer sus vínculos con sus interlocutores internos y externos, así como mejorar el credibilidad y confianza en la institución y en PROUSUARIO. Se implementará un amplio plan de difusión de contenido educativo, con el fin de alcanzar efectivamente a las audiencias meta.

En el ámbito interno, se perseguirá un mayor nivel de cohesión y coordinación entre los diferentes departamentos de la superintendencia mediante la implementación de un plan que incluye campañas que fomenten el conocimiento de la institución, el sentido de pertenencia, la identificación con los valores institucionales y los objetivos comunes.

Además, se implementará políticas que fomenten igualdad de género, se mejorará las condiciones laborales por parte de colaboradores con alguna discapacidad en procura del cumplimiento de la ley 5-13. También se realizará el Programa Jóvenes Profesionales a fin de dar mayor apertura al proceso de reclutamiento y selección de profesionales que ingresan a trabajar en la SB, a través de procesos meritocráticos.

Por otro lado, se elaborará y/o reanudará Memorándums de Entendimiento locales e internacionales, con el fin de incrementar el acceso por parte del personal de la SB a capacitaciones y seminarios internacionales.

Se procurará, además, culminar, lanzar y poner en marcha la Planificación Estratégica Institucional (PEI 2021-2024) para garantizar el cumplimiento de lo visualizado por la gestión. Concomitantemente, se desarrollará un Proyecto de Sistema Integrado para la digitalización de los procesos internos y externos de la Superintendencia de Bancos.



- **Eje Estratégico 4: Inclusión Financiera y Bancarización**

La SB tiene como una de sus prioridades propiciar una mayor inclusión financiera y acceso a bancarización formal de diversas clases de consumidores. Esto, por medio de la reducción de barreras que impiden el acceso de los ciudadanos al sistema financiero formal y el fomento de políticas inclusivas para personas con discapacidades.

- **Eje Estratégico 5: Protección y Salud Financiera del Consumidor**

En el año 2021 la SB se enfocará en ampliar la protección de los derechos de los usuarios financieros, a través de información clave y de nuevos canales de servicios. Como parte de este enfoque, la SB planea robustecer el nuevo portal web de PROUSUARIO y estructurar el modelo de Supervisión Basada en Riesgos en materia de Protección al Usuario. Además, se contempla diseñar e implementar la estructura de aplicación de un régimen de responsabilidades en materia de protección al usuario y crear nuevos canales digitales para la atención de los usuarios.

Con estas acciones se pretende promover mejoras en la protección, provisión de información y salud financiera de los usuarios del sistema, así como aumentar la visibilidad, uso y alcance de los servicios de PROUSUARIO.

- **Eje Estratégico 6: Integridad del Sistema Financiero**

En el año 2020, la Superintendencia de Bancos se enfocará en promover la disciplina del mercado a través de la divulgación de información y un régimen sancionador, efectivo, conforme al debido proceso. Entre otras acciones, se creará la reportería estadística sobre el Régimen Sancionador Administrativo de la SB, se implementarán medidas para garantizar el debido proceso administrativo sancionador y se establecerá un proceso de medición de eficiencia y transparencia del debido proceso sancionador.



En adición, se procurará la integridad del sistema financiero y la prevención de crímenes financieros. Para esto, se propondrá una modificación del Instructivo sobre Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva. La SB planea, además, auspiciar acuerdos interinstitucionales para optimizar el intercambio de información confiable en atención a los requerimientos de las autoridades competentes. En adición, la Superintendencia de Bancos ha proyectado realizar dieciocho (18) supervisiones de PLAFT bajo la modalidad extra-situ, y certificar a sus especialistas de PLAFT en Anti lavado de Activos.



8. ANEXOS

ANEXO I. INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA FINANCIERO. MESES DE OCTUBRE 2019, MARZO 2020 Y OCTUBRE 2020.

Indicadores Selectos	19-Oct	20-Mar	20-Oct	Variación Absoluta Interanual	Variación Marzo-Octubre 2020	Variación Interanual %
Activos del Sistema (miles de millones)	1,889	2,039	2,290	401	251	21.2%
Cartera de Préstamos del Sistema (miles de millones)	1,188	1,213	1,269	81	56	6.8%
Patrimonio Técnico (miles de millones)	233	243	255	22	12	9.5%

Fondos disponibles (miles de millones)	287	312	396	109	84	38.0%
Activos / PIB ¹	41.4%	44.2%	51.5%	10.1%	7.3%	
Índice de Solvencia	16.8%	17.2%	20.4%	3.5%	3.2%	
Cartera Créditos Vencida / Total Cartera Crédito Bruta	1.7%	2.1%	2.1%	0.4%	0.0%	
Provisión para Cartera / Total de Cartera Vencida	150.8%	127.4%	173.0%	22.2%	45.6%	
ROA	2.4%	2.2%	1.9%	-0.5%	-0.3%	
ROE	20.1%	18.2%	16.8%	-3.4%	-1.4%	
Gastos de Explotación / Margen Operacional Bruto	67.1%	64.3%	62.5%	-4.6%	-1.8%	
Pasivos en Moneda Extranjera	29.2%	30.4%	30.9%	1.7%	0.5%	
Disponibilidades / Total de Depósitos	27.5%	27.3%	29.5%	1.9%	2.2%	
TIPP Pasiva Banca Múltiple	6.0%	6.0%	2.9%	-3.0%	-3.1%	

TIPP Activa Banca Múltiple	12.3%	13.3%	10.2%	-2.1%	-3.1%	
Margen de Tasas Banca Múltiple	6.3%	7.3%	7.3%	0.9%	0.0%	

ANEXO II: EJECUCIONES DE LA SB Y SU IMPACTO EN LOS OBJETIVOS DE POLÍTICA

Institución	Medida de Política	Instrumento (Ley, decreto, resolución, resolución administrativa, norma, disposiciones administrativas)	Objetivo (s) específico (s) END a cuyo logro contribuye la medida de política	Línea (s) de acción de END a la que se vincula la medida de política	Resultados
Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	Circular SB: No. 001-20, del 16 de marzo de 2020.	Medidas a seguir por las entidades de intermediación financiera y cambiaria para mitigar el riesgo de expansión del coronavirus (COVID-19).	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo.	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y	Requerir a las entidades, que deberán tomar medidas para mitigar la propagación del coronavirus (COVID-19), siguiendo las recomendaciones y el protocolo establecido por las autoridades sanitarias nacionales e

				<p>mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el</p>	<p>internacionales, como mínimo, sin que sean limitativas, las siguientes: limpieza y desinfección continua de los espacios de trabajo y servicio al cliente, así como de los empleados y clientes; protocolo de actuación ante detección o sospecha de casos de personas infectadas, sean empleados o clientes; instruir a sus empleados para evitar el contacto físico entre las personas; contar con horarios flexibles; y disminuir las</p>
--	--	--	--	---	---

				<p>interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.</p>	<p>reuniones de trabajo. Implementar planes que garanticen su capacidad para operar en forma continua y minimizar la interrupción del negocio, habilitando a su personal para trabajar de manera remota, en los casos que sean posibles.</p>
<p>Superintendencia de Bancos de la República Dominicana</p>	<p>Circular SB: No. 003-20, del 20 de marzo de 2020.</p>	<p>Modificar de manera transitoria el procedimiento de Notificación de los Actos Administrativos de la SB y recepción de</p>	<p>3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su</p>	<p>3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero,</p>	<p>Dispone que las solicitudes de autorización, no objeción y notificación, así como las comunicaciones de las entidades, serán recibidas, en formato</p>

		solicitudes de autorización, no objeción, notificación y comunicaciones.	canalización al desarrollo productivo.	tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno	PDF, desde el buzón de cumplimiento o contacto autorizado de cada entidad, al correo electrónico Institucional de la División de Secretaría, el cual acusará recibo con la generación del aviso de recepción sin lectura. Las solicitudes deben estar acompañadas de la documentación requerida conforme se establece en la Circular SB: No. 005/14 y la normativa vigente. Notificar los cambios a
--	--	--	--	---	---

				<p>Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.</p>	<p>los horarios y cierre de oficinas, a través del Portal Sistema de Información Bancaria.</p>
Superintendencia de Bancos de la	Circular SB: No. 004-20, del 25 de	Tratamiento aplicable a las disposiciones transitorias	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la	Dispone que las entidades que se acojan a lo dispuesto en la Segunda

República Dominicana	marzo de 2020.	establecidas mediante la Segunda Resolución de Junta Monetaria de fecha 17 de marzo del 2020 y otras medidas de flexibilización para mitigar el impacto económico del coronavirus (COVID-19).	profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo	regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados	Resolución de Junta Monetaria del 17 de marzo de 2020 y realicen nuevos créditos con recursos liberados de encaje legal, clasificarán en categoría de riesgo “A” y provisionarán cero (0) por ciento, así como, congelar las clasificaciones de riesgos y provisiones de los deudores, debiendo tomar como información disponible de clasificación de riesgo y provisión constituida, la remitida en la Central de
----------------------	----------------	---	---	--	--

				financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.	Riesgo correspondiente al corte 29 de febrero del 2020. Para los nuevos desembolsos a los deudores que le congelaron la clasificación de riesgo, la entidad deberá constituir la provisión correspondiente a esta clasificación. Contabilizar aquellos créditos que las entidades congelen la clasificación de riesgo y las provisiones, siguiendo los criterios establecidos en el Manual de
--	--	--	--	--	---

					<p>Contabilidad para Instituciones Financieras vigente a la fecha, es decir, de acuerdo al cumplimiento del plan de pago pactado o contratado. Mantener la clasificación de riesgo y provisiones que tienen los créditos al momento de la reestructuración.</p> <p>Considerar como vigentes los desembolsos que las entidades hayan realizado o realicen contra líneas de créditos, que se encuentren en mora hasta sesenta (60)</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>días. Continuar realizando internamente la evaluación de los deudores comerciales, de consumo e hipotecario, siguiendo los criterios establecidos en el Reglamento de Evaluación de Activos y mantener la clasificación de riesgo interna en las carpetas de créditos. Podrán determinar el pago mínimo de tarjetas de crédito, siguiendo los criterios internos que adopten las entidades para flexibilizar la carga</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>financiera de sus clientes de tarjetas de crédito. Se establece un plazo adicional de noventa (90) días, al plazo establecido en el artículo 68. Valoración de las Garantías, del Reglamento de Evaluación de Activos, para la actualización de las tasaciones de las garantías.</p>
<p>Superintendencia de Bancos de la República Dominicana</p>	<p>Circular SB: No. 006-20, del 2 de abril de 2020.</p>	<p>Lineamientos para el cumplimiento de la Tercera Resolución de la Junta Monetaria, del</p>	<p>3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye</p>	<p>3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la</p>	<p>Requerir a las entidades, que deberán antes del vencimiento del plazo otorgado en la Tercera</p>

		<p>24 de marzo de 2020, que dispone la eliminación de los costos, comisiones y cargos por retiros de efectivo en ventanilla, de las cuentas corrientes y cuentas de ahorro, en las entidades de intermediación financiera.</p>	<p>la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo</p>	<p>supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros,</p>	<p>Resolución de Junta Monetaria, del 24 de marzo de 2020, adecuar los tarifarios de servicios de sus cuentas corrientes y cuentas de ahorros y sus sistemas informáticos, para que se refleje la eliminación de las comisiones o cargos, en cualquier forma o medio, por el retiro de efectivo en ventanilla, independientemente de los montos retirados. Establece que los tarifarios de servicios modificados, deberán ser</p>
--	--	--	---	--	---

				lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.	publicados y notificados por los canales digitales disponibles. Requiere que notifiquen la modificación de los tarifarios de servicios, de las cuentas corrientes y cuentas de ahorro, a través del Portal Sistema de Información Bancaria, Consulta de Servicios, Departamento Prouuario, Modelos Contratos de Adhesión, remitiendo los tarifarios de servicios modificados y acompañados de las pruebas de las
--	--	--	--	---	--

					publicaciones y notificaciones realizadas por los canales indicados.
Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	Circular SB: No. 007-20, del 13 de abril de 2020.	Modificar el Manual de Requerimientos de Información de la Superintendencia de Bancos Orientados a la Supervisión Basada en Riesgos.	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la	Se dispone agregar un nuevo archivo y se realizan cambios mínimos a la información a reportar por las entidades, con la finalidad de reducir la carga de trabajo que requeriría la realización de nuevas parametrizaciones para la remisión de los reportes requeridos en el Manual de Requerimientos de

				materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad	Información de la Superintendencia de Bancos Orientados a la Supervisión Basada en Riesgos, durante el período de mitigación del riesgo de propagación del coronavirus (COVID-19), que inició con la publicación de la Circular SB: No. 001/20, el 16 de marzo de 2020.
--	--	--	--	--	---

				del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.	
Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	Circular SB: No. 008-20, del 21 de abril de 2020.	Gestión y Monitoreo de Riesgos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, relacionadas con la contingencia sanitaria generada por	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y	Requerir a las entidades que deben asegurar que su sistema de gestión de riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, funcione de forma efectiva, eficiente y

		el coronavirus (COVID-19).		mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el	oportuna, en respuesta a la dinámica, que tienen los citados riesgos, revisando periódicamente, el marco de gestión y el programa de cumplimiento, para realizar los ajustes, que consideren necesarios, como consecuencia de posibles amenazas o vulnerabilidades, por la posibilidad de que algunas medidas o controles se afecten, por el manejo de la situación actual, generada por el coronavirus (COVID-19).
--	--	----------------------------	--	--	---

				<p>interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.</p>	
<p>Superintendencia de Bancos de la República Dominicana</p>	<p>Circular SB: No. 009-20, del 23 de abril de 2020.</p>	<p>Cumplimiento de las medidas de flexibilización, adoptadas por las entidades de intermediación</p>	<p>3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de</p>	<p>3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema</p>	<p>Las entidades que adopten medidas de flexibilización, para los productos y servicios financieros que sirven a sus clientes, se le exhorta,</p>

		financiera, en función de sus políticas internas.	ahorro y su canalización al desarrollo productivo	financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz,	cumplimiento estricto, de todas y cada una de las facilidades, que han sido otorgadas y acordadas con los usuarios, sean estas por los canales ordinarios, por medio de anuncios o publicidad, colocadas en las redes sociales. Estas medidas de flexibilización deberán ser publicadas en forma exacta, oportuna, completa y detallada, principalmente en lo que respecta a las condiciones de aplicación y período de vigencia, debiendo
--	--	---	---	--	--

				<p>el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.</p>	<p>abstenerse de incurrir en publicidad engañosa. La Superintendencia de Bancos, se mantendrá vigilando el cumplimiento de los compromisos asumidos por las entidades, frente a los usuarios de los productos y servicios financieros y el incumplimiento será pasible de sanción, de conformidad con la Ley No. 183-02, Monetaria y Financiera.</p>
--	--	--	--	---	--

<p>Superintendencia de Bancos de la República Dominicana</p>	<p>Circular SB: No. 013-20, del 19 de mayo de 2020.</p>	<p>Lineamientos establecidos por este Organismo Supervisor, para el cumplimiento de la Quinta Resolución de la Junta Monetaria, 16 de abril de 2020, que dispone, la eliminación del cobro de tarifas, comisiones o cargos a las distintas modalidades de captación de recursos del público, por la inexistencia de movimiento en</p>	<p>3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo</p>	<p>3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación</p>	<p>Dispone que las entidades deberán, antes del vencimiento del plazo otorgado en la Quinta Resolución de la Junta Monetaria, del 16 de abril de 2020, adecuar los tarifarios de servicios de las distintas modalidades de captación de recursos del público y sus sistemas informáticos, para que se refleje la eliminación de las tarifas, comisiones o cargos, en cualquier forma o medio, por la falta de transaccionalidad, es</p>
--	---	---	---	---	---

		cuentas, durante un periodo determinado.		entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y	decir, por la inexistencia de movimiento en las cuentas de los clientes durante un período determinado. Requerir que las entidades deberán publicar y notificar los tarifarios de servicios modificados, por los canales digitales disponibles, como la página web institucional, redes sociales, correo electrónico, entre otros.
--	--	--	--	--	--

				castigo de delitos financieros.	
Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	Circular SB: No. 014-20, del 17 de junio de 2020.	Disposiciones sobre las provisiones flexibilizadas y publicación de los "Lineamientos para el llenado del Formulario "Provisiones/COVID", para ser consideradas en el Cálculo del índice de Solvencia.	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y	Dispone que, durante la vigencia de la flexibilidad establecida en la Segunda Resolución de Junta Monetaria, del 17 de marzo de 2020, las entidades deberán mantener congeladas las provisiones determinadas con la clasificación de riesgo al corte 29 de febrero de 2020. El monto determinado como provisión congelada

				mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la	(anclada) corresponde a la provisión congelada del total de créditos reportados en la Central de Riesgo de marzo del 2020 con el código de flexibilidad normativa "E13". Poner a disposición de las entidades los "Lineamientos para el llenado del Formulario "Provisiones/COVID", para la remisión de la información del concepto "Balance de Comprobación Analítico Mensual", la pestaña "Índice de Solvencia", en
--	--	--	--	---	---

				protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.	el formulario "Provisiones/COVID", con la finalidad de que las entidades puedan digitar las provisiones requeridas de acuerdo con las medidas de flexibilización dadas por las Resoluciones de la Junta Monetaria y las Circulares de la Superintendencia de Bancos, a causa del COVID-19, para ser consideradas en el cálculo del índice de Solvencia.
--	--	--	--	---	---

<p>Superintendencia de Bancos de la República Dominicana</p>	<p>Circular SB: No. 015-20, del 8 de julio de 2020.</p>	<p>Modificación al “Manual de Requerimientos de Información de la Superintendencia de Bancos Orientados a la Supervisión Basada en Riesgos”.</p>	<p>3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo</p>	<p>3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación</p>	<p>Establecer que las entidades fiduciarias que pertenezcan o presten servicios de fideicomiso a una entidad de intermediación financiera o a su controladora, deberán remitir a este Organismo Supervisor, por transmisión electrónica a través del Sistema Bancanet, los informes referidos al 31 de diciembre de cada año, de los estados financieros auditados con el correspondiente informe</p>
--	---	--	---	---	---

				entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y	de los auditores externos, la carta de gerencia preparada por sus auditores externos y el informe de gestión anual. Dichos archivos deben ser remitidos en imagen (PDF), que no permita su alteración o modificación. Asimismo, se indica que se modifica el “Manual de Requerimientos de Información de la Superintendencia de Bancos Orientados a la Superintendencia de Bancos en Riesgos
--	--	--	--	--	--

				castigo de delitos financieros.	(MRI)", para incluir a las entidades fiduciarias en los reportes siguientes: •Reporte "EFA7-Informe de los Auditores (Dictamen, Estados y Notas)", Anexo I. •Reporte "EFA8- Información Complementaria", Anexo II. •Reporte "CG01-Carta de Gerencia de sus Auditores Externos", Anexo III. •Reporte "MA1-Informe de Gestión Anual", Anexo IV.
--	--	--	--	---------------------------------	---

<p>Superintendencia de Bancos de la República Dominicana</p>	<p>Circular SB: No. 016-20, del 8 de julio de 2020.</p>	<p>Remisión del “Informe Anual del Examen de los Auditores Externos sobre la Efectividad del Programa de Cumplimiento Basado en Riesgos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva”.</p>	<p>3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo</p>	<p>3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación</p>	<p>Disponer que el informe del auditor externo sobre el examen anual del Programa de Cumplimiento Basado en Riesgos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, de las EIFyC y Fiduciarias, deberá ser reportado al Consejo o, en su caso, al principal órgano directivo de la entidad, para su remisión a este Organismo Supervisor. Disponer que</p>
--	---	--	---	---	--

				entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y	la fecha de corte del informe, va a corresponder a la de cierre del ejercicio contable, sin que ello implique que se describan situaciones ocurridas hasta la fecha de emisión del mismo, que afecten de manera significativa la efectividad del Programa de Cumplimiento referido.
--	--	--	--	--	---

				castigo de delitos financieros.	
Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	Circular SB: No. 017-20, del 17 de julio de 2020.	Extender la entrada en vigencia, a partir del 1 de enero de 2022, de las normativas contables emitidas por la Superintendencia de Bancos, cuya fecha de implementación estaba prevista, para el 1 de enero de 2021.	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la	Aplazar hasta el 1 de enero de 2022, la entrada en vigencia de las disposiciones establecidas en la Circular SB: No. 014/18, que aprueba el “Instructivo para el Uso de Valor Razonable de Instrumentos Financieros en las Entidades de Intermediación Financiera”; la Circular

				materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad	SB: No. 015/18, que aprueba el “Instructivo para la Valoración y Contabilización de Operaciones de Derivados”, ambas del 15 de agosto de 2018, así como, la Circular SB: No. 001/19, del 16 de mayo de 2019, que aprueba la modificación Integral del “Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras”. Extender el plazo, para que durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, las
--	--	--	--	--	---

				del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.	entidades al cierre de cada mes, continúen efectuando el análisis de impacto en el resultado del ejercicio y en el patrimonio, de la aplicación de la medición a valor razonable de los instrumentos de la cartera de inversiones.
Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	Circular SB: No. 020-20, del 29 de julio de 2020.	Implementación del proceso automatizado para la recepción y respuesta de las notificaciones y solicitudes de autorización y no	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero,	Habilitar a partir del 3 de agosto de 2020, el Portal Sistema de Información Bancaria, con la finalidad de que las entidades registradas en la Superintendencia de

		objeción realizadas por las entidades registradas en la Superintendencia de Bancos.	canalización al desarrollo productivo	tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno	Bancos, realicen las notificaciones y solicitudes de autorización y no objeción, conforme a la normativa vigente, con atención al Departamento de Registro y Autorizaciones. Se establece la “Guía de Usuario para realizar y conocer estatus de notificaciones y solicitudes realizadas a través del Portal Sistema de Información Bancaria”. Disponer que
--	--	---	---------------------------------------	---	---

				<p>Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.</p>	<p>la notificación de las firmas de auditores externos, deberán ser canalizados por esta vía.</p>
<p>Superintendencia de Bancos de la</p>	<p>Circular SB: No. 021-20, del 6 de</p>	<p>Instructivo sobre Evaluación de Idoneidad de los</p>	<p>3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y</p>	<p>3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la</p>	<p>Establecer los lineamientos, criterios y requerimientos mínimos,</p>

República Dominicana	agosto de 2020.	Accionistas, Miembros del Consejo, Alta Gerencia, Personal Clave y General de los Intermediarios Cambiarios.	profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo	regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados	que deben considerar los Intermediarios Cambiarios, para evaluar la idoneidad de los accionistas, sean personas físicas o jurídicas, miembros del consejo, alta gerencia, personal clave y general, previo a su incorporación a la misma y sobre una base continua, para asegurar una correcta adopción e implementación de sanas prácticas de gobierno corporativo. Otorgar un plazo de tres meses, para
----------------------	-----------------	--	---	--	---

				financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.	que las entidades adecúen sus políticas y procedimientos a las disposiciones establecidas en el Instructivo.
--	--	--	--	---	---

Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	Circular SB: No. 022-20, del 6 de agosto de 2020.	Instructivo sobre Evaluación de Idoneidad de los Accionistas, Miembros del Consejo, Alta Gerencia, Personal Clave y General de las Personas Jurídicas de Objeto Exclusivo, que pertenezcan o presten servicios de Fideicomiso (Fiduciarias) a una EIF o a su Controladora.	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada	Establecer los lineamientos, criterios y requerimientos mínimos, que deben considerar las Fiduciarias, para evaluar la idoneidad de los accionistas, sean personas físicas o jurídicas, miembros del consejo, alta gerencia, personal clave y general, previo a su incorporación a la misma y sobre una base continua, para asegurar una correcta adopción e implementación de sanas
---	---	--	--	---	--

				<p>coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la</p>	<p>prácticas de gobierno corporativo. Otorgar un plazo de tres meses, para que las entidades adecúen sus políticas y procedimientos a las disposiciones establecidas en el Instructivo.</p>
--	--	--	--	---	---

				prevención y castigo de delitos financieros.	
Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	Circular SB: No. 023/20, del 27 de agosto de 2020.	Lineamientos que deben observar las EIF que adoptaron medidas de flexibilización para los clientes, en función de sus políticas internas.	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales	Indicar a las entidades que los cambios que representan las medidas de flexibilizaciones en las condiciones de pago presentes y futuras deberán contar con la autorización de los clientes. Las entidades podrán utilizar los medios que permitan verificar el consentimiento expreso

				que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y	del cliente, entre los que se encuentran los medios digitales, para lo cual, las entidades deberán continuar ejecutando notificaciones masivas a aquellos usuarios que no respondieron al momento de iniciar los períodos de gracia y demás flexibilizaciones otorgadas. Dichas notificaciones se pueden enviar a los correos electrónicos donde se remiten los estados de cuentas, a los teléfonos de contacto con el cliente o
--	--	--	--	--	--

				sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.	por cualquier otro medio de comunicación válido, que les permita a las entidades verificar y demostrar fehacientemente el consentimiento de los usuarios.
Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	Circular SB: No. 024/20, del 1ro. de septiembre de 2020.	Modificación de la Circular SB: No. 001/20, sobre medidas a seguir por las EIFyC para mitigar el riesgo de expansión del coronavirus (COVID-19), para dejar sin efecto la dispensa de la	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los	Dispone la extinción de la dispensa otorgada a las entidades, establecida por el numeral 3 de la Circular SB: No. 001/20, del 16 de marzo de 2020, para la remisión de los reportes. Dispone reanudar la remisión de

		remisión de los reportes establecidos en el “Manual de Requerimientos de Información de la Superintendencia de Bancos Orientados a la Supervisión Basada en Riesgos”.	desarrollo productivo	estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral	los reportes establecidos en el referido Manual de Requerimientos de Información. De igual forma, se les estableció que, en caso de requerir una prórroga para el cumplimiento del envío de algunos de los reportes reestablecidos, las entidades podrán tramitar su solicitud motivada, para la evaluación y decisión de la Superintendencia de Bancos.
--	--	---	-----------------------	--	--

				de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.	
Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	Circular SB: No. 025/20, del 4 de septiembre de 2020.	Requerimiento de información adicional sobre los créditos flexibilizados por las medidas adoptadas	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del	Requerir la remisión de información adicional sobre los créditos en el archivo "DE98-Detalle de Créditos Flexibilizados

		por la Junta Monetaria y por las EIF en función de sus políticas internas.	generación de ahorro y canalización al desarrollo productivo	sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control	COVID-19”, con la estructura descrita en el anexo adjunto a la Circular, para remitir las operaciones de créditos y contingencias de créditos que presentaron modificaciones en sus planes de pago. Asimismo, establece que el archivo “DE98-Detalle de Créditos Flexibilizados COVID-19” se remitirá mensualmente hasta el corte 31 de julio de 2021, a los quince (15) días del mes siguiente al período a reportar. El primer envío
--	--	--	--	---	--

				<p>bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.</p>	<p>del archivo “DE98-Detalle de Créditos Flexibilizados COVID-19”, corresponde al corte 31 de agosto de 2020 con la fecha de remisión veintiuno (21) de septiembre de 2020.</p>
Superintendencia de Bancos de la	Circular SB: No. 026/20,	Requerir un plan de gestión de la cartera	3.1.3 Consolidar un sistema financiero	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más	Requerir que las entidades segmenten a

<p>República Dominicana</p>	<p>del 9 de octubre de 2020.</p>	<p>de créditos de cada entidad a partir del impacto del COVID-19, tomando en cuenta el perfil de riesgo de los distintos segmentos.</p>	<p>eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo</p>	<p>eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de</p>	<p>sus deudores considerando sus niveles de riesgo y las probabilidades de impago o incumplimiento a partir del impacto de la pandemia COVID-19. La segmentación debe considerar el tipo de moneda en que están denominados los créditos y si el deudor es un generador de divisas. Para esto, se solicita la remisión trimestral del archivo "DE99-Perfiles de Clientes COVID-19", identificando los</p>
-----------------------------	----------------------------------	---	--	---	---

				los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de	deudores de acuerdo al perfil de riesgo y perspectivas producto del impacto del COVID-19. Remitir un informe sobre la evaluación de riesgos de la Cartera de Créditos, en donde se definan las estrategias para la gestión de las exposiciones por cada segmento, así como también, la metodología para gestionar la cartera deteriorada y la cartera con altas probabilidades de ser castigada. Realizar pruebas de estrés que
--	--	--	--	--	---

				delitos financieros.	muestren escenarios de impacto producto de la pandemia a diciembre de 2020 y diciembre de 2021, tomando como línea base el corte de septiembre del presente año. Los resultados, la metodología y los escenarios utilizados deberán ser remitidos a más tardar el último día laborable del mes de noviembre de 2020. El informe proyectará las necesidades de capital a diciembre de 2020 y diciembre de 2021.
--	--	--	--	----------------------	--

					Anexarán las proyecciones y los supuestos utilizados para la preparación de los estados financieros con corte a diciembre de 2020 y diciembre de 2021, que incluyan la metodología empleada, los resultados de las pruebas de estrés, el efecto en los resultados derivados de la crisis y las proyecciones para el registro de provisiones.
Superintendencia de Bancos de la	Circular SB: No. 027/20, del 26 de	Horarios de atención al público y medidas a seguir para evitar la	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la	Dispone que las entidades podrán establecer libremente sus horarios

República Dominicana	octubre de 2020.	propagación del COVID-19.	profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo	regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados	de atención a los usuarios durante el estado de emergencia, atendiendo a las restricciones de horario establecidas por el Poder Ejecutivo mediante decreto. Continuar con las medidas para mitigar lo propagación del coronavirus que causa el COVID-19, siguiendo las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública y del Protocolo General y Sectorial para la Reinserción Laboral, coordinado por el
----------------------	------------------	---------------------------	---	--	---

				financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.	Ministerio de la Presidencia de la República Dominicana. Promover los canales alternos (canales digitales, cajeros automáticos, subagentes bancarios o cambiarlos), entre sus clientes para ofrecerles sus productos y servicios. Reintegrar el personal en las áreas de servicio al cliente. El personal que no se requiera físicamente en planta podrá continuar trabajando remotamente, conforme a su protocolo
--	--	--	--	--	--

					interno, teniendo presente que el protocolo general y sectorial establece que deben garantizar la salud de su personal, clientes y sectores vinculados dentro de sus sucursales y oficinas.
Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	Circular SB: No. 028/20, del 29 de octubre de 2020.	Ampliación de los plazos establecidos en la Circular SB: No. 026/20 del 9 de octubre de 2020, sobre "Requerir un plan de gestión de la cartera de créditos de	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como	Mantener los plazos establecidos para la remisión de los requerimientos contenidos en los numerales 3, 4, 5, 6 y 7 de la Circular SB: No. 026/20, del 9 de octubre

		<p>cada entidad a partir del impacto del COVID-19, tomando en cuenta el perfil de riesgo de los distintos segmentos".</p>	<p>desarrollo productivo</p>	<p>referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el</p>	<p>de 2020. Las entidades que no puedan cumplir con los plazos establecidos, podrán remitir las informaciones conforme al calendario que establece las fechas límites improrrogables. Se reitera que los requerimientos establecidos por lo referida Circular tienen por finalidad evaluar y formular recomendaciones de políticas públicas a las autoridades competentes, con el</p>
--	--	---	------------------------------	--	---

				<p>manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.</p>	<p>objetivo de mitigar el impacto provocado por la pandemia COVID-19 y contribuir con la estabilidad del sistema financiero nacional.</p>
<p>Superintendencia de Bancos de la República Dominicana</p>	<p>Carta Circular SB: No. CC/001/20,</p>	<p>Notificación de la cancelación del registro de firmas de auditores externos de</p>	<p>3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye</p>	<p>3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la</p>	<p>Informar a las EIFyC, la cancelación del registro de este organismo Supervisor, a veinte (20)</p>

	del 7 de febrero de 2020.	la Superintendencia de Bancos.	la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo	supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros,	firmas de auditores externos, por no haber dado cumplimiento a los nuevos requerimientos del Reglamento para Auditorías Externas, aprobado por la Junta Monetaria, en la Tercera Resolución, del 24 de enero de 2019 y la Circular SB: No. 003/19, del 21 de mayo de 2019, sobre la "Adecuación a las nuevas disposiciones del Reglamento para Auditorías Externas, sobre los nuevos requisitos para
--	---------------------------	--------------------------------	--	---	--

				lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.	permanecer en el registro de firmas de auditores externos de la Superintendencia de Bancos”, por lo que las entidades deberán abstenerse de contratar los servicios de auditoría externa de las firmas de auditores externos canceladas.
--	--	--	--	---	--

<p>Superintendencia de Bancos de la República Dominicana</p>	<p>Carta Circular SB: No. CC/004/20, del 28 de abril de 2020.</p>	<p>Aceptación de Certificación con Firma Digital de Inmuebles al Día para Personas Jurídicas, emitida por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).</p>	<p>3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo</p>	<p>3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación</p>	<p>Se informa que las entidades podrán aceptar como bueno y válido, el documento con firma digital "Certificación de Inmuebles al Día para Personas Jurídicas", emitido por la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), para el proceso de registro y formalización de garantías hipotecarias e incorporación a los patrimonios fideicomitidos.</p>
--	---	--	---	---	--

				entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y	
--	--	--	--	--	--

				castigo de delitos financieros.	
Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	Carta Circular SB: No. CC/005/20, del 6 de mayo de 2020.	Primera Evaluación de Cumplimiento del Reglamento de Seguridad cibernética y de la Información.	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la	Informar que, a partir del lunes 18 de mayo de 2020, estará disponible la Herramienta para Evaluación de Cumplimiento (HEC), del Reglamento de Seguridad Cibernética y de la Información y de su Instructivo de aplicación, en el Subportal de la Administración Monetaria y Financiera, habilitado para estos

				materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad	fines. La fecha límite para la remisión de la información a través de la Herramienta, será el 19 de junio de 2020. En esta remisión debe incluirse, el Acta del Comité de Seguridad cibernética u órgano equivalente, validando las respuestas y la documentación colocadas en la Herramienta para Evaluación de Cumplimiento (HEC).
--	--	--	--	--	--

				del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.	
Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	Carta Circular SB: No. CC/006/20, del 29 de mayo de 2020.	Cumplimiento al Protocolo General y Sectorial para la Reinserción Laboral, emitido por las Autoridades Sanitarias Nacionales e Internacionales, coordinado por el Ministerio de la	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y	Informar que las entidades deberán dar fiel cumplimiento al Protocolo General y sectorial para la Reinserción Laboral, emitido por las Autoridades Sanitarias Nacionales e Internacionales,

		Presidencia de la República Dominicana.		mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el	coordinado por el Ministerio de la Presidencia de la República Dominicana. Deberán tener presente que el protocolo general y sectorial establece que las entidades deben garantizar la salud de su personal, clientes y sectores vinculados. Deberán acogerse a las disposiciones que implementen los Organismos competentes en relación a la mitigación del riesgo de propagación
--	--	---	--	--	--

				<p>interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.</p>	<p>del coronavirus (COVID-19).</p>
<p>Superintendencia de Bancos de la República Dominicana</p>	<p>Carta Circular SB: No. CC/007/20, del 29 de</p>	<p>Cumplimiento a las disposiciones establecidas en el artículo 14 del Reglamento Cambiario y el artículo</p>	<p>3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de</p>	<p>3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema</p>	<p>Informa que las entidades deberán dar fiel cumplimiento a lo establecido en el artículo 14, del Reglamento Cambiario, que establece:</p>

	<p>mayo de 2020.</p>	<p>19, del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.</p>	<p>ahorro y su canalización al desarrollo productivo</p>	<p>financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz,</p>	<p>“las entidades podrán realizar operaciones cambiarias, así como operaciones de remesas que podrán ser entregadas en moneda nacional o extranjera” y en el Párrafo I, del mismo artículo, establece que, “en el caso de que sean entregadas en moneda nacional, el monto deberá reportarse como una compra de divisa y se utilizará la tasa pactada en el país de origen de la remesa”. Dar cumplimiento a lo</p>
--	----------------------	--	--	---	---

				<p>el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.</p>	<p>establecido en el artículo 19, literal a, del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, el cual señala, que la entidad tiene la obligación de “proporcionar el producto o servicio financiero contratado por el Usuario, en la forma y condiciones pactadas”.</p>
Superintendencia de Bancos de la	Carta Circular SB: No.	Extensión de la fecha para remitir la Evaluación de	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la	Informa que la fecha límite para la remisión de la información sobre el

República Dominicana	CC/008/20, del 19 de junio de 2020.	Cumplimiento del Reglamento de Seguridad Cibernética y de la Información.	profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo	regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados	proceso de autoevaluación, a través de la Herramienta para Evaluación de Cumplimiento (HEC), incluyendo el acta del comité de Seguridad Cibernética u órgano equivalente validando las respuestas y las documentaciones colocadas, será el 30 de junio de 2020, no prorrogable.
----------------------	-------------------------------------	---	---	--	---

				financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.	
--	--	--	--	---	--

Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	Carta Circular SB: No. CC/009/20, del 23 de junio de 2020.	Notificación de la cancelación del registro de la Firma de Auditores Externos Lic. Augusto Martínez & Asociados, S.R.L., en la Superintendencia de Bancos.	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada	Informar a las EIFyC, la cancelación del registro No. A-075-0101 en la Superintendencia de Bancos, a nombre de la firma de auditores externos Lic. Augusto Martínez & Asociados, S.R.L., con RNC No. 1-30-94601-9, que le autoriza a prestar servicios de auditoría externa, por no haber dado cumplimiento a los nuevos requerimientos del Reglamento para Auditorías Externas,
---	--	--	--	---	--

				coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la	aprobado por la Junta Monetaria, en la Tercera Resolución, del 24 de enero de 2019 y la Circular SB: No. 003/19, del 21 de mayo de 2019, sobre la "Adecuación a las nuevas disposiciones del Reglamento para Auditorías Externas, sobre los nuevos requisitos para permanecer en el registro de firmas de auditores externos de la Superintendencia de Bancos", por lo que las entidades deberán
--	--	--	--	--	--

				prevención y castigo de delitos financieros.	abstenerse de contratar los servicios de auditoría externa de la firma Lic. Augusto Martínez & Asociados, S.R.L.
Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	Carta Circular SB: No.010/20, del 9 de julio de 2020,	Notificación de la cancelación del registro de la Firma de Auditores y Consultores Santana & Asociados, S.R.L., en la Superintendencia de Bancos”.	3.1.3 Consolidar un sistema financiero eficiente, solvente y profundo que apoye la generación de ahorro y su canalización al desarrollo productivo	3.1.3.1 Fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, tomando como referencia los estándares y mejores prácticas	Informar a las EIFyC, la cancelación del registro en la Superintendencia de Bancos No. A-049-0101, a nombre de la Firma de Auditores y Consultores Santana & Asociados, S.R.L., con RNC No. 1-01-83706-3, que le autoriza a prestar servicios de auditoría externa en las entidades de

				<p>internacionales que rijan la materia y mediante una adecuada coordinación entre los entes reguladores de los mercados financieros, lograr el control bancario eficaz, el buen Gobierno Corporativo y el manejo integral de riesgos en el interés de asegurar el</p>	<p>intermediación financiera y cambiaría, al amparo de las disposiciones establecidas en el artículo 86, del Reglamento para Auditorías Externas, aprobado por la Junta Monetaria, en la Tercera Resolución, del 24 de enero de 2019 y la Circular SB: No. 003/19, del 21 de mayo de 2019, sobre "Adecuación a las nuevas disposiciones del Reglamento para Auditorías Externas, sobre los nuevos</p>
--	--	--	--	--	---

				desarrollo y sostenibilidad del sector, la protección de los ahorros y la prevención y castigo de delitos financieros.	requisitos para permanecer en el registro de firmas de auditores externos de la Superintendencia de Bancos".
--	--	--	--	--	--

ANEXO III. INSPECCIONES A ENTIDADES DE
INTERMEDIACIÓN FINANCIERA. 2020

Supervisiones de para garantizar la estabilidad, solvencia y liquidez del sistema financiero, según tipo de entidad		
Tipo de entidad	Cantidad de supervisiones	%
Bancos de servicios múltiples	19	37%
Asociaciones de Ahorros	8	16%
Bancos de Ahorro y Crédito	14	27%
Corporaciones de Crédito	8	16%
Banco Agrícola de la República Dominicana	1	2%
Banco Nacional de las Exportaciones (BANDEX)	1	2%
Total General	51	100%

ANEXO IV. INSPECCIONES PARA PREVENIR EL LAVADO DE
ACTIVOS/FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO. 2020

Supervisiones de Prevención del Lavado de Activos/ Financiamiento al Terrorismo según tipo de entidad		
Tipo de entidad	Cantidad de supervisiones	%
Bancos Múltiples	5	33%
Bancos de Ahorro y Crédito	2	14%
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	3	20%
Fiduciarias	4	26%
Entidades Públicas	1	7%
Total General	15	100%

ANEXO V. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ATENDIDAS SOBRE LAVADO DE
 ACTIVOS/FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO. 2020

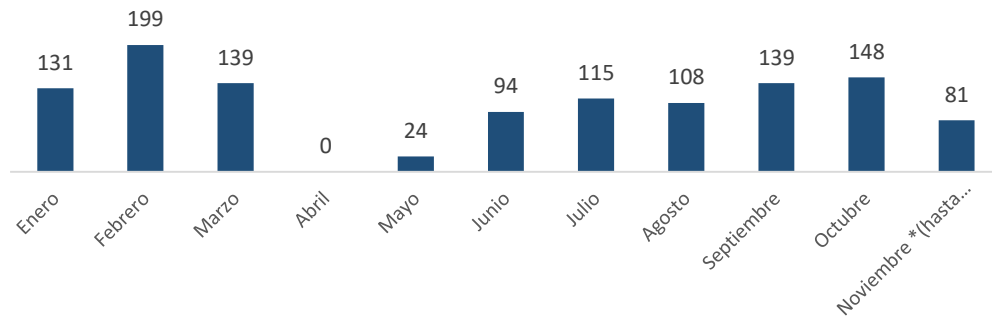
Solicitudes de información atendidas relativas a Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Enero- Noviembre 2020		
Tipo de organismo competente	Cantidad de solicitudes recibidas y atendidas	%
Ministerio Público	1,098	90.07 %
Poder Judicial	100	8.20%
Abogado Apoderado	1	0.08%
Policía Nacional	16	1.31%
Parte Interesada	1	0.08%
Ministerio de Hacienda	3	0.25%
Total	1,219	100%

ANEXO VI. SOLICITUDES DE AUTORIZACIÓN CONTRATOS ATENDIDAS POR LA
OFICINA DE PROUSUARIO. ENERO-NOVIEMBRE 2020

Solicitudes de autorización de contratos según tipo de entidad. Enero- Noviembre 2020		
Tipo de entidad	Cantidad	%
Bancos Múltiples	349	49%
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	218	30%
Bancos de Ahorro y Crédito	75	10%
Corporaciones de Crédito	74	10%
Banca Pública y Mixta de Intermediación Financiera	2	0%
Total General	718	100%

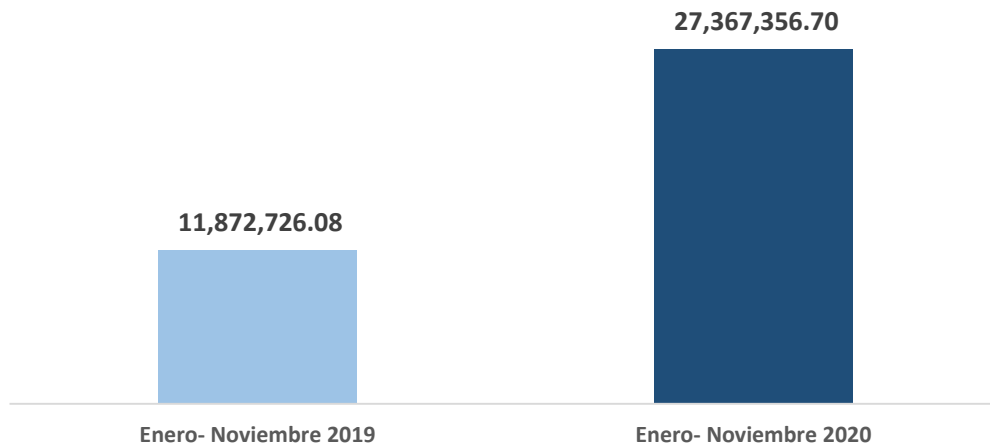
ANEXO VII. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN ATENDIDAS POR LA OFICINA DE PROUSUARIO. ENERO-NOVIEMBRE 2020

Consultas de información atendidas por PROUSUARIO según mes. Enero- Noviembre* 2020



ANEXO VIII. MONTOS RD\$ RECUPERADOS POR LA OFICINA DE PROUSUARIO A FAVOR DE LOS USUARIOS FINANCIEROS. 2019 VS. 2020

Montos RD\$ recuperados a favor de los usuarios por la oficina de PROUSUARIO de la SB, según período

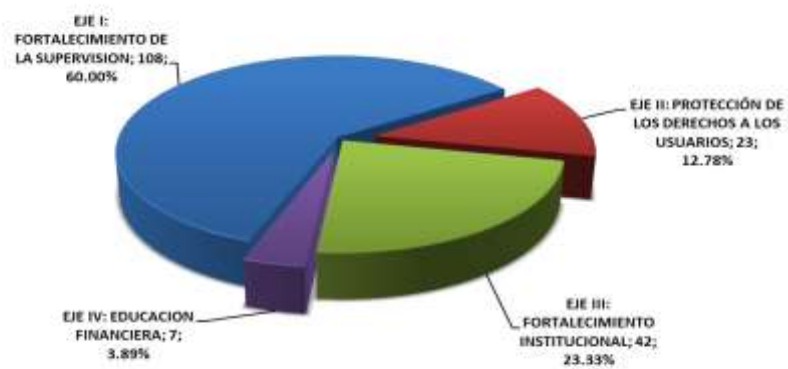


ANEXO IX. PROYECTOS Y ACTIVIDADES PROGRAMADAS VS MANTENIDAS EN
EL POA 2020 SEGÚN ÁREA O DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTOS/ÁREAS	Proyectos programados	Proyectos mantenidos	Actividades programadas	Actividades mantenidas
Administrativo y Financiero	2	2	9	9
Auditoría de la Calidad	2	1	12	9
Auditoría Interna	5	1	30	6
Comisión de Ética	3	3	8	8
Comunicaciones	3	3	11	11
Gerencia	3	0	3	0
Gestión de Riegos y Estudios	3	3	10	10
Gestión Humana	8	4	26	10
IFIL	5	0	23	0
Legal	1	1	5	5
Normas	4	1	21	6
Oficina de Acceso a la Información	2	2	7	7
Fortalecimiento Institucional	4	3	25	23
PROUSUARIO	5	5	25	25
Recursos Tangibles	6	6	36	36
Regional Norte	5	0	12	0
Registro y Autorizaciones	4	4	21	21

Sanciones	1	1	4	4
Secretaría	2	2	15	12
Supervisión Agentes de Cambio y Remesadoras	41	41	41	41
Supervisión I	31	27	35	30
Supervisión II	42	40	46	42
Supervisión Prevención Lavado de Activos	30	15	30	15
Tecnología y Operaciones	15	15	71	71
TOTAL: 24 áreas	227	180	526	401

ANEXO X. DISTRIBUCIÓN DE PROYECTOS MANTENIDOS EN EL POA SEGÚN EJE ESTRATÉGICO



ANEXO XI. AVANCE GENERAL POA Y RESULTADO EJECUCIÓN DEL POA SEGÚN
EJES ESTRATÉGICOS. ENERO-NOVIEMBRE 2020

Avance General POA. Período: Enero-Noviembre 2020		
Nivel de ejecución programado al período	Nivel de ejecución real al período	Nivel Cumplimiento del calendario de ejecución
79.90%	70.97%	88.45%

RESULTADO EJECUCIÓN DEL POA SEGÚN EJES ESTRATÉGICOS.
ENERO-NOVIEMBRE 2020

EJES ESTRATEGICOS	Nivel de ejecución programado	Nivel de ejecución real	Nivel de cumplimiento de calendario de ejecución
EJE I: Fortalecimiento de la Supervisión	97.71	70.33	71.98%
EJE II: Protección de los Derechos de los Usuarios	100.00	72.10	72.10%
EJE III: Fortalecimiento Institucional	99.02	70.63	71.33%
EJE IV: Educación Financiera	93.55	70.97	75.86%
Promedio Ponderado	97.57	71.01	72.78%

ANEXO XII. LA FUENTE DE CAPTACIÓN DE INGRESOS FUE COMO SE DETALLA

A CONTINUACIÓN

Ingresos presupuestados y percibidos por la Superintendencia de Bancos según fuentes de ingresos. Enero-octubre 2020.		
Fuente	Monto/Presupuesto	Monto Percibido
Bancos de Servicios Múltiples	3,184,895,772	3,184,895,772
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	390,845,407	390,845,407
Bancos de Ahorros y Créditos	75,431,060	75,431,060
Corporaciones de Créditos	7,051,213	7,051,213
Organismos del Estado Sujetos a Supervisión (Banco Nacional de las Exportaciones)	0	0
Agentes de Cambio y Remesadoras	5,604,412	5,604,412
Otros Ingresos	283,249,200	383,853,231
Total	3,947,077,064	4,047,681,095

Representación porcentual de la fuente de ingresos percibidos versus total de los mismos:

Fuente	Monto Percibido	Variación%
Bancos de Servicios Múltiples	3,184,895,772	78.68%
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	390,845,407	9.66%
Bancos de Ahorros y Créditos	75,431,060	1.86%
Corporaciones de Créditos	7,051,213	0.17%
Organismos del Estado Sujetos a Supervisión (Bandex)	0	0.00%
Agentes de Cambio y Remesadoras	5,604,412	0.14%
Otros Ingresos	383,853,231	9.48%
Total	4,047,681,095	100.00%

Formulación presupuestaria:

A continuación, detalles de la formulación y aprobación por la Junta Monetaria del presupuesto para el año 2020.

Detalle Cuentas	Monto Presupuesto	Total %
Servicios Personales	1,913,060,624	48.47%
Servicios No Personales	526,147,301	13.33%
Materiales y Suministros	75,661,394	1.92%
Transferencias Corrientes	210,528,715	5.33%
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	266,424,481	6.75%
Obras	138,501,212	3.51%
Adquisiciones de Activos Financieros	135,210,434	3.43%
Fuentes de Financiamiento	681,542,901	17.27%
Total de Gastos	3,947,077,062	100.00%

Ejecución Presupuestaria:

Resumen por Cuentas	Monto Presupuesto	Ejecutado a Octubre 2020	Ejecutado a Octubre %	Proyectado a Diciembre 2020
Servicios Personales	1,913,060,624	1,456,457,930	76.13%	1,966,429,071
Servicios No Personales	526,147,301	246,043,684	46.76%	295,252,421
Materiales y Suministros	75,661,394	29,991,548	39.64%	35,989,858
Transferencias Corrientes	210,528,715	92,721,481	44.04%	111,218,482
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	266,424,481	110,602,024	41.51%	132,722,429

Obras	138,501,212	309,511	0.22%	371,413
Adquisiciones de Activos Financieros	135,210,434	26,605,089	19.68%	31,926,107
Fuentes de Financiamiento	681,542,901	1,959,468	0.29%	1,959,468
Total de Gastos	3,947,077,062	1,964,690,735	49.78%	2,575,869,248

Ejecución del gasto detallado por cuentas:

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DIVISION DE PRESUPUESTO PRESUPUESTO GASTOS 2020				
CTA.	DETALLES:	PRESUPUESTO APROBADO AÑO 2020 RD\$	EJECUTADO A OCTUBRE AÑO 2020 RD\$	EJECUTADO PROYECTADO AÑO 2020 RD\$

	Servicios Personales			
111-1	Sueldos Fijos	892,733,193	678,502,647	814,203,176
112-1	Sueldos Personal Contratado	33,319,706	11,113,824	13,336,589
114	Regalía Pascual	72,949,464	0.00	72,949,464
114-1	Regalía Pascual pensionado	5,110,629	0.00	5,110,629
115	Prestaciones Laborales	109,498,761	336,091,640	403,309,968
115-4	Pago de Vacaciones	72,800,000	90,526,590	108,631,908

121	Prima por Antigüedad	86,840,000	80,713,524	96,856,229
122-4	Primas de Transporte	56,800,004	41,286,969	49,544,363
122-9	Bono por Desempeño	72,949,464	0.00	0
122-10	Incentivos por Logros de Objet. Estrat. Institucionales	156,120,186	0.00	156,120,186
122-11	Impuesto Sobre Compensación al Personal	127,369,752	40,590,500	48,708,600
132	Gastos de Representación	30,141,030	13,366,939	16,040,327

141	Bonificaciones (Nacimiento Hijos Empleados)	177,632	55,000	73,333
142-3	Gratificación por Aniversario	72,949,464	70,266,866	70,266,866
142-3	Gratificación por Aniversario Pensionados	5,110,629	7,273,418	7,273,418
142-4	Subsidio Préstamos Hipotecarios	6,496,090	2,021,202	2,425,442
142-5	Subsidio Préstamos Personales	500,000	0.00	0

151	Contribuciones al Seguro de Salud	49,023,081	36,032,324	43,238,789
152	Contribuciones al Seguro de Pensiones	57,371,331	44,849,946	53,819,935
153	Contribuciones Seguro Riesgo Laboral	4,800,209	3,766,541	4,519,849
	Total Servicios Personales	1,913,060,625	1,456,457,930	1,966,429,071

	Servicios No Personales			
--	----------------------------	--	--	--

211	Radio Comunicación	153,104	86,339	103,607
213	Teléfono Local	11,293,493	8,051,430	9,661,716
214	Telefax y Correos	31,633	2,893	3,472
215	Serv. de Internet y Televisión por Cable	14,889,908	4,136,966	4,964,359
216-1	Electricidad	19,941,554	10,003,655	12,004,386
217	Agua	103,488	83,192	99,830
218	Residuos Sólidos	251,571	175,253	210,304
221	Publicidad y Propaganda	64,850,459	48,582,179	58,298,615

222	Impresión y Encuadernación	7,326,627	244,699	293,639
231	Viáticos Dentro del País	12,661,192	3,356,126	4,027,351
232	Viáticos Fuera del País	10,298,158	582,736	699,283
241	Pasajes	6,633,810	554,241	665,089
242	Fletes	357,485	68,740	82,488
244	Peaje	96,098	34,653	41,584
251	Edificios y Locales (Alquiler)	2,877,488	2,154,073	2,584,888

254	Alquiler de Equipos de Transporte	208,000	147,000	176,400
258	Otros Alquileres	2,466,063	638,928	766,714
261	Seguros de Bienes Inmuebles	5,205,249	2,372,598	2,847,118
262	Seguros de Bienes Muebles	8,095,511	6,390,108	7,668,130
263	Seguros de Personas	128,494,891	67,594,257	81,113,108
271	Obras Menores (Reparaciones)	26,935,158	18,162,003	21,794,404

272	Maquinarias y Equipos (Reparaciones)	8,497,716	1,109,846	1,331,815
281	Gastos Judiciales	8,116,000	4,000	4,800
282	Comisiones y Gastos Bancarios	632,659	85,564	102,677
284	Servicios Funerarios	1,664,799	144,275	173,130
285	Lavandería, Limpieza e Higiene	1,772,214	1,542,831	1,851,397
286	Organización de Eventos y Festividades	39,742,922	3,865,720	4,638,864

287	Servicios Técnicos y Profesionales	136,326,405	64,239,379	77,087,255
287-3	Auditorías y Estudios	6,223,647	1,630,000	1,956,000
	Total Servicios No Personales	526,147,301	246,043,684	295,252,421

	Materiales y Suministros			
311	Alimentos y Bebidas para Personas	19,864,616	7,371,669	8,846,003

313	Productos agroforestales y pecuarios	965,817	153,211	183,853
321	Hilados y Telas	212,338	6,970	8,364
322	Acabados Textiles	502,833	7,016	8,419
323	Prendas de Vestir	10,779,278	4,977,467	5,972,960
324	Calzados	306,663	550	660
331	Papel de Escritorios	1,701,703	335,773	402,928
332	Productos de Papel Cartón	3,045,534	323,358	388,030

333	Productos de Artes Gráficas	711,979	45,814	54,977
334	Libros, Revistas y Periódicos	2,111,122	432,919	519,503
336	Especies Timbradas y Valores	146,144	27,815	33,378
341	Productos Farmacéuticos y Conexos	757,844	1,698,324	2,037,989
352	Artículos de Cuero	44,233	0.00	0.00
353	Llantas y Neumáticos	1,097,788	277,199	332,639

354	Artículos de Caucho	33,924	0.00	0.00
355	Artículos de Plástico	1,081,458	357,897	429,476
361	Productos de Cemento y Asbesto	3,120	0.00	0.00
361-2	Cemento, Cal	33,215	108	130
362	Productos de Vidrio, Losa y Porcelana	67,206	35,150	42,180
363	Productos Metálicos	209,896	8,478	10,174

364-4	Productos de Arcilla	33,215	0.00	0.00
371-1	Gasolina	16,777,448	6,766,347	8,119,616
371-2	Gasoil	509,760	81,300	97,560
371-4	Gas GLP	246,016	34,644	41,573
372	Productos Químicos y Conexos	500,086	9,712	11,654
391	Materiales de Limpieza	1,177,153	2,672,960	3,207,552
392	Útiles de Esc. Oficina y Enseñanza	2,306,676	425,571	510,685

394	Útiles de Deportes y Recreativos	253,064	0,00	0,00
395	Útiles de Cocina y Comedor	2,184,336	280,292	336,350
396	Productos Eléctricos y Afines	2,204,344	168,637	202,364
398	Materiales y Útiles relac. con Informática	5,684,448	3,483,438	4,180,126
399	Útiles Diversos	108,136	8,929	10,715
	Total Materiales y Suministros	75,661,394	29,991,548	35,989,858

	Transferencias Corrientes			
411-1	Pensiones y Jubilaciones	83,281,635	50,217,041	60,260,449
412	Ayudas y Donaciones a personas	3,795,957	920,900	1,105,080
414-1	Becas Universitarias	13,626,587	8,443,390	10,132,068
414-1	Becas Escolares	34,796,273	16,313,352	19,576,022
414-2	Becas y Viajes de Estudios	40,000,000	1,733,966	2,080,759

422	Transf. Corrientes a Instit. sin Fines de Lucro	27,929,101	10,323,464	12,388,157
452	Transf. al Banco Central (50% Agentes)	2,964,277	1,885,843	2,263,012
472	Cuotas Internacionales	4,134,885	2,883,525	3,460,230
	Total Transferencias Corrientes	210,528,715	92,721,481	111,265,777

	Bienes Muebles,			
--	--------------------	--	--	--

	Inmuebles e Intangibles			
611	Equipos y Muebles de Oficina	23,413,261	7,597,636	9,117,163
613	Equipos de Computación	86,172,086	70,808,763	84,970,516
641	Equipos de Transporte, Tracc. Y Elevación	33,150,000	1,440,961	1,729,153
655	Equipos Comunicación y Señalamiento	19,813,655	0.00	0.00

662	Equipos de Seguridad	2,306,143	0.00	0.00
688	Licencias de Informática	101,569,336	30,754,664	36,905,597
	Total Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	266,424,482	110,602,024	132,722,429
	Obras			
712	Edificaciones	138,501,212	309,511	371,413

	Adquisición de Activos Financieros			
811	Conc. de Préstamos de C. Plazo (Personales)	74,394,434	11,683,444	14,020,133
811-1	Préstamos de L. Plazo (Vehículos)	50,000,000	14,921,645	17,905,974
811-2	Conc. de Préstamos de L. Plazo (Hipotecarios)	10,816,000	0.00	0.00
	Total Adquisición de	135,210,434	26,605,089	31,926,107

	Activos Financieros			
--	------------------------	--	--	--

	Fuentes de Financiamient o			
111	Incremento de Disponibilidades	635,526,857	0.00	0.00
21	Disminución de Pasivos	46,016,044	1,959,468	2,351,362
	Total Fuentes de Financiamient o	681,542,901	83,889	2,351,362

	TOTAL GASTOS	3,947,077,065	1,964,690,735	2,575,889,728
--	-----------------	---------------	---------------	---------------

ANEXO XIII. RESUMEN DEL AVANCE DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2016-2021 A PARTIR DE LOS AVANCES EN LOS RESULTADOS ESPERADOS, SEGÚN EJE ESTRATÉGICO.

RESUMEN ESTATUS DE LOS RESULTADOS ESPERADOS ANALIZADOS

TABLA RESUMEN AVANCE RESULTADOS ESPERADOS PEI 2016-2020

(Enero 2016- Noviembre 2020)

EJES ESTRATEGICOS	AVANCE POR PROYECTOS DESARROLLADOS (%)	TOTAL RESULTADOS ESPERADOS	Resultados Alcanzados al 100%	(%)	Resultados Alcanzados Entre 51% - 99%	(%)	Resultados Alcanzados Entre 15% - 50%	(%)	RESULTADOS ESPERADOS SIN AVANCES	(%)
I	85.03	22	15	68.18%	4	18.18%	1	4.55%	2	9.09%
II	81.14	6	3	50.00%	1	16.67%	2	33.33%	0	0.00%
III	86.87	11	5	45.45%	5	45.45%	1	9.09%	0	0.00%
IV	97.08	13	11	84.62%	2	15.38%	0	0.00%	0	0.00%
PEI	87.53	52	34	65.38%	12	23.08%	4	7.69%	2	3.85%

Nota: Resultados Esperados no iniciados son: 1.2.1. *Actualizada la propuesta de Ley de Grupo en coordinación con el Banco Central;* Y 1.2.4 *Guías de Supervisión Consolidada emitida.* El área responsable de este RE era el Grupo de Metodología de Implementación (GMI). La información suministrada por GMI." Este RE del PEI 2016-2020, no será completado por falta de la Ley de Grupos. No existen evidencias de que se tomarán iniciativas del proceso de calificación en la etapa de intervención"

ANEXO XIV. PROCESOS DE COMPRAS Y CONTRATACIONES DE BIENES Y SERVICIOS HASTA AL 18 DE NOVIEMBRE 2020.

Relación de Procesos de Compra Menor Realizadas en el 2020				
Código	Descripción	Monto RD\$	Fecha de Pub.	Estado
SB-CM-001-2020	Suministro de Tóneres (1er Trimestre)	318,650.00	17/01/2020	Contratado
SB-CM-002-2020	Suministro de Material de Limpieza (1er Trimestre)	707,733.14	17/01/2020	Contratado
SB-CM-003-2020	Suministro de Material Gastable (1er Trimestre)	445,868.54	24/01/2020	Contratado

SB-CM-004/2020	Adquisición de Impresora Multifuncional	496,941.20	31/01/2020	Contratado
SB-CM-005/2020	Adquisición de Mobiliarios	1,002,318.73	10/02/2020	Contratado
SB-CM-006/2020	Adquisición de Cajas para Manguera	350,000.00	12/02/2020	Desierto
SB-CM-007/2020	Adquisición e Instalación de Piso Vibrazo	1,100,000.00	19/02/2020	Contratado
SB-CM-008/2020	Servicio de Refrigerio para Programa de Gestión Integral de Riesgo	350,000.00	03/03/2020	Cancelado

SB-CM-009/2020	Servicio de Mudanza para Equipos Tecnológicos	175,080.00	05/03/2020	Contratado
SB-CM-010/2020	Adquisición de Medicamentos (1er Trimestre)	422,632.90	09/03/2020	Contratado
SB-CM-011/2020	Renovación de Licencias y Soportes Técnicos de Varios Software	826,974.90	13/04/2020	Contratado
SB-CM-012/2020	Suministro de Material de Limpieza (2do Trimestre)	196,205.70	16/06/2020	Contratado
SB-CM-013/2020	Suministro de Tóneres (2do Trimestre)	1,094,616.36	16/06/2020	Contratado

SB-CM-014/2020	Suministro de Café y Azúcar (2do Trimestre)	110,836.92	16/06/2020	Contratado
SB-CM-015/2020	Suministro de Material Gastable (2do Trimestre)	672,365.20	16/06/2020	Contratado
SB-CM-016/2020	Adquisición de Utensilios COVID-19	421,125.00	25/06/2020	Contratado
SB-CM-017/2020	Adquisición de Neumáticos	204,232.00	13/07/2020	Contratado
SB-CM-018/2020	Renovación de Licencias, Soportes Técnicos de varios	650,411.40	20/07/2020	Contratado

	software y Adquisición de Baterías			
SB-CM-019/2020	Adquisición de Utensilios COVID-19	971,500.00	21/09/2020	Contratado
SB-CM-020/2020	Remodelación de Baños de PROUSUARIO	184,422.21	18/09/2020	Contratado
SB-CM-021/2020	Cursos de Excel para Empleados	1,082,500.00	22/09/2020	Contratado
SB-CM-022/2020	Desayuno para Colaboradores SB	96,000.00	23/09/2020	Contratado

SB-CM-023/2020	Adquisición de Pines y Placas Conmemorativas para Colaboradores	600,00.00	23/09/2020	Contratado
SB-CM-024/2020	Suministro de Materiales de Limpieza, Mantenimiento y Mayordomía (4to Trimestre)	758,788.06	01/10/2020	Contratado
SB-CM-025/2020	NULO			
SB-CM-026/2020	Adquisición de Computador Desktop	205,524.53	01/10/2020	Contratado

SB-CM-027/2020	Adquisición de Pines y Placas Conmemorativas para Colaboradores	133,530.00	30/09/2020	Contratado
SUPBANCO-DAF-CM-2020-0001	Adquisición de Seis (06) Impresoras Multifuncionales	518,605.00	12/10/2020	Contratado
SUPBANCO-DAF-CM-2020-0002	Mantenimiento Preventivo de UPS y Adquisición de Baterías para UPS	793,125.52	13/10/2020	Contratado

SUPBANCO-DAF- CM-2020-0003	Adquisición de Access Points	839,873.60	20/10/2019	Contratado
SUPBANCO-DAF- CM-2020-0004	Adquisición de Laptop – Tableta	190,000.00	21/10/2020	Desierto
SUPBANCO-DAF- CM-2020-0005	Suministro de Tóneres (4to Trimestre)	814,617.82	27/10/2020	Contratado

SUPBANCO-DAF- CM-2020-0006	Impresión de Ejemplares Código de Ética Institucional	46,800.00	28/10/2020	Contratado
SUPBANCO-DAF- CM-2020-0007	Adquisición de Counter	287,000.00	28/10/2020	Contratado
SUPBANCO-DAF- CM-2020-0008	Adquisición de Laptop – Tableta	190,000.00	29/10/2020	Desierto

SUPBANCO-DAF- CM-2020-0009	Adquisición de Licencias de Ciberseguridad	810,810,.00	29/10/2020	Contratado
SUPBANCO-DAF- CM-2020-0010	Suministro de Gastable (4to Trimestre)	515,997.72	30/10/2020	Contratado
SUPBANCO-DAF- CM-2020-0011	Adquisición de Materiales Informáticos	174,919.11	02/11/2020	Contratado

SUPBANCO-DAF- CM-2020-0012	Adquisición de Mascarillas y Gel Antibacterial de 8 onzas	962,440.00	05/11/2020	Contratado
SUPBANCO-DAF- CM-2020-0013	Adquisición de Cortinas Tipo Zebra	1,100,000.00	10/11/2020	Desierto
SUPBANCO-DAF- CM-2020-0014	Suministro de Café, Azúcar y Removedores	350,00.00	18/11/2020	Proceso

SUPBANCO-DAF- CM-2020-0015	Rehabilitación Fuente Plaza de la Cultura	400,000.00	18/11/2020	Proceso
SUPBANCO-DAF- CM-2020-0016	Adquisición de Headsets	800,000.00	18/11/2020	Proceso
Relación de Procesos de Comparación de Precios en el 2020				
Código	Descripción	Monto RD\$	Fecha de Pub.	Estado
SB-CP-001/2020	Adquisición de Combustibles 1er Semestre	2,418,740.00	09/01/2020	Contratado

SB-CP-002/2020	Instalación de salidas, Recogida y Limpieza de Cableado Estructurado	3,881,514.56	22/06/2020	Contratado
SUPBANCO-CCC- CP-2020-0001	Auditoria de Estados Financieros 2020	1,500,000.00	08/10/2020	Cancelado
SUPBANCO-CCC- CP-2020-0002	Adquisición de Desktop y Laptop Especiales	2,619,983.38	14/10/2020	Contratado
Relación de Procesos de Licitación Pública Nacional en el 2020				
Código	Descripción	Monto RD\$	Fecha de Pub.	Estado

SUPBANCO-CCC-LPN-2020-0001	Contratación del Servicio de Suministro de Almuerzo para Empleados por un (01) año	9,500,000.00	16/11/2020	Proceso
Relación de Procesos de Compras por Excepción Proveedor Único en el 2020				
Código	Descripción	Monto RD\$	Fecha de Pub.	Estado
SB-CPEPU-001/2020	Renovación de Soporte técnico para el Software de Base de Datos ORACLE y Unidad Robotica Backup	2,668,198.00	24/02/2020	Contratado

SB-CPEPU-002/2020	Renovación de Licencias y Soporte Técnico Cognos Business Intelligence Analytics	851,457.71	24/02/2020	Contratado
SB-CPEPU-003/2020	Renovación de Licencias y Soporte Técnico para Caseware Idea Data Analysis	159,000.00	24/02/2020	Contratado
SB-CPEPU-004/2020	Renovación de Licencias y Soporte Técnico de Manage Engine Service Desk	595,255.34	24/02/2020	Contratado
SB-CPEPU-005/2020	Renovación de Licencia Teammate AM	5,440,652.40	20/05/2020	Contratado

SB-CPEPU-006/2020	Renovación y Actualización Licencia Mail Security Forcepoint	1,128,111.19	20/05/2020	Contratado
-------------------	--	--------------	------------	------------

Relación de Procesos de Compras por Excepción por Exclusividad				
Código o	Descripción	Monto RD\$	Fecha de Pub.	Estado
No se realizó este tipo de Procedimiento durante el año 2020.				

Resumen de compras y contrataciones Enero-Noviembre 2020 según tipo de procedimiento

Descripción	Monto RD\$
Por Debajo del Umbral	6,560,996.71
Compra Menor	19,131,635.56
Comparación de Precio	8,920,237.94
Licitación Pública Nacional	9,200,000.00
Compra por Excepción Proveedor Único	10,842,674.64
Compra por Excepción por Exclusividad	0.00
Total General	54,655,544.85

ANEXO XV. SOLICITUDES RECIBIDAS Y ATENDIDAS POR LA OAI. ENERO-NOVIEMBRE 2020.

SOLICITUDES RECIBIDAS Y ATENDIDAS POR LA OAI. ENERO-NOVIEMBRE 2020											
TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS POR MES		SOLICITUDES ATENDIDAS POR TEMAS					MEDIO RECEPCIÓN SOLICITUD			TIEMPO RESPUESTA	
MESES	No. de solicitudes	Financiera/Adm.	Estadísticas	Legales	Normativas	Otras	Portal Web	Correspondencia	OAI	< 5 días (Menor que)	5 días > (Mayor que)
ENERO	5	0	0	1	3	1	5	0	0	4	1
FEBRERO	16	0	4	1	7	4	16	0	0	10	6
MARZO	7	0	6	0	0	1	7	0	0	3	4
ABRIL	8	0	1	2	4	1	8	0	0	5	3

MAYO	3	0	1	0	2	0	3	0	0	1	2
JUNIO	3	0	0	1	0	2	3	0	0	2	1
JULIO	8	1	6	1	0	0	8	0	0	3	5
AGOSTO	5	1	3	1	0	0	5	0	0	5	0
SEPTIEMBRE	5	0	4	0	1	0	5	0	0	3	2
OCTUBRE	8	1	2	2	1	2	6	2	0	3	5
NOVIEMBRE	7	0	3	0	3	1	7	0	0	4	3
Total	75	3	30	9	21	12	73	2	0	43	32
%	100%	4%	40%	12%	28%	16%	97%	3%	0%	57%	43%

ANEXO XVI. DETALLE DE PAGOS A AHORRISTAS DE ENTIDADES INTERVENIDAS Y EN LIQUIDACIÓN. SOLICITUDES RECIBIDAS Y ATENDIDAS POR LA OAI. ENERO-NOVIEMBRE 2020.

Detalle De Pagos A Ahorristas De Entidades Intervenidas Y En Liquidación		
Periodo	Monto	Ahorristas
2008-2012	\$ 44,267,151	735
2012-2016	\$ 12,524,414	193
2016-2020	\$ 11,135,345	151
Total	\$ 67,926,910	1079