



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

—
AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA

TABLA DE CONTENIDOS

Memorias institucionales 2022

I. RESUMEN EJECUTIVO	1
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	6
III. DESEMPEÑO DEL SECTOR BANCARIO 2022	12
IV. RESULTADOS MISIONALES	13
4.1 Supervisión de entidades reguladas	13
4.2 Monitoreo de riesgos.....	18
4.3 Supervisión de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (PLAFT)	21
4.4 Procesos Sancionadores	24
4.5 Registros y Autorizaciones	27
4.6 Regulación	30
4.7 Promoción de la Innovación Financiera.....	46
4.8 Protección y Atención al Usuario Financiero	48
4.9 Atención a Ahorristas de Instituciones Financieras Intervenidas y en Liquidación	62
4.10 Inclusión Financiera.....	63
4.11 Estudios Económicos y Provisión de Información Sobre el Mercado Bancario.....	65
V.RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	67
5.1 Desempeño administrativo y financiero	67
5.2 Desempeño de los recursos humanos.....	70
5.3 Fortalecimiento de los procesos jurídicos	74
5.4 Desempeño de la tecnología	83
VI. SERVICIO AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	102
VII. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	103
VIII. ANEXOS	107

I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria institucional 2022

La Superintendencia de Bancos (SB), ente supervisor del Sistema Financiero y Cambiario, en atención a dar cumplimiento a lo dispuesto por el 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 2022. En esta, se exponen las principales actividades desarrolladas por la institución, en consonancia con la referida ley, el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, la Ley No. 01-12 de Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030), y demás metas y compromisos nacionales e internacionales.

El sector bancario de la República Dominicana, durante el año 2022, mantuvo un desempeño con niveles de rentabilidad, solvencia y liquidez adecuadas para responder oportunamente a los cambios en las condiciones de mercado y situación económica. Los activos del sistema financiero mostraron un crecimiento por encima del 11%, alcanzando más de RD\$ 3 mil billones, equivalentes a 48% del Producto Interno Bruto (PIB). Por otra parte, se evidencia solvencia, con una capacidad mayor al 17%. Con niveles de Retorno sobre Activos (ROA) y un Retorno sobre el Capital (ROE), superior al 2% y 23%, respectivamente.

La liquidez del sistema financiero mantiene un nivel de disponibilidad adecuado para satisfacer la demanda de liquidez de la economía, disponiendo de RD\$ 515 mil millones en fondos de alta disponibilidad. La Tasa de Interés Promedio Ponderada (TIPP) activa y pasiva de la banca múltiple cerraron con niveles de 13.56% y



8.43%, (+4.34 y +6.12 puntos porcentuales desde diciembre 2021, respectivamente). La morosidad del sistema se mantiene en niveles comparativamente bajos desde el punto de vista histórico, pasando de 1.46% a 1.0% en 2022.

En cumplimiento a las funciones que le confiere la Ley Monetaria y Financiera, durante el año 2022, la SB realizó setenta y una (71) inspecciones in-situ a entidades de intermediación financiera y cambiarias. Estas enfocadas en aspectos de calidad de los activos y pasivos, calidad de la cartera de créditos, evaluación de las operaciones de tesorería y captaciones, gobierno corporativo, auditoría interna, gestión de riesgos, adecuación patrimonial, evaluación de las utilidades, riesgo operacional, plataforma tecnológica, protección de los derechos de los usuarios de los productos y servicios financieros, seguimiento a planes de acción y en once (11) entidades, se realizaron revisiones especializadas con el Departamento de Monitoreo de Riesgos. En adición, se realizó una inspección en una entidad no regulada en colaboración con el Ministerio Público, atendiendo a denuncias de presunta intermediación financiera al margen de la Ley.

Por otra parte, durante este período por primera vez se realizó una inspección de campo a un Grupo Financiero, con el fin de evaluar las funciones de control de riesgos y la estructura accionaria y organizacional.

Además, se procedió con la disolución del Banco Múltiple de Las Américas, S. A. (Bancamérica) por disposición de la Junta Monetaria, y como resultado la SB desplegó un plan de acción multidimensional que logró tomar control ordenado de la entidad, llevando un mensaje de calma a los ahorrantes y logrando, -por primera vez en la historia de la Ley Monetaria y Financiera- el traspaso de activos y pasivos



del banco disuelto a una entidad absorbente, dentro del plazo de 30 días que contempla la normativa. El Fondo Monetario Internacional (FMI) reconoce en su informe que el manejo expedito de la disolución evitó mayor impacto en el sistema financiero.

En el marco de protección a los derechos de los usuarios financieros, se registraron ciento treinta y dos mil seiscientos ochenta y un (132,681) contactos con usuarios, representando un incremento de un 81% con relación al año 2021. Además, con la implementación de nuevos canales de autoservicio de atención virtual, y la habilitación del servicio de atención vía Whatsapp, los contactos con usuarios aumentó 768% con relación a la asistencia de autoservicio disponible en el año 2021; así como, lanzamiento del ChatBot.

En este orden, con el lanzamiento de la *APP Móvil ProUsuario Digital*, como canal digital de servicio a usuarios la institución fue seleccionada entre los cinco finalistas para el premio Nelson Espenilla a la Innovación e Inclusión Financiera por la Alliance for Financial Inclusion, por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) como una “práctica promisorio de Gobierno Digital”, y el Ministerio Administrativo de la Presidencia nos galardonó con el primer lugar del Premio Nacional a la Innovación Pública 2022, en el renglón Innovación Pública Implementada.

A su vez, la SB en su rol como liquidador designado de las EIF en proceso de liquidación a través del Programa IFIL, durante el 2022, había logrado resarcir más de 300 ahorristas por un monto superior a los RD\$ 94 millones.

En materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), durante el año 2022 en miras a establecer, la supervisión PLAFT basada en riesgos se implementó el Proyecto



“Escudo de Datos” (ED). Además, se realizaron nueve (9) inspecciones a sujetos obligados, cuatro (4) bancos múltiples, un (1) banco de ahorro y crédito, una (1) asociación de ahorros y prestamos, dos (2) agentes de intermediación cambiaria, una (1) fiduciaria. En adición, se realizó una segunda Revisión Temática a agentes de cambio y remesadoras. Además, se respondieron ciento setenta y dos (172) solicitudes de opinión de no objeciones y autorizaciones y fueron atendidas mil seiscientos cincuenta y tres (1,653) solicitudes de información concernientes a PLAFT.

En el marco del regimen sancionador, se procesaron 365 incumplimientos detectados, elaborando pliegos y tramitación de 90 procesos sancionares y la aplicación de sanciones por un monto de RD\$ 32.12 millones.

Ademas, con relación al programa Burocracia Cero, en cumplimiento a las metas de gobierno 2020-2024, la institución realizó avances en el plan de mejora de la calidad y oportunidad de las informaciones requeridas por norma a las entidades reguladas integrando nuevos reportes regulatorios en el Portal de la Administración Monetaria y Financiera (PAMF), en el que se ha migrado el 60% de los 127 reportes programados y el Nuevo Portal Web Institucional que ha permitido mejorar la experiencia del usuario y expansión de autoservicios.

Alineados a esta, tambien se logró la implementación de la firma digital de las solicitudes denominadas “notificaciones”; firmando, por esta vía un total de 1,723 comunicaciones. Período en el que se emitieron un total de tres mil doscientos sesenta y siete (3,267) circulares administrativas.

Priorizando los servicios a usuarios y a las entidades supervisadas, se implementó un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma



ISO 9001:2015, certificando los procesos de los departamentos ProUsuario y Registros & Autorizaciones.

Además para la automatización y digitalización de procesos, se puso en marcha un sistema de planificación de recursos (ERP) para los procesos de Administración y Finanzas, Gestión Humana y Operaciones. En paralelo, se implementó un sistema para planificación integrada, que facilita el monitoreo, seguimiento y control en tiempo real de las actividades y metas institucionales.

La SB participó de forma activa 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), la Alianza para la inclusión Financiera, entre otros. Obteniendo la distinción de ser sede de tres reuniones de alto nivel: la XXV Asamblea General de la ASBA, la Asamblea General del CCSBSO y la reunión del Comité de Enlace del CCSBSO.

En conclusión, es oportuno destacar, que se sentaron las bases de la propuesta de ruta regulatoria “B3-27”, con el objetivo de actualizar la normativa del sistema financiero conforme con los estándares prudenciales internacionales. En paralelo, a fin de fortalecer y hacer más eficiente la regulación y supervisión del sistema financiero, se publicaron catorce (14) Cartas Circulares y dos (2) Instructivos. Regulando temas como: derechos de los usuarios, protocolo para la protección y uso adecuado de los datos personales, entre otros. Además, quince (15) Circulares, incluyendo la emblemática de *Onboarding Digital*, que establece la base jurídica y las rutinas de debida diligencia para las operaciones bancarias remotas y no presenciales.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Marco Estratégico Institucional

a. 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.

b. 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.

c. Valores

- **Integridad:** Actuamos con honestidad, actitud y justicia, mostrando congruencia en lo que decimos y lo que hacemos.
- **Eficiencia:** Agregamos valor a los servicios institucionales mediante la utilización de los recursos disponibles, los cuales gestionamos como si fueran propios.
- **Innovación:** Generamos propuestas creativas que nos permitan perfeccionar, modernizar y optimizar los servicios que ofrecemos.
- **Compromiso:** Asumimos como propio el desafío de cumplir los objetivos de nuestra institución.

Respeto: Somos capaces de reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades y derechos de los demás.



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.



Principales Funcionarios

Alejandro Eduardo Fernández Whipple	Superintendente
Julio Enrique Caminero Sánchez	Intendente
Juan Francisco Mendoza	Gerente
Marielle Garrigó Pérez	Consejera Especial
Socorro Minerva De la Cruz	Asesora General
Elbin Francisco Cuevas Trinidad	Subgerente de Supervisión
Yulianna Marie Ramón Martínez	Subgerente de Regulación e Innovación
Natalia Sánchez García	Directora de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario
Luz Argentina Marte Santana	Consultora Jurídica
José Guillermo López Paulino	Director de Auditoría Interna
Ingrid Núñez Santana	Directora de Tecnología de la Información
María Elizabeth Rodríguez	Titular de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales
Lery Laura Piña Adames	Titular de Comunicaciones
Marcos Fernández Jiménez	Director Administrativo, Financiero y de Planificación
James Pichardo	Director de Seguridad de la Información
Nicole Brugal Pagán	Directora de Operaciones
José Manuel de Jesús Lama Gattas	Director de Gestión Humana



Rossi Ogando Fernández	Directora de Supervisión de Entidades Sistémicas
Cinthia Vargas	Directora de Supervisión de Entidades No Sistémicas
Carlos Javier Rijo Montás	Director de Monitoreo de Riesgos
Jose Enrique De Pool Miqui	Director de Supervisión Prevencción de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo
Omar Antonio Lantigua Ceballos	Director de Regulación
Stefan Bolta	Director de Estudios Económicos
Daniela Collado Chávez	Directora de Registro y Autorizaciones
Inés Páez Salcedo	Titular de Innovación e Inclusión Financiera
Priscilla Camila Polanco	Titular de Sanciones
Melissa Morales Rodríguez	Titular de Secretaría



Planificación estratégica institucional

En febrero de 2021 la Superintendencia de Bancos lanzó su Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024), enfocado en seis (6) ejes 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 los intermediarios cambiarios. Asimismo, se incluyen estrategias para fomentar el fortalecimiento institucional, la digitalización y la innovación.

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 otros delitos financieros. Por último, el PEI 2021-2024 prioriza los esfuerzos de la institución por la inclusión financiera de los ciudadanos, y la implementación de políticas públicas que fortalezcan la protección a los derechos de los usuarios financieros.

Los Ejes y Objetivos del PEI 2021-2024 se detallan a continuación:

Ejes y Objetivos Estratégicos 2021-2024

<i>Eje</i>	<i>Objetivo Estratégico</i>
<i>Eje 1. Estabilidad Financiera y Macro-prudencial</i>	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.
<i>Eje 2. Digitalización, Innovación y Nuevas Tecnologías</i>	2.1: Aumentar la eficiencia, eficacia y alcance de los procesos internos a través del uso de nuevas tecnologías.



<i>Eje</i>	<i>Objetivo Estratégico</i>
<p><i>Eje 3. Eficiencia y Fortalecimiento Institucional</i></p>	<p>2.2: Ampliar la provisión de los servicios financieros a través del uso de nuevos canales y tecnologías.</p> <p>3.1: Aumentar la efectividad y calidad de la gestión institucional con un enfoque orientado a resultados y de mejora continua.</p> <p>3.2 Aumentar las capacidades técnicas y de gestión del personal de la SB.</p>
<p><i>Eje 4. Inclusión Financiera y Bancarización</i></p>	<p>4.1: Promover la reducción de barreras que impidan el acceso de los ciudadanos al sistema financiero formal.</p>
<p><i>Eje 5. Protección y Salud Financiera del Consumidor</i></p>	<p>5.1: Promover mejoras en la protección, provisión de información y salud financiera de los usuarios del sistema.</p> <p>5.2: Aumentar la visibilidad, uso y alcance de los servicios de ProUsuario.</p>
<p><i>Eje 6. Integridad del Sistema Financiero</i></p>	<p>6.1: Mejorar la supervisión del cumplimiento de las normas de prevención de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y criminalidad financiera.</p> <p>6.2: Promover la disciplina del mercado a través de la divulgación de información y un régimen sancionador efectivo, conforme al debido proceso.</p>



III. DESEMPEÑO DEL SECTOR BANCARIO 2022

El sector bancario de la República Dominicana mantuvo indicadores de desempeño saludables durante los primeros 10 meses del año 2022 y presentando niveles de rentabilidad, solvencia y liquidez adecuadas para responder oportunamente a los cambios en las condiciones de mercado y la situación económica.

Durante el 2022, los activos del sistema financiero mostraron un crecimiento por encima del 11%, alcanzando más de RD\$ 3 mil billones, equivalentes a 48.1% del Producto Interno Bruto (PIB). De forma similar, la cartera de créditos del sistema tuvo una variación interanual, en más de 14%.

A partir de diciembre de 2020, la tasa de rentabilidad del sector financiero revirtió la tendencia hacia la baja que había mostrado durante el año 2020, continuando esta tendencia al alza en el 2022, evidenciando un Retorno sobre Activos (ROA) y un Retorno sobre el Capital (ROE), superior al 2% y 23%, respectivamente.

El sistema financiero mantiene niveles adecuados de solvencia, presentando una capacidad mayor al 17% al cierre del 2022. Los niveles de provisiones de la cartera de crédito registran niveles históricamente altos que ascienden a RD\$66,235 millones. Al 31 de octubre de 2022, por cada 100 pesos de créditos vencidos, el sistema bancario contaba con 353.04 pesos en provisiones, valor 30% mayor con relación a octubre 2021.

El sistema financiero mantiene un nivel de disponibilidades adecuado para satisfacer la demanda de liquidez de la economía, a octubre de 2022 disponía de RD\$ 515 mil millones en fondos de alta disponibilidad. Las tasas de interés continúan el alza dado el contexto



macroeconómico nacional e internacional, las tasas de interés promedio ponderada (TIPP) activa y pasiva de la banca múltiple cerraron con niveles de 13.56% y 8.43%, (+4.34 y +6.12 puntos porcentuales desde diciembre 2021, respectivamente). La morosidad del sistema se mantiene en niveles comparativamente bajos desde el punto de vista histórico, pasando de 1.46% a 1.0% entre octubre de 2021 y octubre de 2022.

IV. RESULTADOS MISIONALES

4.1 Supervisión de entidades reguladas

Conforme al artículo 19 de la Ley Monetaria y Financiera No. 183-02, del 21 de noviembre de 2002, la Superintendencia de Bancos (SB) tiene por función realizar, con plena autonomía funcional, la supervisión de las Entidades de Intermediación Financiera, con el objeto de verificar el cumplimiento por parte de dichas entidades de lo dispuesto en la normativa.

La supervisión es el proceso mediante el cual se evalúa la seguridad y la solvencia de las entidades financieras reguladas, con el objetivo de preservar su adecuado funcionamiento. Por medio de este proceso, se evalúa el perfil de riesgo, la situación financiera, la gestión de riesgos y se da seguimiento al cumplimiento de las normativas vigentes por parte de las EIF; tomando en consideración los riesgos inherentes de crédito, mercado, liquidez y operacional.

En el período comprendido entre enero y noviembre de 2022, la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana realizó setenta y una (71) inspecciones in-situ. De esas inspecciones, veinte y dos (22) fueron realizadas en Bancos de Servicios Múltiples, once



(11) en Asociaciones de Ahorros y Préstamos, trece (13) en Bancos de Ahorro y Crédito, cinco (5) en Corporaciones de Crédito, dieciséis (16) en Entidades de Intermediación Cambiaria y Remesadoras, dos (2) en Sociedades de Información Crediticia, una (1) en el Banco Agrícola de la República Dominicana y una (1) en el Banco de Desarrollo y Exportaciones (BANDEX).

Las inspecciones de campo realizadas se enfocaron en los siguientes aspectos: calidad de los activos y pasivos, calidad de la cartera de créditos, evaluación de las operaciones de tesorería y captaciones, gobierno corporativo, auditoría interna, 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, seguimiento a planes de acción y en once (11) entidades, se realizaron revisiones especializadas con el Departamento de Monitoreo de Riesgos a fin de evaluar tanto los riesgos financieros como no financieros.

Un hecho a destacar es que durante este período se autorizó la fusión, por absorción, de un banco de servicios múltiples. Mediante la Tercera Resolución adoptada por la Junta Monetaria en fecha 23 de junio de 2022, fue autorizada la venta y traspaso del 100% de las acciones que forman el capital suscrito y pagado del Banco Múltiple Bellbank, S.A., a favor de JMMB Holding Company Limited, S.R.L. y, a su vez, fue autorizada la fusión por absorción del Banco de Ahorro y Crédito JMMB Bank, S.A. por parte de Banco Múltiple Bellbank, S.A., en virtud de las disposiciones establecidas en la Ley número 183-02 Monetaria y Financiera, de fecha 21 de noviembre del 2002, y sus modificaciones.



Como resultado de los procesos de supervisión, se le requirió un Plan de Regularización a un (1) Banco de Ahorro y Crédito, de acuerdo con las causales establecidas en el artículo 60, de la Ley No.183-02, Monetaria y Financiera, del 21 de noviembre de 2002, con el propósito de solucionar la recurrencia de incumplimientos a los reglamentos e instructivos vigentes. Además, se realizó una inspección en una entidad no regulada en colaboración con el Ministerio Público, atendiendo a denuncias de que presuntamente, realizaba intermediación financiera al margen de la Ley.

De igual forma, se procedió con la disolución de Banco Múltiple de Las Américas, S. A. (Bancamérica) por disposición de la Junta Monetaria. Esta decisión se produjo debido a que la entidad incumplió el plan de regularización mediante el cual la SB le requirió retornar depósitos mantenidos en entidades vinculadas en el exterior, aumentar el capital y fortalecer sus métodos de cobranza y controles internos. Durante la vigencia del plan se mantuvo una estrecha vigilancia de la entidad y sus operaciones, incluyendo la presencia de supervisores especiales. La entidad no subsanó el incumplimiento principal, relativo a la repatriación de los depósitos mantenidos en una vinculada extranjera, ni aportó capital adicional.

Al tomar el control de Bancamérica la Superintendencia realizó un proceso exhaustivo de validación de ahorristas y deudores y logró traspasar, dentro del plazo de 30 días calendario que contempla la ley y mediante una licitación transparente y competitiva, una primera unidad de activos y pasivos (créditos y depósitos) de la entidad al Banco de Reservas. En ese primer paquete se licitaron activos ascendentes a RD\$ 2,346.5 millones y captaciones por RD\$ 2,924.1 millones, equivalentes a la totalidad de los depósitos de personas no vinculadas a los accionistas ni a la administración. Con esta operación, se cumplió el objetivo de preservar los intereses de 15,260



depositantes que registraban balances en sus cuentas e instrumentos de ahorro.

Durante el período comprendido entre enero y noviembre de 2022, 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, así como concentración y exposición de riesgo. De igual forma, 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 Cambiarias.

En el 2022, la Superintendencia de Bancos realizó por primera vez una inspección de campo a un Grupo Financiero, con el fin de evaluar las funciones de control de riesgos y la estructura accionaria y organizacional. De igual manera, a través del Comité de Supervisión Consolidada, se realizaron varias reuniones presenciales con la Superintendencia de Seguros, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia del Mercado de Valores, con el objetivo de promover la cooperación y el intercambio de información para una efectiva supervisión consolidada.

Durante el mes de septiembre de 2022, la SB participó en el Colegio de Supervisores del Grupo Promerica, donde los Organismos Supervisores de las diferentes jurisdicciones presentaron las informaciones más relevantes de las entidades supervisadas. Se elaboró un documento consolidado de los principales hallazgos de las entidades que conforman el Grupo, los cuales fueron presentados a los miembros de los Consejos de Administración del referido Grupo.



Entre los meses de febrero y agosto de 2022, la Superintendencia de Bancos, con la asesoría de un experto internacional en supervisión financiera y regulación prudencial, realizó una evaluación del estado actual de la aplicación de los Principios Básicos de Basilea para la Supervisión Bancaria Efectiva. Esta iniciativa de la SB se realizó con el propósito de fortalecer las normas y prácticas de supervisión e ir reduciendo las brechas respecto a los estándares internacionales.

En febrero de 2022, entró en producción la herramienta TeamMate+ para documentar de manera estandarizada el trabajo de supervisión y eficientizar el intercambio de información con las entidades supervisadas de forma segura.

En el primer semestre de 2022, se reforzaron los equipos de trabajo de los Departamentos de Supervisión con la entrada de nuevos recursos humanos, fortaleciendo las labores de supervisión y equilibrando las tareas asignadas. De igual forma, los Departamentos de Supervisión implementaron un programa de capacitaciones técnicas a los supervisores con el fin de nivelar sus conocimientos técnicos en el trabajo diario que realizan relacionado a la Supervisión Basada en Riesgos (SBR).

En 2022, se inició una asistencia técnica con el Toronto Centre, con el fin de fortalecer el Marco de Supervisión Basado en Riesgos. Asimismo, en este año, se conformó el Grupo de Metodología e Implementación (GMI), con el fin de garantizar la actualización del marco de supervisión basada en riesgos y de las mejores prácticas en materia de supervisión, cuyo rol principal es mantener actualizado los criterios y las guías necesarias para llevar a cabo una supervisión efectiva basada en riesgos y de mantener actualizado los documentos para asegurar la implementación de buenas y sanas prácticas bancarias.



Antes de concluir el 2022, se estará conformado la Unidad de Supervisión de Empresas Fiduciarias, la cual contará con un personal especializado, a fin de reforzar la supervisión de las empresas fiduciarias y fideicomisos que se encuentran bajo la jurisdicción de la Superintendencia de Bancos.

Finalmente, acorde con el eje del plan estratégico de la SB, relativo a la estabilidad financiera y macro-prudencial, en el año 2023 se dará continuación a diversas asesorías internacionales con el objetivo de reforzar la regulación de las EIF en línea con estándares internacionales y proponer iniciativas que procuren el fortalecimiento de los procedimientos y prácticas de supervisión.

4.2 Monitoreo de riesgos

La Superintendencia de Bancos, dentro de sus labores de supervisión realiza, además de las inspecciones a las EIF, un proceso continuo de identificación, análisis y monitoreo de los principales riesgos a los que están expuestas las Entidades de Intermediación Financiera. En el año 2022, los resultados alcanzados por la Superintendencia de Bancos en materia de monitoreo de riesgos se centraron en las siguientes actividades:

- Fortalecimiento de la estructura de Monitoreo de Riesgos, con la formación de las divisiones de gestión de datos, riesgo tecnológico, riesgos emergentes y concentración de riesgos, con miras a dar un mayor seguimiento a la estabilidad del sistema financiero, evaluación de proveedores tecnológicos, riesgos ambientales, sociales y riesgo de concentración; robusteciendo los procesos a través del análisis y el uso de la ciencia de datos.
- Mejora en la gestión de riesgos y cumplimiento macro-prudencial oportuno por parte de las EIF a través de:



i. Desarrollo de capacitaciones sobre el uso adecuado de las herramientas de remisión de reportes regulatorios e impartición de Webinars de gestión de riesgos.

ii. Desarrollo de nuevas herramientas de apoyo (estadísticas mensuales sobre las tendencias de eventos de pérdidas por riesgo operacional en el Sistema Financiero, Informes de Riesgo Operacional, actualización del reporte de grupos de riesgos, creación de nuevos indicadores de gestión de cartera incluidos en los informes del Estado del Sistema Financiero, entre otros).

- Soporte oportuno y mejora en la gestión de servicios a las entidades de intermediación financiera (EIF), a través de la creación de una mesa multidisciplinaria entre la Superintendencia de Bancos y las EIF, en la implementación de nuevas prácticas o cambios normativos; así como la puesta en marcha de una evaluación de gestión de servicios externos.

- Promoción de la implementación mejores prácticas internacionales, a través del desarrollo de iniciativas como:

i. El estudio “Análisis de impacto en el Sistema Financiero Dominicano: Requerimiento de Capital por Riesgo Operacional (ORC por sus siglas en inglés) con la metodología de Basilea III”.

ii. La definición e implementación del cálculo del Indicador de Cobertura de Liquidez (LCR, por sus siglas en inglés) y del Indicador de Financiación Estable Neta (NSFR, por sus siglas en inglés), este último para fines de la medición del riesgo de liquidez del sistema financiero.

- Puesta en circulación de la nueva versión del Manual de Requerimientos de Información (MRI) de la Administración Monetaria y Financiera, con miras a centralizar y simplificar los



requerimientos de información de ambas entidades y eliminar duplicidades.

- Elaboración de tablero interno de indicadores de riesgo operacional de las entidades de intermediación financiera para la división de riesgo operacional. Así como la implementación de nuevos indicadores de gestión interna del riesgo de concentración, riesgo de liquidez, riesgo de mercado y riesgo de crédito.

- Implementación y puesta en marcha, junto al Banco Central de la República Dominicana, del Portal de la Administración Monetaria y Financiera (PAMF) para que las entidades tengan un punto común de remisión de informes, evitar duplicidades en el cumplimiento regulatorio. Cabe resaltar que, al 15 de noviembre de 2022, se habían migrado el 55% del total de los reportes regulatorios a esta nueva plataforma.

- Automatización del cálculo de Coeficiente de Solvencia, permitiendo homogeneizar la metodología de este y optimizando el proceso de generación e integración de las informaciones.

- Implementación del Manage Engine o Mesa de Servicio, en conjunto con el Departamento de Tecnología, para fines de gestionar los requerimientos de servicios de consultas, inconvenientes con prórrogas, retransmisiones y/o cualquier otro tema relativo a la remisión y comprensión de los reportes regulatorios.

- Adecuación de procesos internos de validación extendida de las informaciones recibidas, con la intención de mejorar la integridad, estandarización y el uso de los datos.

- Elaboración de una base de datos de proveedores de servicios y bienes a las entidades, con la finalidad de identificar aquellos que, por la cantidad de entidades a las que provee y la criticidad de lo



provisto, puedan convertirse en proveedores con capacidad de riesgo sistémico.

En lo que se refiere a Monitoreo de Riesgos, para el año 2023 se proyecta trabajar en proyectos para contribuir a robustecer la gestión de riesgos de las entidades reguladas, adecuaciones a nivel de instructivos o guías para dar mayor claridad de los aspectos de riesgos financieros y no financieros y se continuará mejorando la eficiencia en los procesos de remisión de reportes regulatorios, calidad de la información y asistencia a las entidades.

4.3 Supervisión de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (PLAFT)

La Superintendencia de Bancos, como autoridad competente en las funciones de prevención y sanción de delitos financieros en los ámbitos de su jurisdicción, se encarga de ejecutar supervisiones *in situ* y *extra situ* con enfoque basado en riesgo (EBR), a fin de dar cumplimiento a la Ley 155-17 contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo y sus normas complementarias.

A la fecha de redacción de este informe, la SB había realizado nueve (9) inspecciones a sujetos obligados. Estas se enfocaron en evaluar la debida diligencia en la etapa de vinculación y su posterior continuidad, la función de los órganos de control, el diseño y ejecución del plan de capacitación y la estructura de cumplimiento. Dichas inspecciones abarcaron el análisis de la glosa documental, la ejecución de pruebas de control en sus procesos y la efectividad de la ejecución de las responsabilidades de la Alta Gerencia y Consejo de Administración.

Durante el año 2022 se procedió a inspeccionar cuatro (4) bancos múltiples, un (1) banco de ahorro y crédito, una (1) asociación de



ahorros y prestamos, dos (2) agentes de intermediación cambiaria, y una (1) fiduciaria.

En adición, la SB realizó una segunda Revisión Temática a agentes de cambio y remesadoras orientada a la evaluación de la efectividad de los órganos de control, proceso de Debida Diligencia, Vinculación y Mantenimiento de la relación con el cliente y el Plan de Capacitación estas entidades. Con esta revisión y las supervisiones realizadas, se logró cubrir el 71% del volumen total del sector de intermediación cambiaria.

La SB, además, apoyó a fortalecer otros organismos estatales, tales como la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas (DGCP) a la cual se le brindó asistencia para la elaboración de su guía de debida diligencia. Así mismo, se desarrolló en conjunto con la Escuela Nacional de la Judicatura (ENJ) el Diplomado sobre Gestión de Riesgos de Lavado de Activos, dirigido a jueces y empleados del Poder Judicial. Este entrenamiento, que tuvo lugar entre mayo y septiembre de 2022, fue impartido por 14 técnicos de la Superintendencia de Bancos.

Por otro lado, la SB llevó a cabo el Congreso Virtual “Protegiendo la Integridad del Sistema Financiero” enfocado en temas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, dirigido a sectores supervisados / regulados, autoridades competentes locales e internacionales.

Durante el año 2022 la SB inició la primera etapa del proyecto “Escudo de Datos” (ED) con el cual se procura conocer el nivel de riesgo en materia de PLAFT al que están expuestas las entidades del sistema financiero y con esto, orientar sus programas de supervisión según el nivel de riesgo detectado en cada entidad.



El (ED), consiste en el diseño de una Matriz para medir los niveles de riesgo de lavado de activos de las entidades reguladas, basada en la medición del Riesgo Inherente de las entidades y de la Efectividad de las medidas implementadas para gestionar dichos riesgos.

A nivel normativo en materia de PLAFT se resalta la puesta en vigencia de la tercera versión de instructivo de debida diligencia. Dicha actualización tuvo como objetivos robustecer la implementación de un enfoque basado en riesgos en los procesos de debida diligencia, incluir nuevas categorías de clientes de alto riesgos (CAR), hacer aclarandos en aspectos relacionados con nuevas tecnologías y vinculación no presencial, y proveer a las entidades reguladas de guías y herramientas para la gestión de riesgos de forma proporcional.

En ese mismo tenor, durante el transcurso del año se llevó a cabo una consultoría con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para fortalecer la gestión de riesgo de las denominadas Personas Expuestas Políticamente (PEP). Con esta consultoría se concluyó que no eran necesarias nuevas normativas para gestionar las PEP debido a que las actuales son suficientemente robustas y apegadas a estándares internacionales. En cambio se recomendó implementar una estrategia de concientización y capacitación para aumentar la capacidad de gestión de los PEP y sus relacionados por parte de las entidades reguladas.

En otro ámbito de actuación para la prevención del lavado de activos, entre enero y noviembre de 2022, la SB respondió ciento setenta y dos (172) solicitudes de opinión de no objeciones y autorizaciones solicitadas por las entidades de intermediación financiera, intermediarios cambiarios, fiduciarias y sociedades de información



crediticia, de las cuales se destacaron las relacionadas al ofrecimiento de productos y servicios bajo la modalidad no presencial, habilitación de canales digitales, aportes de capital y licenciamientos.

En consonancia con lo anterior, durante el período evaluado fueron atendidas mil seiscientos cincuenta y tres (1,653) solicitudes de información concernientes a Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. De estas, mil noventa y cuatro (1,094) correspondieron a las distintas jurisdicciones y departamentos del Ministerio Público, dentro los cuales se destacan la Procuraduría Especializada de Persecución de la Corrupción Administrativa (PEPCA) con 65 requerimientos y la Procuraduría Especializada Antilavado de Activos con 136. En adición se atendieron doscientas noventa y dos (292) solicitudes del Poder Judicial, cuarenta y seis (46) de la Cámara de Cuentas y veinte (20) de la Policía Nacional.

De las solicitudes atendidas, mil trescientas nueve (1,309) correspondieron a Solicitudes de Información Financiera, Certificaciones de Transacciones, Cheques y/o Documentos; ciento veintiséis (126) a Congelamientos o Inmovilización de Cuentas y treinta y una (31) a Descongelamientos de Cuentas.

4.4 Procesos Sancionadores

La Superintendencia de Bancos con el fin de lograr la integridad del sistema financiero nacional, tiene la facultad de iniciar procedimientos de naturaleza sancionadora e imponer las correspondientes sanciones que puedan resultar para el caso de las entidades supervisadas que transgredan las normas vigentes y que, como consecuencia de sus hechos, le sean aplicables. En ese sentido, en el marco del régimen administrativo sancionador que



puede legalmente realizar este ente supervisor se identifican diversas facultades y funciones que son parte instrumental de los procedimientos de esta naturaleza, dentro de las que se encuentran las siguientes:

- i) Realizar las diligencias necesarias para esclarecer todas las circunstancias que pudieron haber concurrido en la comisión de incumplimientos detectados y reportados por las áreas técnicas u órganos correspondientes;
- ii) determinar si los hechos detectados y reportados constituyen infracciones a las normas vigentes;
- iii) obtener todas las pruebas necesarias para sustentar los procedimientos sancionadores;
- iv) realizar y notificar los pliegos iniciales de cargos, iniciando así los procedimientos administrativos sancionadores en contra de las entidades (tanto reguladas como no reguladas) que vulneren las normas que rigen la materia;
- v) adoptar y notificar las decisiones administrativas respecto a la determinación de la responsabilidad de los administrados y las sanciones a aplicar, si así procediera;
- vi) procurar la ejecución de las sanciones impuestas ante el Banco Central de la República Dominicana y;
- vii) conocer de los recursos de reconsideración interpuestos contra las decisiones administrativas dictadas por ella.

A partir del mes de agosto de 2020, la Superintendencia de Bancos ha realizado profundas transformaciones institucionales en lo que respecta al procedimiento administrativo sancionador con el objetivo principal de establecer el respeto al debido



proceso administrativo y a las garantías fundamentales que protegen a los administrados. A continuación, haremos un recuento de esos avances.

Durante los últimos dos años, el procedimiento administrativo sancionador consagrado por la Ley Monetaria y Financiera, desarrollado por el Reglamento de Sanciones y ejercido por la Superintendencia de Bancos ha sido objeto de profundas transformaciones dirigidas a instaurar un debido procedimiento administrativo, en salvaguarda de los derechos que asisten a los sujetos que participan en el sistema financiero nacional.

Estas transformaciones han consistido en: i) lograr la separación efectiva entre el Instructor y Funcionario Decisor de los procedimientos sancionadores, evitando la subjetividad y contaminación de los procesos; ii) elaborar pliegos iniciales de cargos conforme lo establecen las normativas vigentes en la materia (incluyendo mayor número de infracciones reportadas por cada pliego, imputando de forma individual cada una de las infracciones detectadas, haciendo un análisis más detallado de los hechos y enunciando de forma precisa la normas infringidas en cada caso); iii) realizar análisis de gradualidad de las sanciones según lo previsto en la Ley Monetaria y Financiera y el Reglamento de Sanciones, cuando los casos lo ameriten; iv) realizar un análisis económico del impacto de las sanciones y tomar las medidas necesarias de graduación y proporcionalidad en los casos justificados; v) generar matrices conductuales y de precedentes administrativos que permitan mantener la seguridad jurídica y coherencia de la institución en lo que respecta a las sanciones impuestas, así como medir la evolución en el comportamiento de los agentes del mercado a través del tiempo, logrando una mayor disciplina en el mercado.



Lo anterior ha tenido como resultado la aplicación de sanciones legales y compatibles con las infracciones perseguidas, generando así un mayor efecto disuasorio, así como una tendencia al alza en cuanto a los recursos interpuestos por las entidades de intermediación financiera y cambiaria.

Entre los logros alcanzados por la Superintendencia de Bancos en materia de sanciones, durante 2022, se destacan los siguientes: 1) procesamiento de 365 incumplimientos detectados, 57% por encima que igual período del año pasado; 2) elaboración de pliegos y tramitación de 90 procesos sancionares (crecimiento interanual de 45%) y 3) la aplicación de sanciones por un monto de RD\$ 32.12 millones, equivalente al 221% de los montos impuestos en el período anterior.

4.5 Registros y Autorizaciones

La Superintendencia de Bancos (SB) tiene las funciones de recibir y gestionar las solicitudes de registros y autorizaciones, realizadas por las entidades de intermediación financiera, entidades de intermediación cambiaria, oficinas de representación, sociedades de información crediticia, sociedades fiduciarias y subagentes bancarios.

Bajo este rol, la SB, verifica y evalúa los documentos de soporte sometidos por las entidades, emite opiniones técnicas, da respuesta a las solicitudes que recibe, y mantiene actualizados los registros de entidades bajo su supervisión, en las plataformas tecnológicas diseñadas para tales fines.

Dentro de los logros más significativos del año 2022 se resalta la obtención de la certificación ISO-9001 para los servicios de registros y autorizaciones, hito con el que se da crédito a los estándares de servicios y la calidad de los procesos de la institución en esta materia.



En el período comprendido desde el 01 de enero al 15 de noviembre del 2022, la SB recibió un total de 3,885 solicitudes vinculadas a procesos de registros y autorizaciones de las entidades reguladas por la SB, para un incremento de 21.41% con relación al mismo periodo en el año 2021.

Durante el período indicado se emitieron un total de 3,267 circulares administrativas/comunicaciones, dando respuesta a las entidades en diferentes trámites que incluyen autorizaciones, no objeción, respuestas, notificaciones y cumplimientos, para un incremento de 8.32% con relación al mismo periodo en el año anterior. Los Bancos Múltiples (50.43%), las Asociaciones de Ahorros y Préstamos (17.33%), Bancos de Ahorro y Crédito (12.90%) y las Fiduciarias (9.35%) fueron las entidades que recibieron el mayor número de circulares administrativas/comunicaciones, representando un 90.01% del total de circulares/comunicaciones emitidas. El restante 9.99%, fue dirigido a agentes de cambio y otras entidades.

En adición a las circulares administrativas, la SB también tramita los informes a la Junta Monetaria para autorizaciones de diferente naturaleza. En el año 2022, se generó un total de 23 informes sobre diferentes tópicos dentro de las atribuciones que la ley le confiere a la Superintendencia de Bancos.

Un logro para destacar durante este periodo fue la implementación de la firma digital de las solicitudes denominadas como “notificaciones”. Desde la entrada en vigor de la firma digital, se han firmado por esta vía un total de 1,723 comunicaciones, lo que equivale a un 52.74% del total de solicitudes recibidas desde el 28 de marzo al 15 de noviembre del 2022.

Del número total de solicitudes activas al inicio del 2022, el 20.51% se encontraba fuera del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) pautado



por la normativa vigente. Con la entrada de la firma digital se revirtió la tendencia, quedando sólo un 8.46% de las solicitudes fuera de ANS.

Cabe destacar, que, para el período evaluado, el 74.40% de circulares administrativas/comunicaciones se respondieron dentro del ANS, aumentando un aumento de 32.20% respecto al año anterior.

En adición a esto, la iniciativa de digitalización de las solicitudes de notificaciones implicó una reducción de un 65% en el uso de papel del Departamento de Registros y Autorizaciones, medida alineada con los objetivos de sostenibilidad ambiental promovidos por la institución.

Como efecto residual de las medidas y las nuevas formas de negocio que surgieron como respuesta a la pandemia del Covid-19, durante el año 2022 se continuó priorizando las solicitudes relacionadas con nuevos productos, servicios y procesos basados en nuevas tecnologías, firmas electrónicas, internet banking y aplicaciones móviles. Esto, a los fines de afianzar los nuevos modelos de negocios de las entidades de intermediación y en aras de facilitar la provisión de servicios de forma no presencial. En este año, la SB procesó y cerró exitosamente 16 solicitudes de no objeción orientadas a este fin. Cabe resaltar que, en este período, se recibió la primera solicitud de autorización de un banco múltiple, nativo digital, siendo el primero de esta naturaleza que se autoriza en el país.

En otro orden, durante los primeros 11 meses del año 2022, fueron registrados exitosamente 847 nuevos subagentes bancarios para un incremento de un 9.72% respecto al año anterior. Igualmente, en este año inició operaciones una nueva sociedad de información crediticia, elevándose a un total de cuatro, las entidades que operan este tipo de servicios a nivel nacional.



En lo que respecta a mejoras de procesos internos, se concluyó la primera fase de la actualización de la plataforma de registro de entidades. Asimismo, la SB presentó a consulta pública la actualización de la Circular SB: No. 005-14 sobre plazos y requerimientos de información para someter solicitudes de autorización y no objeción, así como notificaciones de las entidades supervisadas. SE espera que esta nueva normativa entre en vigencia durante el primer trimestre del 2023.

Finalmente, es importante destacar la realización, por vez primera, de una encuesta para medir la satisfacción con los servicios de registros y autorizaciones prestados por la SB. Esta encuesta fue respondida por 68 entidades supervisadas, siendo el índice de satisfacción obtenido un 94.9%.

4.6 Regulación

La Superintendencia de Bancos, en su rol de regulador que le confiere la Ley Núm. 183-02 Monetaria y Financiera, junto con el Banco Central y la Junta Monetaria, tiene la tarea de gestionar la formulación, emisión y actualización de las disposiciones normativas, relativas a leyes, reglamentos, resoluciones, instructivos, circulares y cartas circulares, dirigidas a salvaguardar la estabilidad del sistema financiero.

Desde enero a noviembre de 2022, la Superintendencia de Bancos publicó quince (15) Circulares, catorce (14) Cartas Circulares y dos (2) Instructivos. Estas fueron:



Circulares emitidas:

Circular SB: Núm. 001/22 del 03 de enero de 2022 “Implementación carta de derechos y deberes de los usuarios de los productos y servicios financieros”. Esta Circular dispone que las entidades de intermediación financiera, en lo adelante (EIF) y los intermediarios cambiarios deberán poner a disposición de los usuarios y colocar de manera visible y permanente en las oficinas principales, sucursales y en los centros de atención al cliente la carta de derechos y deberes, con el objetivo de educar y concientizar a los ciudadanos sobre las prerrogativas y obligaciones que le asisten como clientes de las EIF y los intermediarios cambiarios.

Circular SB: Núm. 002/22 del 19 de enero de 2022 “Medios para la recepción de informaciones y documentos en la Superintendencia de Bancos remitidas por las entidades supervisadas”. La Circular establece los canales a través del cual las entidades de intermediación financiera, intermediarios cambiarios, fiduciarias, las firmas de auditores externos y sociedades de información crediticia deberán utilizar para la tramitación de información y documentos requeridos por la SB.

Circular SB: Núm. 003/22 del 31 de enero de 2022 “Extensión del plazo para la implementación de la carta de derechos y deberes de los usuarios de los productos y servicios financieros puesta en vigencia mediante la Circular SB: Núm. 001/22”. Esta Circular extiende a ciento veinte (120) días calendario los plazos otorgados a las entidades supervisadas, en el numeral 9, de la Circular SB: Núm. 001/22, del 3 de enero de 2022, para las adecuaciones en los canales digitales y para la inclusión de la carta de derechos y deberes en los contratos físicos, contados a partir de la publicación de la referida circular.



Circular SB: Núm. 004/22 del 07 de febrero de 2022 “Establecimiento de protocolo para la protección y uso adecuado de los datos personales de los usuarios en los procesos de venta y mercadeo de productos y servicios financieros”. La Circular establece los derechos que tienen los usuarios del sistema financiero frente al ofrecimiento de productos o servicios bancarios, y dispone que las EIF contarán con un plazo de noventa (90) días para implementar las políticas y procedimientos que permitirán a sus usuarios el correcto ejercicio de sus derechos frente al ofrecimiento de productos o servicios. La Circular requiere a las EIF informar a los usuarios sobre los derechos listados en el numeral primero de la citada Circular, debiendo colocarlos en el menú principal de opciones del portal de internet de cada entidad, en la sección “Protección al Usuario”, así como en las oficinas de atención al cliente.

Circular SB: Núm. 005/22 del 02 de marzo de 2022 “Aprobar y poner en vigencia la tercera versión del Instructivo sobre Debida Diligencia”. Este instructivo tiene por finalidad establecer los lineamientos que deben seguir las entidades de intermediación financiera (EIF), intermediarios cambiarios y personas jurídicas de objeto exclusivo que pertenezcan o presten servicios de fideicomiso (fiduciarias) a una EIF o a su controladora, en la elaboración de sus políticas y procedimientos de debida diligencia de clientes y relacionados, de conformidad con la normativa vigente. Comprenden los lineamientos y procedimientos que deben seguir las entidades respecto a la debida diligencia a realizar para identificar y conocer sus clientes y relacionados, actuales y potenciales, incluyendo lineamientos sobre el proceso de evaluación de riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva (en lo adelante LAFTPADM).



Circular SB: Núm. 006/22 del 11 de marzo de 2022 “Cumplimiento de las disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) en la Resolución núm. 0008-2022 del 16 de febrero de 2022”. Mediante esta Circular se exhorta a las EIF y los intermediarios cambiarios al cumplimiento de las recomendaciones establecidas en la Resolución núm. 0008, del 16 de febrero de 2022 emitida por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) sobre el COVID, dentro de las cuales se encuentran que las entidades podrán permitir el ingreso de los usuarios de los servicios financieros a las instalaciones de sus oficinas y sucursales, sin presentar la tarjeta de vacunación y la opción del uso o no de mascarillas, conforme lo dispuesto en la referida resolución del MISPAS.

Circular SB: Núm. 007/22 del 24 de marzo de 2022 “Tratamiento regulatorio gradual para el impacto del valor razonable del portafolio de inversiones en el cálculo del patrimonio técnico y el índice de solvencia de las EIF”. Esta Circular tiene por finalidad otorgar un tratamiento regulatorio transitorio desde el 1ero de enero de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2023, para incorporar el efecto acumulado de las pérdidas no realizadas resultantes de la valoración del portafolio de inversiones a valor razonable con cambios en el patrimonio que se registran en el subgrupo 342.00, en la determinación del patrimonio técnico y el índice de solvencia.

Circular SB: Núm. 008/22 del 13 de abril de 2022 "Modificación de la fecha de implementación de los cambios del Manual de Contabilidad previstos en la Circular SB: Núm. 013/21". Mediante esta Circular se dispone a aplazar hasta el primero de enero de 2023 la implementación de los cambios previstos en el párrafo I, del numeral 2 de la Circular Núm. 013/21 del primero de septiembre de 2021, respecto de las modificaciones al Grupo “130.00 -



Inversiones”, Subgrupo “214.00 - Depósitos del Público Restringidos” y el Subgrupo “224.00 - Valores en Poder del Público Restringidos”.

Circular SB: Núm. 009/2022 del 12 de mayo de 2022 "Modificación de la Circular SB: núm. 004/22 que establece el protocolo para la protección y uso adecuado de los datos personales de los usuarios en los procesos de venta y mercadeo de productos y servicios financieros". Esta Circular amplía por 45 días calendario adicionales el plazo establecido en el numeral 2 de la Circular SB: núm. 004/22 del 7 de febrero de 2022, de manera que las entidades dispondrán hasta el 22 de junio de 2022 para la implementación de las políticas y procedimientos que permitirán a sus usuarios el correcto ejercicio de sus derechos frente al ofrecimiento de productos o servicios bancarios.

Circular SB: Núm. 010/22 del 26 de mayo de 2022 "Aplazamiento del uso de valor razonable en el portafolio de inversiones". Esta Circular dispone el aplazamiento hasta el 1ero de enero de 2024 del uso de valor razonable en el portafolio de inversiones. Esta decisión responde a los desafíos inherentes al panorama global tras el COVID-19, incluyendo los conflictos bélicos en Europa Oriental, los efectos de la inflación en el mundo y la normalización de las políticas monetarias han generado incertidumbre y volatilidad de los mercados, la Superintendencia de Bancos.

Circular SB: Núm. 011/22 del 24 de junio de 2022 "Onboarding digital de productos y servicios financieros". Mediante esta Circular, se dispone que las EIF podrán vincular a nuevos clientes a través de mecanismos semiautomatizados o automatizados, sin interacción presencial con el personal o agente designado, debiendo realizar el onboarding digital con los mecanismos necesarios y seguros, que



permitan la identificación, verificación y autenticación del potencial cliente y cuyos resultados generen una confianza equivalente a un proceso presencial, y contar con políticas y procedimientos para la contratación de productos o servicios a través del onboarding digital.

Circular SB: Núm. 012/22 del 29 de junio de 2022 “Modificar el Manual de Requerimientos de Información de la Superintendencia de Bancos Orientados a la Supervisión Basada en Riesgos (MRI) para eliminar los reportes temporales requeridos por el impacto del COVID-19”. Mediante esta Circular se dispuso a eliminar el reporte “DE99-Perfiles de Clientes COVID-19”, a partir del corte correspondiente al mes de junio de 2022, eliminar el requerimiento del plan de gestión de la cartera de créditos de cada entidad a partir del impacto del COVID-19, tomando en cuenta el perfil de riesgo de los distintos segmentos y derogar el numeral 7.2. de la Circular SB: Núm. 008/21 sobre Modificaciones al “Manual de Requerimientos de Información de la Superintendencia de Bancos Orientados a la Supervisión Basada en Riesgos (MRI), que mantenía vigente la remisión trimestral del archivo “DE99-Perfiles de Clientes COVID-19”.

Circular SB: Núm. 013/22 “Extensión del plazo para tratamiento especial y temporal a clientes de nacionalidad venezolana con documentos de identidad o pasaportes vencidos”. Esta Circular extiende por dos (2) años hasta el 30 de junio de 2024 el plazo establecido en párrafo II del numeral 1 de la Circular SB: núm. 012/21, sobre el tratamiento especial y temporal a clientes de nacionalidad venezolana con documentos de identidad o pasaportes vencidos, para que las entidades puedan reconocer temporalmente como válido tanto el pasaporte como la cédula de identidad venezolana vencidos de personas de nacionalidad venezolana que se encuentren dentro del territorio nacional, a fin de dar cumplimiento



con la identificación del cliente que exige el “Instructivo sobre Debida Diligencia” vigente.

Circular SB: Núm. 014/22 Aprobar y poner en vigencia el “Instructivo para la Revisión de Calidad de las Auditorías Externas”. El Instructivo tiene por finalidad, proporcionar a las firmas de auditores externos los criterios empleados por la Superintendencia de Bancos, para llevar a cabo el proceso de revisión de calidad a las auditorías externas realizadas a las entidades supervisadas; en virtud de las disposiciones del artículo 68 del Reglamento para Auditorías Externas aprobado por la Junta Monetaria en la Tercera Resolución del 24 de enero de 2019, que indica que la SB evaluará los informes emitidos por los auditores externos y efectuará revisiones de calidad a los papeles de trabajo de las auditorías.

Circular SB: Núm. 015/22 del 4 de octubre de 2022 “Actualización del proceso automatizado para la recepción y respuesta de las solicitudes realizadas por las entidades supervisadas, así como, de las informaciones y documentos requeridos por la Superintendencia de Bancos y autoridades competentes”. Esta Circular dispone los medios y canales a través del cual las entidades de intermediación financiera, intermediarios cambiarios, fiduciarias, las firmas de auditores externos y sociedades de información crediticia, deberán remitir las informaciones y documentos establecidos por la normativa vigente, a requerimiento particular de la Superintendencia de Bancos o por solicitudes que se reciban. Se habilita en el Portal SB Interactivo el módulo “Solicitud Financiera” para el requerimiento de información de la Superintendencia de Bancos relativa a prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLA/FT) y para el requerimiento de información financiera por parte de los titulares de estas o sus representantes.



Circular SB: núm. 016/22 del 4 de noviembre de 2022, “Implementación de las Circulares de Advertencia contra la intermediación financiera y la intermediación cambiaria no autorizadas, así como otras actividades financieras fraudulentas o de alto riesgo”. Esta Circular establece que la Superintendencia de Bancos dictará Circulares de Advertencia dirigidas a las entidades supervisadas y al público en general, con el objetivo de informar cuando detecte que personas o entidades no autorizados podrían estar induciendo a error a los usuarios al realizar operaciones que podrían o no constituir captación masiva de recursos del público, intermediación financiera o intermediación cambiaria, pese a no estar inscritas en sus registros ni en los registros de otros entes supervisores del sistema financiero nacional.

Circular SB: Núm. 017/22 del 8 de noviembre del 2022 Lineamientos para el tratamiento de los datos biométricos de los usuarios de los servicios financieros. Esta Circular se dispone que las EIF y los intermediarios cambiarios podrán utilizar los datos biométricos de los usuarios financieros para validar su identidad y como parte del proceso de debida diligencia, siempre y cuando obtengan el consentimiento de estos, debiendo garantizar a los usuarios financieros que en el proceso de validación de identidad no se comprometen sus datos personales ni su privacidad. Adicionalmente, dispone que las entidades no podrán almacenar, divulgar ni vender dicha información a terceros ni a empresas vinculadas.



Cartas Circulares emitidas:

Carta Circular SB: Núm. 001/22 del 28 de febrero de 2022 “Preparación y actualización de los Planes Estratégicos Anuales”. Mediante esta Carta Circular se informa a las EIF que la Superintendencia de Bancos se encuentra actualmente trabajando en la actualización del formato estandarizado para la preparación de los planes estratégicos (plantilla en Excel), que se utiliza para la remisión del Reporte “AP01 - Actualización Anual del Plan Estratégico”, a fin de adecuarlo a los nuevos formatos del Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados establecidos en la Circular SIB: Núm. 001/19 del 16 de mayo de 2019 y sus modificaciones.

Carta Circular SB: Núm. 002/22 del 18 de marzo de 2022 “Publicaciones estadísticas impactadas por la adecuación del Manual de Contabilidad a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)”. A través de esta Carta Circular se informa a las EIF y al público en general, que en virtud de los cambios realizados al Manual de Contabilidad para Entidades Supervisadas para la adecuación a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), algunos reportes fueron impactados afectando el calendario de publicación de estadísticas del sistema financiero, por lo que la Superintendencia de Bancos está trabajando con la validación de los reportes que son utilizados como insumo para la publicación de estadísticas.

Carta Circular SB: Núm. 003/22 del 1 de abril de 2022 "Modificación del proceso de carga de las informaciones remitidas por las EIF a la central de riesgos". Mediante esta Carta Circular se informa a las entidades que en virtud de los atrasos que presentan las EIF en la remisión de las informaciones relativas a la Central de



Riesgos, este ente supervisor, considerando la necesidad de actualización continua y oportuna de esas informaciones, con la finalidad de evitar que dichos retrasos afecten el adecuado desempeño del sistema, comunica a las entidades y al público en general, que las informaciones de la consulta crediticia se cargarán en la medida que las entidades remitan su central de riesgos, luego de la fecha límite de recepción de esta, con la finalidad de evitar retrasos que afecten el adecuado desempeño del sistema financiero. Cuando las EIF accedan al Portal Interactivo, en la sección “Consulta Crediticia”, se emitirá una notificación que indicará la cantidad de las entidades que han remitido respecto del total de entidades y la fecha a la cual se encuentra actualizada la información.

Carta Circular SB: Núm. 004/22 del 11 de abril de 2022 establece el “Horario especial de la Superintendencia de Bancos por asueto de Semana Santa”. La Superintendencia de Bancos comunica que, por motivo del asueto de la Semana Santa, el jueves catorce (14) y el viernes quince (15) de abril de 2022, no brindará su acostumbrada atención al público en sus dependencias, es decir, la Sede Principal, Oficina Regional Norte y la Oficina de Servicios y Protección al Usuario.

Carta Circular SB: Núm. 005/22 del 29 de abril de 2022 “Modificación de la fecha de implementación de los cambios del Manual de Contabilidad previstos en la Circular SB: Núm. 008/22”. Mediante esta Carta Circular se comunica que en vista de los inconvenientes que informaron los gremios ABA, ABANCORD y LIDAAPI en nombre de sus asociados, en relación con las implicaciones que han presentado para parametrizar los sistemas; realizar pruebas contables y de reportería; y finalmente coordinar el pase a producción se aplaza hasta el primero de junio de 2022 la implementación de los cambios al Manual de Contabilidad previstos



en el numeral 2, de la Circular Núm. 008/22 del 13 de abril de 2022, respecto a la modificación de la Cuenta “212.01 – Depósitos de ahorro” y la Subcuenta “219.01.M.01 - Depósitos de ahorro”.

Carta Circular SB Núm. 006/22 del 23 de junio de 2022 "Publicación Estructura de los Estados Financieros". Mediante esta Carta Circular se informa que se encuentra disponible en la página web de este ente supervisor el documento “Instrucciones para la Preparación de los Estados Financieros”, que será utilizado por las entidades a partir del 30 de junio del 2022 hasta el 31 de diciembre del 2023.

Carta Circular SB: Núm. 007/22 del 1 de julio de 2022 “Aclaraciones sobre el registro y reporte de las Operaciones de Derivados Sin Entrega (Non-Deliverable)”. Esta Carta Circular establece que hasta tanto este ente supervisor emita una Circular de carácter general que establezca las cuentas específicas para el registro del monto nominal de los contratos de las operaciones de derivados sin entrega (non-deliverable), los mismos deberán registrarse en las cuentas de orden “819.99/829.99 - Cuentas de registros varios”.

Carta Circular SB: Núm. 008/22 del 1 de julio de 2022 “Instructivo sobre Instrumentos de Captación del Público en Vistas Públicas”. Esta Circular pone en consulta pública la propuesta de Instructivo sobre Instrumentos de Captación del Público. La citada propuesta de Instructivo responde al interés de la Superintendencia de Bancos de actualizar la regulación vigente relacionada a los instrumentos de captación, para adecuar a las innovaciones tecnológicas de los productos y servicios ofrecidos por las EIF y salvaguardar los derechos de los usuarios en los medios de contratación, así como, ofrecer mecanismos que colaboren con la inclusión financiera,



publicación se realiza para recabar la opinión de los sectores interesado. Establece los lineamientos que deben observar las EIF para la emisión, renovación, cancelación y control de las cuentas de ahorro, corrientes, depósitos a plazo, certificados financieros y demás instrumentos similares de captación de recursos del público, las características que deben cumplir, así como los medios de contratación de estos.

Carta Circular SB Núm. 009/22 del 15 de julio de 2022 “Implementación de la tercera versión del Instructivo sobre Debida Diligencia”. En respuesta a las observaciones recibidas de los gremios que agrupan las entidades supervisadas respecto de la solicitud de prórroga para la puesta en vigencia de la Circular SB: Núm. 005/22 que aprueba y pone en vigencia la tercera versión del “Instructivo sobre Debida Diligencia”; la Superintendencia de Bancos le informa que las entidades deberán seguir ejecutando los planes de acción desarrollados para su implementación, en lo que concierne a los clientes existentes. En adición, indica que para las inspecciones en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), programadas para el año calendario 2022, no serán considerados como incumplimientos sancionables aquellos hallazgos que tengan su origen en el proceso de adecuación de dicho instructivo, siempre y cuando sea demostrable el cumplimiento del plan de acción adoptado por cada entidad.

Carta Circular SB: Núm. 010/22 del 16 de septiembre de 2022 “Establecimiento horario especial por el paso de la Tormenta Tropical Fiona”. Mediante esta Circular se dispone que, como medida de precaución por el paso de la Tormenta Tropical Fiona, las entidades supervisadas podrán establecer un horario especial de



servicios de atención al público en función de las condiciones climatológicas.

Carta Circular SB: Núm. 011/22 del 5 de octubre de 2022 “Establecimiento horario especial por el septuagésimo quinto (75°) aniversario de la Superintendencia de Bancos”. Esta Circular comunica el horario especial de la Superintendencia de Bancos por motivo de las actividades conmemorativas del septuagésimo quinto (75°) aniversario de su fundación durante los días 6 y 7 de octubre de 2022.

Carta Circular SB: Núm. 012/22 del 14 de octubre de 2022 “Publicación del Balance de Comprobación Analítico 2023 y Tabla de Equivalencia, a utilizar a partir del 1ero. de enero de 2023”. Esta Carta Circular tiene por objeto poner a disposición de las entidades supervisadas el Balance de Comprobación Analítico con las cuentas que estarán en vigencia a partir del 1er día de enero de 2023, como parte del proceso de implementación gradual de la modificación del Manual de Contabilidad contenida en la Circular SB: Núm. 013/21 del 1 de septiembre de 2021 y en virtud del aplazamiento del valor razonable y la nueva estructura de cuentas del Grupo “130.00 - Inversiones”, Subgrupo “214.00 - Depósitos del Público Restringidos” y el Subgrupo “224.00 - Valores en Poder del Público Restringidos; así como las solicitudes de cuentas y subcuentas realizadas por las EIF y el Banco Central de la República Dominicana.

Carta Circular SB: Núm. 013/22 del 18 de noviembre de 2022 “Información y publicidad de las tasas de interés activas y pasivas”. En el interés de que los usuarios sean debidamente informados sobre el costo de los productos y servicios financieros, mediante esta Carta Circular se reitera a las entidades de intermediación financiera que



la publicación de las tasas de interés activas o pasivas, deberán ser expresadas en forma anualizada, de conformidad con el párrafo V, del artículo 9 del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros aprobado por la Primera Resolución de Junta Monetaria fecha 5 de febrero del 2015.

Carta Circular SB: Núm. 014/22 del 21 de noviembre de 2022 “Publicación del Balance de Comprobación Analítico 2023 (Versión 2)”. Atendiendo a las solicitudes recibidas del Banco Central de la República Dominicana para generar las estadísticas macroeconómicas que realiza ese ente regulador, en apego al Manual de Estadísticas Monetarias y Financieras del Fondo Monetario Internacional (FMI) y para eliminar cuentas de ingresos financieros por adecuaciones para el uso de valor razonable; a través de esta Circular se pone a disposición de las entidades supervisadas el Balance de Comprobación Analítico 2023 (Versión 2), que incluye las cuentas que estarán en vigencia a partir del 1er día de enero de 2023.

Proyectos y propuestas normativas en curso

Modificación del Reglamento de Evaluación de Activos para incorporar nuevos tipos de garantías admisibles. La modificación de este Reglamento tiene por objetivo adecuar la normativa conforme a la entrada en vigor de la Ley núm. 45-20 sobre Garantías Mobiliarias y su Reglamento de aplicación, para adecuar a los términos y conceptos de la nueva Ley e incluir nuevos tipos de garantías mobiliarias que puedan considerarse como admisibles.

Actualización del Reglamento de Riesgo Operacional (RO). Este proyecto tiene como objetivo modificar la metodología de cálculo de RO y establecer requerimientos de capital por RO, así como la inclusión de como las entidades deben gestionar el riesgo legal, para



alinearse a los nuevos requerimientos del marco reformado de Basilea III.

Modificación del Reglamento de Riesgo de Liquidez. Este proyecto responde a la necesidad de actualizar el Reglamento de Riesgo de Liquidez conforme los nuevos requerimientos del Marco de Basilea III, incorporando dos nuevos indicadores: (a) El coeficiente de cobertura de liquidez (LCR, por sus siglas en inglés), y (b) El coeficiente de financiación estable neta (NSFR). Este proyecto busca mejorar la capacidad de resistencia de las EIF ante perturbaciones de liquidez, realizando un ajuste más estrecho del perfil de vencimiento de los flujos de entrada y salida a la reserva de activos líquidos de alta calidad.

Modificación Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros la cual se encuentra en proceso de revisión por parte de la Autoridad Monetaria y Financiera. Este proyecto surge de la necesidad de actualizar el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros vigente desde el año 2015 a fin de adecuarlo a las actuales tendencias encaminadas a proteger a los consumidores de servicios financieros para adecuarla a los principios y mejores prácticas internacionales y para promover una mayor transparencia y una mejor educación financiera. Esta propuesta tiene por objetivo: a) actualizar el régimen actual de protección a los usuarios de los productos y servicios financieros; b) ampliar los mecanismos y herramientas de protección de los derechos de los usuarios; c) diseñar e implementar programas de educación, orientación e información al usuario financiero; e) fomentar la transparencia en los servicios y productos que ofrecen las EIF e intermediarios cambiarios.



Manual de Contabilidad y adopción de las NIIF. La Superintendencia de Bancos como parte del proceso de adopción de las NIIF, realizó durante el año 2022 cambios importantes al Manual de Contabilidad y llevó a cabo un diagnóstico de brechas de los criterios contables del Manual de Contabilidad para realizar un nuevo plan de transición para la adopción de las NIIF plenas mediante un Sistema de Convergencia, que busca gradualmente eliminar las brechas existentes con NIIF. Este plan se divide en dos Fases: 1) Adopción de todas las NIIF, con excepción de las relativas a contabilización de deterioros por riesgo de crédito y valoración de bienes recibidos en recuperación de créditos. 2) Adopción del modelo de pérdidas crediticias esperadas y publicación de los primeros EEFF bajo NIIF plenas.

Otras iniciativas relevantes en materia de regulación

Revisiones de calidad de las Auditorías Externas. Las revisiones de calidad que lleva a cabo la Superintendencia de Bancos consisten en efectuar revisiones a las prácticas y procedimientos de las firmas en la ejecución de las auditorías, con el objeto de evaluar el cumplimiento de las normas profesionales y los requerimientos reglamentarios en las auditorías de las entidades supervisadas. Con estas revisiones la SB procura identificar aquellos aspectos en los que las auditorías o el sistema de control de calidad de las firmas auditoras pudieran presentar debilidades. Se pretende esencialmente contribuir a la mejora de la calidad de las auditorías para aportar información valiosa que contribuya a la eficacia del proceso de supervisión.

El plan de revisión de calidad llevado a cabo por la Superintendencia de Bancos pretende abarcar la totalidad de las auditorías de las cincuenta (50) EIF en un ciclo de revisión de tres (3) años. Las



revisiones se realizan periódicamente, mediante una muestra seleccionada de las auditorías, donde todas las firmas deben ser sometidas a estas inspecciones.

Durante el periodo 2022 fueron seleccionadas dieciocho (18) auditorías de siete (7) firmas de auditores. Las auditorías seleccionadas en la muestra varían en tamaño y complejidad, y tiene en cuenta el perfil de riesgo de las EIF, el seguimiento de las deficiencias en las revisiones anteriores y aspectos puntuales de una entidad auditada, así como el tiempo de la última revisión. Las auditorías seleccionadas en el periodo 2022 correspondieron a las auditorías de tres (3) Bancos Múltiples, seis (6) Asociaciones de Ahorros y Préstamos, siete (7) Bancos de Ahorro y Crédito y dos (2) Corporaciones de Ahorro y Crédito. De estas, a la fecha de redacción de este informe, habían sido concluidas catorce (14) revisiones y se encontraban n proceso de revisión del informe un total de cuatro (4) auditorías.

4.7 Promoción de la Innovación Financiera

Durante el año 2022, la Superintendencia de Bancos realizó los siguientes proyectos con el objetivo de promover la innovación dentro del mercado bancario:

Ranking de digitalización de la banca dominicana, 2022. En el mes de noviembre fue presentada la segunda edición del ranking de digitalización de la banca dominicana. Al igual que la primera versión, el objetivo de esta publicación es medir el avance e implementación de innovaciones en el sector financiero dominicano, así como comparar el uso de canales alternos y nuevas funcionalidades de los servicios de intermediación financiera prestados por las entidades autorizadas en el país. Se trata de una herramienta de utilidad para la toma de decisiones de parte de las



entidades, con un enfoque en los canales no tradicionales e implementación de soluciones tecnológicas innovadoras encaminadas a efficientizar procesos y mejorar la experiencia de los usuarios.

Portal de Desarrolladores “API-ficación SB”. Como parte de los esfuerzos para hacer más eficientes los servicios que ofrece la Superintendencia de Bancos, durante el 2022 se inició el despliegue de un programa de interfaces de programación de aplicaciones, conocidas API por sus siglas en inglés. Bajo este programa, y a través de un portal especializado, la SB coloca a disposición de los usuarios información de carácter público a través APIs para de esa manera automatizar los procesos de consulta, generando análisis más precisos y actualizados del sector financiero dominicano.

La primera interfaz entregada al público fue la de estadísticas del sistema financiero, lanzada juntamente con el portal del Sistema de Información del Mercado Bancario Dominicano SIMBAD. A través de esta, las entidades reguladas, organismos internacionales y usuarios que dan seguimiento a la economía dominicana pueden establecer procesos de actualización en tiempo real y/o periódicos garantizando con esto reportes más precisos y seguimiento continuo a los indicadores económicos.

En este mismo tenor y con la asistencia de la Corporación Internacional Financiera (IFC, por sus siglas en inglés) del Banco Mundial, se trabajó dentro de un “sandbox técnico”, o entorno de prueba, con la interfaz para la consulta de información financiera, servicio que se ofrece desde la oficina de ProUsuario. El objetivo al “API-ficar” este servicio es lograr reducir los tiempos de atención, reduciendo la carga operativa tanto para las entidades como para la Superintendencia de Bancos. Este ejercicio se realizó junto a 10 entidades reguladas para definir los estándares técnicos a ser



incluidos dentro de la normativa que habilite este intercambio de información.

Otro de los servicios altamente demandando por las entidades reguladas es la consulta de la Central de Riesgos de la SB, donde se compila toda la información de los deudores del sistema y al cual las entidades tienen acceso a través de consultas individuales. Con esta interfaz las entidades podrán realizar procesos masivos automatizados para definir oportunidades de mercado y enriquecer dicha información con la data disponibles en sus sistemas respecto a sus clientes y no clientes.

Open Banking RD. A fin de promover el empoderamiento de los usuarios financieros y un mercado mucho más diverso en cuanto a productos y servicios se refiere, la Superintendencia de Bancos a través de una asistencia técnica junto al Banco Mundial (BM) y a la Corporación Financiera Internacional (IFC) completó la primera fase del proyecto de Banca Abierta (Open Banking en inglés). En esta etapa, se realizó un acercamiento con las entidades reguladas y los principales actores del sistema financiero para conocer su posición respecto al tema de Open Banking y que nivel de madurez presentan sus infraestructuras de TI para lograr una implementación exitosa de dicho concepto en nuestro mercado.

4.8 Protección y Atención al Usuario Financiero

La protección de los derechos de los usuarios de los servicios financieros y cambiarios es una responsabilidad a cargo de la Superintendencia de Bancos, que se origina en los Artículos 52 y 53 de Ley Monetaria y Financiera, núm.183-02 (LMF). A tales propósitos, fue creada la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros (ProUsuario), con facultades establecidas para garantizar el cumplimiento de las normas



que regulan la protección efectiva de los derechos de los usuarios y sancionan su incumplimiento, conforme lo dispone la Primera Resolución de la Junta Monetaria (JM) de fecha 05 de febrero de 2015 y sus modificaciones.

De acuerdo con este Reglamento, constituyen responsabilidades de ProUsuario:

- a. Atender en forma efectiva los requerimientos de los usuarios, comprendidos los presentados bajo formas de Consultas de Información Financiera y Reclamaciones, Quejas y Denuncias en contra de las entidades del sistema;
- b. Realizar la supervisión en materia de protección al usuario, de las entidades de intermediación financiera y cambiaria, y demás entidades supervisadas;
- c. Educar y orientar a los usuarios en relación con el cumplimiento de sus deberes, el ejercicio de sus derechos, las características y manejo de los productos y servicios financieros y cambiarios, el funcionamiento del mercado y los mecanismos de protección de los citados derechos;
- d. Revisar los modelos de contratos de adhesión utilizados por las entidades de intermediación financiera y cambiaria (EIFC);
- e. Implementar mecanismos de defensa que garanticen la protección de los derechos de los usuarios;
- f. Servir de mediador o conciliador entre el usuario y las EIFC.



Atención a usuarios

En el año 2022 la Superintendencia de Bancos, a través de ProUsuario, registró ciento treinta y dos mil seiscientos ochenta y un (132,681) contactos con usuarios, representando un incremento de un 81% con relación al año 2021. Cabe destacar que, del total de contactos con usuarios, 63.08% fueron realizados a través de los canales presenciales y alternos (oficinas, teléfono, correo electrónico, redes sociales, ProUsuario Digital, atención virtual y chat) mientras que un 36.92% fueron consultados a través de canales de autoservicio (Sistema de IVR, página web, Chatbot Lucía y WhatsApp).

A fin de incrementar el alcance de los servicios de ProUsuario, durante el año 2022, la SB continuó la estrategia de ampliación e incremento de la eficiencia en los canales de atención y opciones de autoservicio, de manera que el usuario pudiera contar con distintas alternativas para orientación y presentación de solicitudes, disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

En este sentido, se lanzó el servicio de Atención Virtual, el cual permite a los usuarios realizar sus consultas y someter sus solicitudes desde cualquier lugar donde se encuentren, agendando una cita virtual. De igual forma, se habilitó el servicio de atención vía Whatsapp a través del número (809) 731-3535, como nuevo canal con opciones de autoservicio, notificación de casos concluidos y orientación en temas de educación financiera. Además, se incluyó la opción para consulta automática de estatus de solicitud en el sistema de respuesta de voz interactivo (IVR, por sus siglas en inglés) y se lanzó el ChatBot, el cual brinda apoyo automatizado a los usuarios que requieren ayuda vía web y a través de WhatsApp. Con la implementación de estos nuevos canales de autoservicio fueron



logrados cuarenta y ocho mil novecientos ochenta y cuatro (48,984) contactos con usuarios en el 2022, lo que representa un aumento de 768% con relación a la asistencia de autoservicio disponible en el año 2021

La atención brindada ha sido bien valorada por los usuarios asistidos, obteniendo un promedio mensual de satisfacción de 93%. Esto, según lo indicado por dieciséis mil seiscientos sesenta y ocho (16,668) encuestas completadas por usuarios luego de recibir el servicio. En este punto de seguimiento integrado del servicio brindado, se implementó un nuevo software llamado “Show Me Data” (SMD) módulo de calidad para fines de monitoreo de los servicios de atención de los usuarios, con el objetivo de garantizar un estándar de calidad en todos los procesos que involucran el servicio brindado y posteriormente realizar las mejoras requeridas.

Con el fin de ampliar el alcance de la herramienta ProUsuario Digital, se desarrolló y se lanzó la versión para usuarios de dispositivos iPhone. La descarga desde el App Store completa el objetivo para este año de tener disponible la aplicación para los dos sistemas operativos de teléfonos móviles principales. Al 15 de noviembre 2022, ProUsuario Digital alcanzó a más de ciento diecisiete mil ochocientos sesenta y tres (117,863) usuarios financieros registrados en la República Dominicana. Todos estos usuarios poseen acceso gratuito permanente a la información de su consulta crediticia, y pueden visualizar de forma consolidada todos sus créditos en la banca dominicana. Adicionalmente, desde la aplicación el usuario tiene acceso a los servicios brindados por la oficina y a contenido de educación financiera.



En el 2022 se reforzó en la aplicación la opción de verificación de identidad, rediseñándose el flujo de registro en ella. Igualmente, se habilitó la opción de Orientación Ciudadana para el trámite de cualquier inquietud de los usuarios, y se implementó la carga parcial de informaciones en el acápite de consulta crediticia. Entre las métricas más relevantes destaca que treinta y tres mil quinientos treinta y tres (33,533) usuarios han logrado identificar cuentas inactivas y abandonadas mediante la referida aplicación, con fondos que alcanzan un total de RD \$33.65 millones.

Educación Financiera

Con el objetivo de impulsar la Educación Financiera, en el año 2022 la SB continuó apoyando la causa de concienciación sobre la problemática de salud mental y salud financiera. En este tenor, se publicó una sección la página web de ProUsuario que agrupa distintas informaciones de soporte y prevención.

Además, la SB realizó una colaboración de contenido con ocho (8) temáticas distintas en torno al tema. Esta serie, llamada #mentesanabolsillosano, fue publicada junto al psicólogo Alejandro Kepp y su cuenta en redes sociales @simplepsych. En el segundo semestre de 2022 la SB siguió el reforzamiento con la participación de dos especialistas como charlistas invitados, dando así continuidad a la iniciativa.

Por otra parte, Mónica Báez impartió la charla “El buen manejo del dinero y su relación con nuestra salud mental”, tanto a empleados de la Superintendencia de Bancos como a usuarios financieros en general que fueron invitados a la charla virtual mediante las redes sociales de ProUsuario, alcanzando a un total de Ciento Noventa (190) personas. También se realizó una segunda actividad el día 10 de octubre, en el marco del día mundial de la Salud Mental, con la



participación del Dr. Guerrero Heredia en el conversatorio de Instagram Live “Nuestra Relación Psicológica con el dinero”, con la participación en vivo de más de Doscientas (200) personas.

ProUsuario mantuvo su participación en la Semana Económica Financiera del Banco Central, celebrada en el mes de marzo 2022. Se impartieron dos (2) charlas virtuales, las cuales tuvieron un alcance de dos mil doscientas cinco (2,205) vistas de forma combinada, vía transmisión en vivo y difusión digital. adicionalmente, se impartieron charlas educativas a varias instituciones, incluyendo grupos de jóvenes del programa “Supérate”, con quienes se firmó un acuerdo de colaboración para fines de realizar aportes en materia de inclusión y educación financiera. Bajo este acuerdo se realizó un programa de visitas educativas a la Sala de Matemáticas de la Biblioteca Infantil y Juvenil República Dominicana, beneficiando a Cuatrocientos (480) niños y jóvenes pertenecientes a familias del Programa “Supérate”, que recibieron instrucción e interactuaron en el espacio educativo.

Durante el año se continuaron los acercamientos a los usuarios financieros, coordinando las visitas de la oficina móvil de ProUsuario a las plazas comerciales Ágora Mall, Galería 360 y Unicentro Plaza. Además, se incluyeron visitas a universidades y directamente a las oficinas principales de las entidades Banco BHD, Scotiabank, Banco de Reservas y Banco Popular Dominicano.

En 2022 la SB realizó esfuerzos educativos dirigidos a cerrar brechas de género, alineados al esfuerzo institucional con la finalidad de certificarse bajo en sello de “Igualando RD”. En el mes de octubre la SB, a través de ProUsuario, ofreció charlas a mujeres empresarias proveedoras del Estado, junto a la Dirección General de Contrataciones Públicas, y participó como expositores invitados del Foro de Finanzas para mujeres emprendedoras “Women Economic



Forum (WEF) Caribbean”, actualizando recomendaciones para el manejo de las finanzas personales y del negocio.

En el mes de mayo se celebró la primera Conferencia “Actualidad y Perspectivas de la Protección del Usuario Financiero en la República Dominicana”. El encuentro sirvió como foro de discusión de mejores prácticas en materia de protección al consumidor financiero, reuniendo a Ciento Cincuenta y Ocho (158) actores del sistema financiero dominicano.

Otro de los esfuerzos educativos iniciados en el 2022 consistió en la participación como expositores en el “Diplomado de Protección al Usuario Financiero”, organizado por Universidad APEC en el mes de Julio 2022. De igual forma, en el segundo semestre del año fue iniciado un proyecto educativo para implementar un curso de nivel universitario basado en el temario avalado por el Global Financial Literacy Center de los Estados Unidos, adaptado al mercado local. El propósito de este curso que se implementará en el 2023 es elevar el nivel de la educación financiera a nivel universitario en la República Dominicana.

En octubre 2022 se celebró el primer Seminario sobre Supervisión de Conducta del Mercado Basada en Riesgos y Protección al Usuario, con la participación de 57 asistentes presenciales, así como 102 virtuales. Las exposiciones estuvieron a cargo de especialistas del Banco Mundial, expertos en las mejores prácticas internacionales sobre protección al usuario y supervisión de la conducta del mercado, mientras representantes de tres instituciones financieras nacionales protagonizaron un conversatorio sobre la “Perspectiva Local de la Protección al Usuario de los Servicios Financieros”.

A través de la Oficina de ProUsuario, la Superintendencia de Bancos cuenta con representación en el Grupo de Trabajo de Conducta de



Mercado y Protección al Usuario de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés), prestigiosa organización en materia de inclusión financiera y buenas prácticas. En el 2022 se obtuvo reconocimiento por colaboración en el Grupo de Trabajo.

Adicionalmente, la SB desplegó la difusión del reporte “La Súper Te Escucha”, con la finalidad de aportar a las entidades supervisadas por la SB de información relevante para la mejora de sus servicios. Este reporte incluye analíticas sobre las menciones positivas y negativas que realizan los usuarios financieros en la red de Twitter sobre las 4 entidades más grandes del sistema. Además, en el mismo se muestran estadísticas de reclamaciones recibidas en las Oficinas de ProUsuario de estas entidades.

Por otro lado, fue publicada una nueva versión de la página web de ProUsuario, incluyendo nuevas secciones informativas, ampliación de los recursos educativos y glosario financiero, bajo un buscador más completo que facilita al usuario el encontrar los recursos que necesita. Desde el 1 de enero al 15 de noviembre de 2022 la página había totalizado 8.9 millones de visitas. Comparado con el mismo período del año 2021, esta cifra representa un crecimiento de un 590%. La sección dedicada a los contenidos de educación financiera creció un 171% en las visitas recibidas versus el año anterior.

Protección de los derechos de los usuarios

Entre 01 de enero y el 15 de noviembre de 2022, la SB a través de ProUsuario, gestión un total de cuatro mil quinientas setenta (4,570) reclamaciones, para un incremento de 17.6% frente al mismo período del año 2021. De reclamaciones despachadas, el tiempo de respuesta para cada caso promedió 39.7 días, representando una reducción de 10.3 días o 20.6% frente a 2021, manteniendo la prontitud de este proceso por debajo del plazo reglamentario de 60 días.



Del total de las reclamaciones respondidas en el período, dos mil ochocientas setenta y siete (2,877) correspondieron a respuestas favorables para el usuario, representando un 67.9% del total. Esto ha significado un monto de noventa y cuatro millones novecientos mil pesos con 00/100 (DOP \$94,900,000.00) instruidos a ser acreditados en beneficio de los usuarios reclamantes. Esto representa un incremento de 24% frente al período anterior.

Otro punto para destacar es el índice de reiteración de las Decisiones Administrativas por parte de la Junta Monetaria (JM), órgano jerárquico de la Superintendencia de Bancos. En el período evaluado, el 77% de los recursos interpuestos por las entidades y los usuarios ante la JM, es decir, veintisiete (27) de los treinta y cinco (35) recursos jerárquicos conocidos fueron reiterados. Esto evidencia que las decisiones emanadas por la Oficina de ProUsuario están fundamentadas en el marco legal vigente, las mejores prácticas y en los propios precedentes fijados mediante las resoluciones emitidas por la Junta Monetaria.

Durante el año 2022, se inició por primera vez un proceso de seguimiento, a través de una unidad especializada, al cumplimiento de decisiones emitidas por ProUsuario. Esta iniciativa tiene como objetivo confirmar con las EIF el cumplimiento de las decisiones favorables a los usuarios, a partir de la provisión de evidencias respecto a la acreditación de los fondos reclamados. Al corte de noviembre 2022, se habían confirmado las acreditaciones de cinco mil cuatrocientos sesenta y seis (5,466) reclamaciones, que totalizaban un monto de RD\$199.74 millones.

En ese mismo orden, con miras a asegurar el cumplimiento de las decisiones emitidas por ProUsuario, se solicitó el inicio de cuatro procesos sancionadores en contra de entidades que no pudieron



evidencia la acreditación de los fondos reclamados a favor de los usuarios.

Consultas de Información Financiera

Durante los meses de enero a noviembre del año 2022 la SB a través de ProUsuario ha recibido un total de dos mil trescientas diecinueve (2,319) consultas de información, desglosadas en ochocientas (800) solicitudes de Central de Riesgos y mil quinientas diecinueve (1,519) Consultas de Información Financiera de otros tipos, cantidad que refleja una reducción de un 20%, equivalente a 571, en relación con las tramitadas en el mismo período del año anterior.

El descenso se refleja en un 34% menos de solicitudes de Centrales de Riesgos recibidas respecto del año 2021, las cuales se han desviado al canal alternativo ProUsuario Digital, donde los usuarios pueden autogestionar la información en línea de manera directa, ya que, conforme se indica en otro acápite de estas memorias, este canal presenta en 2022 un incremento sobre el impacto en los usuarios financieros, con la inclusión de la descarga de la aplicación desde el App Store.

Por otra parte, las consultas de información por tipo de solicitante registran el mismo comportamiento, primando las presentadas por los titulares respecto de sus informaciones, seguidas por las que igualmente los titulares solicitan sobre sus familiares fallecidos de quienes han heredado el derecho sobre la información, posicionándose en último lugar las presentadas por terceros, en su mayoría Tribunales.

Los primeros dos renglones han experimentado una baja de un 22% y un 18% respectivamente, incrementándose en un 61% las referidas por los terceros.



En lo que respecta al tiempo promedio de respuesta de las consultas de información financiera, durante enero-noviembre fue de 52.3 días calendario, encontrándose por debajo del plazo reglamentario de 60 días. Este promedio excluye las Centrales de Riesgo, cuyo tiempo promedio de respuesta es menor a un (1) día.

Revisión y aprobación de contratos de adhesión

La Oficina de ProUsuario es responsable de la parte preventiva de una efectiva protección del usuario, a través de la gestión del proceso de evaluación y aprobación de contratos de adhesión. Durante el período comprendido de enero a noviembre de 2022, ProUsuario atendió un total de 517 solicitudes de aprobación de contratos, 127 más que el mismo período el año anterior, para un incremento de un 32.5%. Las solicitudes atendidas resultaron en la aprobación de 196 contratos de adhesión, cantidad que supera en más de un 25.6%, los aprobados en el año precedente.

Por otra parte, el tiempo promedio de respuesta de este tipo de solicitudes fue de 18.1 días calendario durante el período citado, inferior al plazo reglamentario de 30 días.

Inspecciones a EIF con respecto al respeto de los derechos de los usuarios

Las inspecciones bancarias han sido tradicionalmente realizadas por ProUsuario con base en la verificación del cumplimiento por parte de las EIF de la normativa vigente relativa protección al usuario de los productos y servicios financieros. El objetivo principal de la evaluación se ha centrado en la revisión de tres aspectos básicos: a) la divulgación y transparencia de la información; b) la contratación y prestación de los productos y servicios; y c) la estructura y sistema de atención al usuario en lo relativo al mecanismo de solución de reclamaciones.



Durante el período comprendido de enero a noviembre de 2022 se concluyó la supervisión de siete (7) entidades reguladas. La novedad de este año ha sido la inclusión de una sociedad de información crediticia, siendo la segunda oportunidad en la que desde el año 2015 se participa en la inspección de entidades de este tipo.

En este año las supervisiones se enfocaron de forma especial en los productos “tarjetas de crédito” y “crédito diferido”, sobre los cuales se evaluó lo siguiente:

1. El formato, manera y contenido de la divulgación de la información que las entidades colocan a disposición de los usuarios en todas las etapas de interacción con ellos (antes, durante y con posterioridad a la contratación), así como la transparencia y accesibilidad establecidas en la regulación.
2. El comportamiento de la entidad durante la contratación y prestación del producto, tanto por vía presencial como digital, para verificar la idoneidad de este último respecto al público objetivo al que estuviera dirigido.
3. La organización de la (s) estructura (s) de Atención al Usuario y mecanismo (s) de solución de reclamaciones, con especial atención en el sistema de registro y control de estas últimas, procedimiento de respuesta y cumplimiento de decisiones favorables sobre tales reclamaciones.

Por otra parte, durante el presente año ProUsuario participó por primera vez en la evaluación de la solicitud de autorización de la entidad de intermediación financiera Qik Banco Digital Dominicano, S.A., Banco Múltiple, en esta ocasión eminentemente digital, lo que además de suponer un gran hito, permitió el pronunciamiento a priori sobre las políticas y procedimientos de la entidad relacionados con



la evaluación de la idoneidad y capacitación del personal en contacto con los usuarios.

Proyectos especiales de protección de los usuarios

Análisis Comparativo de Modelos de Supervisión Basada en Riesgos en Materia de Protección al Usuario. Este proyecto se dividió en dos partes, la primera correspondió a la exploración de modelos de supervisión de conducta del mercado de algunas jurisdicciones, y la segunda al fortalecimiento de las capacidades del personal de la SB con potencial incidencia en las supervisiones de conducta del mercado, así como la definición de un marco inicial de evaluación de riesgos que permita a la Superintendencia el desarrollo de su manual de Supervisión de Conducta del Mercado basada en Riesgos (SCM BR).

Respecto a la segunda parte del proyecto, bajo la sombrilla de una asesoría prestada por el Banco Mundial ProUsuario y otras áreas misionales de la institución participaron en un ciclo de capacitaciones y sesiones de trabajo sobre diferentes tópicos vinculados a la protección del consumidor financiero y la supervisión de la conducta del mercado con enfoque en el consumidor.

Entre los tópicos tratados en materia de protección resaltaron la divulgación y transparencia de la información, la idoneidad de los productos financieros, el trato justo y la conducta del mercado, así como la gestión de las reclamaciones; en tanto, con relación a la supervisión de la conducta, se desarrollaron sesiones prácticas de orientación relacionadas con la elaboración del proceso de monitoreo del mercado y el marco de evaluación de riesgos, el de planificación de la supervisión y las herramientas a ser implementadas en las inspecciones.



Durante los ejercicios los participantes pudieron definir los objetivos del proceso de monitoreo, la estrategia para el primer ciclo supervisor, indicadores de riesgo en función del inventario de los datos que recopila la SB, así como identificar los riesgos y clasificarlos, e iniciar la descripción de la metodología de evaluación de los riesgos que se perfilan como objeto del ciclo de supervisión enero-octubre 2023.

Mejoras implementadas a favor de la eficiencia del servicio en ProUsuario. Estas consistieron en una serie de iniciativas de mejora continua, entre las que se destacan:

Implementación y certificación de los servicios de ProUsuario bajo las normas de gestión de la Calidad ISO 9001:2015. Este proceso implicó cambios en toda la Oficina que ayudaron a fortalecer el estándar de servicio brindado a los usuarios.

Diseño e implementación de la plataforma VERA. Esta permite el acceso a métricas de gestión de los procesos de Reclamaciones e Información Financiera, tales como cantidad de casos recibidos y completados, tiempo de respuesta, favorabilidad del resultado. Asimismo, facilita la visibilidad de la evolución diaria/semanal/mensual de dichos procesos en términos de entradas y salidas, así como un vistazo actualizado y en tiempo real acerca de los casos pendientes, segmentándolos por el estatus de su cumplimiento con el Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS).

En el proceso relativo a reclamaciones permite ver la evolución de casos recibidos por Entidad y por Categoría de reclamo, lo cual provee información valiosa sobre los comportamientos de las reclamaciones en relación con esas características, facilitando la identificación de variaciones inesperadas o fuera de lo común.



Un proyecto que también fue acoplado a la plataforma VERA es el sistema COPÉRNICO, en el cual, a través de técnicas de *machine learning*, se crearon modelos para predecir la duración de los casos entrantes. Estos modelos se basan en las características del histórico de casos y va aprendiendo de los casos nuevos para ir adaptando y mejorando los resultados. El objetivo es que esta información facilite, desde la admisión de los casos, una toma de decisión acertada con base en la potencial duración, y la asignación de prioridades. Esto, con el fin ulterior de reducir los tiempos de solución y, por ende, el número de casos en peligro o fuera de ANS.

Capacitación de colaboradores de ProUsuario sobre el Reglamento de Protección al Usuario y las normativas complementarias emitidas en el período 2020-2022. Con este esfuerzo, se ha alcanzado de manera directa a veintiséis (26) representantes de primera línea y de manera indirecta al equipo de ProUsuario.

Modificaciones en el sistema de Dynamics 365 CRM. Entre las mejoras se incluye la implementación satisfactoria de la visualización de visión integrada de los perfiles de los usuarios y la extracción de informaciones relevantes para fines estadísticos.

4.9 Atención a Ahorristas de Instituciones Financieras Intervenidas y en Liquidación

La Superintendencia de Bancos, a través de su Programa de Entidades Financieras Intervenidas y en Liquidación (IFIL), tiene la función de realizar los activos de 49 entidades que cesaron sus operaciones, a fin de obtener liquidez para resarcir a los ahorristas de estas instituciones. En el año 2022 continuó la implementación de la estrategia “Dinero Busca Dueño”. En este año se incluyeron diez (10) EIF adicionales con lo que se procuraba resarcir a cinco mil, cuatro



cientos cincuenta y ocho (5,458) ahorristas. A noviembre de 2022, la SB había logrado resarcir durante todo el año a un total de 583 ahorristas por un monto superior a los RD\$ 94.8 millones, haciéndoles devolución del 100% de sus inversiones mantenidas en las distintas EIF en proceso de Liquidación.

De igual forma, durante el año 2022 la SB, a través del programa (IFIL), consiguió realizar la venta de inmuebles por un valor superior a los RD\$ 125 millones. En este mismo orden, la SB tasó más de 25 bienes inmuebles en procesos de licitación pública que buscan seguir generando liquidez para continuar con el proceso de resarcir a un mayor número de ahorristas; de estos, ocho (8) inmuebles ya están disponibles para venta directa y siete (7) se encuentran en proceso de subasta pública.

En lo que respecta a los procesos y servicios a los ahorrantes, durante el año 2022 el Programa IFIL ha dado respuesta a más de 220 solicitudes de servicios relacionados con procesos pendientes en entidades bajo el programa.

Adicionalmente, en la búsqueda de ser eficientes en la administración de los recursos, se ha logrado generar vía intereses de certificados financieros más de RD\$ 9.2MM. Con esto, la SB busca generar mayor liquidez que pueda ser aportada al Fondo de Traspaso de Activos (FTA) y poder hacer frente a obligaciones con ahorristas de aquellas EIF en liquidación.

4.10 Inclusión Financiera

Como parte de las iniciativas que soportan el eje estratégico de inclusión financiera y bancarización, la SB realizó las siguientes acciones durante el año 2022:



Expansión de un tablero de indicadores de inclusión financiera. Tablero de indicadores de inclusión financiera. La SB publicó en 2022 el tablero para el monitoreo de la inclusión financiera en la República Dominicana. Este tablero permite a los actores del sistema bancario medir el impacto de las políticas financieras actuales y sirve de punto de partida para la creación de nuevas políticas públicas. Las principales métricas consideradas son la evolución de los indicadores de acceso y uso de los servicios financieros, desagregados por variables de territorio y género. En este reporte se incluyen indicadores de la SB, tomados de metodologías de organismos tales como el Banco Mundial y el FMI.

Informe Anual de Subagentes Bancarios (SAB), un nuevo enfoque estratégico. Esta nueva estrategia de inclusión se enfoca en los puntos de acceso –que incluyen a los SAB junto a los cajeros automáticos y las sucursales de las EIF. La SB publicó durante el mes de junio de 2022, su primer informe de subagentes bancarios, con la finalidad dar a conocer las estadísticas de los subagentes bancarios, con un enfoque en los subagentes operacionales (aquellos que efectivamente han realizado al menos 1 transacción en el último año), mostrando su evolución y comportamiento, los montos transados, el tipo de operaciones realizadas y los diferentes tipos de vinculaciones que poseen. Este indicador se desarrolló para superar las limitaciones identificadas en las métricas tradicionales que contabilizaban los SAB independientemente si realizaban operaciones o no.

Tu Punto de Acceso Bancario. La SB en 2022 puso a disposición de los usuarios financieros, a través del portal de ProUsuario, el mapa de “Tu Punto de Acceso bancario” (que incluye sucursales, subagentes bancarios y cajeros). Esta herramienta va a permitir a los usuarios del sistema ubicar, desde donde se encuentren, el punto



bancario más cercano a su localidad para poder realizar sus transacciones.

En su primera versión, el mapa puede ser exportado en diferentes formatos para fines de replicar en otros portales este contenido de carácter público de las entidades reguladas. Con esta iniciativa estamos consolidando para el usuario en un solo lugar toda la información respecto a la ubicación de los puntos de accesos bancario a nivel nacional.

4.11 Estudios Económicos y Provisión de Información Sobre el Mercado Bancario

La Superintendencia de Bancos, dentro de sus funciones, desarrolla y publica estudios económicos a fin de mantener actualizadas a las autoridades, a los agentes económicos y al público sobre el desempeño del sector bancario. Durante el año 2022, los resultados alcanzados por la Superintendencia de Bancos en materia de estudios económicos se centraron en las siguientes actividades:

Elaboración de un catálogo de variables e indicadores financieros calculados y publicados por la Superintendencia de Bancos sobre el sistema financiero. Este catálogo, de carácter público, tiene como objetivo medir de forma transparente y uniforme, la calidad de la cartera de crédito e inversión, la suficiencia patrimonial, la rentabilidad, la liquidez y otros atributos importantes acerca de la estabilidad del sistema financiero dominicano.

Lanzamiento de nuevo portal de estadísticas del sistema financiero SIMBAD y primer API público. El nuevo portal permite visualizar las estadísticas del sistema financiero de manera dinámica y se conforma de 141 gráficos y tablas organizados en 14 tableros conteniendo toda la información del sistema financiero. Asimismo, el nuevo API permite a los usuarios extraer la información financiera



utilizando herramientas de ciencias de datos promoviendo así la automatización en el análisis de datos y asegurando la transparencia.

Publicación de cuatro informes del desempeño del Sistema Financiero en calidad de estudios económicos y financieros periódicos (ver anexo 9).

Publicación de tres Notas Analíticas. Estas fueron sobre: La intermediación financiera y la economía; Índice de Presión Monetaria Internacional; e Indicador *Loan-to-Value* (ver anexo 9).

Publicación de investigaciones. Entre estas se destacan: Informe Anual sobre Banca y el Turismo; Tendencias del Ahorro en República Dominicana; Informe sobre la Banca y la Industria Nacional; Informe sobre el Crédito en el Sistema Financiero; Informe de Concentración del Sistema Financiero; Informe sobre Tendencias del Ahorro en República Dominicana; Informe de Comparación Regional; Informe de Indicadores de Liquidez según Basilea III: Indicador de Cobertura de Liquidez (LCR) e Indicador de Financiación Estable Neta (NSFR) (ver anexo 9).

Desarrollo de la metodología de calificación de Riesgo Cuantitativa de las EIF. Esta iniciativa apoya la transformación del modelo de supervisión hacia la Supervisión Basada en Riesgos.

Desarrollo e implementación de la metodología de Riesgo de Mercado. Esta metodología permite visibilizar la situación y el nivel de exposición de las EIF al Riesgo de Mercado en sus portafolios de inversiones, apoyando la transformación hacia la NIIF y un mayor nivel de transparencia.

Ampliación de metodología de pruebas de estrés para las entidades de intermediación financiera para abarcar aspectos de riesgo de mercado. Con esta herramienta es posible estresar ciertos



aspectos de la cartera de inversiones de una entidad y así estimar el impacto que podría tener en el sistema.

Elaboración de una guía para el diseño y gestión de pruebas de estrés para las entidades de intermediación financiera. Con esta guía se establece una política formal para la ejecución de las pruebas de estrés y que los resultados sirvan como herramienta de gestión para las entidades.

V.RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

5.1 Desempeño administrativo y financiero

Presupuesto de ingresos

Los ingresos de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana están amparados en la Primera Resolución de fecha 16 de diciembre de 2021, en la cual se recibió la aprobación de la Junta Monetaria de las partidas de ingresos, para el año 2022, por concepto de cuotas para cubrir los servicios de supervisión de las EIF que integran el sistema financiero de la República Dominicana, así como los Agentes de Cambios, por un monto de cinco mil ciento nueve millones, seiscientos setenta y ocho mil novecientos sesenta y ocho pesos con 00/100 (RD\$5,109,678,968). En adición, se presupuestaron ingresos por concepto de otros gastos, en su mayoría por rentabilidad de instrumentos financieros, por un monto de doscientos ochenta y un millones ciento cincuenta y tres mil quinientos sesenta y tres pesos 00/100 (RD\$281,153,563). (Ver anexo 4).



Presupuesto de gastos

Desde el punto de vista del gasto, para el año 2022 el presupuesto aprobado asciende a tres mil cuatrocientos cuarenta y dos millones, ciento noventa y seis mil ciento cincuenta y seis pesos (RD\$3,442,196,156). A esto se le suman transferencias extraordinarias al Gobierno Central por dos mil millones de pesos (RD\$2,000,000,000), aprobadas mediante la Ley 345-21 de Presupuesto General de la Nación, y la adenda de modificación para el Presupuesto Reformulado. Lo que nos da como resultado un presupuesto total general de gastos y transferencias al Ministerio de Hacienda de cinco mil cuatrocientos cuarenta y dos millones, ciento noventa y seis mil ciento cincuenta y seis pesos (RD\$5,442,196,156). En el Anexo 5 se presenta el resumen por grupo de gastos y el porcentaje que representa del total presupuestado. (Ver anexo 5).

Ejecución presupuestaria

Al corte del 31 de octubre del año 2022, la ejecución del gasto de la Superintendencia de Bancos asciende a un total de dos mil trescientos veintisiete millones, seiscientos cuatro mil novecientos siete (RD\$ 2,327,604,907). Se proyecta que la ejecución termine en tres mil ciento cuarenta y siete millones de pesos (RD\$ 3,147,000,000) equivalente a una ejecución presupuestaria de 91%. Esto equivale a 7 puntos porcentuales por encima de la ejecución presupuestaria de 2021. Cuando agregamos las transferencias al Ministerio de Hacienda por dos mil millones de pesos (RD\$ 2,000,000,000) tenemos una ejecución proyectada de cinco mil ciento cuarenta y siete millones de pesos (RD\$ 5,147,000,000) equivalente a una ejecución presupuestaria de 95%. (Ver anexo 6).

Iniciativas para fortalecer los procesos administrativos y financieros



Las iniciativas en el año 2022 se han encaminado a continuar con la implementación y fortalecimiento de un sistema de gestión, control y mitigación de los riesgos asociados a las operaciones administrativas y financieras de la institución y a la implementación de controles y procesos adecuados, que aseguren una información financiera completa, neutral y libre de error.

Dentro de los avances más notorios en los procesos administrativos y financieros se destaca la implementación de un sistema de planificación de recursos (ERP, por sus siglas en inglés), con el que se procura integrar de manera más eficiente la contabilidad y los procesos administrativos, Este sistema posee avance de implementación de un 91% al 30 de noviembre de 2022.

La SB se ha enfocado en fortalecer la institucionalidad de los procesos de Compras y Contrataciones, y como resultado del esfuerzo ha obtenido una puntuación de 100 puntos en el indicador del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones.

Finalmente, con el objetivo de elevar la calidad de la estructura de la información y los procesos, la formulación, la ejecución y la rendición de cuentas del presupuesto, el plan de compras y contrataciones y la gestión de los recursos humanos de la institución, en esta área se han certificado 6 colaboradores por *The Institute of Internal Auditors*,

Fortalecimiento de la Auditoría Interna

Durante el año 2022 el Departamento de Auditoría Interna ha gestionado estrategias con el propósito de robustecer su estructura y funcionalidad de forma que pueda apoyar en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución. Entre los principales logros que se han alcanzado desde esta unidad, se citan los siguientes:



- En fecha 17 de marzo del 2022 la Junta Monetaria aprobó el reglamento interno del Comité de Auditoría, donde fueron designados los miembros de dicho Comité, el cual por primera vez en la historia de la Institución es conformado por Miembros de esta, y, adicionalmente se indicaron los principios de actuación del Comité de Auditoría.
- El 10 de agosto de 2022 se obtuvo Certificación del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC), que avala el compromiso de actividad de Auditoría Interna con el cumplimiento de las Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna y el Código de Ética. Esta certificación fue emitida por el Instituto de Auditores Internos Global (IAI) a través de los Institutos de Auditores Internos de España y el de la República Dominicana. Hay que destacar que la Superintendencia de Bancos se convirtió en la tercera Institución en el país en obtener esta certificación.

5.2 Desempeño de los recursos humanos

La SB ha implementado durante el año 2022 diferentes estrategias para fortalecer su capital humano y su cultura institucional, a través de notables esfuerzos en la atracción e integración del talento, la capacitación y desarrollo organizacional, las mejoras en las relaciones laborales, así como en una atención médica de calidad en la institución.

Atracción e integración de talentos

Con el objetivo de atraer e integrar los talentos de la Superintendencia de Bancos, se han llevado a cabo el Programa de Supervisores Profesionales y el Programa de Reconocimiento.



El Programa Supervisores Profesionales ha sido diseñado para lograr el fortalecimiento institucional de la SB mediante la incorporación de profesionales con competencias técnicas especializadas en supervisión bancaria. Iniciada el 1ero de febrero del 2022, a través de la selección de 20 perfiles de un total de 500 aspirantes, quienes fueron estratégicamente ubicados en los diferentes departamentos misionales.

En el año 2022 se realizaron 3 ediciones del Programa de Reconocimiento SB, incluyendo la categoría de *talento del trimestre*, con el propósito de reconocer e incentivar trimestralmente el desempeño de los colaboradores y de valorar los aportes de los talentos en la SB. Así como, por los valiosos esfuerzos y compromisos mostrados del personal a través la disolución en tiempo récord de una entidad de intermediación financiera y la implementación de un sistema experto de gestión (ERP). Con esto, se busca que el excelente trabajo de los colaboradores se haga de manera constante, enfocada y comprometida. En este año se ha reconocido a 256 colaboradores equivalentes a un 37% del total de empleados, en áreas misional y apoyo.

Capacitación y desarrollo organizacional

Con la finalidad de tener un personal capacitado y lograr un desarrollo organizacional, la SB ha implementado un sistema de Evaluación de Desempeño Individual (EDI), elaborado un programa de capacitación, y ha logrado, por segundo año consecutivo, la Certificación como uno de los mejores lugares para trabajar de la República Dominicana.



El sistema de *Evaluación de Desempeño Individual (EDI)* comprende la medición de metas, indicadores y competencias, conformado por 4 instrumentos alineados a los grupos ocupacionales.

Con el objetivo de continuar con el fortalecimiento en el proceso de transformación cultural, la SB ha realizado la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de Great Place To Work (GPTW), logrando por segundo año consecutivo la *certificación como uno de los mejores lugares para trabajar*. Obteniendo una participación del 91%, superando en un 4% la participación del 2021 y en 3 puntos porcentuales los resultados de ese año. En comparación con los mejores lugares para trabajar en República Dominicana y en el sector de Servicios Financiero y Seguros, se ha logrado una posición de 2 puntos porcentuales por encima.

Con la finalidad de desarrollar las capacidades de al personal de la institución se elaboró un *programa de capacitación*. Este considera las necesidades levantadas por los departamentos misionales y de apoyo de la SB, logrando impartir 191 programas de capacitación a 613 empleados, equivalente al 88% de la población total. Logro obtenido mediante 34,685 horas de capacitación total o 57 horas por colaborador. Dentro de los principales programas impartidos para el fortalecimiento institucional se encuentran, la certificación en Gestión de Riesgos (NCR) facilitada por la institución Némesis de España, donde se certificaron 46 colaboradores, así como, el Programa de Desarrollo de Competencias para directivos y mandos medios, donde se impactó un total de 167 colaboradores equivalente al 97% de la población a quien fue dirigida.

Remuneración, Beneficios y Relaciones Laborales

Se han mejorado las coberturas de las pólizas de seguro de salud de los colaboradores activos, relacionados y pasivos, así como, en las



facilidades y beneficios al personal relacionados al subsidio de cafetería, aumentando de una cobertura de monto único a subsidiar un 80% del costo del plato.

La SB ha completado la actualización del manual de puestos, la valoración de puestos y el diseño de una escala salarial, así como la conformación de un Comité de Valoración de Puestos, mediante el proyecto de Administración Salarial, con apoyo de asesores externos. En el marco del Programa de Bienestar Social al Pensionado de la SB, se realizaron mejoras significativas a los planes de servicio de seguro médico, y se impartieron charlas preventivas para el control físico y mental, así como actividades de integración. En los meses de agosto a octubre se realizaron (70) visitas médicas domiciliarias conducidas por un profesional de la Salud Familiar.

Salud ocupacional

Con el fin de ofrecer una atención médica de calidad a los colaboradores, la institución cuenta con dispensario médico que funge como una unidad de atención primaria orientada a prevenir, monitorear y tratar las condiciones de salud de los colaboradores. Esta atención incluye consultas, emergencias médicas y suministro de medicamentos acorde a los diagnósticos, logrando realizar 2,231 consultas a nuestros colaboradores.

Salud Ocupacional SB ha realizado evaluaciones médicas en apoyo al proceso de contratación de nuevos colaboradores y ha implementado varias iniciativas a fin de preservar la salud y bienestar de los colaboradores, entre estos se encuentran el programa de inmunizaciones con jornadas de vacunación al personal contra: COVID-19 (230 colaboradores inmunizados); Influenza (381 colaboradores inmunizados); Tétanos y difteria DT (209



colaboradores inmunizados); Hepatitis B, solo personal en riesgo, (28 colaboradores inmunizados).

Con el objetivo de prevenir enfermedades, se impartieron charlas educativas sobre diferentes temas de salud, logrando la participación de 553 colaboradores.

Finalmente, la Superintendencia de Bancos conformó un club de donantes de sangre en alianza con el Hemocentro Nacional. Logrando así, captar la donación de sangre de 30 colaboradores, de los que se han beneficiado hasta el momento 10 personas.

5.3 Fortalecimiento de los procesos jurídicos

En el segundo semestre del año 2022, la Consultoría Jurídica de la Superintendencia de Bancos ha emprendido proyectos que implican un impacto directo tanto a lo interno de la institución, como de cara a los usuarios de los servicios financieros. Estos se detallan a continuación:

Fortalecimiento de los procedimientos internos

En el primer semestre de 2022 se realizó un levantamiento de los procedimientos de más relevancia que lleva a cabo la Consultoría Jurídica, a fin de crear la normativa y documentación necesaria para institucionalizar y mecanizar dichos procesos, de modo que su correcta ejecución no descansa en el accionar de algunos colaboradores, sino que trascienda cualquier circunstancia.

Dentro de estos procesos se encuentra la contratación de notarios que prestan su servicio para la Superintendencia de Bancos. Asimismo, por medio de la circular núm. CI/26/2022, de fecha 27 de mayo del año 2022, se instauró el procedimiento para la notificación al



Ministerio Público de las entidades que pudieran estar efectuando intermediación financiera sin la autorización de la Junta Monetaria.

Durante el año 2022, la Consultoría Jurídica como departamento que participa de manera horizontal en múltiples procedimientos, ha participado de manera activa en la elaboración de manuales y procedimientos.

Agenda Académica de la Consultoría Jurídica

Con miras a que el personal jurídico de la Superintendencia de Bancos sea conocido por su excelencia en la comunidad jurídica de la República Dominicana, y que se fomente la academia sobre el derecho bancario, desde la Consultoría Jurídica se ha promovido una nutrida agenda académica durante el año 2022.

Asimismo, a través de la Consultoría Jurídica, fueron celebradas la charla “Aspectos legales del régimen de autorización previa”, y el primer Congreso Académico Internacional sobre Derecho de la Regulación Monetaria y Financiera, en alianza con la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), campus Santiago. Este último contó la participación de más de doscientos (200) asistentes nacionales e internacionales.

Finalmente, durante el último trimestre de este 2022, se coordinó la elaboración de una edición especial con motivo de la conmemoración del 75 Aniversario de la Superintendencia de Bancos y los 20 años de la Ley Monetaria y Financiera, núm. 183-02, de la revista Gaceta Judicial, la revista jurídica más prestigiosa de la República Dominicana.



Centralización de las solicitudes externas de la Consultoría Jurídica

La Consultoría Jurídica ha logrado ejecutar el proyecto de centralización de solicitudes de certificación y de servicios legales dentro del portal institucional de la Superintendencia de Bancos, con la finalidad de contribuir a la eficiencia del personal de la Consultoría Jurídica de la Superintendencia de Bancos y permitir que los usuarios prescindan de la necesidad de acudir personalmente a la institución.

Análisis de factibilidad de creación de una Unidad de Cumplimiento dentro de la Superintendencia de Bancos

Con el objetivo de que la Superintendencia de Bancos esté en cabal cumplimiento de la legislación vigente y acorde con las buenas prácticas internacionales, se efectuó un riguroso análisis donde se verificó si este ente, que cuenta con un departamento de Auditoría Interna, una División de Calidad y una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGN), debía contar además con una unidad de cumplimiento que garantizara que ningún accionar de la Superintendencia infringiera alguna disposición normatizada.

Esta evaluación fue comisionada a una oficina de abogados externa. Fruto de esta evaluación, se elaboró un informe con recomendaciones. El informe fue presentado a las autoridades de la Superintendencia de Bancos y se tomó la decisión de crear una unidad de seguimiento a la ejecución de contratos para las áreas de contratación pública.



Proyecto Transparencia de Información sensible

Este es un macroproyecto que persigue transparentar a los usuarios información de interés y tomar acción a fin de perseguir la intermediación financiera no autorizada, mediante dos acciones: a) la publicación periódica en la página web de la SB de un boletín de litigios contentivo de los procedimientos litigiosos de interés para el sector financiero y b) la notificación mensual a la Unidad de Investigación de delitos financieros de las entidades que se sospechan realizan intermediación financiera ilegal.

Socialización de normativa aplicable a la Superintendencia de Bancos para personal no abogado

Este proyecto consistente en un conjunto de actividades que persiguen enseñar al personal de la Superintendencia de Bancos sobre las normativas aplicables para el buen ejercicio de sus funciones, garantizando la protección de los derechos de todos los administrados. En el marco de este proyecto, se han desarrollado cuatro charlas.

Comisión de Ética de la Superintendencia de Bancos

A fin de garantizar que la Comisión de Ética de la institución estuviera en total cumplimiento con las disposiciones contenidas en el decreto núm. 791-21, que declara de alta prioridad nacional el proceso de implementación y elección de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), en todas las instituciones públicas del ámbito del Poder Ejecutivo, desde la Consultoría Jurídica se realizaron múltiples acercamientos y gestiones con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, que hicieron posible que la Superintendencia de Bancos celebrara sus elecciones para la conformación de su



Comisión, bajo los términos establecidos en el antes citado reglamento, así como que se procediera con su juramentación.

De igual manera, la Consultoría Jurídica brindó su apoyo con la asesoría legal durante la planificación de la elaboración del borrador de Código de Ética de la institución, así como con la ejecución del POA de la Comisión de Ética y su funcionamiento, hasta que fueron designados oficialmente los miembros, por la DIGEIG, mediante el Congreso constitutivo de las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGN) y Oficiales de Integridad Gubernamental (OIG), que tuvo lugar del 18 al 20 de octubre del año 2022.

Elaboración de anteproyecto tendente a tipificar fraudes financieros

El 2 de noviembre del año 2022, la Consultoría Jurídica de la Superintendencia de Bancos procedió a contratar a un abogado externo a fin de que preste los servicios legales consistentes en la elaboración de un anteproyecto de ley que tipifique esquemas fraudulentos no contenidos en nuestra legislación, a través de los cuales se capten recursos del público, sin contar con autorización y supervisión estatal.

Con tal contratación, la Superintendencia de Bancos será responsable de sentar las bases para la propuesta legislativa contentiva de la tipificación de conductas tales como estafa, abuso de confianza, intermediación financiera no autorizada, esquemas piramidales (abiertos o cerrados), esquemas tipo Ponzi; así como otros mecanismos de defraudación financiera o sus tentativas realizados por personas que se dirigen al público con estos fines. El proyecto inició en 2022 y espera concluirse en 2023.



Modificación de la normativa que regula el embargo retentivo

Durante el año 2022, la Consultoría Jurídica de la Superintendencia de Bancos ha gestionado la contratación de los servicios legales de abogados externos para la preparación de un anteproyecto de ley que norme y modernice todo lo concerniente al procedimiento de embargo retentivo, en vista de que se trata de la vía de ejecución que más incide en la banca, no obstante, en la práctica se suscitan diversos aspectos polémicos que se encuentran desregulados o abordados de manera dispersa, ambigua, ineficiente o simplemente desactualizada.

Cooperación y Acuerdos Internacionales

La Superintendencia de Bancos suscribió en el año 2022 distintos acuerdos de colaboración internacional para fortalecer las alianzas con el objetivo de avanzar en su Plan Estratégico Institucional.

En este sentido, en febrero, la SB suscribió el Memorándum de Entendimiento con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México (CNBV) a fin de materializar la intención de las autoridades en materia de asistencia mutua e intercambio de información con el propósito de cooperar en el cumplimiento de la legislación de la jurisdicción de las autoridades en materia de supervisión y regulación prudencial.

Además, el 12 de abril, la Superintendencia de Bancos firmó un acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) con el propósito de facilitar el intercambio de información e indicadores confidenciales, y recibí asistencia técnica especializada.

Por otro lado, la Superintendencia de Bancos también firmó un acuerdo el 25 de mayo con el Toronto Centre (TC). Durante la semana del 13 al 17 de junio, la SB recibió la primera visita del TC y



asistencia técnica sobre técnicas de supervisión bancaria y mecanismos de monitoreo de riesgos.

Además, el 01 de junio, la Superintendencia firmó otro acuerdo de asistencia técnica con el International Finance Corporation (IFC) junto con el Banco Mundial (BM) con la finalidad de instaurar un proyecto de Banca Abierta para el desarrollo del sistema financiero.

Otros convenios importantes fueron los firmados con la Asociación de Especialistas Certificados en Antilavado de Dinero (ACAMS por sus siglas en inglés) y la Financial & International Business Association (FIBA) en julio y agosto respectivamente, donde se acordó capacitar, entre ambas instituciones, a cerca de 30 colaboradores para que se certifiquen en prevención de lavado de activos.

En este mismo tenor, el 06 de diciembre fue suscrito un acuerdo con el Instituto Internacional de Auditores Forenses Antifraude (IIAFA) con el propósito de capacitar a más de 30 colaboradores en auditoría forense.

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

Convenios Interinstitucionales

La Superintendencia de Bancos suscribió en el año 2022 una serie de acuerdos y compromisos interinstitucionales para la consecución de sus objetivos y la consolidación de sus ejes estratégicos como ente supervisor.



Entre estos se resaltan:

- **Acuerdo de Cooperación con la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo:** Este acuerdo consiste en coordinar esfuerzos conjuntos para la colaboración e intercambio de información y data especializada con el fin de garantizar la interoperabilidad entre ambas instituciones, específicamente en lo relacionado con la conformación de la base de datos de personas vinculadas a las Entidades de Intermediación Financiera y la base de datos.
- **Hub de Innovación:** Este acuerdo consiste en la creación de un Hub de Innovación Financiera entre el Banco Central, Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Pensiones, Superintendencia de Seguros, y Superintendencia del Mercado de Valores. Su finalidad esencial es facilitar el desarrollo de innovaciones financieras y tecnológicas alineadas con los objetivos de regulación del sector financiero, entre estos, mejorar la inclusión financiera, el funcionamiento del mercado, la protección del consumidor y la estabilidad financiera; y controlar sus riesgos a través de asistencia y provisión de información sobre el marco regulatorio y de supervisión
- **Acuerdo Interinstitucional con SIUBEN:** Este acuerdo consiste en aunar esfuerzos para mejorar, actualizar e intercambiar información disponible sobre la condición socioeconómica de las familias vulnerables en territorio dominicano con el fin de que sirvan de base para diseñar e implementar intervenciones de programas de protección social efectivas que impulsen su desarrollo humano y bienestar.
- **Acuerdo de Cooperación y Asistencia Técnica con el IDECOOP:** Este acuerdo tiene el objetivo de marcar las pautas para realizar la



asistencia técnica dentro de sus competencias y capacidades a el IDECOOP en materia de regulación y supervisión basada en riesgos.

- **Acuerdo con el Hemocentro Nacional:** Este acuerdo consiste en creación de una cuenta en el banco de sangre del Hemocentro Nacional cuyos insumos serán las donaciones que realicen los empleados de la Superintendencia de Bancos. Dicho banco de sangre tendrá como uno de sus objetivos satisfacer de manera gratuita y oportuna la demanda de unidades sanguíneas que pudieran requerir los empleados y pensionados de la Superintendencia de Bancos y sus familiares.

- **Acuerdo de Colaboración con el Programa SÚPERATE:** Este acuerdo consiste en coordinar esfuerzos conjuntos para la difusión y promoción de la Sala de la Experiencia Matemática Dr. Jin Akiyama a través de talleres y capacitación sobre matemáticas y educación financiera a segmentos de jóvenes seleccionados dentro de la Red de Familias del Programa SÚPERATE. Asimismo, este acuerdo responde al eje estratégico de innovación y bancarización con la finalidad de contribuir a mitigar el sesgo de bancarización que existe en nuestro país a través de programas e iniciativas que promuevan la inclusión en la banca.

- **Acuerdo de Cooperación con PROMIPYME:** Este acuerdo consiste en fomentar la cooperación interinstitucional entre la SB y PROMIPYME con la finalidad de apoyar al desarrollo de capacidades de esta última.

- **Acuerdo de Cooperación con la Oficina de la Defensa Civil:** Este tiene como objeto ejecutar un programa de formación sobre gestión integral de riesgo ante desastres dirigido al personal de la SB, a través de la Escuela Nacional de Gestión de Riesgos (ESNAGERI), para contribuir a aumentar la capacidad de resiliencia



institucional ante el riesgo de desastres, a fin de mejorar los niveles de preparación y respuesta ante el impacto de los fenómenos naturales y antrópicos.

5.4 Desempeño de la tecnología

La Superintendencia de Bancos de la República Dominicana durante el año 2022 realizó avances significativos en el uso de Tecnologías de la Información. Los logros más relevantes en este año impactaron a usuarios tanto internos como externos de la institución. Entre estos logros se destacan:

El *Portal de Administración Monetaria y Financiera (PAMF)*, en el que se ha migrado el 60% de los 127 reportes programados, adecuando el plan de implementación al calendario de publicación de los reportes de acuerdo con el MRI AMF 2022, definiendo paquetes de trabajo a implementar mensualmente. Adicional a esto, se implementaron iniciativas que apoyan la transformación digital y la simplificación de los servicios ofrecidos por nosotros, como es la mesa de servicio PAMF, a través de la cual los usuarios de las EIF pueden tramitar solicitudes con respecto al funcionamiento del aplicativo.

El Nuevo Portal Web Institucional que ha permitido brindar una mejor experiencia en la interacción de los ciudadanos, con una línea gráfica moderna y acorde a las necesidades de los usuarios. Este portal cuenta con un nuevo manejador de contenido que simplifica el mantenimiento y la actualización de los apartados contenidos en el mismo.

Se ha implementado un nuevo sistema para la *gestión de las certificaciones de la Consultoría Jurídica*, solicitadas por los ciudadanos a ese departamento, proceso anteriormente realizado de



manera presencial, logrando la simplicidad y eficiencia en los procesos de generación y tratamiento de estos trámites.

La Prueba en caliente del Sitio Alterno ha permitido validar que los aplicativos que utilizan los ambientes de bases de datos Oracle y SQL Server del sitio alternativo, funcionaran de manera adecuada ante una eventual salida del sitio principal y de esta manera se garantiza la continuidad de nuestros servicios.

La implementación de la herramienta *Teammate+* ha permitido administrar los hallazgos levantados por los Departamentos de Supervisión, Auditoría Interna, Auditoría Externa y PLAFT en las instituciones supervisadas.

Se ha continuado con el apagado de los aplicativos en FoxPro e implementado una herramienta *Dash de Reportes SB* a través de la cual se generarán los reportes usados principalmente por los usuarios de las áreas misionales en sus procesos.

Con miras a mejorar la experiencia de los usuarios, se ha creado una aplicación en línea mediante el cual los ahorristas cargan sus documentos para el proceso de validación. Parte del desarrollo ha incluido un módulo de BackOffice para habilitar el proceso de revisión y depuración de los documentos recibidos y emitir el documento de validación de forma digital o presencial.

Se ha implementado mejoras a las plataformas (Web y BO) de la campaña Dinero Busca Dueño, para agilizar los procesos de revisión, depuración y devolución de ahorros. Así como, se ha migrado la tecnología obsoleta del portal de interacción con las entidades supervisadas, e implementada una arquitectura actualizada, robusta y ágil, aplicando un rediseño gráfico más acorde a la línea institucional actual. Esto ha generado mejoras sustanciales en la seguridad del



portal e implementado mejores prácticas vigentes y otras mejoras en los módulos de consulta de información de las EIF.

Se ha habilitado nuevos canales digitales para eficientizar procesos e implementado un aplicativo centralizado para solicitud y recepción de requerimientos de información financiera de los Departamentos PLAFT y ProUsuario realizados a las entidades supervisadas.

Con el objetivo de sentar las bases de una disciplina que orqueste personas, procesos y tecnología y buscando brindar un mayor valor a los datos de cara a las instituciones supervisadas, clientes finales y empleados, se ha contratado una consultoría para implementar metodologías y capacidades de cara a la *gestión de un Gobierno de Datos Corporativo*, promoviendo una cultura del dato, implementando roles y responsabilidades claras en la materia.

En apoyo a los cambios regulatorios del Departamento de Regulación, se han realizado las actualizaciones necesarias en los aplicativos internos (validadores, procesos, reportes y consultas) para el funcionamiento adecuado del Manual de Contabilidad. Adicional a esto, se ha implementado un nuevo proceso que posibilita la consulta crediticia de los datos recibidos de las EIF a partir de la fecha límite de remisión.

Con la finalidad de simplificar la arquitectura tecnológica y promover la reutilización y la optimización de los tiempos de desarrollo, se han creado las API's que permiten integrar los distintos sistemas de la Superintendencia. Además, se han adicionado nuevas facilidades al sistema Hoja de Vida de Entidades.

En adición, la SB ha desarrollado un proyecto de mejora de su sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM), a partir de esta iniciativa, se han habilitado las reglas de asignación automáticas, prorrogas y alertas de cumplimientos y generación de documentos de



manera automatizada partiendo de plantillas. Así también, se ha implementado un software para la administración digital de expedientes legales del departamento Consultoría Jurídica y sus procesos relacionados; incluyendo la automatización, estandarización y digitalización de documentos.

Se ha implementado una solución para crear un respaldo en una localidad remota (NAP del Caribe), con la finalidad de cumplir con las mejores prácticas en la realización de copias de seguridad de larga retención sustituyendo las cintas de Backup como respaldo y se ha mejorado la Base de Datos Oracle ASM, para reducir la sobrecarga administrativa de nuestros motores de bases de datos al consolidar el almacenamiento, de manera automatizada, en grupos de discos, obteniendo mejor rendimiento y mayor seguridad.

Siguiendo con las innovaciones mencionadas, la Superintendencia de Bancos cuenta con un nuevo almacenamiento robusto de clase mundial donde recopila toda la información suministrada por las EIFC, así como aquellas informaciones administrativas y financieras generadas internamente vitales para la operación de la institución.

Finalmente, en cumplimiento con los lineamientos de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación de la República Dominicana, se ha logrado recertificar la norma A4 sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.

5.5 Desempeño del sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Planificación Operativa

Con el objetivo de alcanzar los resultados esperados en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se elaboró el Plan Operativo



Anual (POA) 2022, una programación integrada por 100 proyectos y productos asociados a iniciativas de transformación y producción misional conferida a la SB, 718 actividades, ejecutados por 24 departamentos y áreas de la institución.

La ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2022, a partir del corte de noviembre y datos a diciembre, se determina para el cierre de este año en un 81% de avance de cronograma y 80% de avance en cuanto a metas. 65 productos y proyectos concluidos, los proyectos con nivel de ejecución superior al 50% representan el 80% de los proyectos programados; y 84% de las actividades ejecutadas en tiempo a nivel general.

Entre las iniciativas para fortalecer los procesos de planificación, monitoreo y evaluación de la institución se destacan:

- Implementación del software Krysthal. Este es un sistema automatizado de planificación, monitoreo y evaluación que permite el registro e integración del Plan Estratégico Institucional (PEI) con los Planes Operativos Anuales (POA), Plan Anual de Compras (PAC) y Presupuesto; que facilita el monitoreo, seguimiento y control en tiempo real de las actividades y metas, así como la formulación y el seguimiento del presupuesto y el plan de compras de la institución. Con este software las autoridades dispondrán de una fuente de información para la toma de decisiones de una forma ágil, amigable y confiable.
- Diseño e implementación de sistema de indicadores claves de gestión. Con este proyecto se definieron, recopilaron y analizaron los indicadores claves de desempeño de cada departamento de la SB, en pro de monitorear el nivel de cumplimiento de la institución y la eficiencia con la que operan los departamentos entre sí y de cara a los clientes externos. Afianzando la toma de decisión basada en datos



orientada a resultados en un proceso de transformación y mejora continua. Este proceso integra nociones innovadoras transformando los registros administrativos en fuente de información que aumenta el potencial de desarrollo interno con impacto en los objetivos estratégicos y misión conferida como autoridad reguladora.

Desarrollo Organizacional

El Desarrollo Organizacional en la Superintendencia de Bancos se ha caracterizado por la Transformación y Desarrollo Operacional, la Gestión de Riesgo Operacional, la prevención de riesgos laborales, la sostenibilidad ambiental y la Equidad de Género. A continuación, las principales iniciativas realizadas en estos temas.

Sistema Transformación y Desarrollo Operacional

La Transformación y Desarrollo Operacional de la Superintendencia de Bancos ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad, basada en la Norma ISO 9001:2015, buscando la mejora continua de los procesos.

En la etapa 1 de implementación, podemos citar como parte de las acciones relevantes:

- Obtenido el Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad basado bajo la Norma ISO 9001: 2025, para los servicios ofrecidos en los procesos de ProUsuario, Registro & Autorizaciones y áreas de apoyo a estas operaciones.
- Implementado el repositorio centralizado en el portal de intranet, facilitando la divulgación y consulta de documentación a todo el personal de la institución.
- Elaborado y/o actualizado los procesos para las áreas incluidas en el alcance de certificación ISO 9001:2015: ProUsuario, Registro y



Autorizaciones, Gestión Humana, Dirección Administrativa, Financiera y de Planificación, Auditoría Interna, Transformación y Desarrollo Operacional y Operaciones.

- Simplificado el mecanismo de puesta en efectividad documentación controlada, a partir de la publicación de Manual de Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

En la etapa 2 de implementación, se evidencia un avance de 82% según los entregables planificados para 2022 e inventariados a la fecha. Esta fase consiste en la ampliación de alcance del sistema para incluir los procesos de PLAFT y Sanciones, el cual finalizará en 2023.

Bajo el programa de Mejora de Operaciones, se evidencia un avance de 64% según los entregables inventariados a la fecha. Como detalle de las acciones cubiertas bajo este avance, se pueden mencionar como las más relevantes:

- Rediseñado los procesos para sustentar proyectos de mejoras o implementación de herramientas tecnológicas.
- Emitida la documentación controlada para sustentar certificación ambiental y seguridad laboral 3R's.
- Emitida la documentación controlada para sustentar la certificación del Ministerio de trabajo para el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, que será postulada para 2023.

Sistema de la Gestión de Riesgos de la SB

A partir de febrero 2022, la Superintendencia de Bancos asumió el compromiso de transformar y fortalecer los aspectos de gestión de riesgos de la institución. Este enfoque tuvo como objetivo fortalecer el proceso de toma de decisiones, prevenir la interrupción de las



operaciones, salvaguardar la reputación y la imagen corporativa, asegurando la estabilidad de la institución.

Con esta finalidad se creó la División de Riesgo Operacional, cubriendo así la necesidad de implementar un sistema de gestión de riesgos, que vele por la implementación y mantenimiento de medidas de control que permitan gestionar el apetito de riesgos a niveles aceptables, así como la toma de decisiones basada en riesgos, impactado positivamente todo el aparato institucional.

Atendiendo al análisis de contexto y a partir de la creación de la división, tomando como punto de partida los resultados del FODA se confeccionó un plan de cierre de brechas con el objetivo de ir avanzando en la creación de una cultura interna de prevención de riesgos. Dentro de las acciones contempladas en el plan se consideran como las más relevantes, las siguientes:

- Creado el Comité de Gestión de Riesgos de la SB, órgano de gobernanza encargado de velar por el mantenimiento y buen funcionamiento del Sistema de Gestión del Riesgo.
- Definida y documentada del marco y proceso para la gestión de riesgo de la institución, basado en el estándar ISO 31000 Gestión de Riesgos.
- Publicado el Manual del Sistema de Gestión de Riesgos de la SB, el Reglamento Operativo del Comité de Gestión de Riesgos y el Formato institucional para el registro de riesgos.
- Identificados los Indicadores de Riesgos (Risk Indicator), y creación de un tablero de seguimiento. A cada indicador se le asignó niveles de apetito, tolerancia y capacidad convirtiéndose en un instrumento de alertas tempranas ante materialización de posibles riesgos.



- Levantado el inventario de controles preventivos, detectivos y correctivos y valuación de eficacia para su incorporación al monitoreo en los procesos de auditoría.
- Levantados los riesgos en los procesos de la fase I de ISO 9001: Registro y Autorizaciones, ProUsuario, Compras, Auditoría Interna, Planificación, Transformación y Desarrollo Operacional, Compras, Tecnología y Ciberseguridad.
- Seguimiento a planes de tratamiento de los riesgos identificados.
- Seguimiento automatizado a 88 acciones de tratamiento de riesgos resultantes de los procesos de análisis de riesgos.
- Definida una vía para la reportería de los eventos de riesgos, a través de un formulario de MS FORM los gestores registran los eventos de riesgos con la finalidad de tener una bitácora histórica de eventos y su abordaje a través de correcciones y acciones correctivas.
- Creada y capacitada la Red Interna de Gestores de Riesgos, 26 colaboradores con funciones de reportería de eventos de riesgo y soporte para la proliferación de la cultura de riesgos.

Dentro de las acciones principales que se estará abordando en el corto plazo para continuar fortaleciendo el sistema de gestión de riesgos de la SB se encuentran:

- Ampliar la identificación de riesgos en las áreas de Sanciones, PLAFT, Supervisión, Monitoreo de Riesgos, Comunicaciones y Consultoría Jurídica.
- Automatizar el proceso de gestión de riesgos.
- Levantar los riesgos en los proyectos definidos en el POA 2023.
- Implementar un sistema de gestión de continuidad de negocio, que vendría a consolidar la gestión integral de riesgos.



Prevención de Riesgos Laborales

A partir de abril 2022, la Superintendencia de Bancos se embarcó en robustecer y transformar las operaciones de la entidad para lograr que se trabaje con principios estandarizados y que permitan brindar un ambiente seguro para el personal y el entorno.

Con esta finalidad se creó la División de Prevención de Riesgos Laborales y Gestión Ambiental, cubriendo así la necesidad de implementar medidas de control que apoyen al fomento y conservación de un ambiente seguro para la institución, sus dependencias y el entorno, enfocando su rango de acción para cubrir aspectos de seguridad.

Atendiendo a la planificación realizada, a partir de la creación de la división, se han iniciado una serie de actividades, de las cuales se pueden mencionar como las más relevantes:

- Estandarizada y oficializada de la documentación referente al Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Superintendencia de Bancos, dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el Trabajo de la República Dominicana.
- Creado el Plan de Emergencias de la institución y sus protocolos de actuación en caso de materializarse los riesgos identificados.
- Formado y formalizado el Equipo de Emergencias de la sede central de la institución.
- Planificado y Ejecutado simulacro de evacuación.
- Establecidos los indicadores de la gestión de Prevención de Riesgos Laborales y establecimiento de medidas correctivas y preventivas.



- Diseñado el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo para la sede central de la institución, para su posterior certificación a través Ministerio de Trabajo en el próximo año.
- Continuidad a la gestión de acuerdo interinstitucional con la Escuela Nacional de Gestión de Riesgos, institución adscrita a la Defensa Civil para ejecución del plan de capacitación y entrenamientos de las brigadas de emergencias.
- Implementados los sistemas de evaluaciones de riesgos laborales y definición de controles, así como plan de comunicación que integra la participación de los colaboradores mediante consultas, sugerencias, charlas al personal operativo, entre otras acciones.
- Adquiridos elementos de Primeros Auxilios como desfibriladores automáticos, camillas y botiquín de Primeros Auxilios, así como entrenamientos en el uso de los mismo al equipo de Primeros Auxilios y otros colaboradores, para posterior creación zonas cardio protegidas en la SB.
- Formalizado el Número Único de Emergencias 9 9 9, con el objetivo de centralizar las comunicaciones de emergencias internas en un solo número.
- Creada guía ergonómica para posturas en oficinas para difusión con los colaboradores de la SB, a fin de mejorar la condición postural de estos.
- Formado y formalizado el Comité Mixto de Seguridad, Salud y Medioambiente, dando cumplimiento con lo establecido en el Reglamento 522-06 y estandarizando las actividades que este desempeña mediante la creación del Manual Funcionamiento de este comité.



- Planificado y gestionado proceso de adquisición de sistema de agentes limpios para áreas críticas de la sede central, tales como; IDFs, cuartos de data y UPS.
- Planificado y lanzado proceso de diseño y adquisición del sistema de supresión de incendios para toda la instalación de la sede central de la SB.
- Planificado y lanzado proceso de adquisición del sistema de alarmas para toda la instalación de la sede central de la SB.
- Adquiridos equipos de protección personal y salud ocupacional, así como la estandarización del proceso de detección de necesidad, evaluación, adquisición y uso de estos equipos.
- Establecidos los objetivos anuales de la Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.
- Integrados inducción de Prevención de Riesgos Laborales y Gestión Ambiental, al programa de inducción para personal de nuevo ingreso.
- Evaluado e instalado la señalización de la ruta de evacuación e instalación de los extintores.
- Planeada para la ejecución de trabajos seguros por parte de personal interno y externo; estandarización del proceso de permisos de trabajo para el personal contratista que realiza actividades de riesgo dentro de la institución.

Sostenibilidad Ambiental

La Superintendencia de Bancos implementó su política medioambiental a través del proyecto interno SB GREEN, fruto de la alianza instaurada con la empresa certificadora Sostenibilidad 3Rs, para lograr una superintendencia más sostenible y medioambientalmente responsable con los procesos de manejo de



residuos sólidos y sistemas sostenibles, cumpliendo así con los objetivos 3, 6, 7, 11, 12, 16 y 17 de desarrollo sostenible de la ONU.

Como parte del primer paso para la implementación de la política medioambiental de la SB:

- Creada el Comité de Gestión Ambiental conformado por funcionarios y empleados de la Superintendencia.
- Realizada la auditoría de Gestión Ambiental, de la certificación Sostenibilidad 3Rs, logrando obtener en el mes de junio la certificación grado bronce, conforme a la planificación establecida.
- Realizada un análisis de impacto ambiental, conforme a los procesos ejecutados en la institución.
- Creada y difundida la política de Gestión Ambiental, estableciendo el compromiso de la institución con el cuidado del Medioambiente.
- Creada la política de Gestión de Residuos, fomentado la gestión adecuada de los residuos generados en esta Superintendencia, impactando procesos de la institución y de sus proveedores.
- Impartidas las capacitaciones en materia de medio ambiente a todos los colaboradores de la Superintendencia de Bancos, en coordinación con la empresa Sostenibilidad 3Rs y el Ministerio de Energía y Minas.
- Realizada una auditoría energética, ejecutada por el Ministerio de Energía y Minas, la cual tiene el objetivo identificar el consumo energético de la institución, así como las oportunidades de mejora que nos permitan alcanzar la eficiencia energética.
- Establecidos los indicadores para seguimiento de los procesos implementados que están relacionados a la Gestión Ambiental.



- Realizada la instalación del Punto Verde, para la segregación de los residuos, así como la contratación de un gestor de residuos autorizado para asegurar la disposición final de estos.
- Incorporada la estadística de consumo de papel, uso de plásticos, consumo de energía eléctrica y nivel de reciclaje de papel y cartón en la sede central de la SB.

Equidad de Género

La Superintendencia de Bancos ha asumido el compromiso de promover la igualdad de género y la autonomía económica y social de las mujeres en empresas y organizaciones a través de la implementación del programa Sello Igualando RD que auspician el Ministerio de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). A la fecha de redacción de este informe, la SB se encontraba en la última etapa de ejecución de este proyecto con miras a la obtención del Sello.

Entre los entregables alcanzados se destacan:

- 1) la Elaboración y puesta en machar de una Política de Igualdad de Género Institucional, la cual ha sido divulgada a todo el personal de la institución y que complementa y refuerza el código de ética de la institución;
- 2) la ejecución de un diagnóstico Institucional sobre igualdad de género, clima laboral y medidas para prevenir y atender situaciones de violencia y acoso en el lugar de trabajo, con la participación de más de 500 colaboradores;
- 3) la elaboración e implementación de un Instructivo Institucional de comunicación sensible al género e inclusiva, incluyendo el uso de imágenes y mensajes no sexistas. ;
- 4) la realización de capacitaciones y sensibilizaciones sobre igualdad de género dirigidas a todo el personal de la institución;
- 5) la capacitación del personal y formulación de presupuesto sensible al género;
- 6) la definición y



análisis de indicadores de igualdad de género según metodología de cálculo de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS); y 7) la implementación de un programa de educación financiera y documentos de consulta dirigida a mujeres a través de la oficina de ProUsuario.

5.6 Desempeño en Materia Comunicacional

Durante 2022, el Departamento de Comunicaciones ha implementado acciones orientadas a fortalecer la imagen institucional y mantener a los distintos públicos, internos y externos, debidamente informados sobre el quehacer de la SB.

En el marco de este esfuerzo se robustecieron los canales y se dinamizó la producción de material de comunicación en las siguientes direcciones:

Comunicación interna

Este año la SB desplegó una serie de campañas estratégicas en el ámbito interno con el fin de apoyar los procesos que procuran mayor nivel de eficiencia administrativa y fortalecer el sentido de pertenencia de los integrantes de la institución. Estas campañas se valieron de múltiples canales y formatos para una mayor efectividad de los mensajes. Se destaca la iniciativa Conoce tu SB, dirigida a comunicar detalladamente las funciones de los departamentos técnicos y de apoyo a todo el personal. De igual manera, se desarrollaron campañas informativas sobre los procesos de transformación en que está inmersa la Superintendencia: ERP, política de calidad, plan de seguridad cibernética, entre otros.

Comunicación externa

Durante 2022 la SB agotó un calendario de publicaciones en prensa y redes sociales, principalmente a partir de la documentación



especializada generada por las áreas técnicas y contenido producido por el Departamento de Comunicaciones y ProUsuario.

En cuanto a los medios tradicionales, la institución ha implementado rutinas para mejorar la exposición efectiva de las acciones que ha llevado a cabo. Este plan ha procurado compartir de manera oportuna las iniciativas implementadas por la SB en apego a sus ejes estratégicos.

En ese sentido, se destacan algunas campañas de comunicación externa realizadas durante 2022:

- La campaña Rol de la SB, que busca dar a conocer la labor que realiza el ente supervisor de cara al sistema financiero dominicano y en beneficio de toda la sociedad. Esta se inició en mayo de este año y ha formado parte de las celebraciones del 75 aniversario. Bajo el eslogan Cuidando del sistema, cuidamos de ti, la institución explica la labor que realiza para la salud del sistema financiero, a través de la supervisión bancaria, la regulación y la protección de los usuarios, y cómo esto se traduce en certidumbre y confianza para la población en general.
- También en mayo, se llevó a cabo la segunda etapa de Dinero Busca Dueño, cuyo objetivo era identificar usuarios con cuentas o certificados en entidades en proceso de liquidación para devolverles sus recursos.
- En junio de este 2022 fue lanzada la campaña ProUsuario Digital 2.0 a través de diferentes canales y formatos. Esta, además de propiciar el acercamiento entre ProUsuario y los consumidores financieros, procura la inscripción de nuevos usuarios en la aplicación, de manera que aprovechen las funcionalidades que ofrece.



De igual manera, se ha mantenido la iniciativa Misión Centinela, enfocada en promover el uso de instituciones financieras supervisadas para mayor seguridad de los usuarios.

La difusión de las campañas y contenidos informativos se realizó en medios de comunicación tradicionales y redes sociales institucionales. Estas últimas han jugado un rol relevante en el impulso de los proyectos.

Superintendencia de Bancos y ProUsuario en las redes sociales

Las cuentas de la SB en las redes sociales Twitter, Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn han acumulado, en conjunto, una comunidad de 113,097 seguidores al cierre de noviembre de 2022. Esto representa un aumento de 18% comparado con el año 2021.

En este periodo se realizaron 1,135 publicaciones: 377 en Twitter, 253 en Facebook, 294 en Instagram, 16 en YouTube y 195 en LinkedIn. Asimismo, hubo un total de 1,104 consultas de usuarios atendidas.

Durante 2022, las redes de ProUsuario han continuado consolidándose como medio de comunicación y de interacción con los usuarios de los servicios financieros, acumulando 47,064 seguidores; distribuidos de la siguiente manera: 12,120 en Twitter, 1,300 en Facebook, 31,184 en Instagram y 2,460 en YouTube. Esto representa un aumento de 35% comparado con el año 2021.

Desde ProUsuario se registra un total de 2,552 publicaciones y 1,375 consultas e inquietudes de los usuarios fueron atendidas en 2022.



Ejecución de agenda aniversaria

Además de las necesidades de comunicación ordinarias y proyectos especiales, este año el Departamento de Comunicaciones implementó el proyecto 75° Aniversario, sombilla de iniciativas como el despliegue de la campaña Rol de la SB y la creación del documental educativo “De la botija a la banca”, realizado en colaboración con los creadores de contenido de Kiskeya Life. El audiovisual aporta datos relevantes de la historia económica y financiera nacional, a través de un recorrido desde la época precolonial hasta nuestros tiempos. El material fue publicado digitalmente a través de la plataforma YouTube y, al cierre de noviembre, contaba con 190,952 visualizaciones.

En el marco del programa aniversario, el Departamento de Comunicaciones de la SB apoyó la realización de 22 actividades, entre las que se incluyen el congreso Protegiendo la integridad del sistema financiero, el seminario Supervisión basada en riesgos y protección al usuario, la Cumbre de Supervisión Basada en Riesgos y el primer Congreso Académico Internacional sobre Derecho de la Regulación Monetaria y Financiera.

Relaciones Internacionales

La SB ha venido 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.

Durante el año 2022, la SB participó de forma activa 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), la Alianza para la inclusión Financiera, entre otros. La SB asumió un liderazgo destacado en estos organismos, siendo inclusive sede de sus encuentros de más alto nivel. Entre estos eventos se destacan:

1. Reunión del Comité Técnico de Enlace. La SB coordinó este encuentro celebrado en República Dominicana entre 19 y 20 de mayo. En este, se analizó el desempeño y factores de preocupación de algunos grupos bancarios que actualmente operan en la región; se discutió la metodología pertinente a sus labores; y se realizó el seguimiento tanto a las actividades asignadas por mandato de Asamblea, como a las iniciativas estratégicas actualmente en ejecución.

2. Asamblea General del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financiera (CCSBSO). La SB, estuvo a cargo de la organización de la cuarta reunión de la Asamblea del CCSBSO los días 14 y 15 de julio. En esta participaron los titulares de las instituciones supervisoras de los países miembros del Consejo.

Durante la Asamblea fueron conocidos los avances de los comités: Técnico de Enlace, Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Ciber resiliencia, Gestión y Resolución de Crisis y Ad hoc de Riesgo Ambiental y Social; en adición, se conoció los avances del Plan Estratégico 2020-2024 del CCSBSO. Asimismo, las máximas autoridades compartieron temas de interés para la estabilidad financiera regional, en un contexto de altas presiones inflacionarias y sus efectos en los mercados de materias primas y de dinero.

3. XXV asamblea anual de La Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA). Durante la semana del 18 al 20



de octubre del 2022, la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana fue la organización anfitriona de la vigésimo quinta asamblea anual de La Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA). En este encuentro, se dieron cita representantes de 35 países de América Latina, Estados Unidos, Canadá y España, de las instituciones supervisoras de los sistemas financieros de sus respectivas jurisdicciones. En el evento, se agotó una agenda orientada a fortalecer y mantener actualizadas las prácticas de regulación y supervisión de la gestión de riesgos bancarios, considerando los estándares internacionales y teniendo en cuenta las particularidades de cada país.

El programa de actividades incluyó la Reunión de la Junta Directiva, a la que asistieron 22 delegados presenciales y 7 virtuales; la Reunión de Alto Nivel organizada conjuntamente por la ASBA, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS) y el Instituto de Estabilidad Financiera del Banco de Pagos Internacionales (FSI-BIS), con la asistencia de 57 delegados presenciales y 28 virtuales; y la Reunión de la XXV Asamblea General, en la que participaron 39 delegados presenciales y 19 virtuales con el objetivo de analizar los retos y prioridades de los reguladores y supervisores de la región en el entorno actual.

VI. SERVICIO AL CIUDADANO Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

6.1 Nivel de cumplimiento de la Oficina de Acceso a la Información

La Superintendencia de Bancos, al corte de noviembre de 2022, a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), atendió



52 solicitudes de información y orientación, sobre temas relacionados con la institución.

6.2 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

En el período enero-noviembre de 2022, se recibieron y atendieron un total de 4 casos, de los cuales todos correspondieron a la categoría de quejas. Todos los casos fueron respondidos de manera oportuna y satisfactoria.

6.3 Resultados mediciones del portal de transparencia

Durante el período enero-octubre 2022, el sub-portal de transparencia de la SB recibió una calificación promedio de 82% de parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Las oportunidades de mejora en esta puntuación se debieron a la implementación del nuevo software de planificación de recursos (ERP) el cual implicó una interrupción temporal de los informes financieros durante el período junio- septiembre.

VII. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Eje Estratégico 1: Estabilidad Financiera y Macro prudencial

En el año 2023 conlleva una agenda de reformas normativas y operativas entre las que se incluyen el desarrollo de un plan de acción para para la adopción plena del nuevo Manual de Contabilidad y de las Normas Internacionales de Información Financieras (NIIF) por parte de las EIF; la implementación del nuevo Manual de Requerimientos de Información (MRI) de la Administración Monetaria y Financiera; y la actualización del Marco de Supervisión



Basada en Riesgos, a través de entrenamiento del personal y la elaboración de nuevas guías de supervisión, junto con la asesoría y acompañamiento del Toronto Centre. En adición, se estará conformando una unidad especializada para la supervisión de entidades fiduciarias.

Eje Estratégico 2: Digitalización, Innovación y Nuevas Tecnologías

Para el año 2023 la SB proyecta expandir la digitalización de sus operaciones y servicios, según su Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) 2022-2024. Para esto ejecutará iniciativas y proyectos como la implementación de un Sistema de Monitoreo de Calidad de los Procesos Internos a través de un software de BPM (Business Process Management); el Desarrollo Sistema de Gestión Documental, la actualización del portal SB Interactivo, la implementación de una herramienta para automatizar las revisiones de calidad de las informaciones remitidas por las entidades, entre otras.

Eje Estratégico 3: Eficiencia y Fortalecimiento Institucional

Con el objetivo de fortalecer la eficacia y eficiencia de sus procesos internos, la SB continuará la implementación de su sistema de gestión de calidad. Como meta del año, se propone certificar bajo la Norma ISO 9001:2015 las áreas de Prevención de Lavado de Activos, Sanciones, Regulación y Monitoreo de Riesgos. Asimismo, se iniciará la implementación un sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (ISO 22301) y de Seguridad de la Información (ISO 27001). Además, se procurará la certificación del Sistema de Gestión Antisoborno para áreas sensibles como la División de Compras, y los departamentos de Prevención de Lavado de Activos y de Sanciones.



Por otro lado, la SB ha planificado realizar adecuaciones importantes de infraestructura física para los edificios de la sede, la oficina de ProUsuario de Santiago y la oficina principal de ProUsuario e IFIL en Santo Domingo.

Otros proyectos de interés bajo este eje son: el diseño e implementación de una Escuela de Supervisión y Regulación Bancaria, una estrategia de comunicación para acercar la SB a los usuarios, la implementación de un programa de bienestar y conciliación vida laboral y familiar en línea con los diagnósticos realizados bajo el programa del Sello Igualando RD, y el diseño de un plan de carrera y ruta de desarrollo para los colaboradores que se desempeñan en los departamentos de supervisión.

Eje Estratégico 4: Inclusión Financiera y Bancarización

De cara a las metas de inclusión financiera y bancarización, la SB estará desarrollando la 2da fase del proyecto de banca abierta. Con la adopción de estándares de Open Banking, la SB promueve que los usuarios tengan mejores opciones para decidir y encuentren con mayor facilidad productos adaptados a sus necesidades reales. Esto, debido a que bajo este formato el usuario tiene mayor control sobre su data y puede compartir con mayor agilidad su información a diferentes oferentes.

Eje Estratégico 5: Protección y Salud Financiera del Consumidor

Para ampliar los mecanismos y herramientas de protección de los derechos de los consumidores, se implementará el Sello Subagentes Bancarios - Sello SAB, se conformará una unidad especializada de supervisión de conducta de mercado para la protección de los derechos de los usuarios y se continuarán levantamientos y estudios



para la proposición de esquemas normativos que faciliten la portabilidad financiera.

Para continuar con el fortalecimiento del programa de repago de depositantes de Instituciones Financieras Intervenidas y en Liquidación (IFIL), se estará trabajando en la realización de bienes inmuebles de las entidades y las convocatorias a los ahorristas de entidades con disponibilidad para realizar pago mediante la cuarta fase de la campaña Dinero Busca Dueño.

Eje Estratégico 6: Integridad del Sistema Financiero

Para el año 2023, se estarán realizando: las supervisiones programadas a los sujetos obligados, la modificación del instructivo sobre prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, la segunda fase del proyecto de Escudo de Datos del Sistema Financiero y la implementación de entrenamientos sobre procesos administrativos sanciones dirigidas a los colaboradores que se desempeñan en las áreas de supervisión bancarias.



VIII. ANEXOS

Anexo 1. Inspecciones realizadas a entidades de intermediación financiera por tipo de entidad.

Tipo de Entidad	Cantidad de Inspecciones
Bancos Múltiples	12
Agentes de Remesas y Cambio	9
Bancos de Ahorro y Crédito	5
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	3
Corporaciones Crédito	2
Entidades Estatales	1
Total de Inspecciones	32

Fuente: Direcciones de Supervisión de entidades de intermediación financiera y cambiaria de la Superintendencia de Bancos.

Anexo 2. Sanciones impuestas según tipo de entidad y monto. Período 2022.

Tipo de Entidad	Sanciones
Bancos Múltiples	23
Agentes de Cambio	21
Bancos de Ahorro y Crédito	9
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	9
Corporaciones Crédito	3
Agentes de Remesas y Cambio	3
Total	68

Fuente: Departamento de Sanciones de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.



Anexo 3. Usuarios atendidos por ProUsuario, según canal.

Canal	Usuarios atendidos
Vía Telefónica	26,487
Correo Electrónico	18,774
Presencial	11,401
Chat	7,998
Redes Sociales	3,264
Total	67,924

Fuente: Oficina de ProUsuario. Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. 2022.

Anexo 4. Ingresos presupuestados y percibidos por la Superintendencia de Bancos según fuente de ingresos.

Fuente	Monto Presupuesto	Monto Percibido
Bancos de Servicios Múltiples	4,501,173,267	4,501,173,267
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	500,591,041	500,591,041
Bancos de Ahorros y Créditos	95,987,413	95,987,413
Corporaciones de Créditos	7,619,200	7,619,200
Organismos del Estado Sujetos a Supervisión (Banco Nacional de las Exportaciones)	0	0
Agentes de Cambio y Remesadoras	4,308,047	4,308,047
Total	5,109,678,968	5,109,678,968

Fuente: Departamento Administrativo, Financiero y de Planificación. Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.



Anexo 5. Presupuesto de gastos de la Superintendencia de Bancos según Grupo de Cuentas.

Detalle Cuentas	Monto Presupuesto	Porcentaje del total
Servicios Personales	2,127,301,390	39.09%
Servicios No Personales	421,862,426	7.75%
Materiales y Suministros	43,084,299	0.79%
Transferencias Corrientes	2,357,841,692	43.33%
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	357,599,600	6.57%
Obras	134,506,750	2.47%
Total de Gastos	5,442,196,156	100%

Fuente: Departamento Administrativo, Financiero y de Planificación.
Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. 2022



Anexo 6. Ejecución Presupuestaria de la Superintendencia de Bancos según cuentas. Al corte a noviembre Año 2022

REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	PRESUPUESTO	EJECUTADO	BALANCE
REMUNERACIONES	1,422,285,952	1,179,416,080	242,869,872
SOBRESUELDOS	448,625,320	186,545,498	262,079,822
DIETAS Y GASTOS DE REPRESENTACIÓN	21,523,982	19,756,666	1,767,316
GRATIFICACIONES Y BONIFICACIONES	102,084,107	107,283,364	-5,199,257
CONTRIBUCIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL	132,782,029	127,123,585	5,658,444
TOTAL REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	2,127,301,390	1,620,125,192	507,176,198

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	PRESUPUESTO	EJECUTADO	BALANCE
SERVICIOS BÁSICOS	39,230,135	48,390,971	-9,160,836
PUBLICIDAD, IMPRESIÓN Y ENCUADERNACIÓN	55,603,500	65,760,217	-10,156,717
VIÁTICOS	10,630,886	20,245,656	-9,614,770
TRANSPORTE Y ALMACENAJE	817,419	6,062,314	-5,244,895
ALQUILERES Y RENTAS	15,451,124	8,673,524	6,777,600
SEGUROS	73,650,556	67,231,599	6,418,957
SERVICIOS DE CONSERVACIÓN, REPARACIONES MENORES E INSTALACIONES TEMPORALES	15,740,629	10,093,344	5,647,285
OTROS SERVICIOS NO INCLUIDOS EN CONCEPTOS ANTERIORES	210,738,179	202,105,329	8,632,850
TOTAL CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	421,862,426	428,562,954	-6,700,528



MATERIALES Y SUMINISTROS	PRESUPUESTO	EJECUTADO	BALANCE
ALIMENTOS Y PRODUCTOS AGROFORESTALES	15,925,148	15,012,305	912,843
TEXTILES Y VESTUARIOS	5,221,500	1,170,254	4,051,246
PRODUCTOS DE PAPEL, CARTÓN E IMPRESOS	3,220,755	4,320,589	-1,099,834
PRODUCTOS FARMACÉUTICOS	121,680	128,600	-6,920
PRODUCTOS DE CUERO, CAUCHO Y PLÁSTICO	842,296	357,140	485,156
PRODUCTOS DE MINERALES, METÁLICOS Y NO METÁLICOS	469,807	206,322	263,485
COMBUSTIBLES, LUBRICANTES, PRODUCTOS QUÍMICOS Y CONEXOS	5,340,167	3,028,719	2,311,448
GASTOS QUE SE ASIGNARÁN DURANTE EL EJERCICIO (ART. 32 Y 33 LEY 423)	0	0	0
PRODUCTOS Y ÚTILES VARIOS	11,942,946	10,134,492	1,808,454
TOTAL MATERIALES Y SUMINISTROS	43,084,299	34,358,422	8,725,877



TRANSFERENCIAS CORRIENTES	PRESUPUESTO	EJECUTADO	BALANCE
TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PRIVADO	340,323,043	277,351,741	62,971,302
TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL GOBIERNO GENERAL NACIONAL	2,016,098,544	2,017,198,544	-1,100,000
TRANSFERENCIAS CORRIENTES A GOBIERNOS GENERALES LOCALES	0	0	0
TRANSFERENCIAS CORRIENTES A EMPRESAS PÚBLICAS NO FINANCIERAS	0	0	0
TRANSFERENCIAS CORRIENTES A INSTITUCIONES PÚBLICAS FINANCIERAS	0	50,000	-50,000
SUBVENCIONES	0	0	0
TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR EXTERNO	1,420,105	1,748,090	-327,985
TRANSFERENCIAS CORRIENTES A OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS	0	0	0
TOTAL TRANSFERENCIAS CORRIENTES	2,357,841,692	2,296,348,376	61,493,316



BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	PRESUPUESTO	EJECUTADO	BALANCE
MOBILIARIO Y EQUIPO	62,930,447	26,069,751	36,860,696
MOBILIARIO Y EQUIPO AUDIOVISUAL, RECREATIVO Y EDUCACIONAL	4,630,500	10,274,710	-5,644,210
EQUIPO E INSTRUMENTAL, CIENTÍFICO Y LABORATORIO	0	0	0
VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	9,716,234	3,449,297	6,266,937
MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	70,883,158	12,781,914	58,101,244
EQUIPOS DE DEFENSA Y SEGURIDAD	16,876,506	4,792,267	12,084,239
ACTIVOS BIOLÓGICOS	0	0	0
BIENES INTANGIBLES	192,562,756	106,152,628	86,410,128
TOTAL BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	357,599,600	163,520,567	194,079,033

OBRAS	PRESUPUESTO	EJECUTADO	BALANCE
OBRAS EN EDIFICACIONES	134,506,750	0	134,506,750
TOTAL OBRAS	134,506,750	0	134,506,750

TOTAL GENERAL	5,442,196,156	4,542,915,511	899,280,645
----------------------	----------------------	----------------------	--------------------



Anexo 7. Plan Anual de Compras y Contrataciones 2022

Datos de Cabecera PACC	
Monto Estimado Total	RD\$ 795,611,128.50
Cantidad De Procesos Registrados	232
Capítulo	5126
Sub-Capítulo	01
Unidad Ejecutora	0001
Unidad De Compra	Superintendencia de Bancos
Año Fiscal	2022
Fecha Aprobación	
Montos Estimados según Objeto De Contratación	
Bienes	RD\$ 140,290,558.60
Obras	RD\$ 158,500,000.00
Servicios	RD\$ 477,816,069.90
Servicios: Consultoría	RD\$ 19,004,500.00
Servicios: Consultoría basada en la calidad de los servicios	RD\$ -
Montos Estimados según Clasificación MIPYME	
MIPYME	RD\$ 78,214,867.70
MIPYME e Mujer	RD\$ 8,743,000.00
No MIPYME	RD\$ 708,653,260.81



Montos Estimados según Tipo De Procedimiento	
Compras por debajo del umbral	RD\$ 6,377,423.00
Compra Menor	RD\$64,577,132.60
Comparación de Precios	RD\$ 258,494,472.25
Licitación Pública	RD\$ 256,948,537.06
Licitación Pública Internacional	RD\$ -
Licitación Restringida	RD\$ -
Sorteo de Obras	RD\$ -
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	RD\$ 72,749,152.60
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	RD\$ -
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	RD\$ 59,975,000.00
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	RD\$ 26,155,669.10
excepción - proveedor único	RD\$ 50,333,741.90
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40% del monto total del proyecto, obra o servicio	RD\$ -
Excepción - resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor	RD\$ -



Anexo 8. Matriz de indicadores de gestión*

NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
1	Auditoría Interna	Auditoría	Nivel de satisfacción de clientes internos - DAI	Semestral	99,50	80	99,7	125
2	Estudios Económicos	Estudios Económicos	Nivel de cumplimiento en publicación de series estadísticas	Mensual	100,00	100	100,0	100
3	Estudios Económicos	Estudios Económicos	Nivel de cumplimiento en publicación de informes programados	Trimestral	100,00	100	100,0	100
4	Estudios Económicos	Estudios Económicos	Nivel de cumplimiento en emisión de Boletines Internos de Estudios Económicos	Trimestral	100,00	100	100,0	100
5	Estudios Económicos	Estudios Económicos	Trabajos Técnicos de Análisis e Investigación generados	Anual	3,00	4	4,0	100
6	Estudios Económicos	Estudios Económicos	Atención a solicitud interna de información conforme acuerdo de nivel de servicio-EE	Mensual	100,00	100	100,0	100
7	Estudios Económicos	Estudios Económicos	Ejecución de proyectos o iniciativas Ad-hoc solicitados a EE	Anual	100,00	80	100,0	125
8	Gestión Humana	Clima Organizacional	Índice de satisfacción laboral	Anual	85,00	90	88,0	98
9	Gestión Humana	Clima Organizacional	Nivel de ejecución en programas de capacitación	Trimestral	95,24	90	75,0	83
10	Innovación e inclusión financiera	Innovación e inclusión financiera	Respuesta (Opinión) a solicitudes por Registros y Autorizaciones	Trimestral	100,00	100	100,0	100
11	Monitoreo de Riesgos	Monitoreo de Riesgos	Consultas respondidas dentro del tiempo	Mensual	100,00	85	96,0	113



NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
			estimado de respuesta					
12	Monitoreo de Riesgos	Monitoreo de Riesgos	Solicitudes de no objeción respondidas dentro del plazo de respuesta	Mensual	76,47	85	96,9	114
13	Monitoreo de Riesgos	Monitoreo de Riesgos	Inspecciones in-situ y extra-situ realizadas según planificación - MR	Trimestral	100,00	85	120,0	141
14	Oficina de Acceso a la Información	Oficina de Acceso a la Información	Cumplimiento atención a solicitudes información en plazo por ley de acceso	Trimestral	100,00	100	100,0	100
15	Operaciones	Servicios Generales - GES	Ejecución mantenimiento a equipos de planta física	Mensual	100,00	90	200,0	222
16	Operaciones	Servicios Generales - GES	Cumplimiento de mantenimiento preventivo a vehículos	Trimestral	100,00	90	77,8	86
17	Operaciones	Servicios Generales - GES	Mantenimiento Preventivo a Infraestructura física	Mensual	-	90	100,0	111
18	Operaciones	Servicios Generales - GES	Ahorristas resarcidos de EIF con disponibilidad de fondos	Trimestral	100,00	100	84,4	84
19	Operaciones	Servicios Generales - GES	Acciones correctivas cerradas conforme	Semestral	88,89	60	88,9	148
20	Operaciones	Servicios Generales - GES	Acciones de mejora continua, acordadas con departamentos completadas	Semestral	77,84	80	64,7	81
21	Operaciones	Servicios Generales - GES	Acciones de mejora continua, acordadas con departamentos completadas en tiempo	Semestral	56,89	50	41,2	82
22	ProUsuario	Protección de los Derechos	Índice de Satisfacción ProUsuario (CSAT)	Mensual	93,68	80	92,3	115



NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
		de los Usuarios						
23	ProUsuario	Protección de los Derechos de los Usuarios	Índice de Recomendación (NPS)	Mensual	61,00	50	54,0	108
24	ProUsuario	Protección de los Derechos de los Usuarios	Índice de Esfuerzo del Usuario (CES)	Mensual	85,42	70	84,0	120
25	ProUsuario	Protección de los Derechos de los Usuarios	Nivel de Espera Servicio - Visitas	Mensual	87,26	80	92,4	115
26	ProUsuario	Protección de los Derechos de los Usuarios	Tiempo de atención promedio - Visitas	Mensual	13,82	25	15,7	100
27	ProUsuario	Protección de los Derechos de los Usuarios	Nivel de servicio - llamadas	Mensual	90,92	80	86,4	108
28	ProUsuario	Protección de los Derechos de los Usuarios	AHT (Tiempo de atención promedio) - Llamadas	Mensual	5,44	7	4,7	100
29	ProUsuario	Protección de los Derechos de los Usuarios	Casos a tiempo - Reclamaciones	Mensual	18,56	70	95,4	136
30	ProUsuario	Protección de los Derechos de los Usuarios	Promedio de días - Reclamaciones	Mensual	94,22	60	37,2	62
31	ProUsuario	Protección de los Derechos de los Usuarios	Casos a tiempo - Contratos	Mensual	51,43	70	95,8	137
32	ProUsuario	Protección de los Derechos de los Usuarios	Promedio de días - Contratos	Mensual	21,29	30	23,5	78
33	ProUsuario	Protección de los Derechos de los Usuarios	Casos a tiempo - Información Financiera	Mensual	45,95	70	89,9	128
34	ProUsuario	Protección de los Derechos	Promedio de días -	Mensual	59,86	60	49,9	83



NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
		de los Usuarios	Información Financiera					
35	Registros y Autorizaciones	Registros y Autorizaciones	Respuesta en tiempo a Solicitudes de No Objeción	Mensual	20,00	85	105,3	124
36	Registros y Autorizaciones	Registros y Autorizaciones	Notificaciones respondidas en tiempo	Mensual	42,68	85	89,1	105
37	Registros y Autorizaciones	Registros y Autorizaciones	Respuesta en tiempo a Solicitudes de Autorización	Mensual	45,45	85	61,9	73
38	Registros y Autorizaciones	Registros y Autorizaciones	Top 5 EIF - Solicitudes de No Objeción respondidas en tiempo	Mensual	25,00	90	114,3	127
39	Registros y Autorizaciones	Registros y Autorizaciones	Top 5 EIF - Solicitudes de Notificación respondidas en tiempo	Mensual	43,36	90	97,7	109
40	Registros y Autorizaciones	Registros y Autorizaciones	Top 5 EIF - Solicitudes de Autorización respondidas en tiempo	Mensual	50,00	90	62,7	70
41	Regulación	Regulación	Respuesta en tiempo a consultas de EIF en regulación	Trimestral	24,39	70	66,7	95
42	Regulación	Regulación	Respuesta en tiempo a consultas internas de regulación	Mensual	100,00	95	83,3	88
43	Regulación	Regulación	Respuesta a comunicaciones recibidas en plazo establecido	Mensual	62,50	82	100,0	122
44	Regulación	Regulación	Emisión de normativas dentro del plazo estimado de realización	Trimestral	70,00	70	64,8	93
45	Secretaría	Secretaría	Comunicaciones trabajadas (RC) Vs recibidas en CRM conforme acuerdo (SLA), 1 día laborable	Mensual	100,00	100	100,0	100
46	Secretaría	Secretaría	Correspondencias recibidas (RC) destinadas a	Mensual	100,00	100	100,0	100



NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
			las áreas internas conforme acuerdo (SLA)					
47	Seguridad Física	Seguridad Física	Supervisión y monitoreo de activos físicos intervenidos	Mensual	100,00	100	96,9	97
48	Seguridad Física	Seguridad Física	Vulneraciones de seguridad física en las instalaciones de la SB	Mensual	0,00	0	0,0	100
49	Seguridad de la información	Seguridad de la información	Cobertura de protección de activos de información	Semanal	95,22	95	99,0	104
50	Seguridad de la información	Seguridad de la información	Remediación de Ciberriesgos (Exposición)	Mensual	38,00	29	23,0	79
51	Seguridad de la información	Seguridad de la información	Tiempo de respuesta a incidentes de ciberseguridad	Mensual	4,19	12	1,2	100
52	Seguridad de la información	Seguridad de la información	Usuarios propensos a Phishing	Mensual	0,98	2,5	1,7	100
53	Supervisión Entidades Sistémicas	Supervisión Entidades Sistémicas	Supervisión in-situ y extra situ a entidades sistémicas conforme planificación	Trimestral	63,77	100	100,0	100
54	Supervisión Entidades Sistémicas	Supervisión Entidades Sistémicas	Solicitudes de opinión realizadas por entidades sistémicas respondidas en tiempo	Mensual	100,00	100	100,0	100
55	Supervisión Entidades Sistémicas	Supervisión Entidades Sistémicas	Monitoreos mensuales realizadas a entidades sistémicas	Mensual	100,00	100	100,0	100
56	Supervisión Entidades Sistémicas	Supervisión Entidades Sistémicas	Inicio oportuno de inspecciones a entidades sistémicas	Mensual	100,00	100	100,0	100
57	Tecnología	Desempeño de la Tecnología	Tareas de TI en proyectos concluidas a tiempo	Mensual	94,92	80	78,7	98



NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
58	Tecnología	Desempeño de la Tecnología	Requerimientos internos concluidos a tiempo	Mensual	93,70	85	97,0	114
59	Tecnología	Desempeño de la Tecnología	Disponibilidad de servicios críticos	Mensual	99,99	99	100,0	101
60	Tecnología	Desempeño de la Tecnología	Solicitudes de servicios o incidentes cerrados a tiempo	Mensual	88,68	80	100,0	125
61	Tecnología	Desempeño de la Tecnología	Nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos a los usuarios de TI	Mensual	4,41	4	4,8	120
62	Comunicaciones	Comunicaciones	Visibilidad de la SB en Facebook	Mensual	0,08	10	3,4	34
63	Comunicaciones	Comunicaciones	Visibilidad de la SB en Instagram	Mensual	0,56	20	0,6	3
64	Comunicaciones	Comunicaciones	Visibilidad de la SB en Twitter	Mensual	24,46	20	24,3	122
65	Comunicaciones	Comunicaciones	Visibilidad de la SB en LinkedIn	Mensual	6,36	20	6,8	34
66	Comunicaciones	Comunicaciones	Visibilidad de ProUsuario en Facebook	Mensual	0,03	15	15,1	100
67	Comunicaciones	Comunicaciones	Visibilidad de ProUsuario en Instagram	Mensual	0,17	25	3,4	13
68	Comunicaciones	Comunicaciones	Visibilidad de ProUsuario en Twitter	Mensual	30,33	25	17,6	70
69	Comunicaciones	Comunicaciones	Presencia positiva SB y ProUsuario en medios de comunicación	Mensual	68,18	75	99,2	132
70	Comunicaciones	Comunicaciones	Incidencia de la comunicación interna en el conocimiento de la organización	Semestral	74,92	70	74,9	107



NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
71	Administrativo, Financiero y Planificación	Planificación, Monitoreo y Evaluación	Ejecución Presupuestaria Acumulada del Gasto de la SB	Mensual	67,00	85	75,7	89
72	Administrativo, Financiero y Planificación	Planificación, Monitoreo y Evaluación	Promedio General Indicador SISCOMPRAS	Trimestral	95,02	95	99,1	104
73	Administrativo, Financiero y Planificación	Planificación, Monitoreo y Evaluación	Cumplimiento adjudicación a empresas MiPymes	Trimestral	48,50	20	69,5	348
74	Sanciones	Sanciones	Solicitudes de sanción por incumplimientos de reportería atendidas a tiempo	Mensual	18,52	70	71,0	101
75	Sanciones	Sanciones	Proyectos de decisión administrativa (PDA) por incumplimiento de entidades realizados a tiempo	Semestral	100,00	80	100,0	125
76	Supervisión Prevención al Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	Supervisión Prevención al Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	Cumplimiento de respuestas a solicitudes (quejas) presentadas por Prouuario	Mensual	77,27	90	100,0	111
77	Supervisión Prevención al Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	Supervisión Prevención al Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	Cumplimiento protocolo de canalización solicitud de información financiera a EIFyC's	Mensual	34,52	90	83,3	93



NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
78	Supervisión Prevención al Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	Supervisión Prevención al Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	Remisión de respuesta a solicitud de información financiera a autoridades competentes	Mensual	100,00	90	99,6	111
79	Supervisión Entidades en Régimen Especial	Supervisión Entidades en Régimen Especial	Supervisiones in-situ y extra situ a entidades en régimen especial conforme planificación	Trimestral	100,00	100	100,0	100
80	Supervisión Entidades en Régimen Especial	Supervisión Entidades en Régimen Especial	Solicitudes de opinión realizada por entidades en régimen especial respondidas en tiempo	Mensual	100,00	100	100,0	100
81	Supervisión Entidades en Régimen Especial	Supervisión Entidades en Régimen Especial	Monitoreos programados a entidades en régimen especial realizados	Mensual	100,00	100	100,0	100
82	Supervisión Entidades en Régimen Especial	Supervisión Entidades en Régimen Especial	Inicio oportuno de inspecciones a entidades en régimen especial	Mensual	100,00	100	100,0	100
83	Supervisión Entidades en Régimen Especial	Supervisión Entidades en Régimen Especial	Seguimiento a hallazgos de inspección realizadas a entidades en régimen especial	Trimestral	-	100	100,0	100
84	Supervisión Entidades No Sistémicas	Supervisión Entidades No Sistémicas	Supervisión in-situ y extra situ a entidades no sistémicas conforme planificación	Trimestral	100,00	100	100,0	100
85	Supervisión Entidades No	Supervisión Entidades No	Solicitudes de opinión por entidades no sistémicas	Mensual	55,56	100	94,1	94



NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	RESULTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
	Sistémicas	Sistémicas	respondidas en tiempo					
86	Supervisión Entidades No Sistémicas	Supervisión Entidades No Sistémicas	Monitoreos programados a entidades no sistémicas realizados	Mensual	32,35	100	82,4	82
87	Supervisión Entidades No Sistémicas	Supervisión Entidades No Sistémicas	Inicio oportuno de inspecciones a entidades no sistémicas	Mensual	100,00	100	100,0	100
88	Supervisión Entidades No Sistémicas	Supervisión Entidades No Sistémicas	Seguimiento a hallazgos de inspección realizadas a entidades no sistémicas	Trimestral	100,00	100	100,0	100

Fuente: Departamento Administrativo, Financiero y de Planificación. Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, 2022



Anexo 9. Publicaciones e investigaciones

1. INFORME REGULATORIO (SB): 01-2022 correspondiente al periodo comprendido entre el 1ero de enero al 30 de junio de 2022. *Este informe reúne los actos administrativos de carácter general emitidos por este ente supervisor en el citado periodo.*

<https://sb.gob.do/publicaciones/publicaciones-tecnicas/informe-regulatorio-sb-01-2022/>

2. INFORME TRIMESTRAL DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA FINANCIERO A SEPTIEMBRE 2022. *El sistema financiero dominicano permanece estable, resiliente y con adecuada capacidad de absorción de pérdidas, presentando niveles de rentabilidad, solvencia y liquidez adecuadas para responder oportunamente a los cambios en las condiciones de mercado y la situación económica.*

<https://sb.gob.do/publicaciones/publicaciones-tecnicas/informe-trimestral-de-desempeno-del-sistema-financiero-a-septiembre-2022/>

3. RANKING DE DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR BANCARIO DOMINICANO 2022. *La digitalización de los servicios financieros continua su expansión, según revela el Ranking de digitalización del sector bancario dominicano 2022.*

<https://sb.gob.do/publicaciones/publicaciones-tecnicas/ranking-de-digitalizacion-del-sector-bancario-dominicano-2022/>

4. INDICADOR LOAN-TO-VALUE. *Esta nota analítica explica la composición del ratio Loan-to-Value y presenta el cálculo del indicador para los créditos con garantías tasables del Sistema Financiero Dominicano.*

<https://sb.gob.do/publicaciones/publicaciones-tecnicas/indicador-loan-to-value/>



5. ÍNDICE DE PRESIÓN MONETARIA INTERNACIONAL. *La presente nota analítica propone el cálculo del Índice de Presión Monetaria Internacional para el seguimiento preciso y oportuno de la tendencia en el comportamiento de tasas de política monetaria a nivel global.*

<https://sb.gob.do/publicaciones/publicaciones-tecnicas/indice-de-presion-monetaria-internacional/>

6. LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA Y LA ECONOMÍA: UNA RELACIÓN COMPLEJA EN MEDIO DE LA CRISIS SANITARIA. *En esta nota analítica se explora el vínculo entre la actividad de intermediación financiera y su aporte a la estimación de la actividad económica.*

<https://sb.gob.do/publicaciones/publicaciones-tecnicas/la-intermediacion-financiera-y-la-economia-una-relacion-compleja-en-medio-de-la-crisis-sanitaria/>

RIESGO DE CRÉDITO EN LA REPÚBLICA DOMINICANA: ESTUDIO DE MATRICES DE TRANSICIÓN. *En esta investigación se presenta una metodología para la estimación de las matrices de transición en riesgo de crédito, que posteriormente, permite cuantificar las probabilidades de deterioro de un deudor nuevo a la peor clasificación crediticia 12 meses luego de su origen. Los resultados revelan la dinámica del crédito que pueden ser vinculadas a distintas fases del ciclo crediticio, y muestran algunas dimensiones particulares del choque ocasionado por la pandemia del SARS-CoV-*

<https://sb.gob.do/publicaciones/publicaciones-tecnicas/riesgo-de-credito-en-la-republica-dominicana-estudio-de-matrices-de-transicion/>

