



REPÚBLICA DOMINICANA



# MEMORIA INSTITUCIONAL

---

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS  
REPÚBLICA DOMINICANA

## TABLA DE CONTENIDOS

---

I. RESUMEN EJECUTIVO .....	3
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL .....	11
III. RESULTADOS MISIONALES .....	19
3.1 Supervisión de entidades reguladas .....	19
3.2 Monitoreo de riesgos y estudios económicos del mercado de intermediación financiera .....	22
3.3 Supervisión de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (LA/FT).....	25
3.4 Procesos Sancionadores .....	27
3.6 Regulación .....	30
3.7 Protección y Atención al Usuario .....	36
3.8 Atención a ahorristas de Instituciones Financieras Intervenidas y en Liquidación .....	38
3.9 Inclusión Financiera.....	39
3.10 Promoción de la Innovación Financiera.....	41
IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO .....	45
4.1 Desempeño administrativo y financiero .....	45
4.2 Desempeño de los recursos humanos.....	46
4.3 Fortalecimiento de los procesos jurídicos .....	50
4.4 Desempeño de la tecnología .....	53
4.5 Desempeño del sistema de Planificación y Desarrollo Institucional .....	54
4.6 Desarrollo Organizacional .....	55
4.7 Desempeño en Materia Comunicacional .....	58
5.1 Nivel de cumplimiento de la Oficina de Acceso a la Información .....	61
5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias .....	61
5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia.....	61
VI Proyecciones al próximo año .....	62
VII Anexos .....	68



# I. RESUMEN EJECUTIVO

---

## Memoria institucional 2021

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, y en respuesta a la circular MINPRE-DMI-2021-408 del Ministerio de la Presidencia de la República Dominicana, tiene a bien presentar su memoria de rendición de cuentas correspondiente al año 2021. 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.

### *Desempeño del Sector Bancario*

Durante el año 2021, el sector bancario de la República Dominicana, en consonancia con el resto de la economía nacional, ha mostrado señales importantes de resiliencia y recuperación de los efectos de la crisis económica derivada de la pandemia COVID-19. Así, a octubre de 2021, los activos del sistema financiero mostraron un crecimiento de 15.4%, alcanzando RD\$ 2.64 billones, equivalentes a 56.2% del PIB. Por otra parte, los niveles de solvencia han crecido a niveles superiores a los de prepandemia, pasando de un 17.16% en marzo de 2020 a un 19.6% en octubre de 2021, casi el doble del coeficiente mínimo de solvencia de 10.0% requerido por la ley.

Concomitantemente, la liquidez del sistema financiero se ha mantenido en niveles históricamente elevados, lo cual se ha visto reflejado en una reducción de las tasas de interés tanto pasivas como activas. La Tasa de Interés Promedio Ponderada (TIPP) pasiva de la banca múltiple se redujo



de un 2.9% en octubre de 2020 a un 2.1% en octubre de 2021, mientras que la TIPP activa cayó de un 10.2% a 9.7% durante el mismo período. Los niveles de morosidad se han reducido a cifras significativamente bajas en comparación al histórico, pasando de 2.09% en octubre de 2020 a 1.45% en octubre de 2021. Al cierre de octubre de 2021, por cada 100 pesos de créditos que había en mora, el sistema bancario contaba con 303 pesos en provisiones, valor 1.3 veces mayor que las provisiones constituidas al cierre de octubre de 2020.

### *Supervisión Bancaria*

La Superintendencia de Bancos en cumplimiento a las funciones que le confiere la Ley Monetaria y Financiera realizó, durante el año 2021, noventa y cinco (95) inspecciones a entidades de intermediación financiera y a intermediarios cambiarios. Estas inspecciones se enfocaron en evaluar: calidad de los activos y pasivos, seguimiento a medidas de flexibilización por COVID-19, operaciones de tesorería, gobierno corporativo, gestión de riesgos, cuentas inactivas y/o abandonadas, adecuación patrimonial, utilidades, riesgo operacional, plataforma tecnológica, respeto de los derechos de los usuarios de los productos y servicios financieros, cumplimiento de la normativa de prevención de lavado de activos y cumplimiento de planes de regularización. De igual forma, se realizaron dos (2) inspecciones especiales en colaboración con el Ministerio Público, y dos (2) inspecciones transfronterizas a grupos financieros.

### *Promoción de la Integridad del Sistema Financiero*

En materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), durante el año 2021 se realizaron once (11) supervisiones transversales a sujetos obligados. Adicionalmente, se



respondieron ciento sesenta y un (161) solicitudes de opinión, no objeciones y autorizaciones presentadas por las entidades de intermediación financiera y los intermediarios cambiarios (EIFyC) y fueron recibidas y atendidas 1,653 solicitudes de información concernientes a Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, en cumplimiento a la Ley 155-17.

En adición, cabe destacar que, a noviembre de 2021, la SB llevaba a cabo las actividades finales para culminar la primera revisión temática orientada a Personas Expuestas Políticamente (PEP) y clientes de alto riesgo en las entidades de intermediación financiera. El objetivo de esta revisión temática es evaluar los riesgos emergentes o presentes en los segmentos señalados y así determinar si en las instituciones financieras las medidas de control aplicadas son adecuadas y proporcionales a los riesgos inherentes de los clientes PEP y de alto riesgo.

#### *Procesos Sancionadores*

La Superintendencia de Bancos, en su rol sancionador impuso durante el ejercicio del año 2021 un total de cuarenta y tres (43) sanciones. Estas sanciones representaron multas pecuniarias por la suma de Ocho Millones Trecientos Setenta y Cinco Mil Seiscientos Sesenta y Nueve pesos con 00/100 (RD\$8,375,669.00).

#### *Registro y Autorizaciones*

En el período comprendido desde el 1ero de enero al 31 de octubre de 2021, la Superintendencia de Bancos emitió un total de dos mil seiscientas veinticuatro (2,624) circulares administrativas, dando respuesta a las entidades supervisadas en diferentes trámites que incluyen autorizaciones, no objeción, respuestas, notificaciones y cumplimientos, para un incremento interanual de 8.46%. Más relevante aún, durante el año 2021 se realizaron varios operativos para



descongestionar y dar respuesta a las solicitudes pendientes de años anteriores, completando satisfactoriamente dicho objetivo.

### *Regulación*

Durante el período enero-noviembre del año 2021, la SB, en busca de fortalecer y hacer más eficiente la regulación y la supervisión del sistema financiero, emitió dieciséis (16) Circulares y catorce (14) Cartas Circulares, en las cuales se regularon temas como: cobros por concepto de emisión y renovación de tarjetas de crédito, medios alternos para la interposición de reclamaciones en beneficio de los usuarios, tratamiento de los requerimientos de información de los usuarios sobre productos bancarios inmovilizados realizados por autoridades competentes, entre otros. De igual forma, se puso en marcha una nueva versión del Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras. También se colocaron en consulta pública para recepción de comentarios, dos importantes instructivos: el de revisiones de calidad de las auditorías externas y el instructivo de debida diligencia.

### *Protección y atención a los usuarios financieros*

En lo que respecta a la protección a los derechos de los usuarios financieros, se recibieron y atendieron un total de 73,523 usuarios entre enero-noviembre de 2021, representando un aumento de un 41% versus el mismo período de 2020. Por otro lado, se recibieron un total de 3,919 reclamaciones que derivaron en la instrucción de acreditación de RD\$ 78.3 millones de pesos a favor de los usuarios, monto que representa un incremento de 142% con relación al mismo período del año anterior.

En el último año, la institución redobló sus esfuerzos para el fortalecimiento de la Oficina de ProUsuario, a fin de aumentar su visibilidad, alcance y uso por parte de los ciudadanos. Como parte de este proceso, en octubre se llevó a cabo el lanzamiento de la aplicación



web y móvil ProUsuario Digital, la cual permite a los ciudadanos realizar reclamaciones en línea, tener acceso a su información crediticia y contenidos de educación financiera, entre otras funcionalidades. Al 30 de noviembre de 2021 –en menos de dos meses de puesta en escena-- más de 30,000 usuarios se habían registrado en la aplicación ProUsuario Digital.

Por otro lado, con el fin de propiciar el aumento de la inclusión financiera, durante enero-noviembre del año 2021 se autorizaron 733 nuevos subagentes bancarios, que han contribuido a aumentar el acceso a servicios financieros en localidades donde las estructuras financieras son limitadas; a la vez que reducen aglomeraciones en sucursales y oficinas bancarias con alta demanda de los usuarios.

Igualmente, la habilitación de la cuenta básica de ahorros y la cuenta básica de pago de nómina implicó que entre enero y octubre de 2021, 294 personas distribuidas en 28 provincias tuvieron la oportunidad de acceder al sistema financiero formal a través de una cuenta básica. Al cierre de octubre de 2021, seis entidades de intermediación financiera ofrecen cuentas básicas.

#### *Resarcimiento de ahorristas mediante el programa IFIL*

En su rol como liquidador designado de las EIF en proceso de liquidación a través del Programa IFIL, la SB realizó considerables esfuerzos para identificar y resarcir a los ahorristas faltantes de estas entidades. En este sentido, durante el período enero-noviembre de 2021 fueron identificados 142 ahorristas con cuentas que cuyos montos suman alrededor de RD\$28 millones. De este monto, se han emitidos pagos a la fecha por RD \$17 millones. Estos son depositantes que tenían décadas con dinero disponible para pagarse, pero que no habían sido informados para recibir sus fondos.



### *Fortalecimiento institucional*

En lo que concierne al fortalecimiento institucional, en febrero de 2021 la Superintendencia de Bancos lanzó su Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024). Con el objetivo de alcanzar los resultados esperados en el PEI se elaboró el Plan Operativo Anual (POA) 2021 que constaba de 130 proyectos y 619 actividades. Al cierre del mes de noviembre, el POA de la institución presentaba un avance en sus metas de 81%, con un total de 80 proyectos terminados en 100%.

Concomitantemente, se llevó a cabo un proceso de transformación tecnológica que abarca la creación y formalización del Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI), el inicio del plan piloto ampliado del Portal de la Autoridad Monetaria y Financiera (PAMF), la ejecución de acuerdos interinstitucionales de datos, la implementación del programa “Aseguramiento de Calidad de Sistemas”, la consolidación los sistemas y procesos de trabajo remoto y la renovación de parque tecnológico de la institución.

Desde el punto de vista de la gestión humana, se implementó un proceso de medición y mejora de clima laboral junto al instituto *Great Place to Work* (GPTW), organización reconocida a nivel global por su experiencia en la medición de culturas de alto rendimiento en el lugar de trabajo. Producto de este proceso de medición, la institución obtuvo una calificación total promedio de 85 puntos, donde GPTW establece 70% como nota base para ser clasificado como un “Gran lugar para trabajar”.

En lo concerniente a los procesos administrativos y financieros, se destaca el inicio de la implementación de un sistema de planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés). Con este sistema se procura integrar de manera más eficiente la contabilidad, la formulación, ejecución y rendición de cuentas del presupuesto, la





formulación y gestión del Plan Anual de Compras y Contrataciones, y la gestión de los recursos humanos de la institución. Con relación a los procesos de compras, cabe resaltar que al 30 de noviembre habían sido concluidas el 98% de las órdenes programadas en el PACC para el año 2021 en el Portal de Compras y Contrataciones.

### *Burocracia Cero*

En el marco del 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. Esto se logró mediante la incorporación de nuevos reportes regulatorios en el Portal de la Administración Monetaria y Financiera (PAMF) y la aplicación de reglas de validación del Manual de Remisión de Información en el proceso de recepción. Con esto se procura eliminar reprocesos y duplicidad de esfuerzos en la remisión de informaciones a la Administración Monetaria y Financiera compuesta por la Junta Monetaria, el Banco Central y la Superintendencia de Bancos.

En adición, fue implementado un sistema de citas y turnos para visitas en oficinas de ProUsuario, a fin de mejorar la experiencia de los usuarios que realizan trámites. Además, se realizaron avances en la implementación de herramientas de respuestas de voz interactiva (IVR por sus siglas en inglés) y *bots* de conversación escrita (chatbot) con miras a que los usuarios puedan realizar sus consultas mediante la modalidad de autoservicio.

En lo que respecta a las funciones de recepción y gestión de solicitudes de registros y autorizaciones por parte de las entidades bajo su supervisión, la SB desarrolló una iniciativa, denominada “Mora 0”, para atender las solicitudes recibidas que estaban aún pendientes de respuesta



de períodos anteriores. Por medio de esta, se realizaron tres operativos de puesta al día en los cuales el 92% de las solicitudes abarcadas fueron cerradas, logrando así reducir el porcentaje de solicitudes vencidas de un 93% en enero de 2021 a un 49% a noviembre del presente año. Adicionalmente, como parte de los esfuerzos de modernización y agilización de los servicios de la SB, fue consolidado el proyecto de digitalización de solicitudes. Producto de esto, el 65% de las solicitudes recibidas durante este periodo fueron atendidas de forma digital, vía el Portal Sistema de Información Bancaria.

Finalmente, como parte del proceso de transformación digital de la institución la SB se embarcó en la implementación de la firma digital con el objetivo de agilizar sus procesos internos. Mediante la publicación de la circular 009/21 la SB procura aumentar la eficiencia en las respuestas a las entidades y reducir su huella ambiental. Durante el año 2021, un total de 8,008 firmas digitales fueron emitidas en documentos de la SB tanto para uso interno como para remisión de información hacia las EIF y/u otras instituciones.



## 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
Enmanuel Cedeño Brea	Subgerente de Regulación e Innovación
Yulianna Marie Ramón Martínez	Directora de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario
Luz Argentina Marte Santana	Consultora Jurídica
José Guillermo López Paulino	Director de Auditoría Interna
María Elizabeth Rodríguez	Titular de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales
Lery Laura Piña Adames	Subdirectora de Comunicaciones
Marcos Fernández Jiménez	Director Administrativo, Financiero y de Planificación
Ingrid Núñez Santana	Directora de Tecnología de la Información
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
Luis Ogando	Director de Supervisión de Entidades en Régimen Especial
Cinthia Vargas	Directora de Supervisión de Entidades No Sistémicas
Carlos Javier Rijo Montás	Director de Monitoreo de Riesgos
Aileen Carolina Guzmán Coste	Directora de Supervisión Prevención 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	Subdirectora de Innovación e Inclusión Financiera
Priscilla Camila Polanco	Subdirectora de Sanciones
Thelma Melissa Morales Rodríguez	Subdirectora 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 2021-2021**

<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.



***Eje 3. Eficiencia y Fortalecimiento Institucional***

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

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

3.2 Aumentar las capacidades técnicas y de gestión del personal de la SB.

***Eje 4. Inclusión Financiera y Bancarización***

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

***Eje 5. Protección y Salud Financiera del Consumidor***

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

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

***Eje 6. Integridad del Sistema Financiero***

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

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





## **Desempeño del sector bancario**

El sector bancario de la República Dominicana mantuvo indicadores de desempeño saludables durante los primeros 10 meses del año 2021 y mostró fuertes señales de recuperación de los efectos de la pandemia COVID-19 en la economía nacional y global. Los datos actualizados a octubre de 2021 sugieren que el sector respondió positivamente a las medidas regulatorias anunciadas por la Administración Monetaria y Financiera para mitigar el impacto de la caída en la actividad económica, exhibiendo resiliencia y mayor capacidad de respuesta.

Entre octubre de 2020 y octubre de 2021, los activos del sistema evidenciaron un crecimiento de 15.4%, alcanzando RD\$2.64 billones, equivalente a 56.2% del Producto Interno Bruto (PIB). De forma similar, la cartera de créditos del sistema tuvo una variación interanual, a octubre de 2021, de un 7.1%.

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, registrando un Retorno sobre Activos (ROA) y un Retorno sobre el Capital (ROE) en el mes de octubre de 2021, de 2.35% y 21.2%, respectivamente.

Es preciso señalar que las Entidades de Intermediación Financiera asumieron una posición prudente desde el inicio de la pandemia. Esto se ha evidenciado a través de la capitalización de utilidades, aportes de capital fresco, aumento en los niveles de activos líquidos y la constitución de nuevas provisiones para la cobertura de cartera vencida. En efecto, el sistema financiero ha incrementado sus niveles de solvencia, pasando de un 17.16% en marzo de 2020, previo al inicio de la pandemia, a un 19.6% en octubre de 2021. Las entidades han realizado aportes de capital por un monto de RD\$9,100 millones. Esto incluye



RD\$3,500 millones por concepto de capitalización de utilidades y RD\$5,600 millones, por concepto de nuevos aportes de capital. Concomitantemente, las entidades aumentaron los niveles de provisiones en RD\$8,067 durante los primeros diez meses del año, pasando de RD\$56,772 millones a RD\$64,838 millones, equivalente a un incremento de 14.2%. Estos niveles de solvencia y de provisiones implican capacidad de absorción tanto de pérdidas inesperadas como esperadas.

La liquidez del sistema financiero se mantiene en niveles históricamente elevados lo que se ha visto reflejado en las tasas de interés. El sistema disponía a octubre de 2021 de RD\$ 392 mil millones en fondos de alta disponibilidad. Este ha sido uno de los factores que han impulsado una reducción de la Tasa de Interés Promedio Ponderada (TIPP). La TIPP pasiva de la banca múltiple se redujo de un 2.9% en octubre de 2020 a un 2.1% en octubre de 2021, en tanto que la TIPP activa cayó de un 10.2% a 9.7% durante el mismo período.

La morosidad interanual del sistema se mantiene en niveles comparativamente bajos desde el punto de vista histórico, pasando de 2.09% a 1.45% entre octubre de 2020 y octubre de 2021. Al 31 de octubre de 2021, por cada 100 pesos de créditos que había en mora, el sistema bancario contaba con 303 pesos en provisiones, valor 1.3 veces mayor con relación a octubre 2020.



### III. RESULTADOS MISIONALES

#### 3.1 Supervisión de entidades reguladas

Conforme al artículo 19 de la Ley Monetaria y Financiera 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, los procesos de gestión de riesgos implementados 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 2021, la Superintendencia de Bancos realizó noventa y cinco (96) inspecciones extra-situ e in-situ. De esas inspecciones, veinticuatro (24) fueron realizadas en bancos de servicios múltiples, diez (10) en asociaciones de ahorros y préstamos, catorce (14) en bancos de ahorro y crédito, seis (6) en corporaciones de crédito, una (1) en el Banco Agrícola de la República Dominicana, una (1) en el Banco Nacional de las Exportaciones (BANDEX), treinta y nueve (39) en entidades de intermediación cambiaria y una (1) a entidades transfronterizas. (Ver anexo 1).

Las inspecciones de campo realizadas se enfocaron en los siguientes aspectos: calidad de los activos y pasivos, seguimiento a las medidas de flexibilización por COVID-19, evaluación de las operaciones de tesorería, gobierno corporativo, gestión de riesgos, cuentas inactivas y/o



abandonadas, adecuación patrimonial, evaluación de las utilidades, riesgo operacional, plataforma tecnológica, aspectos relacionados a la protección de los derechos de los usuarios de los productos y servicios financieros y seguimiento a planes de acción y de regularización.

En treinta y una (31) de las inspecciones realizadas se incluyó la evaluación del seguimiento que dan las Entidades de Intermediación Financiera a las cuentas inactivas y/o abandonadas, en lo que tiene que ver con el contacto con los clientes, manejo y administración, según lo dispuesto en el Reglamento sobre Cuentas Inactivas y/o Abandonadas en las Entidades de Intermediación Financiera, aprobado por la Junta Monetaria en la Segunda Resolución del 12 de julio de 2012.

Durante el año 2021, se realizaron, además, dos (2) inspecciones especiales, en colaboración con el Ministerio Público, atendiendo a denuncias sobre empresas que presuntamente realizaban intermediación financiera al margen de la Ley.

Durante el período enero-noviembre 2021, 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 de la SB. Además, se dio seguimiento extra situ a las entidades, con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones normativas, índices, límites, relaciones técnicas y registro de provisiones.

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

En lo que respecta a la supervisión consolidada y transfronteriza, el 16 de junio y 9 de julio de 2021, la SB participó en los Colegios de



Supervisores de los Grupos internacionales Promérica y Lafise, respectivamente. En estos encuentros, los organismos supervisores de las diferentes jurisdicciones presentaron las informaciones más relevantes de estas entidades. Se elaboraron documentos consolidados de los principales hallazgos de las entidades que conforman los referidos grupos, para ser presentado a los miembros de los consejos de administración de estos.

De igual forma, se realizaron dos (2) inspecciones transfronterizas a BHD International Bank (Panamá) S. A. y Popular Bank, Ltd, Inc. (Panamá), en coordinación con la Superintendencia de Bancos de Panamá, basadas en el Acuerdo de Entendimiento para una Supervisión Consolidada y Transfronteriza, suscrito entre ambos países. Mediante estas inspecciones, se evaluaron la gestión y la calidad de la cartera de créditos, las actas de la Junta de Directiva y comités de apoyo, así como los informes de auditoría interna.



### **3.2 Monitoreo de riesgos y estudios económicos del mercado de intermediación financiera**

---

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. Además, 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.

En el año 2021, los resultados alcanzados por la Superintendencia de Bancos en materia de monitoreo de riesgos y estudios económicos se centraron en las siguientes actividades:

- **Elaboración de propuesta de modificación y puesta en consultas públicas del Manual de Requerimiento de Información (MRI) 2021.** Dicha modificación tiene como objetivo optimizar el proceso de supervisión y eliminar las cargas innecesarias en la remisión de información por parte de las entidades supervisadas. Cabe destacar que en la propuesta presentada se unificaron ciertos requerimientos del Banco Central de la República Dominicana y de la Superintendencia de Bancos a fin de mantener un único documento normativo con los requerimientos de información de la Administración Monetaria y Financiera.
- **Implementación de la primera fase del Portal de la Administración Monetaria y Financiera (PAMF), para la recepción de información por parte de las entidades reguladas.** Con este proyecto se persigue eliminar la duplicidad de informaciones que existían para remitirse tanto al Banco Central de la República Dominicana como a la Superintendencia de Bancos. Se



espera que con la implementación de esta plataforma se reduzcan los tiempos de remisión, procesamiento y validación de las informaciones requeridas a las entidades sujetas a supervisión. Esto implica una reducción de los costos de cumplimiento y de la redundancia de reportería que favorecerá a las entidades supervisadas.

- **Diseño e implementación de nuevas metodologías para identificar comportamientos de riesgos en el mercado.** Se desarrolló durante 2021 la metodología de cuantificación de riesgo de crédito y se avanzó en cuanto a las relativas a los riesgos de liquidez, mercado y operacional.
- **Confección de un protocolo estándar de recomendaciones de sanciones por incumplimiento a requerimientos de información.** En dicho protocolo se segmentan las sanciones recomendadas dependiendo del tipo de información, histórico de incumplimientos, nivel de riesgo del reporte en cuestión, tipo y estructura de la entidad, entre otros.
- **Diseño de una herramienta para automatizar el proceso de consultas de las entidades supervisadas durante la elaboración, validación y envío de la reportería regulatoria.**
- **Implementación de modelos de valoración de riesgos por entidades, incorporando variables relativas al riesgo de crédito.**
- **Diseño e implementación de un tablero de métricas de riesgos sistémico bancario y macroprudencial.** Esto, como herramienta de uso interno para la supervisión, monitoreo y seguimiento efectivo de las EIF y los intermediarios cambiarios.



- **Diseño de un tablero de métricas con las variables monitoreadas y gestionadas por cada EIF detalladas en su declaración de apetito de riesgos.** Con dicha herramienta se pretende monitorear las estrategias de las entidades de acuerdo con su nivel de riesgo aceptado y tolerado, generando alertas sobre desviaciones significativas y comportamientos adversos. Con esto, se procura fortalecer la supervisión extra-situ y ofrecer insumos de importancia para la supervisión in-situ.
- **Realización de análisis sobre el impacto en la adecuación patrimonial de las entidades al incorporar requerimientos de capital por riesgo operacional según el modelo sugerido en el estándar de Basilea III;** y elaboración de una ruta de implementación para incorporar dichos lineamientos a la regulación vigente.
- **Creación de metodología para implementar pruebas de estrés en las entidades de intermediación financiera.** Con esta herramienta es posible estresar ciertos aspectos de la cartera de crédito de una entidad y así estimar el impacto que podría tener en el sistema.
- **Automatización del proceso de elaboración y publicación de estadísticas del mercado de intermediación financiera.** Para esto, se creó un nuevo portal de estadísticas enlazado directamente a las bases de datos de la Superintendencia de Bancos. Con esto, se procura que los agentes económicos puedan contar con las informaciones del sector de intermediación financiera de manera más oportuna.
- **Se publicaron 4 informes del desempeño del Sistema Financiero en calidad estudios económicos y financieros periódicos.** Además, se publicaron varias investigaciones entre las que se destacan: Riesgo





de Crédito en la República Dominicana; Tendencias del Ahorro en República Dominicana; Nota Analítica sobre la Morosidad Estresada; y Estadísticas Fiduciarias registradas en la SB. (Ver anexo 9).

### **3.3 Supervisión de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (LA/FT)**

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 mantenía once (11) inspecciones en curso, bajo la modalidad *extra situ*, prestando especial atención al desarrollo de las metodologías de calificación de los riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, conocimiento del mercado, segmentación y evaluación de riesgos.

Durante el año 2021 se procedió a inspeccionar tres (3) bancos de ahorro y crédito, un (1) banco múltiple, cuatro (4) asociaciones de ahorros y préstamos, dos (2) corporaciones de crédito y una (1) fiduciaria.

En adición, cabe destacar que a noviembre de 2021 la SB se encontraba finalizando la primera revisión temática orientada a Personas Expuestas Políticamente (PEP) y a clientes de alto riesgo en las Entidades de Intermediación Financiera. El objetivo de esta revisión temática es evaluar los riesgos emergentes o presentes en los segmentos señalados y determinar si en las instituciones financieras las medidas de control



aplicadas son adecuadas y proporcionales a los riesgos inherentes de los clientes PEP y de alto riesgo.

Otro punto para resaltar en los temas de prevención de LA/FT es la aprobación del Instructivo sobre Debida Diligencia en su tercera versión. En este instructivo se definen los lineamientos para asegurar que las medidas de conocimiento de los clientes, relacionados y beneficiarios finales, sean proporcionales a los riesgos identificados, permitiendo así, una asignación eficaz de recursos por parte de los sujetos obligados.

Cabe destacar, además, que entre enero y noviembre de 2021 se respondieron ciento sesenta y un (161) solicitudes de opinión, no objeciones, y autorizaciones presentadas por las Entidades de Intermediación Financiera, intermediarios cambiarios, fiduciarias y sociedades de información crediticia. Entre estas, 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.

### **3.4 Procesos Sancionadores**

La Superintendencia de Bancos, en su rol sancionador, tiene como funciones prioritarias: 1) Realizar las diligencias necesarias para esclarecer todas las circunstancias en las que han sido cometidos los incumplimientos que son reportados o detectados; 2) Obtener todas las pruebas necesarias para sustentar el proceso; 3) Determinar si los hechos reportados como incumplimientos, constituyen o no infracciones a las normas vigentes; 4) Realizar el pliego inicial de cargos, iniciando así los procedimientos sancionadores administrativos en contra de las entidades (tanto para los sujetos regulados y no regulados) que vulneren las normas legales que rigen la materia; 5) Adoptar y notificar las decisiones administrativas respecto a la determinación de la responsabilidad del administrado y la sanción a aplicar, si así procediera; 6) Procurar ante el Banco Central de la República Dominicana, la ejecución de las sanciones impuestas.

Atendiendo a las funciones antes descritas, la SB, durante el ejercicio del año 2021 notificó cincuenta y cinco (55) pliegos con ciento noventa y seis (196) sanciones imputadas. Además, impuso un total de cuarenta y tres (43) sanciones. De estas, veintiún (21) fueron a bancos múltiples, seis (6) a asociaciones de ahorros y préstamos, nueve (9) a bancos de ahorro y crédito, una (1) a corporaciones de crédito y siete (7) a agentes de cambio. Estas sanciones representaron la suma de Ocho Millones



Trecientos Setenta y Cinco Mil Seiscientos Sesenta y Nueve pesos con 00/100 (R.D.\$8,375,669.00). (Ver anexo 2)

### **3.5 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 soportes 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.

En el período comprendido desde el 1 de enero al 31 de octubre del 2021, la Superintendencia de Bancos recibió un total de tres mil ciento nueve (3,109) solicitudes para un incremento de un 13.16% versus el mismo período del año anterior. Durante el período indicado, se emitieron un total de dos mil seiscientos veinticuatro (2,624) circulares administrativas, dando respuesta a las entidades en diferentes trámites que incluyen autorizaciones, no objeción, respuestas, notificaciones y cumplimientos, para un incremento de 8.46%. Los bancos múltiples y las asociaciones de ahorros y préstamos fueron las entidades a las que se les dio un de mayor volumen de respuestas, representando un 78.95% del total. El restante 21.05%, fue dirigido a agentes de cambio, fiduciarias y otras solicitudes.

Cabe resaltar que, en los primeros diez meses del año, la SB registró exitosamente setecientos treinta y tres (733) nuevos subagentes bancarios, dos (2) sociedades de información crediticia, y un (1) agente de cambio.



Durante el periodo evaluado, se llevó a cabo la iniciativa “Mora 0”. Por medio de esta se realizaron tres operativos de puesta al día a los fines de atender las solicitudes recibidas que estaban pendientes de respuesta de periodos anteriores. Estos operativos permitieron cerrar un total de mil ciento trece (1,113) solicitudes, de las cuales ochocientos doce (812) correspondían a una mora administrativa verificada hasta el 17 de febrero de 2021. Del número total de solicitudes activas al inicio de 2021, el 82 % se encontraba fuera del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) pautado por las normativas vigentes. Con este esfuerzo se revirtió la tendencia, quedando un 0.24% de solicitudes fuera de ANS.

Es importante destacar que en este período fueron priorizadas las solicitudes relacionadas con no objeciones a nuevos productos, servicios y procesos basados en nuevas tecnologías, tales como firmas electrónicas, productos ofertados en línea, aplicaciones móviles entre otros. Esto, a los fines de contribuir con la continuidad de los negocios y facilitar la provisión de servicios de forma no presencial en momentos en que el mundo todavía atravesaba la pandemia del COVID-19. Al 30 de noviembre de 2021, la Superintendencia de Bancos había procesado y/o cerrado exitosamente treinta y ocho (38) solicitudes abordando temas relacionados con la provisión de productos y servicios a través de nuevas tecnologías.

En lo que respecta a la Ventanilla Exprés resultado del acuerdo interinstitucional firmado con las Superintendencias del Mercado de Valores, Seguros, y Pensiones, se observan avances importantes en materia de establecimiento del marco regulatorio de la misma, así como pruebas piloto para su implementación próximamente. De manera general, la SB conoció durante el año 2021 un total de cinco (5) solicitudes de autorización para emisión de bonos de oferta pública a través de este mecanismo.



### **3.6 Regulación**

La Superintendencia de Bancos, en su rol de regulador que le confiere la ley tiene la tarea de gestionar la formulación, emisión y actualización de las disposiciones normativas, relativas a leyes, reglamentos, resoluciones, instructivos, circulares y cartas circulares (Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera). Esto, conforme a las mejores prácticas internacionales establecidas por el Comité de Basilea de Supervisión Bancaria y otras normativas complementarias del derecho común.

Durante el período enero-noviembre 2021, la SB emitió dieciséis (16) Circulares y catorce (14) Cartas Circulares. Entre estas, se destacan los siguientes:

#### **Circulares emitidas:**

1. Circular SB: Núm. 001/21 del 29 de enero de 2021, que promueve las buenas prácticas en los cobros por concepto de emisión y renovación de tarjetas de crédito, reiterando a las EIF que deben dar cumplimiento a las disposiciones del Reglamento de Tarjetas de Crédito y su Instructivo de aplicación, sobre los conceptos de los cargos cobrados a los tarjetahabientes.
2. Circular SB: Núm. 002/21 del 10 de febrero de 2021, que establece las informaciones requeridas en los estados financieros auditados de las EIF correspondientes al cierre del período 2020 y en los períodos subsiguientes, para que incluyan una nota explicativa sobre los efectos financieros del COVID-19.
3. Circular SB: Núm. 003/21 del 23 de febrero de 2021, para extender el plazo para la remisión de las informaciones requeridas en los



estados financieros auditados sobre el impacto del COVID-19, contenidas en la Circular No. SB: 002/21 del 10 de febrero de 2021.

4. Circular SB: Núm.004/21 del 01 de marzo de 2021, que dispone que las EIF y los intermediarios cambiarios, podrán disponer de medios o mecanismos alternos, como la vía digital, en adición a las oficinas o sucursales físicas de la entidad, para la interposición de las reclamaciones en beneficio de los usuarios.
5. Circular SB: Núm. 005/21 del 18 de marzo de 2021, para la extensión del plazo para que las EIF realicen las adecuaciones y modificaciones de los tarifarios de servicios, según las disposiciones contenidas en la Circular SB: No. 001/21 del 29 de enero de 2021, sobre cargos por concepto de emisión y renovación del producto de tarjeta de crédito.
6. Circular SB: Núm. 006/21 del 31 marzo de 2021, que establece los lineamientos operativos para la aplicación del tratamiento regulatorio gradual establecido mediante resoluciones emitidas por la Junta Monetaria para mitigar el impacto económico del COVID-19.
7. Circular SB: Núm. 007/21 del 1ro de junio de 2021, que modifica el Manual de Requerimientos de Información de la Superintendencia de Bancos orientados a la Supervisión Basada en Riesgos y el Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras para tener un mayor grado de automatización en la determinación del coeficiente de solvencia.
8. Circular SB: Núm. 008/21 del 1ro de junio de 2021, para modificar el "Manual de Requerimientos de Información de la Superintendencia



de Bancos orientados a la Supervisión Basada en Riesgos (MRI)", para incluir las cuentas básicas de ahorro, de nómina y cupones de bonos y obligaciones, entre otras modificaciones.

9. Circular SB: Núm. 009/21 del 10 de junio de 2021, para la implementación del nuevo procedimiento de remisión de las circulares, instructivos, cartas circulares, actos administrativos, comunicaciones, informes y certificaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos, en el formato de documento digital con firma electrónica.
10. Circular SB: Núm. 010/21 del 18 de junio de 2021, para la implementación del sello de identificación de las Entidades de Intermediación Financiera y los intermediarios cambiarios registrados en la Superintendencia de Bancos.
11. Circular SB: Núm. 011/21 del 18 de junio de 2021, para establecer los tipos de servicios de asesoramiento fiscal y tributario que puede prestar una firma de auditores a un mismo cliente de auditoría, sin que implique una amenaza a la independencia profesional del auditor.
12. Circular SB: Núm. 012/21 del 1ro de julio de 2021, para establecer el tratamiento especial y temporal a clientes de nacionalidad venezolana con documentos de identidad o pasaportes vencidos.
13. Circular SB: Núm. 013/21 del 1ro de septiembre de 2021, que aprueba y pone en vigencia la versión actualizada de las modificaciones al Manual de Contabilidad para Entidades Supervisadas por la Superintendencia de Bancos; para su entrada en vigor el 1 de enero de 2022.





14. Circular SB: Núm. 014/21 del 9 de septiembre de 2021, para establecer el tratamiento de los requerimientos de información de los usuarios sobre productos bancarios inmovilizados realizados por el Ministerio Público, tribunales jurisdiccionales y otras autoridades competentes.
15. Circular SB: Núm. 015/21 del 12 de octubre de 2021, para establecer los lineamientos para el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros y del Instructivo para la Estandarización de las Reclamaciones realizadas por los usuarios de los servicios financieros.
16. Circular SB: Núm. 016/21 del 14 de octubre de 2021, para establecer las medidas a seguir para evitar la propagación del COVID-19 luego del levantamiento del estado de emergencia.

#### **Cartas Circulares emitidas:**

1. Carta Circular SB: Núm. 001/21 del 28 de enero de 2021, donde se aclaran inquietudes sobre el numeral 9 de la Circular SB: No.030/20 del 28 de diciembre de 2020, respecto al tratamiento contable y fiscal de las provisiones conforme con el Reglamento de Evaluación de Activos.
2. Carta Circular SB: Núm. 003/21 del 27 de mayo de 2021, donde se notifica la implementación del Portal de la Administración Monetaria y Financiera (PAMF), para centralizar y controlar el proceso de



remisión de los archivos requeridos por el Banco Central de la República Dominicana (BCRD) y la Superintendencia de Bancos (SB).

3. Carta Circular SB: Núm.004/21 del 11 de junio de 2021, para poner en vistas públicas el proyecto de modificación del Manual de Contabilidad para Entidades Supervisadas por la Superintendencia de Bancos.
4. Carta Circular SB: Núm.005/21 del 1ro de julio de 2021, para poner en vistas públicas el proyecto la propuesta del Manual de Requerimientos de Información de la Administración Monetaria y Financiera.
5. Carta Circular SB: Núm.007/21 del 15 de julio de 2021, para establecer la notificación de inicio de paralelo para la remisión de reportes por el Portal de la Administración Monetaria y Financiera (PAMF).
6. Carta Circular SB: Núm.011/21 del 29 de octubre de 2021, para establecer la publicación del Balance de Comprobación Analítico a utilizar a partir del 1er día de enero de 2022 y la Tabla de Equivalencia de Cuentas.
7. Carta Circular SB: Núm.012/21 del 15 de noviembre de 2021, para publicar en vistas públicas la propuesta de Instructivo para la Revisión de la Calidad de las Auditorías Externas.
8. Carta Circular SB: Núm.013/21 del 16 de noviembre de 2021, para la publicación del documento “Instrucciones para la preparación de los



Estados Financieros”, a utilizar entre el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2022.

9. Carta Circular SB: Núm.014/21 del 17 de noviembre de 2021, sobre Aclaraciones para reportar los eventos de riesgo operacional en el Reporte “RO02 – Eventos de Pérdida.”

### **Otra iniciativa relevante**

---

#### **Modificación Integral del Manual de Contabilidad para Entidades Supervisadas para la adopción a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)**

Como parte de los esfuerzos de la SB encaminados a mantener un marco regulatorio y supervisor conforme con las mejores prácticas supervisoras a nivel internacional, las cuales exigen a los entes reguladores y supervisores, requerir a las entidades de intermediación financiera que utilicen normas contables de amplia aceptación a nivel internacional, se ha impulsado una modificación integral del Manual de Contabilidad para Entidades Supervisadas, a fin de que estas adopten gradualmente las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Las NIIF se encuentran en constante evolución, lo que exige un compromiso a largo plazo por parte de la SB para lograr su adopción mediante la elaboración de un plan de transición. La SB ha elaborado un Plan de Acción para la adopción de las NIIF mediante un Sistema de Convergencia, en el cual se busca gradualmente eliminar las brechas existentes con los criterios contables establecidos por estas normas. Para ello, la SB ha realizado cambios sustanciales al Manual de Contabilidad para que este se ajuste a los criterios establecidos en las NIIF.



### **3.7 Protección y Atención al Usuario**

La protección de los derechos de los usuarios de los servicios financieros y cambiarios es una responsabilidad delegada a la Superintendencia de Bancos por medio de la Décima Resolución dictada por la Junta Monetaria en fecha 19 de enero del 2006; Según el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, es deber de la Superintendencia de Bancos proveer a los usuarios de informaciones útiles para la prevención de prácticas abusivas relacionados a sus productos y servicios, así como de mecanismos efectivos para la adecuada protección de sus derechos. La Superintendencia de Bancos ejecuta este mandato normativo a través de Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario).

A fin de incrementar el alcance de los servicios de ProUsuario, durante el año 2021 la SB extendió el horario de atención tanto presencial como telefónico, se puso en marcha una línea gratuita (\*778) sin cargos desde celulares y se implementó el chat en línea.

Como punto a destacar se encuentra el lanzamiento de la APP web y móvil ProUsuario Digital, la cual permite a los usuarios tener acceso a su información crediticia, la realización de reclamaciones, confirmar si cuenta con depósitos en entidades en liquidación, mantenerse al tanto de artículos y consejos de educación financiera entre otras funcionalidades. Al 30 de noviembre de 2021, más de 30,000 usuarios se habían registrado en la aplicación.

Los esfuerzos mencionados han resultado en una ampliación de la cobertura los servicios de atención y orientación de los usuarios. Hasta noviembre de 2021 se habían atendido 73,523 usuarios, lo que representa un 41% de incremento en la cantidad de usuarios totales atendidos en 2019 y 2020. Cabe destacar que, fueron atendidos 8,901 usuarios solo en



el mes de octubre, representando un crecimiento de 51% versus el mes de septiembre; esto debido al lanzamiento de ProUsuario Digital.

Es importante resaltar que la oficina de ProUsuario mantuvo un nivel de satisfacción promedio de un 90% en este período, con más de 9,500 encuestas completadas por usuarios.

En cuanto a la gestión de reclamaciones, se recibieron tres mil novecientos diecinueve (3,919) desde enero a noviembre de 2021, duplicando los casos recibidos en todo el año 2020. De las reclamaciones despachadas, el tiempo de respuesta para cada caso promedió 50 días, manteniéndose por debajo del plazo reglamentario de 60 días. Del total de las reclamaciones respondidas en el periodo anteriormente señalado, dos mil seiscientos setenta y uno (2,671) correspondían a respuestas favorables, correspondientes al 76%. Esto ha significado un monto de setenta y ocho millones trescientos cuarenta y cinco mil ochocientos ochenta y ocho pesos con 00/100 (RD\$78,345,888.00) instruidos a ser acreditado en beneficio de los usuarios reclamantes. Este monto representa un incremento del 142%, con relación al monto recuperado durante el año 2020.

Con el objetivo de impulsar la educación financiera, el sitio web de ProUsuario fue robustecido con nuevos contenidos de utilidad para el usuario. Se incorporó una sección de blog educativo con publicación de artículos semanales, el Rincón Joven, con guías y recursos destinados a jóvenes en edad universitaria, entre otros contenidos relevantes. Durante el 2021, la página web, [www.prouuario.gob.do](http://www.prouuario.gob.do) superó el millón de visitas.

Otra de las iniciativas educativas relevantes, ha sido la celebración de encuentros mensuales con usuarios y visitas de oficina móvil con representantes de atención, en centros comerciales de Santo Domingo y



Santiago, así como la celebración de charlas educativas a las Entidades de Información Financiera, con más de 962 participantes al cierre octubre de 2021.

Como parte de sus servicios, entre enero y noviembre de 2021, la Oficina de ProUsuario recibió ciento cincuenta y cinco (155) solicitudes de autorización de contratos de adhesión. De estos, fueron aprobados durante el período ciento cuarenta y tres (143). Durante el período evaluado el tiempo de respuesta de las solicitudes de autorización de contratos se ha mantenido en un promedio de 12.2 días calendario, tiempo que se enmarca en lo establecido como meta de calidad interna, de 13 días hábiles.

### **3.8 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 52 entidades que cesaron sus operaciones, a fin de obtener liquidez para resarcir a los ahorristas de estas instituciones. Desde 2008 al 22 de noviembre del año 2021, la SB ha realizado pagos a favor de estos ahorristas por un valor ascendente a ochocientos cincuenta millones ciento nueve mil cuatrocientos cincuenta y seis pesos con cuarenta y nueve centavos (RD\$850,109,456.49). De estos, el 12.76% corresponde a Entidades en Liquidación, el 86.66% a Entidades en Disolución y el 0.58% restante a Salida Voluntarias.

Con miras a continuar transmitiendo seguridad en el pago a los ahorristas de las distintas entidades que ya han cesado sus operaciones, la Superintendencia de Bancos durante el período enero-noviembre de 2021, ha emitido cheques ascendentes a la suma de diecisiete millones sesenta y nueve mil veintiséis pesos con 55/100, (RD\$17,069,026.55).



En este año, la SB realizó un operativo de depuración e identificación de ahorrantes en el cual se determinó que 24 entidades poseían suficientes recursos para pagar el total del dinero adeudado a los ahorristas por estas entidades financieras. Dada la desactualización de la información de los ahorristas, hubo la necesidad de ejecutar una campaña publicitaria con el fin de examinar y depurarlos, y en caso de fallecimiento pagarles a sus descendientes. Dicha campaña, denominada “Dinero Busca Dueño”, incluyó el diseño de una plataforma dentro de la página web de ProUsuario, a fin de que los ciudadanos pudieran comprobar si poseían inversiones en las entidades referidas. Al mes de noviembre del año 2021 la cantidad de ahorristas pendiente de pago era de dos mil ciento dieciocho (2,118) ahorristas y la cantidad de fondos a pagar ascendía a ciento dieciséis millones ciento sesenta y cinco mil trescientos doce pesos con 00/100 (RD\$116,165,312.00), de los cuales se han pagado un 14.44%, quedando restante por pagar un monto de noventa y nueve millones trescientos noventa y cinco dieciséis pesos con 00/100 (RD\$99,395,016.00). Par el año 2022 se proyecta lanzar la 2da. Fase de la campaña “Dinero Busca Dueño” a fin de contactar a un mayor número y ahorristas honrar los compromisos con estos.

### **3.9 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 2021:

- **Creación de un tablero de indicadores de inclusión financiera.** Con esta herramienta se procura medir el impacto de las políticas financieras y servir de insumo para el diseño de nuevas políticas. Las



principales métricas consideradas fueron la evolución de los indicadores de acceso y uso de los servicios financieros.

- **Habilitación de la cuenta básica de ahorros y la cuenta básica de pago de nómina.** Las cuentas básicas son un nuevo tipo de cuenta de ahorros destinada a dominicanos o extranjeros residentes legales que no dispongan de una cuenta de ahorros ni productos de crédito en el sistema financiero. Estas están destinadas a resolver, sobre todo, el acceso a los servicios financieros personas que no cuentan con una fuente de ingresos a través de un trabajo formal o que en el pasado tuvieron algún antecedente penal, constituyendo así una herramienta que propicia la reinserción en el aparato productivo de estas personas. Con la implementación de esta facilidad normativa, entre enero y octubre de 2021, 294 personas, en 28 provincias, han logrado acceder al sistema financiero formal, a través de una cuenta básica. Cabe destacar que, al cierre de octubre de 2021, ya seis (6) entidades de intermediación financiera ofrecían el producto cuenta básica.
- **Integración como miembro de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI).** Esta alianza supone múltiples beneficios para el país entre los que se citan:
  - Acceso al portal de datos AFI: bases de datos y compendio de políticas, regulación y resultados políticas, regulaciones y resultados de la inclusión financiera de todos los países miembro.
  - Participación de la República Dominicana en foros internacionales de servicios financieros digitales, empoderamiento del consumidor y conducta del mercado, educación financiera, entre otros;
  - Acceso a capacitaciones en temas de inclusión financiera.





### 3.10 Promoción de la Innovación Financiera

---

Como parte de su estrategia para impulsar el acceso y la eficiencia de los servicios financieros a través del uso de nuevas tecnologías, la SB ejecutó en 2021 las siguientes acciones:

- **Sello distintivo para Entidades Autorizadas.** Con el sello distintivo para entidades autorizadas se pone a disposición de los usuarios un mecanismo sencillo mediante el uso de la tecnología para identificar las entidades financieras debidamente autorizadas por la Superintendencia de Bancos. De esta manera se procura que se reduzcan considerablemente los riesgos vinculados a la adquisición de productos y servicios financieros sin las garantías del marco jurídico de la República Dominicana.

Con el Sello Distintivo, el usuario financiero puede comprobar el registro de una entidad a través de un código de respuesta rápida o QR, fácil de escanear desde cualquier teléfono móvil con conexión a internet. Esta funcionalidad dirige a los usuarios al registro de las entidades en la página web oficial de la Superintendencia de Bancos.

- **Puesta en marcha de un Hub de Innovación Interinstitucional.** Este es un espacio integrado por la Superintendencia de Bancos, junto al Banco Central y las Superintendencias de Valores, Seguros y Pensiones, con el objetivo de orientar, impulsar y observar a los innovadores que desean desarrollar proyectos en el sector bancario dominicano.

Este Hub funciona como oficina virtual en la cual los solicitantes podrán coordinar sesiones de trabajo para presentar sus propuestas y, de ser consideradas de interés para el sector, podrán recibir el



acompañamiento correspondiente hasta su implementación. El espíritu de esta iniciativa es que ideas innovadoras puedan ser conducidas conforme a la regulación vigente o que las mismas sean las que motiven cambios o nuevas regulaciones en cualquiera de los diferentes sectores representados en el Hub.

- **Creación de una mesa de innovación y tecnología de la Superintendencia de Bancos y los gremios.** Con este espacio se busca contar con un canal de comunicación con los gremios que facilite una mejor y más oportuna transferencia de información sobre las principales iniciativas de innovación, tecnología, entre otros temas.
- **Ranking de digitalización de la banca dominicana, 2021.** El objetivo de este informe fue sentar una línea base para comparar los canales alternos y las funcionalidades disponibles en la provisión de servicios de intermediación financiera en la República Dominicana. Este primer informe de digitalización -y sus futuras ediciones- constituyen productos tangibles para impulsar un sistema más digitalizado y orientado a las necesidades que demandan los usuarios. Ver anexo 9.
- **Laboratorio de Economía Conductual.** La conformación del Laboratorio de Economía Conductual de la Superintendencia de Bancos (SBLAB) marcó un hito importante para la institución dentro de sus ejes estratégicos de Protección y Salud del Consumidor financiero, y de Innovación. El mismo, se encuentra registrado en la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OECD, por sus siglas en inglés) como la primera unidad de economía conductual de la República Dominicana.



El objetivo del SBLAB es aplicar la economía del comportamiento para mejorar las políticas públicas, mediante el aporte de hallazgos relevantes, estimulación de la investigación y el diseño de experimentos o pilotos controlados. Dicho laboratorio cuenta con un total de 19 miembros correspondientes a los diversos departamentos de la SB, logrando una mesa multidisciplinaria donde son tratados diversos temas que buscan como finalidad promover mejores prácticas y comportamientos de los usuarios financieros y las entidades reguladas.

Mediante la Circular No. 017/21 fue implementada la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios Financieros, esta iniciativa es fruto del SBLAB y la misma busca reducir la sobrecarga cognitiva de los usuarios financieros generando una mayor atención sobre los derechos que le asisten ante su entidad y los deberes que los mismos deben cumplir para un manejo correcto de sus productos. Esta carta está presente en todos los contratos de adhesión de productos financieros, así como también en las sucursales y canales digitales de las entidades reguladas.

- **Implementación de la firma electrónica.** Como parte del proceso de transformación digital de la institución la SB se embarcó en la implementación de la firma digital con el objetivo de agilizar sus procesos internos haciendo uso responsable de los recursos. Mediante la puesta en circulación de la circular 009/21 la Superintendencia de Bancos, reafirma su compromiso de aumentar la eficiencia en las respuestas a las entidades a la vez que reduce su huella ambiental, contribuyendo con la sostenibilidad y el manejo de consumo de recursos. Un total de 8,008 firmas fueron emitidas en documentos de la SB tanto para uso interno como para remisión de información hacia las EIF y/o otras instituciones. Asimismo, a



partir de dicha circular, todas las normas dictadas por la Superintendencia de Bancos se firman digitalmente.



## IV.RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

### 4.1 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 15 de diciembre de 2020, en la cual se recibió la aprobación de la Junta Monetaria de las partidas de ingresos, para el año 2021, 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 cuatro mil trescientos sesenta y un millones, setecientos sesenta y cuatro mil ciento treinta y ocho pesos con 00/100 (RD\$4,361,764,138.00). 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 dos millones setecientos cuarenta y cuatro mil novecientos noventa y cinco pesos 00/100 (RD\$282,744,995.00). (Ver anexo 4).

#### Presupuesto de gastos

Desde el punto de vista del gasto, para el año 2021 el presupuesto aprobado asciende a tres mil noventa y siete millones, cuatrocientos cuarenta y dos mil trescientos noventa y cinco pesos (RD\$3,097,442,395). 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 30 de noviembre del año 2021, la ejecución del gasto de la Superintendencia de Bancos asciende a un total de dos mil doscientos setenta y cinco millones, setecientos treinta mil cuatrocientos sesenta y ocho (RD\$2,275,730,468). Se proyecta que la ejecución termine en dos mil quinientos setenta y cuatro millones de pesos (RD\$ 2,574,000.00) equivalente a una ejecución presupuestaria de 83%. Esto equivale a 16 puntos porcentuales por encima de la ejecución presupuestaria de 2020. (Ver anexo 6).

### **Iniciativas para fortalecer los procesos administrativos y financieros:**

Dentro de los avances más notorios en los procesos administrativos y financieros se destaca el inicio de 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, formulación, ejecución y rendición de cuentas del presupuesto, el plan de compras y contrataciones y la gestión de los recursos humanos de la institución.

En lo concerniente a los procesos de compras, se destaca que han sido concluidas el 98 % de las órdenes programadas en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) durante el año 2021 en el Portal de Compras y Contrataciones. Dichas compras y contrataciones estuvieron enfocadas en la actualización de los equipos y sistemas tecnológicos y de seguridad cibernética (59.3 % del presupuesto del PACC) a fin de fortalecer los procesos de supervisión del sistema financiero y atención a los usuarios. (Ver anexo 6).

## **4.2 Desempeño de los recursos humanos**

La SB ha implementado durante 2021 diferentes estrategias para fortalecer su capital humano y su cultura institucional. Entre estas destacan:



## **Atracción e integración de talentos**

---

- a) Programa Jóvenes Profesionales. Esta es una iniciativa diseñada para incorporar a la SB profesionales con competencias técnicas especializadas que puedan responder a las necesidades de vacantes en las diferentes áreas técnicas de la institución. El programa inició el 1ero de febrero del 2021, seleccionando un grupo de 29 jóvenes, de un total de 934 aspirantes, quienes se encuentran en los departamentos de Supervisión, Monitoreo de Riesgos, Registro y Autorizaciones, Regulación, Prevención de Lavado de Activos, Sanciones, Legal, Estudios Económicos, ProUsuario y Tecnología.
- b) Nuevas prácticas de atracción de talento. Con el propósito de incorporar un personal idóneo, que responda de manera efectiva a los requerimientos de la institución, se ha robustecido este proceso incluyendo prácticas novedosas y ágiles de reclutamiento tales como: entrevistas online, evaluación por competencias con la herramienta de medición de competencias conductuales, depuración de referencias laborales, inducción a personal nuevo ingreso con charlas de Código de Ética, Protocolo COVID-19, ciberseguridad, tecnología y seguridad física.
- c) Programa de Pasantía. El objetivo principal de este programa es brindar a los estudiantes que se encuentran cursando su último año de estudios universitarios, la oportunidad de adquirir experiencia práctica en la institución acorde a su plan de estudios y las horas reglamentarias para completar su programa académico. Durante el año 2021, el Programa de Pasantía tuvo una cantidad total de 12 pasantes.

## **Capacitación y desarrollo organizacional**

---



- a) Medición de Clima Laboral y Certificación *Great Place To Work*. Con el objetivo de continuar fortaleciendo las prácticas de la institución, así como apoyar el proceso de transformación cultural, en el mes de mayo 2021, la SB recibió el acompañamiento del *Great Place to Work Institute* (GPTW), entidad reconocida a nivel global por su experiencia en la medición de culturas de alto rendimiento en el lugar de trabajo. Este acompañamiento tuvo la finalidad de realizar un análisis de la cultura y clima organizacional. En el mes de junio 2021, se realizó la Encuesta de Clima Organizacional en la SB, la cual mide diferentes dimensiones, considerando la percepción de los participantes. La encuesta estuvo dirigida a 619 colaboradores, de los cuales participaron el 87%. Como resultado, se obtuvo que el 85% de colaboradores consideró que la SB es un excelente lugar para trabajar, donde GPTW establece 70% como nota base. Estos resultados, han servido como base para el diseño e implementación de acciones que apuntan a mantener y elevar el bienestar y clima laboral de la institución.
- b) Campaña Conoce Nuestros Valores. La SB, luego de la revisión de su filosofía institucional y el establecimiento de los valores como elementos distintivos de la cultura, diseñó e implementó la campaña “Nuestros Valores SB”, mediante la cual se dieron a conocer los comportamientos asociados a los 5 valores de la institución. La campaña se realizó por un espacio de 7 meses, de abril a noviembre 2021. Durante la misma, se recibieron 235 postulaciones de colaboradores que reflejan los valores institucionales con sus acciones y comportamiento, y fueron un total de 41.
- c) Sello Igualando RD. Con el ánimo de seguir fortaleciendo la estructura organizativa, la institución concertó un acuerdo interinstitucional con el Ministerio de la Mujer y el Programa de las





Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) con el objetivo de implementar una política de igualdad en los procesos institucionales internos y externos, para asegurar mecanismos más transparentes y equitativos a través del Sello Igualando RD. Una iniciativa que buscar crear un clima laboral idóneo para trabajar y una estructura equitativa con perspectiva integral de género, sin discriminación y con oportunidades para todos. Como parte del primer paso para la implementación del Sello Igualando RD, se creó el Comité de Equidad de Género (CEG) integrado por autoridades de la SB.

- e) Política de Bono Birrete. Con el objetivo de motivar y estimular el compromiso de los talentos de la institución con su propio desarrollo y crecimiento profesional, el 23 de marzo 2021 se implementó la política de pago Bono Birrete, la cual establece las normas y procedimientos que regirán la administración del pago de un incentivo a la formación y desarrollo educativo / técnico / profesional del talento de la Superintendencia de Bancos. Entre junio y noviembre de 2021, 12 colaboradores que terminaron estudios preuniversitarios, técnicos, de grado y de maestría recibieron este incentivo.
  
- f) Plan de capacitación. En el 2021 se implementó un plan de capacitación considerando las necesidades levantadas por los departamentos de la SB, así como las capacitaciones que apoyarían a las diferentes iniciativas institucionales. Mediante este plan, se brindaron facilidades para la realización de 187 programas, dentro de los cuales se encuentran: 34 becas de maestrías, 5 becas para estudios de grado, 18 becas para el programa de estudios secundarios, y 169 capacitaciones (talleres, cursos, diplomados, certificaciones, etc.) requeridas para personal de diferentes departamentos. Esto



significó un total de 58,378 horas de capacitación, equivalentes a 93.4 horas de capacitación por colaborador.

### **Salud ocupacional**

- a) Protocolo COVID-19. En este período la SB fue auditada en 3 ocasiones por la firma AENOR, manteniendo la certificación al no presentar No Conformidades Mayores. Durante este periodo se capacitaron 139 personas de nuevo ingreso en el Protocolo de Seguridad y Salud Contra COVID-19. Se coordinó la realización de 557 pruebas para detección de COVID-19 y se brindó asistencia y/o acompañamiento a 52 casos positivos.

En adición, se realizaron dos jornadas de vacunación donde 160 colaboradores fueron vacunados contra el COVID-19 y se proporcionó asistencia a 186 colaboradores para ser trasladados a centros de vacunación externos. A noviembre de 2021 el 98.8% de los colaboradores estaban vacunados contra el COVID-19 con la segunda dosis.

### **4.3 Fortalecimiento de los procesos jurídicos**

Entre las acciones ejecutadas durante el año 2021 para fortalecer los procesos jurídicos se destacan las siguientes:

- Creación de la unidad de Compras y Contrataciones Públicas de la Consultoría Jurídica. La Consultoría Jurídica, en apoyo a la ejecución, en tiempo y forma, del plan anual de compras institucional, estableció una unidad especializada encargada de atender los distintos requerimientos de índole legal que conllevan los procesos de compras y contrataciones. Desde la Consultoría, se realiza el acompañamiento legal de los casos, la elaboración y revisión de contratos, así como la elaboración de opiniones legales



de soporte según requerimiento de las áreas técnicas y del Comité de Compras.

- Gestión legal efectiva. Esto se verifica en la ratio de sentencias favorables a la institución en los tribunales del país. En 2021 de 18 sentencias, 17 fueron a favor de la SB, equivalentes a un 94%.

### **Cooperación y Acuerdos Internacionales**

La Superintendencia de Bancos suscribió en el año 2021 distintos acuerdos de colaboración internacional para fortalecer las alianzas con el objetivo de avanzar su Plan Estratégico Institucional. En este sentido, esas alianzas se materializan con el fin de desarrollar estrategias que incentiven y promuevan la protección de los usuarios de servicios financieros y las buenas prácticas en la supervisión bancaria.

Por otro lado, la Superintendencia de Bancos también inició conversaciones para la firma de un acuerdo internacional de colaboración e intercambio de información con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México y con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros de México (CONDUSEF). Este acuerdo tiene el propósito de compartir información importante sobre el sistema financiero, estructura corporativa, administración, calidad de la organización y los sistemas, inclusión y educación financiera, protección a los consumidores bancarios, calidad de la gestión y buenas prácticas efectivas para la supervisión adecuada de las entidades de intermediación financiera.

Además, la Superintendencia realizó una alianza estratégica con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) con la finalidad de diseñar medidas que permitan brindar soporte financiero a las PYMES en medio de la crisis sanitaria del COVID-19, y que están relacionadas con productos y



servicios bancarios de diversa índole, tales como tarjetas de crédito, créditos a empresas y de consumo.

Adicionalmente, la SB recibió por parte del Banco Mundial una asistencia técnica para la identificación de brechas y oportunidades de mejora las herramientas y los mecanismos de protección a los consumidores de productos financieros del sector bancario

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 2021 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:

- Memorándum de Entendimiento con el Banco Central para el manejo y respuesta de reclamaciones de usuarios del servicio de pagos al instante. El propósito de este documento es establecer los canales de colaboración y cooperación técnica entre ambas instituciones.
- Acuerdo interinstitucional con el Instituto de Auditores Internos de la República Dominicana (IAIRD). Este tiene el objetivo de fortalecer las competencias técnicas de los auditores de la SB en normas contables y procesos de auditoría.
- Otros convenios. La SB creó durante 2021 alianzas de interoperabilidad con distintas instituciones del sector público, tales



como: Ministerio de Industria, Comercio y MIPYMES (MICM), la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC).

#### **4.4 Desempeño de la tecnología**

La Superintendencia de Bancos de la República Dominicana durante el año 2021 realizó avances significativos en el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación, con la finalidad de mantener una plataforma tecnológica que responda a las necesidades internas y externas. Los logros más relevantes del 2021 son:

- Creación y formalización del Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI). En su proceso de fortalecimiento institucional la SB se ha encaminado hacia la transformación digital, lo que hace imperativo tener una unidad de tecnología de la información que pueda adaptarse dentro de una esfera de constante evolución y que comprenda el papel de la transformación digital en la organización, para de esta forma contribuir con el alineamiento estratégico de la SB. Bajo este esquema se vislumbra la necesidad de llevar a cabo reformas en la gestión tecnológica que resulten en una mayor agilidad, eficiencia y confiabilidad de los servicios tecnológicos y con ello fortalecer los procesos misionales y administrativos. Por lo antes expuesto, la SB definió en 2021, su primer Plan Estratégico de Tecnología de la Información 2022-2024.
- Inicio piloto ampliado PAMF. Este programa se inició el 01 de junio de 2021 y culminó el 30 de junio de 2021, en el mismo se probaron 14 reportes (7 del Banco Central, 5 de SB y 2 compartidos), con la participación de 97 entidades de los sectores de intermediación financiera, cambiarias y administradores de sistema de pagos.



- Adopción modelo COBIT – para Modelo de Madurez de TI. Desde diciembre 2020, la SB se embarcó en la formación de recursos en el marco de trabajo *Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)* (Objetivos de control para la información y tecnologías relacionadas), con ello se espera la mejora de la gestión y el gobierno de TI. Asimismo, se avanza en la implementación de procesos COBIT que permitan actualizar, reforzar y modernizar los procesos de la SB.
- Creación e implementación del Comité Optimización Tecnología. Desde septiembre de 2021 funciona el Comité de Optimización de Tecnología, como cabeza de gobierno de TIC, siendo una de sus principales funciones garantizar que se tomen las decisiones necesarias para una buena gestión, además de asegurar cómo se aplicarán y como serán supervisadas y de mantener la alineación entre los planes de TI y los de la organización.

## **4.5 Desempeño del sistema de Planificación y Desarrollo**

### **Institucional**

#### **Planificación Operativa**

Con el objetivo de alcanzar los resultados esperados en el Plan Estratégico Institucional se elaboró el Plan Operativo Anual (POA) 2021. Este se programó originalmente con 130 proyectos y 619 actividades. Al finalizar el 2021 este constaba con 132 proyectos y 624 actividades. Estos habían de ser ejecutados por 29 departamentos y áreas de la institución.

Al 30 de noviembre de 2021, el POA presentaba un avance de ejecución de sus metas en un 81%, con un total de 80 proyectos terminados en 100 %.



## Desarrollo Organizacional

---

A partir de abril 2021, la Superintendencia de Bancos apoyando uno de sus pilares del PEI – eje de Eficiencia y Fortalecimiento Institucional – se embarcó en robustecer y transformar las operaciones de la entidad para lograr que se trabaje con principios de estandarización y calidad en sus actividades.

Con esta finalidad fue creada la división de Transformación y Desarrollo Operacional (TDO). Esta división se creó a partir de la reestructuración de la antigua división de Procesos y Calidad, reenfocando su rango de acción para cubrir, además de la documentación y formalización de procesos, aspectos como:

- Rediseño de procesos y propuestas de mejoras.
- Apoyo a esfuerzos de sistematización y digitalización.
- Implementación de sistemas de Gestión de Calidad.

Atendiendo a la planificación del 2021, se evidencia un avance de 79% según los entregables inventariados a la fecha, bajo el programa de Mejora de Operaciones. Como detalle de las acciones cubiertas bajo este avance, se pueden mencionar como las más relevantes:

1. Rediseño de procesos para proyecto de mejoras o implementación de herramientas tecnológicas, respectivamente:
  - CRM Microsoft Dynamics 365, cubriendo áreas neurálgicas como ProUsuario (9 procesos), Registro & Autorizaciones (4 procesos) y Secretaría (4 procesos).
  - ERP Microsoft Dynamics 365, cubriendo áreas como Administrativo, Financiero & Planificación (15 procesos) y Gestión Humana (14 procesos).
  - Sistema de Registros Entidades Reguladas, con impacto en los procesos de Registros & Autorizaciones y Supervisión.



2. Formalización de procesos actuales de las áreas – en proceso de publicación:
  - ProUsuario: Atención al Usuario, Gestión de Citas, Notificación y Entrega de Informes, Servicios al Usuario – Reclamaciones, Reconsideraciones, Consulta Crediticia, Información Financiera, Orientación Ciudadana, Contratos de Adhesión y Quejas & Denuncias.
  - Registro y Autorizaciones: Gestión de solicitudes – autorizaciones, no objeción y notificaciones con/sin opinión.
  - Secretaría: Manejo de Correspondencia, Emisión, Registro y Difusión de Circulares y Gestión Documentaria.
  - Sanciones: Política y procedimiento administrativo sancionador.
3. Emisión de documentación controlada para procesos de relevancia institucional:
  - Lineamientos para gestión de Caja Chica mediante CI/21/2021
  - Ajustes Contables IFIL mediante circular CI/20/2021
  - Ventanilla Express de solicitudes, junto a SIMV, mediante CI/19/2021
  - Habilitación y delegación de firmas, mediante CI/16/2021
  - Estandarización de documentos emitidos por la SB, mediante CI/11/2021
  - Control de cambios para proyectos del Plan Operativo Anual (POA), mediante CI/09/2021.
  - Política de Dietas y Viáticos, mediante CI/08/2021.
  - Manual de operaciones y reglamento de comité de Auditoría, mediante CI/03/2021.
4. Emisión de matrices de firmas autorizadas, en busca de simplificación de niveles de firma para:





- Solicitudes de Registro & Autorizaciones, mediante CI/17/2021.
  - Documentación controlada emitida bajo estructura ISO 9001, mediante CI/16/2021.
5. Restructuración de figuras de toma de decisión en la institución:
- Fusión, modificación y disolución de comités, mediante CI/14/2021
  - Creación de comité de Equidad de Género, mediante CI/11/2021.
  - Creación de comité de Gestión Ambiental, mediante CI/04/2021.
  - Creación del comité Técnico, mediante CI/01/2021.
6. Atendiendo a la planificación del 2021, se evidencia un avance de 86% según los entregables inventariados al 30 de noviembre para proyecto Fase I de implementación del sistema de gestión de la calidad. Bajo este proyecto se realizaron las siguientes acciones:
- Implementación de metodología de control de documentos (estructura de codificación, lista maestra y proceso de gestión solicitudes) y catálogo de formatos de documentación controlada bajo norma ISO 9001.
  - Desarrollo de repositorio centralizado que será puesto en producción a más tardar enero 2022. Esto facilitará la divulgación y consulta de documentación a todo el personal de la institución.
  - Diagnóstico de la institución vs. requisitos ISO 9001:2015. Esto, con miras a ajustar el plan de acción en curso y e iniciar proceso de contratación de asesoría.

### **Sostenibilidad Ambiental**

---

La Superintendencia de Bancos implementó su política medioambiental a través de la iniciativa SB GREEN, fruto de la alianza instaurada con la empresa certificadora 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 de desarrollo sostenible 3, 6-7, 11-12 y 16-17. Como parte del primer paso para la implementación de la política medioambiental de la SB, se creó el Comité de Gestión Ambiental conformado por funcionarios de la Superintendencia.

## **4.6 Desempeño en Materia Comunicacional**

### **Comunicación externa**

#### **La Superintendencia de Bancos en las redes sociales**

Las cuentas de la SB en las redes sociales Twitter, Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn, tuvieron, en conjunto, un incremento en seguidores de un 33.79 % durante el periodo enero – noviembre de 2021.

En este periodo se realizaron 1,164 publicaciones: 403 en Twitter, 293 en Facebook, 212 en Instagram, 16 en YouTube y 240 en LinkedIn.

Asimismo, hubo un total de 1,704 consultas recibidas de usuarios: 643 en Twitter, 684 en Facebook y 377 en Instagram.

#### **PROUSUARIO en las redes sociales**

El 16 de noviembre del año 2020 el equipo de Comunicación Digital de la SB creó las cuentas de ProUsuario en las redes sociales Twitter, YouTube, Instagram y Facebook, bajo el nombre @ProuUsuarioRD.

En el 2021 el número consolidado de seguidores en las cuentas de ProUsuario es de 35,820; distribuidos de la siguiente manera: 10,688 en Twitter, 992 en Facebook, 22,300 en Instagram y 1,840 en YouTube.

Se han realizado, en conjunto, un total de 3,661 publicaciones y se han atendido, en conjunto, 1,563 consultas e inquietudes de los usuarios.



## **Prensa y medios tradicionales**

---

La gestión de prensa de la SB ha mostrado importantes avances durante este 2021, sirviendo de instrumento efectivo para fortalecer la influencia institucional y apoyar las labores de supervisión del sistema financiero y protección de los usuarios. Entre enero y octubre de 2021, la visibilidad institucional, medida como cantidad de menciones en los medios, se incrementó en un 149 % en relación con igual período de 2020. En adición, la SB logró aumentar en 10 puntos porcentuales las menciones favorables durante los primeros 10 meses de 2021.

Por otro lado, el número de medios que hablaron de la institución se incrementó en un 95 %, las menciones desfavorables bajaron 4 puntos porcentuales, mientras que las menciones orgánicas, producidas por contenidos que entrega la SB, subió 25 puntos porcentuales.

## **Comunicación interna**

---

Con el fin de fortalecer la cohesión entre todos los colaboradores y propiciar el alcance de los objetivos comunes, la SB llevó a cabo durante este año una serie de campañas estratégicas de comunicación interna.

Estas campañas se valieron de múltiples canales y formatos para una mayor efectividad en la transmisión de los mensajes, así como para asegurar la integración de los destinatarios.

Una de las campañas más relevantes fue Nuestros Valores, implementada entre enero y noviembre de 2021. Como su nombre lo indica, este esfuerzo ha contemplado la promoción de los valores instituciones entre todos los colaboradores de la institución, de manera que los asuman y apliquen en su accionar diario.



De igual manera, se desarrolló en 2021 la campaña Conoce el Código de Ética, iniciativa de la Comisión de Ética de la SB. Esta se dividió en dos etapas (septiembre y noviembre-diciembre) y se propuso reforzar los valores que rigen la SB, propiciando que cada uno de los colaboradores esté alineado con la filosofía institucional.

Otras iniciativas internas implementadas han sido las campañas Conoce tu seguro médico (abril-noviembre) y Mes de la ciberseguridad (octubre), la Creación de política de servicios del Departamento de Comunicaciones (agosto-octubre) y el lanzamiento del boletín semanal Entérate SB, lanzado en octubre.



## V. Servicio al Ciudadano y Acceso a la Información

---

### 5.1 Nivel de cumplimiento de la Oficina de Acceso a la Información

La Superintendencia de Bancos, durante el año 2021, a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), atendió 75 solicitudes de información y orientación, sobre temas relacionados con la institución. Cabe destacar que el 44% de las respuestas se dieron en un plazo menor a 4 días, en tanto que un 56% de las solicitudes se logró responder entre 5 a 15 días, lo que mantiene a la institución en cumplimiento a los plazos establecidos en el art. 8 de la Ley No. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.

### 5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

---

Durante el 2021, se recibieron y atendieron un total de 4 casos, de los cuales 50 % corresponde a quejas, 25% a Reclamaciones y 25% a Denuncias. Todos los casos fueron respondidos de manera oportuna y satisfactoria.

### 5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia

---

Durante el período enero-noviembre 2021, el sub-portal de transparencia de la SB recibió una calificación promedio de 95% de parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Esta alta puntuación es el resultado de la disponibilidad de información oportuna para los ciudadanos, dando así cumplimiento efectivo al artículo 3 de la Ley No.200-04 General de Libre Acceso a la Información Pública, como a la Resolución 1/2018 de la DIGEIG.



## VI Proyecciones al próximo año

### **Eje Estratégico 1: Estabilidad Financiera y Macro-prudencial**

En el año 2022 conlleva una agenda de reformas normativas entre las que se incluyen:

1. Modificación del Reglamento de Evaluación de Activos. En esta se propondrá la inclusión de la definición de "Default", así como la incorporación de nuevos tipos de garantías admisibles.
2. Actualización del Reglamento de Riesgo Operacional. En esta propone la modificación de la metodología de cálculo de riesgo operacional e inclusión de requerimiento de capital.
3. Modificación del Reglamento de Riesgo de Liquidez, a fin de adecuar este instrumento a los estándares de Basilea III.
4. Manual de Contabilidad. Se efectuará la Fase II del Diagnóstico para la identificación de brechas de los criterios contables a fin de incorporar las recomendaciones internacionales de información financiera en esta normativa.

En adición, a fin de mejorar la calidad de los informes financieros que las EIF remiten a las autoridades, se desarrollará e implementará la prueba de estrés como herramienta regulatoria (individual y a nivel de sistema). También se desarrollarán e incorporarán modelos predictivos en las funciones de análisis de comportamiento de variables claves. Asimismo, se desarrollará el modelo estándar de pérdidas esperadas en Riesgo de Crédito para el Reglamento de Riesgo de Crédito, se automatizará el proceso de revisión de calidad de data de reportes regulatorios, y se creará un sistema de Gobierno de Datos.

En adición a lo mencionado anteriormente, se estarán desarrollando las supervisiones a las entidades de intermediación financiera y los



intermediarios cambiarios en todas sus categorías como parte del rol dado a la SB por la Ley Monetaria y Financiera.

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

En el año 2022 la SB priorizará la digitalización de sus operaciones y servicios, según su Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) 2022-2024. Para esto ejecutará las siguientes iniciativas y proyectos:

1. Implementación de un *software* de planeación de recursos empresariales (ERP) para las funciones de finanzas, gestión humana y logística de la institución. Esto facilitará la organización de la SB y permitirá optimizar los procesos y recursos mediante la reducción de procesos y la eliminación de operaciones redundantes.
2. Implementación de un *software* especializado para la centralización de las solicitudes externas de la consultoría jurídica.
3. Implementación de una plataforma para el procesamiento de estadísticas y visualización de tableros de ProUsuario.
4. Desarrollo de una plataforma basada en aprendizaje automático (*machine learning*) y redes neuronales para eficientizar la asignación y priorización de casos de ProUsuario.
5. Rediseño del Portal Web Institucional y el portal de Intranet.
6. Implementación de mejoras en el software para la administración de la relación con los clientes (CRM) de ProUsuario.
7. Creación de un registro histórico digital con las especificidades de todas las entidades de intermediación financiera e intermediarios cambiarios, a fin de apoyar los procesos de supervisión y regulación de la SB.



8. Desarrollo de una serie interfaces de programación de aplicaciones (API) para compartir de forma más ágil la información de la SB con partes interesadas externas
9. Implementación de un catálogo digital de los documentos de la SB.
10. Desarrollo de un sistema integrado para la elaboración de correspondencias externas e internas de la SB.

De forma paralela, como parte de la implementación de un marco de trabajo de resiliencia cibernética se establecerá una red de seguridad confianza cero (*Zero Trust*) y se adoptará un modelo de desarrollo seguro de software (*Devsecops*). Para el aumento del nivel de madurez de resiliencia cibernética se desarrollará, además, un cambio de la arquitectura de base de datos, y se implementará una solución para realizar respaldos desde el sitio principal al sitio alternativo.

Adicionalmente, la SB desarrollará una agenda externa con el fin de ampliar la provisión de servicios financieros a través del uso de nuevos canales y tecnologías. Para esto se proponer llevar a cabo cambios normativos que promuevan la habilitación de nuevos servicios a los usuarios y la banca abierta.





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

---

Con el objetivo de fortalecer la eficacia y eficiencia de sus procesos internos, la SB implementará durante el año 2022 un sistema de gestión de calidad. Como meta del año, se propone certificar bajo la Norma ISO 9001:2015 las áreas misionales de protección y servicio a usuarios financieros, registro y autorizaciones y el programa de Instituciones Financieras Intervenidas y en Liquidación (IFIL).

Por otra parte, se ejecutará un análisis de brechas en auditoría interna a fin de medir el nivel de cumplimiento de la SB con respecto al marco internacional para la práctica profesional de la auditoría interna.

En el ámbito de gestión humana, se planea para el año 2022 la implementación de un sistema de evaluación de desempeño individual. Se estará desarrollando, además, un sistema de indicadores de género y un plan de acción para culminar el proceso de certificación del sello Igualando RD y así propiciar políticas de respeto a la diversidad dentro del espacio laboral. La institución se plantea también medir su clima organizacional bajo el acompañamiento del instituto *Great Place to Work* y participar en el ranking de los mejores lugares para trabajar en el país y la región de Centroamérica y el caribe.

Por otro lado, durante el siguiente año se continuará con el Plan Plurianual de Infraestructura a fin de adecuar la infraestructura física de acuerdo con las necesidades operativas institucionales. En el año 2022 se propone realizar una regularización de las aceras, jardines, retiros y linderos de la sede central para dar cumplimiento las ordenanzas 05-13 y 01-21 del Ayuntamiento del Distrito Nacional. En adición, se contempla la realización de un refuerzo estructural antisísmico de una parte de la sede central y la ejecución de un proyecto de optimización del sistema de climatización. Finalmente, se procederá a la reubicación



de las oficinas externas de ProUsuario Santo Domingo e IFIL y a la readecuación de la Oficina de ProUsuario Santiago.

Para el año 2022 se prevé, además, el desarrollo de una apretada agenda académica e institucional, la cual versará sobre aspectos de la Ley Monetaria y Financiera, protección de los derechos de los usuarios financieros, el rol de la SB, la ética gubernamental, entre otros. Cabe destacar que en el año 2022 la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana será la entidad anfitriona de la Asamblea General de la Asociación de Supervisores Bancarios de Las Américas (ASBA), la cual reúne a los titulares de las instituciones homologas del continente americano.

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

---

De cara a las metas de inclusión financiera y bancarización, la SB estará desarrollando el proyecto “Tu Punto Acceso Bancario” mediante el cual los usuarios podrán conocer, con coordenadas de geolocalización, todos los puntos de acceso bancarios (sucursales, subagentes bancarios y cajeros) en del territorio nacional.

#### **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 la 2da fase de la Oficina Virtual de ProUsuario, aumentando el alcance de la APP ProUsuario Digital.

Se implementará, además, la primera fase del proyecto de Portabilidad Financiera, abriendo una posibilidad de que los usuarios migren sus productos de una entidad a otra. Además, se propondrán instrumentos normativos tales como la Modificación al reglamento e instructivo de



protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros. Este último con el apoyo del Banco Mundial.

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 segunda fase de la campaña Dinero Busca Dueño.

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

Para el año 2022, se estarán realizando: las supervisiones programadas a los sujetos obligados, la revisión temática sobre intermediarios cambiarios, y se robustecerá la normativa que regula la gestión de riesgos de Personas Expuestas Políticamente (PEP) con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Además, se propondrán modificaciones al Instructivo sobre PLAFT, la creación de un instructivo sobre gestión de Riesgos Asociados a productos FINTECH y el escudo de datos del sistema financiero. También se creará la guía sobre elementos constitutivos de las infracciones en materia monetaria y cambiaria, el informe de propuesta de modificación al reglamento de sanciones, y del régimen sancionador administrativo de la Ley Monetaria y Financiera, así como la publicación de sanciones impuestas por la Superintendencia de Bancos.



## VII Anexos

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

<b>Tipo de entidad</b>	<b>Cantidad de Inspecciones</b>
<b>Bancos Múltiples</b>	<b>24</b>
<b>Asociaciones de Ahorros y Préstamos</b>	<b>10</b>
<b>Bancos de Ahorro y Crédito</b>	<b>14</b>
<b>Corporaciones Crédito</b>	<b>6</b>
<b>Entidades Estatales</b>	<b>2</b>
<b>Agentes de Remesas y Cambio</b>	<b>39</b>
<b>Entidades Transfronterizas</b>	<b>1</b>
<b>Total de Inspecciones</b>	<b>96</b>

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 enero-noviembre 2021.**

<b>Tipo de entidad</b>	<b>Sanciones</b>	<b>Monto Sanciones</b>
<b>Bancos Múltiples</b>	21	RD\$5,224,479
<b>Asociaciones de Ahorros y Préstamos</b>	6	RD\$1,120,042
<b>Bancos de Ahorro y Crédito</b>	9	RD\$1,344,050
<b>Corporaciones de Crédito</b>	1	RD\$400,001
<b>Agentes de Cambio</b>	7	RD\$287,097
<b>Totales</b>	<b>44</b>	<b>RD\$8,375,669</b>

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

**Anexo 3. Usuarios atendidos por ProUsuario, según canal. enero-noviembre 2021.**

<b>Canal</b>	<b>Usuarios atendidos</b>
<b>Telefónico</b>	30,892
<b>Correo Electrónico</b>	22,985
<b>Visitas Presenciales</b>	10,444
<b>Chat</b>	5,323
<b>Redes sociales</b>	3,879
<b>Total</b>	<b>73,523</b>

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



**Anexo 4. Ingresos presupuestados y percibidos por la Superintendencia de Bancos según fuente de ingresos. Enero-noviembre 2021.**

<b>Fuente</b>	<b>Monto/presupuesto</b>	<b>Monto percibido</b>
Bancos de Servicios Múltiples	3,828,715,664	3,828,715,664
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	435,280,202	435,280,202
Bancos de Ahorros y Créditos	82,817,975	82,817,975
Corporaciones de Créditos	7,190,623	3,595,312
Organismos del Estado Sujetos a Supervisión	0	0
Agentes de Cambio y Remesadoras	7,759,673	7,689,173
<b>Total</b>	<b>4,361,764,138</b>	<b>4,361,693,638</b>

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. Año 2021**

<b>Grupo de Cuentas</b>	<b>Monto Presupuesto</b>	<b>Porcentaje del total</b>
Servicios personales	1,880,809,594	60.7%
Servicios no personales	586,547,321	18.9%
Materiales y suministros	48,703,941	1.6%
Transferencias corrientes	358,992,268	11.6%
Bienes muebles, inmuebles e intangibles	167,089,272	5.4%
Obras	55,300,000	1.8%
<b>Total de gastos</b>	<b>3,097,442,395</b>	<b>100%</b>

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



**Anexo 6. Ejecución Presupuestaria de la Superintendencia de Bancos según  
cuentas. Año 2021**

<b>Ejecución Presupuestaria Corte 30 de noviembre 2021</b>				
<b>Cuenta</b>	<b>Cuenta Detalle</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Ejecutado</b>	<b>Balance</b>
	<b>Servicios Personales</b>			
111-1	Sueldos personal fijo	897,722,453	812,034,386	85,688,067
112-1	Sueldos personal contratado	2,260,000	13,986,385	(11,726,385)
114	Regalía pascual	74,810,204	206,909,382	(132,099,178)
115	Prestaciones laborales	224,833,352	159,775,548	65,057,804
115-4	Pago de vacaciones	65,040,944	69,731,125	(4,690,181)
121	Prima por antigüedad	81,412,261	76,173,357	5,238,904
122-4	Primas de transporte (vehículo)	49,046,671	51,459,307	(2,412,636)
122-4	Primas de transporte (combustible)	5,890,000	5,609,234	280,766
122-10	Incentivos por logros	149,620,409	-	149,620,409
122-11	Impuesto sobre compensación al personal	108,339,461	69,033,789	39,305,672
132	Gastos de representación	19,144,738	17,852,795	1,291,943
141	Bonificaciones (nacimiento hijos empleados)	135,000	55,000	80,000
142-1	Bono escolar (bono por estudios completados)	3,493,447	240,000	3,253,447
142-3	Gratificación por aniversario	76,706,224	73,569,351	3,136,873
142-4	Subsidio préstamos hipotecarios	6,760,000	79,854	6,680,146
151	Contribuciones al seguro de salud	51,161,316	46,838,263	4,323,053
152	Contribuciones al seguro de pensiones	59,758,657	54,789,123	4,969,534
153	Contribuciones seguro riesgo laboral	4,674,456	4,399,700	274,756
	<b>Total Servicios Personales</b>	<b>1,880,809,594</b>	<b>1,662,536,599</b>	<b>218,272,995</b>



Cuenta	Servicios No Personales	Presupuesto	Ejecutado	Balance
211	Radio comunicación	29,931	28,780	1,151
213	Teléfono local	3,968,640	11,651,042	(7,682,402)
215	Servicio de internet y televisión por cable	28,213,711	9,489,453	18,724,258
216-1	Electricidad	13,617,682	11,566,980	2,050,702
217	Agua	126,722	48,864	77,858
218	Residuos sólidos	212,934	201,306	11,628
221	Publicidad y propaganda	57,088,453	49,563,638	7,524,815
222	Impresión y encuadernación	2,905,000	1,158,801	1,746,199
231	Viáticos dentro del país	3,000,000	2,290,216	709,784
232	Viáticos fuera del país	969,024	121,209	847,815
241	Pasajes	664,888	377,650	287,238
242	Fletes	85,788	42,787	43,001
244	Peaje	65,672	37,528	28,144
251	Edificios y locales (alquiler)	8,925,084	4,643,438	4,281,646
254	Equipos de transporte, tracción y elevación (alquiler)	30,000	-	30,000
258	Otros alquileres	807,072	757,084	49,988
261	Seguros de bienes inmuebles	1,751,784	1,465,987	285,797
262	Seguros de bienes muebles	2,212,274	1,582,341	629,933
263	Seguros de personas	64,486,366	34,575,263	29,911,103
271	Obras menores (reparaciones)	15,000,000	4,560,645	10,439,355
272	Maquinarias y equipos (reparaciones)	3,293,247	2,319,105	974,142
281	Gastos judiciales	600,000	1,789	598,211
282	Comisiones y gastos bancarios	200,000	353,662	(153,662)
284	Servicios funerarios	394,400	1,347,225	(952,825)
285	Lavandería, limpieza e higiene	2,247,679	1,345,945	901,734
286	Organización de eventos y festividades	14,433,643	1,482,386	12,951,257
287	Servicios técnicos y profesionales	358,267,329	40,038,664	318,228,665
287-3	Auditorías y estudios	2,950,000	1,008,333	1,941,667
	<b>Total Servicios No Personales</b>	<b>586,547,321</b>	<b>182,060,121</b>	<b>404,487,200</b>





<b>Cuenta</b>	<b>Materiales y Suministros Para Consumo</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Ejecutado</b>	<b>Balance</b>
311	Alimentos y bebidas para personas	12,210,578	11,424,151	786,427
313	Productos agroforestales y pecuarios	440,199	140,961	299,238
321	Hilados y telas	31,668	127,175	(95,507)
322	Acabados textiles	127,800	120,330	7,470
323	Prendas de vestir	8,810,287	178,470	8,631,817
324	Calzados	312,968	-	312,968
331	Papel de escritorios	1,413,229	562,073	851,156
332	Productos de papel cartón	939,810	1,223,879	(284,069)
333	Productos de artes gráficas	441,163	66,952	374,211
334	Libros, revistas y periódicos	978,305	174,900	803,405
336	Especies timbradas y valores	75,000	8,614	66,386
341	Productos farmacéuticos y conexos	4,075,711	1,147,153	2,928,558
353	Llantas y neumáticos	322,100	-	322,100
354	Artículos de caucho	50,000	-	50,000
355	Artículos de plástico	874,147	685,484	188,663
362	Productos de vidrio, losa y porcelana	60,060	40,996	19,064
363	Productos metálicos	237,280	143,166	94,114
371-1	Gasolina	4,325,000	653,136	3,671,864
371-2	Gasoil	452,000	837,530	(385,530)
371-4	Gas GLP	92,300	19,604	72,696
372	Productos químicos y conexos	57,292	106,499	(49,207)
391	Materiales de limpieza	4,263,171	1,611,441	2,651,730
392	Útiles de escritorio, oficina y enseñanza	1,387,582	1,411,823	(24,241)
395	Útiles de cocina y comedor	736,983	392,599	344,384
396	Productos eléctricos y afines	1,716,254	271,119	1,445,135
398	Materiales y útiles relacionados con informática	4,192,097	3,372,073	820,024
399	Útiles diversos	80,957	1,688,182	(1,607,225)
	<b>Total Materiales y Suministros</b>	<b>48,703,941</b>	<b>26,408,310</b>	<b>22,295,631</b>



Cuenta	Transferencias Corrientes	Presupuesto	Ejecutado	Balance
411-1	Pensiones y jubilaciones	254,539,503	187,627,323	66,912,180
412	Ayudas y donaciones a personas	500,000	710,975	(210,975)
414-01	Becas escolares	20,672,204	16,572,311	4,099,893
414-1	Becas universitarias (hijos empleados)	9,632,338	9,470,767	161,571
414-1	Becas universitarias (ayudas empleados)	2,208,000	524,860	1,683,140
414-2	Becas y viajes de estudios	45,621,553	32,224,604	13,396,949
422	Transferencias corrientes a instituciones sin fines de lucro	17,598,553	8,954,178	8,644,375
452	Transferencias al Banco Central (50% agentes cambiarios)	3,879,837	-	3,879,837
472	Cuotas internacionales	4,340,281	7,833,650	(3,493,369)
	<b>Total Transferencias Corrientes</b>	<b>358,992,268</b>	<b>263,918,668</b>	<b>95,073,600</b>

Cuenta	Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	Presupuesto	Ejecutado	Balance
611	Equipos y muebles de oficina	40,000,000	4,424,960	35,575,040
613	Equipos de computación	58,260,280	36,529,255	21,731,025
641	Equipos de transporte, tracción y elevación	1,000,000	-	1,000,000
655	Equipos comunicación y señalamiento	3,375,160	-	3,375,160
662	Equipos de seguridad	1,144,032	47,373	1,096,659
688	Licencias de informática	63,309,800	86,612,230	(23,302,430)
	<b>Total Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles</b>	<b>167,089,272</b>	<b>127,613,818</b>	<b>39,475,454</b>

Cuenta	Obras	Presupuesto	Ejecutado	Balance
712	Edificaciones	55,300,000	13,192,952	42,107,048

	Presupuesto	Ejecutado	Balance
<b>Total Gastos</b>	<b>3,097,442,395</b>	<b>2,275,730,468</b>	<b>821,711,927</b>

Fuente: Departamento Administrativo, Financiero y de Planificación.

Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.



## Anexo 7. Plan Anual de Compras y Contrataciones

Datos de Cabecera PACC		
Monto Estimado Total	RD\$	473,048,193.08
Cantidad De Procesos Registrados		181
Capítulo		5126
Sub-Capítulo		01
Unidad Ejecutora		0001
Unidad De Compra		Superintendencia De Bancos
Año Fiscal		2021
Fecha Aprobación		
Montos Estimados según Objeto De Contratación		
Bienes	RD\$	116,782,108.36
Obras	RD\$	68,287,078.58
Servicios	RD\$	287,979,006.15
Servicios: Consultoría	RD\$	-
Servicios: Consultoría basada en la calidad de los servicios	RD\$	-
Montos Estimados según Clasificación MIPYME		
MIPYME	RD\$	100,682,786.37
MIPYME e Mujer	RD\$	6,595,675.22
No MIPYME	RD\$	365,769,731.49
Montos Estimados según Tipo De Procedimiento		
Compras por debajo del umbral	RD\$	3,339,284.67
Compra Menor	RD\$	22,910,588.23
Comparación de Precios	RD\$	161,790,433.31
Licitación Pública	RD\$	238,531,378.14
Licitación Pública Internacional	RD\$	-
Licitación Restringida	RD\$	-



Sorteo de Obras	RD\$	-
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	RD\$	4,509,523.20
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	RD\$	-
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	RD\$	-
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	RD\$	-
excepción - proveedor único	RD\$	41,966,985.54
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\$	-

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



## Anexo 8. Matriz de indicadores de gestión\*

NO.	DEPTO.	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	RESULTADOS 2021
1	Consultoría Jurídica	Porcentaje de respuestas de opiniones legales de la división bancaria recibidas por el CRM que fueron emitidas en el tiempo estipulado	Trimestral	100%	100%	95%	96%
2	Consultoría Jurídica	Tiempo promedio de elaboración de contratos y actos administrativos dentro del procedimiento de compras y contrataciones públicas	Trimestral	4 días	2 días	2 días	3.33 días
3	Consultoría Jurídica	Tiempo de tramitación de solicitudes de información financiera y/o inmovilización de fondos, autorizadas por autoridad competente	Semestral	4 días	2 días	2 días	2 días
4	Consultoría Jurídica	Tiempo promedio de elaboración de contratos	Semestral	N/A	5 días	3 días	3 días
5	Administrativo, Financiero y Planificación	Publicación a tiempo en el portal de Transparencia	Trimestral	100%	100%	100%	100%
6	Administrativo, Financiero y Planificación	Cumplimiento con tiempo de entrega de los informes: POA, PACC, Ejecución presupuestaria, resultados financieros	Mensual	100%	100%	100%	100%
7	Auditoría Interna	Seguimiento hallazgos de auditoría ejecutadas según planificación	Mensual	100%	100%	95%	100%
8	Depto. De Regulación	Porcentaje de consultas internas sobre temas de regulación que fueron respondidas a tiempo	Mensual	100%	100%	63%	81%
9	Depto. De Regulación	Porcentaje de respuesta a comunicaciones recibidas que fueron contestadas en el plazo establecido	Mensual	67%	100%	92%	88%
10	Secretaría	Porcentaje de comunicaciones trabajadas (RC) Vs. recibidas en el CRM,	Mensual	100%	100%	100%	100%



		dentro del acuerdo de nivel de servicio (SLA) (1 día laborable)					
11	Secretaría	Cantidad de Correspondencias emitidas por mes, año.	Mensual	100%	100%	100%	100%
12	Secretaría	Cantidad de actas de comités elaboradas por tipos, a través del Depto. de Secretaría.	Mensual	100%	100%	100%	100%
13	OAI	Porcentaje de solicitudes recibidas Vs. atendidas dentro del tiempo establecido por la ley de acuerdo con el tipo de información solicitada.	Mensual	100%	100%	100%	100%
14	Supervisión	Porcentaje de supervisiones in situ y extra situ realizadas durante el período de acuerdo con la planificación.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
15	Supervisión	Porcentaje de solicitudes de opiniones respondidas en tiempo	Mensual	N/A	100%	100%	100%
16	Monitoreo de Riesgos	Porcentaje de consultas respondidas	Mensual	100%	100%	100%	100%
17	Monitoreo de Riesgos	Porcentaje de solicitudes de no objeción respondidas	Mensual	100%	100%	100%	100%
18	Seguridad de la Información	Cobertura de protección de activos de información	Semanal	97%	95%	99%	99%
19	Seguridad de la Información	Remediación de Ciberriesgos (Vulnerabilidades críticas)	Semanal	26%	95%	98%	98%
20	Seguridad de la Información	Tiempo (horas) de respuesta a incidentes de ciberseguridad	Mensual	240	12	8	8
21	Supervisión de PLAFT	Cumplimiento a Respuestas de Solicitudes Presentadas por PROUSUARIO a requerimientos de información de usuarios	Trimestral	N/D	100%	100%	100%



22	Tecnología	Requerimientos internos concluidos a tiempo	Mensual	85%	100%	94%	95%
23	Tecnología	Disponibilidad de servicios críticos	Mensual	100.00 %	100%	99.9%	99.4%
24	Tecnología	Solicitudes de servicios/incidentes cerradas a tiempo	Semanal	88.1%	100%	95.2%	95%
25	ProUsuario	Satisfacción del usuario	Mensual	81%	80%	89%	89%
26	ProUsuario	NPS (Net Promoter Score) - Índice de Recomendación	Mensual	66%	50%	54%	54%
27	ProUsuario	CES (Customer Effort Score) - Índice de esfuerzo del usuario	Mensual	76%	70%	81%	81%
28	ProUsuario	Nivel de servicio - llamadas	Mensual	96%	80%	98%	96%
29	ProUsuario	AHT (Tiempo de atención promedio) - Llamadas	Mensual	3.23	7	5.6	6.3
30	ProUsuario	Nivel de servicio - Chat	Mensual	N/A	80%	99.8%	99.8%
31	Comunicaciones	Visibilidad en redes sociales (Facebook SB)	Mensual	1%	N/A	1%	1%
32	Comunicaciones	Visibilidad en redes sociales (Instagram SB)	Mensual	24%	N/A	43%	43%
33	Comunicaciones	Visibilidad en redes sociales (Twitter SB)	Mensual	0%	N/A	36%	36%
34	Comunicaciones	Visibilidad en redes sociales (LinkedIn ProU)	Mensual	0%	N/A	32%	32%
35	Comunicaciones	Visibilidad en redes sociales (Facebook ProU)	Mensual	3%	N/A	84%	84%
36	Comunicaciones	Visibilidad en redes sociales (Instagram ProU)	Mensual	30%	N/A	79%	79%
37	Comunicaciones	Visibilidad en redes sociales (Twitter ProU)	Mensual	68%	N/A	87%	87%

**\*Nota: Indicadores preliminares.**

Fuente: Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.



## Anexo 9. Publicaciones e investigaciones

---

1. Tendencias del Ahorro en República Dominicana: Perspectiva desde las captaciones del Sistema Financiero. [Tendencias-del-Ahorro-en-Republica-Dominicana-Agosto-2021.pdf \(sb.gob.do\)](#)
2. Ranking de digitalización de banca dominicana 2021: [Ranking-digitalizacioon-banca-dominicana-2021.pdf \(sb.gob.do\)](#)
3. Nota Analítica sobre la Morosidad Estresada: [SB NA00121 Morosidad Estresada 0.pdf](#)
4. Estadísticas fiduciarias registradas en la Superintendencia de Bancos: [Estadisticas-Fiduciarias-de-la-Republica-Dominicana\\_2.xlsx \(live.com\)](#)
5. Resumen ejecutivo de género en el sector bancario: <https://sb.gob.do/sites/default/files/Resumen%20ejecutivo%20de%20g%C3%A9nero%20en%20el%20sector%20bancario.pdf>
6. La Inclusión Financiera en República Dominicana: <https://sb.gob.do/sites/default/files/Informe%20inclusi%C3%B3n%20de%20personas%20con%20discapacidad%20sector%20bancario.pdf>
7. Recomendaciones de política para mejorar la salud financiera y mental en la república dominicana:





[https://sb.gob.do/sites/default/files/Mente%20sana%20en%20bolsillo%20sano\\_0.pdf](https://sb.gob.do/sites/default/files/Mente%20sana%20en%20bolsillo%20sano_0.pdf)

8. Informe de Desempeño del Sistema Financiero Enero-diciembre 2020:

<https://sb.gob.do/sites/default/files/nuevosdocumentos/estadisticas/seriestiempo/20210225-ITDSF-Diciembre-2020.pdf>

9. Informe de Desempeño del Sistema Financiero Enero-marzo 2021:

[https://sb.gob.do/sites/default/files/nuevosdocumentos/estadisticas/seriestiempo/ITDSF\\_Marzo21\\_0.pdf](https://sb.gob.do/sites/default/files/nuevosdocumentos/estadisticas/seriestiempo/ITDSF_Marzo21_0.pdf)

10. Informe de Desempeño del Sistema Financiero Enero-junio 2021:  
[https://sb.gob.do/sites/default/files/nuevosdocumentos/estadisticas/seriestiempo/ITDSF\\_Junio21.pdf](https://sb.gob.do/sites/default/files/nuevosdocumentos/estadisticas/seriestiempo/ITDSF_Junio21.pdf)

11. Informe de Desempeño del Sistema Financiero Enero-septiembre 2021:

[https://sb.gob.do/sites/default/files/nuevosdocumentos/estadisticas/seriestiempo/ITDSF\\_Septiembre21\\_30112021\\_0.pdf](https://sb.gob.do/sites/default/files/nuevosdocumentos/estadisticas/seriestiempo/ITDSF_Septiembre21_30112021_0.pdf)



<b>Superintendencia de Bancos</b>	<b>Sello:</b>  
<b>Nombre: Alejandro Fernández W.</b>	
<b>Cargo: Superintendente de Bancos</b>	
<b>Firma:</b> 	
<b>Fecha:</b> 9 Feb 2022	

