

DIGITALIZACIÓN

Superintendencia de Bancos amplía canales de servicios y disminuye costos

La digitalización de los canales de acceso ha permitido la democratización de los servicios que ofrece el ente supervisor



Por **Servicios de Acento.com.do** 28/06/2023 · 07:00 PM

[Escuchar la noticia](#)

LO MÁS LEÍDO

La Superintendencia de Bancos (**SB**) anunció que ha transformado su estructura de servicios para las entidades financieras y público en general, gracias a la provisión de nuevos canales digitales que permiten el ahorro de tiempo, dinero y esfuerzo.

Esta estrategia de "**reducción de la burocracia**" que facilita el acceso a los canales de servicio ha permitido un aumento significativo en la cantidad de asistencias ofrecidas a usuarios y usuarias de las Entidades de Intermediación Financiera (**EIF**), mediante la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (**ProUsuario**); a clientes de entidades en proceso de disolución, a las entidades supervisadas y a la ciudadanía en general.

La institución destacó que las reclamaciones atendidas en **ProUsuario** entre agosto de 2020 y mayo de 2023 ascienden a 13,888, cantidad equivalente a 2.3 veces la registrada en los cuatro años previos (2016-2020).

Además, dijo que se ha dispuesto la devolución de RD\$ 324.7 millones a usuarios de las EIF que han obtenido respuestas favorables a sus reclamaciones, lo que representa más de 4 veces el monto acumulado en el cuatrienio anterior.

En total, ProUsuario ha sostenido 329,146 interacciones con usuarios y usuarias de las entidades supervisadas, en atención a consultas de información financiera, quejas o reclamaciones, a través de los diferentes canales creados para tales fines.

**SUSCRÍBETE
A NUESTRO
NEWSLETTER**



Recibe las últimas noticias en tu casilla de E-mail



Entre los canales de servicio que la institución puso a disposición del público están la página web de ProUsuario, un centro de contacto multicanal (correo electrónico, llamadas y chat), perfiles en redes sociales, un código de contacto gratis para móviles (*778) y un servicio de asistente virtual, Lucía, que provee respuesta rápida y de primera línea.

De igual manera, la institución desarrolló su aplicación móvil **ProUsuario Digital**, herramienta que facilita a la ciudadanía el acceso a información crediticia, educación financiera, realización de reclamaciones, entre otras funcionalidades. Esta se encuentra disponible para ser descargada desde dispositivos Android y iOS.

Devolución de fondos a depositantes

La Superintendencia de Bancos implementa la tercera etapa de la campaña **Dinero Busca Dueño (DBD)**, una iniciativa cuyo propósito es identificar a los ahorristas de decenas de entidades que cesaron sus operaciones antes de 2002. La institución habilitó una moderna plataforma de servicio en línea que permite a los ahorristas o sus representantes realizar el proceso de identificación y solicitud de pago de forma ágil y fácil.

Desde agosto de 2020 a la fecha, la iniciativa ha permitido entregar más de RD\$ 218.4 millones a 1,557 depositantes de al menos 35 entidades. Este monto supera en más de un 119% al total registrado durante los 13 años previos (RD\$ 99.7 millones).

Servicios legales

Otra de las iniciativas de la SB para mejorar su nivel de respuesta y atención ha sido la habilitación de las solicitudes en línea y libre de costos de los servicios ofrecidos por su Consultoría Jurídica.

Ahora el público tiene la posibilidad de solicitar, a través del portal institucional www.sb.gob.do, los siguientes documentos: certificación de estatus de entidades, certificación de no habilitación para operar conforme con la ley Monetaria y Financiera, levantamiento de oposición de vehículo de motor, no objeción a transferencia de inmueble, certificación sobre tiempo laborado en entidades intervenidas o en liquidación, estatus de fondos en entidades intervenidas por procedimiento de liquidación o disolución, cancelación de hipoteca e inicio de procedimiento de pérdida de certificado de título de acreedor hipotecario.

Menos burocracia

Con el fin de agilizar los trámites internos, la SB implementó la firma electrónica cualificada, la que permite rubricar documentos sin la necesidad de imprimirlos. Esto ha traído como resultado que casi el 100% de las solicitudes de las EIF procesadas por el Departamento de Registros y Autorizaciones se completen de manera digital, reduciendo inversión en material gastable, impacto ambiental y tiempos de respuesta.

Por otro lado, la institución puso en marcha un sistema de planificación de recursos (ERP) para las áreas de Administración y Finanzas, Gestión Humana y Operaciones, a fin de digitalizar y agilizar los procesos transversales y de apoyo, entre ellos los requerimientos de compras y pagos, y recepciones y despachos de suministros. Esto ha permitido la agilidad en los procesos administrativos con sus proveedores.

Asimismo, la Superintendencia puso a disposición del público el Sistema de Información del Mercado Bancario Dominicano (SIMBAD), un portal de estadísticas que brinda acceso rápido, fácil e intuitivo a información del sistema financiero en tiempo real.

De esta manera, no solo se facilita el acceso a estadísticas actualizadas a usuarios, entidades supervisadas, analistas financieros, periodistas y comunicadores, y público en general, sino que también da un paso importante en el fomento de la transparencia.





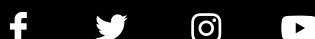






ÚLTIMAS NOTICIAS

SÍGUENOS EN NUESTRAS REDES



ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Nouvelliste

BBC NEWS

PolétikaRD
Política + Ética

cripto247

RED ACENTO

Plenamar

gikPLUS

SPK ESPECTACULOS

revestida

COROFT

RÉCORD

CONTACTO

TÉRMINOS DE USO

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

CRÉDITOS

ANÚNCIESE EN ACENTO

© 2011 - 2023 Editora Acento SAS. Todos los derechos reservados.

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.

frontaly

CMS PARA
SITIOS
DIGITALES