



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2024

I. RESUMEN EJECUTIVO	1
II. LOGROS ACUMULADOS DE LA GESTIÓN	6
III. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	15
2.1 Marco filosófico institucional	15
A. Misión	15
B. Visión	15
C. Valores	15
2.2 Base legal	16
2.3 Estructura Organizativa	17
2.4 Planificación Estratégica Institucional	17
IV. RESULTADOS MISIONALES	20
4.1 Desempeño del sector financiero	20
4.2 Supervisión de las Entidades Reguladas por la Autoridad Monetaria y Financiera	22
4.3 Procesos Sancionadores	30
4.4 Regulación	32
4.5 Procesos de Registro y Autorizaciones	42
4.6 Sobre la Protección y Atención a los Usuarios Financieros	43
4.7 Atención a los Ahorristas de Instituciones Financieras Intervenidas y en Liquidación	50
4.8 Promoción de la Innovación e Inclusión Financiera	51
4.9 Estudios Económicos	52
V. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	54
5.1 Desempeño administrativo – financiero	54
5.2 Desempeño de los Recursos Humanos	58
5.3 Fortalecimiento de los Procesos Jurídicos	61
5.4 Desempeño de la Tecnología	61
5.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	64
5.6 Desarrollo organizacional y Sistema de Gestión Integrado	65

5.7	Desempeño en Materia Comunicacional	72
5.8	Infraestructura Física	75
VI.	SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	77
6.1	Nivel de cumplimiento Acceso a la Información	77
6.2	Resultados de Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias	77
6.3	Resultados de mediciones del Portal de transparencia	77
VII.	PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	79
7.1	Proyecciones de programas y proyectos para el 2025	79
VIII.	ANEXOS.....	81
8.1	Matriz Logros Relevantes – Ejecución Trimestral - Datos Cuantitativos.....	81
8.2	Matriz de Gestión Presupuestaria Anual	83
8.3	Matriz de Principales Indicadores del POA - enero-octubre 2024 ..	84
8.4	Plan Anual de Compras y Contrataciones año 2024	95

I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2024

La Superintendencia de Bancos (SB), en cumplimiento del literal B del artículo 20 de la Ley Monetaria y Financiera No. 183-02, presenta su memoria de rendición de cuentas del año 2024. En esta, se exponen los principales logros desarrollados por la institución, en consonancia con la referida ley, el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, y demás metas y compromisos nacionales e internacionales asumidos.

Durante el año 2024, el sector bancario de la República Dominicana mantuvo indicadores de desempeño saludables y presenta niveles de rentabilidad, solvencia y liquidez adecuadas para responder oportunamente a los cambios en las condiciones de mercado y la situación económica.

De acuerdo con el informe trimestral de desempeño del sistema financiero, a septiembre 2024, el sistema financiero presentó utilidades antes de impuestos sobre la renta por RD\$78,428 millones, con un indicador de rentabilidad del patrimonio (ROE) de 24.2%. Asimismo, la rentabilidad promedio de los activos (ROA) se mantuvo en un 2.9%. Los activos totales de la banca dominicana ascendieron a RD\$3.72 billones (59.4% del PIB) al cierre de septiembre de este año, luego de un crecimiento interanual de 10.6% equivalente a RD\$366 mil millones.

La SB realizó, en el año 2024, noventa y seis (96) inspecciones in-situ y extra-situ. De esas inspecciones, treinta y siete (37) fueron realizadas a Bancos de Servicios Múltiples, diecisiete (17) a Asociaciones de Ahorros y Préstamos, dieciséis (16) a Bancos de



Ahorro y Crédito, cinco (5) correspondieron a Corporaciones de Crédito, tres (3) a Entidades Estatales, trece (13) a Entidades Cambiarias y Remesadoras, cuatro (4) a Sociedades Fiduciarias y una (1) a una Entidad de Intermediación Financiera que ofrece servicios fiduciarios.

La institución también ha trabajado activamente en la implementación y actualización de normativas y políticas que promueven la transparencia, la eficiencia y solidez del sector financiero. Durante el año fueron emitidas 15 normativas, entre las Circulares tenemos, la modifican la normativa sobre transparencia en depósitos de cheques, actualizan el aplicativo web para el envío de reportes regulatorios, y clasifican los acuerdos de pago de tarjetas como créditos reestructurados, entre otros cambios. Entre los instructivos, tenemos el Instructivo para la Conformación y Determinación de las Concentraciones Individuales y por Grupos de Riesgo, cual tiene por finalidad establecer los lineamientos mínimos que deberán cumplir las EIF, y que utilizará la Superintendencia de Bancos para la conformación de los Grupos de Riesgo, así también, el Instructivo sobre las Sociedades de Información Crediticia (SIC): con el objetivo de recopilar y procesar información crediticia para ofertar los servicios de suministro, consulta e intercambio de historial crediticio de las personas físicas o jurídicas.

Asimismo, la SB, a través de la Oficina de Atención y Protección de los Usuarios Financieros (ProUsuario), registró 232,212 contactos, un aumento del 46% respecto al mismo período del año 2023. El 36% de estos contactos fueron presenciales, telefónicos y otras vías alternas, mientras que el 64% se realizaron mediante canales de autoservicio. Adicional, cabe destacar que la aplicación de ProUsuario digital cuenta con 340,000 descargas a la fecha.



En términos de gestión de casos, ProUsuario procesó un total de 4,878 casos de reclamaciones y 694 reconsideraciones, 11% más que la cantidad recibida en comparación al año anterior. De las 4,878 reclamaciones respondidas, 2,711 correspondieron a respuestas favorables, representando un 55% del total de las respuestas. Como resultado de gestiones realizadas, las EIF involucradas fueron instruidas a acreditar más de RD\$ 124.9MM en beneficio de los usuarios reclamantes.

En adición, se introdujo la funcionalidad "llamadas no deseadas" en la aplicación web y móvil de ProUsuario Digital, permitiendo a usuarios gestionar de una forma más ágil su inclusión o exclusión en listas de contacto para ofertas comerciales. A la fecha, más de 12,000 usuarios han realizado más de 400,000 solicitudes para no recibir las llamadas no deseadas de las entidades, con un cumplimiento del 91% por parte de las entidades supervisadas.

Por medio de la iniciativa “Dinero Busca Dueño”, la Superintendencia de Bancos logró compensar a más de 624 ahorristas con el 100% de los ahorros que se les adeudaba de entidades de intermediación financiera en proceso de liquidación y/o disolución. Los montos devueltos a través del programa ascendieron a RD\$ 57MM.

A nivel interno, la SB culminó un proceso de transformación profunda, extensa e integral de sus instalaciones físicas. Desde hace décadas, las instalaciones requerían ser renovadas para garantizar un entorno más seguro para todos sus colaboradores, mejorar el uso efectivo del espacio para las operaciones diarias y dar cumplimiento a las normativas vigentes.

Los proyectos abarcaron la renovación del edificio central y la Oficina Regional Norte en Santiago, además de las oficinas de



ProUsuario e IFIL en Santo Domingo. En adición se habilitó una sede secundaria conocida como SB2, para albergar las operaciones de los departamentos Administrativo y Financiero, y Gestión Humana.

Durante el año 2024, la SB recibió las siguientes certificaciones y reconocimientos:

- Recertificación de la norma ISO 9001:2015 sobre Sistema de Gestión de la Calidad, que certifica procesos seleccionados de la ProUsuario y los departamentos de Registros y Autorizaciones, Sanciones y Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT). En adición, se amplió el alcance a los procesos de Monitoreo de Riesgos de Entidades, y el Registro y Evaluación de Auditores Externos Autorizados.
- Recertificación ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno, con alcance sobre los procesos de los departamentos de Sanciones, PLAFT, y Compras y Contrataciones.
- Certificación ISO 27001:2022 sobre Seguridad de la Información. El alcance de la certificación se centró en los procesos de ProUsuario, y Registros y Autorizaciones.
- Certificación ISO 22301:2019 sobre Continuidad del Negocio, con un alcance abarca los procesos de ProUsuario y Registros y Autorizaciones.
- La Dirección General de Integridad Gubernamental (DIGEIG), reconoció a la SB “Como institución pública con mayor seguimiento en los avances del plan de trabajo (POA) 2023”.
- Reconocimiento del Ministerio de Medio Ambiente y la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas por el cumplimiento de la Política de Compras Verdes.



- Sello Plata “Igualando RD” sobre equidad de género por parte del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Ministerio de la Mujer.

Como parte de las acciones realizadas por la institución en consonancia con el eje estratégico que promueve la Estabilidad Financiera y Macro-Prudencial y la implementación del Marco de Supervisión Basado en Riesgos, la Superintendencia de Bancos recibió la asistencia técnica del Toronto Centre (TC) con el fin de robustecer el Marco y las prácticas de supervisión. Entre las actividades concluidas junto con dicho organismo se destacan: El desarrollo de una estrategia de capacitación para fortalecer el conocimiento sobre Supervisión Basada en Riesgos en los supervisores; la revisión de los criterios de evaluación y guías de las funciones de control de gestión de riesgos (FCGR); la revisión de los criterios de evaluación de la calificación de riesgo neto global y riesgo compuesto; la elaboración de un modelo de actividades de supervisión; entre otras.

Los principales logros alcanzados por la SB este año reflejan un cumplimiento fiel de la misión institucional, la mejora de la supervisión, la optimización de procesos internos y externos, y una notable transformación de su infraestructura física. Estos éxitos no solo evidencian el compromiso con la excelencia operativa, sino también el firme propósito de contribuir al bienestar económico de la población, con miras a un desarrollo sostenido y un sistema financiero más robusto y accesible.



II. LOGROS ACUMULADOS DE LA GESTIÓN

Agosto 2020- Diciembre 2024

Durante la gestión 2020-2024, la Superintendencia de Bancos (SB) logró avances significativos en materia de supervisión y regulación del sector financiero dominicano. A través de políticas innovadoras y una vigilancia rigurosa, se ha fortalecido la estabilidad del sistema bancario, asegurando la protección de los depositantes y promoviendo un ambiente de confianza para inversores y otros grupos de interés. En adición, se han implementado medidas proactivas para enfrentar desafíos emergentes, adaptándose a un entorno económico dinámico y cambiante. Estos logros no solo consolidan la reputación de la SB como una institución eficaz, sino que también sientan las bases para un crecimiento financiero sostenible e inclusivo.

Al inicio de la gestión, en agosto de 2020, la economía mundial estaba atravesando una crisis histórica producto de la pandemia de covid-19. En este contexto, la prioridad para la Superintendencia de Bancos fue mantener la estabilidad del sistema financiero. Para esto, fueron emitidas diversas normativas a fin de garantizar que las EIF realizaran una adecuada identificación del deterioro de la cartera de créditos y de una estimación razonable de las provisiones para cobertura del riesgo de crédito. En adición, se promulgaron los lineamientos que debían observar aquellas EIF que habían adoptado medidas de flexibilización para sus clientes durante el periodo de pandemia.

Para tener acceso oportuno a información sobre las amenazas a las que podrían estar expuestas las entidades, la Superintendencia de Bancos desarrolló un tablero con **indicadores de alerta temprana**, que permite monitorear los riesgos de mercado, liquidez y crédito.



Asimismo, se desarrollaron e implementaron nuevas metodologías de puntaje de riesgo de crédito para las EIF supervisadas y de segmentación de entidades por grupo de riesgo según concentración en cartera de crédito.

Una vez se estabilizó el sistema, la Superintendencia de Bancos se embarcó en la revisión de su metodología de supervisión bancaria, que implicó la actualización del marco, las guías y los procedimientos de supervisión, con el fin de adaptarlos a las mejores prácticas internacionales. El proceso se realizó al tiempo en que se fortalecía el perfil de los equipos técnicos, con la contratación de recursos humanos especializados y la implementación de un amplio programa de capacitación, de la mano de instituciones de prestigio internacional tales como Toronto Centre, Nemesis Risk, Fondo Monetario Internacional, entre otros.

Un ejemplo de las fortalezas institucionales adquiridas fue el manejo de la salida del Banco Múltiple de Las Américas (Bancamérica), realizado con un nivel de control, organización, comunicación y agilidad sin precedentes. Por primera vez en la historia de la Ley Monetaria y Financiera se logró traspasar los activos y pasivos de un banco disuelto a una entidad solvente dentro del plazo de 30 días que contempla la normativa, donde todos los depositantes no vinculados recuperaron su dinero. El Fondo Monetario Internacional (FMI) reconoció que el manejo expedito de la disolución evitó un impacto mayor en el sistema financiero nacional.

En el ámbito regulatorio, la Superintendencia de Bancos apostó a la actualización de su marco normativo, con el objetivo de apoyar la adecuación del sistema financiero dominicano a los estándares internacionales de supervisión de Basilea III y de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Bajo esta



sombrilla, fueron puestos en vigencia **5 instructivos, 59 circulares y 69 cartas circulares**, que abordan aspectos clave para la salud del sistema y la protección de los derechos de los usuarios y las usuarias.

Es oportuno destacar la **actualización del Instructivo de Debita Diligencia**, que contiene las directrices que deben seguir las EIF, los intermediarios cambiarios y las fiduciarias supervisadas por la Superintendencia de Bancos para conocer a sus clientes y aplicar los procesos correspondientes con un enfoque basado en su nivel de riesgo. Igualmente, relevantes son el Instructivo sobre el **Proceso de Evaluación de la Adecuación de Capital Interno (ICAAP)**, que pauta los lineamientos para el proceso interno de evaluación y necesidad de capital según el modelo de negocio. Asimismo, el **Instructivo para la realización de Pruebas de Estrés en las EIF**, con la finalidad de proporcionar a las entidades los criterios fundamentales que deben observar en el proceso de realización y divulgación de las pruebas de estrés y análisis de sensibilidad y el **Instructivo de Protección de los Usuarios de los Productos y Servicios Financieros**, que estaba pendiente desde 2015.

En materia de protección de los derechos de los usuarios financieros, la Superintendencia de Bancos ha jugado un papel activo. Durante el período agosto 2020 a junio 2024, la Superintendencia de Bancos, a través de ProUsuario, realizó más de 520,000 contactos con usuarios y usuarias, con un nivel de satisfacción de 93%. En este tiempo, las reclamaciones atendidas pasaron de un promedio anual de 1,560 a uno de 4,933. A partir de estas reclamaciones, la SB dispuso en estos cuatro años la devolución de más de RD\$ 452MM a clientes con respuestas favorables. Esto es equivalente a casi seis veces el monto acumulado en el cuatrienio anterior.

Otros logros por destacar son los siguientes:



- Desarrollo y lanzamiento de la **Aplicación Móvil ProUsuario**, una solución pionera a nivel nacional y en el contexto de la región. Con esta herramienta la Superintendencia de Bancos se acercó a los usuarios, permitiéndoles llevar “en su bolsillo” su información crediticia y el acceso a los servicios de la institución. Entre otras funcionalidades, la App cuenta con un mapa de puntos de acceso bancarios, con la ubicación de las sucursales, cajeros y subagentes de las EIF en todo el territorio nacional.
- Creación de nuevos canales de interacción y ampliación de los existentes, a través de la puesta en marcha de un centro de contacto telefónico y multicanal, con opción de atención automatizada, con base en las mejores prácticas internacionales. Igualmente, se habilitó la página **www.prouuario.gob.do** y las cuentas de redes sociales de ProUsuario (**Instagram, X, Facebook y YouTube**), que ofrecen información sobre los servicios de la oficina y material de educación financiera concebido para el público en general. Además, para ampliar los canales de interacción para los usuarios, se habilitó la **atención vía WhatsApp**, con disponibilidad de la asistente de inteligencia artificial y se puso en funcionamiento el número móvil de marcado rápido ***778**, que le permite a la población recibir atención telefónica sin costo.
- Lanzamiento de guías financieras diseñadas con expertos en finanzas personales y en el comportamiento humano. Estas se encuentran disponibles para todo el público dentro de la sección Educación Financiera de la web de ProUsuario. Entre estos materiales destaca la Guía de finanzas personales para mujeres, elaborada como una colaboración para el PNUD con



el fin de aportar al cierre de brechas de género en temas financieros y la Guía básica de finanzas para jóvenes, un compendio práctico para impulsar la inclusión financiera de los adultos y las adultas jóvenes de una manera saludable.

- Implementación del programa de charlas “Ponte pa’tus finanzas”, con las que se ha alcanzado a 2,304 estudiantes universitarios de 10 provincias.

En otro orden, la SB mediante la iniciativa “Dinero busca Dueño”, logro resarcir a 2,605 ahorristas de entidades en liquidación o disolución más de RD\$ 312MM en el periodo comprendido desde agosto del 2020 a junio del 2024. Este monto supera el entregado en los últimos 15 años.

Por otro lado, la SB impulsó la iniciativa Misión Centinela, una campaña de difusión masiva que previene a la población sobre los riesgos de realizar depósitos y/o inversiones en esquemas financieros que no cuenten con la debida supervisión ni regulación del Estado dominicano. Esta campaña y las medidas descritas previamente han sido fundamentales para prevenir y mitigar riesgos, combatir delitos financieros y fomentar un entorno económico más seguro y confiable.

En estos 4 años, la SB se ha enfocado en realizar iniciativas con miras a promover la salud e inclusión financiera de la ciudadanía. Fruto de la escucha activa de los usuarios y las usuarias surgieron cambios normativos para fomentar la innovación, como la Circular SB: Núm. 011/22, de onboarding digital, que abrió las puertas para que los clientes potenciales contraten productos y servicios financieros sin trasladarse a una oficina, ahorrando tiempo, dinero y esfuerzo.

Concomitantemente, la SB desarrolló la iniciativa de Banca Abierta u **Open Banking**, que la institución desarrolla con el Banco Central, enfocada en crear un marco regulatorio que promueve el surgimiento



de productos y servicios financieros más simples, rápidos y personalizados a través de canales digitales.

En otro orden, para estimular el uso de las nuevas tecnologías en las EIF y la competencia en el mercado, la institución produjo tres ediciones del **Ranking de digitalización de la Banca Dominicana**, un informe anual que busca motivar la creación de productos innovadores y evaluar las preferencias de los usuarios.

Por otro lado, la SB se abocó a modernizar los servicios que ofrece a las entidades supervisadas, los usuarios y la ciudadanía en general, apuntando a mejorar la eficiencia de sus procesos fundamentales. En este sentido, tras una espera de diez años, se puso a disposición de las entidades de intermediación financiera (en lo adelante EIF), el **Portal de Administración Monetaria y Financiera (PAMF)**, un espacio que les permite remitir información a los reguladores y supervisores, tanto de la SB como del Banco Central, simultáneamente, reduciendo tiempo, costos y evitando la duplicidad de reportería regulatoria.

Asimismo, la Superintendencia desarrolló el **Sistema de Información del Mercado Bancario Dominicano (SIMBAD)**, un portal de estadísticas que brinda acceso rápido, fácil e intuitivo a la información del sector en tiempo real, contando con un API que permite interactuar con los datos y visualizar los tableros según la preferencia del usuario o la usuaria, entidades supervisadas, analistas, comunicadores/as y público general.

Con miras a fortalecer la cultura de transparencia y apego a las normas éticas, la SB llevó a cabo una serie de iniciativas desde agosto 2020, entre estas se destacan:

- **Certificación del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad para las Prácticas de Auditoría Interna**, otorgada



por el *Institute of Internal Auditors* y el Instituto de Auditores Internos de la República Dominicana. La institución fue la tercera del país en lograr esta insignia.

- Adopción de la Ley General de Compras y Contrataciones 340-06, con un puntaje a la fecha en el SISCOMPRAS de 97.5%, por encima del 84.3% promedio del sector público.

En lo referente a desarrollo organizacional, desde el 2020, uno de los principales enfoques ha sido el de la implementación de un sistema de gestión avalado por su eficacia y conformidad con modelos internacionales. En este sentido, la SB ha obtenido certificaciones bajo los estándares citados a continuación:

- **ISO 9001:2015 sobre Sistema de Gestión de la Calidad**, que certifica procesos seleccionados de la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario) y los departamentos de Registros y Autorizaciones, Sanciones, Monitoreo de Riesgos, Supervisión para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), y Registro y Evaluación de Auditores Externos Autorizados.

- **ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno**, que valida los mecanismos internos para prevenir, detectar y gestionar riesgos de prácticas de soborno, con alcance sobre los procedimientos de los departamentos de Sanciones, PLAFT y Compras y Contrataciones.

- **ISO 27001:2022 sobre Seguridad de la Información**, que determina las directrices para implementar y mantener procesos que aseguren la integridad y disponibilidad de los activos de información de la institución. El alcance de la certificación se centró en los procesos de ProUsuario, y Registros y Autorizaciones.

- **ISO 22301:2019 sobre Continuidad del Negocio**, norma que define la ruta para identificar los efectos que puede tener una interrupción



de la actividad, y establece medidas en caso de que ocurra. El alcance abarca los procesos de ProUsuario y Registros y Autorizaciones.

En adición a las normas ISO, la Superintendencia de Bancos ha logrado otros sellos y certificaciones que dan fe de su compromiso con la transparencia, la ética, el buen clima organizacional y el respeto a la diversidad y al medioambiente. Entre estas se destacan: **Certificación Sostenibilidad 3R's en grado ORO, Certificación en Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Trabajo, Sello Igualando RD en grado PLATA y Certificación Great Place to Work como “Excelente lugar para trabajar”.**

En esta coyuntura, se adecuó la estructura organizacional a los nuevos retos con miras a aumentar la productividad de la institución. Desde el inicio de la gestión, se crearon subgerencias técnicas para las áreas de supervisión, regulación e innovación financiera. En adición, se crearon nuevos departamentos para la supervisión de entidades en régimen especial, la supervisión de grupos financieros sujetos a consolidación, la seguridad de la información de la institución, la investigación y desarrollo de iniciativas para la promoción de la innovación e inclusión financiera, así como la supervisión financiera basada en datos. En 2023 se creó el Departamento de Supervisión del Mercado Fiduciario, que previamente operaba como unidad, a fin de dar fiel cumplimiento a la Ley 189-11 para el Desarrollo del Mercado Hipotecario y el Fideicomiso y Ley 28-23, sobre Fideicomiso Público en República Dominicana.

Otro logro relevante fue la puesta en marcha de la “**Escuela SB**” en el 2024, un espacio académico con una oferta especializada en temas asociados al sector financiero. La iniciativa está concebida para proveer oportunidades de formación de manera gratuita, que podrán



ser aprovechadas por profesionales de las entidades supervisadas, usuarios, miembros de la institución y cualquier persona interesada en los temas abordados.

La Superintendencia de Bancos, además, ha incorporado las mejores prácticas de responsabilidad social y ambiental. Como parte de ese compromiso, integró criterios de gestión sostenible a sus procesos. En este sentido, desarrolló iniciativas como la conformación del Comité de Seguridad, Salud y Medioambiente, la implementación de la política de gestión de residuos y la política de compras verdes, a través de la cual se prioriza la contratación de bienes y servicios con el menor impacto ambiental.

La transformación de estos cuatro años ha sido extensa y profunda. La Superintendencia de Bancos no solo ha mejorado sus procesos y plataformas de gestión, también sus espacios físicos, a través de un programa de readecuación de sus instalaciones. Desde décadas atrás, los espacios requerían de una remodelación que facilitase las labores cotidianas y, sobre todo, más seguros para sus colaboradores, cumpliendo con las normas y proyectando su visión institucional: ser un referente en el sector público dominicano. Los trabajos han incluido el remozamiento del edificio principal, la Oficina Regional Norte, en Santiago, así como las oficinas de ProUsuario en Santo Domingo.



III. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

2.1 Marco filosófico 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.

2.2 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.

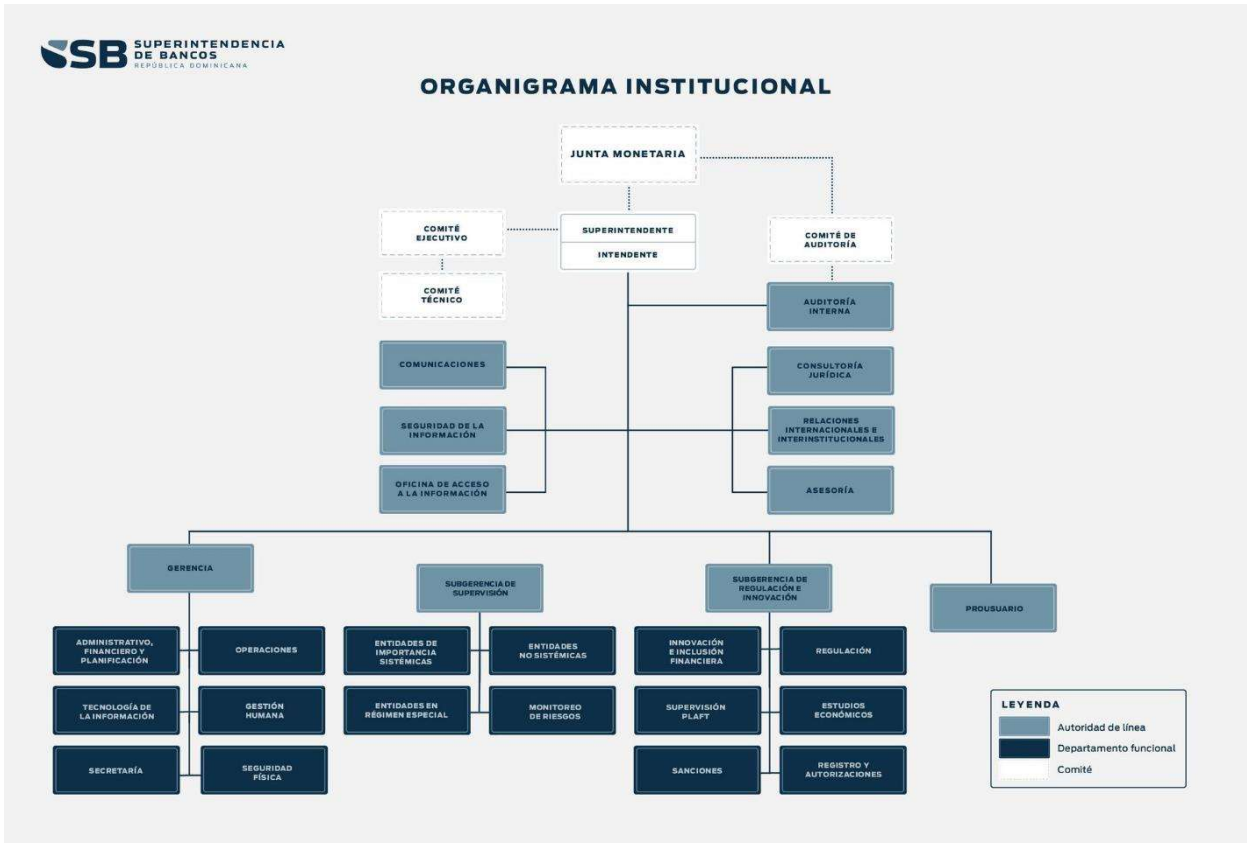
El año 1947 se crean el Banco Central y la Superintendencia de Bancos (SB), esta última bajo la Ley No.1530 del 9 de octubre del 1947, que crea los cimientos para la supervisión y regulación del sistema financiero dominicano. La Ley No. 1530 que dio origen a la Superintendencia de Bancos fue modificada 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.

2.3 Estructura Organizativa



Fuente: Portal Institucional de la Superintendencia de Banco.

2.4 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. 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 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:

Tabla 1. Ejes y Objetivos Estratégicos 2021-2024

Eje	Objetivo Estratégico
Eje 1. Estabilidad Financiera y Macro-prudencial	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.
Eje 2. Digitalización, Innovación y Nuevas Tecnologías	2.1: Aumentar la eficiencia, eficacia y alcance de los procesos internos a través del uso de nuevas tecnologías.
	2.2: Ampliar la provisión de los servicios financieros a través del uso de nuevos canales y tecnologías.
Eje 3. Eficiencia y Fortalecimiento Institucional	3.1: Aumentar la efectividad y calidad de la gestión institucional con un enfoque orientado a resultados y de mejora continua.



Eje	Objetivo Estratégico
	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.

Fuente: Plan Estratégico Institucional de la Superintendencia de Bancos 2021-2024



IV. RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2024

4.1 Desempeño del sector financiero

El sector bancario de la República Dominicana mantuvo indicadores de desempeño saludables durante el año 2024 y presenta niveles de rentabilidad, solvencia y liquidez adecuadas para responder oportunamente a los cambios en las condiciones de mercado y la situación económica.

A septiembre 2024, los activos totales de la banca dominicana ascendieron a RD\$3.72 billones (59.4% del PIB) al cierre de septiembre de este año, luego de un crecimiento interanual de 10.6% equivalente a RD\$366 mil millones.

Del total de activos de la banca dominicana, el 57% está compuesto por la cartera de crédito. En ese sentido, la cartera de créditos bruta ascendió a RD\$2.13 billones (31.3% del PIB), para un aumento interanual de RD\$279.5 mil millones, lo que equivale a una variación de 15.1%. La cartera de crédito contribuyó en un 80% en el crecimiento de los activos totales entre septiembre de 2023 y septiembre de 2024.

Al observar la composición de la cartera a septiembre de este año, la comercial privada representa la mayor participación (51.8%), seguida por la de consumo (excluyendo tarjetas de crédito personales 23.2%), hipotecaria (17.9%), tarjetas de crédito personales (5.3%) y pública (1.7%).

En cuanto a la moneda de los créditos vigentes, la cartera del sector privado no denominada en pesos alcanzó los RD\$470.2 mil millones



al cierre del tercer trimestre, debido a su crecimiento de 21.9% respecto al mismo momento de 2023, cuando los préstamos en esta categoría ascendían a los RD\$385.8 mil millones.

Respecto al total de pasivos del sistema financiero nacional, estos cerraron a septiembre en RD\$3,268 mil de millones, presentando una variación interanual de 10.2%, principalmente debido al aumento de los depósitos del público (8.4%), que constituyen 77.8% de los pasivos de la banca.

Los hogares son la principal fuente de captaciones del sistema financiero, acumulando RD\$1.47 billones a septiembre de este año, lo que equivale a un 52.4% del total.

De su lado, las empresas del sector real (sociedades privadas) fueron la segunda fuente de captación más importante con un total de RD\$633,970 millones, lo que representa el 22.5% del total de las captaciones.

Al finalizar septiembre, el indicador de morosidad mostró un ligero incremento de 0.3 puntos porcentuales con relación al mismo trimestre del 2023, para ubicarse en 1.5%.

El comportamiento del indicador de cobertura de las entidades financieras ha venido retomando la tendencia histórica, pasando de 395.4% en agosto 2022 (su valor máximo desde junio de 2006) a 187% al finalizar el tercer trimestre de 2024. Mientras que el monto de provisiones constituidas pasó de RD\$59.3 a RD\$61.2 millones al finalizar el tercer trimestre de este año.

El sistema financiero presentó utilidades antes de impuestos sobre la renta por RD\$78,428 millones, con un indicador de rentabilidad del patrimonio (ROE) de 24.2%. Asimismo, la rentabilidad promedio de los activos (ROA) se mantuvo en un 2.9%.



4.2 Supervisión de las Entidades Reguladas por la Autoridad Monetaria y Financiera

En el período comprendido entre enero y diciembre de 2024, la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana realizó noventa y seis (96) inspecciones, in-situ y extra-situ. De esas inspecciones, treinta y siete (37) fueron realizadas a Bancos de Servicios Múltiples, diecisiete (17) a Asociaciones de Ahorros y Préstamos, dieciséis (16) a Bancos de Ahorro y Crédito, cinco (5) correspondieron a Corporaciones de Crédito, tres (3) a Entidades Estatales, trece (13) a Entidades Cambiarias y Remesadoras, cuatro (4) a Sociedades Fiduciarias y una (1) a una Entidad de Intermediación Financiera que ofrece servicios fiduciarios.

Tabla 2. Inspecciones realizadas a entidades de reguladas por tipo de entidad.

Tipo de Entidad	Cantidad de Inspecciones
Bancos Múltiples	37
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	17
Bancos de Ahorro y Crédito	16
Corporaciones Crédito	5
Entidades Estatales	3
Agentes de Remesas y Cambio	13
Fiduciarias	5
Total de Inspecciones	96

Fuente: Subgerencia de Supervisión de la Superintendencia de Bancos año 2024.



Las inspecciones de campo realizadas se enfocaron en los siguientes aspectos: calidad de la cartera de créditos; gestión de la tesorería; gobierno corporativo; auditoría interna; gestión integral de riesgos, con especial énfasis en los aspectos relativos al apetito de riesgos, proceso de autoevaluación de capital, pruebas de estrés; cumplimiento; adecuación patrimonial; evaluación de las utilidades; conocimiento del negocio; gestión operativa y aspectos relacionados a la plataforma tecnológica.

En ese mismo tenor, se le dio seguimiento al proceso de salida voluntaria de un (1) Banco de Servicio Múltiple y se realizaron tres (3) inspecciones especiales a entidades no reguladas para verificar si se encontraban realizando intermediación financiera al margen de la Ley.

Asimismo, se realizó una (1) inspección de campo a un Grupo Financiero, con el fin de evaluar las funciones de control de gestión de riesgos y la estructura accionaria y organizacional, así como también, una (1) inspección a las subsidiarias de un Grupo Financiero en conjunto con la Superintendencias del Mercado de Valores, Seguros y Pensiones conforme el protocolo de entendimiento para la supervisión consolidada suscrito entre los distintos entes supervisores.

De igual forma, la SB participó en los Colegios de Supervisores de los Grupos Promerica y Lafise, donde los Organismos Supervisores de las diferentes jurisdicciones presentaron las informaciones más relevantes de las entidades supervisadas. Se elaboraron documentos consolidados de los principales hallazgos de las entidades que conforman el Grupo, los cuales fueron presentados a los miembros de los Consejos de Administración de los referidos Grupos.



A partir de agosto de 2024, la Superintendencia de Bancos asumió por tercera vez la presidencia del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y de Otras Instituciones Financieras (CCSBSO) y, por tanto, la coordinación de los principales comités de apoyo que lo conforman.

Como parte de las acciones realizadas para el cierre de brechas relativas a las técnicas y herramientas de supervisión, se concluyó el proyecto de actualización del Marco de Supervisión Basado en Riesgos (SBR). Entre las principales adecuaciones al Marco SBR se destacan: a) Actualización de los principios claves para incorporar aspectos de buenas y sanas prácticas bancarias; b) Detalle ampliado en los criterios de evaluación utilizados para determinar el perfil de riesgo de las entidades y los procesos de gestión de riesgos; c) Inclusión de la evaluación del riesgo de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo como una actividad significativa; y d) Inclusión de la liquidez como recurso financiero; entre otras.

Con esta iniciativa de actualización del Marco, que ha sido acompañada de un amplio programa de capacitación en los equipos técnicos, la Superintendencia de Bancos tiene como objetivo concluir la transición del enfoque de supervisión basado en cumplimiento a una metodología basada en riesgos, la cual presenta un mayor alcance dado que se fundamenta en una visión a futuro y enfoque proactivo en vez de reactivo, tomando en cuenta la evaluación del impacto y probabilidad de que los riesgos se materialicen.

Adicionalmente, la Superintendencia de Bancos realizó un seguimiento continuo extra-situ a las entidades con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones normativas, índices,



límites, relaciones técnicas y registro de provisiones, así como concentración y exposición de riesgo.

De igual forma, se robusteció la gestión de riesgos interna y la supervisión del cumplimiento macro-prudencial oportuno por parte de las EIF a través de:

- La elaboración de tableros de indicadores de riesgo operacional de las entidades para monitoreo interno.
- La implementación de las metodologías de riesgo inherente (riesgo de crédito, riesgo operacional, riesgo de liquidez y riesgo de mercado) para apoyar la Supervisión Basada en Riesgos (SBR).
- La puesta en vigor del Aplicativo de Gestión de Grupos de Riesgos en el Portal SB Interactivo;
- La publicación por primera vez de las estadísticas de eventos de riesgo operacional incluidas en el informe trimestral de desempeño del sistema financiero (preliminar).
- La definición de nuevos controles para el suministro de información a través de la interfaz de programación de aplicaciones (API) de Central de la Riesgos.
- Reconocimiento del segundo lugar del Premio Nacional a la Innovación Pública 2024, por la implementación del proyecto Portal de la Administración Monetaria y Financiera (PAMF), otorgado por el Ministerio Administrativo de la Presidencia.
- Implementación de la encuesta Taxonomía Verde y Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales a las entidades de intermediación financiera, presentando los resultados sobre los avances en la gestión y medición de estos riesgos en el sistema financiero dominicano.



- Taller con las EIF sobre Taxonomía Verde y Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales con miras a incentivar la gestión de estos riesgos y alinear las entidades a las buenas prácticas internacionales.
- Elaboración y publicación en vistas públicas de la “Guía de Declaración de Apetito de Riesgo”, con la finalidad de poner a disposición de las EIF los principios y lineamientos básicos que deberán ser considerados para la definición de su apetito de riesgo, así como para la elaboración y desarrollo de la Declaración de Apetito de Riesgo, conforme su naturaleza, tamaño, complejidad e importancia sistémica.
- Congreso sobre Gestión Integral de Riesgos, realizado con el objetivo de promover y dar a conocer las últimas perspectivas en materia de Gestión de Riesgos a las entidades del sistema financiero dominicano, impulsando el intercambio de experiencias y conocimientos actualizados, con miras a continuar promoviendo la cultura de riesgos y las mejores prácticas internacionales. En dicho evento se estuvo contando con la presencia de más de 300 funcionarios bancarios socializando sobre el riesgo de terceros, el riesgo ambiental y social, riesgo reputacional e inteligencia artificial asociada a la gestión de riesgos.
- Puesta en vistas públicas del Reglamento sobre Riesgo Operacional el cual tiene como objetivo actualizar conforme los estándares de Basilea III la gestión del riesgo operacional y robustecer la gestión del riesgo tecnológico.
- Elaboración de los análisis de impacto y principales lineamientos asociados a la gestión con miras a escalar las propuestas de actualización del Reglamento de Riesgo de Liquidez, Reglamento de Riesgo de Mercado y nueva



propuesta de Reglamento sobre Riesgo de Tasa de Interés en el Libro Bancario, alineado con los estándares de Basilea III a nivel de gestión y requerimiento de capital, conforme aplique.

- Actualización de guía interna para inspecciones especializadas de la gestión de riesgo operacional, gestión de tesorería, pruebas de estrés y autoevaluación de capital interno por parte de las entidades de intermediación financiera, considerando aspectos de la supervisión basada en riesgos y las recomendaciones de buenas prácticas internacionales.
- Implementación de nuevas metodologías e indicadores para el monitoreo de la gestión de tesorería, riesgo tecnológico y de seguridad de la información y el riesgo de crédito, este último conforme los estándares internacionales (incluyendo la medición del first payment default, cosechas, entre otros), para fines de continuar incentivando la supervisión basada en riesgos de las entidades reguladas.

En adición, con el objetivo de fomentar la implementación de mejores prácticas internacionales, se ejecutaron iniciativas como:

- La publicación de la “Circular sobre el tratamiento para los acuerdos de pago de las tarjetas de crédito corporativas y personales”.
- El lanzamiento de proyecto piloto para la implementación de la Taxonomía Verde en la clasificación de créditos comerciales.



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

Respecto a la supervisión para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), durante el año 2024, se realizaron once (11) inspecciones a sujetos obligados (SO) que representan más del 40% de los activos totales del sector financiero. Dichas inspecciones se enfocaron en la evaluación del marco de gestión de riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva (PLAFTPADM) y del programa de cumplimiento basado en riesgos. Estas inspecciones incluyeron la evaluación de la glosa documental, análisis de datos y verificación del cumplimiento de las responsabilidades de los órganos de control y las líneas de defensa.

En el mismo orden, y de conformidad con lo establecido en la Ley núm. 155-17, en lo relativo a responsabilidad de retroalimentación constante a los sujetos obligados, la Superintendencia de Bancos realizó durante el año 2024, por primera vez, dos (2) evaluaciones diagnósticas sobre el nivel de adecuación de la normativa vigente PLAFTPADM a dos (2) entidades de intermediación financiera.

En los informes resultantes, se detallaron las principales recomendaciones para que estas entidades diseñen planes de acción con el objetivo de estar alineados a los requerimientos normativos y mitigar los riesgos inherentes del sector.

Además, la Superintendencia de Bancos realizó tres (3) evaluaciones sectoriales de conformidad con lo dispuesto en el artículo 100, numeral 5 de la Ley núm.155-17. La primera de ellas, sobre los riesgos relacionados con las operaciones de remesas realizadas para el período enero – diciembre 2023, que abarcó a las trece (13) entidades autorizadas para ofrecer este servicio.



Este análisis permitió validar aspectos transaccionales, la operatividad por jurisdicción, incluyendo países de alto riesgo; así como la identificación de oportunidades de mejora en las herramientas de depuración, seguimiento y monitoreo implementadas por las entidades. Como resultado del ejercicio, se llevaron a cabo i) mesas de trabajo con las diferentes entidades y sus gremios; ii) conversatorios con los miembros de los comités PLAFT y la alta gerencia de los supervisados, y; iii) el establecimiento de planes de remediación, por parte de las entidades para la adecuación de los hallazgos detectados.

Por otro lado, se realizó un análisis sectorial sobre las operaciones de las Cooperativas en el sector bancario; para esto se analizaron todos los productos y servicios durante el período 2020-2024. Como resultado de este levantamiento se identificaron alrededor de mil trecientas (1,300) cooperativas de distintos tipos y sectores, así como la concentración de este tipo de clientes en el sistema bancario.

Por último, el DSPLAFT también realizó un análisis sectorial con relación a la identificación de perfiles de personas físicas y jurídicas que promocionan productos y servicios financieros relacionados con inversiones, compra y venta de divisas, remesas y otras actividades que podrían impactar negativamente a los usuarios del sistema financiero.

Este ejercicio propició la realización de mesas de trabajo con las entidades y supervisiones especiales con miras de robustecer la gestión de monitoreo de sus clientes.



Cooperación con organismos competentes

En relación con los requerimientos de información de organismos competentes en materia de PLAFTPADM, durante el 2024 fueron atendidas un total de 4,264 solicitudes de información, de las cuales, 3,210 correspondieron a las distintas jurisdicciones y departamentos del Ministerio Público, destacándose la Procuraduría Especializada de Persecución de la Corrupción Administrativa (PEPCA) y la Procuraduría Especializada Antilavado de Activos. Asimismo, se atendieron solicitudes del i) Poder Judicial; ii) Dirección General de Impuestos Internos; y iii) Superintendencia de Seguros, entre otras.

Del total de requerimientos, 4,025 correspondieron a solicitudes de información financiera, certificaciones de transacciones, cheques y/o documentos; 149 a congelamientos o inmovilizaciones de cuentas y noventa (90) a descongelamientos de estas.

Las cifras arriba detalladas representan un incremento de productividad de un 21% con relación al mismo período del año 2023.

4.3 Procesos Sancionadores

Desempeño de los Procedimientos Administrativos Sancionadores

Entre los resultados alcanzados por la Superintendencia de Bancos en materia de sanciones, en el año 2024, se destacan los siguientes: 1) procesamiento de 440 incumplimientos detectados 2) elaboración de pliegos y tramitación de 89 procedimientos sancionares; y 3) la aplicación de 52 sanciones por un monto de RD\$ **23.84** millones, estas sanciones aplicadas 22 a Bancos Múltiples, 10 a Agentes de Cambio, 5 a Bancos de Ahorro y Crédito, 12 a Asociaciones de Ahorro y Préstamos y 3 a Agentes de Remesas y de Cambio.



Tabla 3. Sanciones impuestas según tipo de entidad (enero - junio 2024)

Tipo de Entidad	Sanciones
Bancos Múltiples	22
Agentes de Cambio	10
Bancos de Ahorro y Crédito	5
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	12
Agentes de Remesas y de Cambio	3
Total	52

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

Igualmente, desde el Departamento de Sanciones se desarrolló un entrenamiento titulado: “Entidades 360: Gestión de riesgos y cumplimiento desde la perspectiva preventiva de sanciones” impactando a 230 participantes de las entidades de intermediación financiera y cambiaria, con temas como la importancia del procedimiento sancionador para atender y corregir los sesgos de conducta y la relevancia de que las entidades incorporen en sus planes una visión completa de los riesgos, incluyendo los reputacionales, de modo que puedan prevenirlos y garantizar la continuidad de sus operaciones.



4.4 Regulación

La Superintendencia de Bancos, en el rol que le confiere la Ley Núm. 183-02 Monetaria y Financiera, junto con el Banco Central y la Junta Monetaria, desempeña un papel fundamental en la regulación del sistema mediante la gestión, formulación, emisión y actualización de las disposiciones normativas en la forma de reglamentos, resoluciones, instructivos, circulares y cartas circulares, dirigidas a salvaguardar la estabilidad del sistema financiero.

Durante el periodo 2024, la SB publicó doce (12) Circulares, diecisiete (17) Cartas Circulares y tres (3) Instructivos. A continuación, se detallan las principales normativas que han sido emitidas en el periodo y que son relevantes para el contexto actual:

Circulares emitidas con mayor relevancia:

Circular: CSB-REG-202400001 del 7 de febrero de 2024 “Modificación de la Circular CSB-REG-202300009 sobre transparencia de la información publicada a los cuentahabientes sobre el estatus y la disponibilidad de los fondos provenientes de cheques depositados en ventanilla, dispositivo móvil o cajero automático”.

La circular requiere a las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) presentar en la consulta al cuentahabiente y tarjetahabiente el balance en tránsito en el Sistema de Compensación de Cheques (SCC) y balance disponible, a fin de mostrar de manera transparente el saldo real. Al proporcionar a los clientes esta información se les brinda mayor claridad y certeza sobre el estado de los fondos y su



disponibilidad, contribuyendo a que los usuarios del sistema puedan tomar decisiones financieras más informadas.

**Circular: CSB-REG-202400002 del 23 de febrero de 2024
“Descontinuar el uso de Bancanet para la remisión de reportes regulatorios a la Superintendencia de Bancos”.**

Esta disposición permite centralizar y controlar el proceso de remisión de los reportes regulatorios que suministran las entidades supervisadas a la SB y al Banco Central, a través del Portal de la Administración Monetaria y Financiera (PAMF). Esto conforme a lo dispuesto en el Manual de Requerimientos de Información de la Administración Monetaria y Financiera (MRI).

**Circular: CSB-REG-202400003 del 23 de febrero de 2024
“Tratamiento para los acuerdos de pago de las tarjetas de crédito corporativas y personales”.**

Esta circular requiere a las EIF clasificar los acuerdos de pago de tarjetas de crédito corporativas y personales como créditos reestructurados. Las disposiciones de esta normativa permiten catalogar adecuadamente los acuerdos de pago de tarjetas de crédito con miras a dar el tratamiento correspondiente conforme se establece en el Reglamento de Evaluación de Activos (REA), para garantizar el buen seguimiento del nivel de exposición adquirido del crédito y el riesgo implícito.



Circular: CSB-REG-202400005 del 27 de marzo de 2024 “Poner en vigencia el uso del nuevo Aplicativo de Gestión de Grupos de Riesgos en el Portal SB Interactivo”.

La citada circular, habilita en el Portal SB Interactivo, un nuevo módulo denominado “Gestión de Grupos de Riesgos”, por el cual las entidades de intermediación financiera podrán realizar sus solicitudes para crear, modificar o eliminar sus Grupos de Riesgos

Con la implementación del nuevo módulo de Gestión de Grupos de Riesgos se hace más eficiente la operatividad que llevaban a cabo las entidades, ya que elimina la remisión de 6 reportes de “Grupos de Riesgos”, los cuales eran enviados semestralmente y de forma manual a través de la reportería regulatoria.

Circular: CSB-REG-202400006 del 23 de abril de 2024 “Establecer las características y requisitos mínimos de seguridad que deben cumplir las EIF para acceder al Servicio API de la Central de Riesgos de la Superintendencia de Bancos”.

La circular establece los requerimientos mínimos que deben cumplir los servidores o computadores personales que utilizarán las EIF con el fin de obtener y mantener la autorización para descargar y almacenar las informaciones provistas por esta SB a través del servicio API de la Central de Riesgos. Esto tiene previsto incrementar la calidad de las informaciones recibidas de las entidades supervisadas, contribuyendo a aumentar la efectividad y calidad de la gestión con un enfoque orientado a resultados y mejora continua.



Circular: CSB-REG-202400007 del 31 de mayo de 2024 “Aprobar y poner en vigencia el “Instructivo de aplicación del reglamento de protección al usuario de los productos y servicios financieros”.

Esta circular establece los lineamientos, requerimientos y procedimientos operativos y de control que deberán considerar y aplicar las entidades supervisadas a fin de dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, aprobado por la Junta Monetaria mediante Primera Resolución del 5 de febrero de 2015 y su modificación. El instructivo proporciona una guía clara y detallada sobre los derechos y responsabilidades tanto de los usuarios como de las entidades, promoviendo la transparencia, la equidad y la protección de los usuarios, en procura de contribuir a un sistema financiero más justo y seguro para todos los involucrados.

Circular: CSB-REG-202400008 del 31 de mayo de 2024 “Aprobar y poner en vigencia la modificación del “Instructivo para la Aplicación del Reglamento sobre Cuentas Inactivas y/o Abandonadas en las Entidades de Intermediación Financiera”.

En el interés de fortalecer la regulación vigente, se actualizaron las disposiciones de este instructivo para adecuarlo a los nuevos lineamientos del Reglamento sobre Cuentas Inactivas y/o Abandonadas.

Esta normativa aporta una serie de beneficios importantes tanto a los usuarios como a las entidades supervisadas en términos de protección, prevención, transparencia y eficiencia; contribuyendo a un sistema financiero más sólido, seguro y confiable para todos los involucrados. Mediante estas nuevas disposiciones, se garantiza que las cuentas inactivas y abandonadas estén protegidas y resguardadas,



evitando posibles pérdidas de fondos para los titulares de las cuentas. En adición ayuda a prevenir posibles casos de fraudes o mal uso de los fondos por parte de terceros; y proporciona transparencia y claridad sobre los plazos y procesos que deben seguirse con las cuentas inactivas.

**CIRCULAR SB: CSB-REG-202400010 de fecha 09 de julio de 2024
“Mecanismo de verificación digital de documentos emitidos por las entidades de intermediación financiera”.**

La citada circular tiene por objeto, requerir a las entidades de intermediación financiera el establecimiento de mecanismos de verificación digital que aseguren la autenticidad, integridad y validez del contenido de los documentos que éstas emitan a solicitud de sus clientes, ya sean para uso de la entidad o para terceros usuarios de la información, como: cartas de referencias bancarias, estados de cuentas, entre otros.

Esta normativa ofrece beneficios significativos en términos de seguridad y transparencia de las operaciones bancarias, promoviendo la seguridad de los documentos emitidos por las entidades, lo que reduce el riesgo de fraudes y alteraciones y contribuye a que la información presentada sea auténtica y fiable.

**CIRCULAR SB: CSB-REG-202400011 de fecha 26 de julio de 2024
“Poner en vigencia la cuarta versión del Instructivo sobre Formalización, Registro y Control de Garantías”.**

Esta normativa tiene por objetivo adecuar el Instructivo sobre Formalización, Registro y Control de Garantías" emitido mediante Circular SIB: 008/18 del 15 de marzo de 2018, a los términos y



conceptos de la Ley núm. 45-20 sobre Garantías Mobiliarias; e incluir nuevos tipos de garantías mobiliarias que puedan considerarse como admisibles.

Este instructivo establece los lineamientos mínimos que deben observar las entidades de intermediación financiera en sus políticas y procedimientos sobre evaluación, constitución, formalización, registro, custodia, seguimiento y control de las garantías que respaldan los créditos en las entidades de intermediación financiera. Esto, de conformidad con el derecho común, Ley núm. 189-11 para el Desarrollo del Mercado Hipotecario y el Fideicomiso en la República Dominicana, Ley núm. 28-03 sobre Fideicomiso Público, Ley núm. 249-17 del Mercado de Valores en la República Dominicana y la Ley núm. 45-20 de Garantías Mobiliarias; así como su admisibilidad para mitigar la constitución de provisiones, conforme las disposiciones contenidas en el Reglamento de Evaluación de Activos (REA).

CARTAS CIRCULARES EMITIDAS:

Carta Circular: CCI-REG-202400006 del 7 de mayo de 2024 “Aclaraciones sobre las sociedades fiduciarias y fideicomisos que requieren ser registrados en la Superintendencia de Bancos (SB) y el tratamiento aplicable a las garantías admisibles”.

Aclara cuales son las personas jurídicas facultadas a fungir como fiduciarios, que entran dentro del alcance y supervisión de la SB; y que, por tanto, deben solicitar su inscripción en el registro de la Superintendencia de Bancos, así como, remitir una copia del acto constitutivo de cada fideicomiso creado. También dispone que las sociedades fiduciarias que ofrecen servicios a una entidad de intermediación financiera o a un grupo financiero cuando estas



participen como fideicomitente, fideicomisario o beneficiario, deberán registrar en la Superintendencia de Bancos el fideicomiso constituido.

Carta Circular: CCI-REG-202400012 del 10 de julio de 2024, “Registro correcto de los ingresos operacionales y no operacionales”.

Esta Carta Circular tiene el objetivo de requerir a las entidades de intermediación financiera observar las disposiciones establecidas en el manual de Contabilidad para Entidades Supervisadas para asegurar el correcto registro contable de los ingresos operacionales y los ingresos no operacionales.

La citada Carta Circular, aclara que las comisiones recibidas por la gestión de venta de pólizas de seguros y por venta de marbetes, no corresponden ser registradas en las cuentas del subgrupo de ingresos operacionales, debiendo ser registradas en la cuenta correspondiente del subgrupo de otros ingresos no operacionales, ya que dichas comisiones no forman parte de las actividades de negocios principales realizadas por las entidades de intermediación financiera.

Carta Circular: CCI-REG-202400014 del 2 de agosto de 2024, “Notificar la actualización del Marco de Supervisión Basado en Riesgos (SBR)”.

Mediante esta circular la SB informa la aprobación de la tercera versión del “Marco de Supervisión Basado en Riesgos” (Marco SBR) el cual tiene por finalidad fortalecer el sistema bancario mediante una evaluación continua y sistemática de los riesgos que puedan comprometer la estabilidad financiera, a través de un análisis



constante del perfil de riesgos, su condición financiera, los procesos y la cultura de gestión de riesgos implementados por las entidades.

El Marco SBR impacta positivamente en la estabilidad del sistema financiero permitiendo una supervisión más proactiva, efectiva y adaptativa enfocada en identificar y mitigar los riesgos, en un entorno financiero en constantes cambios. El Marco SBR incentiva a las entidades a mejorar sus propias prácticas de gestión de riesgos y a implementar controles internos más robustos, aumentando la confianza de los usuarios del sistema financiero.

Carta Circular: CCI-REG-202400015 del 1 de octubre de 2024, “Requisito del Registro en la Unidad de Análisis Financiera (UAF) a los Sujetos Obligados de la Ley núm. 155-17, contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo”.

Esta Carta Circular tiene el objetivo de aclarar que la Unidad de Análisis Financiero (UAF) es el órgano que tiene como función la recepción de los Reportes de Operación Sospechosa (ROS) y Reporte de Transacciones en Efectivo (RTE). Por tanto, los Sujetos Obligados, para obtener las credenciales de acceso que le permitirán enviar los Reportes de Operación Sospechosa (ROS) y Reporte de Transacciones en Efectivo (RTE), deben estar registrados en la Unidad de Análisis Financiera (UAF). La Carta Circular requiere a las Entidades de Intermediación Financiera, los Intermediarios Cambiarios y las Fiduciarias, como parte de las medidas de debida diligencia, requerir y verificar a los clientes y potenciales clientes, considerados como Sujetos Obligados, la constancia de registro ante la UAF y la constancia de acceso al sistema de GOAML o cualquier herramienta que se designe a tal fin, en cumplimiento de las obligaciones previstas en la referida Ley.



Esta Circular refuerza el cumplimiento de las medidas de debida diligencia de aquellos clientes, relacionados o beneficiario finales que sean un sujeto obligado de acuerdo con la Ley núm. 155-17 contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo del 1 de junio de 2017.

PROPUESTAS NORMATIVAS EN CONSULTA PÚBLICA

Carta Circular: CCI-REG-202400009 del 12 de junio de 2024, “Puesta en vistas públicas de la propuesta del “Instructivo sobre las Sociedades de Información Crediticia (SIC)”.

La SB pone en consulta pública para recopilar las observaciones de los sectores interesados, la propuesta del “Instructivo sobre las Sociedades de Información Crediticia (SIC)”. La propuesta persigue establecer los lineamientos, requerimientos y procedimientos que deberán cumplir las sociedades comerciales interesadas en operar como Sociedad de Información Crediticia (SIC), con el objetivo de recopilar y procesar información crediticia para ofertar los servicios de suministro, consulta e intercambio de historial crediticio de las personas físicas o jurídicas, conforme lo establecido en la Ley No. 172-13 sobre protección de datos del 13 de diciembre de 2013.

Carta Circular: CCI-REG-202400017 del 12 de noviembre de 2024, “Puesta en vistas públicas de la propuesta del “Instructivo para la Conformación y Determinación de las Concentraciones Individuales y por Grupos de Riesgo”.

El instructivo propuesto, colocado en vistas públicas, tiene por finalidad establecer los lineamientos mínimos que deberán cumplir las EIF, y que utilizará la Superintendencia de Bancos para la



conformación de los Grupos de Riesgo, así como el mecanismo para la determinación de la concentración de riesgos y el cómputo de los límites por operaciones de financiamientos directos e indirectos establecidos en el literal a) del artículo 47 de la Ley Núm. 183-02 Monetaria y Financiera. Estos lineamientos han sido formulados de conformidad con las disposiciones del Reglamento sobre Concentración de Riesgos aprobado por la Junta Monetaria en la Quinta Resolución del 19 de diciembre de 2006 y sus modificaciones.

Otros logros en temas de regulación que se llevaron a cabo fueron:

Informe Anual sobre Resultados Revisión de Calidad de las Auditorías externas de las EIF.

Mediante la Vigésima Resolución de la Junta Monetaria del 16 de mayo de 2024, se dio por conocido el Informe Anual sobre Resultados Revisión de Calidad de las Auditorías externas de las EIF. Este informe proporciona un resumen de los resultados del programa de revisiones de calidad de las auditorías externas de las EIF, ejecutado por la SB durante el periodo 2023, sobre los estados financieros con periodos finalizados al cierre del 2022. La revisión abarcó un total de dieciocho (18) auditorías.

Dichas revisiones, consisten en efectuar evaluaciones a las prácticas y procedimientos de las firmas en la ejecución de las auditorías, con el objeto de evaluar el cumplimiento de las Normas Internacionales de Auditoría y los requerimientos establecidos en el Reglamento para Auditorías. Se pretende esencialmente, contribuir a la mejora de la calidad de las auditorías para aportar información valiosa que contribuya a la eficacia del proceso de supervisión.



4.5 Procesos de Registro y Autorizaciones

Una de las funciones y atribuciones de la Superintendencia de Bancos es recibir y gestionar las solicitudes de autorizaciones, no objeciones y notificaciones realizadas por las entidades de intermediación financiera, entidades de intermediación cambiaria, oficinas de representación, sociedades de información crediticia, fiduciarias, subagentes bancarios y otras entidades vinculadas al sistema financiero. Concomitantemente, está a su cargo la actualización del sistema de registros con la información requerida por la normativa vigente, relativa a la autorización y cumplimiento de la entidad. Bajo este rol, la Superintendencia de Bancos, verifica y evalúa los documentos de soporte sometidos por las entidades, emite opiniones técnicas, da respuesta a las solicitudes que recibe, y mantiene actualizados los registros de entidades bajo su supervisión en las plataformas tecnológicas diseñadas para tales fines.

Durante el 2024, la Superintendencia de Bancos recibió un total de 5,109 solicitudes, lo que representa un aumento del 3% con respecto al mismo período del año anterior. En este período, se respondieron 5,099 solicitudes a las entidades en diferentes trámites que incluyen autorizaciones, no objeción, respuestas, notificaciones y cumplimientos, para un incremento de 2% respecto al mismo periodo del año anterior.

Cabe destacar que, durante este año, se ha dado prioridad a las solicitudes relacionadas con nuevos productos, servicios y procesos basados en nuevas tecnologías, firmas electrónicas, Internet Banking y aplicaciones móviles. Esto, a los fines de propiciar el establecimiento de nuevos modelos de negocios por parte de las EIF y facilitar la provisión de servicios de forma no presencial. La



Superintendencia de Bancos, ha procesado y cerrado exitosamente 17 solicitudes de no objeción orientadas a este fin.

Uno de los hitos a resaltar, de cara a las iniciativas de inclusión financiera, fue el registro exitoso de los dos primeros administradores de subagentes bancarios, figura creada gracias a la aprobación del Reglamento de Subagente Bancario por parte de la Junta Monetaria, a través de la Quinta Resolución de fecha 25 de enero del 2024.

De igual forma se trabajaron procesos relacionados con la apertura de sucursales y agencias en el territorio nacional, completando exitosamente 24 solicitudes de autorizaciones orientadas a este fin.

Finalmente, se realizó una encuesta para medir la satisfacción de las entidades con el servicio de Registro y Autorizaciones prestado por la SB, para la cual se obtuvo un índice de satisfacción general de 89%; una calificación dos puntos porcentuales (2%) superior a los resultados del 2023.

4.6 Sobre la Protección y Atención a los Usuarios Financieros

La protección de los derechos de las usuarias y los usuarios de los servicios financieros y cambiarios es una responsabilidad a cargo de la Superintendencia de Bancos, que se origina en los Artículos 52 y 53 de Ley Monetaria y Financiera. A tales propósitos, fue creada la Oficina de Servicios y Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros (ProUsuario), con facultades establecidas para garantizar el cumplimiento de las normas que regulan la protección efectiva de los derechos de los usuarios y la sanción del incumplimiento, conforme lo dispone la Primera Resolución de la



Junta Monetaria (JM) de fecha 05 de febrero de 2015 y sus modificaciones.

Durante el año 2024, los usuarios del sistema financiero han realizado **273,728** contactos con ProUsuario, representando un incremento de un **47%** con relación al mismo período del año 2023. Cabe destacar que, del total de contactos con usuarios, **36%** fueron realizados a través de los canales presenciales y alternos (oficinas, teléfono, correo electrónico, redes sociales, APP ProUsuario, WhatsApp, atención virtual y chat), mientras que un **64%** fueron realizados a través de canales de autoservicio (Sistema de IVR, página web, ChatBot Lucía: web y WhatsApp).

Tabla 4. Usuarios y usuarias atendidos (as) por ProUsuario, según canal año 2024.

Clasificación de Canal	Tipo de Canal	Usuarios Atendidos
Alternos	Presencial	15,833
	Teléfono	32,048
	Correo electrónico (Incluyendo App ProUsuario)	22,034
	Chat	11,492
	WhatsApp	11,332
	Redes Sociales (RRSS)	3,876
	Atención Virtual	491
Autoservicio	Sistema de IVR (consulta estatus de caso)	7,780
	Página web (consulta estatus de caso)	9,663
	ChatBot Lucía (página web y WhatsApp)	159,179



Clasificación de Canal	Tipo de Canal	Usuarios Atendidos
Total		273,728

Fuente: Datos propios de la Oficina de servicios y protección al Usuario (ProUsuario). Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

La atención brindada ha sido bien valorada por los usuarios asistidos(as), obteniendo este año un promedio mensual de satisfacción de **92%**. Esto, según lo indicado por las 17,673 encuestas completadas luego de recibir servicios a través de los canales de atención. Cabe resaltar que, para continuar asegurando la calidad del servicio brindado, se implementó el monitoreo mediante "cliente incógnito" en las oficinas presenciales, a fin de identificar oportunidades de mejora a partir de una mirada imparcial y crítica del proceso y el desempeño de los colaboradores.

Entre las innovaciones orientadas a aumentar el bienestar de los usuarios, la SB incorporó en la Aplicación ProUsuario la funcionalidad de “Llamadas no deseadas” a través de la cual los usuarios pueden solicitar a las entidades supervisadas la exclusión las listas de contactos usadas para ofrecer productos, servicios y promociones. Mediante esta funcionalidad más de 13,600 usuarios han realizado más de 437,000 solicitudes con un nivel de cumplimiento por parte de las entidades supervisadas de un 99%.

Al cierre del 2024, la aplicación ProUsuario ha alcanzado más de 352,000 usuarios y usuarias registrados, de los cuales 103,102 han logrado identificar cuentas inactivas y abandonadas, con fondos que alcanzan un total de RD\$ 108.3 millones.



Educación Financiera

Dentro de las iniciativas realizadas para promover el empoderamiento de los usuarios y usuarias del sistema financiero, se dio continuidad al desarrollo de la Ruta Nacional de Educación Financiera “Ponte pa’ tus finanzas”. A través de esta iniciativa, fueron realizadas cinco (5) visitas a centros de estudios superiores ubicados en diferentes provincias del país, en las cuales se beneficiaron 2,704 jóvenes. El cierre de esta iniciativa se dio en el marco de la XXVI Feria Internacional el Libro (FILSD 2024), localidad en la que se recibieron estudiantes de distintas universidades de Santo Domingo.

Como parte del acuerdo de colaboración realizado con el programa "Supérate", para realizar aportes en materia de inclusión y educación financiera, este año se dio continuidad al programa de visitas educativas a la Sala de Matemáticas de la Biblioteca Infantil y Juvenil República Dominicana, beneficiando a 480 niños y jóvenes.

Dentro del programa anual de educación financiera se han impartido dieciséis (16) charlas virtuales y presenciales, con un temario destinado a propiciar la salud financiera en los distintos ciclos de vida. Estas orientaciones contaron con la participación de una población diversa de 1,171 personas, compuesta por niños, niñas, jóvenes, hombres, mujeres y adultos mayores.

Concomitantemente, se han difundido doce (12) reportes de “La Súper Te Escucha”, el cual aporta a las entidades supervisadas información relevante para la mejora de sus servicios. Este reporte incluye analíticas sobre las menciones positivas y negativas que realizan los usuarios del sistema financiero en la red “X” (antiguo Twitter); así como estadísticas de las reclamaciones recibidas en la Oficina de ProUsuario sobre las cuatro (4) entidades supervisadas más grandes del sistema.



Reclamaciones y recursos de reconsideraciones de los usuarios

La SB, a través de ProUsuario, gestionó un total de 5,440 casos de reclamaciones y 750 reconsideraciones, 23% más que la cantidad recibida en comparación al año anterior, que fue de un total de 4,471 reclamaciones y 568 reconsideraciones. Estos casos fueron atendidos en un tiempo de respuesta promedio de 52 días laborables.

De las 5,293 reclamaciones respondidas, 3,272 correspondieron a respuestas favorables para el usuario y usuaria, representando un 64% del total de las respuestas. Como resultado de gestiones realizadas, las EIF involucradas fueron instruidas a acreditar más de RD\$ 159.4M en beneficio de los usuarios reclamantes. En lo relacionado al nivel de favorabilidad en decisiones por género, no hubo diferencias significativas entre ambos géneros, recibiendo tanto mujeres como hombres una favorabilidad de sesenta y cuatro por ciento (64%) en las decisiones.

Durante el citado período, se recibieron 1,796 consultas de información financiera, entre las que predominan consultas sobre tenencias y estatus de créditos, productos, estados y balances; movimientos o históricos de pago; motivos de restricción, entre otras. El nivel de cumplimiento promedio para los casos en este periodo ha sido de un 77%. Mientras que el tiempo promedio de respuesta fue de 52 días calendario, es decir, 13% por ciento por debajo del tiempo reglamentario de respuesta sesenta (60) días calendario.



Revisión y Aprobación de Contratos de Adhesión

En términos de revisión de solicitudes de aprobación de contratos de adhesión, al cierre del presente año se recibieron 620 solicitudes, representando una reducción de 23% frente al mismo período del año anterior. De estas, se respondieron 573 solicitudes, en un tiempo promedio de 14 días calendario, es decir, un 60% por debajo del tiempo reglamentario de respuesta (30 días calendario).

Supervisión de Entidades en Aspectos de Protección de Derechos de los Usuarios

En el 2024, la SB llevó a cabo por primera vez, tres (3) supervisiones piloto de entidades reguladas en materia conducta de mercado. Este tipo de inspección tiene como objetivo principal detectar y contribuir a mitigar prácticas injustas o deshonestas de las entidades supervisadas frente a sus usuarios y usuarias. El alcance de las inspecciones comprendió la evaluación de cuatro factores identificados como los principales generadores de riesgo con impacto en los usuarios y usuarias: a) Diseño de productos, b) Estrategia de venta y promoción de productos y servicios, y estructura de incentivos por venta, c) Comportamiento ético, y d) Proceso de solución de controversias. Los hallazgos y recomendaciones identificados y comunicados a las entidades apuntaban a fomentar la implementación de mejoras en sus procesos, alineadas con las buenas prácticas internacionales.

De igual forma, en este año se celebró la 3era. conferencia de actualización en materia de protección al usuario y usuaria, y supervisión de conducta del mercado. Esto, como forma de robustecer el acercamiento entre la SB y las entidades supervisadas. La entrega contó con experimentados expositores internacionales y la asistencia



de 320 participantes de las áreas de protección, legal y cumplimiento de las entidades supervisadas.

Asimismo, se llevaron a cabo actividades de monitoreo extra situ, como parte de los nuevos mecanismos definidos para incrementar el cumplimiento de las entidades con requerimientos normativos puntuales en materia de protección. En este sentido, se realizaron investigaciones focalizadas y se implementaron acciones mitigantes ante las afectaciones a los usuarios y las usuarias. A continuación, se citan algunos ejemplos:

Comportamiento de entidades en el proceso de mercadeo de productos y servicios. Como parte del seguimiento a la implementación de las Circulares emitidas por la Superintendencia de bancos en 2022, que ordenaban a las entidades supervisadas excluir de sus listas para fines mercadológicos a los usuarios/usuarias que así lo solicitaren, se realizó un proceso de monitoreo de cumplimiento. En el primer ejercicio se registró un cumplimiento inicial de tan solo 39% respecto de las solicitudes recibidas (280,785), las cuales fueron atendidas por las entidades en un tiempo promedio de 32 días laborales, excediendo los 10 días otorgados por las Circulares. Como resultado de las medidas implementadas (monitoreo continuo, cartas de advertencia y acercamientos con las entidades), al cierre del año el porcentaje de cumplimiento ascendió a un 99%, reduciéndose el tiempo de respuesta a tres (03) días laborales.

Comportamiento de entidades frente a requerimientos de protección. Se identificaron nueve (9) entidades en las que observaron discrepancias entre el monto establecido para abrir una



cuenta pasiva y/o el balance mínimo que debían registrar para que no aplicare penalidad. Como medida mitigante, se llevaron a cabo procesos administrativos sancionadores y se requirió a las entidades adherirse al cumplimiento del Instructivo de Captaciones, modificando el monto de apertura para garantizar el equilibrio con el balance mínimo.

En la actualidad, el 100% de las entidades identificadas corrigieron las discrepancias y modificaron sus tarifarios para reflejar el cambio, garantizando a los usuarios y usuarias mayor claridad de la información suministrada.

4.7 Atención a los Ahorristas de Instituciones Financieras Intervenidas y en Liquidación

Programa 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 verificar los activos de las entidades que cesaron sus operaciones, a fin generar liquidez para resarcir a los ahorristas pendientes de pago de estas instituciones.

En el año 2024, a través de la campaña “Dinero busca dueño”, la Superintendencia de Bancos ha realizados pagos a favor a 624 ahorristas por un total de RD\$ 57 millones de pesos dominicanos. De esta cantidad, se realizaron pagos prorrateados a 183 ahorristas del Banco Peravia, por un total de RD\$ 18.1 millones, y se compensó al 100% a más de 441 ahorristas con un monto total de RD\$ 38.9 millones.



En paralelo, se llevaron a cabo procedimientos con el objetivo de asegurar condiciones óptimas para la venta de activos a través de subastas competitivas conforme a la normativa aplicable. A raíz de estos procesos, se han generado fondos por un valor total de RD\$ 25.2 millones, para ser empleados en la próxima etapa de la campaña.

4.8 Promoción de la Innovación e Inclusión Financiera

En materia de inclusión financiera, se llevó a cabo un estudio para identificar zonas financieramente desatendidas y proporcionar un panorama sobre el incremento de puntos de acceso bancarios en los últimos años. A partir de este estudio, en el mes de mayo la SB publicó un informe sobre los Desiertos Bancarios en el territorio dominicano. Con este análisis, la institución apoya el objetivo estratégico 2.4 de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, que reconoce la importancia de determinar la disponibilidad y el acceso a servicios financieros en todo el país.

Cabe resaltar que, en la segunda mitad del 2024, la expansión de los Puntos de Acceso Bancario (PAB) del sistema financiero trajo consigo la erradicación del último desierto bancario, a nivel municipal, de la República Dominicana; el cual estaba ubicado en el municipio de Los Cacaos, provincia de San Cristóbal. Con este logro, se alcanza una cobertura bancaria completa a nivel nacional.



Ranking de Digitalización

Como parte de su estrategia de promoción de la innovación dentro del Sistema Financiero, la SB publicó la cuarta edición del Ranking de Digitalización. Esta se realizó a partir de encuestas a entidades y usuarios financieros, así como evaluaciones heurísticas de experiencia de usuario. Este ranking se enfoca en identificar todos los canales digitales ofrecidos por las EIF y sus funcionalidades; la forma en que las entidades implementan tecnologías exponenciales en sus procesos; y cómo integran herramientas digitales para mejorar la experiencia del usuario.

4.9 Estudios Económicos

La Superintendencia de Bancos, dentro de sus funciones, desarrolla y publica estudios económicos a fin de mantener actualizadas a las autoridades, a los agentes económicos y al público sobre el desempeño del sector bancario. Durante el año 2024, los resultados alcanzados por la Superintendencia de Bancos en materia de estudios económicos se centraron en las siguientes actividades:

- i. **Publicación de 19 piezas.** Dentro de estas se destacan: 18 informes periódicos, y 1 estudio académico. Estas se detallan a continuación:
 - **Dos (2) Informes trimestrales de desempeño del Sistema Financiero.**
 - **Cuatro (4) Informes Particulares:**
 - Informe Anual sobre Banca y el Turismo;
 - Informe sobre el crédito en el Sistema Financiero;



- Informe sobre la Banca y la Industria Nacional;
 - Informe sobre el Crédito a las MIPYMES.
 - **Doce (12) Boletines Económicos y Financieros Internos**
 - **Un (1) Estudio Académico bajo el título “Predicción de Default en RD: un enfoque de Machine Learning para la evaluación del riesgo crediticio”.**
- ii. **Actualización del portal interno DASH.** Esta mejora incluye nuevas vistas y mejores funcionalidades para el apoyo de las labores de supervisión, como la caracterización y cuantificación de nuevos riesgos y la inclusión de nuevos indicadores para evaluar la salud de las EIF.
- iii. **Prueba de estrés a las EIF supervisadas.** Esta iniciativa ofrece visibilidad sobre la posición actual de las EIF y el potencial impacto que experimentarían de materializarse algún escenario adverso, apoyando labores preventivas de supervisión y aumentando el nivel de transparencia.
- iv. **Publicación de una nota analítica sobre un índice de condiciones financieras.** Este indicador permite el monitoreo de las condiciones financieras dominicanas con incidencia prospectiva en la actividad económica.



V. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2024

5.1 Desempeño administrativo – financiero

Presupuesto de ingresos

Los ingresos de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana están amparados en la Quinta Resolución de fecha 26 de octubre de 2023, en la cual se recibió la aprobación de la Junta Monetaria de las partidas de ingresos, para el año 2024, 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 seis mil quinientos diecisiete millones, seiscientos diez mil setecientos ochenta y dos pesos con 00/100 (RD\$6,517,610,782). En adición, se presupuestaron otros ingresos, en su mayoría por rentabilidad de instrumentos financieros, por un monto de seiscientos setenta y dos millones, trescientos cuarenta y seis mil y novecientos veintiséis pesos 00/100 (RD\$672,346,926).

Tabla 5. Ingresos presupuestados y percibidos por la Superintendencia de Bancos según fuente de ingresos. enero-diciembre 2024

Fuente	Monto/presupuesto	Monto percibido
Bancos de Servicios Múltiples	5,779,068,953	5,779,068,953
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	602,100,254	602,100,254
Bancos de Ahorros y Créditos	123,930,439	123,930,439



Corporaciones de Créditos	6,101,919	6,101,919
Agentes de Cambio y Remesadoras	6,409,217	6,409,217
Otros ingresos	672,346,926	986,003,634
Total	7,189,957,708	7,503,614,416

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

Presupuesto de gastos

Desde el punto de vista del gasto, para el año 2024 el presupuesto aprobado de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana está amparado en la Sexta Resolución de fecha 21 de diciembre de 2023, el cual asciende a cuatro mil doscientos sesenta y un millones, ciento cuarenta y seis mil ochocientos noventa y siete pesos con 00/100 (RD\$4,261,146,897). A esto se le suman transferencias extraordinarias al Gobierno Central por dos mil millones de pesos (RD\$2,000,000,000), aprobadas mediante la Ley 26-24, que modifica la ley 80-23 del Presupuesto General de la Nación, y la adenda de modificación para el Presupuesto Reformulado conocida por la Junta Monetaria a través de la Quinta Resolución de fecha 10 de octubre del 2024. Esto da como resultado un presupuesto total general de gastos y de transferencias al Ministerio de Hacienda de seis mil doscientos sesenta y un millones, ciento cuarenta y seis mil ochocientos noventa y siete pesos (RD\$ 6,261,146,897). En el Anexo 2 se presenta el resumen por grupo de gastos y el porcentaje que representa del total presupuestado.



**Tabla 6. Presupuesto de gastos de la Superintendencia de Bancos
según Grupo de Cuentas. Año 2024**

Grupo de Cuentas	Monto Presupuesto	Porcentaje del total
Servicios Personales	2,555,726,297	41 %
Servicios No Personales	736,334,060	12 %
Materiales y Suministros	52,501,495	1 %
Transferencias Corrientes	2,437,764,582	39 %
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	337,071,257	5 %
Obras	141,749,206	2 %
Total de Gastos	6,261,146,897	100 %

*Fuente: Departamento Administrativo, Financiero y de Planificación.
Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. 2024*

Ejecución presupuestaria

Al corte del 31 de diciembre del año 2024, la ejecución preliminar del gasto alcanza un total de cuatro mil ocho millones, ochocientos y veintiséis mil doscientos noventa y seis pesos (RD\$ 4,008,826,296) para una ejecución de 94% en base al presupuesto aprobado de RD\$4,261,146,897. Cuando se agregan las transferencias al Ministerio de Hacienda por dos mil millones de pesos (RD\$ 2,000,000,000) se obtiene una ejecución de seis mil ocho millones, ochocientos y veintiséis mil doscientos noventa y seis pesos (RD\$ 6,008,826,296) equivalente a una ejecución presupuestaria de 96%. La proyección de ejecución del gasto al cierre del año se estima que será de un 94%.



Fortalecimiento de los procesos administrativos y financieros

Las iniciativas en el año 2024 se encaminaron a continuar con la implementación y fortalecimiento de un sistema de gestión, control y mitigación de los riesgos asociados a las operaciones administrativas y financieras de la institución y a la implementación de controles y procesos adecuados, que aseguren una información financiera completa, neutral y libre de error.

Dentro de los avances más notorios en los procesos administrativos y financieros se destaca la continuación de los trabajos de un sistema de planificación de recursos (ERP, por sus siglas en inglés), entre las cuales destaca, la activación del control presupuestario, el cual permite controlar los gastos por centros de costos y objeto del gasto. Esto ha fortalecido de manera más integral y eficiente los procesos administrativos.

La Superintendencia de Bancos se ha enfocado en fortalecer la institucionalidad de los procesos de Compras y Contrataciones, donde se ha fortalecido el seguimiento a la ejecución del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), lo que ha permitido la mejora en las mediciones del indicador de uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS) en la que para el 3er trimestre la SB obtuvo una puntuación de 97.91%. Se espera que este buen desempeño continúe en el cuarto trimestre, donde la puntuación estimada por el portal de SISCOMPRAS es de 99.82.

Asimismo, se implementó el proyecto de “Encuestas a oferentes” en coordinación con el equipo de Calidad y Mejora Continua (CMC), con el objetivo de conocer la percepción de los oferentes de la SB, respecto a los procesos de contratación que realiza la institución. Esto con miras a fortalecer los procesos internos, tomando en cuenta aspectos como organización del proceso, calidad de documentación e



informaciones relacionadas, ética y transparencia, entre otros. De igual modo, es importante destacar que la Superintendencia de Bancos fue la tercera institución del Estado en acogerse al proceso de Facturación Electrónica de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII).

5.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Comprometidos en gestionar con excelencia el talento de la SB, en el año 2024, se implementaron estrategias orientadas fortalecer su capital humano y su cultura institucional. Estos esfuerzos se han centrado en la atracción e integración del talento, la capacitación, el desarrollo organizacional y la provisión de servicios médicos de calidad en la institución.

Atracción e integración de talentos

Durante el 2024, fueron integrados 156 nuevos talentos a la institución producto de una estrategia de reconversión y renovación de la fuerza laboral. Estos se distribuyen en 88 puestos misionales y 68 para puestos de apoyo. Adicionalmente, cabe resaltar que, en este mismo período, se han ejecutado 116 promociones internas.

Capacitación y desarrollo

Con miras a potenciar las capacidades del personal de la institución, se elaboró un programa de capacitación a partir de las necesidades levantadas por los departamentos misionales y de apoyo de la SB, logrando impartir 240 programas de capacitación a 681 colaboradores(as), equivalente al 89% de la plantilla. Las



capacitaciones realizadas sumaron un total de 50,099 horas, lo que equivale a un promedio de 65 horas por cada colaborador capacitado.

Asimismo, se concluyó la segunda fase del proyecto de diseño e implementación de un plan de carrera y ruta de desarrollo, impactando en esta etapa a la Subgerencia de Regulación e Innovación y a ProUsuario. Este proyecto facilitará el crecimiento de los colaboradores(as) dentro de la institución, potencializará sus capacidades y contribuirá con la retención del talento.

Por otro lado, se certificaron 35 colaboradores en la Norma ISO 31000 Risk Manager, 8 colaboradores en control interno (COSO), 7 colaboradores en la ISO 22301:2019 Continuidad de Negocios, 23 colaboradores en Auditor Líder en Sistema de Gestión Integrado ISO 27001:2022 e ISO 22301:2019 y 14 colaboradores en Gobierno Corporativo. En adición, se impartieron jornadas de capacitación enfocadas en gestión de proyectos donde participaron 108 colaboradores.

De igual manera, se ejecutó el Programa de Desarrollo de Competencias de Liderazgo y Gestión, para 40 Encargados, Coordinadores y personal de Mandos Medios, con la finalidad de fortalecer las habilidades requeridas según el rol desempeñado y apoyar el fortalecimiento institucional.

Desempeño y clima organizacional

En lo concerniente a la evaluación del desempeño individual (EDI), se realizaron entrenamientos en el uso de la plataforma EDI 3.0 (Dynamics 365) y se elaboró un instructivo de uso para asegurar la eficacia y eficiencia del proceso. Estas serán las bases que permitirán, en febrero del próximo año 2025, llevar a cabo la



evaluación de desempeño individual correspondiente al año 2024 de manera más ágil y precisa, garantizando una valoración objetiva y alineada con los objetivos institucionales establecidos.

En cuanto al clima organizacional, por cuarto año consecutivo, se aplicó la encuesta para la Certificación Great Place to Work, cuyos resultados permitieron que la Superintendencia de Bancos mantuviera una calificación interanual del 91% de satisfacción general de sus colaboradores.

Concomitantemente, con miras a promover el bienestar de los colaboradores a través del reconocimiento del mérito, se realizaron 5 actividades de reconocimiento al personal. En dichas actividades, se reconocieron 197 colaboradores y 34 funcionarios(as) por su desempeño excepcional; 162 colaboradores por su involucramiento en el proyecto de certificación ISO; 99 colaboradores por manejo ejemplar en los proyectos de readecuación de la infraestructura física; y 94 colaboradores por antigüedad.

Salud ocupacional

Durante el 2024 se realizaron 2,284 consultas y/o atenciones a colaboradores, incluyendo evaluaciones, primeros auxilios, diagnósticos, referimientos y suministro de medicamentos para atender las patologías identificadas. En adición, la unidad de salud ocupacional llevó a cabo 155 evaluaciones médicas para apoyar el proceso de contratación de nuevos colaboradores en este periodo. Asimismo, se realizó el operativo “latidos”, donde se identificaron factores de riesgo personales con incidencia en la probabilidad de desarrollo de enfermedades cardiovasculares para 115 colaboradores, representando el 15% de la población de la SB. Además, se llevó a cabo el operativo de Salud Visual con participación de 266



colaboradores, y el operativo de vacunación de Influenza y hepatitis donde 141 colaboradores fueron vacunados.

5.3 Fortalecimiento de los Procesos Jurídicos

Gestión legal efectiva

En el marco de los procedimientos administrativos sancionadores, la Superintendencia de Bancos ha logrado mantener un promedio en el tiempo de respuesta a las solicitudes de opinión por debajo de 20 días, con un promedio a la fecha de 15.98 días. Con esto, se contribuye para que la Superintendencia de Bancos cumpla con los plazos establecidos por ley en esta materia y se dicten decisiones apegadas a Derecho.

Se gestionaron satisfactoriamente 403 solicitudes relacionadas al buen funcionamiento, gestión y correcta aplicación de la normativa vigente de las entidades de intermediación financiera. Estas solicitudes fueron atendidas en un 100%, con un 99.75% de las respuestas emitidas en menos de 5 días.

Por otro lado, en cuanto a los litigios, se logró un sólido desempeño, con un 98% de sentencias favorables, reflejando la efectividad y éxito en la gestión de los casos a favor de los intereses de la institución y las estrategias planteadas.

5.4 Desempeño de la Tecnología

En materia de tecnología, la Superintendencia de Bancos centró sus esfuerzos en el fortalecimiento de los procesos misionales, con la implementación de herramientas internas para apoyar la supervisión,



las cuales facilitan la detección de posibles riesgos de manera más rápida y precisa. En adición, la SB también se enfocó en la implementación de herramientas externas para mejorar la eficiencia y seguridad del sistema financiero. Cabe resaltar que la implementación de las herramientas externas implicó la modernización de la infraestructura tecnológica para permitir una mayor interoperabilidad e integración de nuevas tecnologías orientadas a robustecer la transparencia y seguridad de las operaciones bancarias.

Eliminación de Obsolescencia e Inclusión de nuevas tecnologías:

La reducción de la obsolescencia ha sido una de las principales estrategias utilizadas para optimizar los procesos. En este orden, dentro de los hitos más significativos que ha tenido la Superintendencia de Bancos, se encuentran el cese del aplicativo Bancanet, anteriormente utilizado para interactuar con los supervisados en la remisión de la reportería regulatoria. En su lugar, fueron implementados herramientas tecnológicas más modernas y resilientes desde el punto de vista de la seguridad de la información.

Fruto de este esfuerzo, tanto la institución como el sistema financiero han obtenido beneficios sustanciales, entre los que se encuentran: Mejora en los controles de seguridad de la información; simplificación de los procesos asociados a la innovación y continuidad de negocios; optimización del uso de recursos y capacidad instalada; y mejora de la experiencia del usuario.

Por otro lado, con el objetivo de fortalecer el proceso de supervisión transfronteriza, se llevó a cabo la implementación de un aplicativo para estandarizar y automatizar los reportes de supervisión que se comparten entre las distintas jurisdicciones de la región de



Centroamérica. Las parametrizaciones de dicho aplicativo fueron realizadas acorde al modelo establecido por el **Consejo Centroamericano de Superintendentes, de Seguros y Otras instituciones Financieras (CCSBSO)**. De igual manera, se habilitó un aplicativo para gestionar los grupos de riesgo con el objetivo de monitorear los límites de concentración de los diferentes grupos activos en el sistema financiero.

Igualmente, se implementó el aplicativo **Gobierno de Entidades** con el propósito de optimizar los medios utilizados para documentar las evaluaciones y las calificaciones de riesgo de las EIFs. Estas mejoras permiten evidenciar, de manera más eficiente, el deterioro o mejora de las Funciones de Control de Gestión de Riesgos (FCGR), Capital, Utilidades y Actividades Significativas. En adición, se implementó una solución tecnológica de Calidad de Datos que permite la detección proactiva de inconsistencias en los datos de las entidades supervisadas.

En cuanto a mejoras en los aplicativos preexistentes, se aplicaron ajustes en el aplicativo para la gestión de sanciones y se incluyeron módulos para otros departamentos que intervienen en el proceso, lo que se traduce en mayor trazabilidad, en flujos de trabajo más eficientes y en reducciones en los tiempos de respuesta asociados a cada expediente.

De cara a las entidades supervisadas por esta Superintendencia, se puso en marcha una nueva versión del aplicativo **SB Interactivo**. La renovada plataforma mejora significativamente la experiencia de los usuarios, al integrar un diseño moderno, más amigable y alineado a la imagen institucional, a la vez que facilita el acceso a las informaciones y funcionalidades más relevantes.



Fortalecimiento de la Gobernanza de TI

Con relación a la gobernanza institucional de las tecnologías de la información (TI), la SB logró mantener los requisitos necesarios para recertificar las siguientes estándares NORTIC:

Nortic A2- para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano.

Nortic A3- sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano

Nortic E1- Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales

Asimismo, en noviembre de 2024, la institución obtuvo la certificación **Nortic A6** sobre el desarrollo y gestión del software en el Estado Dominicano. Esta certificación se enfoca en establecer un marco de referencia para el desarrollo, gestión y mejora continua de los procesos de software, con el objetivo de asegurar que los desarrollos realizados por las instituciones del Estado cuenten con las características necesarias para ser activos que agreguen valor a toda la ciudadanía.

5.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Planificación Estratégica

Desde el 2021, la Superintendencia de Bancos ha puesto en marcha su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI), compuesto por 6 ejes fundamentales dentro de los cuales se han planteado 11 objetivos estratégicos, cuyo enfoque es el de velar por la estabilidad e integridad del sistema financiero; fomentar la digitalización,



innovación y nuevas tecnologías en el sistema financiero; fortalecer la efectividad y calidad de la gestión institucional; propiciar la inclusión financiera y la bancarización; y proteger los usuarios del sistema financiero. La última medición de los indicadores de resultado estratégico del PEI 2021-2024, arrojó un nivel de avance promedio de 89% con respecto a las metas planteadas, lo que evidencia los profundos cambios que la institución ha experimentado durante el período de ejecución del plan.

Planificación Operativa

Con el objetivo de alcanzar los resultados esperados planteados en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se elaboró el Plan Operativo Anual (POA) 2024, conformado por 71 proyectos y productos asociados a iniciativas de transformación y producción misional, ejecutados por 24 departamentos y áreas de la institución. Al corte de octubre del 2024, la ejecución POA alcanzó un 78% de avance en cuanto a proyectos y productos. Se estima para el cierre de año que la ejecución del POA supere el 85%.

5.6 Desarrollo organizacional y Sistema de Gestión Integrado

La Superintendencia de Bancos ha logrado avances significativos en la implementación de un enfoque integral para fortalecer tanto su estructura interna como su capacidad de supervisión en el sector financiero. Mediante un proceso continuo de desarrollo organizacional, se ha impulsado la mejora de sus procesos, la capacitación de su personal y la optimización de su cultura



institucional, lo que ha resultado en una mayor eficiencia en el desempeño de sus funciones.

Para lograr lo anteriormente expuesto, uno de los principales enfoques institucionales ha sido el de la implementación de un Sistema de Gestión Integrado (SGI) de clase mundial, avalado por su eficacia y conformidad con estándares internacionales. Dentro de los principales logros en torno a SGI se encuentran:

- La recertificación bajo el estándar **ISO 9001: 2015**, logro consagrado con 0 no conformidades detectadas a lo largo de este ciclo de 3 años. Por consiguiente, se ratifica la conformidad para los procesos de Registros y Autorizaciones, ProUsuario, PLAFT y Sanciones. De igual forma se amplió el alcance a los procesos de Supervisión sobre la Gestión de Riesgos de Entidades, y Registro y Evaluación de Auditores Externos Autorizados.
- La certificación de conformidad con las normas de Gestión de Antisoborno ISO 37001: 2016 y Cumplimiento ISO 37301:2021 para los procesos de Sanciones, PLAFT y Compras y Contrataciones. Otros importantes logros en esta área que se destacan son la capacitación y promoción de una cultura de cumplimiento entre el personal; la elaboración y actualización de normativa interna; la creación de matrices de obligaciones de cumplimiento; la integración de sistemas de gestión antisoborno y cumplimiento en el manual de calidad; el establecimiento de canales de denuncia y la gestión de conflictos de interés.
- La certificación de conformidad con las normas de Gestión de Seguridad de la Información ISO – 27001:2022. Esta certificación refleja compromiso de la institución con la protección de la información, garantizando la



confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos manejados.

Gestión Ambiental

La Superintendencia de Bancos ha llevado a cabo una serie de iniciativas para promover una institución sostenible y ambientalmente responsable.

Gracias a los avances obtenidos en materia de gestión ambiental, este año logró mantener el grado oro en certificación en Sostenibilidad 3Rs. A continuación, se enuncian demás logros en materia de gestión ambiental y sostenibilidad:

- Reducción del 42% en las impresiones comparado con el mismo periodo del año anterior.
- Jornada de Reforestación 2024, donde fueron plantados aproximadamente 300 nuevos árboles para contribuir a las metas de reforestación nacionales reducir la huella ambiental institucional.
- Actividad de limpieza de playa; actividad llevada a cabo en el mes de septiembre, y cuyo objetivo es la recolección y clasificación de desechos sólidos de las playas, contribuyendo así a la modificación de hábitos y comportamientos que producen la contaminación. En esta actividad participaron un total de 96 colaboradores de diferentes áreas.
- Adecuado reciclaje de residuos sólidos a través de las zonas de acopio “Puntos Verdes” y de la campaña “Viernes de Reciclaje”. Las cantidades recicladas se detallan a continuación.



Tabla 7. Cantidad de reciclaje por tipo - en el Año 2024.

PERIODO	PAPEL KG	CARTÓN KG	PLÁSTICO KG	VIDRIO KG
2024	437	375	141	81.70

Fuente: División de Prevención de Riesgos Laborales y Gestión Ambiental de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

Asimismo, la Superintendencia de Bancos adoptó las disposiciones del decreto 617-22, que declara de interés nacional la promoción de compras públicas sostenibles e inclusivas, alcanzando hasta la fecha un 10% de los procesos de compras categorizados como compras verdes. En ese mismo orden, en cumplimiento del decreto 158-23, sobre la implementación de políticas de ahorro y eficiencia energética, se implementaron las acciones recomendadas por el Ministerio de Energías y Minas a través del informe de auditoría energética realizado en febrero del 2023. Entre las medidas implementadas, se pueden mencionar la sustitución del sistema de climatización y el cambio de las luminarias en todas las edificaciones, en el marco del programa de readecuaciones físicas institucionales.

Prevención de Riesgos Laborales

En cuanto a la prevención de riesgos laborales, la institución ha logrado mantener la certificación sobre seguridad y prevención de riesgos laborales conforme al Reglamento 522-06 del Ministerio de Trabajo. Otros logros destacables al respecto son:



- Creación del plan de emergencias de las dependencias de la Superintendencia de Bancos y actualización del plan de emergencias de la sede principal.
- Instalación de sistemas de supresión y detección de incendios en la sede principal y la oficina regional norte, en cumplimiento con el Reglamento R-032 de Seguridad y Protección contra incendios.
- Fortalecimiento de la documentación referente al Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Superintendencia de Bancos, dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el Trabajo de la República Dominicana.

Relaciones Internacionales e Interinstitucionales

Como parte de la estrategia de fortalecimiento institucional, la SB llevó a cabo iniciativas para fortalecer sus relaciones con instituciones nacionales y homólogas de la región, estrechando lazos de colaboración e impulsando una agenda de desarrollo común de fortalecimiento de capacidades técnicas y promoción de buenas prácticas de supervisión bancaria.

Durante el año 2024, la SB fue anfitrión de comités y reuniones de alto nivel con organismos multilaterales que se detallan a continuación:

- Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, 7 y 8 de marzo del 2024, realizado en la Ciudad de Santo Domingo. Este contó con la participación de superintendencias de 8 países pertenecientes al Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, de Seguros y



otras Instituciones Financieras (CCSBSO). Entre los temas que se discutieron se destacan:

- Avances sobre la Iniciativa 05-01 “Adecuar la normativa de la región a estándares internacionales en cuanto a la administración del Riesgo de LA/FT/FPADM.”
- Planeación Iniciativa 05-02 “Medición y monitoreo del riesgo residual de LA/FT/FPADM del sector bancario en la región” y Planeación Iniciativa 05-03 “Promover la mitigación del Riesgo de LA/FT/FPADM identificado a nivel regional”
- Diseño e implementación de indicadores para el monitoreo y vigilancia continua de las entidades supervisadas
- Proceso de automatización para el intercambio de información entre autoridades competentes y las entidades supervisadas
- Foro de discusión sobre Activos Virtuales y Personas Jurídicas que ejercen actividades de intercambio o Exchange entre Criptoactivos y moneda de curso legal (PSAV).
- Encuentro conjunto con la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA) y CCSBSO celebrado del 16 al 18 de abril en Punta Cana en donde participaron representantes de supervisión financiera de 37 países; con el objetivo de fortalecer y actualizar las prácticas de regulación y supervisión de riesgos financieros, basándose en estándares internacionales y experiencias compartidas entre los países.
- Curso internacional Supervisión Consolidada e Integración de Riesgos junto con la ASBA, y la Reserva Federal de los EEUU, desarrollado del 17 al 20 de junio en la ciudad de Santo



Domingo. Contó con la representación de 11 países, de las Superintendencias de Pensiones, del Mercado de Valores, de Seguros y del Banco Central.

Por otro lado, la institución se adhirió como miembro de la Organización Internacional de Protección al Consumidor Financiero (FinCoNet, por sus siglas en inglés), un hito que refuerza su compromiso con la protección de los usuarios, al procurar una supervisión eficiente y efectiva de la conducta del mercado financiero.

Transversalización del enfoque de género

Como parte de su compromiso para ser un referente de buenas prácticas en responsabilidad social dentro del sector que supervisa, la SB se unió al programa Sello Igualando RD, obteniendo la categoría plata en abril del presente año. Este programa, implementado por el Ministerio de la Mujer con el apoyo del PNUD, propone un modelo de gestión para la igualdad de género que busca universalizar las buenas prácticas organizacionales, eliminar barreras culturales y estructurales, garantizar la transversalización de género y crear espacios laborales libres de violencia, entre otros objetivos. El sello se acompaña de una certificación por el Instituto Dominicano de Calidad (INDOCAL), a través de la NORDOM 775.

Escuela de la Superintendencia de Bancos – Escuela SB

En el año 2024, se lanzó oficialmente la Escuela SB, un espacio académico que ofrece programación de acceso gratuito enfocado en el sector financiero dominicano. Su objetivo es impactar positivamente en el cumplimiento de las normativas financieras y en



la adopción de buenas y sanas prácticas prudenciales a través de la formación de todos los actores involucrados.

Desde su lanzamiento, más de 1,700 estudiantes han sido capacitados en cursos como: Supervisión Basada en Riesgos y Beneficios de la implementación; El Derecho Penal Económico: desde la teoría a la práctica; ASBA: Supervisión consolidada e integración de riesgos; entre otros.

5.7 Desempeño en Materia Comunicacional

En materia comunicacional, se han impulsado diversas acciones orientadas a la transformación y consolidación de la institución, esto a través de iniciativas diseñadas para fortalecer tanto la comunicación interna como externa.

Las acciones impulsadas por la Superintendencia de Bancos han girado en torno a implementar estrategias de comunicación para diversos proyectos, mantener un flujo adecuado de la información para los públicos internos y externos, y robustecer la imagen institucional.

Comunicación interna

Entre las iniciativas desarrolladas para apoyar el fortalecimiento institucional se encuentra la campaña del Sistema de Gestión Integrado (SGI), que incluye la sensibilización del personal sobre diversas certificaciones ISO. Otras campañas de difusión llevadas a cabo incluyen: “Conoce tu rol”, “Cultura de servicio” y “Plan de crisis”.



Asimismo, se dio continuación al desarrollo de la agenda de comunicación interna con diversos proyectos que apoyan la propagación de las iniciativas institucionales a todo el personal por diferentes canales, como la intranet y correo electrónico.

Comunicaciones externas

En materia de comunicación externa, la Superintendencia de Bancos realizó varias campañas con el objetivo de apoyar el logro de los resultados institucionales. Entre estas, se destacan las campañas realizadas para fomentar el uso de los servicios de ProUsuario, los cuales están orientados a aumentar la salud y el bienestar financiero de los usuarios del sistema. Entre los servicios promovidos se encuentran:

- La aplicación ProUsuario, que a noviembre de este año ya ha superado las 340,000 descargas.
- La nueva “plantilla de presupuesto” colgada en la aplicación ProUsuario y en el portal web. Esta plantilla está diseñada para ayudar a sus usuarios a elaborar presupuestos personales de gasto.
- Nueva funcionalidad de la aplicación “llamadas no deseadas”, que facilita a los usuarios y las usuarias la posibilidad de solicitar a las entidades que les eliminen de sus listas de promoción de productos
- Nueva funcionalidad de la aplicación “Mapa Bancario”, que geolocaliza todas las sucursales, cajeros y subagentes en el territorio nacional.
- Servicios legales gratuitos y virtuales.



Así mismo, la institución también se mantiene publicando artículos especializados a través de su blog institucional alojado en el portal web. En este se analizan temas relacionados con la legislación bancaria, los derechos y deberes de los usuarios, el rol de la institución y su estrategia de supervisión, entre otros tópicos.

Concomitantemente, la Superintendencia de Bancos también mantiene una comunicación fluida con los medios de comunicación masivos, a los cuales ha servido en promedio cuatro notas de prensa por mes en este año. Gracias a estas activaciones de prensa y a informaciones generadas por iniciativa de los mismos medios, la SB acumuló 2,000 menciones en medios impresos y digitales, radio y televisión. Las menciones positivas o neutrales sumaron un promedio de 96% hasta mes de octubre.

Por otro lado, como parte de las acciones de rendición de cuentas, la Superintendencia de Bancos elaboró un informe de gestión, el cual presenta los principales logros de la gestión desde 2020 hasta Julio 2024. Este informe de gestión fue presentado en un acto encabezado por el presidente de la República, Luis Abinader Corona, en la sede de la SB, el pasado 17 de julio del 2024.

Interacciones en las redes sociales

En cuanto a las interacciones en redes sociales, la Superintendencia de Bancos ha trabajado para mantener una presencia activa en las plataformas X, Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn. A través de estas plataformas, ha logrado construir una comunidad de 144,702 seguidores, distribuidos de la siguiente manera: 56,562 en Instagram, 11,000 en Facebook, 25,400 en X y 50,000 en LinkedIn. Durante el año 2024, se publicaron 213 contenidos en X, 180 en Facebook, 216 en Instagram y 58 en LinkedIn.



De igual manera, las redes sociales de ProUsuario continúa posicionándose como medio de comunicación y de interacción con los usuarios de los servicios financieros, acumulando un total de 81,961 seguidores, distribuidos de la siguiente manera: 14,261 en X; 2,400 en Facebook; 60,020 en Instagram, y 5,280 en YouTube. Desde ProUsuario se registraron un total de 1,192 publicaciones y 678 consultas e inquietudes que fueron atendidas en el año 2024.

5.8 Infraestructura Física

Durante este período, la Superintendencia de Bancos completó una transformación profunda, integral y extensa de sus instalaciones físicas, un proceso que había comenzado más de un año atrás. Desde hacía décadas, las instalaciones necesitaban ser renovadas para cumplir con las normativas vigentes, optimizar el uso del espacio para las operaciones diarias y garantizar un entorno más seguro para todos sus colaboradores.

Los proyectos incluyeron la renovación del edificio central, la Oficina Regional Norte en Santiago, y las oficinas de ProUsuario e IFIL en Santo Domingo. Además, se habilitó una sede secundaria, conocida como SB2, para albergar las operaciones de los departamentos Administrativo y Financiero, y Gestión Humana.

En la sede principal, se realizaron diversas modificaciones, entre ellas, el fortalecimiento estructural del edificio anexo de Supervisión. Estas mejoras han contribuido a la mitigación de riesgos y garantizan el cumplimiento de las normativas sísmicas vigentes en el país. Además, se llevó a cabo una de las principales actualizaciones para mejorar los estándares de salud y seguridad en la institución, la implementación de un sistema de protección contra



incendios de última generación, que cubre todos los pisos del edificio.

Asimismo, se reordenaron los espacios de oficinas, salas de reuniones y áreas comunes, incorporando tecnología de vanguardia para mejorar la eficiencia y productividad del personal. También se han creado áreas de trabajo colaborativo que fomentan la comunicación y el rendimiento en equipo.

El cumplimiento con la normativa urbana vigente se refleja en la adaptación de los jardines y explanadas que rodean el edificio, los cuales han sido diseñados para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida. Esta mejora resalta el compromiso de la institución con la inclusión desde el primer contacto con sus instalaciones físicas.

Por último, la restauración del edificio diseñado por el arquitecto Gay Vega en 1969 no solo revitaliza un legado cultural y arquitectónico, sino que también optimiza la eficiencia energética y la ventilación interna. Esta combinación de preservación histórica y adaptación a las necesidades contemporáneas posiciona a la Superintendencia de Bancos como un símbolo de progreso, que honra su legado mientras se proyecta hacia el futuro.



VI. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

6.1 Nivel de cumplimiento Acceso a la Información

La Superintendencia de Bancos, al corte de noviembre de 2024, a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), atendió un total de ochenta y nueve (89) solicitudes de información y orientación, sobre temas relacionados con la institución.

6.2 Resultados de Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias

En el período enero-noviembre 2024, se recibieron y atendieron, de manera oportuna y satisfactoria, un total de setenta y siete (77) casos, de los cuales cinco (5) correspondieron a la categoría de reclamaciones, cinco (5) a la categoría de quejas y cinco (5) a la categoría de sugerencias. Sesenta y dos (62) de los casos fueron declinados debido a que no pertenecían a la institución. Se promedia que se recibirán y atenderán un total de 2 casos de manera mensual, correspondientes a las categorías anteriormente mencionadas para los meses faltantes.

6.3 Resultados de mediciones del Portal de transparencia

En cuanto a los resultados de medición del Portal de Transparencia, la Superintendencia de Bancos ha mantenido una calificación promedio durante el año 2024, de 99% de parte de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).



Principales logros e hitos de la organización en materia de materia ética y cumplimiento normativo

Como se mencionó en secciones anteriores, en el mes de marzo, la SB recibió la certificación ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno, que valida los mecanismos internos para prevenir, detectar y gestionar riesgos de prácticas de soborno. Esta tuvo un alcance sobre los procedimientos de los departamentos de Sanciones, Compras y Supervisión para la Prevención del Lavado de Activos.

Por otra parte, en el mes de abril se conmemoró la semana de la Ética. En esta, se compartió con toda la institución la rendición de cuentas de la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo (CIGN) y se lanzó la nueva versión del Código de Ética e Integridad 2024. Asimismo, se llevó a cabo un panel titulado "El rol de la función de cumplimiento y su impacto en la integridad gubernamental", el cual contó con la participación de destacados exponentes.

Por último, en el marco del Día Internacional de la Lucha Contra la Corrupción, el 09 de diciembre, la SB llevó a cabo un panel sobre la prevención de la corrupción en las contrataciones públicas. Este espacio contó con la intervención de: Carlos Pimentel, director general de Contrataciones Públicas; Wilson Camacho, titular de la Procuraduría Especializada de la Persecución de la Corrupción Administrativa (PEPCA); y Rafael Dickson, abogado especialista en Derecho Público. Durante este evento, también se hizo un reconocimiento a colaboradores que promueven los principios de la SB, por sus valores de integridad y transparencia



VII. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2024

7.1 Proyecciones de programas y proyectos para el 2025

Con el propósito de continuar fortaleciendo los procesos internos y externos en la Superintendencia de Bancos, la SB proyecta lanzar el próximo año su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, el cual guiará las acciones y prioridades de mediano y largo plazo. Este plan que se encuentra en etapa de formulación buscará el fortalecimiento de los procesos operativos, la actualización del marco regulatorio, la promoción de la innovación y una mayor eficacia de la supervisión. Con ello se procura asegurar que la institución se adapte a las demandas y desafíos del sector financiero. Asimismo, se implementarán nuevos programas y proyectos estratégicos orientados a responder a las dinámicas cambiantes del sector. Se prevé la creación de iniciativas que faciliten el acceso a productos financieros para sectores excluidos, así como la promoción de políticas que fomenten una mayor transparencia en las entidades supervisadas. A continuación, se detallan algunas de estas iniciativas para el 2025:

La Superintendencia de Bancos proyecta elaborar, junto con la Autoridad Monetaria y Financiera, el Reglamento de Riesgo de Liquidez; de igual manera, el reglamento de Riesgo de Mercado, el reglamento sobre el Riesgo de Tasa de Interés en el Libro Bancario (IRRBB), la actualización del reglamento de Sanciones y el reglamento de ProUsuario.

Para regular de manera clara las operaciones y funciones de los Subagentes Bancarios, se proyecta desarrollar e implementar un



instructivo de Subagentes Bancarios y de Cambio, el cual promoverá la eficiencia y el cumplimiento normativo de estas entidades.

En otro orden, también se dará continuación al Programa de Gobierno de Datos, el cual tendrá un enfoque integral en la mejora de la calidad de los datos.

Para la optimizando los procesos internos y la accesibilidad a la información relevante se proyecta la implementación de la segunda fase de un Sistema de Gestión Documental, lo que permitirá mejorar la gestión de la documentación crítica dentro de la SB.

Para la mejora de la atención a los usuarios se llevará a cabo una optimización de los procesos de ProUsuario (Chatbot con inteligencia artificial, motor de procesos [BPM por sus siglas en ingles], aplicativo para la automatización de reclamaciones, entre otras iniciativas).

Se dará continuidad al programa de Plan de Carrera y Ruta de Desarrollo, un proyecto estratégico para el desarrollo profesional y el fortalecimiento de capacidades dentro de la institución, brindando nuevas oportunidades de capacitación y crecimiento a los colaboradores.

Estos proyectos y programas son una muestra del enfoque y orientación a consolidar un sistema financiero más robusto, eficiente, transparente y ético, adaptado a las necesidades cambiantes del entorno económico y regulatorio, y a fortalecer la capacidad institucional de la Superintendencia de Bancos.



VIII. ANEXOS

Memoria Institucional 2024

8.1 Matriz Logros Relevantes – Ejecución Trimestral - Datos Cuantitativos.

Enero – Diciembre 2024

Producto / servicio	Ene.	Feb.	Marzo	Abr.	May.	Junio	Jul.	Agos.	Septiembre	Oct.	Nov.	Diciembre
01 - Entidades de intermediación financiera y cambiaria con supervisión y control	-	-	2	-	-	29	-	-	15	-	-	24
	-	-	RD\$ 84,933,362.00	-	-	RD\$ 81,219,838.37	-	-	RD\$ 81,685,097.67	-	-	RD\$ 167,777,324.00
02 - Entidades de intermediación financiera supervisadas para prevenir el lavado de activos y el financiamiento del	-	-	2	-	-	1	-	-	4	-	-	6



Producto / servicio	Ene.	Feb.	Marzo	Abr.	May.	Junio	Jul.	Agos.	Septiembre	Oct.	Nov.	Diciembre
terrorismo (PLAFT)												
	-	-	RD\$ 19,931,338.82	-	-	RD\$ 15,128,677.24	-	-	RD\$ 25,946,384.26	-	-	RD\$ 17,040,778.48
03 - Actividades de entidades de intermediación financiera y cambiaria registradas y/o autorizadas	-	-	97%	-	-	102%	-	-	98%	-	-	101%
	-	-	RD\$ 6,365,545.20	-	-	RD\$ 7,020,015.45	-	-	RD\$ 7,169,946.69	-	-	RD\$ 22,791,335.41
01 - Usuarios reciben asistencia para solucionar reclamaciones sobre productos o servicios adquiridos en una entidad de intermediación financiera.	-	-	86%	-	-	90%	-	-	85%	-	-	85%
	-	-	RD\$ 30,440,563.00	-	-	RD\$ 34,695,679.21	-	-	RD\$ 30,665,538.84	-	-	RD\$ 59,585,293.60

Fuente: Elaboración propia de la Superintendencia de Bancos – Producción Institucional año 2024



8.2 Matriz de Gestión Presupuestaria Anual Año 2024

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2024 (RD\$)	Ejecución 2024 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación por ejecución por programa (%)
11.01	Entidades de intermediación financiera y cambiara con supervisión y control	524,371,546	415,615,622	70	79.26%	122.81%
11.02	Entidades de intermediación financiera supervisadas para prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo (PLAFT)	103,279,045	78,047,179	11	75.57%	137.50%
11.03	Actividades de entidades de intermediación financiera y cambiaria registradas y/o autorizadas	70,200,180	43,346,843	0	61.75%	99.60%
12.01	Protección y salud financiera de los usuarios del sistema financiero	184,548,502	155,387,075	0	84.20%	86.50%
Totales		882,399,274	692,396,718	81		

Fuente: Departamento Administrativo y Financiero de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, 2024



8.3 Matriz de Principales Indicadores del POA - Enero-Diciembre 2024

NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	PORCENTAJE DE AVANCE
1	Administrativo y Financiero	Optimización ERP Finanzas	Porcentaje de avance del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	90%
2	Comisión de Ética	Programa de Actividades en Conmemoración de la Ética	Porcentaje de implementación del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	100%
3	Comunicaciones	Informe multimedia Transformación de la SB 2020-2024	Porcentaje de avance según hitos	Anual	n/a	100%	100%
4	Consultoría Jurídica	Interoperabilidad de sistemas con el Registro Inmobiliario - Fase II	Porcentaje de implementación del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	100%
5	Consultoría Jurídica	Implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento - Fase II	Porcentaje de implementación del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	100%
6	Consultoría Jurídica	Compendio SB de jurisprudencia en derecho bancario y regulación financiera - Fase II	Porcentaje de implementación del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	100%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	PORCENTAJE DE AVANCE
7	Estudios Económicos	Integración de motor de alertas y notificaciones con TeamMate+	Porcentaje de avances del proyecto	Anual	n/a	100%	30%
8	Estudios Económicos	Implementación nuevas funcionalidades a SIMBAD	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	100%
9	Gestión de Edificaciones y Servicios	Readecuación de oficinas SB2	Porcentaje de avance	Anual	n/a	100%	100%
10	Gestión de Edificaciones y Servicios	Regularización aceras, retiros y linderos, y readecuación acceso peatonal y vehicular en la sede de la SB	Porcentaje de avance	Anual	n/a	100%	100%
11	Gestión de Edificaciones y Servicios	Readecuación de oficinas ProUsuario Regional Norte (Santiago)	Porcentaje de avance	Anual	n/a	100%	100%
12	Gestión de Edificaciones y Servicios	Refuerzo Estructural y Readecuación de las Oficinas del Edificio Anexo Supervisión	Porcentaje de avance	Anual	n/a	100%	100%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	PORCENTAJE DE AVANCE
13	Gestión de Edificaciones y Servicios	Readecuación de la estructura exterior para la eficiencia energética de la edificación en la SEDE SB	Porcentaje de avance	Anual	n/a	100%	100%
14	Gestión de Riesgo Operacional	Implementación del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) de la SB (Fase II)	Porcentaje de Implementación del Sistema	Anual	n/a	100%	100%
15	Gestión Humana	JARVIS 2.0 – Gestión Humana	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	100%
16	Gestión Humana	Plan de Carrera y Ruta de Desarrollo – fase II	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	100%
17	Monitoreo de Riesgos	Evaluación extra-situ de la Gestión Integral de Riesgos de las EIF	Porcentaje de avances del proyecto	Anual	n/a	100%	100%
18	Monitoreo de Riesgos	Implementación MRI de la Administración Monetaria y Financiera– Fase III y Mejoras SB Interactivo	Porcentaje de implementación del proyecto según hitos.	Anual	n/a	100%	100%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	PORCENTAJE DE AVANCE
19	Monitoreo de Riesgos	Calidad de datos (Fase 2)	Porcentaje de avances del proyecto	Anual	n/a	100%	100%
20	Monitoreo de Riesgos	Implementación de taxonomía verde	Porcentaje de avances del proyecto	Anual	n/a	100%	100%
21	Oficina de Servicios y Protección al usuario (ProUsuario)	Estrategia de Servicio Basado en el Modelo Disney	Porcentaje de avance del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	100%
22	Oficina de Servicios y Protección al usuario (ProUsuario)	Educación Financiera en Línea- ProUsuario	Porcentaje de avance del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	100%
23	Planificación y Relaciones Interinstitucionales	Escuela SB	Porcentaje de calificaciones promedio de evaluación de desempeño.	Anual	n/a	100%	100%
24	Registros y Autorizaciones	Mejoras aplicativo Hoja de vida de entidades	Porcentaje de avances según hitos	Anual	n/a	100%	100%
25	Regulación	Propuesta de Reglamento Riesgo de Tasa de Interés en el Libro Bancario (IRRB)	Porcentaje de avance del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	75%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	PORCENTAJE DE AVANCE
26	Regulación	Propuesta de modificación de Reglamento Riesgo de Liquidez (RL)	Porcentaje de avance del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	68%
27	Regulación	Propuesta de modificación de Reglamento Riesgo de Mercado (RM)	Porcentaje de avance del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	68%
28	Regulación	Modificación del Manual de Contabilidad para Entidades Supervisadas. Fase I, parte B	Porcentaje de avance del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	0%
29	Regulación	Instructivo para las Sociedades de Información Crediticia (SIC)	Porcentaje de avance del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	80%
30	Regulación	Instructivo de Aplicación del Reglamento Cambiario	Porcentaje de avance del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	80%
31	Regulación	Instructivo de Aplicación del	Porcentaje de avance del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	70%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	PORCENTAJE DE AVANCE
		Reglamento de Microcréditos					
32	Regulación	Instructivo de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	Porcentaje de avance del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	95%
33	Regulación	Instructivo sobre la Información Anual Requerida a las Firms de Auditores Externos para la Actualización en el Registro de la Superintendencia de Bancos	Porcentaje de avance del proyecto según hitos	Anual	n/a	100%	55%
34	Sanciones	Talleres de formación sobre el procedimiento administrativo sancionador para las entidades supervisadas.	Porcentaje del indicador según hitos	Anual	n/a	100%	100%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	PORCENTAJE DE AVANCE
35	Secretaría	Desarrollo Sistema de Gestión Documental para áreas misionales de la SB (2da fase)	Porcentaje de avance según hitos programados	Anual	n/a	100%	66%
36	Seguridad de la Información	Implementación de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Certificación bajo el estándar ISO 27001:2022	Porcentaje de implementación según hitos	Anual	n/a	100%	100%
37	Subgerencia de Supervisión	Plantillas para las Notas de Rating con granularidad (Fase 2)	Porcentaje de avance según hitos	Anual	n/a	100%	100%
38	Subgerencia de Supervisión	Aplicativo Gobierno de Entidades	Porcentaje de avance según hitos	Anual	n/a	100%	100%
39	Subgerencia de Supervisión	Herramienta para el muestreo de cartera de créditos	Porcentaje de springs concluidos	Anual	n/a	100%	100%
40	Subgerencia de Supervisión	Actualización del Marco de Supervisión Basada en Riesgos (Toronto Centre)	Porcentaje de guías de supervisión actualizadas e integradas al proceso	Anual	n/a	100%	100%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	PORCENTAJE DE AVANCE
41	Supervisión de Entidades No Sistémicas	Supervisión de Entidades No Sistémicas: Microcréditos	Porcentaje de Avance según Supervisión	Anual	n/a	100%	100%
42	Supervisión de Entidades No Sistémicas	Supervisión Entidades No Sistémicas: Agentes de Cambio, Remesadoras, SIC y otros.	Porcentaje de Avance según Supervisión	Anual	n/a	100%	100%
43	Supervisión de Entidades No Sistémicas	Supervisión Entidades No Sistémicas: Asociaciones de Ahorros & Préstamos Norte	Porcentaje de Avance según Supervisión	Anual	n/a	100%	100%
44	Supervisión de Entidades No Sistémicas	Supervisión Entidades No Sistémicas: Asociaciones de Ahorros y Préstamos Sur	Porcentaje de Avance según Supervisión	Anual	n/a	100%	100%
45	Supervisión de Entidades No Sistémicas	Supervisión Entidades No Sistémicas: Corporaciones y otros	Porcentaje de Avance según Supervisión	Anual	n/a	100%	100%
46	Supervisión de Entidades No Sistémicas	Supervisión Entidades No Sistémicas: Crédito Vehicular	Porcentaje de Avance según Supervisión	Anual	n/a	100%	100%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	PORCENTAJE DE AVANCE
47	Supervisión de Entidades No Sistémicas	Supervisión Entidades No Sistémicas: Bancos Múltiples Emergentes	Porcentaje de Avance según Supervisión	Anual	n/a	100%	100%
48	Supervisión de Entidades No Sistémicas	Supervisión Entidades No Sistémicas: Regionales	Porcentaje de Avance según Supervisión	Anual	n/a	100%	100%
49	Supervisión de Entidades Sistémicas	Supervisión de entidades sistémicas globales - canasta 5	Porcentaje de ejecución según hitos	Anual	n/a	100%	100%
50	Supervisión de Entidades Sistémicas	Supervisión de Entidades Sistémicas II - Canasta 3	Porcentaje de Supervisión realizada según hitos	Anual	n/a	100%	100%
51	Supervisión de Entidades Sistémicas	Supervisión de Asociaciones Sistémicas - Canasta 6	Porcentaje de ejecución según hitos	Anual	n/a	100%	100%
52	Supervisión de Entidades Sistémicas	Supervisión de Entidades Estatales - Canasta 1	Porcentaje de Ejecución según hitos	Anual	n/a	100%	100%
53	Supervisión de Entidades Sistémicas	Supervisión de Entidades Sistémicas III - Canasta 4	Porcentaje de Ejecución según Hitos	Anual	n/a	100%	100%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	PORCENTAJE DE AVANCE
54	Supervisión de Entidades Sistémicas	Supervisión Entidades Sistémicas Canasta 2	Porcentaje de ejecución realizadas según hitos	Anual	n/a	100%	100%
55	Supervisión del Mercado Fiduciario	Supervisión de Entidades Fiduciarias	Porcentaje de avance según hitos	Anual	n/a	100%	100%
56	Supervisión Entidades Régimen Especial	Supervisión de Bancos de Ahorro y Crédito bajo régimen especial	Porcentaje de supervisiones realizadas según hitos	Anual	n/a	100%	100%
57	Supervisión Entidades Régimen Especial	Supervisión de Corporación de Crédito bajo régimen especial	Porcentaje de supervisiones realizadas según hitos	Anual	n/a	100%	100%
58	Supervisión Entidades Régimen Especial	Elaboración procedimiento de disolución de entidades de intermediación financiera	Porcentaje de implementación según hitos	Anual	n/a	100%	50%
59	Supervisión Prevención Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (PLAFT)	Supervisión In situ	Porcentaje de ejecución según hito	Anual	n/a	100%	50%
60	Supervisión Prevención Lavado de Activos y	Supervisión Extra Situ	Porcentaje de ejecución según hito	Anual	n/a	100%	100%



NO.	ÁREA	PRODUCTO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	PORCENTAJE DE AVANCE
	Financiamiento al Terrorismo (PLAFT)						
61	Supervisión Prevención Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (PLAFT)	Inspección Temática	Porcentaje de ejecución según hito	Anual	n/a	100%	100%
62	Supervisión Prevención Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (PLAFT)	Diagnóstico PLAFT	Porcentaje de ejecución según hito	Anual	n/a	100%	100%
63	Transformación y Desarrollo Operacional	Certificación ISO 9001-2015 de los departamentos de: 1. Regulación, Monitoreo de Riesgos (ETAPA 3)	Porcentaje de implementación de la norma	Anual	n/a	100%	100%
64	Transformación y Desarrollo Operacional	Continuidad de automatización con BPM etapas I y II	Porcentaje de ejecución según hito	Anual	n/a	100%	39%

Fuente: Departamento Planificación y Desarrollo de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. 2024



8.4 Plan Anual de Compras y Contrataciones – Enero - Diciembre 2024

Datos de Cabecera PACC	
Monto Estimado Total	RD\$427,436,986.93
Cantidad De Procesos Registrados	268
Capítulo	5126
Sub-Capítulo	01
Unidad Ejecutora	0001
Unidad De Compra	Superintendencia de Bancos
Año Fiscal	2024
Fecha Aprobación	-
Montos Estimados según Objeto De Contratación	
Bienes	RD\$186,062,484.66
Obras	RD\$12,000,000.00
Servicios	RD\$220,107,802.27
Servicios: Consultoría	RD\$9,266,700.00
Servicios: Consultoría basada en la calidad de los servicios	RD\$ -
Montos Estimados según Clasificación MIPYME	
MIPYME	RD\$71,671,180.64
MIPYME Mujer	RD\$29,187,616.03
No MIPYME	RD\$326,578,190.26
Montos Estimados según Tipo De Procedimiento	
Compras por debajo del umbral	RD\$17,341,705.34
Compra Menor	RD\$124,795,716.91
Comparación de Precios	RD\$51,510,074.99
Licitación Pública	RD\$46,492,000.00



Licitación Pública Internacional	RD\$-
Licitación Restringida	RD\$-
Sorteo de Obras	RD\$-
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	RD\$88,821,271.85
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	RD\$-
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	RD\$14,900,000.04
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	RD\$9,266,700.00
Excepción - proveedor único	RD\$74,309,517.80
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\$-

Ejecución al 31 de Diciembre del 2024	
Monto Publicado Total	RD\$ 415,300,145
Montos Convocados según Objeto De Contratación	
Bienes	RD\$ 62,656,865
Obras	RD\$ -
Servicios	RD\$ 352,643,280
Servicios: Consultoría	RD\$ -
Montos Adjudicados según Clasificación MIPYME	
MIPYME	RD\$ 133,490,583
MIPYME Mujer	RD\$ 30,933,91
No MIPYME	RD\$ 271,451,110
Montos Convocados según Tipo De Procedimiento	
Compras por debajo del umbral	RD\$ 32,636,948
Compra Menor	RD\$ 88,744,851



Ejecución al 31 de Diciembre del 2024	
Comparación de Precios	RD\$ 54,152,814
Licitación Pública	RD\$ 59,453,235
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	RD\$ 38,248,281
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	RD\$ 3,000,000
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	RD\$ 10,580,000
Excepción - proveedor único	RD\$ 128,484,016

Fuente: Departamento Administrativo y Financiero de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. 2024



Documento firmado digitalmente por:

Johan Manuel Mercado (VB) (06/02/2025 AST), José Alexander García De Peña (06/02/2025 AST)

<https://www.viafirma.com.do/inbox/app/sib/v/108d3fd9-4c1a-493a-9461-f4bf1afbd96e>

