REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2025

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2025

GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2025

I. RESUMEN EJECUTIVO 1

II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL 6

2.1 Marco filosófico institucional 6

A. Misión 6

B. Visión 6

C. Valores 6

2.2 Base legal 7

2.3 Estructura Organizativa 8

2.4 Planificación Estratégica Institucional 8

III. RESULTADOS MISIONALES 11

3.1 Desempeño del Sector Bancario 11

3.2 Supervisión de las Entidades Reguladas por la Autoridad Monetaria y Financiera 13

3.2.1 Supervisión prudencial 13

3.2.2 Supervisión para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAFT) 16

3.3 Procesos Sancionadores 17

3.4 Regulación del Sistema Financiero 18

3.4.1 Circulares 18

3.4.2 Cartas circulares 27

3.4.3 Reglamentos propuestos y/o emitidos 33

3.5 Procesos de Registros y Autorizaciones 34

3.6 Sobre la Protección y Atención a los Usuarios Financieros 35

3.6.1 Atención a usuarios 36

3.6.2 Educación financiera 38

3.6.3 Reclamaciones y recursos de reconsideraciones de los usuarios 38

3.6.4 Revisión y aprobación de contratos de adhesión 39

3.6.5 Supervisión de entidades en aspectos de protección de derechos de los usuarios 39

3.6.6 Atención a los ahorristas de Instituciones Financieras Intervenidas y en Liquidación 40

3.7 Promoción de la Innovación e Inclusión Financiera 41
3.7.1 Inclusión financiera 41
3.7.2 Innovación financiera 43
3.8 Estudios Económicos 46
IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO **48**
4.1 Desempeño Administrativo y Financiero 48
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos 51
4.2.1 Atracción e integración de talentos 51
4.2.2 Capacitación y desarrollo 52
4.2.3 Desempeño y clima organizacional 53
4.2.4 Salud ocupacional 54
4.3 Fortalecimiento de los Procesos Jurídicos 54
4.4 Desempeño de la Tecnología 55
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional 57
4.6 Desarrollo Organizacional y Sistema de Gestión Integrado 59
4.7 Desempeño en Materia Comunicacional 67
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL **69**
5.1 Nivel de cumplimiento acceso a la información 69
5.2 Resultados de sistema de quejas, reclamos y sugerencias 69
5.3 Resultados de mediciones del portal de transparencia 69
VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO **72**
6.1 Proyecciones de programas y proyectos para el 2026 72
VIII. ANEXOS **75**
7.1 Matriz Logros Relevantes – Ejecución Trimestral – Datos Cuantitativos 76
7.2 Matriz de Gestión Presupuestaria Anual 77
7.3 Matriz de Principales Indicadores del POA – enero – noviembre 2025 78
7.4 Plan Anual de Compras y Contrataciones 2025 82

I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2025

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 2025. En esta, se exponen los principales logros desarrollados por la institución, en consonancia con la referida ley, el Plan Estratégico Institucional 2025-2028, y demás metas y compromisos nacionales e internacionales asumidos.

Durante el año 2025, el sector bancario de la República Dominicana mostró estabilidad, resiliencia y una capacidad de absorción de posibles pérdidas, presentando niveles de rentabilidad, solvencia y liquidez adecuadas para responder oportunamente a los cambios en las condiciones de mercado y la situación económica.

A septiembre 2025, los activos totales de la banca dominicana ascendieron a RD$4.15 billones (56.0% del PIB), presentando un crecimiento interanual de 11.5%, equivalente a RD$428.8 mil millones. La cartera de crédito representó el 56.5% del total de activos y aportó el 48.7% al crecimiento de los activos totales a septiembre de 2025. A su vez, la cartera de créditos bruta ascendió a RD$2.34 billones (31.6% del PIB), para un aumento interanual de RD$208.7 mil millones, lo que equivale a una variación de 9.8%.

De acuerdo con el informe trimestral de desempeño del sistema financiero, a septiembre 2025, el sistema financiero permaneció rentable, registrando utilidades netas por RD$65.8 mil millones, con un indicador de rentabilidad del patrimonio (ROE) de 18.5% y una rentabilidad promedio de los activos (ROA) en 2.2%.

Por otro lado, desde enero a noviembre de 2025, la SB realizó un total de 101 inspecciones prudenciales, tanto in - situ como extra – situ. De estas, 40 correspondieron a Bancos de Servicios Múltiples; 20 a Asociaciones de Ahorros y Préstamos; 13 a Bancos de Ahorro y Crédito; 6 a Entidades Estatales; y otras 6 a Entidades Cambiarias y Remesadoras. Asimismo, se efectuaron 4 inspecciones a Corporaciones de Crédito, 3 a Oficinas de Representación, 2 a Subsidiarias Internacionales y 2 a Sociedades de Información Crediticia. Finalmente, se realizaron 5 inspecciones adicionales a instituciones fiduciarias.

Asimismo, en el ejercicio de las facultades que le otorga la Ley Monetaria y Financiera núm. 183-02, la SB consolidó avances significativos en materia normativa, orientados a fortalecer la estabilidad, transparencia y eficiencia del sistema financiero dominicano, respondiendo a las nuevas dinámicas del mercado y a las mejores prácticas internacionales.

Durante este periodo, la SB publicó 19 circulares, 1 instructivo y 17 cartas circulares, abarcando temas clave como protección al usuario financiero, gestión de riesgos, normativa contable, transparencia operativa, inclusión financiera y fortalecimiento de la supervisión basada en riesgos.

Dentro de los instrumentos normativos más relevantes se destacan la circular que introdujo la implementación del valor razonable (*mark to market*) para los portafolios de inversión, así como el Instructivo para la determinación de grupos y concentraciones de riesgo, que refuerza los criterios de interdependencia económica y los límites prudenciales aplicables. Asimismo, se emitió la circular que establece la creación de la Cuenta Básica de Ahorro Mipymes,

ampliando las opciones de inclusión financiera para este segmento productivo.

Otra medida clave fue la adopción de estándares para la cancelación de productos y servicios a través de canales digitales, lo que contribuye a una mayor eficiencia operativa y a la protección del usuario. También se actualizaron los parámetros para microcréditos vinculados al salario mínimo nacional, mejorando la precisión en la evaluación de la capacidad de pago y fortaleciendo la gestión de riesgos crediticios en este segmento. A esto se sumó la circular que dispone la notificación formal y estandarizada de la Calificación de Riesgo Compuesto (CRC) y el Riesgo Neto Global (RNG) a las entidades supervisadas, medida que robusteció la transparencia, trazabilidad y objetividad del proceso de supervisión.

En materia de protección de los usuarios del sistema financiero, la SB, a través de ProUsuario, registró 242,544 contactos, lo que representa un incremento interanual del 9%. Del total, el 49% se realizó mediante canales presenciales, telefónicos y otras vías alternas, mientras que el 51% correspondió a canales de autoservicio. Además, la aplicación ProUsuario Digital contó con 465,000 registros para mediados de noviembre de 2025, reflejando un aumento del 36.76% respecto al mismo período del año 2024.

En términos de gestión de casos, ProUsuario procesó un total de 6,568 casos de reclamaciones y reconsideraciones, 18% más que la cantidad recibida en el mismo período durante el año 2024. Del total de reclamaciones respondidas, 3,443 correspondieron a respuestas favorables para los usuarios, lo que representó el 64% del total. Como resultado de las gestiones realizadas, las entidades de intermediación financiera (EIF) involucradas fueron instruidas a acreditar más de

RD$158.7 millones en beneficio de los reclamantes, monto que refleja un incremento del 27% respecto al año anterior.

Por medio de la iniciativa “Dinero Busca Dueño”, la Superintendencia de Bancos logró compensar RD$54.7 millones a 164 ahorristas con el 100% de los ahorros que se les adeudaba de EIF en proceso de liquidación y/o disolución.

Un logro relevante a nivel interno fue la puesta en vigencia del nuevo Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. Este plan se basó en un análisis integral del contexto institucional y financiero, a la vez que busca consolidar reformas previas y garantizar su sostenibilidad, incorporando de forma transversal la gestión de riesgos, la innovación, la colaboración y la excelencia en el servicio. Con ello, la institución procura mantener coherencia en su cadena de valor y responder a las transformaciones del sistema financiero y a las crecientes demandas de una ciudadanía más informada y participativa.

De igual forma, durante el año 2025, la SB recibió las siguientes certificaciones y reconocimientos:

- Certificación en la implementación de la Norma ISO 37301:2021 Sistema de Gestión Compliance para la gestión de compras y contrataciones.
- Recertificación de la norma ISO 9001:2015 sobre Sistema de Gestión de la Calidad, que certifica procesos seleccionados de Registros y Autorizaciones, ProUsuario, Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT) y Sanciones. De igual forma, se amplió el alcance a los procesos de supervisión sobre la gestión de riesgos de las entidades supervisadas, así como el registro y evaluación de auditores externos autorizados a prestar servicios a las EIF.

- Recertificación ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno, con alcance sobre los procesos de los departamentos de Sanciones, PLAFT, y Compras y Contrataciones.
- Recertificación ISO 27001:2022 sobre Seguridad de la Información. El alcance de la certificación se centró en los procesos de ProUsuario y Registros y Autorizaciones.
- Recertificación ISO 22301:2019 sobre Continuidad del Negocio, con un alcance abarca los procesos de ProUsuario y Registros y Autorizaciones.
- PMI Capítulo República Dominicana reconoció a la SB en la categoría “Excelencia en el Sector Público”, durante la 1.ª Gala de Premios de Dirección de Proyectos PMIRD.
- Reconocimiento del Ministerio de Medio Ambiente y la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas por la correcta aplicación de la Política de Compras Verdes.

Los principales logros alcanzados por la SB este año reflejan un cumplimiento fiel de la misión institucional, la mejora de la supervisión y la optimización de procesos internos y externos. 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. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2025

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.

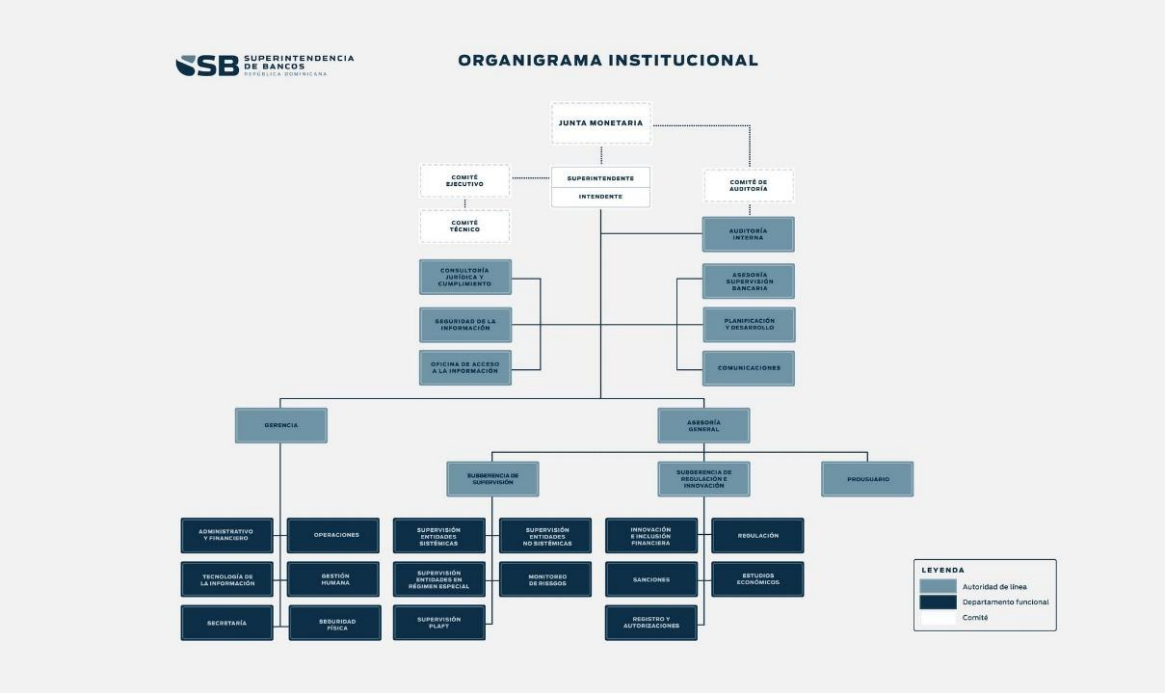
2.2 Base legal

Los primeros indicios de regulación bancaria en la 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 Bancos.*

2.4 Planificación Estratégica Institucional

En agosto 2025, la Superintendencia de Bancos lanzó su Plan Estratégico Institucional 2025-2028, estructurado en 3 ejes y 7 objetivos, que se materializarán mediante la implementación de 21 estrategias. Estas estrategias serán evaluadas a través del cumplimiento de 35 resultados esperados y 100 indicadores.

Este nuevo plan estratégico se fundamentó en un análisis exhaustivo y sistemático de los factores que inciden en la institución, en el sistema financiero, en sus usuarios y en la ciudadanía. El esquema metodológico definido procuró mantener coherencia en cada uno de los elementos de la cadena de valor, con miras a asegurar que las acciones implementadas fueran de alto impacto.

En este nuevo ciclo, el PEI 2025-2028 orienta sus esfuerzos a consolidar e institucionalizar las reformas ya iniciadas, garantizando su sostenibilidad en el tiempo. De manera transversal, incorpora la gestión basada en riesgos, la innovación, el trabajo colaborativo y la excelencia en el servicio como pilares estratégicos que orientan la gestión institucional en su conjunto. Estos principios no solo refuerzan la coherencia interna de la institución, sino que también responden a las transformaciones del entorno financiero y a las crecientes demandas de una ciudadanía más informada, exigente y participativa.

Los ejes y objetivos del PEI 2025-2028 se detallan a continuación:

Tabla 1. Ejes y Objetivos Estratégicos 2025-2028

Eje	Objetivo Estratégico
Eje 1. Estabilidad e Integridad del Sistema Financiero	1.1 Preservar la estabilidad del sistema financiero mediante una supervisión y regulación integral, prospectiva y basada en riesgos, con principios de proporcionalidad.
	1.2 Preservar la integridad del sistema financiero bajo el enfoque basado en riesgos.
Eje 2. Inclusión Financiera y Protección de los Usuarios	2.1 Reducir barreras que limitan el acceso de poblaciones excluidas o desatendidas al sistema financiero formal e incentivar el uso efectivo de productos financieros.
	2.2 Velar por la protección de los derechos de los usuarios del sistema financiero.
	2.3 Propiciar un mayor empoderamiento de los usuarios del sistema financiero.

Eje	Objetivo Estratégico
Eje 3. Eficiencia y Fortalecimiento Institucional	3.1 Aumentar la eficiencia y calidad de la gestión institucional.
	3.2 Incrementar el desarrollo integral y liderazgo del talento humano.

***Fuente**: Plan Estratégico Institucional 2025-2028 de la Superintendencia de Bancos.*

III. RESULTADOS MISIONALES

3.1 Desempeño del Sector Bancario

El sector bancario de la República Dominicana mantuvo indicadores de desempeño saludables durante el año 2025 y presentó niveles de rentabilidad, solvencia y liquidez adecuadas para responder oportunamente a los cambios en las condiciones de mercado y la situación económica.

A septiembre 2025, los activos totales de la banca dominicana ascendieron a RD$4.15 billones (56.0% del PIB), presentando un crecimiento interanual de 11.5%, equivalente a RD$428.8 mil millones. Del total de activos, el 56.5% está compuesto por la cartera de crédito, la cual contribuyó en un 48.7% en el crecimiento de los activos totales a septiembre. A su vez, la cartera de créditos bruta ascendió a RD$2.34 billones (31.6% del PIB), para un aumento interanual de RD$208.7 mil millones, lo que equivale a una variación de 9.8%.

Al observar la composición de la cartera de crédito, la comercial privada representa la mayor participación con 52.3%, seguida por la de consumo, excluyendo tarjetas de crédito personales, con 22.0%; la hipotecaria con 18.4%; las tarjetas de crédito personales con 5.8%; y la pública con 1.5%.

En cuanto a los créditos vigentes por moneda, la cartera del sector privado denominada en moneda extranjera alcanzó los US$8,614 millones al cierre del tercer trimestre, presentando un crecimiento interanual de 9.7%, en consonancia con el aumento de la cartera en moneda nacional.

Respecto al total de pasivos del sistema financiero nacional, estos ascendieron a RD$3,650 miles de millones, con una variación interanual de 11.7%. Esto, principalmente debido al aumento de los depósitos del público (13.9%) que constituyen 77.4% de los pasivos de la banca.

Por otro lado, los hogares se situaron como la principal fuente de las captaciones del sistema financiero, acumulando RD$1.56 billones a septiembre de este año, lo que equivale a un 48.8% del total. Mientras que, las empresas del sector real (sociedades privadas) fueron la segunda fuente de captación más importante con un total de RD$706.9 mil millones, lo que representa el 22.1% del total de las captaciones.

Al cierre de septiembre, el indicador de morosidad simple se ubicó en 2.03%, lo que representa un incremento de 0.5 puntos porcentuales respecto a septiembre de 2024. Este aumento se explica principalmente por el alza de 1.14 puntos porcentuales en la morosidad de las tarjetas de crédito.

El comportamiento del indicador de cobertura de provisiones de crédito de las entidades financieras continúa retornando a niveles normales de tendencia histórica, pasando de 368% en agosto 2022 (su valor máximo desde junio de 2006) a 158.5% al finalizar el tercer trimestre de 2025. Mientras que, el monto de provisiones constituidas pasó de RD$61.2 a RD$75.5 millones al finalizar el tercer trimestre de este año.

Finalmente, el sistema financiero permaneció rentable registrando utilidades netas por RD$65.8 mil millones, con un indicador de rentabilidad del patrimonio (ROE) de 18.5% y una rentabilidad promedio de los activos (ROA) en 2.2%.

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

3.2.1 Supervisión prudencial

Durante el año 2025, la Superintendencia de Bancos fortaleció sus procesos de supervisión prudencial mediante la labor coordinada de los Departamentos de Supervisión de Entidades Sistémicas, No Sistémicas y Régimen Especial, al continuar la implementación y aplicación de la metodología de Supervisión Basada en Riesgos (SBR). En este período, se realizaron 101 inspecciones prudenciales in-situ y extra-situ.

De estas inspecciones, 40 fueron realizadas a Bancos de Servicios Múltiples, 20 a Asociaciones de Ahorros y Préstamos, 13 a Bancos de Ahorro y Crédito, 6 a Entidades Estatales, 6 en Entidades Cambiarias y Remesadoras, 4 Corporaciones de Crédito, 3 Oficinas de Representación, 2 Subsidiarias Internacionales y 2 Sociedades de Información Crediticia y 5 Instituciones Fiduciarias.

Tabla 2. Cantidad de inspecciones realizadas por tipo de entidad regulada.

Tipo de entidad	Cantidad de inspecciones
Bancos Múltiples	40
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	20
Bancos de Ahorro y Crédito	13
Entidades Estatales	6
Agentes de Remesas y Cambio	6
Fiduciarias	5
Corporaciones de Crédito	4
Oficinas de Representación	3
Sociedades de Información Crediticia (SIC)	2
Subsidiarias Internacionales	2
Total	**101**

Fuente: Subgerencia de Supervisión de la Superintendencia de Bancos.

Las inspecciones se enfocaron en aspectos de gobierno corporativo, calidad de las carteras de crédito, las operaciones de tesorería, las funciones de auditoría interna, la gestión de riesgos y cumplimiento, la adecuación del capital, las utilidades y la liquidez. Adicionalmente, se realizaron inspecciones temáticas sobre operaciones cambiarias y cuentas inactivas, abandonadas y de clientes fallecidos, verificando la observancia de las normativas aplicables.

En materia de supervisión consolidada, se ejecutó una inspección conjunta a uno de los principales grupos financieros locales, en coordinación con las Superintendencias de Seguros, Pensiones y Mercado de Valores, para evaluar la efectividad del gobierno corporativo y las transacciones intragrupo. Asimismo, en el marco de los acuerdos del Comité Centroamericano de Supervisores, se realizaron inspecciones transfronterizas a dos subsidiarias bancarias internacionales en Panamá, enfocadas en la calidad del gobierno corporativo y las carteras de crédito corporativo y de consumo.

En el ámbito fiduciario, se realizaron 5 inspecciones, 4 a sociedades fiduciarias y 1 entidad de intermediación financiera que ofrece servicios fiduciarios, evaluando la efectividad de las funciones de control de gestión de riesgos (FCGR), conforme a la metodología de supervisión basada en riesgos, y verificando la aplicación de buenas prácticas.

Otro logro que cabe resaltar en materia de supervisión y regulación financiera corresponde a la publicación del Informe Anual sobre Resultados Revisión de Calidad de las Auditorías externas de las EIF, el cual se dio a conocer mediante la Decimosegunda Resolución de fecha 22 de mayo del 2025. 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 período 2024 de los estados financieros con periodos finalizados al cierre del 2023, mediante un total de 18 auditorías.

Una de las estrategias priorizadas del PEI 2025-2028 consiste en potenciar las herramientas tecnológicas de supervisión (*suptech*), con el objetivo de agilizar los procesos y mejorar la toma de decisiones de manera prospectiva. En este marco, la SB desarrolló diversas iniciativas orientadas a fortalecer esta estrategia:

- Desarrollo de una herramienta para el monitoreo y seguimiento del valor razonable del sistema financiero, facilitando el análisis de portafolios bajo la metodología *mark to market* y el cumplimiento de límites normativos.
- Implementación del Tablero Normativo de Límites Regulatorios, que consolida todos los límites prudenciales por tipo de entidad, naturaleza del riesgo y fundamento normativo.
- Puesta en marcha de un sistema de alertas automáticas que monitorea de manera continua indicadores clave y límites regulatorios, permitiendo la detección temprana de incumplimientos en encaje legal, concentración de riesgo y exposición cambiaria.
- Desarrollo de una solución automatizada, mediante técnicas de extracción web, para verificar la publicación de estados financieros auditados, reduciendo carga operativa y ampliando el alcance del monitoreo.
- Creación de sistemas centralizados para la gestión de riesgos tecnológicos y de ciberseguridad asociados a terceros, permitiendo identificar proveedores críticos y zonas geográficas relevantes.

- Implementación de un sistema para registrar la indisponibilidad de sistemas y canales críticos, facilitando la detección de interrupciones en servicios esenciales y la identificación de proveedores asociados.

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

- Ejecución de análisis de impacto de metodologías de Basilea para la determinación del capital requerido por Riesgo de Mercado y Riesgo de Tasa de Interés en el Libro Bancario, sirviendo de base para propuestas normativas.
- Ejecución de 2 ejercicios piloto relacionados con la Taxonomía Verde y riesgos climáticos, validando metodologías adaptadas al contexto nacional.
- Presentación a vistas públicas del Instructivo sobre lineamientos para la definición del Apetito de Riesgo, fomentando prácticas homogéneas y mayor transparencia en línea con el Pilar III de Basilea.

3.2.2 Supervisión para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAFT)

En el ámbito de la supervisión de la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, se realizaron 12 inspecciones a sujetos obligados, enfocadas en la evaluación de sus marcos de gestión de riesgos PLAFT.

Adicionalmente, se implementó una herramienta tecnológica para la evaluación de este tipo de riesgos, basada en una matriz automatizada que optimiza los procesos de monitoreo y fortalece la detección temprana. Como parte de este esfuerzo, se llevaron a cabo 3 evaluaciones sectoriales, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 100, numeral 5, de la Ley núm. 155-17.

En el marco de la innovación y la mejora continua, la Superintendencia de Bancos puso en funcionamiento la herramienta "Consulta PEP", orientada a apoyar la debida diligencia en la identificación de Personas Expuestas Políticamente (PEP). Esta iniciativa fue reconocida por los gremios del sistema financiero nacional y por organismos internacionales, como el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), como un referente regional en Latinoamérica y el Caribe.

En materia de cooperación interinstitucional para la prevención y persecución de delitos financieros, se atendieron 3,567 requerimientos de información provenientes de organismos competentes, de los cuales 2,530 correspondieron al Ministerio Público, con especial énfasis en la Procuraduría Especializada Antilavado y la Procuraduría Especializada de Persecución de la Corrupción Administrativa (PEPCA). Del total de solicitudes, 3,310 estuvieron relacionadas con información financiera y certificaciones, 145 con congelamientos de cuentas y 112 con descongelamientos.

Finalmente, un hito relevante fue la implementación de una asistencia técnica brindada por el Banco Mundial, orientada a evaluar la metodología de supervisión y su alineación con los estándares internacionales. El informe resultante destacó las fortalezas del modelo aplicado y definió líneas de acción para continuar robusteciendo las capacidades institucionales.

3.3 Procesos Sancionadores

Entre enero y noviembre del 2025, se destacan los siguientes resultados alcanzados por la SB en materia de procesos administrativos sancionadores a sujetos supervisados:

i. Procesamiento de 439 incumplimientos;

ii. Elaboración de pliegos y tramitación de 109 procedimientos sancionares;
iii. Aplicación de sanciones por un monto de RD$49.82 millones.

Tabla 3. Sanciones impuestas según tipo de entidad (enero – noviembre 2025)

Tipo de entidad	Sanciones
Bancos Múltiples	39
Agentes de Cambio	41
Bancos de Ahorro y Crédito	16
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	13
Corporaciones de Crédito	2
Agentes de Remesas y de Cambio	11
Total	**122**

Fuente: *Departamento de Sanciones de la Superintendencia de Bancos.*

3.4 Regulación del Sistema Financiero

La Superintendencia de Bancos, en rol que le confiere la Ley Monetaria y Financiera Núm. 183-02, junto con el Banco Central y la Junta Monetaria, desempeña un papel fundamental en la regulación del sistema financiero. Durante el periodo enero-noviembre 2025, la SB publicó 19 circulares, 1 instructivo y 17 cartas circulares. A continuación, se detallan las principales normativas:

3.4.1 Circulares

CSB-REG-202500001 del 28 de enero de 2025, que establece "Instrucciones para la aplicación del Reglamento de Microcréditos".

Esta circular establece directrices para la concesión de microcréditos por parte de las entidades financieras, permitiendo modalidades individuales, grupales o comunales. Requiere un marco de gestión de riesgos con políticas y procedimientos claros, y la evaluación y

clasificación mensual de las operaciones de microcréditos. También enfatiza la importancia de un sistema de monitoreo para evitar el sobreendeudamiento de los deudores y la evaluación periódica de la calidad de la cartera de microcréditos.

CSB-REG-202500002 del 12 de marzo de 2025, que dispone la "Implementación del uso de valor razonable (Mark to Market) en el portafolio de inversiones del Grupo 130.00".

Esta circular trata sobre la implementación del uso de valor razonable (*Mark to Market*) en el portafolio de inversiones de las entidades de intermediación financiera. La Superintendencia de Bancos establece que, a partir del 1ro de enero de 2026, las entidades deberán valorar sus instrumentos financieros a valor razonable y aplicar el tratamiento contable correspondiente para su registro, clasificación y medición. La implementación se realizará en dos fases: una fase inicial hasta el 31 de diciembre de 2025, y una entrada en vigor definitiva a partir de enero de 2026.

Además, la circular detalla los requisitos para la correcta configuración y funcionamiento de los sistemas relacionados con la gestión y valoración de inversiones, y establece que las entidades deben monitorear diariamente los cambios en el valor razonable de sus portafolios de inversión.

CSB-REG-202500003 del 19 de marzo de 2025, que pone en vigencia el "Instructivo para la Conformación y Determinación de las Concentraciones Individuales y por Grupos de Riesgo".

Esta circular proporciona lineamientos mínimos que deben cumplir las entidades de intermediación financiera para identificar y gestionar los grupos de riesgo, así como determinar la concentración de riesgos y calcular los límites de financiamiento directo e indirecto. También detalla los procedimientos para la conformación de grupos

de riesgo, los criterios de interdependencia económica, y los requisitos de información que las entidades deben remitir a la Superintendencia de Bancos.

CSB-REG-202500004 del 27 de marzo de 2025, que modifica el "Instructivo para la autorización, registro y amortización de activos intangibles y otros cargos diferidos", para establecer nuevos lineamientos en las solicitudes para el diferimiento de software.

Esta circular establece nuevos lineamientos para el diferimiento de software, ampliando el plazo de amortización hasta diez años, sujeto a la vida útil del software y otros criterios establecidos en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Incluye disposiciones sobre los costos atribuibles al software y procedimientos específicos para la solicitud de diferimiento.

CSB-REG-202500005 del 28 de marzo de 2025, que dispone "Lineamientos para la protección de los usuarios de servicios fiduciarios".

Esta circular establece lineamientos para la protección de los usuarios de servicios fiduciarios. Las entidades deben ofrecer sus servicios con total transparencia, proporcionando a sus clientes toda la información relevante y necesaria para la toma de decisiones informadas. También deben poner a disposición de sus clientes documentos clave como el Acto Constitutivo del Fideicomiso y una hoja resumen con detalles importantes del fideicomiso. Las fiduciarias también deben proporcionar orientación clara y precisa a sus clientes y asegurarse de que estos comuniquen de manera transparente los términos y condiciones del fideicomiso.

CSB-REG-202500006 del 28 de marzo de 2025, que "Habilita un módulo en el Portal SB Interactivo para la remisión de las informaciones relativas a Cajeros Automáticos".

Esta circular establece la habilitación de un módulo en el Portal SB Interactivo para la remisión de informaciones relativas a cajeros automáticos. Las entidades de intermediación financiera deben proporcionar detalles específicos sobre cada cajero, como su ubicación, accesibilidad, y funcionalidades. La circular también detalla los procedimientos para la carga manual y automática de esta información.

CSB-REG-202500007 del 7 de abril de 2025, que pone en vigencia el "Manual de solicitudes de autorización, no objeción y notificaciones de las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos".

Esta circular pone en vigencia el "Manual de solicitudes de autorización, no objeción y notificaciones de las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos" con el objetivo de actualizar y compilar las disposiciones establecidas en las normas vigentes sobre el proceso automatizado para la recepción, plazos de respuesta y requerimientos de información para las solicitudes de autorización, no objeción y notificaciones de las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos.

CSB-REG-202500008 del 29 de abril de 2025, que modifica el "Manual de Requerimientos de Información de la Administración Monetaria y Financiera (MRI)", para incluir reportes del Instructivo sobre el Proceso de Evaluación de la Adecuación de Capital Interno (ICAAP)".

Esta circular modifica el Manual de Requerimientos de Información de la Administración Monetaria y Financiera (MRI) para incluir los

reportes y las tablas de apoyo que las entidades utilizarán para remitir las informaciones requeridas en el Anexo II “Resumen del ICAAP” del Instructivo sobre el Proceso de Evaluación de la Adecuación de Capital Interno (ICAAP).

CSB-REG-202500009 del 26 de junio de 2025, que autoriza la “Extensión del plazo para tratamiento especial y temporal a clientes de nacionalidad venezolana con documentos de identidad o pasaportes vencidos”.

La citada Circular tiene por finalidad extender por 1 año hasta el 30 de junio de 2026, el plazo establecido en el numeral 1 de la Circular CSB-REG-202400009, para que las entidades puedan reconocer temporalmente como válido tanto el pasaporte como la cédula de identidad vencidos de personas de nacionalidad venezolana que se encuentren dentro del territorio nacional, a fin de dar cumplimiento con la identificación del cliente que exige el “Instructivo sobre Debida Diligencia" vigente.

CSB-REG-202500010 del 30 de junio de 2025, modifica el “Manual de Requerimientos de Información de la Administración Monetaria y Financiera (MRI)”, para incluir los reportes a utilizar en la remisión de los Planes Estratégicos”.

Esta circular incluye en el MRI los reportes y las tablas de apoyo que las entidades utilizarán para remitir las proyecciones financieras de sus Planes Estratégicos, requeridas en los Anexos “II. Instrucciones Generales para la Elaboración de las Proyecciones Financieras” y “III. Estructura de la información requerida” del “Instructivo para la elaboración y presentación de los planes estratégicos”.

CSB-REG-202500011 del 25 de julio de 2025 “Lineamientos para el cumplimiento de las resoluciones emitidas por la Junta Monetaria sobre las operaciones en moneda extranjera”.

En esta circular se establecen los lineamientos para el cumplimiento de resoluciones de la Junta Monetaria sobre operaciones en moneda extranjera. Su propósito principal es regular los préstamos en moneda extranjera otorgados por entidades de intermediación financiera a deudores no generadores de divisas, fijando límites y condiciones específicas. Además, introduce nuevas ponderaciones para estos préstamos en el cálculo del índice de solvencia, promoviendo una gestión prudente del riesgo cambiario y fortaleciendo la estabilidad del sistema financiero.

CSB-REG-202500012 del 31 de julio de 2025, que autoriza la "Extensión del plazo para la remisión de las proyecciones financieras de los Planes Estratégicos requeridos en la Circular SB: CSB-REG-202500010 del 30 de junio de 2025".

Esta circular tiene como propósito extender el plazo para la implementación de la Circular CSB-REG-202400010, que establece el mecanismo de verificación digital de documentos emitidos por las entidades de intermediación financiera.

Esta extensión responde a solicitudes de los gremios y entidades supervisadas, quienes argumentaron la necesidad de contar con más tiempo para adecuar sus sistemas informáticos, adquirir certificados digitales, actualizar políticas internas y capacitar al personal involucrado en el proceso de digitalización documental".

CSB-REG-202500013 del 15 de agosto de 2025, establece los "Lineamientos mínimos que deben observar las entidades de intermediación financiera para abrir cuentas básicas de ahorro a las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes)".

En esta circular se establece que las EIF podrán ofrecer el producto de depósito de ahorro denominado "cuenta básica de ahorro Mipymes", mediante la cual las personas jurídicas o personas físicas

registradas como contribuyentes, puedan acceder a los productos y servicios financieros con debida diligencia simplificada. Se indican las características que dichas cuentas deben tener, la documentación e información requerida al potencial cliente, así como, las transacciones que se pueden realizar a través de estas.

CSB-REG-202500014 del 15 de agosto de 2025, que establece los "Lineamientos que deberán observar las entidades en el proceso de cancelación de los productos y servicios".

Esta circular establece que las EIF deben permitir la cancelación de productos mediante el mismo canal por el cual fueron contratados. La forma de implementación será determinada por cada entidad, pero el proceso de cancelación debe estar disponible digitalmente cuando las condiciones del producto lo permitan. En adición, se establecen lineamientos precisos que deben observar las entidades de intermediación financiera para cumplir de manera efectiva con la obligación de recibir y procesar los requerimientos de cancelación de productos y servicios dentro de un plazo razonable que no exceda el permitido por la regulación, así como entregar a los usuarios las constancias de la cancelación de sus productos y servicios.

CSB-REG-202500015 del 15 de agosto de 2025, dispone los "Requerimientos mínimos que las entidades deben considerar en caso de interrupciones o fallas en los sistemas electrónicos".

En esta circular se establece que las entidades deben contar con un protocolo de comunicación hacia los usuarios, como parte del plan de comunicación de incidencias a partes interesadas. Este protocolo deberá: (i) activarse cuando incurran interrupciones en sistemas tecnológicos relacionados a productos y servicios contratados por los usuarios y que afecten la disponibilidad de los servicios; (ii) incluir las interrupciones programadas por las entidades como parte del

mantenimiento de sus sistemas que, de alguna manera, afecten la disponibilidad de los servicios contratados; (iii) comunicar a los usuarios y al público en general, por los medios que consideren pertinentes, con un tiempo de antelación no menor a veinticuatro (24) horas, cuando los productos, servicios o canales de la entidad no estarán disponibles por razones de mantenimiento de los sistemas tecnológicos e infraestructura, entre otros.

CSB-REG-202500016 del 27 de agosto de 2025, que modifica el "Manual de Requerimientos de Información de la Administración Monetaria y Financiera (MRI)", para incluir las cuentas básicas de ahorro MIPYMES".

Esta circular modifica el "Manual de Requerimientos de Información de la Administración Monetaria y Financiera (MRI)" para adecuar la estructura del reporte "CA07. Clientes cuentas básicas" y la tabla "T078. Productos y Servicios", que las entidades utilizarán para reportar las informaciones requeridas de las cuentas básicas de ahorro, cuentas básicas para pago de nómina y cuentas básicas de ahorro Mipymes.

CSB-REG-202500017 del 11 de septiembre de 2025, donde se informa la "Notificación de los resultados de la calificación de riesgo compuesto (CRC) asignada a las entidades de intermediación financiera".

En esta circular se establece que la SB, conforme los principios claves en los que se fundamenta el Marco de Supervisión Basado en Riesgos aprobado por este ente supervisor, informará a las entidades la calificación de riesgo compuesto (CRC) como resultado del proceso de evaluación de riesgos, mediante comunicación independiente del informe de inspección.

La comunicación sobre la calificación de riesgo compuesto incluirá, adicionalmente, los resultados del riesgo neto global (RNG) con la debida justificación, con el objetivo de que las entidades puedan dimensionar las debilidades y/o las oportunidades de mejora en los procesos de gestión orientados a mitigar los riesgos inherentes de las actividades significativas y como estos impactan en el resultado de la CRC.

La CRC y el RNG tendrán carácter de confidencialidad y las comunicaciones donde se informen serán dirigidas al presidente del Consejo de la entidad o equivalente.

CSB-REG-202500019 del 3 de noviembre de 2025, que modificar el "Manual de Requerimientos de Información de la Administración Monetaria y Financiera (MRI)", para incluir el reporte "SB01 Operaciones realizadas por Subagentes Bancarios".

Esta circular modifica el MRI para incluir el reporte "SB01" en el cual las entidades deberán reportar las operaciones realizadas por los subagentes bancarios, tomando en consideración que estos constituyen un canal que facilitan el acceso a la población a los servicios financieros y cambiarios, contribuyendo con la inclusión financiera. Así como, contribuye a la transparencia, trazabilidad y supervisión efectiva de las operaciones realizadas a través de subagentes, con el fin de preservar la estabilidad y seguridad del sistema.

CSB-REG-202500020 del 3 de noviembre de 2025, que modifica el "Manual de Contabilidad para Entidades Supervisadas".

Esta circular modifica el Manual de Contabilidad para Entidades Supervisadas a fin de adecuar a la normativa vigente. También se dispone que las firmas de los estados financieros a las que se refiere

el Ordinal “A.2. Firmas autorizadas y aprobaciones requeridas” del Capítulo V, podrán ser manuscritas o digital; y se establece un mecanismo de verificación tecnológica en la publicación de los estados financieros en la prensa. Las disposiciones de la circular entrarán en vigor el 1ero de enero de 2026.

3.4.2 Cartas circulares

CCI-REG-202500001 del 15 de enero de 2025, sobre el “Cumplimiento de las disposiciones establecidas en la normativa vigente, relativas a la presentación de los estados financieros auditados de las sociedades fiduciarias”.

El objetivo de esta carta circular es garantizar el cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes relativas a la presentación de los estados financieros auditados de las sociedades fiduciarias. La circular especifica que estos estados financieros deben ser publicados con el dictamen de los auditores externos y sus notas explicativas antes del 31 de marzo de cada año, y deben estar firmados por los funcionarios responsables de la entidad y el socio responsable de la auditoría.

CCI-REG-202500002 del 4 de febrero de 2025, que realiza “Aclaraciones sobre el manejo operativo y regulatorio de las Líneas de Crédito y Cartera de Créditos Comerciales”.

Esta carta circular aclara el manejo operativo y regulatorio de las Líneas de Crédito y la Cartera de Créditos Comerciales para las EIF. Se especifican las condiciones para la concesión, renovación y gestión de riesgo de estas líneas de crédito, así como las políticas internas que deben seguir las entidades para asegurar una adecuada gestión del riesgo crediticio.

CCI-REG-202500003 del 13 de febrero de 2025, que realiza la "Actualización de la Política del Sistema de Gestión Integrado (SGI) que habilita los canales de denuncia de soborno, conflictos de interés e incumplimiento normativo de la Superintendencia de Bancos".

El objetivo de esta carta circular es actualizar la Política del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la SB, habilitando canales de denuncia para reportar sobornos, conflictos de interés e incumplimientos normativos.

La carta circular destaca la aprobación de una actualización de la política en noviembre de 2024, integrando estándares de varias normas ISO, como la ISO 9001:2015, ISO 37001:2016, ISO 22301:2019, ISO 37301:2021 e ISO 27001:2022. También se reiteran los canales de denuncia disponibles, como formularios en el portal web, el Sistema Nacional de Atención Ciudadana, un canal telefónico institucional y un correo institucional, para asegurar que todos los empleados y partes interesadas puedan reportar cualquier infracción al ordenamiento jurídico vigente.

CCI-REG-202500004 del 27 de marzo de 2025, sobre el "Cumplimiento a las disposiciones establecidas en la normativa vigente, relativas a la remisión de información requerida por la Administración Monetaria y Financiera".

Esta carta circular está dirigida a las oficinas de representación de entidades financieras del exterior, y su objetivo es asegurar el cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes relativas a la remisión de información requerida por la Administración Monetaria y Financiera.

Las oficinas deben enviar trimestralmente las operaciones de crédito que realice el banco o la entidad financiera representada con personas

naturales o jurídicas dominicanas y, anualmente, los estados financieros auditados y la memoria anual del banco o entidad financiera representada.

CCI-REG-202500005 del 9 de abril de 2025, que establece la "Remisión de los Planes Estratégicos a través del Portal de la Administración Monetaria y Financiera (PAMF) para el año 2025".

Esta carta circular indica la forma de remisión de los planes estratégicos a través del PAMF para el año 2025. Dicha remisión se realizará en dos formas y fechas distintas: en formato PDF el 15 de abril y de forma automatizada el 30 de junio. Además, se habilitará un ambiente de prueba para que las entidades puedan realizar validaciones previas al envío automatizado.

CCI-REG-202500007 del 12 de mayo de 2025, para "Informar sobre las disposiciones establecidas en la Quinta Resolución de la Junta Monetaria del 24 de marzo de 2025, relativa a la actualización del capital mínimo obligatorio".

El objetivo de esta carta circular es informar sobre las disposiciones establecidas en la Quinta Resolución de la Junta Monetaria del 24 de marzo de 2025, relativas a la actualización del capital mínimo obligatorio. La circular detalla los nuevos montos de capital mínimo de los agentes de cambios y los agentes de remesas y cambio y establece un plazo de noventa días hábiles para su adecuación.

Además, se especifica los requisitos que deben cumplir los nuevos accionistas y los accionistas existentes en cuanto al origen de los fondos y la idoneidad, conforme a las normativas vigentes. También se menciona que las entidades deben realizar la solicitud de no objeción siguiendo la documentación requerida en el "Manual de solicitudes de autorización, no objeción y notificaciones de las

entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos". Se indica que la SB supervisará el cumplimiento de estas disposiciones.

CCI-REG-202500008 del 27 de mayo de 2025, que informa sobre la "Actualización del salario mínimo nacional para la determinación del nivel de endeudamiento en el otorgamiento de microcréditos".

Esta carta circular actualiza el salario mínimo conforme el salario fijado por el Comité Nacional de Salarios, con el objetivo de establecer el máximo nivel de endeudamiento consolidado permitido para clasificar una operación como microcrédito. La nueva escala salarial fijada por el Comité Nacional de Salarios, según la Resolución Núm. CNS. 01-2025 del 26 de febrero de 2025, aplica para los trabajadores del sector privado no sectorizado en todo el territorio nacional.

CCI-REG-202500009 del 2 de junio de 2025, realiza "Aclaración sobre las disposiciones contenidas en el "Instructivo de aplicación del reglamento de protección al usuario de los productos y servicios financieros" respecto a la Tasa Anual Efectiva (TAE)".

Esta carta circular aclara las disposiciones sobre la TAE contenidas en el "Instructivo de aplicación del reglamento de protección al usuario de los productos y servicios financieros", indicando cómo calcular la TAE, considerando todos los cargos, comisiones, seguros obligatorios e impuestos que la entidad cobra o retiene, y establece que la TAE debe ser informada de manera exacta y completa a los usuarios.

CCI-REG-202500010 del 26 de junio de 2025, para "Reiterar los plazos establecidos en la CSB-REG-202500002 del 12 de marzo de 2025 sobre la Implementación del uso de valor razonable (*Mark to Market*) en el portafolio de inversiones del Grupo 130.00".

La carta circular reitera que las entidades tienen hasta el 30 de junio de 2025 para realizar la recomposición de sus portafolios de inversiones y deben informar cualquier cambio en su modelo de negocios o composición del portafolio a la SB, conforme lo dispuesto en la Circular SB: CSB-REG-202500002 del 12 de marzo de 2025.

CCI-REG-202500011 del 14 de julio de 2025, que realiza "Aclaración sobre las solicitudes de consulta a la UAF realizadas mediante Carta Circular CCI-REG-202400015 sobre 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".

En esta carta circular tiene como propósito aclarar el procedimiento relacionado con las solicitudes de consulta a la UAF, conforme a lo establecido en la referida Carta Circular CCI-REG-202400015 del 1 de octubre de 2024.

CCI-REG-202500012 del 30 de julio de 2025, aclara el "Registro contable de los instrumentos financieros".

En esta carta circular tiene como propósito reiterar los lineamientos para el registro contable de los instrumentos financieros que pactan las entidades como comprador o vendedor, con fecha de liquidación futura en los contratos de compraventa al contado, contratos de valores negociables con pacto de recompra o reventa y contratos de derivados financieros, establecidos en el Manual de Contabilidad para Entidades Supervisadas. Esta disposición busca asegurar una adecuada clasificación, medición y presentación de dichos instrumentos conforme a las normativas vigentes, promoviendo la transparencia y consistencia en los estados financieros.

CCI-REG-202500013 del 09 de septiembre de 2025, pone en vistas públicas la propuesta del "Instructivo sobre lineamientos para la definición del apetito de riesgo".

Mediante esta carta circular se pone a disposición de los sectores interesados la propuesta del Instructivo sobre lineamientos para la definición del apetito de riesgo, en el cual se establecen los lineamientos mínimos que las entidades deberán considerar para la definición de su apetito de riesgo, así como la elaboración y desarrollo de la "Declaración de Apetito de Riesgo" acorde a su naturaleza, tamaño, complejidad, perfil de riesgo e importancia sistémica, conforme a lo establecido en el Reglamento sobre Lineamientos para la Gestión Integral de Riesgos aprobado por Junta Monetaria mediante la Tercera Resolución del 16 de marzo de 2017.

CCI-REG-202500016 del 30 de octubre de 2025, que "Reitera las disposiciones establecidas en la Circular SB: Núm. 014/21 sobre productos bancarios inmovilizados".

Esta carta circular reitera que la SB actúa como canalizadora entre las autoridades competentes y las entidades de intermediación financiera, conforme al literal b) Obligación de confidencialidad del artículo 56 de la Ley Monetaria y Financiera; y su función principal es facilitar el intercambio de información para apoyar los procesos judiciales, asegurando que las autoridades competentes reciban los datos de forma íntegra, segura, rápida y con la celeridad que dichos procesos requieren. Además, participa en los procedimientos de inmovilización y descongelamiento de fondos, conforme la normativa vigente.

En virtud de lo anterior, las entidades, sus empleados y ejecutivos deberán dar cumplimiento a lo establecido en la citada Circular SB: núm. 014/21 en lo relativo a que deben abstenerse de indicar a los

usuarios o titulares de los productos financieros el dirigirse a la SB para obtener información sobre productos que han sido inmovilizados, ya sea por orden judicial o por disposición del Ministerio Público.

CCI-REG-202500017 del 30 de octubre de 2025, que puntualiza la "Remisión de los reportes de información conforme la normativa vigente".

Esta carta circular reitera que es de carácter obligatorio la remisión de todos los reportes regulatorios en la frecuencia y los plazos establecidos en el Manual de Requerimientos de Información de la Administración Monetaria y Financiera (MRI), con el interés de asegurar que las entidades supervisadas den cumplimiento a la remisión de las informaciones a este ente supervisor en la forma y tiempo requeridas por la normativa vigente y en aras de contar con datos de alto valor agregado acorde a la complejidad y dinámica de mercado para robustecer la gestión efectiva de los riesgos financieros, no financieros y monetarios de las entidades.

3.4.3 Reglamentos propuestos y/o emitidos

Reglamento sobre Riesgo Operacional

Este proyecto tiene como objetivo modificar la metodología de cálculo de Riesgo Operacional (RO) a través de la metodología estándar e introduce el cálculo de una exigencia de capital por RO, así como la inclusión de como las entidades deben gestionar el riesgo legal, para alinear a los nuevos requerimientos del marco reformado de Basilea III.

La Superintendencia de Bancos revisó las observaciones realizadas por los sectores interesados a la propuesta de actualización de este reglamento que se encontraba en vistas públicas y discutidas con el

Banco Central. La propuesta con los comentarios fue remitida y actualmente se encuentra en proceso de aprobación por la Junta Monetaria.

Reglamento de Sanciones

La SB presentó al Banco Central la propuesta de actualización. Este proyecto tiene como objetivo establecer el mecanismo que utilizarán la Junta Monetaria, el Banco Central y la Superintendencia de Bancos para la aplicación de las sanciones previstas en la Ley Monetaria y Financiera No.183-02, de fecha 21 de noviembre del 2002, y en las demás disposiciones legales que otorguen facultad sancionatoria a las autoridades que componen la Administración Monetaria y Financiera, sobre las entidades de intermediación financiera y cambiaria y demás sujetos con alcance en las disposiciones legales vigentes del ordenamiento jurídico.

3.5 Procesos de Registros y Autorizaciones

Una de las principales funciones de la SB 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 y subagentes bancarios.

Bajo este rol, la SB verifica y evalúa los documentos de soporte y requerimientos de información, 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 período de enero-noviembre 2025, la SB recibió 5,507 solicitudes para un incremento del 8% respecto al mismo período del año 2024. De este total, se respondieron 5,420 solicitudes a las

entidades en diferentes trámites que incluyen autorizaciones, no objeción, respuestas, notificaciones y cumplimientos, para un incremento de 4% respecto al mismo período del año anterior.

Durante este período, la SB dio continuidad a la priorización de solicitudes relacionadas con nuevos productos, servicios y procesos basados en nuevas tecnologías, firmas electrónicas, banca en línea y aplicaciones móviles. Esto, a los fines de afianzar los nuevos modelos de negocios de las entidades de intermediación y facilitar la provisión de servicios de forma no presencial. En este contexto, se procesaron y cerraron exitosamente 21 solicitudes de no objeción orientadas a este fin.

En otro orden, y orientado a los objetivos de inclusión financiera, durante 2025, el departamento de Registros y Autorizaciones completó con éxito el registro de los dos primeros administradores de subagentes bancarios, figura creada por el reglamento de subagentes bancarios aprobado por la Junta Monetaria en 2024. De igual forma, se trabajaron procesos relacionados con la apertura de sucursales y agencias en el territorio nacional, completando exitosamente 42 solicitudes de autorizaciones orientadas a este fin.

Finalmente, se realizó una encuesta para medir la satisfacción de las entidades con los servicios prestados por Registros y Autorizaciones. La encuesta fue respondida por 76 entidades. El índice de satisfacción general para el 2025 ascendió a un 90%, en comparación con el 89% obtenido durante el 2024.

3.6 Sobre la Protección y Atención a los Usuarios Financieros

La protección de los derechos de los usuarios de los servicios financieros y cambiarios es una responsabilidad a cargo de la SB, que se origina en los Artículos 52 y 53 de la 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 de fecha 05 de febrero de 2015 y sus modificaciones.

3.6.1 Atención a usuarios

A noviembre del año 2025, la SB, a través de ProUsuario, había registrado 242,544 contactos con usuarios, representando un incremento de un 9% con relación al mismo período del año 2024. Cabe destacar que, del total de contactos con usuarios, 49% 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 51% fueron realizados a través de nuestros canales de autoservicio (Sistema de IVR, página web, ChatBot en versiones web y WhatsApp).

Tabla 4. Usuarios(as) atendidos(as) por ProUsuario, según canal. Enero-noviembre 2025.

Clasificación de canal	Tipo de canal	Usuarios atendidos
Presenciales y Alternos	Presencial	16,356
	Teléfono	34,656
	Correo electrónico (incluyendo app ProUsuario)	16,777
	Chat	10,308
	WhatsApp	17,447
	Redes Sociales (RRSS)	4,214
	Atención Virtual	727

Clasificación de canal	Tipo de canal	Usuarios atendidos
Autoservicio	Sistema de IVR (consulta estatus de caso)	8,543
	Página web (consulta estatus de caso)	6,472
	ChatBot Lucía (página web y WhatsApp)	127,044
	Total	**242,544**

***Fuente**: Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario) de la Superintendencia de Bancos.*

La atención brindada ha sido bien valorada por los usuarios asistidos, obteniendo este año un promedio mensual de satisfacción de 92%. Cabe resaltar que, para continuar asegurando la calidad del servicio brindado, se fortaleció el modelo de monitoreo de servicio mediante la implementación de la metodología "cliente incógnito" en las oficinas presenciales, que permite tener una visión imparcial y crítica sobre el desempeño del personal frente a los usuarios.

Por otro lado, la aplicación ProUsuario alcanzó un registro de 465,000 usuarios financieros a mediados de noviembre. Con miras a mejorar la experiencia de los usuarios de la aplicación, se modernizó la interfaz gráfica para hacerla las intuitiva y fácil de navegar, se integraron funcionalidades para habilitar el acceso y uso por parte de personas jurídicas y se integró una funcionalidad para notificar a los usuarios sobre cuentas inactivas y abandonadas.

En adición, mediante la funcionalidad de “Llamadas no deseadas” de la aplicación ProUsuario, 20,700 usuarios han realizado más de 683,000 solicitudes con un nivel de cumplimiento por parte de las entidades en un 96%.

En cuanto al canal web, cabe resaltar que, el portal de ProUsuario registró 7.3 millones de visitas, de las cuales el 20% correspondió a la sección de cálculo de cuota de préstamo.

3.6.2 Educación financiera

Durante 2025, ProUsuario continuó apoyando la educación financiera de los ciudadanos a través de diversas iniciativas y eventos. Entre estos se destacan:

- Participación como expositor en la Semana Económica y Financiera del Banco Central, con tres charlas presenciales y un stand que recibió más de 6,900 visitantes.
- Presencia en la Feria Internacional del Libro y en la Expo Codopyme, donde alcanzó a más de 5,000 personas.
- Lanzamiento de la revista infantil "Ahorropolis", dirigida a niños y niñas.
- Continuación de la campaña “Enamórate de las matemáticas” en colaboración con el programa Supérate, beneficiando a 480 jóvenes.
- Continuación del Programa de Cursos Virtuales de Educación Financiera Autodirigidos, el cual alcanzó más de 21,500 inscritos, destacándose el curso sobre “Préstamos y Tarjetas de Crédito” con más de 10,800 participantes.
- Charlas de educación financieras impartidas en instituciones como UNAPEC, Mercer Marsh y el Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), con más de 200 participantes en total.

3.6.3 Reclamaciones y recursos de reconsideraciones de los usuarios

La SB, a través de ProUsuario, gestionó un total de 6,568 casos (esto incluye reclamaciones y reconsideraciones), 18% más que la cantidad recibida en el mismo período durante el año 2024. Del total de las

reclamaciones respondidas en el período, 3,443 correspondieron a respuestas favorables para los usuarios, representando un 64% del total de las respuestas; lo que representa un total de RD$158.7 millones instruidos a acreditar en beneficio de los usuarios reclamantes.

Durante el citado período, se recibieron 1,818 consultas de información financiera, correspondiendo 701 a historial crediticio y 1,117 restantes a otras tipologías. Entre las otras tipologías, predominaron las consultas sobre existencia de productos, estados y balances, movimientos o históricos de pago, motivos de restricción, entre otras.

3.6.4 Revisión y aprobación de contratos de adhesión

En términos de revisión de solicitudes de aprobación de contratos de adhesión, a noviembre de este año, se recibieron 608 solicitudes, representando un aumento de 28% frente al mismo período anterior. Por otro lado, se atendieron 612 solicitudes, en un tiempo promedio de 17 días calendarios, lo que representa una reducción del 43% respecto al plazo reglamentario establecido de respuesta (30 días calendarios).

3.6.5 Supervisión de entidades en aspectos de protección de derechos de los usuarios

En materia de supervisión bancaria, durante el segundo semestre del año se iniciaron las primeras inspecciones destinadas a verificar el nivel de cumplimiento de las entidades de intermediación financiera respecto de las adecuaciones implementadas conforme al Instructivo de aplicación del reglamento de protección al usuario de los productos y servicios financieros. En el período mencionado se ejecutaron 5 supervisiones en entidades de tipo sistémica, a través de

las cuales se obtuvo una evaluación objetiva y precisa de la forma en que éstas han implementado los estándares establecidos.

De igual forma, en el mes de mayo, se celebró la cuarta Conferencia "Actualidad y Perspectivas de la Protección del Usuario Financiero en la República Dominicana", un foro de discusión de supervisión basada en la conducta de mercado, con un panel sobre los fraudes financieros en la región de Latinoamérica y el Caribe, donde fueron conversadas las tendencias y el impacto en la misma conducta de mercado, reuniendo a más de 320 actores del sistema financiero dominicano.

Asimismo, fueron realizados otros 2 encuentros estratégicos orientados a fortalecer la cultura de protección de las usuarias y usuarios en las entidades de intermediación financiera. El primero reunió a los encargados del Servicio de Atención al Usuario (SAU), con quienes se profundizó en la relevancia de su rol como pilar fundamental para consolidar prácticas institucionales más sólidas, transparentes y respetuosas de los derechos de los usuarios.

El segundo encuentro convocó a los auditores internos, destacando cómo su labor, basada en la objetividad, la gestión del riesgo y la supervisión efectiva resulta esencial para impulsar mejoras sostenibles y afianzar una cultura organizacional centrada en los usuarios.

3.6.6 Atención a los ahorristas de Instituciones Financieras Intervenidas y en Liquidación

La SB, 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 de generar liquidez para resarcir a los ahorristas pendientes de pago de estas instituciones.

Mediante la campaña "Dinero Busca Dueño", la SB compensó a más de 164 ahorristas con un monto total superior a los RD$54.7 millones, devolviendo el 100% de sus inversiones mantenidas en diversas EIF en proceso de liquidación. Además, como parte de estos esfuerzos, se realizaron pagos a prorrata por un total de RD$7.1 millones, beneficiando a 134 ahorristas del Banco Peravia de Ahorro y Crédito, S.A., 1 ahorrista de Corporación de Crédito La Americana, S. A. y 1 ahorrista de la financiera de Negocios e Industrias Santa Clara, S.A., lo que suma un monto total de RD$61.9 millones distribuidos entre 300 ahorristas. Además, como parte de las funciones para maximizar la liquidez y compensar a los ahorristas afectados, se llevó a cabo la venta de activos muebles e inmuebles por un valor superior a los RD$5.9 millones.

Desde el inicio del programa, se ha beneficiado a un total de 2,895 ahorristas de diferentes EIF en procesos de liquidación y disolución, por un monto global ascendente a RD$375.8 millones, reafirmando el compromiso institucional con la protección de los derechos de los depositantes.

3.7 Promoción de la Innovación e Inclusión Financiera

3.7.1 Inclusión financiera

Como parte de su Plan Estratégico 2025-2028, la Superintendencia de Bancos ha definido como unos de sus objetivos estratégicos el "Reducir barreras que limitan el acceso de poblaciones excluidas o desatendidas al sistema financiero formal e incentivar el uso efectivo de productos financieros". Alineado con este propósito, la SB implementó durante el año 2025 las siguientes acciones:

Cuenta básica Mipymes

Como fue mencionado en la sección relacionada a los logros en materia de regulación del sistema financiero, el 15 de agosto de 2025 fue emitida la circular que define los lineamientos mínimos que deben observar las EIF para la apertura de cuentas básicas de ahorro destinadas a las Mipymes. Estas cuentas básicas funcionan como un incentivo regulatorio creado para reducir las barreras que dificultan la entrada de Mipymes al sistema financiero del país.

Informe de inclusión financiera de segmentos vulnerables

La SB publicó la 2da edición del informe "Hacia un sistema financiero inclusivo y sostenible". Para la realización de este, se llevaron a cabo encuestas a entidades y usuarios financieros con enfoque en los segmentos vulnerables de la población: género, Mipymes lideradas por mujeres, población envejeciente, migrantes y personas con discapacidad. El reporte publicado en diciembre analiza la oferta disponible de parte de las EIF y los programas de educación financiera y acompañamiento que brindan a los usuarios de los grupos vulnerables antes mencionados, así como también evalúa la satisfacción de los usuarios en cuanto a los productos financieros que utilizan y el trato recibido por parte de las entidades.

Programa de capacitaciones de inclusión financiera de los segmentos vulnerables para las EIF

En consonancia al informe antes mencionado, y con el objetivo de contribuir a la superación de las barreras que enfrentan los distintos segmentos vulnerables de la población dominicana, la SB implementó un programa de capacitaciones en inclusión financiera de los segmentos vulnerables dirigido a las EIF. Este programa busca fortalecer sus capacidades para diseñar y poner en práctica soluciones integrales de valor, orientadas a grupos como mujeres, personas envejecientes, migrantes, personas con discapacidad y Mipymes.

3.7.2 Innovación financiera

Uno de los pilares transversales de la SB es la innovación y la mejora continua. Esto, no solo de cara a optimizar los procesos internos, sino también para promover un sistema financiero cada vez más ágil, moderno y costo-efectivo para los usuarios. En este sentido, la SB implementó en 2025 las siguientes iniciativas:

Ranking de digitalización del sector bancario 2025

Como parte de su estrategia de promoción de la innovación dentro del sistema financiero, la SB publicó la quinta edición del Ranking de Digitalización del Sector Bancario Dominicano correspondiente al año 2025. Este se realizó a partir de encuestas a entidades y usuarios financieros, así como evaluaciones de experiencia de usuario. Este ranking, publicado en octubre, analiza la oferta de canales digitales de las EIF y sus capacidades, la implementación de tecnologías exponenciales en sus operaciones y el uso de herramientas digitales orientadas a mejorar la experiencia del usuario.

Este informe no solo ha fomentado la autonomía de los usuarios, la agilización de los procesos y la mejora continua del sector, sino que además se ha convertido en una herramienta fundamental para avanzar en la inclusión financiera de forma más eficiente y sostenible.

En el marco de la publicación del informe, se reconoció a aquellas EIF que han demostrado un compromiso sostenido con la digitalización de sus procesos durante estos últimos 5 años.

Verificación digital de documentos

Con el objetivo de garantizar mayor transparencia y seguridad en las operaciones del ecosistema financiero, se implementó de manera satisfactoria la verificación digital de documentos. La normativa

establece las pautas que todas las entidades financieras deben seguir al emitir documentos oficiales, asegurando que los usuarios y terceros autorizados puedan verificar su autenticidad de manera digital.

La divulgación de la funcionalidad se realizó junto al MIREX, presentando públicamente la herramienta, su alcance y la exitosa implementación en el 100% de las instituciones financieras. Estos avances representan un paso importante en la modernización de los servicios digitales del sector financiero y refuerzan el compromiso institucional con la innovación, la confianza y la protección de los usuarios.

Piloto caja de veracidad (Schumer Box)

A inicios del 2025, el Laboratorio de Economía Conductual de la SB llevó a cabo un piloto junto a una EIF, con el objetivo de evaluar el impacto del formato "Caja de Veracidad" o *Schumer Box* en la comprensión y retención de información sobre tarifarios. Esta iniciativa surgió ante la necesidad de mejorar la claridad de los costos y comisiones asociados a productos financieros, diseñando un tarifario más visual y fácil de interpretar. Durante 10 semanas, se aplicaron encuestas con 6 preguntas basadas en el tarifario a usuarios de tarjetas de crédito, divididos en grupos de control (tarifario original) y tratamiento (tarifario con *Schumer Box*). En total, se realizaron 1,214 llamadas y participaron 295 usuarios.

Los resultados evidenciaron diferencias entre los grupos. El grupo de tratamiento, que recibió el tarifario con *Schumer Box*, mostró un impacto positivo en la retención de información, logrando un 7.85% más de respuestas correctas que el grupo de control. Sin embargo, en otro segmento se observó el efecto inverso: el grupo control retuvo mejor la información, con un 8.77% más de respuestas correctas.

Estos hallazgos sugieren que la efectividad del formato depende del perfil del usuario, aportando información valiosa para futuras estrategias de comunicación y diseño de tarifarios.

Piloto inclusión de código QR para validación de contratos

Esta prueba piloto implementada con el apoyo de una entidad de intermediación financiera, cuyo objetivo fue evaluar la inclusión de un código QR en el pie de página de los contratos de adhesión, buscaba ofrecer a los usuarios la posibilidad de validar que el documento había sido revisado y aprobado por la SB, además de informar sobre los puntos clave a considerar antes de la firma. La iniciativa se desarrolló durante nueve semanas y abarcó a todos los clientes que contrataron préstamos y cuentas de ahorro en el período. En total, se observó una baja tasa de uso del código QR, con menos del 2.2% de usuarios únicos realizando el escaneo.

Si bien la adopción fue menor a la esperada, los resultados son valiosos porque confirman y evidencian la presencia de sesgos conductuales como el cortoplacismo y la sobrecarga cognitiva en los usuarios al momento de contratar productos financieros. Estos hallazgos refuerzan la importancia de seguir impulsando herramientas que simplifiquen la toma de decisiones y reduzcan fricciones en el proceso de contratación. La experiencia obtenida servirá como base para diseñar estrategias más efectivas que promuevan el uso de recursos digitales y mejoren la comprensión de información crítica por parte de los clientes.

Finalmente, durante este período se lograron avances relevantes en materia de transparencia, innovación y cooperación internacional. En primer lugar, se registró el Informe de Carta de Derechos y Deberes en la página web del *Observatory for Public Sector Innovation*

(OPSI) de la OCDE, fortaleciendo la visibilidad y el acceso público a iniciativas orientadas a la protección del usuario financiero.

3.8 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 2025, en materia de estudios económicos se publicaron 92 piezas, que incluyeron 86 informes periódicos, 4 estudios académicos y 2 notas analíticas. Asimismo, se elaboraron 24 boletines económicos y financieros internos y 52 boletines semanales internos sobre el sistema financiero. Entre los informes publicados se encuentran 4 informes trimestrales sobre el desempeño del sistema financiero y 6 informes particulares: el Informe Anual sobre Banca y Turismo, el Informe sobre el Crédito en el Sistema Financiero, el Informe sobre la Banca y la Industria Nacional, el Informe sobre el Crédito a las Mipymes, el Informe sobre Tendencias del Ahorro en República Dominicana y el Informe sobre el Uso de las Tarjetas de Crédito.

Los 4 estudios académicos tuvieron como temática: “Dinámica entre el crédito y la actividad económica”, “Volatilidad y dinámica de los depósitos en el sistema financiero”, “Una mirada al efecto traspaso de las tasas de interés” y “Escenarios de estrés en portafolios de inversiones: un enfoque empírico.” Asimismo, las notas 2 analíticas publicadas abordaron los temas: “Sensibilidad de los depósitos a las condiciones financieras” y “La severidad de la pérdida en un modelo de pérdidas esperadas para carteras de crédito.”

Asimismo, durante este periodo, se incluyó un nuevo tablero estadístico en el portal del Sistema de Información del Mercado

Bancario Dominicano (SIMBAD) que contiene una recolección de series estadísticas sobre divisas, tasas de interés con sus variables vinculadas (inflación y el mercado de bonos), diferenciales o spreads de crédito soberano, mercados de activos y bienes (*commodities*). Cada tipo de información se visualiza por grupo de países (mercados desarrollados, emergentes y por región) y en series de tiempo, facilitando el análisis de tendencias y la interpretación del contexto económico.

Por otro lado, se atendieron 149 requerimientos de información tanto de usuarios internos como externos tales como organismos internacionales, otras instituciones del sector público, usuarios del portal de estadísticas de SIMBAD y solicitudes recibidas a través de la oficina de acceso a la información.

Finalmente, se formalizó el programa de pruebas de estrés a las EIF para evaluar la capacidad del sistema financiero de hacer frente a escenarios económicos adversos, según las mejores prácticas recomendadas por el BIS (*Bank for International Settlements*).

IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

4.1 Desempeño Administrativo y Financiero

Presupuesto de ingresos

Los ingresos de la SB están amparados en la Cuarta Resolución de fecha 21 de noviembre de 2024, en la cual se recibió la aprobación de la Junta Monetaria de las partidas de ingresos, para el año 2025, 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 siete mil trescientos ochenta millones quinientos sesenta y cuatro mil cuatrocientos cuarenta y un pesos con 00/100 (RD$7,380,564,441) (Ver tabla 5). En adición, se presupuestaron otros ingresos, en su mayoría por rentabilidad de instrumentos financieros, por un monto de mil treinta y dos millones cuatrocientos sesenta y ocho mil trescientos treinta y siete pesos 00/100 (RD$1,032,468,337).

Tabla 5. Ingresos presupuestados y percibidos por la Superintendencia de Bancos según fuente de ingresos. Enero-noviembre 2025

Fuente	Monto presupuesto (RD$)	Monto percibido (RD$)
Bancos de Servicios Múltiples	6,410,654,883	6,410,654,883
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	689,149,137	689,149,137
Organismos del Estado Sujetos a Supervisión (Banco Agrícola y Banco Nacional de las Exportaciones)	139,516,340	139,516,340

Fuente	Monto presupuesto (RD$)	Monto percibido (RD$)
Bancos de Ahorros y Créditos	128,038,290	128,038,290
Corporaciones de Créditos	6,284,658	6,284,658
Total de ingresos	**7,380,564,441**	**7,380,564,441**

***Fuente**: Departamento Administrativo y Financiero de la Superintendencia de Bancos.*

Presupuesto de gastos

Desde el punto de vista del gasto, para el año 2025 el presupuesto aprobado de la Superintendencia de Bancos está amparado en la Séptima Resolución de fecha 5 de diciembre de 2024, el cual asciende a cuatro mil quinientos dieciocho millones doscientos setenta y dos mil quinientos noventa y dos pesos con 00/100 (RD$4,518,272,592). En la siguiente tabla 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. 2025.

Grupo de cuentas	Monto presupuesto (RD$)	Porcentaje del total
Remuneraciones y Contribuciones	2,949,468,136	65%
Contratación de Servicios	974,453,760	22%
Materiales y Suministros	58,331,584	1%
Transferencias Corrientes	447,368,967	10%
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	81,726,856	2%
Obras	6,923,289	0.2%
Total de gastos	**4,518,272,592**	**100%**

***Fuente**: Departamento Administrativo y Financiero de la Superintendencia de Bancos.*

Ejecución presupuestaria

Al corte del 30 de noviembre del año 2025, la ejecución del gasto de la SB asciende a un total de tres mil doscientos dieciséis millones treinta y ocho mil ochocientos cincuenta y dos (RD$ 3,216,038,852) para una ejecución de 71% respecto al presupuesto aprobado. La proyección de ejecución del gasto al cierre del año se estima que será de un 87%.

Tabla 7. Gasto presupuestado y ejecutado. Enero-noviembre 2025.

Grupo de cuentas	Monto presupuesto 2025 (RD$)	Monto ejecutado a noviembre 2025 (RD$)	% Ejecutado a noviembre 2025
Remuneraciones y Contribuciones	2,949,468,136	2,133,455,252	72%
Contratación de Servicios	974,453,760	651,660,876	67%
Materiales y Suministros	58,331,584	34,030,392	58%
Transferencias Corrientes	447,368,967	347,883,196	78%
Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	81,726,856	47,963,804	59%
Obras	6,923,289	1,045,332	15%
Total de gastos	**4,518,272,592**	**2,901,889,812**	**71%**

***Fuente**: Departamento Administrativo y Financiero de la Superintendencia de Bancos.*

Fortalecimiento de los procesos administrativos y financieros

Las iniciativas llevadas a cabo en el 2025 se enfocaron en continuar 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 errores.

En cuanto a los procesos de compras y contrataciones, la SB se ha enfocado en fortalecer la planificación y el seguimiento a la ejecución del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), lo que se tradujo en mejoras en la puntuación del indicador de uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS), alcanzando 98.01 y 96.65 puntos en el 2do y 3er trimestre, respectivamente.

Esta puntuación representa un logro institucional importante puesto que posiciona a la SB en un 14.75% por encima de la media de las demás instituciones públicas al corte del tercer trimestre de 2025. A noviembre de este año, la institución ha gestionado un total de 303 procesos de compras.

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

Comprometidos con gestionar con excelencia el talento de la SB, en el año 2025, se implementaron estrategias orientadas a fortalecer su capital humano y cultura institucional. Estos esfuerzos se han centrado en la atracción e integración del talento, en el desarrollo de las capacidades internas y en la modernización de los servicios orientados al público interno.

4.2.1 Atracción e integración de talentos

Durante el 2025, la institución integró 175 nuevos talentos como resultado de una estrategia de reconversión y renovación de la fuerza laboral. De estas incorporaciones, 114 se asignaron a puestos misionales y 61 a roles de apoyo, fortaleciendo tanto las funciones centrales como los procesos operativos. Paralelamente, se ejecutaron 86 promociones internas, reafirmando el compromiso con el desarrollo y crecimiento del personal.

Durante este período la SB implementó la sexta edición del Programa de Jóvenes Profesionales (PJP), orientado a fortalecer y renovar la fuerza laboral de la institución mediante la atracción de jóvenes con alto potencial. De este grupo se seleccionaron los candidatos más destacados para participar en un proceso formativo que incluye capacitaciones especializadas y rotaciones por áreas técnicas clave de la SB. Además, la iniciativa contribuye a la creación y actualización del banco de profesionales de alto potencial, asegurando la disponibilidad de talento para futuras necesidades estratégicas.

4.2.2 Capacitación y desarrollo

Con el objetivo de fortalecer las capacidades del personal institucional, se diseñó un programa de capacitación basado en las necesidades identificadas por los departamentos misionales y de apoyo de la SB. Como resultado, se impartieron 212 programas de formación a 695 colaboradores, lo que representa el 82% de la plantilla. Estas acciones formativas acumularon un total de 37,682 horas, lo que equivale a un promedio de 40 horas por cada colaborador capacitado.

Asimismo, se concluyó la tercera fase del Proyecto de Diseño e Implementación del Plan de Carrera y Ruta de Desarrollo, iniciativa diseñada para impulsar el crecimiento del personal, fortalecer las capacidades internas, contribuir a la retención del talento, y favorecer el desarrollo organizacional sostenibles. Con esta fase, que abarcó los departamentos de apoyo, se completó la implementación del proyecto en toda la institución.

Por otro lado, se certificaron 5 colaboradores en Prevención del Lavado de Activos (AMLCA), 9 colaboradores en Gobierno Corporativo, 10 colaboradores en la Norma ISO 31000 Risk Manager.

Por igual, se certificaron 45 colaboradores en al menos una de las normas que integran el sistema de gestión integrado: ISO 9001 (Gestión de la Calidad), ISO 37001 (Antisoborno), ISO 37301 (Cumplimiento), ISO 22301 (Continuidad del Negocio) e ISO 27001 (Seguridad de la Información), consolidando así el compromiso institucional con la mejora continua y la gestión responsable.

De igual manera, se impartieron 2 programas de formación dirigidos a los 25 jóvenes del PJP. En una primera etapa, se desarrolló el "Programa Integral de Regulación y Supervisión Financiera", orientado a fortalecer las competencias técnicas en materia de supervisión bancaria y comprensión del marco normativo. Posteriormente, se implementó el "Programa de Desarrollo de Competencias de Liderazgo y Gestión", enfocado en potenciar las habilidades estratégicas y de gestión requeridas por los diferentes roles, en apoyo al fortalecimiento institucional.

4.2.3 Desempeño y clima organizacional

Durante el año, se lanzó el Programa de Bienestar, orientado a impulsar la calidad de vida de los colaboradores mediante una estrategia integral que abarca el fortalecimiento del clima organizacional, la promoción de la salud, el apoyo a la estabilidad financiera y el fomento del equilibrio vida-trabajo. En el marco de esta iniciativa se desarrollaron 53 actividades distribuidas en los cuatro pilares del programa: Salud (20), Clima y Ambiente (20), Estabilidad Financiera (5) y Equilibrio Vida-Trabajo (8). El programa de bienestar alcanzó un promedio de satisfacción del 96%, reflejando el impacto positivo y la aceptación de las iniciativas implementadas.

Conjuntamente, se realizaron 5 actividades de reconocimiento al personal. En dichas actividades, se reconocieron 46 colaboradores y

22 funcionarios por su desempeño excepcional; 118 colaboradores por antigüedad; 39 por reconocimiento a sus valores y 7 por formar parte de la primera promoción del Programa de Jóvenes Profesionales.

4.2.4 Salud ocupacional

Durante el 2025, se realizaron 2,043 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 255 evaluaciones médicas para apoyar el proceso de contratación de nuevos colaboradores en este periodo. Asimismo, se realizaron jornadas de salud donde se identificaron factores de riesgo personales con incidencia en la probabilidad de desarrollo de enfermedades cardiovasculares para 129 colaboradores; jornada dermatológica, asistiendo a 245 colaboradores; y jornada visual, impactando a representando 213 colaboradores.

En cuanto a los esquemas de vacunación, se llevó a cabo una jornada de vacunación de DT y Hepatitis B, asi como una contra la Influenza A, donde se inmunizaron 140 y 127 personas, respectivamente. Para finalizar, con miras a promover la salud preventiva, se impartieron 8 charlas que contaron con 1,242 participaciones por parte de los colaboradores.

4.3 Fortalecimiento de los Procesos Jurídicos

En el período enero-noviembre 2025, la SB gestionó satisfactoriamente 396 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 97.73% de las respuestas emitidas en menos de 5 días.

Por otro lado, en cuanto a los litigios, se logró un desempeño de 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.

Un hito relevante durante el 2025 fue la aprobación en dos lecturas por parte del Senado de la propuesta de Ley que Regula los Embargos Retentivos, iniciativa elaborada y promovida por la SB, lo que refleja el compromiso institucional con el fortalecimiento y actualización del marco normativo aplicable en materia de embargos.

4.4 Desempeño de la Tecnología

Durante el año 2025, la SB reafirmó su compromiso con la transformación digital y la modernización institucional, alineando sus acciones con los objetivos estratégicos y las políticas de Gobierno Digital. Las iniciativas desarrolladas se enfocaron en la simplificación de trámites, la innovación tecnológica y el fortalecimiento de las competencias del personal.

Transformación Digital y Gobierno Electrónico

Se consolidaron soluciones digitales orientadas a la mejora de procesos internos con impacto en los usuarios. Entre los avances más relevantes se encuentran:

- Implementación de módulos para la recepción y validación de transmisiones de información en el Portal de la Administración Monetaria y Financiera (PAMF), optimizando la calidad de la información y reduciendo tiempos de respuesta.
- Desarrollo y mejora de aplicativos tecnológicos con impacto para la supervisión de entidades como son: mapa de vinculados y automatización del proceso de selección de muestras.

- Mejoras al sistema de planificación de recursos empresariales (ERP) en la sección de las evaluaciones de desempeño de los colaboradores, el módulo de finanzas de dietas y viáticos, y la optimización de las mesas de servicios de Tecnología y Comunicaciones.
- Fortalecimiento de los acuerdos interinstitucionales para optimizar los servicios ofrecidos por la institución. Ejemplo de ello corresponde a la alianza con la Cámara de Comercio de Santo Domingo, mediante la cual se procuró integrar interoperativizar la data requerida para los procedimientos internos de la SB provenientes de este importante organismo.

Asimismo, en el transcurso del período se inició la implementación de inteligencia artificial generativa en las herramientas de productividad para optimizar procesos, reducir cargas operativas y potenciar la innovación. Se definieron 23 casos de uso en 19 departamentos, agrupados en tres categorías: Productividad en aplicaciones, automatización de procesos y soporte e innovación inteligencia artificial.

Certificaciones

Con relación a la gobernanza institucional de las tecnologías de la información (TI), durante 2025 la SB cumplió los requisitos necesarios para la:

- Certificación del sello Nortic A4 - Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.
- Recertificación de la Nortic A2 - Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano.

Seguridad de la información

Durante el período, la SB completó la implementación de la plataforma PAM 360 para gestionar de forma centralizada y segura los accesos privilegiados a recursos tecnológicos críticos, tales como bases de datos, servidores, routers y firewalls. A través de esta solución, se administraron 67 usuarios con privilegios elevados y se obtuvo visibilidad en tiempo real de todas las actividades relacionadas con accesos críticos, garantizando auditoría continua y control efectivo sobre la infraestructura más sensible.

Por otro lado, consolidando una postura proactiva de ciberseguridad, se implementó un programa permanente de pruebas de seguridad orientado a evaluar semanalmente la infraestructura tecnológica frente a amenazas recientes. Este esquema permitió validar la capacidad de las herramientas institucionales para detectar comportamientos maliciosos y reforzó la preparación operativa ante intentos de ataque. En total, se ejecutaron 52 pruebas anuales, logrando la evaluación continua del 90 % de los activos tecnológicos.

La aplicación sistemática de estas pruebas favoreció la identificación temprana de vulnerabilidades, la verificación de la efectividad de los mecanismos de detección y la actualización oportuna de los controles tecnológicos. Este enfoque fortaleció la capacidad institucional para anticiparse a riesgos emergentes y mantener un nivel de protección alineado con la evolución del panorama de amenazas.

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Planificación Estratégica

En el 2025, la Superintendencia de Bancos presentó el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028. Este ejercicio fue concebido como un proceso riguroso, inclusivo e integral. Este

nuevo plan se fundamentó en un análisis exhaustivo y sistemático de los factores que inciden en la institución, en el sistema financiero, en sus usuarios y en la ciudadanía, dando como resultado un plan riguroso compuesto por 3 ejes y 7 objetivos, que se espera sean alcanzados a través de la implementación de 21 estrategias. A su vez, estas estrategias serán medidas a través del cumplimiento de 35 resultados esperados y 100 indicadores.

El PEI 2025-2028 orienta sus esfuerzos a garantizar la estabilidad e integridad del sistema financiero mediante una supervisión integral, basada en riesgos y alineada con estándares internacionales, apoyada por tecnologías avanzadas y mecanismos de prevención de fraudes. Asimismo, promueve la inclusión financiera mediante la reducción de barreras para poblaciones desatendidas, la protección de los derechos de los usuarios y su empoderamiento a través de iniciativas de educación financiera y divulgación. Finalmente, continúa apostando al fortalecimiento de la eficiencia institucional mediante la automatización de procesos, el robustecimiento administrativo, la cooperación nacional e internacional y el desarrollo del talento humano, fomentando la innovación, el bienestar laboral y la responsabilidad social.

El lanzamiento oficial del nuevo PEI se realizó el miércoles 27 de agosto de 2025, con la asistencia de Martín Francos, viceministro de Planificación e Inversión Pública del Ministerio de Hacienda y Economía, y Luis Madera, viceministro de Monitoreo y Coordinación Gubernamental del Ministerio de la Presidencia, donde participaron autoridades, personal directivo y el equipo técnico de la SB.

En relación con el PEI 2021-2024, la última medición de sus indicadores de resultado reflejó un nivel de ejecución del 91% respecto a las metas establecidas, lo cual evidencia la calidad de los

avances y las transformaciones experimentadas por la institución durante su implementación.

Planificación Operativa

Con el objetivo de alcanzar los resultados esperados planteados en el PEI se elaboró el Plan Operativo Anual (POA) 2025, conformado por 48 proyectos y productos asociados a iniciativas de transformación y producción misional. Al corte de noviembre del 2025, la ejecución POA alcanzó un 85.7% de avance de avance en las metas planteadas. Se estima para el cierre de año una ejecución aproximada de 88%.

4.6 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 sistema financiero. Mediante un proceso continuo de desarrollo organizacional, se ha impulsado la mejora de sus procesos, el aumento de la productividad de su personal y la optimización de su cultura institucional, lo que ha resultado en una mayor eficiencia en el desempeño de sus funciones.

Uno de los principales enfoques institucionales para consolidar la eficiencia institucional, ha sido 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 alcanzados en el 2025 en torno al SGI se encuentran:

- La certificación en la implementación de la Norma ISO 37301:2021 Sistema de Gestión Compliance en junio 2025. Esta certificación valida que la institución dispone de políticas, procedimientos y controles eficaces para identificar,

evaluar y gestionar riesgos de incumplimiento, promoviendo una cultura de integridad y ética en todos los niveles. Además, asegura la existencia de mecanismos de monitoreo, auditoría y mejora continua, lo que contribuye a la transparencia, la confianza y la sostenibilidad institucional frente a los desafíos normativos y operativos.

- La recertificación bajo el estándar ISO 9001: 2015 y ampliación de su alcance. Por consiguiente, se ratificó 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 las entidades supervisadas y el registro y evaluación de auditores externos autorizados a prestar servicios a las EIF. Cabe resaltar que, a lo largo del ciclo de 3 años de certificaciones, es un logro consagrado con cero no conformidades detectadas

Asimismo, se logró la renovación de certificaciones en las siguientes normas:

- ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno
- ISO 22301:2022 Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio
- ISO 27001:2022 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

Por otro lado, la institución fue reconocida por el PMI Capítulo República Dominicana con el galardón en la categoría “Excelencia en el Sector Público”, durante la 1.ª Gala de Premios de Dirección de Proyectos PMIRD celebrada en octubre. Este reconocimiento posiciona a la institución como una de las entidades estatales con mayores niveles de adopción de buenas prácticas en gestión de

proyectos, reflejando su compromiso con la excelencia operativa y el cumplimiento de estándares internacionales ampliamente aceptados.

Sostenibilidad social y ambiental

En junio del 2025, la SB fortaleció su perfil institucional con la creación de la División de Sostenibilidad, en línea con las mejores prácticas nacionales e internacionales. A esta división se le otorgaron funciones estratégicas clave para asegurar una visión 360 de sus programas e iniciativas de sostenibilidad, a la vez que alinea, gestiona y coordina con todas las áreas de la institución.

Durante este período, la SB alcanzó un hito importante al obtener por segunda vez el Sello Oro de la certificación nacional Sostenibilidad 3RS, tras superar con éxito la auditoría de su programa de gestión ambiental. Este programa abarca aspectos clave como gobernanza, seguridad y salud ocupacional, gestión energética, calidad del aire, calidad del agua, entre otros.

A continuación, se enuncian otros logros en materia de gestión ambiental y sostenibilidad:

- Reducción del 6.97% en las impresiones en enero – noviembre 2025, comparado con el mismo periodo del año anterior.
- Jornada de Reforestación 2025, donde fueron plantados aproximadamente 250 plantas de uva de playa para contribuir a la reducción de la huella ambiental institucional y a las metas de reforestación nacionales. De manera paralela, en esta jornada también se recolectaron 154 kg de residuos.
- Actividad de limpieza de playa, llevada a cabo en el mes de octubre y cuyo objetivo fue 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 42 colaboradores de diferentes áreas, recolectándose 307kg de desechos.

- Elaboración y publicación del Dashboard SBGreen, iniciativa que consiste en el diseño de un tablero dinámico, donde se muestran los indicadores actualizados de gestión ambiental institucionales.
- La SB fungió como centro de acopio en todas sus localidades, para la campaña "TapitasXQuimio", haciendo entrega de 2,901 libras de tapitas para generar fondos a ser destinados a la Fundación de Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI).

Tabla 7. Cantidad de reciclaje por tipo - 2025

Periodo	Papel	Cartón	Plástico
2025	480.5 kg	628.30 kg	710.02 kg

Fuente: *División de Sostenibilidad de la Superintendencia de Bancos.*

En cumplimiento con el Decreto 158-23, relacionado con la implementación de políticas de ahorro y eficiencia energética, la SB designó un gestor energético, responsable de dar seguimiento a la Política de Gestión de Energía y asegurar su aplicación efectiva en toda la institución.

Asimismo, en el marco de la iniciativa de compras verdes, la SB continuó ejecutando acciones alineadas con el objetivo interno fijado para 2025. Gracias a estos esfuerzos, la institución fue reconocida por la Dirección General de Compras y Contrataciones, destacándose por su gestión responsable y el cumplimiento ejemplar de la política de Compras Verdes durante el año 2025.

Enfoque de género

En 2025, la SB puso en marcha el programa “Mujeres de Impacto”, una iniciativa dirigida a reducir las brechas de género en los campos de ciencia y tecnología. A través de este programa, se otorgaron becas completas a 10 jóvenes que cursan carreras STEM en el Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA), garantizando así su acceso a una formación académica de alta calidad.

Además de la beca, las participantes reciben un programa académico complementario diseñado para fortalecer sus habilidades blandas y potenciar su futura empleabilidad. Esta primera cohorte de becarias actualmente se forma en áreas estratégicas como Desarrollo de Software, Informática Forense, Analítica y Ciencia de Datos, Tecnologías en Inteligencia Artificial y Seguridad Informática, consolidando así un avance significativo hacia la inclusión femenina en sectores altamente demandados.

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:

- 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.
- Instalación de sistemas de detección y alarma de los locales SB2 y ProUsuario.
- Ejecución de ejercicios de simulacros de evacuación y de primeros auxilios, en cada localidad de la SB.

- Fortalecimiento del Plan Temporada Ciclónica, mejorando la toma de decisiones en cuanto a la ocurrencia de fenómenos atmosféricos, durante la temporada ciclónica.

Relaciones Internacionales e Interinstitucionales

La SB ha continuado robusteciendo sus relaciones internacionales e interinstitucionales, estrechando lazos de cooperación y desarrollando una agenda común orientada al cumplimiento del plan estratégico, de la misión institucional, al fortalecimiento de capacidades técnicas y a la adopción de buenas prácticas en la supervisión financiera.

Durante el 2025, la SB participó activamente en comités y mesas de trabajo de organismos multilaterales que se detallan a continuación:

- **Celebración del Comité de Resolución y Gestión de Crisis (CRGC)** para revisar el Manual de Resolución, el Protocolo de Comunicación para crisis y avances en la autoevaluación de atributos clave (KA), con el objetivo de fortalecer marcos regulatorios y la capacidad de respuesta ante crisis financieras.
- **Celebración de la Asamblea General para los miembros del Consejo Centroamericano de Superintendentes de Bancos, Seguros y de otras Instituciones Financieras (CCSBSO)** donde la Superintendencia de Bancos fue ratificada en la Presidencia del Consejo para 2025-2027, se aprobaron ajustes en comités técnicos, se presentó el avance del Plan Estratégico 2025-2029 del Consejo y se socializó la Taxonomía Verde, abordando riesgos ambientales, sociales y climáticos.
- **Reunión ordinaria y pasantía técnica del Comité de Ciberresiliencia,** se abordaron los avances en la identificación del perfil de riesgo cibernético inherente y el nivel de madurez

de los conglomerados financieros, además de definir la hoja de ruta para promover la ciberresiliencia en la región.

En el ámbito de cooperación interinstitucional, la SB consolidó importantes alianzas para mejorar las prácticas de supervisión y el fortalecimiento institucional. Entre ellas se destacan:

- Acuerdo de Cooperación con la Superintendencia de Seguros, firmado en octubre de 2025, que establece un marco de colaboración técnica y operativa para el intercambio de mejores prácticas, implementación de proyectos de interoperabilidad y fortalecimiento en continuidad del negocio y ciberseguridad.
- Acuerdo Marco de Cooperación Interinstitucional para la Mejora del Espacio Urbano, suscrito con el Ayuntamiento del Distrito Nacional (ADN), el INTRANT, la Policía Nacional y actores privados, orientado a la rehabilitación y acondicionamiento del perímetro, reacondicionamiento de las aceras, instalación de piso podotáctil para accesibilidad, señalización vial y campañas de concientización ciudadana, entre otros. Esta iniciativa refuerza el compromiso de la SB con la sostenibilidad urbana y la responsabilidad social.
- Asistencias técnicas con Instituto de Desarrollo de Crédito Cooperativo (IDECOOP) para la transferencia de conocimientos sobre Supervisión Basada en Riesgos (SBR) y con la Lotería Nacional para la capacitación en prevención de lavado de activos y aplicación de matrices de riesgo.

En el plano internacional, la SB fue beneficiaria de asistencias técnicas clave como la cooperación con el Banco Mundial para la revisión de indicadores PLAFT, el intercambio con la Comisión para el Mercado Financiero de Chile sobre identificación de entidades

sistémicas, y el *benchmarking* con el Banco de España sobre educación financiera y marco regulatorio para agentes de cambio.

Escuela de la Superintendencia de Bancos – Escuela SB

Con el propósito de contribuir al cumplimiento de las normativas financieras y promover la adopción de buenas prácticas prudenciales, mediante la formación continua de todos los actores involucrados, la SB lanzó oficialmente la Escuela SB, un espacio académico gratuito orientado al sistema financiero dominicano.

Durante 2025, la Escuela SB ejecutó una amplia agenda de más de 20 actividades formativas, entre cursos, talleres, conversatorios y seminarios. Estas acciones abarcaron las cinco áreas temáticas prioritarias definidas: educación financiera, supervisión de entidades financieras, regulación e innovación, derecho bancario-financiero, y gestión y desarrollo de personas, garantizando así una cobertura integral de las competencias clave tanto para la SB como para el sistema financiero.

El impacto de estas iniciativas se refleja en la sólida participación registrada. A lo largo del año se contabilizaron cerca de 1,000 asistencias. Del total, aproximadamente 70% correspondió a colaboradores de la Superintendencia, quienes fortalecieron sus capacidades técnicas; un 15% provino de entidades supervisadas; alrededor de 5% de otros organismos reguladores (como las Superintendencias de Pensiones, Seguros y Mercado de Valores); y cerca de 10% correspondió a usuarios del sistema financiero. Estos datos evidencian la creciente articulación entre actores del sector y el rol de la Escuela SB como plataforma de desarrollo profesional.

Paralelamente, la plataforma virtual de la Escuela SB registró un uso destacado, con aproximadamente 23,335 usuarios accediendo a los cursos en línea. Entre los contenidos más demandados se encontraron

los módulos de educación financiera, reflejando el creciente interés del público en fortalecer sus competencias de gestión financiera personal.

4.7 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.

Comunicación interna

Como acciones de comunicación interna se desarrollaron diversas iniciativas para fortalecer la institucionalidad. Entre ellas, destaca la campaña "Somos SB", orientada a sensibilizar al personal sobre la misión, visión y el impacto del rol de la institución al servicio de la ciudadanía. Como resultado, esta iniciativa reforzó el conocimiento de los valores mediante contenidos audiovisuales estratégicos y dinámicos.

Comunicación externa

En cuanto a la comunicación externa, la SB mantuvo una presencia sostenida y favorable a través de los medios de comunicación masiva tradicional (prensa, radio y televisión). Como parte de las acciones de comunicación, la institución ha colocado un promedio de 4 notas de prensa por mes, para un total de 44 entre enero y noviembre, además de ofrecer respuesta oportuna a las solicitudes de los miembros de la prensa, alcanzando más de 1,800 menciones en los medios, con un promedio de favorabilidad positiva superior al 98%.

Interacciones en las redes sociales

Durante el periodo enero-noviembre de 2025, las cuentas de la SB en redes sociales (X, Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn) alcanzaron una comunidad de 168,946 seguidores, lo que representa un incremento del 16.75% respecto al año anterior. En total, se publicaron 1,238 contenidos y se atendieron 754 consultas de usuarios.

Por otro lado, las redes sociales de ProUsuario consolidaron su presencia con 101,457 seguidores, distribuidos entre Facebook (2,995), Instagram (76,020), YouTube (7,020) y X (15,422), lo que refleja un crecimiento del 23.79% frente al semestre anterior. Durante el mismo período, se realizaron 2,257 publicaciones y se gestionaron 1,706 consultas de los usuarios.

Un hito destacado fue la ejecución de la campaña de prevención de fraudes "Verifica primero, protege tus datos", con el propósito de fortalecer la conciencia sobre la seguridad digital y la protección de la información personal. La iniciativa incluyó activaciones educativas que simulaban estafas, permitiendo a los participantes conocer de primera mano los riesgos del cibercrimen y cómo prevenirlos.

La campaña logró un alcance de más de 50,000 personas, distribuidas entre 34,781 receptores de correos de phishing, 16,691 de SMS y la colocación de 1,500 afiches con códigos QR distribuidos en Santo Domingo. Como resultado, un 16.98% del público respondió a las activaciones, lo que demuestra el impacto educativo y la efectividad de la estrategia para sensibilizar a la ciudadanía sobre prácticas seguras en el entorno digital.

V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

5.1 Nivel de cumplimiento acceso a la información

La Superintendencia de Bancos, al corte de noviembre de 2025, a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), atendió un total de 74 solicitudes de información y orientación, sobre temas relacionados con la institución. Todas las respuestas fueron dadas dentro del plazo establecido por la Ley de Acceso a la Información Ley 200-04.

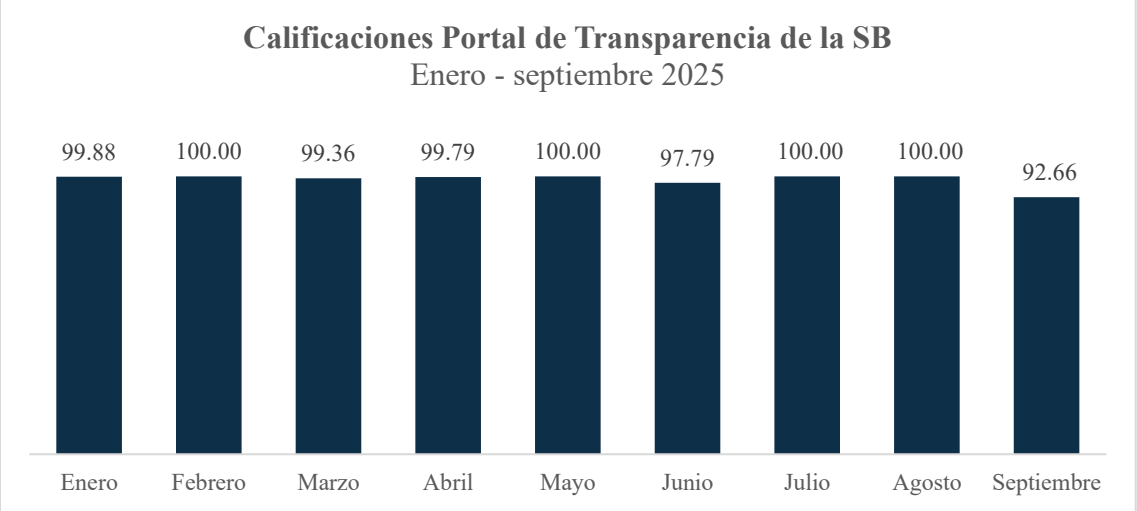
5.2 Resultados de sistema de quejas, reclamos y sugerencias

En el período enero-noviembre 2025, se recibieron y atendieron de manera oportuna y satisfactoria un total de 15 casos, de los cuales 4 correspondieron a la categoría de reclamaciones, 10 a la categoría de quejas y 1 a la categoría de sugerencias. Todas las respuestas fueron dadas dentro del plazo establecido por la Ley de Acceso a la Información Ley 200-04.

5.3 Resultados de mediciones del portal de transparencia

En cuanto a los resultados de medición del Portal de Transparencia, la SB ha mantenido una calificación promedio de 99%, durante el año 2025, según datos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) (Ver gráfico 1).

Gráfico 1: Calificaciones Portal de Transparencia SB. Enero-septiembre 2025.



Fuente: DIGEIG

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

En noviembre de 2025, se emitió la política sobre la gestión de quejas y denuncias recibidas a través de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), junto con su matriz de hallazgos y el formulario correspondiente. Esta política establece las directrices para la recepción, gestión, investigación y resolución de quejas y denuncias relacionadas con posibles faltas éticas dentro de la institución. Además, garantiza la confidencialidad, imparcialidad y protección al denunciante.

Reconocimiento a los valores del respeto y el compromiso

El 1ro. de diciembre de 2025, se realizó la tercera actividad de reconocimiento de los valores institucionales que anualmente realiza la CIGCN con el objetivo principal de valorar y reconocer la conducta del personal de la SB que demuestra respeto hacia las personas, las normas y los principios éticos, actuando siempre con integridad y

compromiso. Esta actividad forma parte de la conmemoración del día internacional de lucha contra la corrupción.

En esta versión se otorgaron los reconocimientos de respeto y compromiso a 39 colaboradores destacando a quienes contribuyen a un ambiente laboral basado en la dignidad, la responsabilidad y la colaboración.

VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

6.1 Proyecciones de programas y proyectos para el 2026

La Superintendencia de Bancos proyecta para el año 2026 la ejecución de un conjunto de iniciativas estratégicas orientadas a cumplir los objetivos establecidos en el Plan Estratégico 2025-2028. En materia de supervisión, la institución prevé fortalecer las metodologías y prácticas aplicadas, alineándolas con los estándares internacionales. Para ello, impulsará la estandarización de los procesos de supervisión prudencial y profundizará la evaluación y calificación de las entidades conforme a su perfil de riesgo.

En el ámbito regulatorio, se contempla avanzar en la agenda integral de revisión y actualización normativa, lo que incluye la elaboración del reglamento e instructivo vinculados al riesgo de crédito, así como el desarrollo del Manual de Contabilidad para Fiduciarias y Fideicomisos. De igual forma, se prevé automatizar la información anual que deben remitir las firmas de auditores externos para su actualización en el registro institucional.

Con relación al fortalecimiento de las herramientas tecnológicas de supervisión, la SB proyecta incrementar la efectividad de los procesos mediante la integración de soluciones *suptech*. Entre las iniciativas previstas se destacan las actualizaciones del MRI, el desarrollo del Programa de Gobierno de Datos, la implementación de la herramienta de gestión y novedades de fideicomisos y la centralización, optimización y catalogación de los indicadores de Estudios Económicos, con el fin de mejorar la toma de decisiones de manera ágil y prospectiva.

En materia de integridad financiera, la SB continuará consolidando una supervisión especializada en prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, bajo un enfoque basado en riesgos y apoyada en análisis de datos. Entre las acciones previstas figuran la elaboración del informe diagnóstico de los intermediarios bancarios y el fortalecimiento de los mecanismos institucionales para la detección de operaciones no reguladas y prácticas fraudulentas, mediante la ejecución del proyecto Misión Centinela.

Con respecto a la inclusión financiera, la institución impulsará un programa de capacitaciones dirigidas a las entidades supervisadas para sensibilizarlas sobre las oportunidades que representan los segmentos vulnerables, así como para promover el diseño de propuestas de valor específicas para mujeres y Mipymes, personas envejecientes, personas con discapacidad y población migrante.

Asimismo, se proyecta realizar un diagnóstico de capilaridad y calidad de los Puntos de Atención Bancaria (PAB) para evaluar la satisfacción de los usuarios y actualizar el mapa bancario disponible en la aplicación móvil y en el portal web de ProUsuario, mediante la automatización de la carga de puntos de acceso y la ampliación de la información ofrecida. En complemento, se implementará el *onboarding* digital para empresas, con el propósito de disminuir las barreras que aún limitan su incorporación al sistema financiero.

En materia de protección al usuario, la institución avanzará en el diseño e implementación del marco de supervisión de conducta de mercado, orientado a estandarizar y elevar la calidad de los procesos supervisores. Adicionalmente, se prevé fortalecer los servicios de atención y defensa de derechos mediante la implementación de un chatbot con inteligencia artificial de cuarta generación, capaz de interactuar de forma natural por múltiples canales, integrarse con los

sistemas internos y aplicar analítica predictiva para mejorar la eficiencia y elevar la satisfacción del usuario. También se proyecta la automatización del informe de reclamaciones de ProUsuario mediante herramientas de inteligencia artificial, lo que permitirá reducir significativamente los tiempos de respuesta.

Finalmente, de cara al fortalecimiento institucional, la SB continuará optimizando sus procesos internos mediante la estandarización y automatización de los flujos de trabajo, con una visión integral orientada a mejorar la calidad en la prestación de servicios internos y externos. Asimismo, se compromete a seguir elevando la eficiencia administrativa y financiera mediante la aplicación de la metodología ABC de costos, al tiempo que impulsará el crecimiento y desarrollo del talento humano y el fortalecimiento de las prácticas éticas y de sostenibilidad, con el objetivo de consolidarse como una institución ética, eficiente y socialmente responsable.

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

7.1 Matriz Logros Relevantes – Ejecución Trimestral – Datos Cuantitativos

Enero – diciembre 2025

Producto / servicio	Enero - marzo	Abril - junio	Julio - septiembre	Octubre - diciembre
01 - Entidades de intermediación financiera y cambiaria con supervisión y control	1	15	21	15
	RD$101,665,148	RD$96,225,010	RD$93,583,086	RD$180,079,073
02 - Entidades de intermediación financiera supervisadas para prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo (PLAFT)	0	0	2	5
	RD$21,530,213	RD$20,708,488	RD$21,438,008	RD$42,522,228
03 - Actividades de entidades de intermediación financiera y cambiaria registradas y/o autorizadas	99%	100%	92%	102%
	RD$15,827,659	RD$14,490,160	RD$15,863,595	RD$28,270,242
01 - Usuarios reciben asistencia para solucionar reclamaciones sobre productos o servicios adquiridos en una entidad de intermediación financiera.	103%	103%	87%	107%
	RD$38,775,050	RD$45,218,472	RD$48,949,041	RD$60,987,692

***Fuente**: Elaboración propia de la Superintendencia de Bancos – Producción Institucional enero-diciembre 2025.*

7.2 Matriz de Gestión Presupuestaria Anual

Enero – noviembre 2025

Código Programa / Subprograma	Nombre del programa	Asignación presupuestaria (RD$)	Ejecución (RD$)	Cantidad de productos generados por programa	Índice de ejecución (%)	Participación ejecución por programa (%)
11	Control y fiscalización de las entidades bancarias y financieras	3,867,681,009.22	2,717,978,822.58	46	70.3%	60.16%
12	Protección y salud financiera de los usuarios del sistema financiero	203,276,616.37	150,176,833.83	0	73.9%	3.32%
98	Administración de contribuciones especiales	428,443,084.91	337,722,051.90	n/a	78.8%	7.47%
99	Acciones que no generan producción P99	18,871,882.50	10,161,143.72	n/a	53.8%	0.22%
Totales		4,518,272,593.00	3,216,038,852.03		71.2%	

Fuente: Departamento Administrativo y Financiero de la Superintendencia de Bancos 2025

7.3 Matriz de Principales Indicadores del POA – enero – noviembre 2025

No.	Área	Producto	Nombre de indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
1	Supervisión de Mercado Fiduciario	Marco de Supervisión Basado en Riesgos Mercado Fiduciario	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	90%	90%
2	Regulación	Propuesta de modificación del Reglamento de Sanciones	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	100%	100%
3	Regulación	Instructivo de aplicación del Reglamento Cambiario	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	70%	70%
4	Regulación	Instructivo sobre la Información Anual Requerida a las Firmas de Auditores Externos para la Actualización en el Registro de la Superintendencia de Bancos	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	20%	20%
5	Regulación	Propuesta de modificación del Reglamento de Riesgo de Liquidez	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	70%	70%
6	Regulación	Propuesta de modificación del Reglamento de Riesgo de Mercado	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	70%	70%

No.	Área	Producto	Nombre de indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
7	Regulación	Propuesta de modificación del Reglamento de Riesgo de Tasa de Interés en el Libro Bancario	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	60%	60%
8	Estudios Económicos	Implementación del Sistema de Alertas y Notificaciones bajo modelo SBR	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	100%	100%
9	Tecnología	Nueva Arquitectura PAMF	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	45%	45%
10	Tecnología	Programa optimización de procesos de supervisión	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	80%	80%
11	Monitoreo de Riesgos	Programa de Gobierno de Datos	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	85%	85%
12	Registros y Autorizaciones	Revisión integral del manual de solicitudes de registro y autorizaciones, según SBR	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	40%	40%
13	Planificación y Desarrollo	Talento Financiero – Escuela SB	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	65%	65%
14	Sanciones	Proyecto economía conductual de sanciones	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	60%	60%

No.	Área	Producto	Nombre de indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
15	Asesoría general	Misión Centinela 2.0	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	75%	75%
16	Innovación e Inclusión Financiera	Cuenta Básica Mipymes	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	100%	100%
17	Innovación e Inclusión Financiera	Ranking de inclusión financiera	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	100%	100%
18	Innovación e Inclusión Financiera	Aplicación ProUsuario Empresas	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	90%	90%
19	Supervisión de Entidades en Régimen Especial	Procedimiento de disolución de entidades de intermediación financiera	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	100%	100%
20	Administrativo y Financiero	Optimización ERP Finanzas	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	90%	90%
21	Gestión Humana	Optimización ERP Gestión Humana	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	60%	60%
22	Subdirección de Calidad y Mejora Continua	Estudio de Eficiencia y Productividad	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	82%	82%

No.	Área	Producto	Nombre de indicador	Frecuencia	Línea base	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
23	Consultoría Jurídica	Implementación del Sistema de Gestión de Cumplimiento (Fase II) y Debida Diligencia	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	100%	100%
24	Planificación y Desarrollo	Estandarizar y Automatizar los Procesos: Fase I Evaluación Procesos, Métricas e Indicadores	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	85%	85%
25	Planificación y Desarrollo	Implementación del Programa de Sistema de Gestión de Procesos y Gestión Documental	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	70%	70%
26	Despacho	Cronología SB	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	90%	90%
27	Administrativo y Financiero	Implementación metodología ABC (Centro de Costos)	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	85%	85%
28	Gestión Humana	Plan de Carrera y Ruta de Desarrollo (Fase 3)	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	100%	100%
29	ProUsuario	Programa de Excelencia de Servicio (Fase 2)	Porcentaje de avance del proyecto	Anual	n/a	100%	100%	100%

***Fuente**: Departamento Planificación y Desarrollo de la Superintendencia de Bancos 2025*

7.4 Plan Anual de Compras y Contrataciones 2025

Datos de cabecera PACC	
Monto estimado total	RD$831,604,233.77
Cantidad de procesos registrados	313
Capítulo	5126
Subcapítulo	01
Unidad ejecutora	0001
Unidad de compra	Superintendencia de Bancos
Año fiscal	2025
Fecha aprobación	30/01/2025
Montos estimados según objeto de contratación	
Bienes	RD$266,398,734.16
Obras	RD$6,923,289.13
Servicios	RD$558,282,210.49
Servicios: Consultoría	RD$ -
Servicios: Consultoría basada en la calidad de los servicios	RD$ -
Montos estimados según clasificación Mipyme	
Mipyme	RD$149,461,955.70
Mipyme mujer	RD$42,215,236.64
No Mipyme	RD$558,282,210.49
Montos estimados según tipo de procedimiento	
Compras por debajo del umbral	RD$11,263,830.29
Compra menor	RD$139,281,332.23
Comparación de precios	RD$115,932,682.67
Licitación pública	RD$46,492,000.00
Licitación pública internacional	RD$157,454,988.00
Licitación restringida	RD$ -
Sorteo de obras	RD$ -
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	RD$200,142,472.34
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	RD$-
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	RD$42,550,000.00

Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	RD$13,328,000.00
Excepción - proveedor único	RD$151,650,928.24
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40% del monto total del proyecto, obra o servicio	RD$ -
Excepción - resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor	RD$ -

Ejecución al 30 de noviembre del 2025	
Monto Publicado Total	RD$823,206,853.60
Montos convocados según objeto de contratación	
Bienes	RD$63,365,335.84
Obras	RD$ -
Servicios	RD$774,418,229.12
Servicios: Consultoría	RD$ -
Montos adjudicados según clasificación Mipyme	
Mipyme	RD$162,366,771.88
Mipyme mujer	RD$18,935,705.42
No Mipyme	RD$483,809,390.78
Montos convocados según tipo de procedimiento	
Compras por debajo del umbral	RD$27,881,605.81
Compra Menor	RD$110,772,425.85
Comparación de Precios	RD$58,084,820.62
Licitación Pública	RD$144,013,663.70
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	RD$353,945,821.49
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	RD$4,462,500.00
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos	RD$13,484,999.96
Excepción - proveedor único	RD$125,137,727.53