

CIRCULAR SB: CSB-REG-202500018

- A las** : Entidades de intermediación financiera (EIF), intermediarios cambiarios, personas jurídicas de objeto exclusivo que pertenezcan o presten servicios de fideicomiso (fiduciarias) a una EIF o a su controladora, agentes de garantías, oficinas de representación de bancos extranjeros, las sociedades de información crediticia (SIC) y al público en general.
- Asunto** : Establecimiento de horarios especiales para atención al público por fenómenos naturales o discontinuidad operativa en los servicios.
- Visto** : El literal (e) del artículo 21 de la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002, que faculta al Superintendente de Bancos a emitir Circulares, Instructivos y Reglamentos Internos.
- Visto** : El artículo 55 de la Ley Monetaria y Financiera que establece que las entidades de intermediación financiera deben contar con adecuados sistemas de control de riesgos, control interno y políticas administrativas.
- Vista** : La Ley núm. 189-11 para el Desarrollo del Mercado Hipotecario y el Fideicomiso en la República Dominicana del 16 de julio de 2011.
- Vista** : La Ley núm. 172-13 que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes sean estos públicos o privados del 13 de diciembre de 2013.
- Visto** : El Decreto del Poder Ejecutivo No. 95-12 que pone en vigencia el Reglamento sobre Fideicomiso del 2 de marzo de 2012.
- Visto** : El Reglamento para la Apertura y Funcionamiento de Entidades de Intermediación Financiera y Oficinas de Representación, aprobado por la Junta Monetaria mediante la Primera Resolución del 11 de mayo de 2004 y su modificación.
- Visto** : El Reglamento sobre Riesgo Operacional aprobado por la Junta Monetaria mediante la Quinta Resolución del 2 de abril de 2009.

- Visto** : El Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros aprobado por la Junta Monetaria mediante la Primera Resolución del 5 de febrero de 2015 y su modificación.
- Vista** : La Circular SB: CSB-REG-202500007 que pone en vigencia el “Manual de solicitudes de autorización, no objeción y notificaciones de las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos” del 8 de abril de 2025.
- Considerando** : Que es responsabilidad de la Superintendencia de Bancos el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen la prestación de los servicios financieros, incluyendo el respeto a los horarios de atención al cliente establecidos por las propias entidades.
- Considerando** : Que el artículo 52 sobre la información al público de la Ley Monetaria y Financiera y el numeral 2, literal I) del artículo 47 sobre otras operaciones sujetas a autorización previa del Reglamento para la Apertura y Funcionamiento de Entidades de Intermediación Financiera y Oficinas de Representación establecen que las entidades requieren la autorización previa de la Superintendencia de Bancos para la modificación del horario de atención al público.
- Considerando** : Que el Centro de Operaciones de Emergencias (COE) y el Instituto Dominicano de Meteorología (INDOMET) como instituciones de monitoreo de las condiciones meteorológicas y otros fenómenos naturales, se encuentran facultadas para la determinación y establecimiento de las medidas tendentes a preservar la seguridad y el bienestar de la ciudadanía.
- Considerando** : Que el artículo 13, literal e) del Reglamento sobre Riesgo Operacional, establece que las entidades deben implantar planes de contingencia y de continuidad del negocio, que permitan prever y comunicar oportunamente cualquier cambio en los horarios de atención al público que pueda afectar la disponibilidad de los servicios financieros.
- Considerando** : Que el artículo 9 sobre la información al público por parte de las entidades, literal h) del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, establece que las entidades están obligadas a publicar en forma exacta, completa, detallada, oportuna y actualizada el horario de atención al público.
- Considerando** : Que las entidades ante cambios en el horario de atención al público deben minimizar posibles inconvenientes a los usuarios financieros, de manera que no provoquen interrupciones, ni comprometan la disponibilidad de los servicios esenciales.

POR TANTO:

El Intendente de Bancos, quien actúa de conformidad con lo que establece el literal (a) del artículo 12 del Reglamento Interno, aprobado mediante la Cuarta Resolución de la Junta Monetaria del 10 de agosto de 2023 y conforme las atribuciones que le confiere al Superintendente de Bancos el literal (e) del artículo 21 de la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002, dispone lo siguiente:

1. De conformidad con las medidas de precaución emitidas por el Centro de Operaciones de Emergencia (COE) y el Instituto Dominicano de Meteorología (INDOMET), u otra institución en el ejercicio de sus competencias, las entidades podrán establecer horarios especiales de servicios de atención al público sin notificación previa a la Superintendencia de Bancos.

Párrafo: En caso de que se emita una disposición de suspensión de las actividades laborales en las provincias afectadas o a nivel nacional como medida de precaución, las entidades deberán dar cumplimiento a la misma.

2. Las causas que pudieran generar cambios en los horarios de atención al público referidos en el numeral anterior, de manera enunciativa, mas no limitativa, son las siguientes:
 - a. Fenómenos naturales (onda tropical, tormenta tropical, ciclón, huracán y eventos sísmicos);
 - b. Amenazas a la seguridad del personal o los usuarios (protestas, disturbios, actos vandálicos o situaciones de violencia).
3. Se reitera que, con excepción de las causas precedentemente indicadas, cualquier modificación del horario de atención al público por parte de las entidades de intermediación financiera deberá informarse a este ente supervisor mediante una notificación de cierre temporal (menor a cinco (5) días), a través del Portal SB Interactivo.
4. Las entidades deben remitir de manera regular las informaciones requeridas por el Manual de Requerimientos de Información de la Administración Monetaria y Financiera (MRI), a través del Portal de la Administración Monetaria y Financiera (PAMF). En caso de presentar inconvenientes para la remisión de los reportes requeridos por la Superintendencia de Bancos, se estará evaluando caso por caso y se otorgará prórroga cuando se amerite.
5. Los cambios al horario de servicio deberán ser notificados a los usuarios de sucursales que sean afectadas por las medidas, mediante correo electrónico, mensajes SMS, redes sociales, o letreros.
6. Las entidades podrán establecer un horario especial de servicios de atención al público en función de las condiciones climatológicas en ocasión de la tormenta tropical Melissa, partir del martes veintiuno (21) de octubre de 2025 y mientras persista la misma durante esta semana.

7. Las entidades que infrinjan las disposiciones contenidas en la presente circular en cualquiera de sus aspectos serán pasibles de la aplicación de sanciones por la Superintendencia de Bancos, con base en la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002; el Reglamento de Sanciones aprobado por la Junta Monetaria en la Quinta Resolución del 18 de diciembre de 2003 y su modificación; la Ley núm. 189-11 para el Desarrollo del Mercado Hipotecario y el Fideicomiso en la República Dominicana del 16 de julio de 2011; el Decreto del Poder Ejecutivo No. 95-12 que pone en vigencia el Reglamento sobre Fideicomiso del 2 de marzo de 2012 y la Ley núm. 172-13 que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes sean estos públicos o privados del 13 de diciembre de 2013.
8. La presente circular entra en vigencia desde el momento de su publicación y deberá ser notificada a las partes interesadas y publicada en la página web de esta institución <www.sb.gob.do> de conformidad con el literal (h) del artículo 4 de la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera y el mecanismo de notificación de los Actos Administrativos de la Superintendencia de Bancos, dispuesto en la Circular SB: No. 015/10 del 21 de septiembre de 2010 emitida por este ente supervisor.

Dada en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los veintiún (21) días del mes de octubre del año dos mil veinticinco (2025).

Julio Enrique Caminero Sánchez
INTENDENTE