



República Dominicana  
**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**  
“AÑO DEL LIBRO Y LA LECTURA”

**CIRCULAR SB:**  
**No. 015 / 07**

A las : Entidades de Intermediación Financiera.

Asunto : Ampliación de las disposiciones contenidas en el Manual de Políticas y Procedimientos para la Realización de Consultas a la Central de Riesgos.

En vista de las reclamaciones recibidas por esta Superintendencia de clientes de las entidades de intermediación financiera en relación al uso del Sistema de Consultas de la Central de Riesgos puesto en vigencia mediante la Circular SB: No.013-05 de fecha 30 de septiembre del 2005, debido a que la información presentada en la consulta externa no es objeto de actualización por parte de las entidades de intermediación financiera en los casos de clientes que hayan saldado o que hayan puesto al día sus acreencias, así como por la corrección de errores e inconsistencias en la información reportada a la Central de Riesgos de este Organismo, con el objeto de adecuar las disposiciones contenidas en el referido Manual a las modificaciones relativas al envío de las informaciones a la Central de Riesgo y con el objetivo de establecer el mecanismo para la actualización y corrección de las informaciones de los clientes; el Superintendente de Bancos, en virtud de las atribuciones que le confiere el literal e) del Artículo 21 de la Ley No.183-02 Monetaria y Financiera, del 21 de noviembre del 2002 ha considerado pertinente lo siguiente:

1. Modificar el Acápito III del Manual de Consultas a la Central de Riesgos, relativo a **De la Consulta de la Central de Riesgos**, en el segundo Párrafo del literal c) **Fuente de Información**, a fin de incluir la modificación siguiente:



“La actualización de los datos de la consulta se realizará *mensualmente* y estará sujeta al envío de los reportes de Central de Riesgos por parte de las EIF dentro de los plazos establecidos, ya que no se actualizará la consulta hasta tanto hayan reportado todas las EIF sujetas a regulación.”

2. Ampliar las disposiciones contenidas en el **Acápito IV. Procedimiento de Corrección de Informaciones Imprecisas en la Consulta** del Manual de Consultas a la Central de Riesgos, a fin de incluir los lineamientos que deberán seguir las entidades de intermediación financiera para realizar la actualización de las informaciones de clientes que hayan saldado o que hayan puesto al día sus acreencias. A partir de la emisión de la presente Circular, el indicado Acápito incluirá los párrafos siguientes:

#### **IV. Procedimiento de Corrección y actualización de Informaciones**

*Las entidades de intermediación financiera deberán actualizar las informaciones de clientes que hayan saldado o que hayan puesto al día sus acreencias. Además, deberán enmendar, corregir o rectificar cualquier información sobre el historial crediticio de sus clientes. Las actualizaciones y correcciones se realizarán mediante la retransmisión de los reportes de cartera de créditos remitidos mensualmente a través de Bancanet. Dichas retransmisiones estarán sujetas a las sanciones establecidas por errores e inconsistencias en la información reportada.*

*Las entidades de intermediación financiera deberán informar a sus clientes que los registros e historiales de crédito serán actualizados en la Consulta Externa, dentro de los primeros quince días laborales del mes siguiente de la fecha de haber saldado sus acreencias o haber puesto al día sus pagos, en el caso de actualizaciones de información y dentro de los cinco días laborales posteriores a la fecha en la que la entidad haya realizado la retransmisión de la información reportada con errores e inconsistencias.*

*Las entidades de intermediación financiera deberán mantener actualizados sus sistemas de información internos que se alimentan de información publicada a través de esta Consulta, tales como deudores castigados y en cobranza judicial del sistema financiero con la misma frecuencia en que los mismos sean actualizados en la consulta. Para estos fines, la Consulta Externa vía Web dispondrá de una sección de descarga, en la que se podrán encontrar archivos con información sobre los deudores castigados y en cobranza judicial del sistema financiero, entre otros archivos de interés para las entidades.*

3. La presente Circular deberá ser notificada a la parte interesada en su domicilio social, de conformidad con lo establecido en el literal h) del Artículo 4 de la Ley Monetaria y Financiera y modifica cualquier disposición anterior de este Organismo en el (los) aspecto(s) que le sea(n) contrario(s).



4. Las entidades que infrinjan las disposiciones contenidas en la presente Circular serán pasibles de la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley Monetaria y Financiera y el Reglamento de Sanciones.

Dada en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los veintiún (21) días del mes de noviembre del año dos mil siete (2007).

**Lic. Rafael Camilo**  
Superintendente

RC/LAMO/SDC/JAV/JC/GC  
Normas y Estudios

**Nota: Ver más abajo Manual de Políticas y Procedimientos**



# MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA REALIZACION DE CONSULTAS A LA CENTRAL DE RIESGOS

## I. Introducción

En el marco de los trabajos que viene desarrollando la Administración Monetaria y Financiera para contribuir al fortalecimiento del sector financiero en la República Dominicana, la Superintendencia de Bancos, en lo adelante la Superintendencia, ha creado un sistema de consultas para que las entidades de intermediación financiera (EIF) puedan acceder de manera directa a la información crediticia de los deudores. Esta consulta hará posible que las EIF tomen decisiones mejor informadas respecto al otorgamiento de créditos e incrementará la transparencia en el sistema.

## II. Objeto y Alcance

El presente Manual tiene por objeto establecer las políticas y procedimientos que deberán observar las entidades de intermediación financiera (EIF) para el uso del Sistema de Consultas de la Central de Riesgos, en lo adelante la Consulta.

El ámbito de aplicación de este Manual será obligatorio para todas las EIF sujetas a regulación y que hagan uso de la citada consulta.

## III. De la Consulta de la Central de Riesgos

### a. Propósito

El propósito único de la creación del sistema de consultas es proporcionar información a las EIF sobre el comportamiento de pago de las personas físicas o jurídicas deudoras del sistema financiero nacional, facilitando una mayor apertura al otorgamiento de crédito a sus clientes y contribuyendo a una administración sana del negocio de intermediación financiera.

La consulta no determina si un crédito debe aprobarse o no, ni tampoco si la persona es sujeta de crédito o no. Es el otorgante del crédito quien, en función del análisis que efectúa del reporte de crédito y a las políticas que tenga establecida la EIF, decide si otorga el crédito o no.

### b. Marco Legal

La implementación de esta Consulta se realiza de conformidad con el Artículo 56, literal a) de la Ley monetaria y Financiera No. 183-02 del 21 de noviembre del 2002, que establece lo siguiente:

*“a) Información de riesgos. La Superintendencia de Bancos establecerá un Sistema de Información de Riesgos en el que obligatoriamente participen todas las entidades sujetas a regulación, mediante el suministro de la información que sea precisa para garantizar la veracidad y exactitud de los datos referentes a los*



*deudores, con el nivel de desagregación que sea necesario y las clasificaciones de deudores que se estimen necesarias para poder clasificar los créditos de forma homogénea. Tal sistema de información de riesgos garantizará, en todo caso, el uso limitado de la base de datos por parte de dichas entidades, a los solos efectos de conocer los riesgos de los potenciales clientes.*

*El sistema cancelará de oficio o a petición de la entidad financiera, las deudas que hubiesen sido canceladas y mantendrá el historial correspondiente por un período no menor a (10) diez años desde la notificación. Asimismo, establecerá los mecanismos necesarios para garantizar un correcto tratamiento de los datos personales que impidan la utilización de los mismos para fines distintos de aquellos para los que sirve el sistema, y en particular para fines que puedan considerarse competencia desleal entre entidades de intermediación financiera.”*

### **c. Fuente de la Información**

Los datos que alimentarán el sistema de consultas serán proporcionados por las EIF en los reportes de cartera de créditos, deudores y emisores de valores castigados; garantías y bienes recibidos en recuperación de créditos establecidos en el Manual de Requerimiento de Información de la Central de Riesgos, los cuales son obligatorios para todas las entidades sujetas a regulación.

La actualización de los datos de la consulta se realizará mensualmente y estará sujeta al envío de los reportes de Central de Riesgos por parte de las EIF dentro de los plazos establecidos, ya que no se actualizará la consulta hasta tanto hayan reportado todas las EIF sujetas a regulación.

La veracidad y exactitud de la información reportada a la Central de Riesgos es exclusiva responsabilidad de la entidad de intermediación financiera que la proporcione.

### **d. Información que proporcionará la Consulta**

La consulta proporcionará a las EIF reguladas información agregada de los deudores comerciales del sistema incluyendo: monto consolidado de deudas atendiendo a su estatus de vigencia o vencimiento, monto consolidado de garantías, peor clasificación en el sistema, mayor atraso presentado en el último año, entre otras.

En el caso de los créditos de consumo, tarjetas de crédito y créditos hipotecarios, se proporcionará información detallada por operación crediticia y se incluirá el nombre de la entidad donde el deudor es cliente en cada caso.

La información negativa incluirá deudas en cobranza judicial, castigos de emisores y deudores y adjudicaciones realizadas por la entidad a cualquier tipo de deudor y será publicada detallada por operación, incluyendo el nombre de la entidad donde el deudor con problemas es o fue cliente.

### **e. Políticas de Acceso a la Consulta de la Central de Riesgos**



El acceso a la consulta por parte de las EIF se realizará a través del Internet, en una dirección que sólo será de conocimiento de los usuarios de las EIF y que apuntará a un servidor dispuesto exclusivamente para estos fines.

La División Central de Riesgo de la Superintendencia de Bancos se encargará de asignar una cuenta de administración de usuario por cada entidad de intermediación financiera. El usuario de dicha cuenta en cada entidad, será el responsable de administrar los usuarios y permisos a lo interno de su entidad y de mantener la privacidad de la dirección electrónica de la consulta.

Para designar a su administrador de usuarios, cada EIF debe dirigir una comunicación a esta Superintendencia, con atención a la División de Central de Riesgos, donde se especifique el nombre, cédula, posición dentro de la entidad, correo electrónico y teléfono de la persona que ocupará dicho cargo. La entidad deberá notificar por escrito a la Superintendencia de Bancos cuando se produzca el cambio de la persona designada como administrador de usuarios.

El administrador de usuarios designado por la entidad deberá incorporar en su manual de operaciones y procedimientos, las políticas y controles internos que utilizará para la asignación y control de la clave de usuarios de la Consulta de Central de Riesgos asignada por esta Superintendencia, debiendo completar los datos de la interfase correspondiente.

La Superintendencia de Bancos revisará dichas políticas y controles internos, para asegurar que las mismas se ajustan a los estándares aceptados sobre la materia, pudiendo requerir las adecuaciones que estime pertinentes. Asimismo, la Superintendencia se reserva el derecho de instalación de cuentas de administrador de usuarios en las entidades que no cumplan con las medidas de seguridad necesarias para mantener la confidencialidad de dicha consulta, situación que será evaluada antes de realizar la asignación.

#### **f. Políticas de utilización de la información de Central de Riesgos**

- i. La información proporcionada en la Consulta de la Central de Riesgos sólo podrá ser utilizada para conocer los riesgos de los actuales y potenciales clientes. Esto incluye su uso para homogenizar clasificaciones de riesgos de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Evaluación de Activos y en la forma como lo especifique esta Superintendencia de Bancos.
- ii. La EIF que accese a la información de esta consulta deberá vigilar que la misma sea utilizada exclusivamente para la evaluación crediticia del deudor consultado, asimismo, deberá estar en capacidad de demostrar, ante esta Superintendencia y a su solo requerimiento, que el deudor consultado es cliente actual o potencial de esa entidad.
- iii. En ningún caso podrá la EIF transferir la información obtenida de la Central de Riesgos a un tercero, aunque queda entendido que podrá informar a la parte afectada, a requerimiento de ésta, de su estatus crediticio en la consulta.
- iv. Es responsabilidad de la entidad de intermediación financiera informar a sus clientes,



actuales y potenciales, sobre las implicaciones de mantener un historial crediticio deficiente.

#### **IV. Procedimiento de Corrección de Informaciones Imprecisas en la Consulta**

La información contenida en la consulta, como se mencionó previamente, es responsabilidad de la entidad que reportó dicha información en cada caso. Consecuentemente, la obligación de rectificar informaciones que se demuestren incorrectas o imprecisas, así como de atender los reclamos que pudieren hacer los deudores reportados, recae sobre la entidad reportante.

*Las entidades de intermediación financiera deberán actualizar las informaciones de clientes que hayan saldado o que hayan puesto al día sus acreencias. Además, deberán enmendar, corregir o rectificar cualquier información sobre el historial crediticio de sus clientes. Las actualizaciones y correcciones se realizarán mediante la retransmisión de los reportes de cartera de créditos remitidos mensualmente a través de Bancanet. Dichas retransmisiones estarán sujetas a las sanciones establecidas por errores e inconsistencias en la información reportada.*

*Las entidades de intermediación financiera deberán informar a sus clientes que los registros e historiales de crédito serán actualizados en la Consulta Externa, dentro de los primeros quince días laborales del mes siguiente de la fecha de haber saldado sus acreencias o haber puesto al día sus pagos, en el caso de actualizaciones de información y dentro de los cinco días laborales posteriores a la fecha en la que la entidad haya realizado la retransmisión de la información reportada con errores e inconsistencias.*

*Las entidades de intermediación financiera deberán mantener actualizados sus sistemas de información internos que se alimentan de información publicada a través de esta Consulta, tales como deudores castigados y en cobranza judicial del sistema financiero con la misma frecuencia en que los mismos sean actualizados en la consulta. Para estos fines, la Consulta Externa vía Web dispondrá de una sección de descarga, en la que se podrán encontrar archivos con información sobre los deudores castigados y en cobranza judicial del sistema financiero, entre otros archivos de interés para las entidades.*

Toda vez que alguna entidad realice una consulta de un cliente potencial, deberá informar al mismo sobre situaciones negativas en su historial crediticio que la lleven a negarle la facilidad crediticia solicitada, señalando el nombre de la entidad que lo reportó (en los casos en que la consulta lo proporcione) de forma que el deudor pueda acudir a dicha entidad para aclarar su situación en caso de que existiera algún error en su reporte. En los casos en que la consulta no provee el nombre de la entidad reportante, se informará al deudor que debe acudir ante la División de Protección al Usuario de esta Superintendencia para conocer qué entidad reportó la información cuestionada.

El deudor agraviado deberá presentar su reclamo ante la entidad reportante y en caso de no obtener una explicación o solución satisfactoria del inconveniente ante ésta, dentro del plazo previsto en la reglamentación vigente, podrá presentar su reclamo ante la División de Protección al Usuario de esta Superintendencia.



El deudor deberá presentar, además de una carta en la que describa el motivo de su reclamo y los soportes que tuviere del mismo; su cédula de identidad original y fotocopia cuando se trate de una persona física o una certificación de representación legal de la empresa y la cédula de identidad del propietario y fotocopia, cuando se trate de una persona jurídica, para la solución definitiva de dicho inconveniente ante esta Superintendencia. Este reclamo podrá ser tramitado a nombre del deudor por su representante legal debidamente autorizado por un poder legal notariado.

## **V.Sanciones Previstas**

En los casos en que se determine que una entidad de intermediación financiera no ha guardado la confidencialidad de la información provista por la Central de Riesgos, se cancelarán los permisos de acceso de la entidad en cuestión, sin perjuicio de las sanciones establecidas en el Reglamento de Sanciones para estos fines.

Las EIF que infrinjan estas disposiciones se harán pasibles de la aplicación de las sanciones que corresponden, conforme a lo estipulado en la Ley Monetaria y Financiera y el Reglamento de Sanciones aprobado mediante la Quinta Resolución de la Junta Monetaria del 18 de diciembre del 2003.

### **Actualizado**

**Circular SB: No. 015 del 21/11/2007**

