



NEWSLETTER

DICIEMBRE 2021



ABANCORD

Asociación de Bancos de Ahorro y Crédito y Corporaciones de Crédito Inc.
desde 1983

NEWSLETTER

DICIEMBRE 2021

31 de diciembre del 2021

CONTENIDO:

Artículo: Diseñando el nuevo modelo de negocios para la banca: relación con los clientes

TOP 5: artículos nacionales e internacionales sobre banca y economía diciembre 2021 .

Un nuevo modelo de atención y relación digital, una mejor experiencia de usuario y aumentar los niveles de seguridad son las tendencias en el marketing del sector financiero.

La sucursal física sigue siendo muy importante, pero la tendencia es ser cada vez más digital.

Diseñando el nuevo modelo de negocios para la banca: relación con los clientes

Por: Solange Jimenez

Un nuevo modelo de atención y relación digital, una mejor experiencia de usuario y aumentar los niveles de seguridad son las tendencias en el marketing del sector financiero. Las EIF deben conocer a sus clientes y potenciales para adaptarse a sus necesidades. Esto es lo que se conoce como "Customer Intelligence", un factor clave dentro del nuevo modelo de negocio financiero, que posibilita estar más cerca del usuario.

La sucursal física sigue siendo muy importante, pero la tendencia es ser cada vez más digital. Según el Ranking de Digitalización de la Banca Dominicana 2021 publicado por la Superintendencia de Bancos (SB) y en el que se encuestó a las 49 EIF supervisadas por la SB y a una muestra de 464 usuarios de servicios financieros, la banca dominicana ha presentado una continua evolución en términos de digitalización, lo

que facilita el acceso de los distintos segmentos poblacionales y permite al país seguir avanzando en la bancarización e inclusión financiera.

El informe señala que esta evolución del ecosistema digital dentro del sector financiero dominicano ha sido consecuencia de la masificación de los teléfonos inteligentes y dispositivos móviles como tabletas y del confinamiento impuesto por la pandemia del Covid19, que provocó que durante el año 2020 varias entidades de intermediación financiera se vieran en la necesidad de agilizar sus proyectos de digitalización, tales como los portales de banca en línea y aplicaciones móviles.

El Ranking menciona que las EIF reportaron un aumento significativo en el uso de los canales alternos como consecuencia de la pandemia, principalmente a través de las aplicaciones móviles (35%), teleservicio (31%) y banca en línea (25%).

Reflejando que con el impacto de la crisis sanitaria, no solo ha crecido el número de transacciones realizadas mediante canales remotos, sino también la cantidad de usuarios que han incorporado las tecnologías de la información y comunicación (TIC) a su relación diaria con las entidades de intermediación financiera.

El incremento de la utilización de canales alternos durante los últimos meses apunta claramente a que los usuarios han buscado reducir sus desplazamientos a la hora de realizar transacciones, con los mayores repuntes en los pagos digitales con 33% (facturas y servicios, 13%; pagos a otra entidad, 10%; y pagos a la misma entidad financiera 10%).

No hay un único tipo de canal para comunicarse con los clientes. El banco debe estar integrado y conectado multicanal, así el cliente puede hacer un requerimiento por una red social y recibir la respuesta en su correo electrónico, por ejemplo. Con lo visto hasta aquí podemos preguntarnos: ¿existe la necesidad de más y nuevos canales o más bien es un asunto de aumentar la calidad del servicio que se ofrece a través de las diferentes plataformas al momento de atender los requerimientos y entender las necesidades de los clientes?

Además de la multicanalidad,

es importante la omnicanalidad (que los diferentes canales estén integrados y funcionen con la misma efectividad). La experiencia en el servicio ocupará un lugar diferencial al momento de valorar la satisfacción que se tiene frente a una entidad bancaria. No solo consiste en realizar una transacción, sino que el cliente quede satisfecho. Considerando que definitivamente, el cliente cambió y ahora espera que su banco le ofrezca una auténtica experiencia cuando lo visita, sin importar el canal o el formato.

Podemos preguntarnos también: ¿cómo es el nuevo cliente bancario?

Es un cliente más informado: maneja y utiliza una mayor cantidad de información, la cual generalmente obtiene de Internet. En ese sentido encontramos el marketing de contenido, utilizado para mantener una presencia sólida en el entorno digital, acompañada de una gestión activa de redes sociales y chatbot, que dan soporte a las cuestiones del cliente de forma rápida y ágil.

Es un cliente digital: requiere de productos y servicios adaptados a sus necesidades en cada momento.

Es un cliente que demanda personalización del servicio: requiere una relación y asesoramiento personalizado a cambio de su fidelización y vinculación. Espera que se le



El incremento de la utilización de canales alternos durante los últimos meses apunta claramente a que los usuarios han buscado reducir sus desplazamientos a la hora de realizar transacciones, con los mayores repuntes en los pagos digitales.

Además de la multicanalidad, es importante la omnicanalidad.

hable de sus problemas y de lo que sucede con sus productos y servicios.

Es un cliente con menos tiempo: quiere dedicar cada vez menos tiempo a las gestiones, a cambio de utilizar mejor la cantidad de horas del día. Lleva una vida excesivamente ajetreada y dispone de un tiempo reducido.

Es un cliente que mantiene las emociones como parte de la relación: requiere atención a sus emociones, a través de una experiencia de usuario positiva, mediante cualquier canal.

Es un cliente con voz propia: valora ser escuchado y que sus opiniones cuenten para que el diseño de los productos o servicios financieros se adapten a sus necesidades. Tiene un mayor conocimiento y sus opiniones llevan un gran peso en las redes sociales. Son capaces de generar impacto en la imagen de las entidades.

Mantener un modelo de atención y relación digital, una mejor experiencia de usuario y los niveles de seguridad requeridos conlleva:

○ Facilitar a los empleados bancarios una formación continua, ante este nuevo cliente más exigente y con mayor acceso a la informa-

ción.

○ Mantener la multicanalidad, omnicanalidad y una relación positiva entre usuario y entidad.

○ Acercar el modelo de negocios a las nuevas generaciones, las cuales viven pegadas a su smartphone, son exigentes y buscan que las entidades bancarias les hagan la vida más fácil.

○ Mantener la confianza como un aspecto fundamental, colocando al cliente en el centro de la estrategia a través de un conocimiento profundo de sus necesidades para ofrecerle lo que necesita en cada momento.

○ Contar con una red de seguridad que asegure la mitigación de riesgos. Para ello se deben mantener las conversaciones con el departamento de TI, para incorporar soluciones estructurales y así atender adecuadamente los requerimientos de canales y servicios online.

○ Mantener la transparencia en los canales no presenciales.

Sin dudas que esto favorece los niveles de eficiencia de las entidades, reduce los costos asociados al servicio al cliente y le ahorra tiempo y desplazamientos al usuario. Satisfaciendo las necesidades del cliente, ayudándolo a enfrentar los nuevos retos financieros y evitando siempre el peligro del sobreendeudamiento.



Sin dudas que esto favorece los niveles de eficiencia de las entidades, reduce los costos asociados al servicio al cliente y le ahorra tiempo y desplazamientos al usuario. Satisfaciendo las necesidades del cliente, ayudándolo a enfrentar los nuevos retos financieros y evitando siempre el peligro del sobreendeudamiento.

TOP 5: artículos nacionales e internacionales sobre banca y economía diciembre 2021

Superintendente de Bancos: la banca dominicana muestra músculos financiando la reactivación económica

Diciembre 7, 2021

A casi dos años de la circulación del coronavirus, que hundió en la incertidumbre a las economías de prácticamente todo el planeta, el sistema financiero dominicano se encuentra en puerto seguro.

Con esta metáfora, el superintendente de Bancos, Alejandro Fernández W., explica que pese a las adversidades que implicó el estado de emergencia epidemiológica, la banca nacional ha sido resiliente y está financiando la reactivación económica del país.

Fernández W. destacó que el índice de capitalización de la banca múltiple dominicana, ubicado en 18.8%, está entre los más elevados de Centroamérica, región que presenta un promedio de 16.5%, de acuerdo con los datos del Consejo Monetario Centroamericano (CMCA) a mayo de 2021. Igualmente, resaltó que la cobertura de cartera vencida se encuentra en un 266%, tratándose del valor más alto de la región, que promedia 167%.

El superintendente expresó que, si bien la respuesta regulatoria y las medidas privadas (como diferimiento de cuotas y reducción de tasas) jugaron un rol clave, también es necesario reconocer el valor

aportado por la población dominicana, que le ofreció su confianza al sistema y a la moneda nacional en un contexto de alta incertidumbre.

Al respecto, el funcionario citó que el ahorro bruto nacional como porcentaje del PIB aumentó sustancialmente en el primer año de la crisis, al pasar de 23.7% a 26.9% entre marzo de 2020, cuando comenzaron a sentirse los efectos económicos de la pandemia, y junio de 2021.

Resaltó, asimismo, el comportamiento de la morosidad en el sistema, que se ubica en un 1.5%, un valor inferior a lo promediado en los años previos a la pandemia.

La apuesta por el peso dominicano también incidió en los resultados que exhibe el sector.

Otra defensa importante aportada por los dominicanos y las dominicanas fueron las remesas.

Fernández W. también se refirió al compromiso que tiene la gestión que encabeza con la integridad del sistema y la prevención del lavado de activos.

En relación a la atención a los usuarios, se refirió a la entrega de servicios más eficientes y educación financiera a los usuarios.

<https://www.sb.gob.do/noticias/superintendente-de-bancos-la-banca-dominicana-muestra-m%C3%BAsculos-financiando->

Las mujeres tienen más instrumentos de ahorro, pero con menores montos

Diciembre 6, 2021

A pesar de disponer de una mayor cantidad de cuentas de ahorros y a plazos, las mujeres dominicanas poseen depósitos inferiores a los de sus pares masculinos en un 42.9%, tanto en pesos dominicanos como en monedas extranjeras.

El dato se desprende del primer informe Género en el sector bancario, presentado por la Superintendencia de Bancos (SB) durante un conversatorio virtual que contó con la presencia de reputados expertos internacionales versados en la materia.

En general, por cada 100 cuentas con titulares masculinos en las entidades de intermediación financiera, había 106 con titulares femeninos a diciembre de 2020.

En los casos de cuentas de ahorros y a plazos, la proporción de cuentas de mujeres es aún mayor, ubicándose en 109 y 139 por cada 100 en posesión masculina. Mientras que la participación de las mujeres como titulares de cuentas corrientes es de 68 por cada 100 cuentas cuyo titular es masculino en el citado período. En los créditos comerciales se observa la mayor brecha de género tanto en la cantidad de deudores como en el tamaño de las carteras. Por cada RD\$100 adeudados por un hombre para fines comerciales, la mujer tenía un

crédito de casi RD\$25 a finales de 2020.

Finalmente, al observar la cartera de microcrédito, se identifica que este es un tipo de instrumento que cuenta con una participación femenina superior a la masculina. Por cada 100 deudores de microcréditos, se reportaron 135 deudoras, y por cada RD\$100 adeudados por los microempresarios masculinos, las femininas debían RD\$112 al 2020.

<https://www.sb.gob.do/noticias/las-mujeres-tienen-m%C3%A1s-instrumentos-de-ahorro-pero-con-menores-montos>



Activos del Sistema Financiero crecen 16.5% al cierre del tercer trimestre 2021

Diciembre 20, 2021

La cartera de créditos se recupera y alcanza un crecimiento real positivo, por primera vez desde el inicio de la pandemia COVID-19, acompañando el pulso a la recuperación económica.

Según Informe trimestral de desempeño del sistema financiero, publicado por la Superintendencia de Bancos (SB).

<https://www.sb.gob.do/noticias/activos-del-sistema-financiero-crecen-165-al-cierre-del-tercer-trimestre->

TOP 5: artículos nacionales e internacionales sobre banca y economía diciembre 2021

Inflación mundial: efecto en los países y reacción de los bancos centrales

Diciembre 9, 2021

La crisis global provocada por la pandemia del COVID-19 y su repercusión en las economías del mundo, llevó a los gobiernos y a los bancos centrales de la mayoría de los países a adoptar políticas expansivas con el objetivo de proteger la salud de la población, reactivar la economía y moderar el impacto en el ingreso y el empleo de los sectores más vulnerables de la sociedad. Dichas políticas crearon las condiciones para la reapertura de las economías, iniciándose un proceso sostenido de reactivación en varios países.

No obstante, la reactivación económica ha sido impulsada por una rápida recuperación de la demanda mundial en un entorno de oferta global limitado por la interrupción en la cadena de suministros y por aumentos sostenidos en los precios de las materias primas y del transporte de mercancías. Este desfase entre la oferta de productos y la demanda ha generado una alta inflación de carácter global que se ha transmitido a una gran parte de las economías.

<https://www.bancentral.gov.do/a/d/5248-inflacion-mundial-efecto-en-los-paises-y-reaccion-de-los-bancos-centrales>

BCRD informa que la variación del IPC en noviembre fue de 1.08 %

Diciembre 14, 2021

El comportamiento de los precios domésticos ha estado impactado por factores externos, tal como el incremento de las cotizaciones de los insumos alimenticios, el petróleo y otras materias primas, y por los cuellos de botella en la cadena de suministro en los mercados internacionales, combinado con aumentos sustanciales en las tarifas de los contenedores y fletes globales.

<https://www.bancentral.gov.do/a/d/5251-bcrd-informa-que-la-variacion-del-ipc-en-noviembre-fue-de-108>

Gobernador Valdez Albizu informó que la economía dominicana se expandió en 13.1 % en noviembre 2021

Diciembre 29, 2021

Con este resultado el crecimiento acumulado enero-noviembre se ubicó en 12.5 %. Los sectores que registraron las variaciones interanuales más significativas respecto al año 2020 fueron: hoteles, bares y restaurantes (38.3%); construcción (25.1%); manufactura de zonas francas (21.2%); transporte y almacenamiento (13.0%); comercio (11.8%); manufactura local (11.0%); otras actividades

de servicios (5.8%); y energía y agua (5.3%).



<https://www.bancentral.gov.do/a/d/5261-gobernador-valdez-albizu-informo-que-la-economia-dominicana-se-expandio-en-131-en-noviembre-2021>

Superintendencia de Bancos aplica “tolerancia cero” contra el lavado de activos

Diciembre 17, 2021



<https://eldinero.com.do/182817/superintendencia-de-bancos-aplica-tolerancia-cero-contra-el-lavado-de-activos/>

Banco Central aumenta tasa de política monetaria en 100 puntos básicos

Diciembre 30, 2021

De este modo, la tasa de la facilidad permanente de expansión de liquidez (Repos a 1 día) se incrementa de 4.00 % anual a 5.00 % anual y la tasa de depósitos remunerados (Overnight) de 3.00 % anual a 4.00 % anual.

<https://eldinero.com.do/183925/banco-central-incrementa-su-tasa-de-politica->



Banco Adopem es reconocido por el BCIE y Solidarios con el Premio a la Gestión Institucional de Inclusión Financiera

Diciembre 20, 2021

En un acto encabezado por el presidente de República Dominicana, Luis Abinader, el Banco Adopem recibió el Premio a la Gestión Institucional de Inclusión Financiera, otorgado por el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) y Solidarios, Consejo de Fundaciones Americanas de Desarrollo.

En la ceremonia de entrega de los Premios BCIE-Solidarios a la Microempresa, también, fue reconocida la fundadora y vicepresidente del Consejo de Administración de Banco Adopem, la doctora Mercedes de Canalda, por su contribución al empoderamiento y al desarrollo de la mujer dominicana.

<https://eldinero.com.do/182986/banco-adopem-es-reconocido-por-el-bcie-y-solidarios-con-el-premio-a-la-gestion-institucional-de-inclusion-financiera/>