



NEWSLETTER
ABANCORD
ENERO 2022

NEWSLETTER

ABANCORD

ENERO 2022

31 de enero del 2022

CONTENIDO:

Artículo: Diseñando el nuevo modelo de negocios para la banca: los nuevos canales

TOP 5: artículos nacionales e internacionales sobre banca y economía enero 2022 .

Diseñando el nuevo modelo de negocios para la banca: los nuevos canales

Por: Solange Jimenez

Tradicionalmente, el canal de distribución bancaria por excelencia ha sido la oficina o sucursal: el banco presta sus servicios a sus clientes, necesitando la presencia física de ambas partes al momento de solicitar información, realizar operaciones bancarias o formalizar contratos.

Por otro lado están los canales digitales. Con canal digital nos referiremos a aquel que descarga de presencia física a las sucursales al momento de ofrecer sus productos y servicios.

Cada vez son más las interacciones entre usuarios y entidades realizadas a través de canales digitales. Las entidades utilizan estos canales para agilizar y simplificar la relación con los clientes, satisfacer las necesidades de accesibilidad y demandas de los usuarios y lograr mantenerse dentro de un mercado cada vez más competitivo y que constantemente integra nuevos participantes.

En el país, según el Ranking de Digitalización de la Banca Dominicana 2021 publicado por la Superintendencia de Bancos, los “canales alternos” se están convirtiendo en el nuevo común, siendo la vía para dar servicio, informar o vender a través de una forma no tradicional, mediante el uso de dispositivos electrónicos (computadora, móvil o tableta) y de una manera más efectiva y rápida.

Dentro de los nuevos canales de distribución de servicios financieros de la banca dominicana encontramos:

- ⇒ Banca en línea
- ⇒ Aplicación móvil
- ⇒ Cajeros automáticos
- ⇒ Teleservicio
- ⇒ Billetera electrónica
- ⇒ Subagente bancario

Según el Ranking, las EIF cuentan con más de 3.4 millones de usuarios registrados en los portales de banca en línea personal y reportan 2 millones de usuarios activos en sus aplicaciones móviles.

Las EIF cuentan con más de 3.4 millones de usuarios registrados en los portales de banca en línea personal y reportan 2 millones de usuarios activos en sus aplicaciones móviles.

Algunos de los factores identificados como principales para la adopción de los nuevos canales de contacto y operación de la banca han sido los siguientes:

◇ **Confianza**

En el país, los usuarios en su mayoría consideran el uso de los canales de banca en línea y aplicaciones móviles como confiables, puntuando estos dos canales como seguros en un 88% y 90% respectivamente. Esto según el Ranking de Digitalización de la Banca Dominicana 2021 de la Superintendencia de Bancos.

Es importante saber que para alentar a los clientes a adoptar el canal digital y realizar futuras transacciones bancarias, su experiencia en la sucursal tiene un peso significativo, según el estudio "Adoption of digital banking channels in an emerging economy: exploring the role of in-branch efforts" (2021) de Simran Jit Kaur, Liaqat Ali, M. Kabir Hassan & Md Al-Emran.

El estudio revela que la calidad del servicio de las sucursales influye en la adopción de los servicios de banca en línea por parte de los clientes al desarrollar su confianza en los servicios de banca electrónica.

Por otro lado, las sucursales a pesar de ser cuestionadas frente a la tendencia digital, siguen siendo un lugar que algunos usuarios prefieren

para sentir que su banco está operante y tiene una presencia activa en el mercado.

◇ **Facilidad de uso**

La idea del 'do it yourself' se refiere a que el cliente encuentre el banco en su dispositivo electrónico. Para ello, el banco deberá procurar la rapidez y modernidad, manteniendo el equilibrio con la facilidad de uso.

El Ranking de Digitalización de la Banca Dominicana 2021 de la Superintendencia de Bancos señala que la facilidad de uso es uno de los principales desafíos para lograr la adopción y masificación de los canales alternos digitales.

◇ **Mayor seguridad**

En combinación con las operaciones las 24 horas por parte de la entidad y el ahorro de tiempo y dinero por parte del usuario, encontramos la seguridad informática, también conocida como ciberseguridad. Esta se refiere a la protección de la información y su procesamiento para evitar la manipulación de datos y procesos por personas no autorizadas. Un factor importante ante la masificación del uso de los canales digitales.

◇ **Omnicanalidad**

Según Frost & Sullivan, omnicanal se define como "experiencias de cliente de alta calidad, fluidas y sin esfuerzo que ocurren dentro y entre los



En combinación con las operaciones las 24 horas por parte de la entidad y el ahorro de tiempo y dinero por parte del usuario, encontramos la seguridad informática, también conocida como ciberseguridad. Esta se refiere a la protección de la información y su procesamiento para evitar la manipulación de datos y procesos por personas no autorizadas. Un factor importante ante la masificación del uso de los canales digitales.

canales de contacto". Hoy en día los usuarios exigen experiencias sin fricciones, sin importar el canal y en cada contacto con la entidad financiera.

◇ **Banca conversacional**

Las entidades financieras buscan cada vez más la inteligencia artificial para mejorar sus operaciones comerciales y las experiencias de los clientes utilizando chatbots y otros asistentes virtuales.

Algunos se aseguran de que el toque humano sea parte de su propuesta omnicanal. Entendiendo que habrá quienes valorarán el toque personal o preferirán interacciones cara a cara para los productos y servicios financieros, sobre todo aquellos que podrían resultar complejos, como las hipotecas o inversiones.

◇ **Control de las finanzas personales**

También se considera importante la enseñanza y promoción del uso correcto de las facilidades que brindan los canales digitales. Las entidades procurarán evitar el peligro por sobreendeudamiento. Opciones de control de movimientos de fondos a través del reporte detallado de los movimientos desde la aplicación, podría ser un ejemplo de ello. De esta forma, el usuario tiene un mayor registro del dinero y

podrá comparar los ingresos y egresos mes a mes.

Por su parte, el Banco Central de la República Dominicana promueve, entre otras cosas, las políticas tendentes a favorecer la inclusión financiera, a través de bancarización, educación financiera y otros mecanismos del Sector Financiero.

La Superintendencia de Bancos procura, entre otros, ampliar la provisión de los servicios financieros a través del uso de nuevos canales y tecnologías, promover la reducción de barreras que impidan el acceso de los ciudadanos al sistema financiero formal y procurar la protección y salud del consumidor.

◇ **Tecnologías exponenciales**

Las EIF están utilizando tecnologías exponenciales como la automatización de procesos robóticos, la inteligencia artificial y el aprendizaje automático para mejorar la incorporación de clientes, las capacidades contra el lavado de dinero (PLAFT) y conocer a su cliente (KYC), detectar fraudes y mitigar los riesgos de cumplimiento y determinar con mayor precisión si las transacciones de los clientes son fraudulentas, según la Superintendencia de Bancos.

Todos estos elementos serán claves para la banca dominicana en su proceso de transformación digital, la facilitación de acceso de los productos y servicios financieros a los distintos segmentos poblacionales y los avances en bancarización e inclusión financiera.



TOP 5: artículos nacionales e internacionales sobre banca y economía enero 2022



Superintendencia de Bancos pone en vigencia la Carta de Derechos y Deberes de los usuarios de los productos financieros Enero 13, 2022

La Superintendencia de Bancos (SB) puso en vigencia la carta de derechos y deberes de los usuarios de los productos y servicios financieros, con el objetivo de educar y concienciar a los ciudadanos sobre las prerrogativas y obligaciones que les asisten en sus relaciones con las entidades de intermediación financiera (EIF). Las entidades de intermediación deberán adoptar el documento en sus contratos y facilitarlo a sus clientes en sus sucursales, páginas web y otros medios electrónicos.

<https://sb.gob.do/noticias/superintendencia-de-bancos-pone-en-vigencia-la-carta-de-derechos-y-deberes-de-los-usuarios>

Superintendencia de Bancos presenta sección de estadísticas institucionales en su portal web

Enero 26, 2022

La Superintendencia de Bancos (SB) presentó su nueva sección de estadísticas institucionales, que recoge datos sobre los servicios ofrecidos a

la ciudadanía y las entidades bajo su supervisión.

En este espacio el público en general puede conocer los datos relacionados con la atención a ahorristas de entidades intervenidas y/o en liquidación, prevención del lavado de activos y otros delitos financieros, procesos sancionadores, protección del usuario financiero, registros y autorizaciones, regulación del sector financiero, supervisión de entidades de intermediación financiera y cambiarias, entre otros.

<https://sb.gob.do/noticias/superintendencia-de-bancos-presenta-seccion-de-estadisticas-institucionales-en-su-portal>

Superintendencia de Bancos logró reembolsos por rd\$111.4 millones a usuarios en 2021

Enero 31, 2022

La Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario) de la Superintendencia de Bancos (SB) facilitó la recuperación de RD\$111.4 millones a los ciudadanos que obtuvieron respuestas favorables en procesos de reclamación a las instituciones de intermediación financiera durante 2021. El 72% de las decisiones sobre reclamaciones han sido favorables para los usuarios.

¿Qué motiva las reclamaciones?



Durante todo el año pasado, casi la mitad (42%) de las reclamaciones registradas en ProUsuario fueron por consumos no reconocidos. Otras se asocian a transferencias (8%), retiros no reconocidos (7%), inconvenientes en los pagos (6%) y desacuerdo con cargos bancarios (5%).

En menor medida se han atendido reclamaciones relacionadas con dificultades con cajeros automáticos (5%), error de intereses (4%), problemas con préstamos (4%), depósitos (2%) y débitos (2%).

ProUsuario ha creado su propia página web, instaló un centro de contacto multicanal (correo electrónico, llamadas y chat), estableció sus cuentas en redes sociales y habilitó su código de contacto gratis para móviles *778.

De igual forma, reestructuró el esquema de respuesta a reclamaciones, quejas y denuncias, entre otras iniciativas encaminadas a propiciar la cercanía con la población.

<https://sb.gob.do/noticias/superintendencia-de-bancos-logro-reembolsos-por-rd1114-millones-usuarios-en-2021>

Finalizando el 2021 con buenas notas: la visión positiva de la comunidad internacional sobre la economía dominicana

Enero 3, 2022

El año 2021 recién finalizado será recordado por los amplios esfuerzos de la comunidad internacional para reactivar la economía mundial en un entorno en que persisten riesgos asociados a las nuevas variantes del coronavirus. Los resultados de cada país han estado estrechamente vinculados a las políticas implementadas, a los avances en los programas de vacunación y al estado de sus fundamentos macroeconómicos antes y durante la pandemia. En el caso de la República Dominicana (RD), la recuperación lograda ha sido valorada como una historia de éxito por la comunidad internacional, destacándose las opiniones de las agencias calificadoras de riesgo de mayor prestigio, de las instituciones más representativas de la banca internacional y de diversos organismos multilaterales.

<https://www.bancentral.gov.do/a/d/5266-finalizando-el-2021-con-buenas-notas-la-vision-positiva-de-la-comunidad-internacional-sobre-la-economia-dominicana>

BCRD incrementa su tasa de política monetaria de 4.50 % a 5.00 % anual

31 de enero de 2022

<https://www.bancentral.gov.do/a/d/5276-bcrd-incrementa-su-tasa-de-politica-monetaria-de-450-a-500-anual>