



**NEWSLETTER
ABANCORD
FEBRERO 2022**

NEWSLETTER ABANCORD FEBRERO 2022

28 de febrero del 2022

CONTENIDO:

Artículo: Diseñando el nuevo modelo de negocios para la banca: herramientas claves;

Ambiente Regulatorio Financiero RD;

Resumen: Informe Anual de Desempeño del Sistema Financiero al 31 de diciembre de 2021- Superintendencia de Bancos;

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

Diseñando el nuevo modelo de negocios para la banca: herramientas claves (i/ii)

Por: Solange Jimenez

Dentro del Business Model Canvas, una herramienta de gestión estratégica que sirve para organizar y definir el modelo de negocio de una empresa, los recursos claves son aquellos que permiten crear y ofrecer una propuesta de valor, llegar al segmento de clientes, mantener relaciones con estos y generar ingresos. Estos recursos pueden ser físicos, intelectuales, humanos o financieros; sin embargo, serán considerados aquí como herramientas claves, debido a que abarcaremos aquellos instrumentos que utilizaría la banca para su desempeño.

Tecnologías exponenciales

Se conoce como tecnologías exponenciales, aquellas cuya capacidad y número de aplicaciones aumentan cada vez más, mientras que su precio y complejidad van disminuyendo de forma relevante.

Según el Ranking de Digitalización de la Banca Dominicana 2021 publicado por la Superintendencia de Bancos, en el sector financiero del país encontramos aprendizaje automático o machine learning, inteligencia artificial, inteligencia cognitiva, Big Data, autenticación biométrica para la aplicación móvil (lectura de huella) y robotización de procesos de negocios (RPA). Además, describen que en su mayoría las entidades están en proceso de evaluación de algunas de estas tecnologías para ser implementadas, según su respuesta, en el corto plazo.

Las API

Una de las innovaciones que las entidades del país han adoptado son las API o interfaces de programación de aplicaciones para crear y administrar aplicaciones propias utilizando subrutinas, funciones y procedimientos o métodos de terceros. Son un conjunto de protocolos y definiciones que permiten la integración y comunicación entre aplicaciones y programas.



NEWSLETTER ABANCORD

Estas son utilizadas para crear servicios que complementan la experiencia de uso de los consumidores.

Las API han sobresalido tras la aparición de Open Banking o banca abierta, a través de la realización de alianzas dentro del ecosistema financiero y la colocación de los productos de los bancos en las aplicaciones de terceros. Sin las API no sería posible la banca abierta, pues son las que permiten el intercambio de datos entre instituciones financieras. Entre los pioneros en abrir las API a terceros encontramos a Google.

Dentro de las mayores ventajas para las entidades encontramos la posibilidad de ganar volumen, eficiencia, conectividad y competitividad, ahorrar en costes y tiempo y ofrecer servicios a la medida de las necesidades del usuario (personalizados), mientras que para los usuarios estaría una mayor cantidad de funciones.

Los usos que las entidades financieras hacen de las API son muy variados y van desde procesar pagos hasta evaluar riesgos. En cuanto a la seguridad y el control, el propietario del API decide cómo habilitar el acceso y a quiénes se lo otorga, como parte de una gestión eficaz. Además de poder implementar otras medidas como incluir credenciales de autorización para reducir el riesgo de ataques al servidor. También una puerta de enlace API puede limitar el acceso para minimizar las amenazas a la seguridad, mientras otras capas de seguridad adicionales a los datos podrían ser utilizadas.

Además de los controles implementados por el propietario del API, están surgiendo las autorizaciones de API por parte del usuario, dándole más control del uso de sus datos.

Según el Ranking, hasta el momento están disponibles los portales de Fihogar, Banreservas y Citibank.



ALIADOS CLAVES	ACTIVIDADES CLAVES	PROPUESTA DE VALOR	RELACIONES CON CLIENTES	SEGMENTOS DE CLIENTES
Fintech: Pagos digitales, en su mayoría para pagos realizados con tarjetas de crédito; Validación de identidad, utilizada en las aplicaciones móviles; Evaluación de crédito.	HERRAMIENTAS CLAVES Tecnologías exponenciales API Nube Chatbot Blockchain Facturación Electrónica Firma Digital y Firma Electrónica		Online (onboarding digital y canales alternos); Offline (la sucursal sigue siendo importante).	
			CANALES Banca en línea Aplicación móvil Cajeros automáticos Teleservicio Billetera electrónica Subagente bancario	
ESTRUCTURA DE COSTOS			FUENTES DE INGRESOS	

Nota: creación propia utilizando el modelo Business Model Canvas.

NEWSLETTER ABANCORD

Las API deberían ser consideradas al momento de evaluar el modelo de negocio de algunas empresas, pudiendo incluso cambiar la manera en que se comercializan sus servicios.

La Nube

Otra de las innovaciones utilizadas por las entidades dominicanas para generar eficiencia, son las plataformas o servicios de hospedaje en la nube.

La nube se presenta como una modalidad operativa que permite el acceso a la información en cualquier momento, facilitando la toma de decisiones y respuestas en tiempo real. Según el Ranking, el 55% de las entidades de intermediación dominicanas cuentan con esta modalidad, con un 43% para los Bancos de Ahorro y Crédito y un total de 2 Corporaciones de Crédito.

La nube debe ser utilizada con las debidas precauciones en términos de seguridad, tal vez las mismas que con la infraestructura física.

Chatbot

Los bot de charla o bot conversacionales (en inglés, chatbot), son aplicaciones software que simulan mantener una conversación con una persona a través de respuestas automáticas previamente establecidas.

Los chatbot están cambiando la forma de atención a los clientes, generando respuestas rápidas y concisas a cuestiones habituales de los usuarios. Además, sirven para enviar información, novedades y publicidad, de forma automática.

Otras herramientas claves son Blockchain, Facturación Electrónica, Firma Digital y Firma Electrónica, las cuales serán tratados en una siguiente entrega.



Ambiente Regulatorio Financiero RD

CIRCULAR SB Núm. 004/22

Publicada: 07/02/2022

Establecimiento de protocolo para la protección y uso adecuado de los datos personales de los usuarios en los procesos de venta y mercadeo de productos y servicios financieros.

RESUMEN

El Superintendente de Bancos, en uso de las atribuciones que le confiere el literal (e) del artículo 21 de la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002, dispuso que las entidades de intermediación financiera al momento de ofrecer sus productos o servicios bancarios, los usuarios del sistema financiero tienen derecho a recibir solo aquellas comunicaciones comerciales o llamadas solicitadas, pudiendo en consecuencia requerir a las EIF abstenerse de realizar contactos no autorizados.

Reitera a las EIF que al tercerizar los servicios de ofrecimiento de productos o servicios bancarios, las mismas mantienen su obligación de cumplimiento de las disposiciones de la referida circular.

Las EIF deberán informar a los usuarios sobre los derechos listados en el numeral

primero de la Circular, debiendo colocarlos en el menú principal de opciones del portal de internet de cada entidad, en la sección “Protección al Usuario”, así como en las oficinas de atención al cliente.

Las EIF deberán remitir el Protocolo para la protección y uso adecuado de los datos personales de los usuarios en los procesos de venta y mercadeo de productos y servicios financieros.

Las EIF contarán con un plazo de noventa (90) días para implementar las políticas y procedimientos que permitirán a sus usuarios el correcto ejercicio de sus derechos frente al ofrecimiento de productos o servicios bancarios .

https://www.sb.gob.do/sites/default/files/20220207_Circular-SB-Num-004-22-Establecimiento-de-Protocolo-para-la-Proteccion-y-Uso-Adecuado-de-los-Datos-Personales-de-los-Usuarios.pdf

CIRCULAR SB Núm. 003/22

Publicada: 01/02/2022

“Extensión del plazo para la implementación de la carta de derechos y deberes de los usuarios de los productos y servicios financieros puesta en vigencia mediante la Circular SB: Núm. 001/22”.

RESUMEN

El Superintendente de Bancos en uso de las atribuciones que le confiere el literal (e) del artículo 21 de la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002, dispuso extender a ciento veinte (120) días calendario los plazos otorgados a las EIF y los intermediarios cambiarios, en el numeral 9, de la Circular SB: Núm. 001/22, del 3 de enero de 2022, para las adecuaciones en los canales digitales y para la inclusión de la carta de derechos y deberes en los contratos físicos, contados a partir de la publicación de la referida circular.

Las EIF y los intermediarios cambiarios deberán continuar aunando sus mayores esfuerzos, a fin de que al 7 de mayo de 2022, puedan tener completamente implementado las disposiciones de la citada Circular SB: Núm. 001/22.

<https://www.sb.gob.do/>



**CIRCULAR SB Núm.
002/22**

Publicada: 20/01/2022

“Medios para la recepción de informaciones y documentos en la Superintendencia de Bancos remitidas por las entidades supervisadas”.

RESUMEN

El Superintendente de Bancos en uso de las atribuciones que le confiere el literal (e) del artículo 21 de la Ley núm. 183-02 Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002, dispuso que las entidades de intermediación financiera, intermediarios cambiarios, fiduciarias, las firmas de auditores externos y sociedades de información crediticia deberán remitir las informaciones y documentos requeridos por la normativa vigente, a requerimiento particular de la Superintendencia de Bancos o por solicitudes que sometan .

A partir del 31 de enero de 2022 las entidades deberán solo utilizar los canales indicados para la tramitación de información y documentos requeridos. Aquellas informaciones, que de acuerdo con el calendario de implementación no se están recibiendo a través del PAMF, deberán seguir remitiéndose por Bancario en Línea o BANCANET, según corresponda, hasta tanto el PAMF esté habilitado en un cien por ciento (100%). Solo en casos especiales y puntuales la Superintendencia de Ban-

cos usará plataformas de transferencia y almacenamiento seguro en la nube.

Se mantiene vigente el numeral I de la Carta Circular SIB: CC/004/16 que establece el “procedimiento para la solicitud de información sujeta al secreto bancario para uso exclusivo de la prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo” del 20 de junio de 2016, en lo relativo al correo institucional dif@sb.gob.do para la remisión de las informaciones para uso exclusivo de la prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo y se deja sin efecto el uso del correo gerencia@sb.gob.do.

El correo del Departamento de PLAFT se estará utilizando hasta tanto se habilite un canal más ágil y seguro para el requerimiento y remisión de informaciones juntamente con los órganos judiciales, jurisdiccionales y el Ministerio Público.

El correo institucional “secretaria_digital@sb.gob.do” , establecido en la Circular SIB: No. 003/20 podrá ser utilizado por las entidades mientras persistan las medidas para mitigar el incremento de los contagios por COVID-19, para aquellas comunicaciones y solicitudes que no correspondan ser tramitadas a través del Portal Interactivo SB, siguiendo las instrucciones dispuestas en la citada Circular. Se notificará a las entidades cuando quede sin efecto el uso del correo para la remisión de información.

<https://www.sb.gob.do/sites/default/>

**CIRCULAR SB Núm.
001/22**

Publicada: 07/01/2022

“Implementación carta de derechos y deberes de los usuarios de los productos y servicios financieros”.

El Superintendente de Bancos, en uso de las atribuciones que le confiere el literal (e) del artículo 21 de la Ley núm. 183- Monetaria y Financiera del 21 de noviembre de 2002, dispuso aprobar y poner en vigencia la carta denominada “Derechos y deberes de los usuarios de los productos y servicios financieros”, con el objetivo de educar y concientizar a los ciudadanos sobre las prerrogativas y obligaciones que le asisten como clientes de las EIF y los intermediarios cambiarios. Establece que las EIF y los intermediarios cambiarios deberán entregar a los usuarios la carta de derechos y deberes al momento de suscribir los contratos de adhesión y/o contratos financieros de los productos y servicios que estas ofrecen. Dispone que las EIF y los intermediarios cambiarios deberán colocar de manera visible y permanente en las oficinas principales, sucursales y en los centros de atención al cliente la carta de derechos y deberes. La misma deberá estar en el menú principal de opciones del portal de internet de cada entidad, en una sección que deberá denominarse “Protección al Usuario”.

Para las sucursales y oficinas abiertas al público se podrá utilizar un código de res-

puesta rápida “Quick Response Code – QR (por sus nombres y siglas en inglés)” .

La información contenida en la carta de derechos y deberes deberá estar disponible para ser impresa y entregada de manera física a requerimiento de los usuarios. Las EIF deberán reiterar a los usuarios, de manera trimestral, sus derechos y deberes a través de los canales digitales como: app, email, telefonía móvil (SMS), canales de información al público, portal web, entre otros.

Para la divulgación del contenido de la carta de derechos y deberes a través de los canales digitales, las EIF y los intermediarios cambiarios podrán utilizar las siguientes herramientas: a. Bajante o aviso publicitario en la web (Banner web); b. Ventana emergente (Pop-up); c. Código de respuesta rápida (Código QR); y d. Cualquier otra herramienta digital similar.

La Superintendencia de Bancos pondrá a disposición de las EIF y los intermediarios cambiarios, el arte de la carta de derechos y deberes .

Las EIF y los intermediarios cambiarios dispondrán de un plazo de treinta (30) días calendario a partir de la publicación de la citada Circular, para las adecuaciones en los canales digitales y de (90) noventa días calendario para la inclusión de la carta de derechos y deberes en los contratos físicos.

https://www.sb.gob.do/sites/default/files/circular_SB00122_derechos_deberes_signed.pdf

Resumen: Informe Anual de Desempeño del Sistema Financiero al 31 de diciembre de 2021- Superintendencia de Bancos

Al cierre de diciembre de 2021 se encuentran operando en el país 48 entidades de intermediación financiera (EIF), desagregadas por tipo de entidad de la siguiente manera: 17 bancos múltiples (representando un 88.0% de los activos), 10 asociaciones de ahorros y préstamos (9.6% de los activos), 14 bancos de ahorro y crédito (1.9% de los activos), 6 corporaciones de crédito (0.1% de los activos), y el Banco de Desarrollo y Exportaciones (BANDEX) (0.3% de los activos).

El sistema financiero dominicano permanece estable, resiliente y con adecuada capacidad de absorción de pérdidas, presentando niveles de rentabilidad, solvencia y liquidez suficientes para responder oportunamente a los cambios en las condiciones de mercado y la situación económica.

Los activos del sistema financiero mantienen un crecimiento estable con señales de moderación, coincidente con la normalización monetaria.

La cartera de créditos se ha recuperado, cerrando el año 2021 con crecimiento real positivo.

Las acciones de política monetaria han comunicado señales claras de culminación en la acomodación monetaria.

La solvencia del sistema presenta una normalización gradual hacia el nivel previo a la pandemia .

El patrimonio técnico mantiene la trayectoria de crecimiento saludable.

La posición de liquidez en el sistema se mantiene robusta y en proceso de normalización, acorde con las medidas de política monetaria.

Se mantiene el incremento en las provisiones con moderación en la tasa de crecimiento, importante reducción en el gasto.

La morosidad estresada se mantiene en contracción gradual, pero aún permanece en niveles superiores previo a la pandemia.

El sistema financiero se encuentra en el proceso de gradualidad regulatoria. Acorde con lo dispuesto por la Junta Monetaria, la gradualidad regulatoria concluirá el 31 de diciembre 2023.

<https://www.sb.gob.do/sites/default/files/>

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



Economía dominicana cierra el año 2021 con un crecimiento de 12.3 %

Febrero 1, 2022

El Producto Interno Bruto (PIB) real alcanzó un notable crecimiento interanual de 12.3 % en el período enero-diciembre de 2021. Al comparar el comportamiento de República Dominicana en el año 2021 con las últimas proyecciones del Producto Interno Bruto (PIB) publicadas por el Fondo Monetario Internacional (FMI) para la región de América Latina, este resultado coloca al país como el de mejor desempeño en términos reales respecto a los niveles prepandémicos.

<https://www.bancentral.gov.do/a/d/5278-economia-dominicana-cierra-el-ano-2021-con-un-crecimiento-de-123->

Banco Central y las superintendencias de Bancos, del Mercado de Valores, de Pensiones y de Seguros, anuncian el lanzamiento del Hub de Innovación Financiera de la República Dominicana

Febrero 11, 2022

Un espacio para que emprendedores con nuevas ideas

aplicables en el sistema financiero dominicano encuentren orientación, diálogo y asistencia personalizada por parte de estas instituciones.

El proyecto de implementación contó con la asistencia técnica del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en el marco del Bien Público Regional Fintech LAC, así como con el trabajo de expertos de las áreas de tecnología, legal y de operaciones del Banco Central y las superintendencias del sector financiero.

<https://www.bancentral.gov.do/a/d/5282-banco-central-y-las-superintendencias-de-bancos-del-mercado-de-valores-de-pensiones-y-de-seguros-anuncian-el-lanzamiento-del-hub-de-innovacion-financiera-de-la-republica-dominicana>

La Superintendencia de Bancos toma control de Bancamérica

Febrero 2, 2022

La entidad bancaria, que representa el 0.13% de los activos del sistema, cuenta con el 0.34% de los depositantes y el 0.27% de los deudores, será disuelta por decisión de la Junta Monetaria en su Segunda Resolución del 28 de enero de 2022. Bancamérica, que por su tamaño no implica contagio en el sistema, incumplió un plan de regularización que asumió en 2019.

<https://www.sb.gob.do/>



Usuarios podrán solicitar el cese de llamadas para la venta de nuevos productos y servicios bancarios

Febrero 7, 2022

Las entidades de intermediación financiera tienen un plazo de 90 días para realizar las adecuaciones necesarias para cumplir satisfactoriamente las disposiciones de la Superintendencia de Bancos.

"Si bien reconocemos que las entidades tienen derecho de mercadear sus productos, los usuarios tienen derecho a la privacidad e intimidad. La circular marca un trato justo entre esas dos prerrogativas", explicó Alejandro Fernández W., superintendente de Bancos, al referirse a la disposición.

Las entidades financieras tendrán hasta cinco días, a partir del momento de la solicitud, para atender los requerimientos de exclusión de las listas de contactos.

<https://www.sb.gob.do/noticias/usuarios-podr%C3%A1n-solicitar-el->