

# NEWSLETTER

---

# ABANCORD

Diciembre 2024



**ABANCORD**

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

## CONTENIDO:

- Artículo “Evolución de los canales alternos y sus funcionalidades en la banca dominicana: los portales de banca en línea y aplicaciones móviles”;
- Ambiente Regulatorio Financiero RD;
- TOP 5: artículos nacionales e internacionales sobre banca y economía diciembre 2024.

## Evolución de los canales alternos y sus funcionalidades en la banca dominicana: los portales de banca en línea y aplicaciones móviles (continuación)

Por: Solange Jiménez

Continuando con el análisis de la publicación de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana sobre la cuarta edición del ranking de digitalización, pasamos a describir el contenido sobre la facilidad de uso percibida en los procesos de los canales digitales.

### Facilidad de uso percibida en los procesos de los canales digitales

Tal y como así lo menciona la publicación del Ranking, la facilidad de uso de los canales digitales es de gran relevancia, ya que de esto depende la frecuencia con la que los usuarios utilizan dichos canales. La facilidad de uso es considerada uno de los principales desafíos para lograr la adopción y masificación de los canales alternos digitales. Este indicador mide la percepción de dificultad ante algunas actividades o aspectos específicos de estos canales.

Al analizar los niveles de facilidad o dificultad de las funcionalidades y transacciones percibidas por parte de los usuarios de los productos y servicios financieros en la República Dominicana al pasar de los años, encontramos que, generalmente, se califican como fáciles el **lenguaje utilizado** a través de los canales digitales, definido como de fácil entendimiento; la consulta de balance; realizar transacciones a través de la banca en línea y la navegación en la **aplicación móvil**. A estas se le suman en el año 2023 como una de las operaciones más simples de realizar, el pago automático de nómina, entre otras.

A través de los años, el **lenguaje utilizado** en los canales digitales por parte de las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) se ha convertido en el factor de mayor facilidad para los usuarios, siendo esto ejemplo del esfuerzo realizado por las EIF cada año por simplificar su **lenguaje** hacia los usuarios, tal y como resalta la publicación.



En cuanto a las transacciones y funcionalidades que los usuarios consideran difíciles encontramos la realización de reclamaciones; el acceso a los tarifarios de servicios; la contratación de servicios; activación y desactivación de tarjetas; agregar beneficiario, entre otras. A estas se le suman en el año 2023 como una de las operaciones más difíciles de realizar, la generación de códigos digitales, resaltando nueva vez la relevancia de la educación digital de los usuarios.

Actualmente, la realización de reclamaciones es considerada la más difícil y complicada. El informe explica que esto se debe a varios factores, como la necesidad de múltiples pasos o campos de información para completar una reclamación y a menudo, la falta de asistencia o demoras en las respuestas.

Pasemos a detallar los principales hallazgos por año.

Al año 2021, la mayor parte de los usuarios puntuaron como fáciles la experiencia en la navegación, realización de las transacciones, así como el **lenguaje utilizado**. La contratación del servicio se consideró fácil en un 63% y se evidencia cierta dificultad en el acceso a las informaciones en términos de tarifarios, productos y servicios. Entre las transacciones más fáciles de usar, los usuarios citan, en primer lugar, las transferencias entre cuentas de la misma entidad, seguido de los pagos (de tarjetas de crédito, de servicios y a terceros) y la consulta

de balance. Además, consideran de mayor facilidad realizar las transacciones vía las **aplicaciones móviles**. En el caso de las transacciones que consideran difíciles señalan, en primer lugar, las transferencias interbancarias, seguido de agregar beneficiarios, las transferencias internacionales y la creación de reclamaciones.

Para el año 2022, un 10% de los usuarios encuestados calificaron como "dificultad alta" el acceso a los tarifarios de servicios de las EIF. Así mismo, menos de un 9% consideraron que realizar transacciones y navegar a través de los canales digitales es de dificultad alta. A pesar de esto, más de un 32% de los usuarios sienten seguridad al momento de usar los canales alternos. Un mayor porcentaje de usuarios calificaron como fáciles el **lenguaje utilizado**, la contratación de servicios y el acceso a información adicional (como productos y servicios).

Al año 2023, se consultó a los usuarios, sobre cuál era la transacción o funcionalidad más complicada de realizar a través de los canales digitales y tanto el segmento personal como el de negocios coincidieron en que las dos más difíciles son presentar reclamaciones y generar códigos digitales.

Por otro lado, al preguntarles cuál fue la transacción más sencilla de realizar, los usuarios particulares respondieron que realizar transferencias a un tercero, ya sea en la misma entidad o en otras entidades, mientras que las empresas indicaron que la consulta de balance y el pago automático de nómina son las operaciones más simples de realizar.

Más del 87% de los usuarios financieros del segmento personal encuestados consideraban

como fácil el **lenguaje utilizado** en los canales digitales, calificándolo como dificultad alta solo el 2.7% de ellos. Uno de los aspectos a tener en cuenta es que el 23.5% de los usuarios consideraban que la navegación por la banca en línea presenta una dificultad de nivel intermedio. Esta percepción abre una oportunidad para buscar mejoras que sigan haciendo más sencillo el uso de este canal, asegura el Ranking. Al preguntarle al segmento de negocios sobre la facilidad de uso, el 4.7% seleccionó como dificultad alta el acceso a información adicional sobre productos y servicios. Además, el 16.7% calificó como dificultad media el acceso a los tarifarios de servicio. Las empresas en general han calificado como fácil realizar transacciones vía los canales digitales, lo cual demuestra que es una herramienta utilizada por ellas y que facilita la forma de hacer negocios, según la publicación.

Al año 2024, un 88% de los entrevistados consideró que el **lenguaje utilizado** a través de los canales digitales es de fácil entendimiento, al igual que un 85% indicó que es fácil navegar por la **aplicación móvil**. Un 17% señaló que el acceso a los tarifarios es de dificultad media.

La consulta de balance se destacó como una de las funcionalidades más fáciles de realizar para los usuarios del segmento personal, siendo percibida como accesible y rápida. En contraste, la **realización de reclamaciones** es considerada la más difícil y complicada.

En cuanto a la facilidad de uso de los canales digitales, el 88% de las empresas encuestadas indicaron que el **lenguaje utilizado** es fácil de entender. Además, el 83% consideró **sencillo realizar transacciones a través de la banca en línea**, mientras que el 82% expresó lo mismo

respecto a **la navegación en la aplicación móvil**. Sin embargo, el 21% calificó la contratación de servicios como de dificultad media, lo que sugiere una oportunidad para mejorar los procesos de contratación de productos y servicios, así como de digitalizar y optimizar la experiencia de usuario en sus servicios, según el Ranking.



Sobre las transacciones que consideran más fáciles y difíciles de realizar vía los canales digitales, de los usuarios de negocios un 29% indicó que consultar el balance es la más fácil. Entre las tres que consideran más difíciles se encuentran la activación y desactivación de tarjetas (16%), **realizar reclamaciones** (13%) y la adición de beneficiarios (13%).

En una próxima entrega analizaremos otros aspectos de igual relevancia como son la evolución del servicio de reclamaciones disponibles vía los canales alternos y facilidad de realización de reclamaciones vía dichos canales; variación de las tecnologías exponenciales implementadas por las EIF y tendencias de la industria; la evolución de los tipos de servicios contratados con las fintech, entre otros como la seguridad en la autenticación de los canales digitales, los cambios en la transformación organizacional de las entidades y las prácticas sostenibles de las EIF.

## Ambiente Regulatorio Financiero RD

**BCRD reduce su tasa de política monetaria en 25 puntos básicos, disminuyendo de 6.00 % a 5.75 % anual**

**Diciembre 29, 2024**

El Banco Central de la República Dominicana (BCRD), en su reunión de política monetaria de diciembre de 2024, decidió reducir su tasa de interés de política monetaria (TPM) en 25 puntos básicos, disminuyendo de 6.00 % a 5.75 % anual. Asimismo, la tasa de la facilidad permanente de expansión de liquidez (Repos a 1 día) se reduce de 6.50 % a 6.25 % anual. Por otro lado, se decidió mantener invariable la tasa de depósitos remunerados (Overnight) en 4.50 % anual.

Para esta medida se tomó en consideración la evolución reciente del entorno internacional, particularmente las reducciones recientes en las tasas de interés en las economías avanzadas y la incertidumbre global. Adicionalmente, se ponderó el buen desempeño de la economía dominicana y los espacios monetarios ante una inflación que se ha mantenido en el tramo inferior del rango meta de 4.0 %  $\pm$  1.0 % durante el presente año y la moderación reciente del crédito privado.

Con esta decisión de reducir la TPM, la tasa de interés de referencia acumula una disminución de 275 puntos básicos desde mayo de 2023. Adicionalmente, el BCRD ha estado implementando medidas complementarias para incrementar la liquidez en el sistema financiero.

[Ver más.](#)

**Carta circular**

**13 / 11 / 2024**

**Carta Circular: CCI-REG-202400017**

Puesta en vistas públicas de la propuesta del "Instructivo para la Conformación y Determinación de las Concentraciones Individuales y por Grupos de Riesgo".

Estatus

Vigente

[Leer documento](#)

**CARTA CIRCULAR: CCI-REG-202400015**

**Octubre 2, 2024**

Requisito del Registro en la Unidad de Análisis Financiera (UAF) a los Sujetos Obligados de la Ley núm. 155-17, contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Estatus

Vigente

[Leer documento](#)

**CIRCULAR SB: CSB-REG-202400012**

**Septiembre 26, 2024**

Extensión del plazo para la implementación de la CIRCULAR SB: CSB-REG-202400010 - Mecanismo de verificación digital de documentos emitidos por las entidades de intermediación financiera.

Estatus

Vigente

[Leer documento.](#)

## TOP 5: artículos nacionales e internacionales sobre banca y economía diciembre 2024

**Economía dominicana registra crecimiento promedio acumulado de 5.1 % en enero-noviembre de 2024**  
**Diciembre 27, 2024**



El Banco Central de la República Dominicana (BCRD) en el interés de mantener debidamente informados a los agentes económicos y a la opinión pública en general, y como parte del compromiso institucional con la transparencia y la divulgación oportuna de datos bajo su responsabilidad, informa los resultados preliminares de la actividad económica a noviembre de 2024. El Indicador Mensual de Actividad Económica (IMAE) exhibe una expansión interanual de 3.9 % en noviembre, situando el crecimiento promedio del período en enero-noviembre de 2024 en 5.1 % con respecto al mismo período del año anterior. Este crecimiento ha

tenido lugar en un contexto en el que la inflación interanual observada al cierre de noviembre fue de 3.18 %, manteniéndose en el tramo inferior del rango meta de 4.0 %  $\pm$  1.0 % desde diciembre 2023, lo que refleja la efectividad de la política monetaria combinada con los subsidios a los combustibles y al servicio de energía eléctrica.

Resulta relevante destacar que el desempeño económico de los Estados Unidos de América (EUA), con un crecimiento intertrimestral anualizado de 3.1 %, ritmo de expansión superior al promedio histórico de largo plazo, ha contribuido favorablemente en la economía dominicana, dadas las múltiples interrelaciones del país con su principal socio comercial a través de diversos canales como las remesas, turismo, exportaciones netas e inversión extranjera directa.

Cabe señalar que la expansión del IMAE en enero-noviembre consolida a la República Dominicana como la economía de mayor incremento interanual respecto a sus pares de Latinoamérica, en línea con los pronósticos de los diferentes organismos, como

es el caso del Fondo Monetario Internacional (FMI) y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), que apuntan a que la economía dominicana se ubicaría como la de mayor crecimiento para el cierre del presente año 2024.

Este desempeño encuentra sustento en el aporte significativo de las actividades que componen el sector servicios, las cuales exhibieron un aumento acumulado de 5.4 % respecto al mismo período del año anterior, destacándose hoteles, bares y restaurantes (9.4 %), servicios financieros (9.2 %), energía y agua (7.9 %), transporte y almacenamiento (5.7 %), comercio (4.8 %) y servicios profesionales (4.8 %).

[Ver más.](#)

**BCRD informa que entre enero y noviembre de 2024 se recibieron flujos de remesas por US\$9,752.5 millones**  
**Diciembre 15, 2024**

[Ver más.](#)

**BCRD actualiza el año de referencia de las cuentas nacionales**  
**Diciembre 12, 2024**

[Ver más.](#)

## BCRD y MINC presentan los principales resultados de la Encuesta Nacional de Consumo Cultural 2024 Diciembre 16, 2024



El gobernador del Banco Central de la República Dominicana (BCRD), Héctor Valdez Albizu, y la titular del Ministerio de Cultura de la República Dominicana, Milagros Germán, presentaron los principales resultados de la Encuesta Nacional de Consumo Cultural (ENCC) 2024, un estudio realizado conforme al acuerdo interinstitucional que ambas instituciones suscribieron en mayo del presente año.

Valdez Albizu expresó en el acto realizado en el Banco Central que “los resultados puestos a disposición de los agentes económicos y el público en general serán fundamentales para la formulación de planes estratégicos en materia de políticas culturales y el diseño de herramientas que orienten la toma de decisiones, con el fin de promover el crecimiento y fortalecimiento del sector,

contribuyendo así al desarrollo integral de la nación”.

Dentro de los valiosos hallazgos que se obtuvieron mediante la investigación, el gobernador destacó que el consumo anual de bienes y servicios culturales se ubicó en RD\$ 107,628.5 millones, representando el 1.6 % del producto interno bruto (PIB). Este monto incluye el gasto realizado tanto por los hogares, así como la estimación de lo realizado por las empresas y las instituciones del sector público.

La encuesta reveló que los hogares efectúan un gasto promedio mensual de RD\$1,486.7 en bienes y servicios culturales, distribuidos en diversas categorías que reflejan sus hábitos de consumo.

[Ver más.](#)

**JM autoriza al BCRD a incluir a las Mipymes como beneficiarios de hasta RD\$2,000 MM de los RD\$35,355 MM liberados del encaje legal  
Diciembre 9, 2024**

En su reunión del 5 de diciembre de 2024, la Junta

Monetaria (JM) autorizó al Banco Central de la República Dominicana (BCRD) a considerar los préstamos productivos dirigidos a las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) como parte de los sectores beneficiarios de los RD\$35,355 millones liberados mediante su Quinta Resolución del 21 de noviembre de 2024, con un monto de unos RD\$2,000 millones, cuando sean otorgados por entidades de intermediación financiera especializadas en el financiamiento en este sector de ingresos bajos y medios.

A través de esta nueva disposición, las Mipymes podrán solicitar a las entidades de intermediación financiera especializadas, el otorgamiento de préstamos de hasta RD\$2.0 millones de pesos dominicanos, a tasas competitivas y por un plazo de hasta dos años, con la posibilidad de recolocación de los recursos al vencimiento del préstamo. De esta forma, la medida reconoce la naturaleza de corto plazo del financiamiento a las micro y pequeñas empresas, permitiéndoles beneficiarse de condiciones financieras favorables por un mayor

periodo de tiempo, mediante la renovación de los créditos.

Con la ampliación del alcance de este programa de liberación del encaje legal se facilita la participación de entidades de intermediación financiera con modelos de negocios afines al sector de las Mipymes, lo que deberá traducirse en un uso integral de los recursos puestos a disposición. A su vez, la adopción de esta medida complementa y favorece el financiamiento de viviendas de bajo costo para familias de bajos ingresos, cuya actividad económica se realiza, en gran medida, en el ámbito de las micro y pequeñas empresas que en lo adelante se beneficiarían de estos recursos.

Cabe recordar que, conforme a la Encuesta Nacional de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes) realizada en 2022-2023, dicho sector representa el 32 % del producto interno bruto (PIB) y el 61.6 % de la población ocupada, citándose entre sus problemáticas económicas más importantes, la falta de acceso al crédito para la

adquisición de insumos, pago de deudas, ampliaciones o reparaciones, así como compra de maquinaria y equipos.

[Ver más.](#)

**BCRD informa que la inflación interanual registra 3.18 % en el mes de noviembre**

**Diciembre 4, 2024**

[Ver más.](#)

**RD avanza en la implementación de las finanzas abiertas**

**Diciembre 09, 2024**



El Hub de Innovación Financiera, junto con la Asociación Dominicana de Empresas Fintech (ADOFINTECH), desarrolló un taller sobre finanzas abiertas con la finalidad de impulsar este modelo entre los actores del sector, favoreciendo el intercambio efectivo y seguro de datos entre las entidades

bancarias, los supervisores financieros, los clientes y las empresas fintech.

El concepto de “finanzas abiertas” se refiere al sistema que, con el consentimiento de los clientes, permite el intercambio de datos de estos entre las entidades de intermediación financiera y otros proveedores de servicios financieros, como las aseguradoras, los puestos de bolsa y las fintech, con el fin de lograr mayores innovaciones, competencia y adaptaciones del mercado para ampliar la inclusión financiera y el bienestar de los usuarios.

La actividad contó con la representación de las superintendencias de Bancos, del Mercado de Valores, Pensiones y Seguros, así como del Banco Central y de las asociaciones de Bancos Múltiples (ABA), de Bancos de Ahorros y Crédito (Abancord), la Liga Dominicana de Asociaciones de Ahorros y Crédito (Lidaapi) y la Asociación de Empresas Fintech (ADOFINTECH).

[Ver más.](#)

## Banco Adopem recibe calificación oro de MicroRate



El Banco Adopem recibió la calificación más alta nivel oro en “estándares de protección al cliente” otorgada por el organismo internacional MicroRate.

Esta certificación reconoce que Banco Adopem cumple con los estándares y los implementa a través de sus operaciones con buenas prácticas en la oferta de productos, trato personalizado a sus clientes, manejo ético de los datos y atención eficiente a quejas.

Es una muestra de su compromiso por mantener a los clientes como el eje central de su trabajo, contribuyendo así a que el sector de microfinanzas sea más responsable y estable. También demuestra una consistente preocupación por alinearse a las mejores prácticas en los estándares de protección.

[Ver más.](#)



## Emprendedores de Banco Adopem son reconocidos en los Premios BCIE



Siete emprendedores clientes del Banco Adopem resultaron galardonados con los premios “BCIE Solidarios a la Microempresa” otorgados por Banco Centroamericano de Integración Económica y Solidarios, Consejo de Fundaciones Americanas de Desarrollo.

El Banco Adopem postuló sus clientes para participar en las diferentes categorías, con el propósito de fomentar la innovación y seguir desarrollando sus habilidades y conocimientos para maximizar el impacto positivo en sus empresas y el desarrollo económico de las comunidades dominicanas.

[Ver más.](#)

## Banco Adopem y Hábitat para la Humanidad RD se unen para facilitar micro-financiamiento para viviendas Monte Cristi



Hábitat para la Humanidad República Dominicana y Banco Adopem han formado una alianza estratégica para sumarse al proyecto “Una solución limpia a un problema sucio” que busca brindar acceso al sistema de alcantarillado a familias que no cuentan con una conexión formal en Monte Cristi.

Esta iniciativa se enfoca en proporcionar oportunidades de financiamiento y programas de acompañamiento que permitan a las familias mejorar, construir su baño y/o conectarse al sistema formal de alcantarillado promoviendo un entorno de desarrollo, salud y seguridad.

[Ver más.](#)

## BANFONDESA gana Platino en los Premios Innovadores Financieros 2025 por su Excelencia en Inclusión Financiera



El Banco de Ahorro y Crédito FONDESA S.A. (BANFONDESA) fue galardonado con platino en la octava edición de los Premios Innovadores Financieros 2025, organizados por Fintech Américas, en la categoría de Inclusión Financiera por su destacado proyecto "Cuenta de Ahorro Digital para el sector de las microfinanzas".

Este premio reconoce el impacto de esta iniciativa en la vida de miles de emprendedores y microempresarios de zonas rurales y urbanas, quienes ahora tienen acceso a una cuenta de ahorro sencilla, segura y diseñada para atender sus necesidades desde cualquier lugar en donde se encuentren.

[Ver más.](#)



## SNTP Santiago y BANFONDESA entregan premios del concurso de fotografía periodística



En una afable ceremonia celebrada en el Centro León, se premiaron los ganadores del Concurso de Fotografía Periodística Erasmo Martínez 2024.

Con el tema «Diversidad y Transformación de las MiPymes», el concurso destacó la capacidad de los fotógrafos para plasmar la esencia de los rostros del desarrollo del medioambiente, el turismo y el comercio de nuestro país.

[Ver más.](#)

## Motor Crédito resalta crecimiento interanual del 15.19% en el sector automotriz



Motor Crédito, Banco de Ahorro y Crédito, celebró su conferencia anual bajo el título "Coyuntura y perspectivas macroeconómicas y financieras en el mercado automotriz", en la cual se resaltó que el mercado automotriz dominicano creció un 15.19 por ciento de manera interanual.

La actividad estuvo dirigida a propietarios y administradores de los principales concesionarios de vehículos de Santo Domingo y Santiago.

El evento, presidido por Benahuares Pichardo, presidenta ejecutiva de Motor Crédito, resaltó la importancia estratégica del sector automotriz en la economía dominicana.

[Ver más.](#)

