



**NEWSLETTER  
ABANCORD  
MAYO 2024**

# NEWSLETTER

---

# ABANCORD

---

# MAYO 2024

---

31 de mayo de 2024

## CONTENIDO:

Artículo “De los elementos de la experiencia de usuario UX”;

Ambiente Regulatorio Financiero RD;

TOP 5: artículos nacionales e internacionales sobre banca y economía mayo 2024.

## De los elementos de la experiencia de usuario UX

**Por: Solange Jiménez**

Hemos visto en ediciones pasadas como la experiencia de usuario o UX, de “User Experience”, comprende al conjunto de elementos y factores relacionados a la interacción del usuario con un entorno o dispositivo específico, integrando sus percepciones, sentimientos y respuestas, lo cual resulta en una experiencia positiva o negativa.

Encontramos experiencias digitales del usuario, como experiencias no digitales. Las experiencias digitales incluyen tanto el consumo del servicio o producto, como el “engagement” o lealtad con la marca y la interacción con el usuario. Por otro lado, la experiencia no digital involucra una interacción humana, la cual no es menos importante.

La UX engloba diferentes elementos, los cuales incluyen la personalización; atractivo visual, diseño y navegación;

adaptabilidad; intuitividad y usabilidad; simplificación; seguridad, entre otros.

Se encuentra que tanto la experiencia del usuario digital como física está relacionada con la cultura de atención y protección al usuario, al considerar los elementos que ambas, de forma particular, abarcan.

La protección del usuario financiero se encuentra definida en el Servicio de atención al usuario (SAU). A través del SAU las entidades tramitan las quejas y reclamaciones de los usuarios y ejercen su función de control, anticipando problemas derivados de la comercialización de los productos y servicios y de la relación entidad-usuario. El SAU permite a las entidades adoptar medidas oportunas para corregir los problemas identificados y prevenir su ocurrencia, así como mejorar los procesos internos y los productos y servicios ofrecidos por la entidad. Es así como el SAU estará abocado a la consecución de una buena experiencia del usuario.

Se encuentra que tanto la experiencia del usuario digital como física está relacionada con la cultura de atención y protección al usuario, al considerar los elementos que ambas, de forma particular, abarcan.

## NEWSLETTER ABANCORD

El SAU está relacionado a las prácticas de negocios; la contratación justa con los usuarios; la interacción con los usuarios; la transparencia de la información; la gestión y atención de consultas, quejas y reclamos y el servicio de atención a los usuarios en general; las medidas correctivas y mejoras a los procesos internos; las mejoras de los productos y servicios ofrecidos por la entidad; el trato justo, equitativo y respetuoso a los usuarios; la divulgación efectiva de la información relevante para el usuario, entre otros elementos relacionados al cuidado y protección del cliente.

Existen diferentes elementos que comprenden la experiencia de usuario, dentro de los cuales encontramos los siguientes:

### **Personalización**

Implica conocer al usuario, sus necesidades, preferencias individuales y comportamientos para ofrecer una experiencia personalizada. Los avances en tecnología y los datos y analíticos permiten a las empresas crear experiencias mucho más personalizadas y humanas en los distintos canales, etapas de compra y puntos de contacto. La personalización implica la creación de ofertas mayormente relevantes al usuario. En este punto es significativo la privacidad, confidencialidad y tratamiento de los datos de los clientes.

### **Atractivo visual, diseño y navegación**

Relacionado al valor estético del producto o servicio. Este es uno de los puntos elementales del Diseño UX. Y es que la primera impresión también es importante en la experiencia del usuario, así que es necesario cautivarlo con una atractiva presentación visual, incluyendo un diseño visual agradable, coherente y llamativo. El diseño debe ser coherente en todas las páginas para dar una sensación de fluidez y cohesión.

Esta coherencia simplifica la navegación y facilita el reconocimiento de los elementos visuales claves, lo que al final contribuye a un recorrido del usuario más ameno y eficaz. Estos elementos definen la identidad de la marca: su logotipo, paleta de colores, tipografía, eslogan, favicon, entre otros objetos gráficos de su presencia digital y física, resultando en una interacción gratificante. También entra en juego cuán navegable es una página como resultado de su arquitectura de la información.

### **Adaptabilidad**

Se refiere a la flexibilidad y capacidad de adaptarse a los cambios en las preferencias y comportamientos del usuario, para seguir ofreciendo una experiencia relevante y satisfactoria a lo largo del tiempo.

### **Intuitividad y usabilidad**

La intuitividad está relacionada con la facilidad de uso. Se refiere al entendimiento por parte del usuario de cómo utilizar y

sacar el máximo provecho de los productos y servicios. Implica una breve curva de aprendizaje debido a que no es necesaria una experiencia previa para entender cómo funciona la interfaz y dónde están los elementos que necesitamos. Un diseño intuitivo significa que el usuario debe ser capaz de navegar por el sitio y completar tareas sin sentirse confundido o frustrado.

Comprende la implementación de menús sencillos, flujos de usuario claros y elementos interactivos cuya función resulta obvia. Además, las buenas prácticas de UX incluyen proporcionar retroalimentación instantánea, como mensajes de confirmación o animaciones de carga, para informar al usuario sobre el estado de la acción que está realizando.

Por su parte, la usabilidad se refiere a la facilidad con la que un usuario puede emplear un producto o servicio. Para ello, procura brindar las herramientas indispensables para que las personas interactúen de forma intuitiva, sin tantas instrucciones, a la vez que ahorren tiempo. Cuando una plataforma no es sencilla de utilizar, pocas personas se decidirán por ella. Una página web o aplicación debe contribuir a que los usuarios completen las acciones con facilidad y rapidez. De esa manera es posible mejorar la experiencia de compra o, simplemente, la navegación.

### **Simplificación**

Se refiere a reducir a la menor cantidad de pasos posibles

entre el punto A y el B, donde a veces menos es más.

### **Desempeño técnico**

Se refiere a la velocidad de carga y buen desempeño técnico en general, evitando las fricciones y molestias. Un sitio lento no solo aumenta la tasa de abandono, sino que también puede afectar negativamente el posicionamiento SEO (optimización en buscadores). Técnicas como la optimización de imágenes, uso de Redes de Distribución de Contenido (CDN) y la minimización del código JavaScript y CSS son esenciales. También es crucial monitorizar el tiempo de actividad del sitio y solucionar problemas técnicos de inmediato para asegurar una experiencia de usuario fluida.

### **Funcionalidad o utilidad**

La funcionalidad está relacionada a la eficiencia y a la utilidad del contenido y de los elementos. Además de ser visualmente atractiva, la UX debe ser altamente funcional. Una web o aplicación tiene una función, en el caso de los bancos, es la de acercar los productos y servicios al cliente, para que los utilice en cualquier momento, sin importar donde esté y esté disponible cuando lo necesite. Las plataformas, como las aplicaciones móviles y los sitios web, deben ofrecer valor agregado al usuario, ayudarlo a resolver problemas y satisfacer sus necesidades.

En una próxima entrega, analizaremos los elementos sobre continuidad; cercanía; accesibilidad; seguridad; innovación; autoservicio, entre otras.

## Ambiente Regulatorio Financiero RD

**BCRD mantiene su tasa de política monetaria en 7.00 % anual**

**Mayo 31, 2024**

El Banco Central de la República Dominicana (BCRD), en su reunión de política monetaria de mayo de 2024, decidió mantener su tasa de interés de política monetaria (TPM) en 7.00 % anual. Asimismo, la tasa de la facilidad permanente de expansión de liquidez (Repos a 1 día) permanece en 7.50 % anual, mientras que la tasa de depósitos remunerados (Overnight) continúa en 5.50 % anual.

[Ver más.](#)

**Circular**

**31 / 05 / 2024**

**CIRCULAR SB: CSB-REG-202400007**

Instructivo de aplicación del reglamento de protección al usuario de los productos y servicios financieros.

Estatus

Vigente

[Leer documento](#)

**Circular**

**31 / 05 / 2024**

**CIRCULAR SB: CSB-REG-202400008**

Aprobar y poner en vigencia la modificación del “Instructivo para la Aplicación del Reglamento sobre Cuentas Inactivas y/o Abandonadas en las Entidades de Intermediación Financiera”.

Estatus

Vigente

[Leer documento](#)

**Carta circular**

**08 / 05 / 2024**

**Carta Circular CCI-REG-202400006**

Aclaraciones sobre las sociedades fiduciarias y fideicomisos que requieren ser registrados en la Superintendencia de Bancos (SB) y el tratamiento aplicable a las garantías admisibles.

Estatus

Vigente

[Leer documento](#)

**Circular**

**13 / 03 / 2024**

**CIRCULAR SB: CSB-REG-202400004**

Extender plazo de informe IAC conforme ICAAP y PE, de fecha 12 de marzo de 2024 sobre Extensión del plazo de adecuación para el cumplimiento del numeral 3 de la Circular SB: CSB-REG-202300018, respecto a la remisión del Informe de Autoevaluación de Capital (IAC) conforme los criterios establecidos en los instructivos sobre el ICAAP y prueba de estrés.

[Leer documento.](#)

**Circular SB: CSB-REG-202400002**

**23 / 02 / 2024**

Descontinuar el uso de Bancanet para la remisión de reportes regulatorios a la Superintendencia de Bancos.

[Leer documento.](#)

**Circular SB: CSB-REG-202400003**

**23 / 02 / 2024**

Tratamiento para los acuerdos de pago de las tarjetas de crédito

corporativas y personales.

[Leer documento](#)

**Carta Circular CCI-REG-202400002**

**16 / 02 / 2024**

Elecciones Municipales Febrero 2024

[Leer documento](#)

**Circular: CSB-REG-202400001**

**07 / 02 / 2024**

Modificación de la Circular CSB-REG-202300009 sobre Transparencia de la información publicada a los cuentahabientes sobre el estatus y la disponibilidad de los fondos provenientes de cheques depositados en ventanilla, dispositivo móvil o cajero automático.

[Leer documento](#)

**Carta Circular CCI-REG-202400001**

**01 / 02 / 2024**

Validez y vigencia de las cédulas de identidad y electoral que caducan durante el año 2024.

[Leer documento](#)

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



**Gobernador Valdez Albizu recibe a funcionarios de Morgan Stanley y otros inversionistas internacionales**

**Mayo 29, 2024**

El gobernador del Banco Central de la República Dominicana (BCRD), Héctor Valdez Albizu, recibió a una comitiva de inversionistas internacionales encabezados por el banco de inversión Morgan Stanley, a fin de realizar un conversatorio sobre el estado de la economía dominicana actual y sus perspectivas de futuro.

En el encuentro celebrado en el BCRD, la multinacional financiera, en palabras de su representante Raúl Gallegos, resaltó la fortaleza que República Dominicana refleja en comparación con las economías de la región.

Gallegos destacó la perspectiva “muy positiva” de la calificación crediticia de RD con respecto a la de los países de la región y el comportamiento satisfactorio registrado por los bonos, a lo que se une los resultados obtenidos en los distintos parámetros económicos, monetarios y financieros. Asimismo, resaltó un clima de negocios propicio, que augura una evolución favorable para que los inversionistas internacionales pongan sus ojos en la República

Dominicana.

Por su parte el gobernador Valdez Albizu resaltó el sobresaliente comportamiento resiliente de la economía dominicana registrado en estos últimos años, constatando que, desde el segundo semestre de 2023, la actividad económica ha mantenido un proceso de recuperación, apoyado en las medidas de estímulo monetario y la mayor inversión pública. De esta forma la economía registró una expansión interanual de 7.8 % en el mes abril de 2024; que contribuyó a un crecimiento promedio en los primeros cuatro meses del año de 5.1 %, cercano a su potencial.

El gobernador destacó el rol protagónico del turismo en la recuperación económica.

[Ver más.](#)

**Gobernador Valdez Albizu recibe a María Valdecabres de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre de España**

**Mayo 26, 2024**

El gobernador del Banco Central de la República Dominicana (BCRD), Héctor Valdez Albizu, recibió la visita de la señora María Valdecabres, presidenta-directora de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre -Real Casa de la Moneda de Madrid, de España.

[Ver más.](#)

**Economía dominicana registra expansión interanual de 7.8 % en abril de 2024, acumulando un crecimiento promedio de 5.1 % en enero-abril 2024**

**Mayo 23, 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 abril de 2024.

El indicador mensual de actividad económica (IMAE) registró una expansión de 7.8 % durante abril del presente año, la más alta de los últimos veintiocho meses, siendo además el mes con mejor desempeño del primer cuatrimestre de 2024, acumulándose así un crecimiento promedio interanual de 5.1 % en enero-abril de dicho año. Es importante puntualizar que los resultados del mes de marzo de 2024 estuvieron influenciados por el efecto del feriado de la Semana Santa, así como por un menor crecimiento

económico en los Estados Unidos de América, nuestro principal socio comercial, donde se registró un crecimiento intertrimestral anualizado de 1.6 % en el primer trimestre de 2024, inferior al 2.2 % esperado por los analistas.

[Ver más.](#)

**BCRD informa que los flujos de remesas alcanzaron los US\$3,495.2 millones entre enero y abril de 2024**

**Mayo 20, 2024**

[Ver más.](#)

**Embajador de la India visita al gobernador del Banco Central**

**Mayo 16, 2024**

El gobernador del Banco Central de la República Dominicana (BCRD), Héctor Valdez Albizu, recibió a su excelencia, Ramu Abbagani, embajador de la India en la República Dominicana, en una visita de cortesía con la finalidad de intercambiar impresiones sobre temas de interés común.

[Ver más.](#)



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



**BCRD y MINC firman un acuerdo para realizar la Encuesta Nacional de Consumo Cultural**

**Mayo 7, 2024**

El gobernador del Banco Central de la República Dominicana (BCRD), Héctor Valdez Albizu, y la ministra de Cultura, Milagros Germán, firmaron este martes un acuerdo interinstitucional para la realización de la Encuesta Nacional de Consumo Cultural (ENCC) entre el BCRD y el Ministerio de Cultura.

El convenio, rubricado en el auditorio del BCRD, define un marco de colaboración que busca recopilar información cuantitativa y cualitativa sobre los hábitos culturales de la población, lo cual representa un paso importante hacia el fortalecimiento del sector cultural en la República Dominicana, y refleja el compromiso de ambas instituciones en procura de visibilizar el aporte económico de la cultura en el país.

Durante el acto el gobernador, Héctor Valdez Albizu, expresó que “esta encuesta, que llegará a 5,632 hogares de todo el territorio nacional, contribuirá a ampliar el horizonte de las actividades culturales, permitiendo, además, medir cuál es su peso específico en nuestra economía, resaltando hoy que el consumo en bienes y

servicios culturales en los últimos cuatro años ha crecido al mismo ritmo que el producto interno bruto (PIB).

[Ver más.](#)

**BCRD informa que la variación mensual del IPC de abril de 2024 fue de -0.10 %, contribuyendo a que la inflación interanual se redujera a 3.03%**

**Mayo 5, 2024**

[Ver más.](#)

**Los desiertos bancarios están a punto de desaparecer en República Dominicana**

**Mayo 27, 2024**

Entre 2020 y 2024 el número de municipios de la geografía nacional considerados como “desiertos bancarios” o que no poseen sucursales, cajeros o subagentes bancarios, pasó de once a solo uno, de acuerdo con el estudio de Desiertos Bancarios, publicado por la Superintendencia de Bancos (SB).

El documento explica que la expansión de los puntos de acceso bancario (PAB) producida durante 2023 es congruente con la tendencia de los últimos nueve años, período en el que los desiertos bancarios se redujeron de 20, registrados en 2015, a dos al cierre del año 2023.

[Ver más.](#)

**Expertos valoran el marco dominicano de protección a las usuarias y los usuarios financieros**

**Mayo 9, 2024**

República Dominicana se destaca por sus avances en materia de protección a las usuarias y los usuarios financieros, de acuerdo con expertos nacionales e internacionales que participaron en la tercera Conferencia de actualización y perspectivas de la protección del usuario financiero, celebrada por la Superintendencia de Bancos (SB).

Esta tendencia es promovida por la SB, como ente supervisor, con el fin de ir cerrando las asimetrías de información entre las entidades bancarias y sus clientes, de manera que se procure un sistema financiero más amigable, inclusivo y sano.

Durante el discurso de apertura de la actividad realizada en el hotel Catalonia, el superintendente de Bancos, Alejandro Fernández W., aseguró que la protección de los usuarios y las usuarias es determinante para mantener un ecosistema financiero

sostenible, y que la institución que dirige está altamente comprometida con este objetivo.

Agregó que, al ubicar a los usuarios y usuarias en el centro de la toma de decisiones, se aumentan las posibilidades de que accedan a productos y servicios financieros de calidad, que se ajusten a sus necesidades y que aporten a su salud financiera.

[Ver más.](#)

**SB reitera su compromiso con la ética y la transparencia**

**Abril 26, 2024**

En el marco de la Semana de la Ética 2024, la Superintendencia de Bancos (SB) celebró varias actividades internas encaminadas a promover los más elevados valores de integridad y transparencia entre sus colaboradores.

Como punto de partida, la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) de la SB ofreció a todo al personal la rendición de cuentas de su gestión durante 2023.

[Ver más.](#)





### La UAF y Abancord firman acuerdo de cooperación interinstitucional

La Unidad de Análisis Financiero (UAF) y la Asociación de Bancos de Ahorro y Crédito y Corporaciones de Crédito (Abancord) suscribieron un acuerdo de cooperación interinstitucional para fortalecer la prevención del lavado de activos y delitos conexos en el sector financiero dominicano a través de proyectos conjuntos de formación y capacitación.

En el acto, celebrado en la sede principal de la UAF, la Abancord estuvo representada por su presidente ejecutiva, Cristina de Castro; Alan Muñoz, primer vicepresidente;



Benahuare Pichardo, segundo vicepresidente y Mercedes Canalda, secretaria.

Asimismo, la UAF encabezada por su directora general, Aileen Guzmán, estuvo acompañada por Bienvenido Roberts, director de Asuntos Técnicos; Carla Peña, directora jurídica; y Melissa Sánchez, encargada del Departamento de Coordinación del Despacho.

Durante el encuentro, tanto De Castro como Guzmán, destacaron la importancia de esta alianza estratégica que busca establecer un marco general para realizar esfuerzos conjuntos y generar sinergias en la lucha contra el lavado de activos en el país.

[Ver más.](#)



### Banco Adopem presenta resultados del año 2023

El Banco de Ahorro y Crédito Adopem, entidad de la Fundación BBVA Microfinanzas, presentó los resultados del año 2023 durante la asamblea a la que asistió la plana mayor del Consejo de Administración, presidido por José Antonio Colomer Guiu, la Presidenta Ejecutiva, Mercedes Canalda de Beras-Goico y los miembros locales e internacionales.

Colomer, destacó la incertidumbre y complejidad del entorno mundial en los últimos años y cómo a pesar de ello y gracias a lo robusto del Banco Adopem ha logrado mantener y consolidar crecimiento constante “reforzando nuestro compromiso con el impulso de los pequeños negocios de los emprendedores de nuestro país. Estamos orgullosos de poder cerrar el año 2023 con más de 476,000 clientes, un claro reflejo de nuestra labor de inclusión financiera”.

[Ver más.](#)

### BANFONDESA capacita 600 colaboradores en el Marco de Bonos Sostenibles

El Banco de Ahorro y Crédito FONDESA, S.A., (BANFONDESA), concluyó con éxito el curso sobre Bonos Sostenibles, impartido a través del Global Green Growth Institute (GGGI), con el respaldo de diversas entidades nacionales y extranjeras, como el MMARN, la Asociación de Bancos Múltiples de la República Dominicana (ABA), el Banco Europeo de Inversiones (BEI), Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH (GIZ-DO), Just Institute, PROMAR, ENESTAR SRL y FONDESA.

[Ver más.](#)

