



TENDENCIAS DE LA BANCA A NIVEL GLOBAL Y SU IMPACTO EN LA REPÚBLICA DOMINICANA

La banca se transforma globalmente con tecnología y automatización, mejorando la experiencia y eficiencia, y con impacto en los clientes. En este artículo, destacamos las tendencias clave de esta transformación a nivel mundial y en la República Dominicana

INTRODUCCIÓN

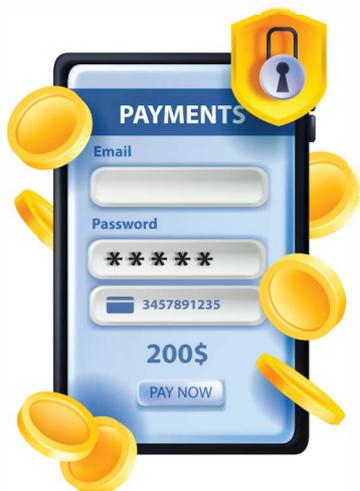
La banca está experimentando una transformación en la prestación de sus servicios a nivel mundial. La tecnología y la automatización de procesos han permitido mejorar la experiencia de los clientes, y aumentar la eficiencia y rentabilidad de las instituciones financieras. En este escrito revisaremos las tendencias más importantes alrededor de la transformación del sector, así como su impacto en República Dominicana. Estas corrientes traen consigo grandes retos y cambios culturales en las organizaciones que, de no ser manejados estratégicamente, pueden resultar en la pérdida de participación de mercado y hasta la obsolescencia.

1 Banca móvil y digital - Usuarios más maduros y exigentes:

Los clientes cada vez más utilizan aplicaciones para verificar saldos, transferir fondos, hacer pagos y realizar su planificación financiera. Se espera que esta tendencia continúe, ya que esto permite a los clientes realizar transacciones bancarias y acceder a servicios financieros en cualquier momento y lugar.

En República Dominicana se evidencia un aumento en la oferta y uso de aplicaciones y servicios bancarios en línea y a través de dispositivos móviles (oscila entre 60% y 65% de la población), incluyendo el **onboarding digital** de los clientes (vinculación a la institución sin acudir a una sucursal), apertura de cuentas, transferencias, pagos de facturas y otras transacciones. En esa línea, la digitalización de los procesos de onboarding está mostrando resultados muy positivos en la banca en términos de agilidad, experiencia del cliente y satisfacción de los empleados, así lo experimentamos en una de nuestras recientes implementaciones de herramientas y procesos digitales en una institución financiera del país.

Los usuarios de internet banking han aumentado de 1.4 millones (2014) a 5.9 millones (2022) [1]. Asimismo, el 45.6% de las transacciones de los bancos múltiples se realiza a través de la banca en línea y de las aplicaciones móviles. En las asociaciones de ahorros y préstamos representan el 16.2% y 13% [2] para los bancos de ahorro y crédito. Las interacciones con esta banca han aumentado en proporción con la madurez de los consumidores digitales, los cuales exigen soluciones más avanzadas, exploran nuevos productos, experimentan con varios proveedores y optan por soluciones de acceso rápido, fácil y flexible a sus fondos.

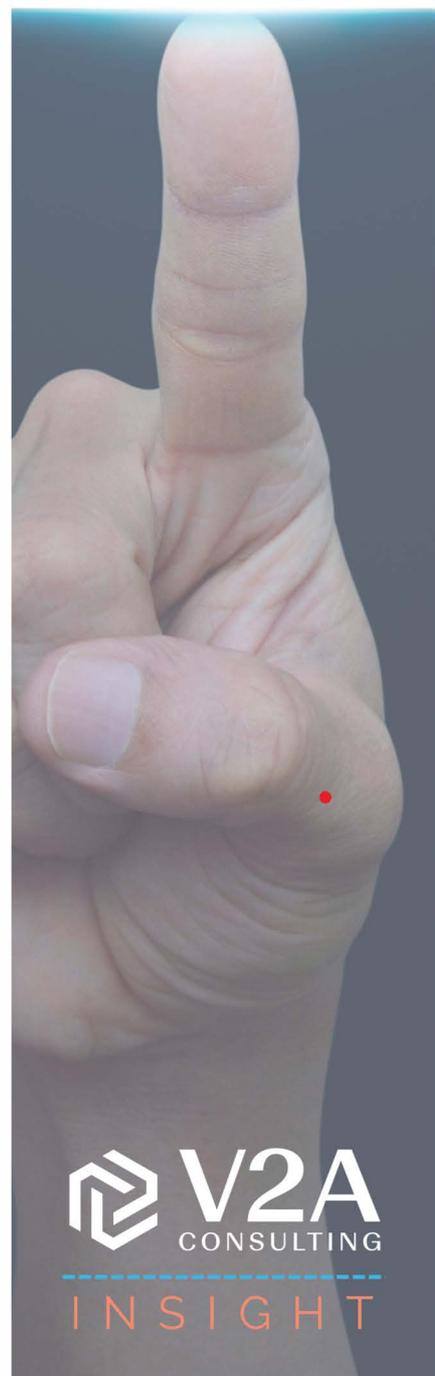


2 Pagos digitales: En América Latina los consumidores se enfrentan frecuentemente a economías informales y monedas fluctuantes, por lo que las billeteras digitales ofrecen una alternativa segura y cómoda para utilizar su dinero, y los gobiernos están comenzando a darse cuenta de esto. Se espera que el interés en las opciones de pago digital continúe creciendo. A medida que los comerciantes y consumidores busquen alternativas de pago más seguras y convenientes, las empresas continuarán desarrollando soluciones que garanticen experiencias únicas y sin inconvenientes. En consonancia con esto, se observa un incremento en el uso de tarjetas de débito y crédito, así como en los pagos móviles y en línea, lo que lleva a una mayor competencia entre los bancos para ofrecer servicios de pagos digitales.

En República Dominicana, como respaldo, se ha creado un ecosistema de pagos dinámico, moderno, seguro y confiable, sobre la base del Reglamento de Sistema de Pago emitido por la Junta Monetaria. Se observa un incremento significativo, versus 2020, de las transacciones realizadas mediante canales alternos, destacándose los pagos de facturas y servicios (33%), gestión de turnos y citas (7%), activación y desactivación de tarjetas (4%), pago de impuestos (4%), gestión de beneficiarios (4%), generación de estados de cuenta (4%) y los retiros en cajeros automáticos (4%)².

[1] Conferencia "Tendencias regulatorias en banca digital, seguridad de la información, ciberseguridad e innovación financiera (Hub de Innovación)" - Gobernador del Banco Central en el XXII Congreso Latinoamericano CLAB

[2] Ranking de digitalización de la Banca Dominicana 2021 - Superintendencia de Bancos





Neobancos: Hemos visto que los nuevos clientes de la banca quieren tener sus productos y servicios financieros en su teléfono inteligente. Los llamados “neobancos” cuentan con una base tecnológica, modelos de negocio y operativo diferentes, para responder con más agilidad a estas necesidades de los clientes. Por ello, cada vez ganan mayor terreno en América Latina, y ahora República Dominicana se une a la tendencia, con el lanzamiento del primer banco digital: Qik de Grupo Popular. Para ello, en el país se ha estado trabajando la adaptación de la regulación

a los procesos digitales, desde el onboarding digital de clientes, validación de identidad y firma electrónica para la ejecución de transacciones en el entorno digital, hasta la definición del proceso de atención remota para todas las interacciones con los clientes.

Un neobanco se caracteriza por su existencia en una app móvil, procesos simples y costo-eficientes (lo que se traduce en más beneficios para los clientes), uso de canales no presenciales (app, chat y teléfono), sin necesidad de acudir a sucursales. Entre los productos que pueden ofrecer está la tarjeta de crédito “infoless” (atributo que la hace imposible de clonar) con cero-costo de emisión y renovación, cuenta de ahorro, préstamos, billetera electrónica, pagos, inversiones, remesas, entre otros. Así mismo, pueden integrar herramientas para el manejo de finanzas personales.

Ciberseguridad: El auge en el uso de la banca en línea trae consigo un aumento en la preocupación por la seguridad de las transacciones. Los bancos están adoptando medidas de prevención de ciberataques como la autenticación multifactorial para banca en línea y la biometría, como la tecnología de reconocimiento facial y huella dactilar, para dispositivos. Las capacidades técnicas y operacionales de los bancos cada vez se hacen más sofisticadas para el monitoreo, detección y manejo de incidentes de seguridad usando tecnologías como la inteligencia artificial y aprendizaje automático para la identificación de transacciones sospechosas y fraude, así como el análisis de comportamiento y el reconocimiento de dispositivos para la detección de robos. Otro tema que va en aumento es la “Ingeniería Social”, en este caso la respuesta de la banca es educar a sus clientes para que no sean víctimas de temas como phishing y/o vishing.



En República Dominicana se están ejecutando una serie de acciones para el fortalecimiento de la seguridad cibernética y de la información de todas las entidades reguladas, a fin de contribuir con la protección de las plataformas tecnológicas del sistema de pagos del país. Entre estas acciones se encuentran la implementación del Reglamento de Seguridad Cibernética y de la Información, y la creación del Centro Sectorial de Respuesta a Incidentes de Seguridad Cibernética para el Sector Financiero y de Pagos (SPRICS), cuyo objetivo es apoyar en la mitigación de los efectos y la propagación de posibles eventos de ciberseguridad. Actualmente cuenta con 80 participantes conectados: bancos, mercado de valores y administradores de sistemas de pagos; se espera que próximamente estén interconectados también los bancos centrales de Centroamérica, con quienes RD opera el sistema de pagos regional (SIPA).



Inteligencia artificial y aprendizaje automático: Los bancos están adoptando estas tecnologías para mejorar la eficiencia operativa y la toma de decisiones. Las mismas pueden ayudar por ejemplo a automatizar tareas repetitivas, detectar patrones de fraude y mejorar la segmentación de clientes.

Otra estrategia que se está adoptando en la banca es usar data a nivel de cliente / segmento para entender la penetración de productos y su rentabilidad. En





V2A tenemos experiencia construyendo sistemas de recomendaciones de productos para hacer venta cruzada y medir la rentabilidad de los clientes y segmentos, obteniendo buenos resultados para las áreas comerciales y de negocios.

Esta tendencia se alinea con el concepto de **hiperpersonalización**, en donde el reto se centra en el manejo y procesamiento eficiente de los datos e información del cliente para ofrecer soluciones financieras personalizadas. Para superar este reto, las instituciones financieras se están apoyando en Big Data e Inteligencia Artificial para identificar, procesar, filtrar y segmentar la información eficientemente. La banca debe aprovechar el poder de la hiperpersonalización y comenzar a ofrecer los tipos de experiencia que sus clientes esperan gracias a empresas como Apple, Spotify y Meta.

6 Inclusión financiera - El avance de la digitalización, la penetración del uso de internet y la adopción de los teléfonos inteligentes está siendo utilizada para elevar los niveles de bancarización y salud financiera. En República Dominicana se están realizando esfuerzos en este sentido, mediante la promoción de servicios financieros a los segmentos de la población que no tienen acceso a servicios bancarios tradicionales.



Recientemente se lanzó la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, con líneas de acción apoyadas en la tecnología, la construcción de ecosistemas de pagos digitales y una educación financiera inclusiva, ya que esto se considera un habilitador clave en la lucha contra la pobreza y el crecimiento económico del país. En ese sentido, la autoridad monetaria y financiera del país también ha emitido normativas para regular los microcréditos, subagentes bancarios, el onboarding digital y la gestión de riesgos.



7 Proliferación de Fintechs: También se ha dado un aumento en el número de fintechs y startups que ofrecen servicios financieros. En 2018 existían 20 empresas de tecnología financiera, mientras que entrado el 2022 ya operaban en el mercado local 50^[3] de estas entidades, proveyendo servicios en segmentos como pagos, gestión de finanzas personales y empresariales, financiamiento alternativo, activos financieros y mercados de capitales, entre otros. Algunas de las empresas de este tipo que han sobresalido últimamente en

República Dominicana son: RexiFinanzas (comprador de productos financieros), MeSuma (aplicación que ayuda a organizar de forma inteligente y segura toda la información bancaria), YOYO (aplicación móvil para cobros por WhatsApp o mediante código QR), Mio (app que brinda herramientas para pagar, comprar, cobrar, enviar y recibir dinero desde el celular), Goweb (ecosistema de soluciones tecnológicas para profesionales independientes y pymes), Pali (plataforma digital de préstamos), entre otras.

Open Banking - Expansión e Impacto - La banca abierta se refiere a la colaboración entre los bancos y las fintechs para compartir información financiera del cliente (con previa autorización) y ofrecer servicios financieros innovadores. Mediante el establecimiento de regulaciones que favorecen la implementación de la banca abierta, las instituciones financieras están abriendo sus sistemas a través de APIs para permitir que accedan a sus datos y ofrezcan servicios adicionales a sus clientes. Esto puede mejorar la experiencia del cliente al proporcionarle una mayor libertad de elección y acceso a servicios financieros.



En Dominicana, el Departamento de Innovación e Inclusión Financiera de la Superintendencia de Bancos trabaja una iniciativa de Open Banking con el objetivo de implementar una regulación que promueva la creación de productos y servicios financieros simples, rápidos y personalizados acorde a las necesidades de los usuarios a través del uso de nuevos canales y tecnologías. Este proyecto comprende desde el levantamiento de toda la información del sector financiero, sus necesidades, conocimientos y fortalezas con relación al Open Banking, hasta llegar a la elaboración de una normativa para su aplicación en República Dominicana.



Nuevas estrategias de sucursales y cajeros automáticos: Se está redefiniendo la estrategia para probar nuevos sistemas de proveer servicios financieros a los clientes sin necesidad de realizar la inversión de abrir muchas sucursales:

- Oficinas con ruedas (Pop-up), que pueden ser impulsadas para asegurar el servicio tanto en localizaciones nuevas como en zonas apartadas o núcleos de población más pequeños;
- Sucursales “nueva generación”, con atención personalizada 24/7 mediante sistemas automatizados y de videobanca;
- Sucursales de marca blanca, en donde diferentes instituciones ofrezcan servicios financieros a clientes que pertenezcan a cualquiera de ellas;
- Consolidación de cajeros automáticos, en donde los bancos pueden compartir redes de cajeros operados por un tercero.

NAVEGANDO TIEMPOS DE CAMBIO

Entendemos que estas tendencias deben llevar a las instituciones financieras a dar un paso adelante, prepararse para “jugar” en este nuevo contexto y dar respuesta a los desafíos por venir. La clave estará en la capacidad de la banca de incorporar nuevas tecnologías con agilidad, en todos sus canales, de manera segura y con una experiencia de usuario inmejorable.

Estos movimientos redundarán en cambios de la cultura organizacional sin precedentes y aquellas instituciones que los manejen efectivamente, saldrán airoso de estos tiempos de transformación digital. En V2A entendemos a cabalidad los retos organizacionales y buscamos ayudar a nuestros clientes a navegar estas transformaciones, a través de distintas metodologías para llevar a cabo mejoras operacionales, digitalización de procesos, optimización de canales y manejo de cambio, según las necesidades de cada organización. Para más información sobre los servicios que ofrecemos consulte nuestra página web <https://v2aconsulting.com/>



V2A
CONSULTING

INSIGHT

For more information, access
v2aconsulting.com or find us on
social media



Fuentes:

Revista Byte, Auriga – The Banking e-volution, Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, Banco Central de la República Dominicana