

**-Desarrollo de la Banca Digital en República Dominicana y sus Perspectivas-
ABA-09-2018
Dirección Estudios Económicos**

-Resumen Ejecutivo-

El presente trabajo tiene 3 objetivos: 1) verificar los avances que el sistema bancario ha tenido durante los últimos años en su camino hacia la “digitalización”, 2) constatar el nivel de desarrollo de la Banca Digital en República Dominicana en comparación con otras regiones del mundo, y 3) conocer las perspectivas que tienen los bancos sobre este tema.

En este sentido las estadísticas muestran que el número de personas que en República Dominicana realizan transacciones por canales digitales ha crecido considerablemente. La misma tendencia se observa en cuanto al valor de las transacciones que se realizan por esa vía. Dicho crecimiento ha permitido a la banca digital dominicana ubicarse en niveles similares al promedio de América Latina. No obstante lo anterior, el rezago con respecto a los países de altos ingresos es aún considerable.

Por último, de las entrevistas con los ejecutivos bancarios se desprende que el sistema bancario dominicano avanza a gran velocidad en dirección de transformarse desde una banca de modelo “tradicional” hacia una banca “digital” lo que significa para las instituciones bancarias mayor eficiencia operativa y mayor capacidad de “acercar” los servicios financieros a las personas de una forma continua e ininterrumpida, elevando su calidad de vida y la productividad de la economía nacional. No obstante dichos avances, la concreción de las oportunidades que representa la banca digital enfrenta todavía una serie de desafíos que deben superarse.

I. Introducción

En las últimas décadas, nuestras vidas en términos sociales, económicos y culturales, han sido transformadas por la tecnología. Estos desarrollos han revolucionado nuestra forma de realizar ciertas actividades cotidianas, aumentando la calidad de vida de las personas en todo el mundo¹. Las nuevas tecnologías están impulsando industrias claves como la salud, educación, comercio, energía y transporte. Se espera que esta “Revolución Digital” (“Cuarta Revolución Industrial”) supere a las anteriores en cuanto a escala, alcance y complejidad².

El sistema financiero no ha escapado a las tendencias de “la era Digital”. Así, los bancos se transforman rápidamente con el objetivo de convertirse en “bancos digitales”, adaptándose a las nuevas demandas de los consumidores en un contexto en el que se estima que en unos pocos años, el 75% de ellos pertenecerán a la generación “millennial”, definidos como aquellas personas que se valen de la tecnología para llevar a cabo gran parte de sus actividades básicas cotidianas³.

Como parte de su transformación digital, los bancos han desarrollado una serie de productos y servicios financieros que reducen el costo de las transacciones, haciéndolas más rápidas y eficientes, lo que contribuye a elevar la calidad de vida y los niveles de productividad.

Además, la tecnología permite a las entidades financieras operar con menores costos operativos y mayor eficiencia, resultando esto en una mayor capacidad para desarrollar canales alternativos que permiten “acercar el banco a las personas”, sobre todo a aquellas no bancarizadas, elevando los niveles de inclusión financiera⁴.

El presente trabajo tiene 3 objetivos: 1) verificar los avances que el sistema bancario ha tenido durante los últimos años en su camino hacia la “digitalización”, 2) constatar el nivel de desarrollo de la Banca Digital en República Dominicana en comparación con otras regiones del mundo, y 3) conocer las perspectivas que tienen los bancos sobre este tema.

El documento consta de los siguientes capítulos: el capítulo II define el concepto de Banca Digital, resaltando sus beneficios e identificando los principales obstáculos a su desarrollo. El capítulo III, analiza la evolución reciente de las transacciones digitales dentro del sistema financiero dominicano y además muestra el grado de desarrollo de la banca digital en República Dominicana en comparación con otras regiones del mundo. Por último, el capítulo IV ofrece algunas perspectivas de los bancos dominicanos en torno al tema.

¹ Pofuk, Tin. (2014). *“Human capital and developing economies: Benefits and solutions for policy-makers”*. University of Primorska, Faculty of Management, Slovenia.

² Banco Interamericano de Desarrollo (2018). *“Disrupción Exponencial en la Economía Digital”*. Cumbre Empresarial de las Américas, Perú 2018.

³ <https://www.forbes.com.mx/6-rasgos-clave-de-los-millennials-los-nuevos-consumidores/>

⁴ Karp, Nathaniel. (2015). *“Technology, Opportunity & Access: Understanding Financial Inclusion in the U.S.”*
Fuente: https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2015/07/WP15-25_FinancialInclusion_MSA.pdf

II. **Banca Digital: Concepto, Beneficios y Barreras**

La Banca Digital se entiende como la aplicación de la tecnología a los servicios financieros con el propósito de maximizar la utilidad del cliente en términos de acceso, utilidad y costo. Además, la Banca Digital también beneficia a los bancos a través de la reducción en los costos operativos, mayores niveles de eficiencia y una mejor oferta de servicios⁵.

Dichos beneficios se logran a través de la digitalización de todas las actividades, programas, productos y servicios, logrando así mayor eficiencia en los procesos a través de los cuales brinda servicios y/o realiza sus operaciones. La Banca Digital posee un sin número de beneficios tanto para los bancos como para los consumidores/clientes:

Beneficios a los bancos

- 1) **Reducción de los niveles de riesgo operativo y riesgo crediticio**: el acceso a la información permite a los bancos tener una mayor seguridad sobre las operaciones que realizan, provocando una reducción en el riesgo operativo. Además, la mayor capacidad de registrar el historial de los datos personales de sus clientes, contribuye también a la disminución del riesgo crediticio.
- 2) **Reducción de costos operativos**: sustituir los canales tradicionales de interacción con el cliente y medios de pago (oficinas, pagos vía cheques y dinero en efectivo, entre otros) por canales digitales (páginas web, aplicaciones para dispositivos móviles, pagos digitales a nivel local e internacional, entre otras) reduce el costo de proveer servicios financieros. Del mismo modo, mediante los procesos automatizados se minimizan las probabilidades de errores en las operaciones administrativas⁶.
- 3) **Aumento de la productividad laboral**: los avances tecnológicos elevan la productividad del personal, generando un entorno en donde los profesionales son capaces de poner en práctica nuevas habilidades. Las habilidades cognitivas (creatividad, resolución de problemas complejos), de inteligencia social (aprendizaje proactivo, comunicación, programación) y de manejo de sistemas (manejo de bases de datos, monitoreo, etc.)⁷ permiten nuevas especializaciones, elevando los niveles de eficiencia individual y colectiva.

⁵ Epstein, Stanley. (2015). Understanding Digital Banking. Fuente: <https://www.finextra.com/blogposting/10390/understanding-digital-banking>

⁶ Asobancaria. (2017). La banca digital: estrategia clave para impulsar la inclusión financiera. Edición 1074

⁷ BID. (2018). CAPITAL HUMANO 2.0: EL FUTURO DEL TRABAJO EN LAS AMÉRICAS. Cumbre empresarial de las Américas. Perú

Beneficios a los consumidores

- 1) **Ahorro de tiempo y dinero**: los nuevos canales digitales permiten a los clientes bancarizados acceso continuo a sus cuentas bancarias y la posibilidad de realizar múltiples transacciones (pagos digitales, remesas, transferencias, entre otros). Los multicanales evitan el traslado hacia una sucursal bancaria, lo que permite ahorro de tiempo y dinero por dos vías: 1) menores costos de desplazamiento y 2) el tiempo ahorrado puede dedicarse a actividades productivas generadoras de ingresos para el cliente.
- 2) **Mayor acceso a servicios financieros**: los avances tecnológicos tienen el beneficio de acercar los servicios financieros a personas que aún no los utilizan. Estos desarrollos tienen el potencial de elevar los niveles de inclusión financiera, beneficiando en mayor medida a las personas de menos recursos⁸.
- 3) **Mayor acceso a la oferta global de bienes y servicios**: las personas pueden hoy día comprar y vender una amplia gama de bienes y servicios con una gran facilidad, en cuestión de minutos y desde cualquier rincón del mundo sin tener que desplazarse físicamente a ningún establecimiento. Todo esto gracias a la combinación de plataformas como Amazon, Alibaba, E-Bay, la existencia de dispositivos móviles (celulares, tabletas y laptops) y las plataformas de medios de pago desarrolladas por las entidades financieras.
- 4) **Mejor administración financiera**: a través de sistemas y/o aplicaciones de depósitos automáticos desarrolladas por los bancos, las personas tienen la oportunidad de destinar sus respectivos ingresos a una cuenta de ahorro particular destinada para un fin particular. Esto facilita una mejor administración financiera de las personas y empresas y aumentan las posibilidades de lograr sus objetivos de ahorro o de cualquier otro tipo.
- 5) **Mayor acceso crediticio a las MIPYMES y hogares**: las nuevas capacidades tecnológicas permiten a los bancos un análisis más potente y preciso del historial crediticio y las capacidades de pagos de hogares y empresas, incrementándose así las posibilidades que tienen estos agentes para un mayor acceso al crédito.

⁸ WorldFinace. (2018). Banco Popular Dominicano is inspiring inclusion through innovation. Fuente: <https://www.worldfinance.com/banking/banco-popular-dominicano-inspiring-inclusion-through-innovation>

Asimismo, fuera de los bancos, el mayor acceso a la data y la mayor capacidad de análisis de las transacciones de las familias y negocios (pagos a proveedores, clientes, alquileres, prestamos, entre otros) han contribuido a crear puntajes crediticios que también incrementan las posibilidades de las familias y empresas para obtener financiamiento para sus necesidades de consumo o inversión⁹.

Barreras al Desarrollo de la Banca Digital

La Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) identifica cuáles son los principales obstáculos que enfrentan los bancos comerciales de la región en su proceso de transición hacia un modelo de *Banca Digital*. Dichas barreras tecnológicas, regulatorias y culturales deben enfrentarse en forma conjunta entre los bancos, el sector público y la sociedad civil a fines que los beneficios arriba descritos sean aprovechados de la mejor manera posible.

⁹ Klapper, Leora. (2017). How digital payments can benefit entrepreneurs. Sitio web: <https://wol.iza.org/uploads/articles/396/pdfs/how-digital-payments-can-benefit-entrepreneurs.pdf>

-Tabla 1. Barreras a la Digitalización de la Banca en América Latina¹⁰-

CATEGORÍA	BARRERA
Tecnológicas	<p><u>Conectividad:</u> el acceso a internet y datos móviles no tienen la calidad y cobertura necesaria para el desarrollo de productos bancarios.</p> <p><u>Ciberseguridad:</u> manejo de grandes volúmenes de información (datos confidenciales) requiere grandes inversiones en tecnologías y sistemas operativos robustos.</p>
Educativas	<p><u>Recurso Humano:</u> poca disponibilidad en los mercados locales de personal capacitado en el manejo de la tecnología.</p> <p><u>Educación Financiera:</u> bajos niveles de educación de grandes segmentos de la población inciden en el desconocimiento y bajo uso de servicios financieros.</p>
Culturales	<p><u>Miedo a la tecnología:</u> desincentiva el uso de las innovaciones financieras.</p> <p><u>Uso de efectivo:</u> las personas tienen preferencia por el efectivo porque lo consideran más “seguro”. Los negocios informales también lo prefieren para evadir obligaciones tributarias.</p> <p><u>Organización de la Banca Tradicional:</u> las estructuras de mando de los bancos tienden a ser complejas y con cierta dificultad para adaptarse al cambio tecnológico. La adaptación de las nuevas tecnologías ahora requiere también del involucramiento de las áreas de negocios.</p>
De Mercado	<p><u>Nuevos Jugadores:</u> competencia proveniente de los “gigantes tecnológicos” (AMAZON, Facebook, Alibaba, Google y Apple) representa un reto para la banca tradicional. El reto es competir innovando y, al mismo tiempo, establecer alianzas cooperativas con las FINTECH para ofrecer soluciones.</p>

¹⁰ Federación Latinoamericana de Bancos (2017). “Desafíos para la Banca Tradicional en el Contexto de la Tecnología y su utilización para la prestación de servicios financieros”. Miami, agosto 2017.

III. Desarrollo de la Banca Digital en República Dominicana

III.A) Evolución reciente

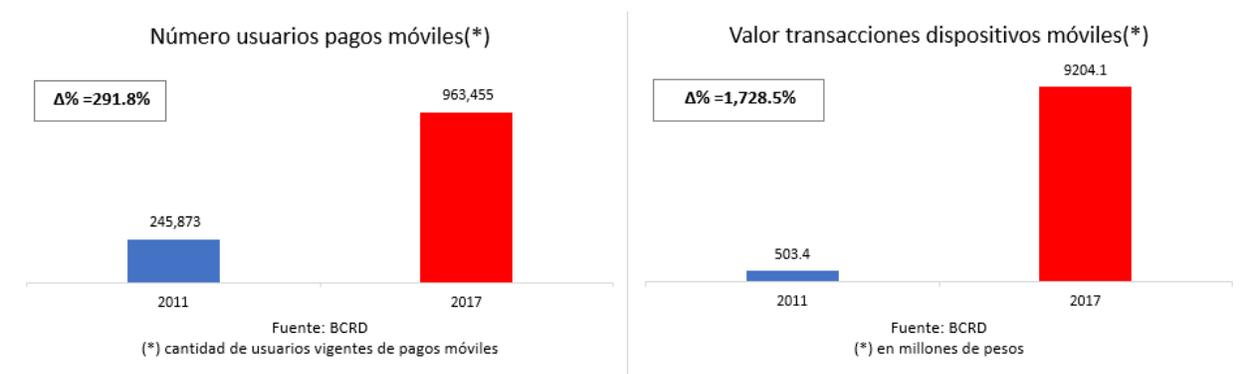
Las estadísticas muestran que en los últimos años la Banca Digital ha logrado incrementar su desarrollo en República Dominicana. En ese sentido, en los gráficos siguientes se pone en evidencia los avances registrados por el país en términos del número de personas que usan los distintos canales digitales, el nivel de transacciones realizados a través de dichos canales y la mayor eficiencia lograda por las entidades bancarias ayudadas por el uso de la tecnología.

Pagos móviles: Número de usuarios y valor de transacciones

Entre 2011 y 2017 la cantidad de usuarios que utilizaron sus dispositivos móviles para realizar pagos se triplicó, pasando de 245,873 a 963,455, lo que equivale a un crecimiento acumulado de 291.8% y a un crecimiento anual promedio de 25.6%.

Por su lado, las transacciones realizadas a través de dispositivos móviles¹¹ revelan avances significativos, pasando de RD\$503.4 millones en 2011 a RD\$9,204.1 millones en 2017, equivalente a un crecimiento acumulado de 1,728% y a un crecimiento anual promedio de 54%.

-Gráfico 1-



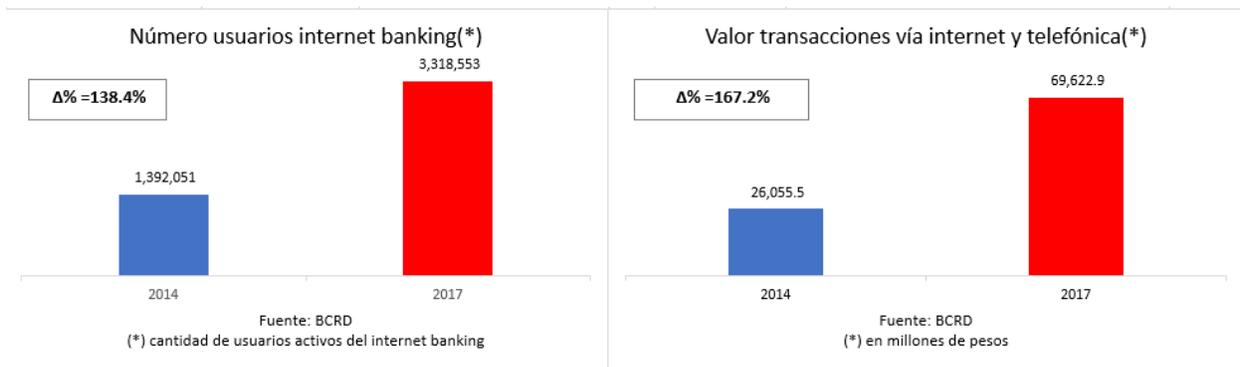
¹¹ Compra de tiempo aire (recarga de minutos), pago de facturas, transferencia de fondos entre cuentas (inclusive las realizadas para pagos de préstamos), pagos en establecimientos comerciales a través de los puntos de venta (POS) y retiros de efectivo realizados en cajeros automáticos y estafetas.

Internet banking: Número de usuarios y valor de transacciones

Entre 2014 y 2017 la cantidad de usuarios de internet banking se duplicó, pasando de aproximadamente 1.4 millones a 3.3 millones, lo que equivale a un crecimiento acumulado de 138.9% y a un crecimiento anual promedio de 32.3%.

Asimismo, entre 2014 y 2017, las transacciones realizadas vía internet y telefónica¹² se duplicaron, pasando de RD\$26,055.5 millones a RD\$69,622.9 millones, lo que equivale a un crecimiento acumulado de 167.2% y a un crecimiento anual promedio de 31.83%.

-Gráfico 2-



Eficiencia en los costos operativos

Entre 2011 y 2018 el ratio de gastos operativos como porcentaje de los ingresos operativos descendió desde 84.1% hasta 82.7%. Ese indicador refleja una mayor eficiencia operativa por parte de las entidades de intermediación financiera, y ha sido posible, en parte, gracias al aprovechamiento de los avances tecnológicos. Una mayor eficiencia contribuye a la sostenibilidad de los servicios financieros, y permite a los bancos expandir sus servicios hacia un mayor número de la población.

¹² Transacciones realizadas vía Internet y Telefónica (Respuesta de voz interactiva (IVR) y Call Centers)

-Gráfico 3-



III.B) Desarrollo Banca Digital: RD versus América Latina y países OCDE

No obstante los avances que se evidencian a nivel nacional, la Banca Digital en República Dominicana aún no alcanza los niveles de desarrollo que se observan a nivel del promedio de los países de América Latina y de los países miembros de la Organización de la Cooperación Económica y Desarrollo (OCDE).

Transacciones digitales

Así, según los datos de la encuesta Global Findex del Banco Mundial, para 2017 el porcentaje de población adulta que realizó pagos digitales¹³ en República Dominicana fue 33%, cifra que se ubica ligeramente por debajo del promedio de América Latina (36%). Asimismo, cuando se compara con los países OCDE, el rezago es aún mayor, siendo la tasa de estos países (89%) 2.7 veces mayor que en República Dominicana.

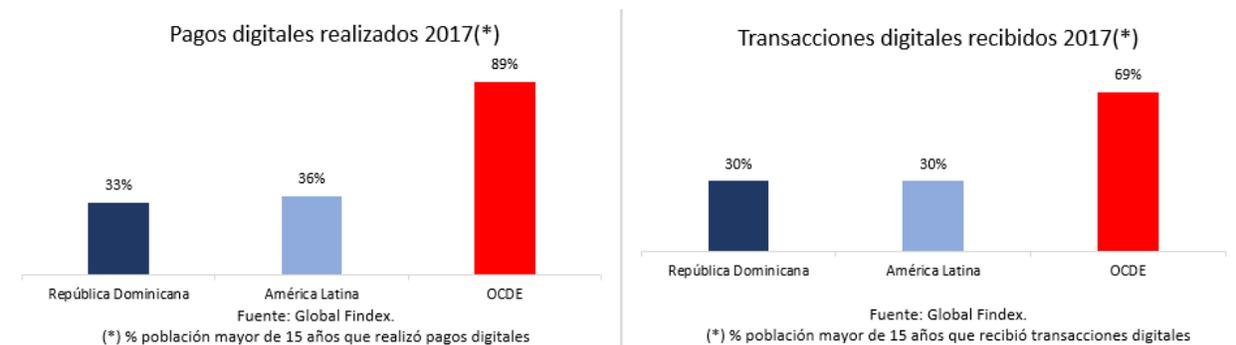
Para el caso de las transacciones digitales recibidas¹⁴, en 2017 se observa que el porcentaje de la población adulta que recibió dinero digitalmente en República Dominicana está en el mismo

¹³ El porcentaje de encuestados que informan usar dinero móvil, una tarjeta de débito o crédito o un teléfono móvil para realizar un pago desde una cuenta, o informan que usan Internet para pagar facturas o comprar algo en línea en los últimos 12 meses. También incluye a los encuestados que informan el pago de facturas o el envío de remesas directamente desde una cuenta de institución financiera o a través de una cuenta de dinero móvil en los últimos 12 meses

¹⁴ El porcentaje de encuestados que informan haber usado dinero móvil, una tarjeta de débito o crédito o un teléfono móvil para recibir un pago a través de una cuenta en los últimos 12 meses. También incluye a los encuestados que informaron recibir remesas, recibir pagos por productos agrícolas, recibir transferencias del gobierno, recibir salarios o recibir una pensión del sector público directamente en una cuenta de institución financiera o a través de una cuenta de dinero móvil en los últimos 12 meses.

nivel que el promedio de América Latina (30%). A su vez, cuando se compara con los países OCDE, el rezago sigue siendo considerable, siendo la tasa de estos países (69%) 2.3 veces mayor que en República Dominicana.

-Gráfico 4-



IV. Perspectivas de la Banca Digital en República Dominicana

El crecimiento de la banca digital en República Dominicana no es producto del azar. En la actualidad, y acorde con las tendencias que se observan en el resto del mundo, los bancos que operan en el mercado dominicano se encuentran inmersos en un proceso de “transformación digital”.

Dicho proceso ha sido asumido por la alta dirección de las entidades bancarias. En este sentido, la prioridad que ocupa la transición hacia una banca digital se refleja en los planes institucionales y en los presupuestos operativos, en donde este tema aparece como uno de los pilares fundamentales al cual se destinan importantes recursos, los cuales en el corto y mediano plazo seguirán en aumento.

Así, la mayoría de bancos han creado departamentos operativos que se especializan en adaptar las innovaciones tecnológicas y ponerlas al servicio de los bancos y sus clientes, transformando así el modelo de negocios bancario desde uno de “banca tradicional” hacia uno de “banca digital”. En concreto estos departamentos aplican la tecnología para mejorar el desempeño bancario en relación a tres grandes áreas: 1) clientes bancarizados, 2) personas no bancarizados y 3) eficiencia operativa.

Cientes Bancarizados

Con respecto a los clientes ya bancarizados los bancos trabajan con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente en su interacción con el banco. Lo anterior implica poner a la disposición de sus clientes múltiples canales a través de los cuales el cliente pueda encontrar soluciones que sean fáciles, expeditas y que estén siempre “a la mano” las 24 horas del día y los 7 días de la semana.

Estos canales incluyen aplicaciones para dispositivos móviles (celulares, tabletas), plataforma de internet banking en la página web, correos electrónicos y mensajes de texto. El objetivo es siempre que el banco esté “más cerca” de su cliente.

Personas no Bancarizadas

Los recientes desarrollos tecnológicos también están siendo de gran utilidad para facilitar el acceso a un gran número de personas que, en República Dominicana, tradicionalmente no han sido usuarios de servicios financieros.

En este sentido, el sector bancario dominicano ha concretado importantes alianzas con otros sectores intensivos en tecnología, nacionales e internacionales, con el objetivo de hacer más fácil el acceso de la población no bancarizada a los servicios financieros.

Así, dentro de estas iniciativas, destacan las alianzas con compañías del sector telecomunicaciones y de la industria conocida como “FINTECH” las cuales se encargan de proveer soluciones a las personas para que estas a través de sus celulares sean capaces de pagar facturas, préstamos, hacer transferencias, compras, recarga de servicios telefónicos, entre otros. Quizás el ejemplo más conocido a nivel nacional sea la aplicación de “t-pago”. El creciente uso del celular en el país es una oportunidad que los bancos múltiples ya están aprovechando para acercarse a la población no bancarizada.

Además, otras alianzas tecnológicas y comerciales también permiten acercar los servicios financieros a la población a través de las redes de “sub-agentes” bancarios. El modelo del sub-agente bancario permite que ciertos establecimientos comerciales no financieros como farmacias, tiendas, colmados, ferreterías, etc ofrezcan a las personas la posibilidad de realizar sus transacciones financieras más frecuentes (depósitos, retiros, remesas, etc) sin necesidad de desplazarse hacia una sucursal bancaria “tradicional”. Esto también incentiva una mayor inclusión financiera.

Finalmente, otra manera en que la tecnología permite un mayor crecimiento de los servicios financieros es a través de una mejor evaluación del riesgo crediticio. La mayor disponibilidad de datos de los clientes (historial de pagos, puntajes crediticios, hábitos, ingresos, etc) y la mayor

capacidad de análisis de esa información permite a los bancos tener una mejor evaluación del riesgo crediticio, incrementando las posibilidades de acceso al crédito de los hogares y empresas de acceder a más crédito o de acceder a este por primera vez.

Eficiencia Operativa

Los bancos dominicanos aplican las nuevas herramientas tecnológicas en múltiples formas para obtener ganancias en eficiencia principalmente a través las siguientes vías: 1) reducción de costos y riesgos operativos, 2) automatización de los procesos y 3) aumento de la productividad laboral.

En relación a los costos, la transición hacia una banca “sin papeles” o “banca digital” implica para los bancos menores costos en términos de uso de espacios físicos para el resguardo de expedientes, la mayor digitalización de las transacciones implica menores costos por seguridad para la custodia de efectivo y valores, menor número de sucursales con todos los ahorros que eso implica.

En segundo lugar, la automatización de procesos va ligada del aumento de la productividad laboral. En este sentido, el uso de la tecnología para reducir el número de tareas que deben realizarse de manera manual, permite a los bancos disminuir los errores, reducir los riesgos operativos y, además, destinar a su personal a tareas más productivas.

Las acciones arriba mencionadas muestran que el sistema bancario dominicano ha asumido de lleno el reto de transformarse en una banca “digital”, sabiendo que solo así estarán en condiciones de enfrentar la competencia cada vez más intensa proveniente de los “gigantes tecnológicos” quienes emergen como los nuevos jugadores del mercado mundial de servicios financieros. Pero más importante aún, trabajan con el convencimiento de saber que con su modernización contribuyen a mejorar la calidad de vida de todos los dominicanos.