

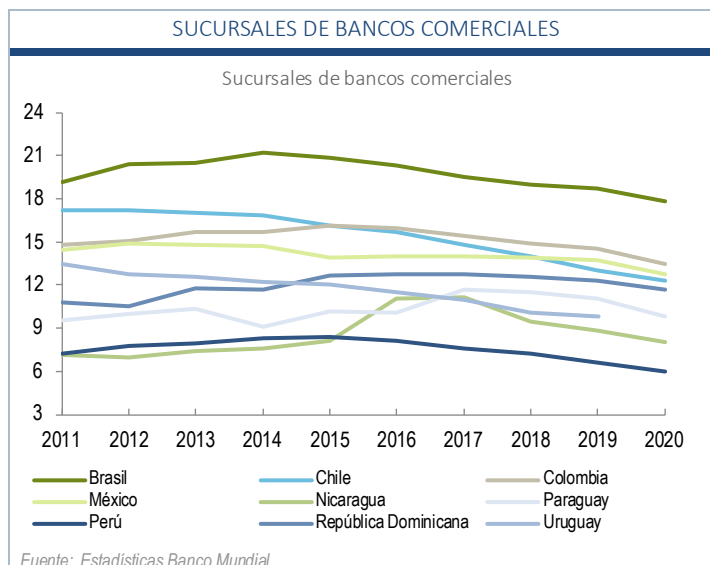
En las últimas dos décadas, el mundo ha estado expuesto a una rápida evolución tecnológica, que ha llevado a que las diferentes industrias se adapten a los cambios de hábitos de consumo de sus clientes. El sistema financiero, no ausente a estas innovaciones, ha ido ajustando sus propuestas de valor, avanzando hacia una comunicación bidireccional permanente con sus clientes.

En este escenario, uno de los grandes retos de la banca ha sido la transformación digital, orientada a mejorar la experiencia de los clientes (con necesidades cada vez más exigentes), pero también a alcanzar una mayor eficiencia operacional. La transformación digital tiene desafíos importantes: requiere tiempo, planificación, recursos, junto con interacción de variables como estrategia, cultura, procesos y tecnologías dentro de las entidades. Con la llegada de la pandemia Covid-19, esta transformación se hizo aún más necesaria, observándose una aceleración de los procesos en todo el mundo.

República Dominicana no ha estado ajena a estos cambios. Diversas entidades financieras agilizaron sus planes de transformación digital, de la mano de los cambios tecnológicos y de procesos que venían implementando en años previos.

El fuerte incremento del uso de los canales alternos en el periodo de la pandemia refleja el cambio en la forma de comunicación entre la banca y sus clientes. Según el "Ranking de digitalización de la banca dominicana 2021", realizado por la Superintendencia de Bancos, las aplicaciones móviles, el teleservicio y la banca en línea aumentaron su uso en un 35%, 31% y 25%, respectivamente.

Por otra parte, en los últimos dos años se registra un aumento de los gastos operacionales del sistema financiero, asociado, en parte, a las inversiones en digitalización. Este factor es necesario para garantizar una buena experiencia de los usuarios y sostener, en los próximos años, la alta demanda por canales alternos, lo que repercutirá en el mediano plazo en los niveles de eficiencia.



El desafío para la banca dominicana será estar presente donde el cliente lo requiera, con igual calidad y nivel de atención en las sucursales, cajeros automáticos y en la banca online, móvil y telefónica. Esto significará un menor uso de sucursales y oficinas físicas, tal como se ha visto en aquellos países de América cuyos bancos iniciaron su transformación digital hace varios años, con el consecuente descenso en gastos asociados a este ámbito. Al mismo tiempo, la entrega de mejores productos y soluciones financieras personalizadas es una condición importante para atraer a los clientes actuales y potenciales.

En un escenario de fuerte avance en digitalización, la ciberseguridad no puede ser ignorada. Las instituciones deberán continuar realizando inversiones que permitan enfrentar posibles ataques cibernéticos, que podrían generar amenazas económicas y reputacionales.

El continuo avance de los procesos digitales traerá un mayor crecimiento y una reducción de costos, factores que contribuyen a la rentabilidad de las instituciones financieras en un entorno de alta competencia. **FR**

*Con la llegada de la pandemia, la transformación digital se hizo aún más necesaria, observándose una aceleración de los procesos en todo el mundo*



Contacto: **María Soledad Rivera** – Directora  
msoledad.rivera@feller-rate.com

La opinión de las entidades calificadoras no constituye en ningún caso una recomendación para comprar, vender o mantener un determinado instrumento. El análisis no es el resultado de una auditoría practicada al emisor, sino que se basa en información pública remitida a la Superintendencia del Mercado de Valores, a las bolsas de valores y en aquella que voluntariamente aportó el emisor, no siendo responsabilidad de la calificadoras la verificación de la autenticidad de ésta.

La información presentada en estos análisis proviene de fuentes consideradas altamente confiables. Sin embargo, dada la posibilidad de error humano o mecánico, Feller Rate no garantiza la exactitud o integridad de la información y, por lo tanto, no se hace responsable de errores u omisiones, como tampoco de las consecuencias asociadas con el empleo de esa información. Las calificaciones de Feller Rate son una apreciación de la solvencia de la empresa y de los títulos que ella emite, considerando la capacidad que ésta tiene para cumplir con sus obligaciones en los términos y plazos pactados.