

**-Digitalización de los Servicios Bancarios en el Contexto del COVID-19-  
ABA-DEE13-2020  
Dirección de Estudios Económicos**

***-Resumen Ejecutivo-***

- La tecnología es un elemento clave en la lucha contra el COVID19. Permite el acceso a bienes y servicios, sin necesidad de desplazarse, reduciendo la exposición de las personas al virus.
- La digitalización de los servicios financieros, ha permitido a los usuarios de los bancos múltiples, realizar sus transacciones de forma virtual, segura, evitando de esta forma el riesgo de contagio.
- La preferencia de los dominicanos por los canales digitales, queda en evidencia al observar el crecimiento que las transacciones realizadas vía no presencial muestran durante los primeros seis meses de la pandemia. En sentido contrario, las transacciones realizadas en forma presencial, se han reducido.
- Además de contribuir a la lucha contra la pandemia, el mayor uso de los canales digitales, genera otra serie de beneficios para la sociedad, entre estos: ahorros monetarios y de tiempo a los usuarios, continuidad del sistema de pagos y de la actividad económica, apoyo en la lucha contra actividades ilícitas, contribuyen a disminuir la informalidad y aumentos en la inclusión financiera.

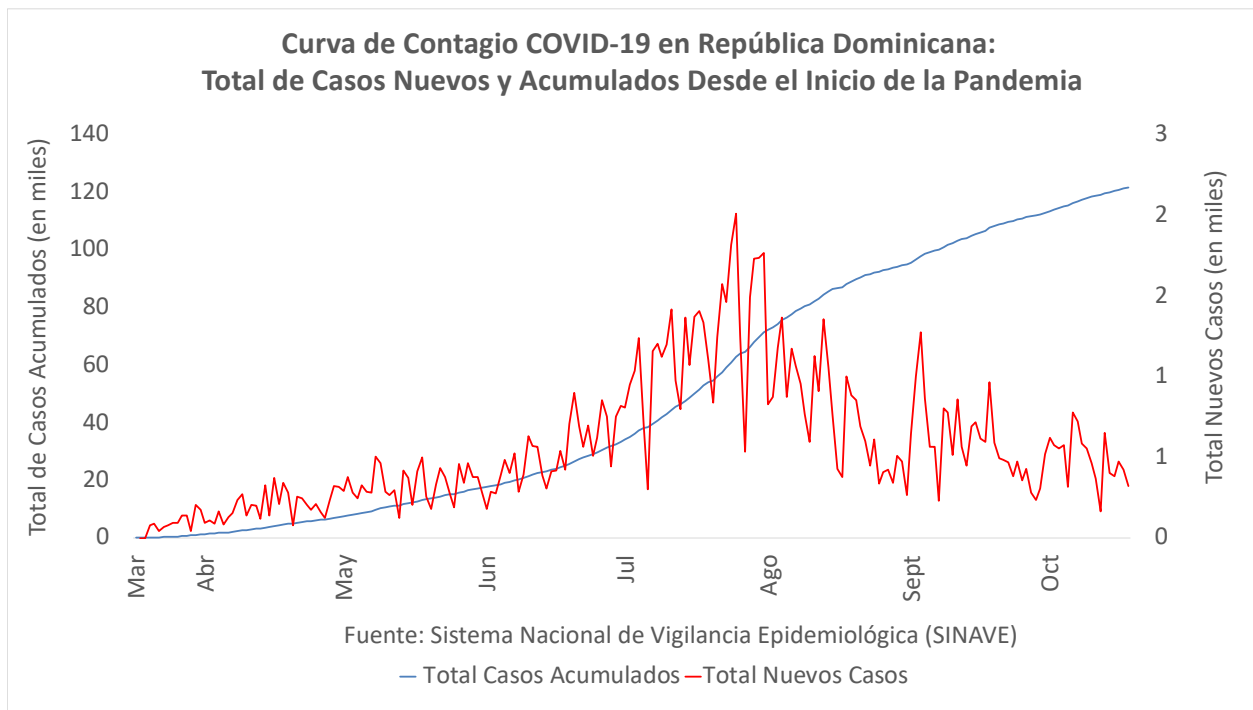
**I. El COVID-19 en República Dominicana**

La curva de contagio del virus COVID-19 ha tenido un crecimiento exponencial a nivel mundial, dejando a su paso enormes pérdidas humanas y económicas. En República Dominicana, de acuerdo a los datos del Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica (SINAVE), desde inicios de la pandemia en marzo del 2020, la cantidad de nuevos casos registrados diariamente, presentó un incremento sostenido, alcanzando su valor más alto durante el mes de julio (2,012 casos en un día). Al 15 de octubre, la cantidad de casos acumulados ascendía a 121,630 (ver Gráfico 1).

Esta realidad, obligó a las autoridades nacionales al establecimiento de estrictas medidas, buscando disminuir el número de casos registrados diariamente. Entre dichas medidas, destacan aquellas relacionadas con restricciones a la movilidad (toque de queda) y medidas de distanciamiento social (suspensión de las actividades educativas y recreativas, flexibilización de las jornadas laborales y teletrabajo, entre otras).

Las referidas medidas, que han requerido un enorme esfuerzo por parte de la sociedad y las autoridades, han comenzado a rendir frutos, en el sentido que, a partir de agosto 2020, se observa una disminución de los casos diarios en comparación a la tendencia reflejada en meses anteriores (ver Gráfico 1).

**-Gráfico 1-**



En ese contexto, la tecnología ha sido un elemento crucial vinculado a los esfuerzos por reducir la propagación del virus, permitiendo a la población acceder a bienes y servicios sin tener que desplazarse físicamente, evitando la aglomeración de personas, reduciendo así las probabilidades de contagio.

## **II. Los Bancos Múltiples y la Digitalización de los Servicios Financieros**

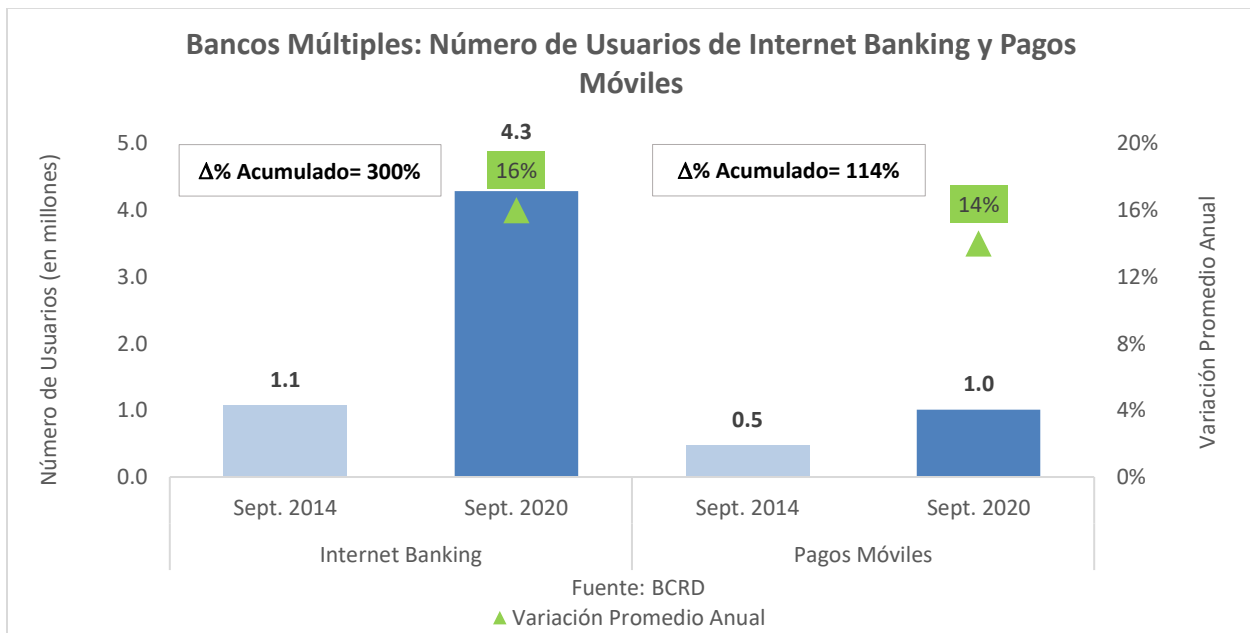
En línea con lo anterior, los bancos múltiples dominicanos, desde antes de la pandemia, ya venían mostrando un liderazgo en materia de digitalización de sus servicios,

impulsando el uso de canales digitales para la realización de transacciones bancarias en forma no presencial, preservando la salud de sus empleados y clientes, aportando así de forma directa en la lucha contra la pandemia.

Lo anterior se refleja en el número de personas que utilizan internet y/o sus teléfonos móviles para realizar sus transacciones financieras. En este sentido, de acuerdo a las estadísticas del Banco Central, el número de usuarios de Internet Banking en República Dominicana, pasó de 1.07 millones en septiembre 2014 a 4.29 millones en septiembre 2020, lo que equivale a un crecimiento acumulado de 300% (3.2 millones de usuarios) y a un crecimiento anual promedio de 16% (438 mil usuarios) (ver Gráfico 2).

Por su lado, también de acuerdo a la misma fuente, las personas que utilizaron sus teléfonos para realizar pagos aumentaron de 470 mil en 2014 a 1.01 millones en 2020, para un crecimiento acumulado de 114% (538,048 usuarios) y a un crecimiento anual promedio de 14% (106 mil usuarios) (ver Gráfico 2).

**-Gráfico 2-**



### III. Servicios Financieros y Canales Digitales en el Contexto COVID-19

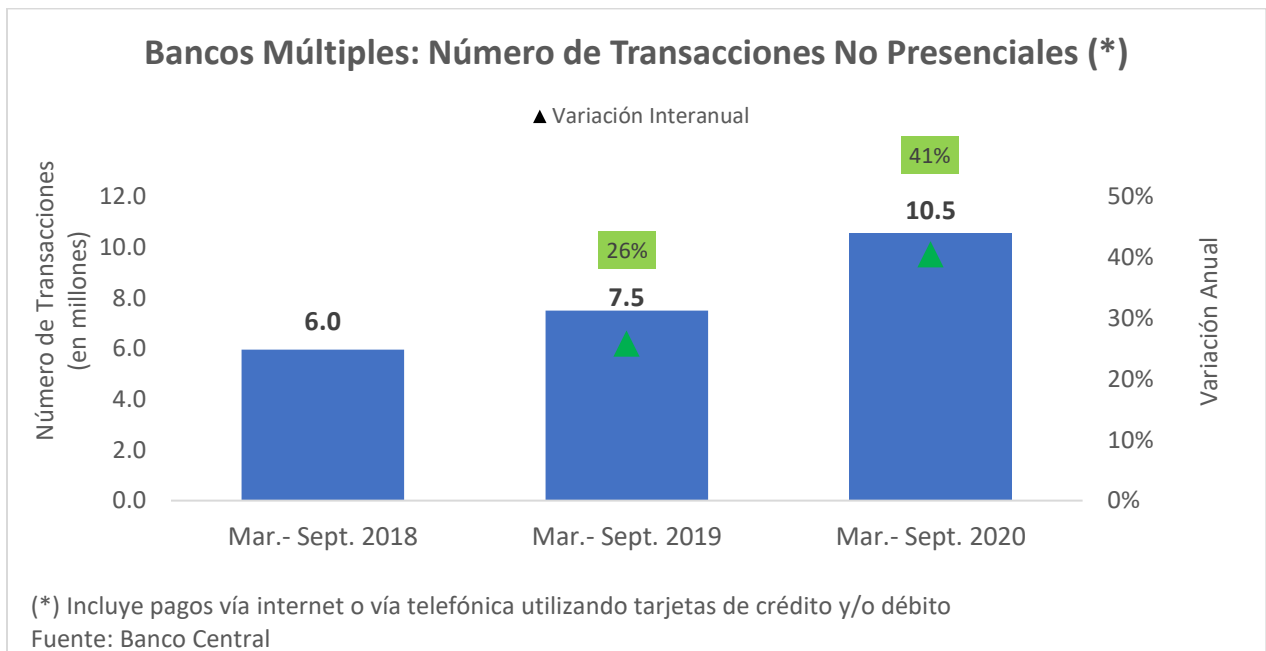
#### Transacciones No Presenciales Vs. Presenciales

Una de las formas de medir hasta que punto, la digitalización de los servicios financieros, ha contribuido a la lucha contra la pandemia, es a través del análisis del comportamiento de las transacciones presenciales y no presenciales, siendo estas últimas, las que se

llevan a cabo vía internet y/o vía telefónica, y que, por lo tanto, no requieren de un desplazamiento físico de las personas, contribuyendo así a evitar aglomeraciones, reduciendo la exposición de las personas al virus.

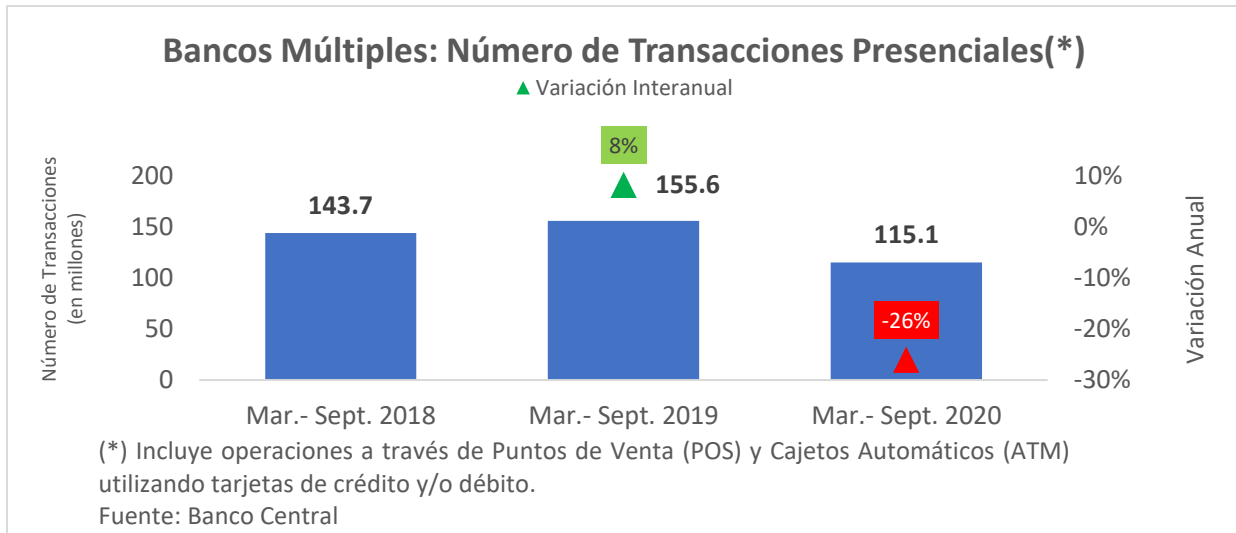
En este sentido, de acuerdo al Banco Central de la República Dominicana, en 2020, durante los meses comprendidos entre marzo y septiembre (primeros 6 meses de la pandemia), el número de transacciones realizadas de manera no presencial ascendió a 10.5 millones, lo que equivale a un crecimiento de 41% (3.1 millones) con respecto a esos mismos meses de 2019. De esta forma, la tasa de crecimiento observada en 2020 para este tipo de transacciones es un 58% más alta que la observada en 2019 (26%, 1.5 millones).

**-Gráfico 3-**



En sentido contrario, también de acuerdo al Banco Central, en 2020, durante los seis meses comprendidos entre marzo y septiembre, el número de transacciones realizadas de manera presencial, es decir, en puntos de venta y/o cajeros automáticos, alcanzó los 115.1 millones, lo que equivale a una reducción de 26% (-40.5 millones) con respecto a igual período de 2019. De esta forma, la tasa de crecimiento observada en 2020 para este tipo de transacciones es aproximadamente 525% más baja que la observada en 2019 (+8%, +11.8 millones) (Ver Gráfico 4).

**-Gráfico 4-**



## Reflexiones Finales

Las cifras anteriores muestran como los usuarios de los servicios financieros digitales han venido creciendo durante los últimos años, incluso antes de la pandemia. En 2020, las personas han recurrido con mayor intensidad a los canales digitales para acceder a los servicios financieros, lo cual se refleja en el incremento de las transacciones realizadas vía internet o por la vía telefónica, en detrimento de aquellas transacciones que se realizan de forma presencial, las cuáles han mostrado un comportamiento negativo.

De esta forma, los canales digitales se convierten en la principal contribución que los bancos realizan para ayudar a disminuir la curva de contagio a nivel nacional. No obstante, los bancos también realizan otras acciones para contribuir al cuidado de la salud de la población, entre estas; la realización de campañas de prevención e información en las sucursales y oficinas; limpieza y desinfección frecuente de los espacios de trabajo y de servicio al cliente; protocolo de actuación para manejo de casos de contagio mitigando riesgos a terceros y plan de teletrabajo para algunos empleados bancarios<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Servicios Bancarios (16 de marzo del 2020). Bancos garantizan servicios, pero recomiendan usar canales digitales para prevenir contagio del coronavirus. Listín Diario. Recuperado de <https://listindiario.com/economia/2020/03/16/608764/bancos-garantizan-servicios-pero-recomiendan-usar-canales-digitales-para-prevenir-contagio-del-coronavirus>

Por otro lado, es importante mencionar que, además de contribuir en el área de la salud, el mayor uso de los canales digitales, genera otra serie de beneficios para la sociedad. A nivel de los usuarios, al evitar desplazamientos, genera ahorros de tiempo y costos de transporte. A nivel macroeconómico y del sistema financiero, aún en el marco de restricciones a la movilidad, garantizan la continuidad de los servicios financieros, asegurando el buen funcionamiento del sistema de pagos, contribuyendo así a sostener la actividad económica nacional.

Asimismo, contribuyen a disminuir el uso de efectivo, lo que trae como consecuencia una mayor transparencia y trazabilidad de las operaciones en la economía, siendo un apoyo para el combate de actividades financieras informales o ilícitas<sup>2</sup>.

Por último, el uso de canales digitales, puede traer como beneficio un incremento en los niveles de inclusión financiera, a través de lograr una reducción en los costos asociados a los servicios financieros, por ejemplo, al evitar el traslado de largas distancias hasta una institución financiera y/o, también, elevando los niveles de acceso al crédito, a través de la creación de un historial crediticio<sup>3</sup>.

Finalmente, aún con los avances logrados a la fecha, el sector bancario dominicano, es consciente que aún existe una oportunidad importante para el desarrollo de la banca digital, donde se deberán continuar esfuerzos para expandir los canales e incentivar su uso entre los usuarios, trabajando para disminuir las barreras de acceso a estos canales, por ejemplo, promoviendo una mayor conectividad, aumentando la educación financiera, generando aplicaciones cada vez más amigables para los usuarios, entre otros.

Para enfrentar estos retos con éxito, el sector seguirá trabajando de la mano con los usuarios y autoridades, de forma tal de seguir mejorando la calidad de vida de los dominicanos.

---

<sup>2</sup> IMCO & USAID (2016). Reducción de Uso de Efectivo e Inclusión Financiera. Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO) & United States Agency for International Development (USAID), p. 8-12.

<sup>3</sup> Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, Saniya Ansar y Jake Hess. 2018. La base de datos Global Findex 2017: Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera. Cuadernillo de reseña. Washington, DC: Banco Mundial. Licencia: Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO