

# Digitización bancaria

Alejandro Fernández W.  
Superintendente de Bancos

# Transformación digital un punto de agenda



**67%**  
de la población es  
usuaria de Internet



**40%**  
de la población posee conocimientos  
básicos de informática



Europa y Estados Unidos



América Latina y el Caribe

Porcentaje de los ocupados que  
puede teletrabajar

# Transformación digital un punto de agenda



**Agenda Digital para América Latina y Caribe (CEPAL)** Contempla la dimensión de transformación digital, y habilidades digitales

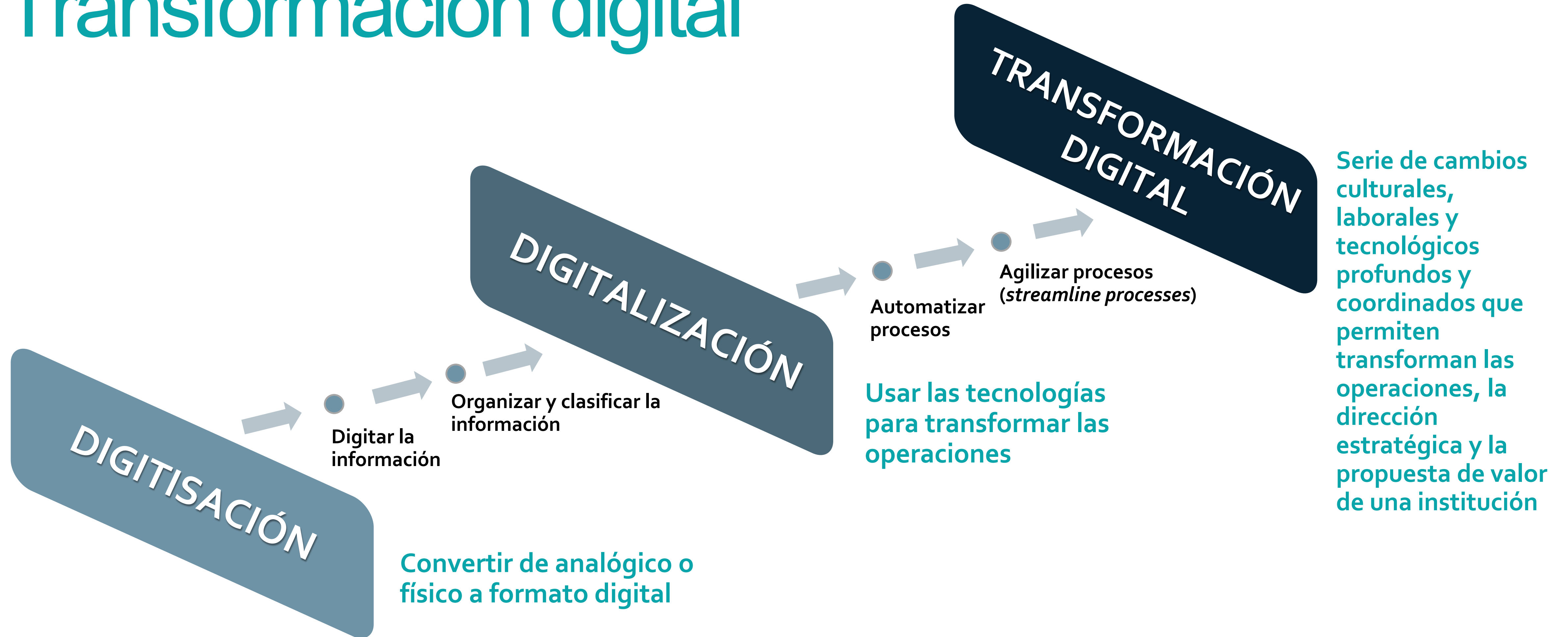


**Agenda Digital 2030**  
Crea el Gabinete de Transformación Digital, y las mesas de “Economía Digital” y “Gobernanza y Marco Normativo”

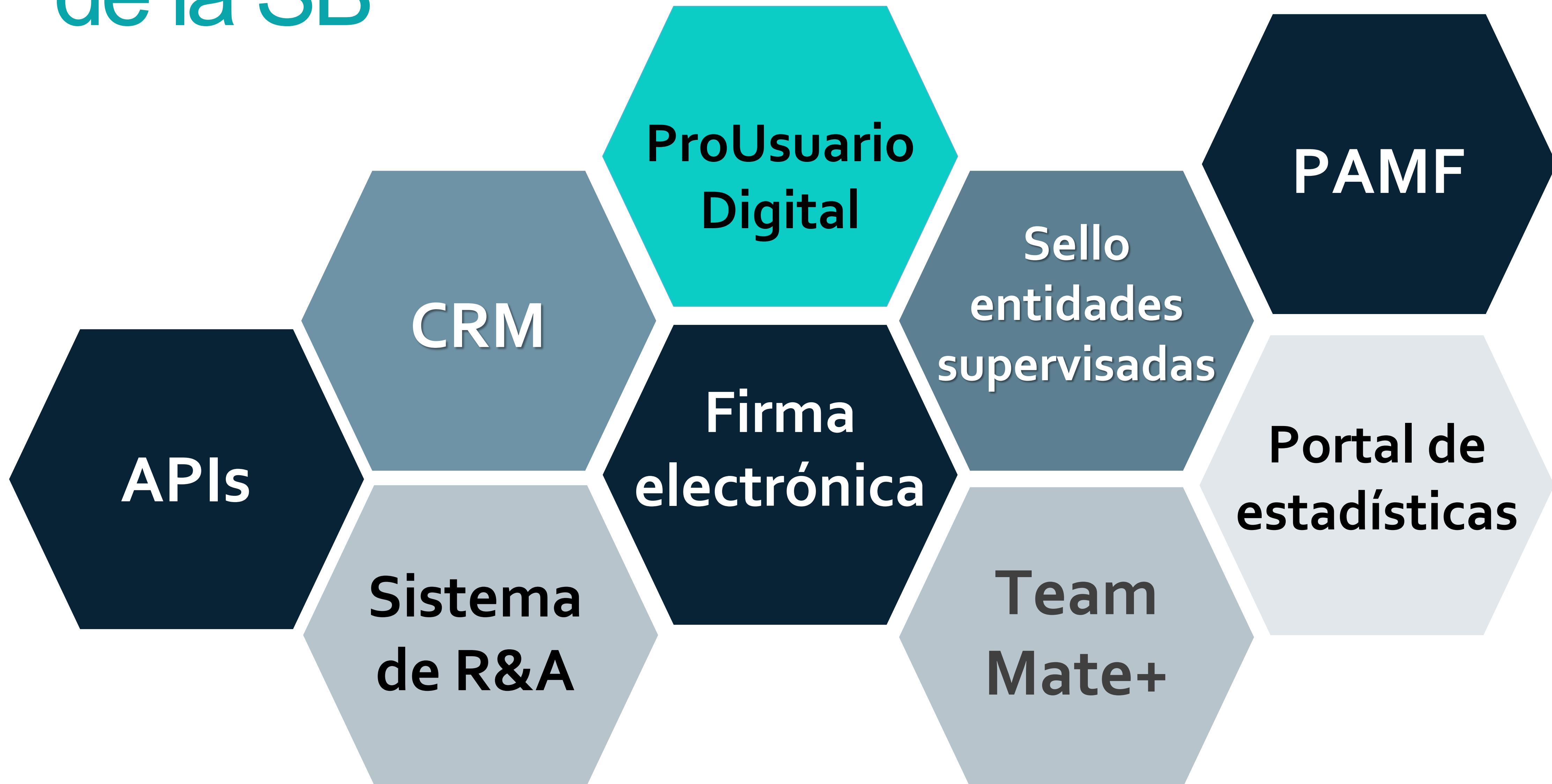


**Ejes del plan estratégico**  
Eje II “Digitalización, innovación y nuevas tecnologías”

# De la *digitización* a la Transformación digital



# Transformación digital de la SB





Agradecemos la ayuda que nos brindaste, pero ya es hora de actualizarse. **Te recordaremos.**



# Forbes

According to National Community Reinvestment Coalition, the number of bank branches in the U.S. declined by 5.1% between 2017 and 2020 to 81,586. Since the financial crisis of 2008, the annual pace of closures has accelerated – as such, more than 4,400 branches shuttered during 2017-2020 alone. For example, Atlanta-based SunTrust and BB&T of North

AMERICAN BANKER  
LEADERS POLICY & REGULATION COMMUNITY BANKING CREDIT UNIONS MORE

## U.S. Bank accelerates branch closings as more customers go digital

By Jon Prior January 20, 2021, 3:40 p.m. EST 3 Min Read

U.S. Bancorp has shuttered about 400 branches in the last three months as temporary closures made during the pandemic are becoming permanent, Chief Financial Officer Terry Dolan said Wednesday.

The \$553.9 billion-asset parent of U.S. Bank set out almost two years ago to trim its network of branches and create a leaner operation. With the country still in the grips of the coronavirus pandemic, plans were accelerated in the fall as more customers were turning to digital channels to manage accounts, open new ones and even apply for loans.

FINANCIAL TIMES


HOME WORLD US COMPANIES TECH MARKETS CLIMATE OPINION WORK & CAREERS LIFE & ARTS HOW TO SPEND IT

US banks + Add to myFT

## US banks close more than 250 branches in bet on digital future

Customers flocked to apps during pandemic and lenders hope they will stay there

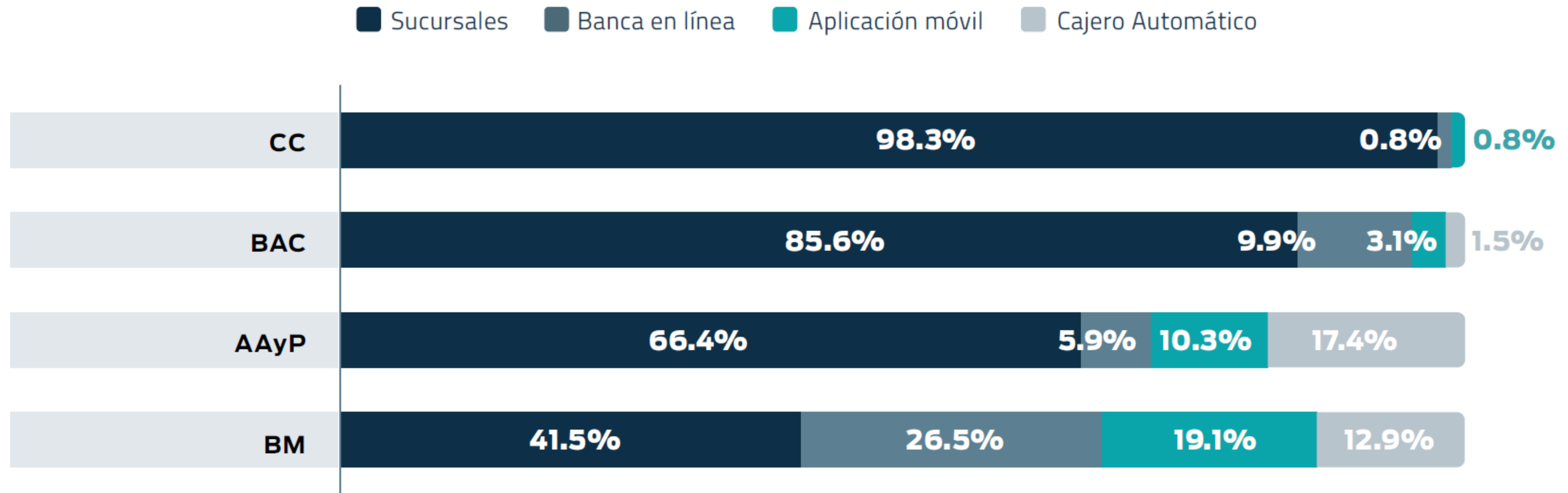
Twitter Facebook LinkedIn Save



The pandemic has accelerated the switch to digital banking © Getty Images

# Digitalización de las transacciones

Mezcla transaccional en base a cantidad de transacciones





# Uso de nuevas tecnologías

Las entidades financieras están utilizando diferentes tecnologías para mejorar sus procesos y la experiencia de sus clientes

**55% de las entidades** la usan para sus procesos o sus canales digitales.

Utilizada para conocer mejor a los clientes y sus **patrones de comportamiento**.

**16%** usan IA para sus sistemas **antifraude**, servicio al cliente con **chatbots** y **reconocimiento de texto** en documentos, etc.



**Hospedaje en la nube**



**Analítica de Big Data**



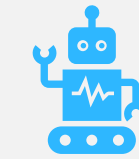
**Inteligencia Artificial**

Ux



**Metodologías ágiles** para innovar en ciclos más cortos llevando **productos mínimos viables** al mercado.

**Robótica**



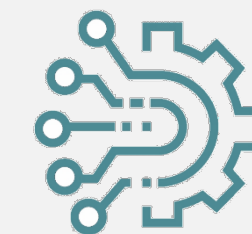
**Automatización de procesos**, que permiten aprovechar el talento humano en tareas que aportan mayor valor.

**Biometría**



**22%** usan biometría para **identificación del cliente** en la vinculación y reducción del fraude.

**Aprendizaje automático (machine learning)**



Usado para **aprender de patrones** y poder mejorar procesos e interacciones con los usuarios.

# El sector bancario en continuo cambio



Antes del internet, tecnología era considerada una vertical.



Después del internet, tecnología se convierte en un fundamento, horizontal.



Hoy en día, los servicios financieros pasan de ser una industria vertical a convertirse en una horizontal habilitante.



# Los usuarios buscan hiper-personalización

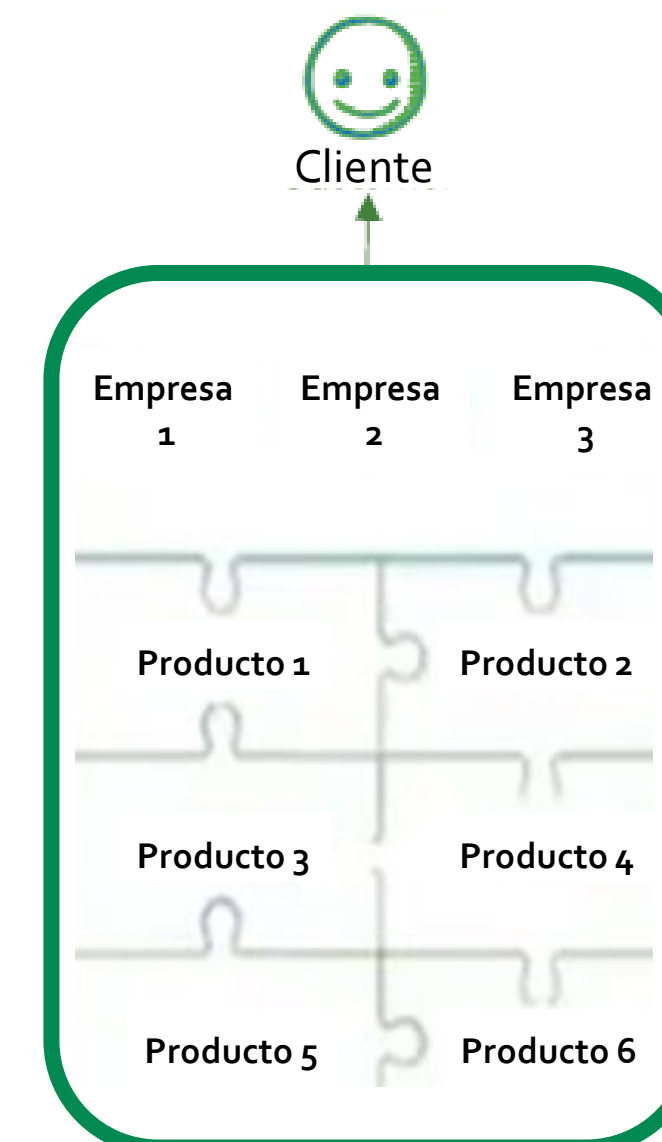
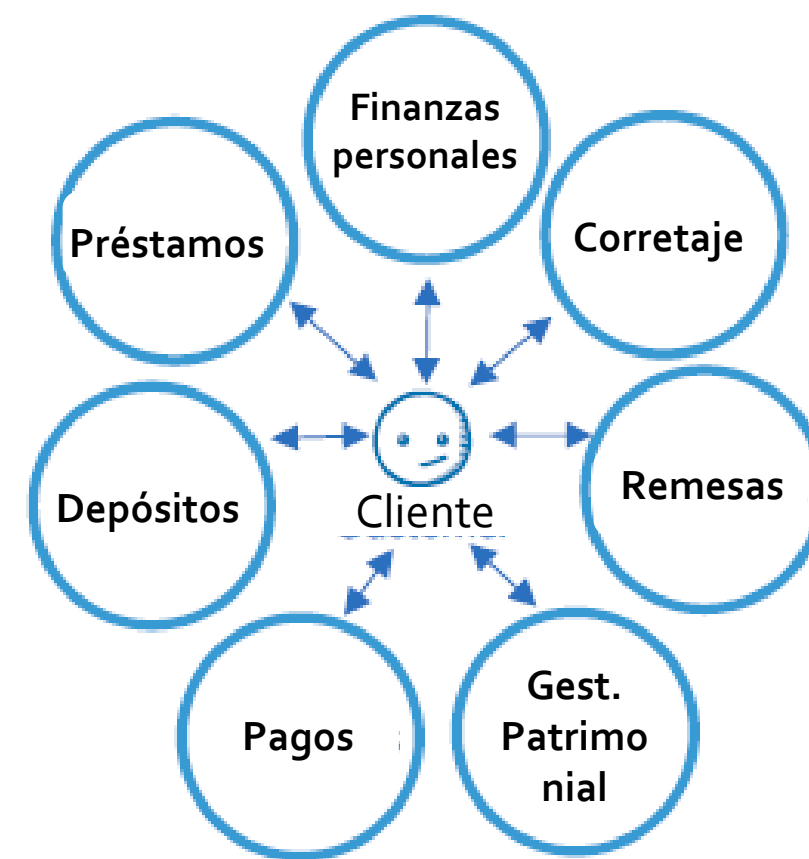
## Ejemplo música



# El sector bancario en continuo cambio

El modelo de negocio bancario ha cambiado para atender las necesidades de los clientes ... habilitado por la tecnología e impulsado por la regulación

## AGRUPACIÓN → DESAGRUPACIÓN → REAGRUPACIÓN



**Conductores**

**Habilitadores**

Bajar el costo de adquisición, impulsando la base actual de clientes

Marca, deseo de confianza por parte de los consumidores

Expectativas y experiencia cliente: servicios móviles, caída de costos

Apps, APIs abiertas, cloud, regulación

Simplificar la relación con el cliente: CAC es alto, probar nuevos productos

APIs más abiertas, Inteligencia artificial

# Hiper-personalización de los servicios financieros

## Enfoque en el cliente

Objetivo o enfoque en brindar la mejor experiencia de usuario.

## Automatización

Los procesos automatizados facilitan el uso de las plataformas y herramientas.



## Modelos operativos de bajo costo

Plataformas digitales que permiten los servicios tecnológicos a demanda, que resultan en soluciones costo-eficiente y escalables

## Uso de data y analíticas

Capacidades tecnológicas y analíticas para procesar grandes cantidades de datos.

## Transacciones en tiempo real

Tecnologías que permite realizar las transacciones en tiempo real

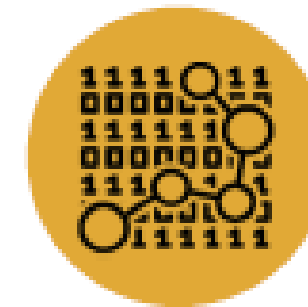
## Tecnologías habilitantes



Cloud computing



Artificial Intelligence and Machine Learning



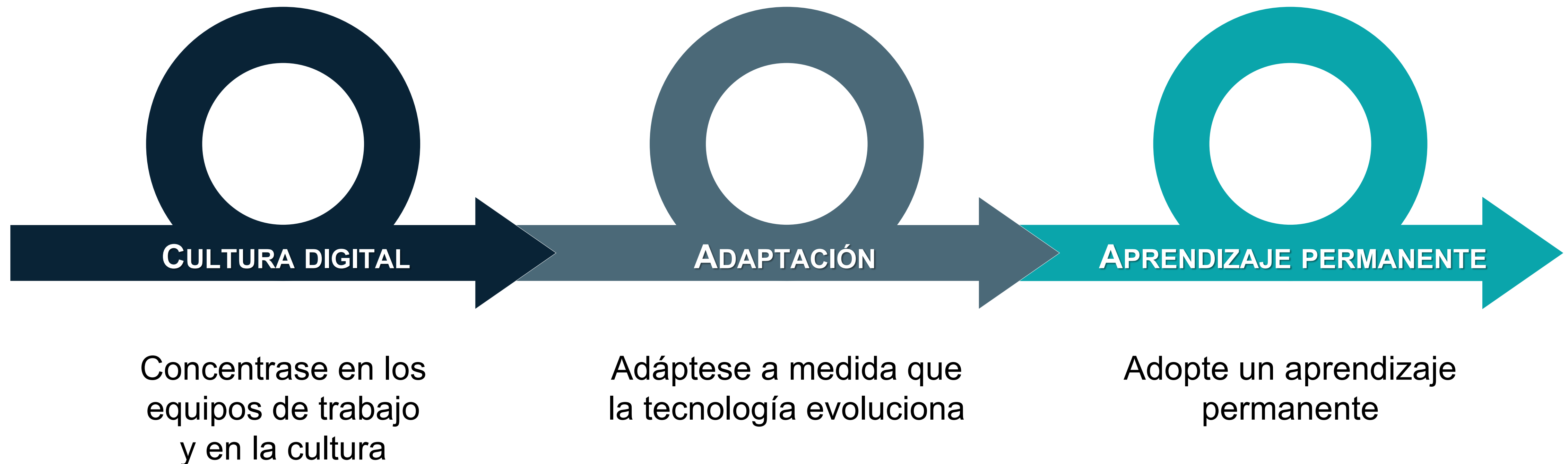
Big Data and Analytics



Internet of Things

Las nuevas tecnologías habilitan automatización de procesos, inteligencia de datos y soluciones personalizadas para los usuarios.

# Imperativo: cambio cultural





# Accede a ProUsuario Digital





**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS**  
REPÚBLICA DOMINICANA

Gracias