Resumen Ejecutivo

INFORME

HACIA UN SISTEMA FINANCIERO INCLUSIVO Y SOSTENIBLE 2025

SB SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA

RESUMEN EJECUTIVO

Detrás de cada indicador financiero hay una historia: la de grupos de la sociedad que buscan oportunidades, inclusión y una participación en el desarrollo económico. Este informe presenta los resultados de encuestas aplicadas tanto a las entidades de intermediación financiera como a las usuarias y usuarios del sistema, pertenecientes a diversos segmentos en situación de vulnerabilidad.

Entre los grupos analizados se incluyen personas con discapacidad, personas migrantes, población envejeciente, Mipymes lideradas por mujeres y otros colectivos que enfrentan desafíos significativos para acceder al sistema financiero formal.

Este documento trasciende los datos cuantitativos e incorpora las voces y experiencias de quienes aún encuentran barreras para su inclusión financiera, con el fin de orientar políticas y soluciones más equitativas, empáticas y sostenibles, que contribuyan a garantizar un sistema financiero accesible para todas y todos.

GÉNERO

El sistema financiero dominicano muestra avances importantes en la inclusión financiera con enfoque de género, donde se destacan el aumento en la tenencia de cuentas y acceso al crédito por parte de las mujeres. Actualmente, ellas representan el 48 % del total de personas deudoras. Sin embargo, persisten brechas importantes, especialmente en el diseño y oferta de productos financieros especializados para mujeres.

A nivel institucional, el 48 % de las EIF cuenta con políticas de igualdad de género y el 18 % ofrece programas de educación financiera dirigidos a mujeres. Además, el 20 % destina presupuesto específico para iniciativas con enfoque de género.

Aunque el 27 % mantiene alianzas estratégicas y el 14 % posee certificaciones relacionadas con igualdad y buenas prácticas, solo el 14 % dispone de productos diseñados exclusivamente para mujeres, lo que refleja una importante oportunidad para diversificar y adaptar las soluciones financieras a sus necesidades.

Desde la perspectiva de las usuarias, la percepción general es positiva; el 65 % manifiesta un alto nivel de confianza y satisfacción con su entidad financiera, y más del 90 % (tanto mujeres y hombres) señala estar satisfecho con los productos y trato recibido. No obstante, aún se requieren políticas más integrales y transversales que garanticen igualdad de condiciones en el acceso, uso y calidad de los servicios financieros.

MIPYMES LIDERADAS POR MUJERES

Las Mipymes lideradas por mujeres constituyen un pilar fundamental para la inclusión financiera y el desarrollo económico del país. Iniciativas como el Women Entrepreneurs Finance Code (WE-Fi Code) han posicionado a la República Dominicana como referente regional. Esta iniciativa abre las puertas a la creación de normativas orientadas a promover la generación de datos de Mipymes desagregados por género, con el propósito central de cerrar la brecha de financiamiento de género mediante una mayor transparencia,, una rendición de cuentas más sólida y la implementación de medidas de apoyo efectivas.

Las principales barreras identificadas para las Mipymes lideradas por mujeres incluyen la falta de historial crediticio, las garantías insuficientes y la limitada información financiera. Aun así, las EIF están implementando programas de capacitación, mentoría y educación financiera que fortalecen el empoderamiento económico de las empresarias y apoyan la digitalización de sus negocios.

ENVEJECIENTES

La población envejeciente presenta una participación creciente en el sistema financiero, aunque aún muestra diferencias significativas en comparación con los grupos más jóvenes. Su acceso se concentra principalmente en productos tradicionales de ahorro, con una menor adopción de canales digitales debido a limitaciones tecnológicas y percepciones de inseguridad. El 16 % de los adultos mayores encuestados reportó haber sido rechazado al solicitar algún servicio financiero por motivos relacionados con su edad.

Las entidades de intermediación financiera han comenzado a adaptar sus servicios mediante la incorporación de atención preferencial, canales presenciales y programas de educación financiera dirigidos a personas mayores de 65 años. No obstante, persiste la necesidad de fortalecer la accesibilidad tecnológica y la inclusión digital de este grupo, impulsando productos diseñados específicamente para su estabilidad y bienestar financiero.

MIGRANTES

Los migrantes enfrentan barreras significativas para acceder al sistema financiero formal, especialmente relacionadas con la documentación requerida y la falta de historial crediticio.

Un 48% de los migrantes indicó haber tenido que presentar documentación adicional al momento de solicitar un producto financiero, lo que sugiere la existencia de procesos más estrictos de verificación o falta de uniformidad en los procedimientos aplicados a este grupo.

En relación con el nivel de confianza en su entidad de intermediación financiera principal, el 77 % de las personas migrantes reportó tener total confianza en su institución.

Las entidades financieras han empezado a implementar mecanismos de inclusión, como productos simplificados, cuentas básicas y programas de remesas con costos reducidos; sin embargo, el alcance de estas iniciativas sigue siendo limitado.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

El 45 % de las entidades cuenta con páginas web accesibles, el 20% con aplicaciones móviles accesibles y el 84 % con rampas o infraestructura adaptada en sucursales, evidenciando progresos en accesibilidad física y digital. Aun así, persisten brechas en la oferta de productos y servicios inclusivos y en la capacitación del personal sobre atención adaptada para este segmento. Por ello, fortalecer la accesibilidad universal y la educación financiera inclusiva continúa siendo esencial para garantizar la igualdad de oportunidades.

El sistema financiero dominicano avanza hacia una mayor accesibilidad mediante la implementación de políticas y normativas. Un ejemplo de ello es la Carta Circular CCI-REG-202300021 Guía de Accesibilidad a las Oficinas y Sucursales de las Entidades, que promueve la inclusión de las personas con discapacidad.

SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad emerge como un eje estratégico dentro del sistema financiero dominicano. El 45 % de las entidades financieras cuenta con políticas vinculadas a la sostenibilidad, destacando acciones en eficiencia energética, reciclaje, gestión de residuos y financiamiento verde. El 39 % ofrece productos financieros sostenibles, principalmente préstamos destinados a paneles solares, reformas estructurales y vehículos eléctricos. Desde la perspectiva de la demanda, el 65 % de los usuarios considera la sostenibilidad como un aspecto muy importante en los servicios financieros, aunque el 43 % desconoce si su entidad ofrece productos de este tipo. Estos hallazgos evidencian la necesidad de fortalecer la comunicación, la transparencia y la educación financiera verde, fomentando así una cultura de sostenibilidad dentro del sector financiero.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
REPÚBLICA DOMINICANA

HACIA UN SISTEMA FINANCIERO INCLUSIVO Y SOSTENIBLE, 2025

Superintendente de Bancos: Alejandro Fernández W.

Departamento de Innovación e Inclusión Financiera, diciembre 2025

Autores: Arlene De Frías, Claudia Castillo, Inés Páez, Jean Marco Tejada, Xiomy Ramírez
Revisión técnica: Luisa Gómez, Olimpia González.
Diseño: Elizabeth Mejía, Inés Páez.

©Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.
Para más información o comentarios sobre el informe, dirigirse a innovacionfinanciera@sb.gob.do

Atribución - No Comercial - Sin Derivadas
CC BY-NC-ND: Permite compartir la obra, siempre que no se modifique y que no se utilice con fines comerciales.