



I N F O R M E  
**HACIA UN  
SISTEMA  
FINANCIERO  
INCLUSIVO  
Y SOSTENIBLE**  
2023

**SB** SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS  
REPÚBLICA DOMINICANA

# CONTENIDO

Resumen ejecutivo	3
Metodología	5
Género	7
Personas con discapacidad (PCD)	22
Personas Envejecientes (PE)	36
Migrantes (PM)	46
Sostenibilidad	53
Anexos	60



## Resumen ejecutivo

En la búsqueda constante por construir sociedades más equitativas y justas, la atención a los sectores vulnerables constituye un imperativo moral y social. En este contexto, la inclusión financiera emerge como una herramienta crucial para fomentar el desarrollo económico y la igualdad de oportunidades. Este informe busca profundizar el estado de los segmentos vulnerables y su acceso a los servicios financieros, aclarando los desafíos existentes y proponiendo soluciones que contribuyan a la construcción de un entorno más inclusivo.

Los segmentos vulnerables, conformados por individuos y comunidades históricamente desatendidos, enfrentan barreras sistémicas que limitan su acceso a servicios financieros básicos. Estas barreras, ya sean económicas, culturales o geográficas, perpetúan la exclusión y profundizan las desigualdades sociales. Las estrategias de inclusión financiera suponen un instrumento transformador capaz de romper con este ciclo de desatención.

### ***Género***

En la sección de género, se destaca la cohesión social impulsada por las entidades financieras, evidencia de ello, es que al 2023, el 44% de las EIF tiene una política de igualdad de género y ofrecen productos y servicios diseñados exclusivamente para mujeres.

Además, el compromiso cultural y organizacional se refleja en alianzas estratégicas y asistencias para iniciativas con enfoque de género, en el 44% y el 8% de los BM y BAC respectivamente.

Aunque en la República Dominicana no existe una política exclusiva para la inclusión de género, el sector financiero está comprometido a promover la participación equitativa de mujeres y hombres, asignando recursos esenciales para esta causa.

### ***Discapacidad***

Al tocar el tema de la accesibilidad para personas con discapacidad en las sucursales bancarias, el 84% de las EIF indicaron contar con rampas de acceso, un 78% con turnos preferenciales, 76% con parqueos exclusivos para las personas con discapacidad (PCD), más del 47% dispone ya de asistencia personalizada, barras de apoyo y señalizaciones, mientras que un 29% cuenta con cajeros automáticos adecuados para atender a PCD motora, la cual predomina dentro de los entrevistados (40%), entre otras facilidades para la accesibilidad. Asimismo, el 31% del total de las EIF indicaron que disponen de un programa de inclusión laboral para las PCD.

## Resumen ejecutivo (cont.)

### **Envejecientes**

En cuando a las personas envejecientes (PE), se destaca una variación significativa respecto al resto de la población no envejeciente (PNE), donde la cantidad de deudores y créditos aprobados no superan el 13%, aun cuando se prevé, según la Oficina Nacional de Estadística (ONE) en su boletín demográfico y social del 2021, que la esperanza de vida aumente de 72.0 años a 74.3 con una proyección al 2030 hacia 79.3 años.

Dentro de los productos más utilizados por este segmento se encuentra la cuenta de ahorro (65%), superando así la PNE con 7 puntos porcentuales.

### **Migrantes**

Respecto a los migrantes, los usuarios y usuarias encuestados en su mayoría fueron de nacionalidad venezolana y haitiana. Estos en un 57% indican que se les requiere información adicional al solicitar un producto o servicio financiero. Un factor importante a destacar es que estas personas reciben y envían remesas a sus países de origen, y disponer de un producto financiero es una vía más rápida y fácil de realizar estas transacciones, lo cual fomenta la integración económica y la prosperidad de estas personas.

### **Sostenibilidad**

Un tema que se ha destacado en los últimos años es la inclusión de componentes sostenibles dentro del panorama financiero. El 40% de las EIF poseen alguna política relacionada a temas de sostenibilidad, donde el 24% de estas posee un sistema de gestión ambiental (SGA) ya sea bajo la norma ISO o mediante un desarrollo interno de la entidad.

Actualmente, el 71% de las EIF ha implementado en sus sucursales y oficinas, sistemas para el uso eficiente de energía eléctrica, del mismo modo, promueven estas buenas prácticas con sus usuarios y usuarias ofreciéndoles servicios que ayudan con el cuidado y protección del medio ambiente.

Como parte de los esfuerzos realizados, se encuentra disponible en consulta pública el proyecto de taxonomía verde de la República Dominicana, el cual fue elaborado con la colaboración de diversos organismos locales e internacionales.

En este primer informe, hemos incluido perspectivas desde la visión de la oferta como desde la demanda, con el fin de proporcionar una vista más amplia de las necesidades y áreas de mejora para así lograr una inclusión financiera más efectiva y poder abarcar a toda la población.



# METODOLOGÍA



## Metodología

Para la metodología de este informe se recolectaron datos tanto de la oferta como de la demanda. En el levantamiento de datos de la oferta se envió una encuesta a las entidades de intermediación financiera (EIF) vía *SurveyMonkey*. Es importante destacar, que todos los datos e informaciones tienen un corte al 31 de agosto del año 2023 y fueron confirmados por las propias EIF sin ningún cambio o alteración por parte de esta SB.

Adicional a la data recolectada por las EIF durante la encuesta, también se analizaron los datos que se reciben en la SB de los informes regulatorios. Estos datos presentan cortes al 31 de diciembre del año 2022, y otros al 30 de junio del 2023 según la periodicidad definida para dichos informes.

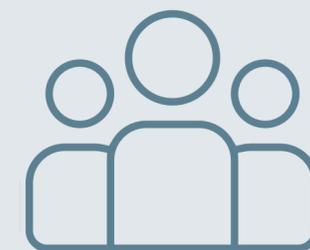
En cuanto a la data levantada de los usuarios y usuarias, estos respondieron a una encuesta realizada con una empresa de estudios de mercado bajo las metodologías CAPI, CATI y CAWI. La población total fue de 905 encuestados y fue dirigida a usuarios y usuarias de productos financieros de las entidades supervisadas por la SB.



### Total de EIF encuestadas

45

10 AAyP  
14 BAC  
17 BM  
4 CC



### Total de usuarios y usuarias que respondieron la encuesta por tipo de segmento y tema

905

Sostenibilidad & Género\* 905  
Discapacidad 149  
Envejecientes 191  
Migrantes 61

\* Mujeres n=479, Hombres n=426

# GÉNERO



## Inclusión financiera con perspectiva de género

Según el Informe Global sobre la Brecha de Género 2023 del Foro Económico Mundial, [...] al ritmo actual de progreso, la región de América Latina y el Caribe tardará 53 años en alcanzar la plena paridad de género sobre la base de las dimensiones incluidas en el Índice Global de la Brecha de Género del Foro.<sup>[1]</sup>

Este índice se utiliza para entender en qué medida están distribuyendo sus recursos y oportunidades de forma equitativa entre hombres y mujeres en los 142 países que analiza y así poder compararlos.

De todas las regiones incluidas, América Latina y el Caribe es la que más ha avanzado desde la edición inaugural del informe en 2006, con un aumento de 8,4 puntos porcentuales (1,7 puntos porcentuales desde el año pasado).

Teniendo un progreso incremental desde el año 2017, la región exhibe ahora el tercer nivel de paridad más elevado<sup>[2]</sup>, y República Dominicana ha alcanzado el nivel más alto de los últimos diez años llegando a un índice de 0,7040. Específicamente en la dimensión de participación y oportunidades económicas subimos de la posición 87 (0,662) a la 65 (0,699).

La Superintendencia de Bancos realiza esta segunda edición de este informe para continuar generando conocimientos que puedan aportar a la creación de políticas públicas que propicien la equidad de género en el país como parte del plan de trabajo y los objetivos estratégicos de la institución definidos en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas (ONU), el Plan de Gobierno del presidente Luis Abinader, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2030), y la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (2022-2030).



1. [Informe global sobre la brecha de género 2023 | Más mujeres lideran en América Latina pero aún hay que avanzar](#)

2. [La igualdad de género se estanca: 131 años para cerrar la brecha](#)

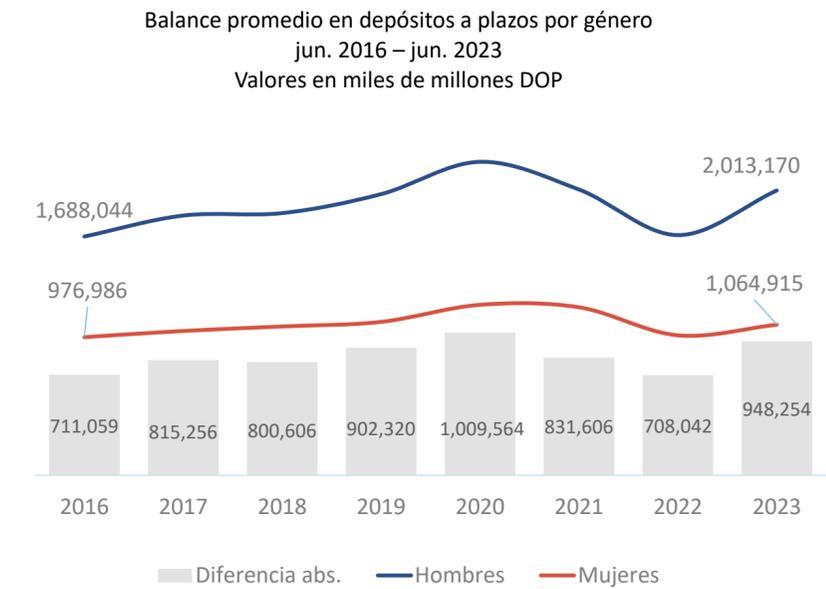
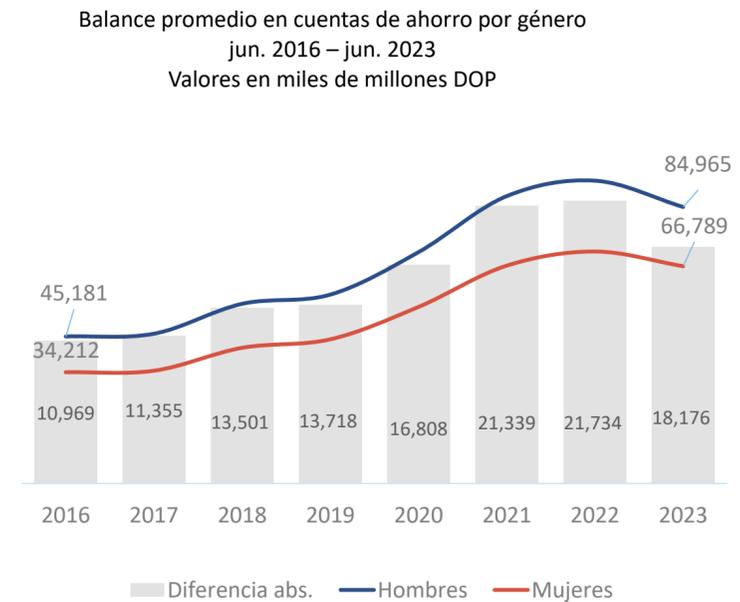
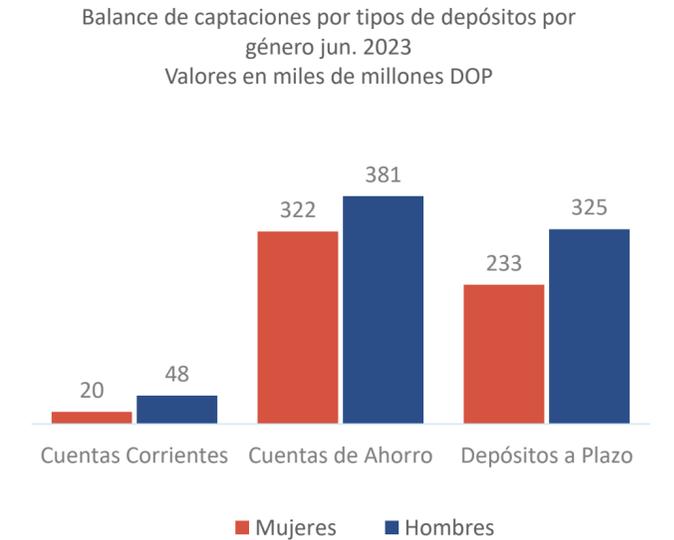
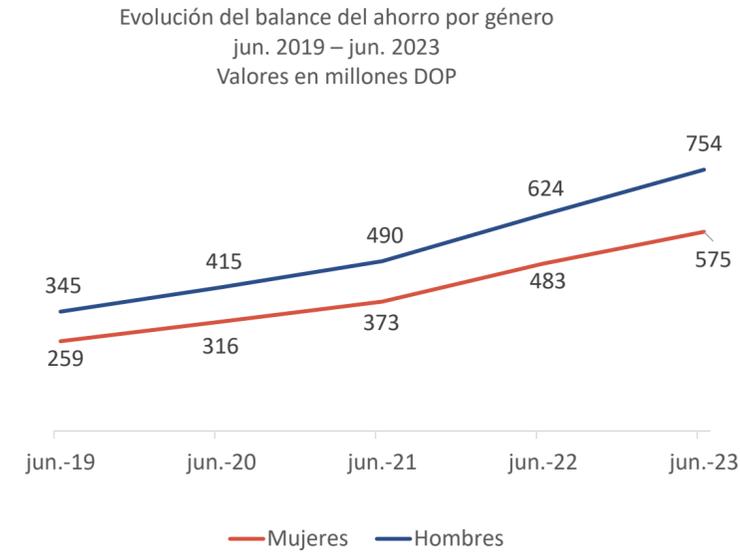
## Datos de la oferta

Esta sección muestra de forma general como está conformado el sector financiero dominicano en cuanto a los productos de captación y de crédito. La data plasmada en este reporte fue recolectada directamente de las entidades mediante una encuesta, así como también se utilizó la información que reportan periódicamente las EIF.

### Captaciones

En cuanto a la evolución del ahorro, el hombre tiende a mantener mayores balances, aun así, la tendencia en ambos géneros es positiva.

Tal como indica el reporte “Tendencias del ahorro en República Dominicana: Perspectiva desde las captaciones del sistema financiero” [3] lanzado en octubre del 2023 por el Departamento de Estudios Económicos de la SB, desde el punto de vista de la brecha de género en las captaciones, *la misma se mantiene sin variaciones importantes entre sí. Ambos experimentaron crecimiento, 20.8% en el caso de los hombres y 19.1% para las mujeres, con respecto al mismo periodo de año anterior.* [4]



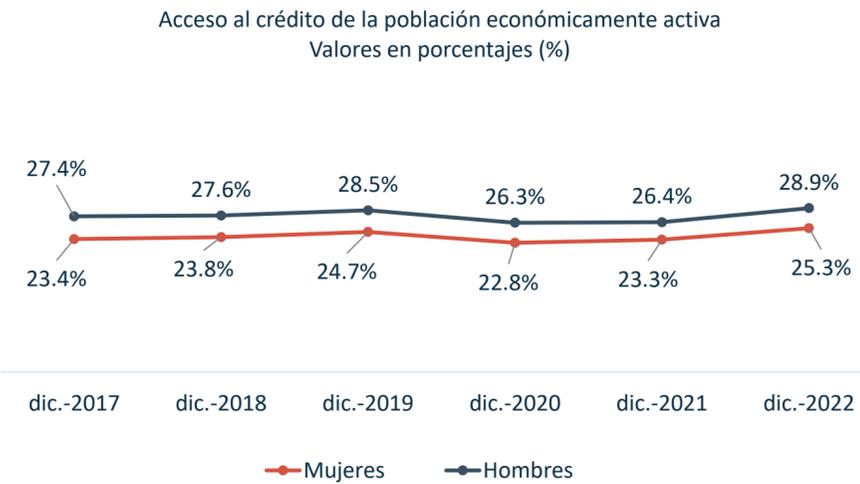
3. “Tendencias del ahorro en República Dominicana: perspectiva desde las captaciones del sistema financiero” [tendencias-del-ahorro-en-republica-dominicana\\_junio-2023.pdf \(sb.gob.do\)](https://www.sb.gob.do/tendencias-del-ahorro-en-republica-dominicana-junio-2023.pdf)

4. Para esta edición del informe se excluye de este indicador a la entidad Ademi por razones de disponibilidad de datos

### Créditos

A diciembre del 2022, la cantidad total de deudores físicos registrados en el sistema era de 2,129,977, del cual el 49% corresponden a mujeres y el 51% a hombres.

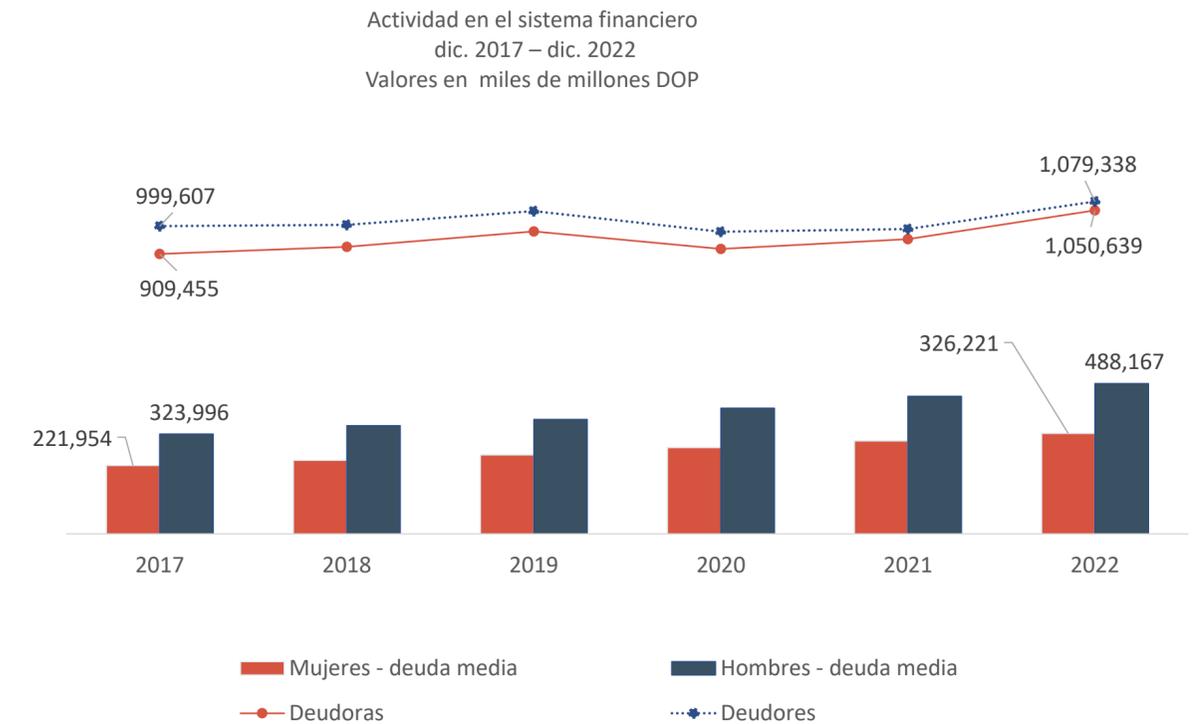
Para observar el porcentaje de participación en el acceso al crédito, se utilizó como base la población en edad de Trabajar (PET), que considera las personas de 15 años en adelante.

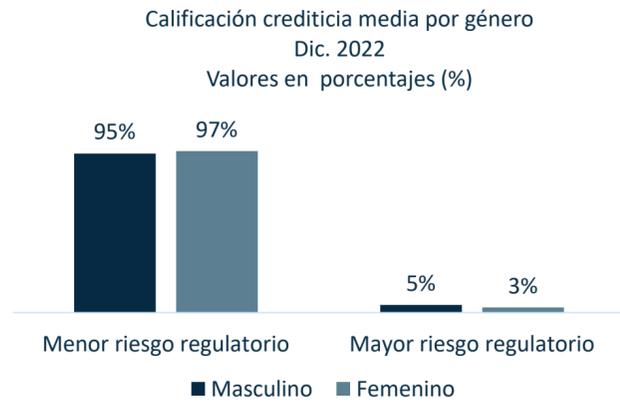


En cuanto a la actividad en el sistema financiero sobre las deudoras y deudores, se observa un ligero incremento volviendo a los niveles del año 2019, así como una tendencia al cierre de la brecha de género.

En relación a la deuda media por género, persiste una brecha entre mujeres y hombres. En 2017, la deuda de los hombres representaba el 62% de la deuda total. En 2022, este indicador se redujo en un 1 punto porcentual, alcanzando el 61% de la deuda total.

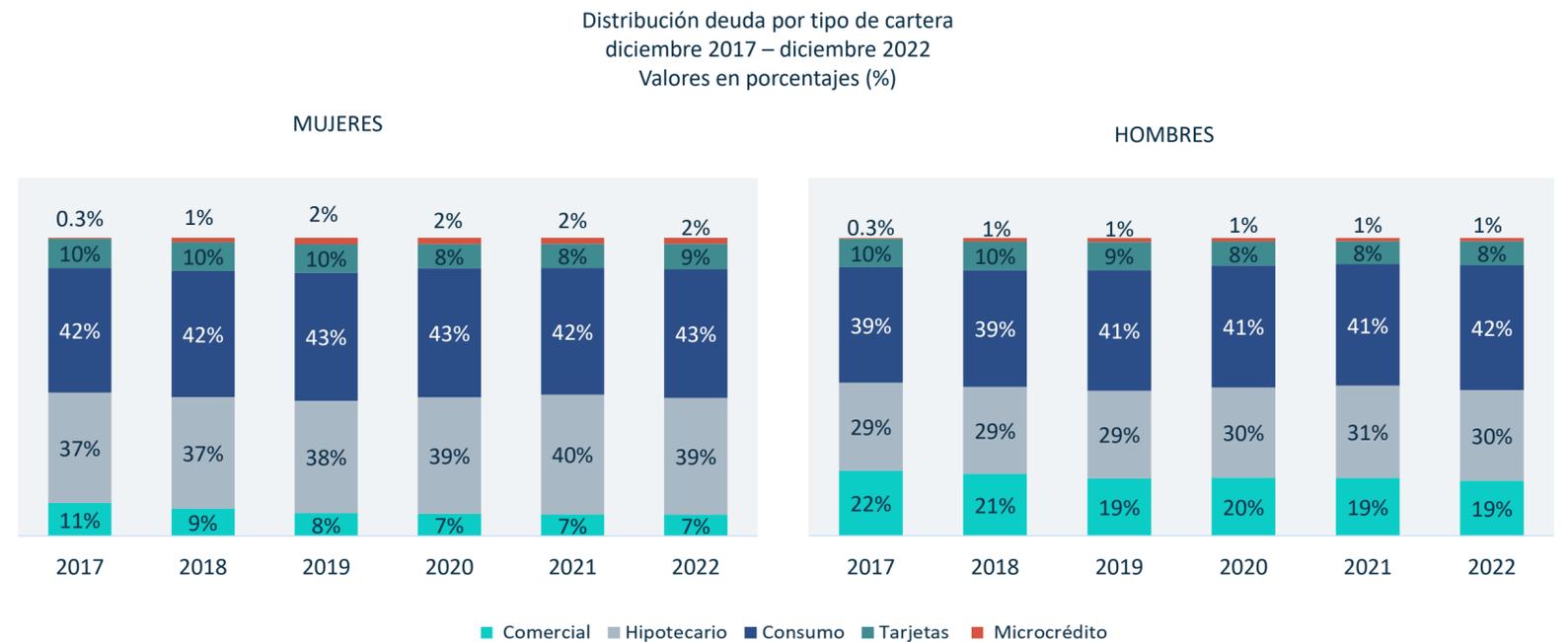
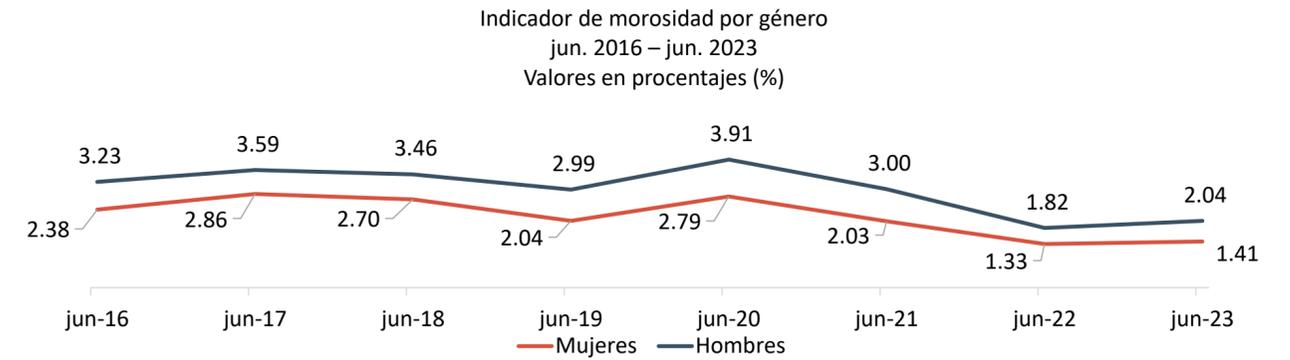
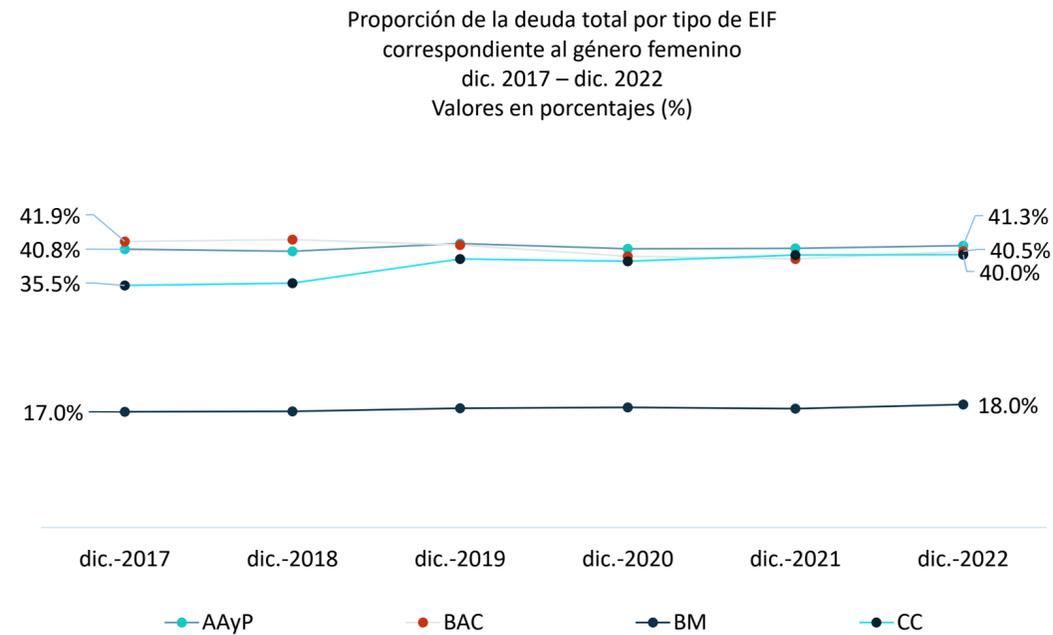
La población de mujeres con por lo menos un crédito formal ha incrementado a la tasa de 2.9% anual. En el caso de los hombres, se ha registrado el incremento en el número de deudores de 1.5% anual. La participación femenina como deudor continúa siendo menor que la masculina al registrar 67 pesos por cada 100 pesos adeudados por los hombres. Esta proporción revela una diferencia significativa en la cantidad de deuda promedio entre ambos géneros.





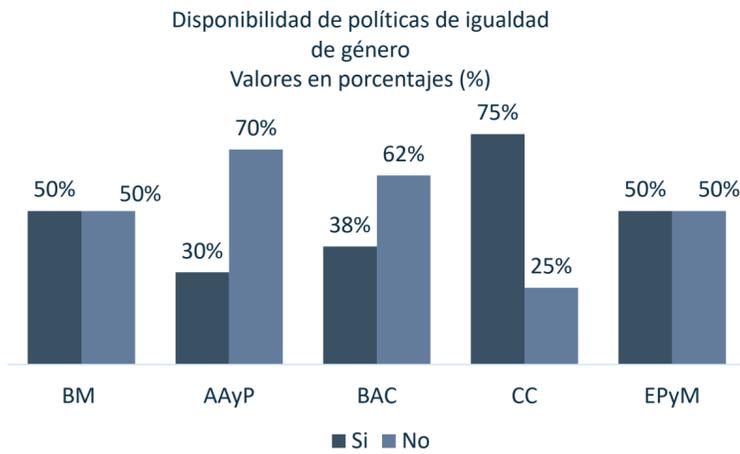
La evaluación crediticia revela que, en cuanto al riesgo regulatorio, las mujeres exhiben un riesgo aún más bajo, con un 97% de probabilidad de tener un menor riesgo regulatorio y solo un 3% de probabilidad de presentar un mayor riesgo. Esto enfatiza una clara inclinación hacia un menor riesgo en el caso de las mujeres.

Las mujeres representan, respecto a la deuda total por tipo de EIF, una mayor proporción en las carteras de crédito de las AApP, BAC y CC.



Cuando analizamos la distribución de la deuda según el tipo de crédito y el género, observamos que los hombres tienen una proporción significativamente mayor de deuda comercial en comparación con las mujeres. Por otro lado, en el caso de las mujeres, se evidencia una mayor participación en créditos hipotecarios, microcréditos, tarjetas de crédito y préstamos de consumo.

Un 44% de las entidades cuenta con políticas de igualdad de género. Una de las razones principales por las que el 56% de las EIF respondieron que no disponen de políticas de igualdad de género es que no consideran que existan brechas de género entre sus empleados, señalando que las ofertas de posiciones están enfocadas en las capacidades y competencias de los candidatos y candidatas.



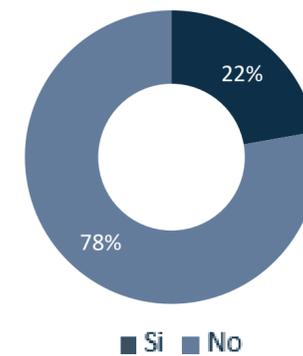
“44% de las entidades cuenta con políticas de igualdad de género”

El 38% del sector financiero cuenta con área de lactancia para uso exclusivo de sus empleadas y un 4% de estas salas es compartida también con las usuarias. Estas salas en su mayoría se encuentran en las oficinas o sucursales principales de las entidades.

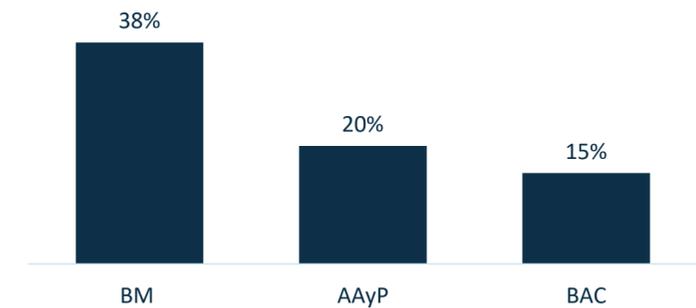


El 11% de las EIF cuentan con un personal capacitado para detección de violencia financiera.

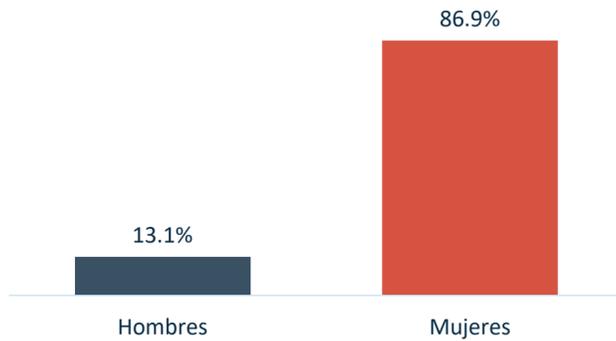
Cantidad de EIF en el sector que poseen programas de educación financiera enfocados en mujeres  
Valores en porcentajes (%)



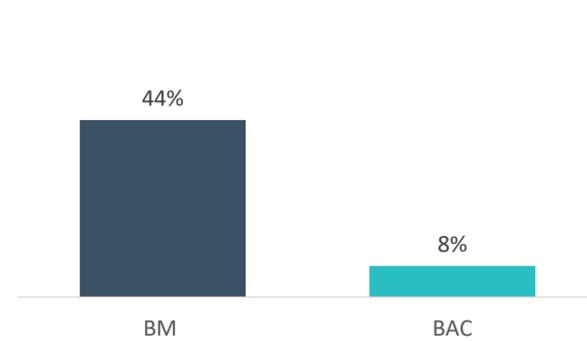
Cantidad de EIF que poseen programas de educación financiera enfocados en mujeres  
Valores en porcentajes (%)



Cantidad usuarios y usuarias que han participado en iniciativas o programas de educación financiera enfocados en la mujer  
Valores en porcentajes (%)



Cantidad EIF que poseen alianzas estratégicas o asistencia enfocada en género por tipo de EIF  
Valores en porcentajes (%)



Los programas diseñados para mujeres en algunas ocasiones son adquiridos también por hombres.

El 20% del sector bancario cuenta con un presupuesto con enfoque de género. En el caso de los BM un 44% de éstos destina una partida de su presupuesto a estas iniciativas de género.

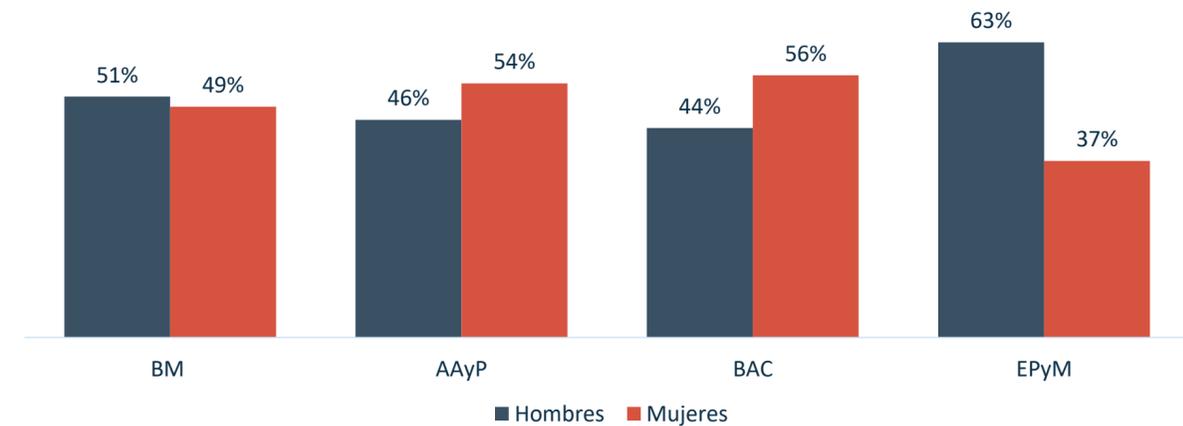
En el sector financiero el 11% de las entidades poseen el Sello Igualando RD del Ministerio de la Mujer y el PNUD.



- Banco BHD
- Banco Caribe
- Banco Popular
- BanReservas
- Motor Crédito

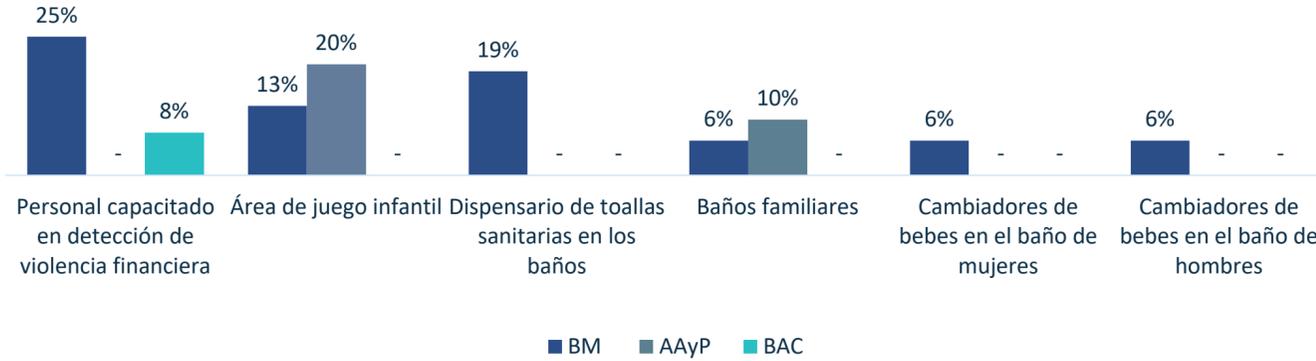
Uno de los factores básicos en la medición de la inclusión financiera es el acceso a los productos, y en particular a cuentas de ahorros de entidades reguladas. Como parte de la recolección de información con las EIF se incluyó la cantidad de usuarios y usuarias del sistema financiero que poseen cuentas de ahorro por número de identificación por tipo de entidad.

Cantidad de usuarios y usuarias que poseen cuenta de ahorro por tipo de EIF  
Valores en porcentajes (%)

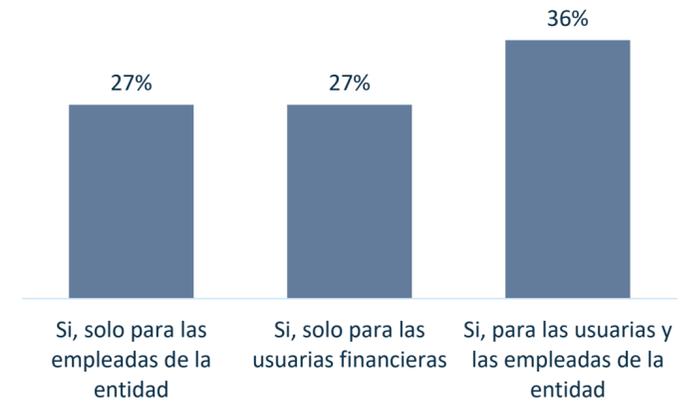


Existe paridad entre la cantidad de los usuarios y usuarias que poseen cuentas de ahorro en las entidades supervisadas, de acuerdo a lo indicado por las EIF, el 50% de las cuentas de ahorro son de mujeres. Lo que evidencia que no hay una brecha en el acceso a este tipo de producto.

Facilidades para asistencia de usuarias y usuarios, así como empleadas y empleados de las EIF  
Valores en porcentajes (%)



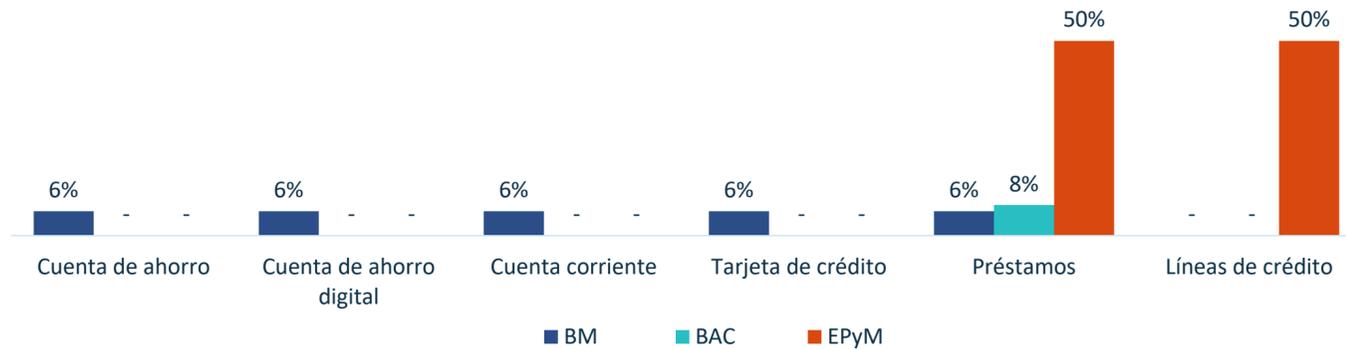
Cantidad de EIF en el sector que poseen programas de mentoría o asesoría para mujeres  
Valores en porcentajes (%)



Algunas entidades ofrecen servicios de mentoría y asesoría no solo para sus usuarias sino también para sus empleadas.

11% de las entidades reguladas ofrecen productos diseñados exclusivamente para la mujer, entre los que se encuentran cuentas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, préstamos y líneas de crédito.

Cantidad por tipo de EIF que poseen productos diseñados exclusivamente para la mujer  
Valores en porcentajes (%)



Dentro de los programas de mentoría y asesoría a la mujer que ofrecen las EIF se encuentran:

- **Adopem:** Agro-mujer y Mujer Crece
- **Asociación La Nacional:** Mujeres emprendedoras de la Presidencia de la República Dominicana
- **Banco BHD:** Mujer Negocios; Emprende, Escala y Evolucionana; Programa de Acompañamiento, Asesoría y Formación para las galardonadas del Premio Mujeres que Cambian el Mundo; Programa de Reorganización Financiera (interno)
- **Banco Caribe:** Programa de bienestar financiero (interno)
- **Banco Popular:** Emprende Mujer
- **Bandex:** Mujer Exportadora
- **BanReservas:** Programa PRESERVA
- **CitiBank:** Women Network (interno)
- **Promerica:** Proinnovadora
- **Scotiabank:** Programa de mentoría ILEAD (interno)

## Participación laboral y acceso a puestos directivos

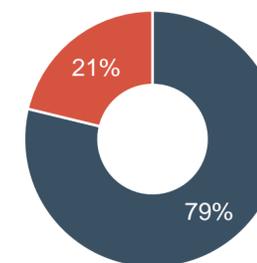
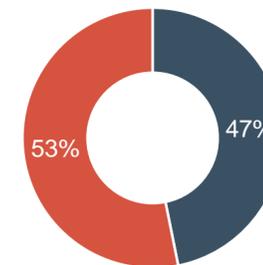
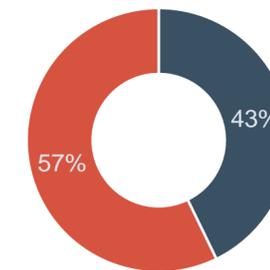
En esta sección podemos apreciar cómo está la distribución de la empleomanía, los mandos altos y el consejo administrativo desagregados por género tanto a nivel del sector como por tipo de entidad dentro del sector bancario.

La distribución de empleados totales y de mandos altos dentro de las EIF presentan una distribución equitativa en términos de género, donde la proporción de mujeres en estas posiciones dentro de las entidades financieras es notoriamente alta. A nivel de sector, las mujeres representan el 57% de los colaboradores, mientras que en los mandos altos es de un 53%.

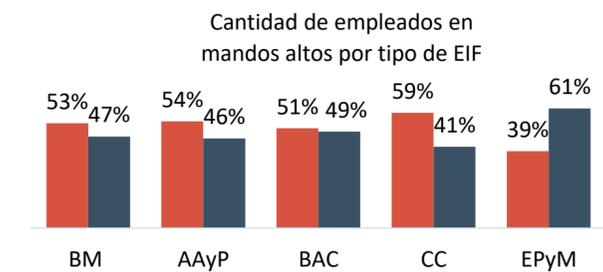
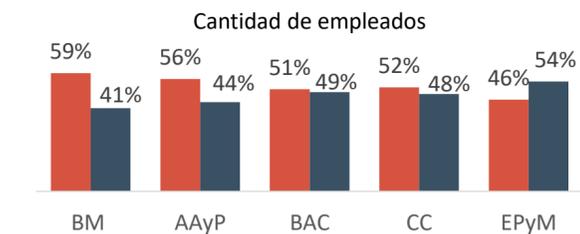
Por otro lado, los hombres lideran la participación en los consejos administrativos, representando un 79% contra el 21% representado por las mujeres.

“ 21% de los consejos administrativos de las entidades están representados por las mujeres ”

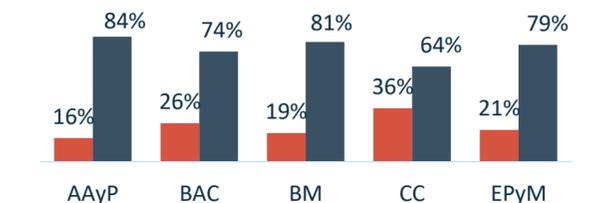
Indicador del sector  
Valores en porcentajes (%)



Datos desagregados género por tipo de EIF  
Valores en porcentajes (%)



Distribución del consejo administrativo y principales funcionarios



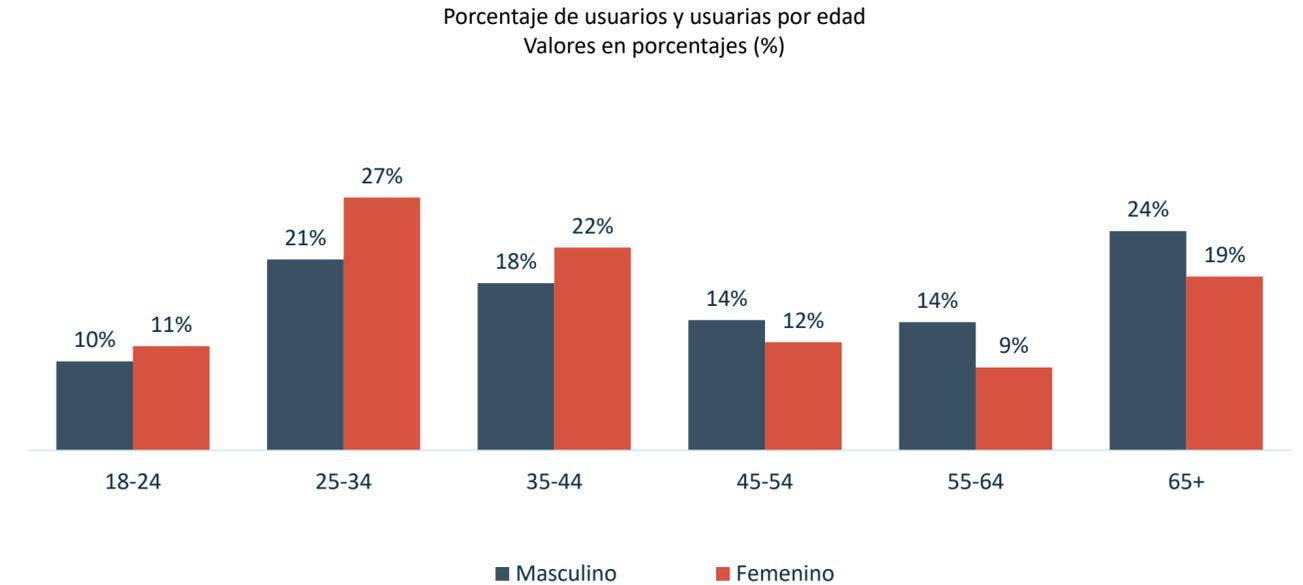
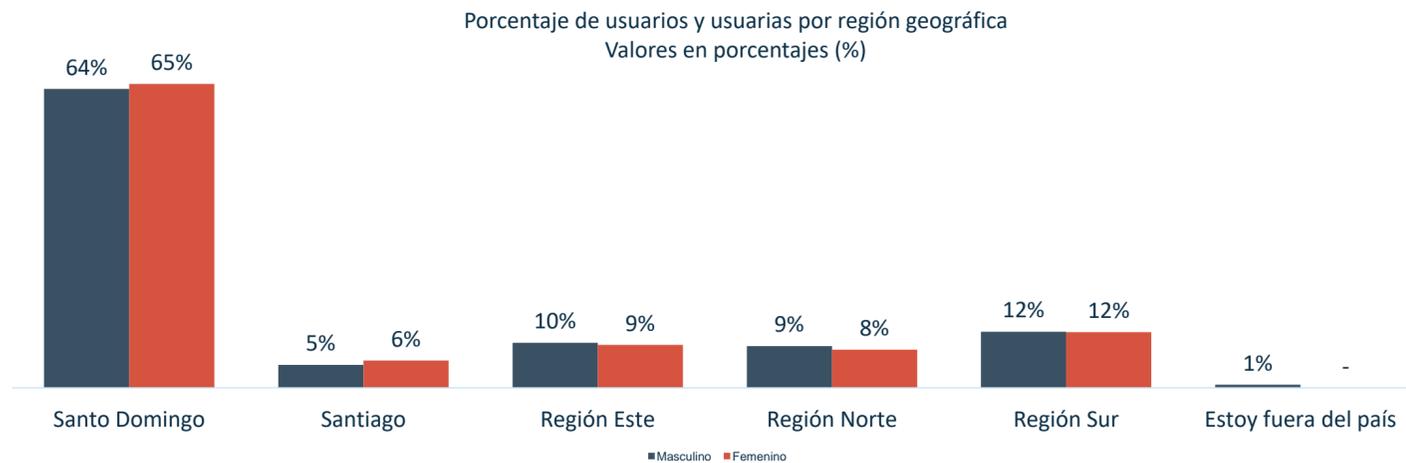
■ Mujeres ■ Hombres

Nota: Mandos altos se entiende por vicepresidentes y directores de áreas.

## Datos de la demanda

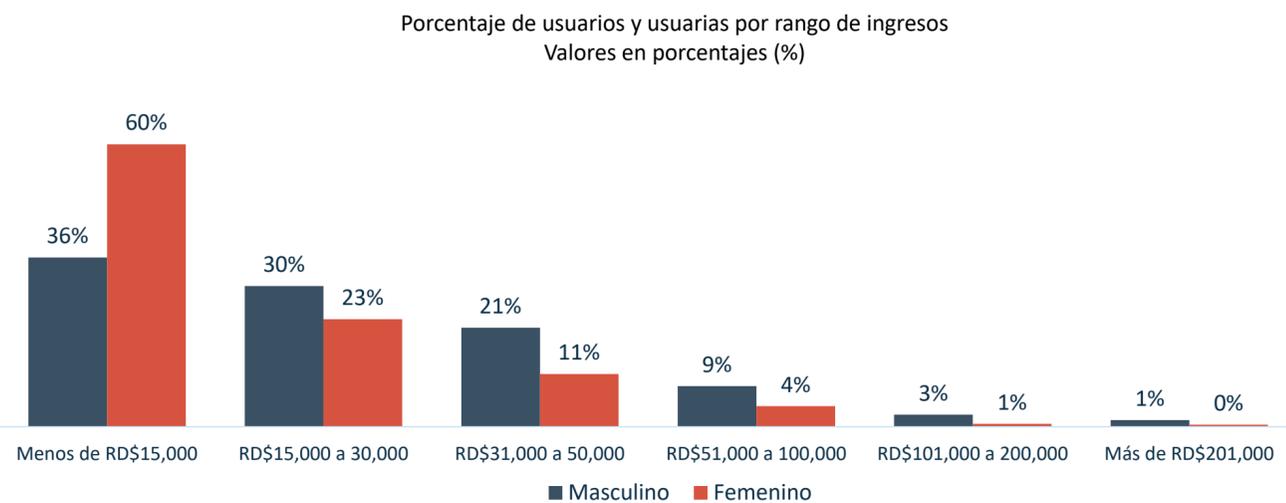
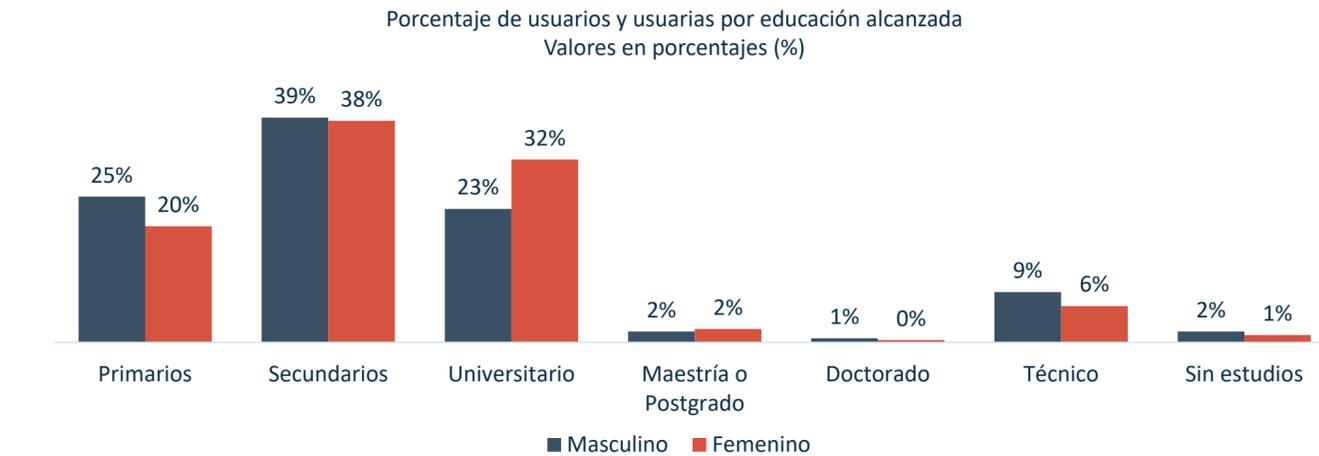
La población total fue de 905 encuestados y fue dirigida a usuarios y usuarias de productos financieros de las entidades supervisadas por la SB. El 53% de los encuestados fueron mujeres. Se les hicieron preguntas relacionadas con los productos dirigidos a mujeres de su entidad principal. También se abordaron preguntas sobre usabilidad y manejo.

A nivel de características demográficas, se observa una diferencia significativa en las variables de educación y nivel de ingresos entre ambos géneros.



Las mujeres, son las que presentan un mayor porcentaje de educación universitaria (32%), mientras que en los hombres es de un 23%, el cual muestra una diferencia de 9%. No obstante, las mujeres tienen un nivel educativo mayor que sus pares masculinos, se obtiene que el ingreso mensual de las mujeres es significativamente menor que el de los hombres, en el caso de las féminas, indican que su nivel de ingreso es menor a los RD\$15,000 en un 60% de los casos, mientras que, en los hombres, este porcentaje desciende significativamente a sólo un 36% y, por el contrario, declaran en mayor proporción que sus ingresos superan los RD\$31,000 (21% vs 11%).

Estos datos coinciden con el hecho que las mujeres en mayor porcentaje se encuentran en pobreza en comparación con sus pares masculinos, según el Informe Nacional Voluntario



2021<sup>[5]</sup>, señala que existe una “feminización de la pobreza” y que esta va en “aumento” (pag.19), mostrando un aumento continuo desde el 2017 en el cual el índice era de 110 y para el 2020 es de 118. También se obtiene que un 2.8% más de mujeres se encuentran en pobreza monetaria y este aumentó de 2.2% en 2019 a 2.8% en 2020.

La mitad de las mujeres indican estar en sectores económicos en los cuales se mantienen en sus hogares, ya sea que no trabajen (28%) o que las labores que realicen no sean diferenciadas de los hombres y sean con el fin de producir bienes y servicios para su propio uso (22%). Estos porcentajes son significativamente mayores si se comparan con los hombres, entre los cuales sólo el 15% (13% menos) declara que no trabaja y el 9% (12% menos) que realiza tareas en el hogar, además de producir bienes y servicios.

Entre las mujeres que realizan labores fuera del hogar, las actividades que más predominan son aquellas relacionadas con el comercio (12%). Se muestran con porcentajes significativamente menores, la enseñanza y actividades como agricultura, ambas con 6%, respectivamente.

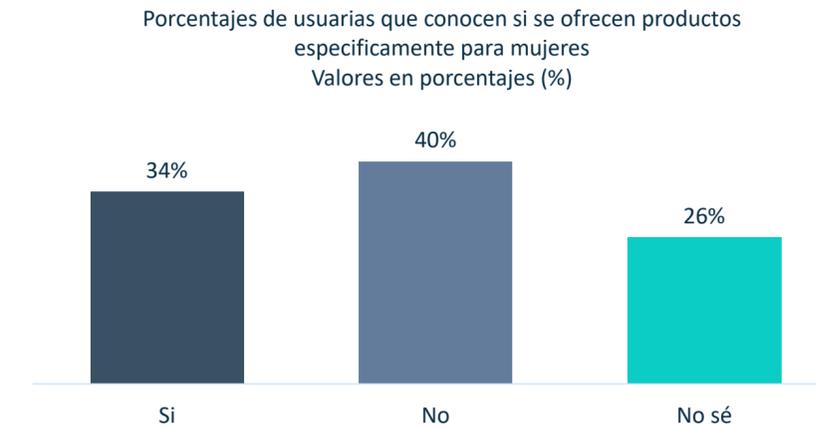




Además, se observa que algunos sectores predominan la participación de los hombres y el involucramiento de las mujeres en estas actividades es nulo, en especial lo que respecta a “transporte y almacenamiento” y “construcción”, con un 9% para los hombres, sin embargo, la representación de las mujeres no alcanza el 1%.

El porcentaje de mujeres que indica no trabajar es casi el doble que los hombres (28% vs 15%), esto en gran medida a que son ellas las que se quedan en sus hogares, ya sea cuidando de los niños o de las personas mayores en el hogar.

Con el objetivo de recolectar datos cuantitativos sobre productos y servicios con enfoque de mujer, se les preguntó a las usuarias, si era de su conocimiento que su entidad principal ofrecía productos específicamente dirigidos a mujeres y estas respondieron:



En ese mismo orden se les preguntó sobre los productos y servicios diseñados para mujeres que posee su entidad principal. Esta pregunta se les realizó al 34% de las usuarias que indicaron que su entidad posee productos exclusivos para mujeres.

Porcentaje de productos identificados por las usuarias que ofrece su EIF principal que están diseñados para mujeres  
Valores en porcentajes (%)



De los productos mencionados anteriormente las usuarias respondieron que poseen los siguientes con su entidad principal:

Porcentaje de usuarias que poseen productos diseñados por las EIF para mujeres  
Valores en porcentajes (%)

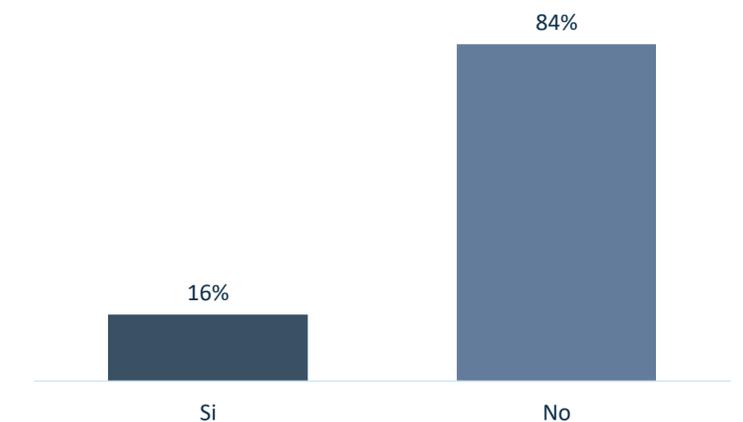


La solicitud de requisitos adicionales para acceder a productos financieros pareciera no ser un factor vinculado al proceso de apertura de productos, en tanto, el 16% de las mujeres consultadas indican cumplir con un proceso de presentación de documentación y trámite distinto. El 67% de estas han completado estudios primarios o secundarios y el 58% algunas se dedican a actividades en el hogar o no trabajan. En ese mismo orden un 59% tienen ingresos inferiores a RD\$15, 000 pesos.

De manera que, el acceso a productos financieros está condicionado a contar con garantías o condiciones adicionales que muestren respaldo de la gestión que se encuentra haciendo la mujer solicitante. Así, el no contar con estas garantías adicionales podría devenir en una barrera implícita de acceso a productos financieros basados en la búsqueda de un respaldo externo a la persona solicitante



EIF solicitan requisitos adicionales por ser mujeres  
Valores en porcentajes (%)



Las principales condiciones o requisitos encontrados están vinculados al rol de esposa o pareja de un hombre, en tanto, solicitan requisitos como: contar con una persona garante, la firma del esposo y el permiso de su pareja.



Como se mencionó anteriormente, estos requisitos y su cumplimiento podrían implicar el desistimiento de la mujer solicitante sobre el producto financiero de su interés, al requerir no solo cumplir con las condiciones y respaldos usuales que solicitan las EIF, sino también contar con un respaldo externo sobre sus requerimientos financieros.

El producto predominante con un 44% es la cuenta de ahorro del cual un 3% es administrado por un tercero, seguido por las tarjetas de crédito con un 31%, en este ámbito las facilidades de crédito son gestionadas en un 9% por otras personas.

El 43% de las encuestadas respondió que sus productos son manejados por ellas mismas.



“ 9% de las usuarias indica que sus facilidades de crédito son gestionadas por terceros ”



## Conclusiones

Este informe proporciona un análisis detallado sobre el acceso de hombres y mujeres a los servicios financieros en la República Dominicana y las preferencias de productos financieros.

A pesar del aumento en la cantidad de mujeres que acceden a créditos formales, se observa que mantienen una menor participación como deudoras y poseen una deuda promedio menor en comparación con los hombres. Esta disparidad financiera se evidencia a pesar de que las mujeres encuestadas tienen un mayor porcentaje de educación universitaria, sugiriendo que aún persisten desafíos relacionados con la equidad salarial y oportunidades económicas.

En cuanto a la distribución de la deuda según el tipo de crédito y el género, se destaca que las mujeres tienen una mayor presencia en créditos hipotecarios, microcréditos, y préstamos de consumo, mientras que los hombres destacan por tener una proporción significativamente mayor en los créditos comerciales, y en lo que respecta a las tarjetas de crédito podemos destacar un uso equitativo. Este patrón se ha mantenido constante en el tiempo, como revela el informe. A pesar de la participación destacada de las mujeres en microcréditos, persiste un atraso notable en el ámbito comercial en comparación con los hombres.

La evaluación crediticia revela que, en cuanto al riesgo regulatorio, las mujeres exhiben un riesgo aún más bajo, con un 97% de probabilidad de tener un menor riesgo regulatorio y solo un 3% de probabilidad de presentar un mayor riesgo. En comparación, los hombres muestran un 95% de probabilidad de tener un riesgo regulatorio inferior, pero un 5% presentan un riesgo mayor. Esto enfatiza una clara inclinación hacia un menor riesgo en el caso de las mujeres.

Las EIF ofrecen una variedad considerable de programas de asesoría, mentoría y productos financieros específicamente diseñados para mujeres. Sin embargo, los resultados de la encuesta realizada indican que la percepción y conocimiento de estos productos no es homogénea entre las usuarias, ya que el 66% desconocía la existencia de productos y servicios diseñados para la mujer por parte de las entidades financieras.

A pesar de los avances en la equidad de género en la fuerza laboral y la representación femenina en cargos directivos en las entidades financieras, persisten desafíos, especialmente en la inclusión de más mujeres en los consejos administrativos y en roles ejecutivos clave.

La equidad de género promueve la inclusión financiera al asegurar que las mujeres tengan la capacidad de participar plenamente en la economía. Esto no solo beneficia a las mujeres individualmente, sino que también contribuye al crecimiento económico general al aprovechar todo el potencial de la fuerza laboral y contribuir a la reducción de la pobreza.

La Superintendencia de Bancos está comprometida a continuar apoyando el empoderamiento de las mujeres, tanto dentro como fuera de la institución, a través de iniciativas de educación financiera ofrecidas por la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario). Garantizando que todas tengan acceso a la información adecuada y oportuna para tener una participación activa en el sector y tomar mejores decisiones financieras.

# PERSONAS CON DISCAPACIDAD



## Personas con discapacidad (PCD) en el sector bancario

Según la OMS, “las personas con discapacidad son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás”.

Desde la realización del censo 2010 no existen datos oficiales sobre cuántas personas en la República Dominicana tienen algún tipo de discapacidad. Hasta esa fecha, representaban el 12.41% de la población, lo que significaba alrededor de 1,160,847 dominicanos viviendo con algún tipo de discapacidad.



Las iniciativas dedicadas a la inclusión financiera de las **personas con discapacidad (PCD)** se hacen cada vez más presentes no solo en el sector financiero sino en la sociedad en general. El trato justo para todas y todos es una misión que forma parte de la creación de políticas públicas de los reguladores y de las estrategias de las entidades de intermediación financiera (EIF).

La creación de mejores condiciones de acceso físico y la accesibilidad en los canales digitales promueven la inclusión financiera de este segmento de la población, mejorando el bienestar de sus hogares y de la economía en general.

La Superintendencia de Bancos realiza este segundo levantamiento de información sobre la inclusión financiera para las PCD, para continuar presentando el estado de la accesibilidad para este segmento en las sucursales y canales alternos de las EIF y para generar conocimientos que puedan aportar a la creación de políticas públicas que propicien la igualdad de condiciones en el país como parte del plan de trabajo y los objetivos estratégicos de la institución definidos de conformidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas (ONU) y la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (2022-2030).

“ La creación de mejores condiciones de acceso físico y la accesibilidad en los canales digitales promueven la inclusión financiera de este segmento de la población, mejorando el bienestar de sus hogares y de la economía en general. ”

## Datos de la oferta

### Funcionalidades y servicios en los canales digitales

De acuerdo con el cuestionario realizado a las EIF, sobre la disponibilidad de canales accesibles para PCD, el 29% de las entidades cuenta con accesibilidad en su página web, un 16% es accesible en su aplicación móvil y solo un 11% tiene la banca en línea accesible.

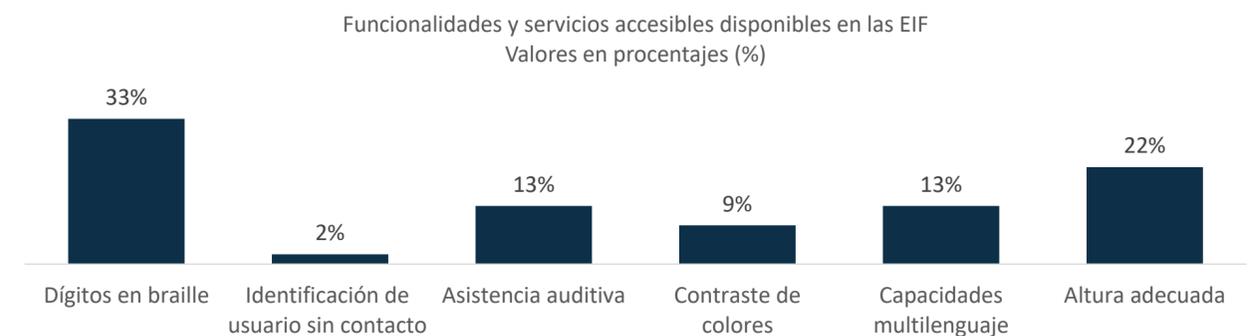
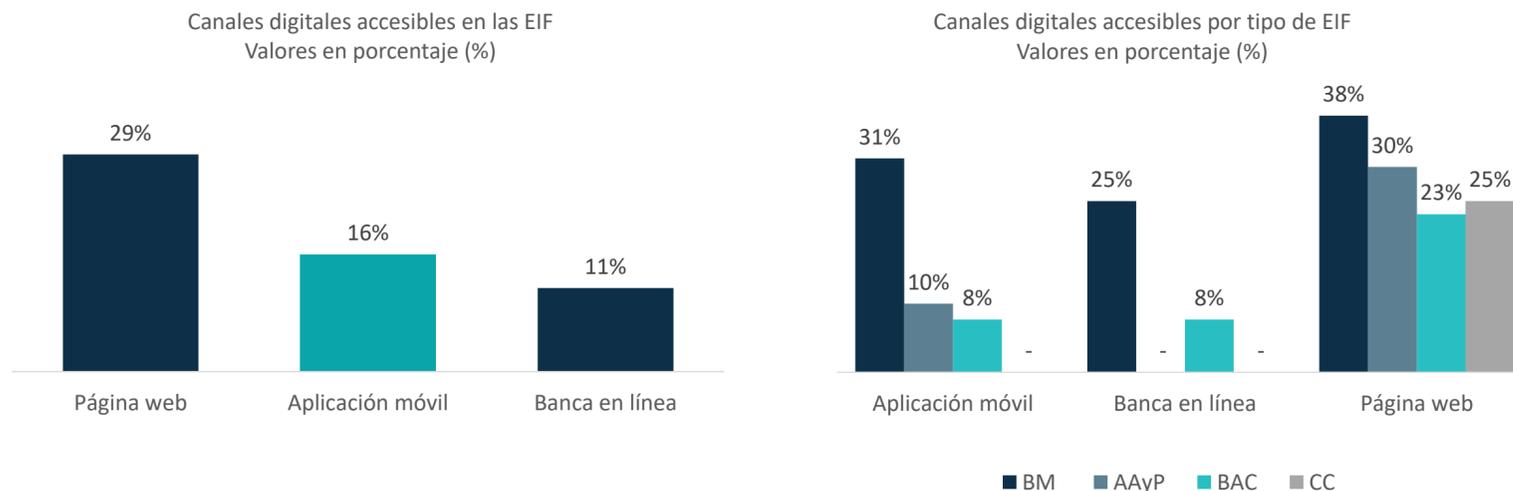
La mayor concentración de entidades con su página web accesible se encuentra en los BM, estando presente en el 38% de estas entidades, seguido de un 30% de las AAyP, un 25% de las CC y un 23% de los BAC.

**Accesibilidad Web** significa que sitios web, herramientas y tecnologías están diseñadas y desarrolladas de tal manera que las personas con discapacidades pueden usarlas.<sup>[6]</sup>

Las funcionalidades y servicios accesibles más comunes en las EIF son el tamaño y espaciado del texto los cuales están disponibles en un 38% y 36% de la página web de las EIF respectivamente; el contraste de colores en el 27% de las páginas web, la alerta cuando se agota el tiempo de espera en algún formulario o proceso a completar con un 24% de participación de la banca en línea de las EIF, la navegación por teclado presente en el 20% de la banca en línea de las entidades y la dislexia amigable en el 18% de las páginas web de las EIF.

Otros servicios disponibles en las EIF aunque en una menor proporción (13% o menos), son la asistencia auditiva, los subtítulos, las descripciones de audio y subtítulos de textos sincronizados y el formato de video VRS.

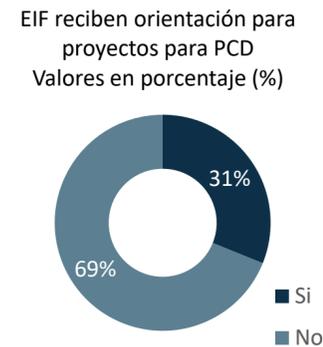
En el caso de los cajeros automáticos accesibles, las EIF indican que disponen de dígitos en braille en el 33% del total de cajeros, altura adecuada en el 22%, la asistencia auditiva y las capacidades multilinguaje presentes en el 13% de ellos, mientras que en una menor proporción algunos cajeros cuentan con el contraste de colores (9%) y la identificación de los usuarios sin contacto, como es el caso del lector de huella.



Sobre la accesibilidad en las sucursales, el 84% de las EIF cuenta con rampas de acceso, un 78% con turnos preferenciales, 76% con parqueos exclusivos para PCD, más del 47% dispone de asistencia personalizada y barras de apoyo y señalizaciones, un 29% dispone de cajeros automáticos adecuados para atender PCD motora, entre otras facilidades para la accesibilidad.

### Capacitación y sensibilización al personal

El 31% de las EIF recibe orientación de algún tipo de institución con experiencia para la planificación y ejecución de proyectos dirigidos a mejorar las condiciones de las personas con discapacidad. Al dividir esta proporción por tipo de EIF, esta iniciativa está más presente en los BM (56%).

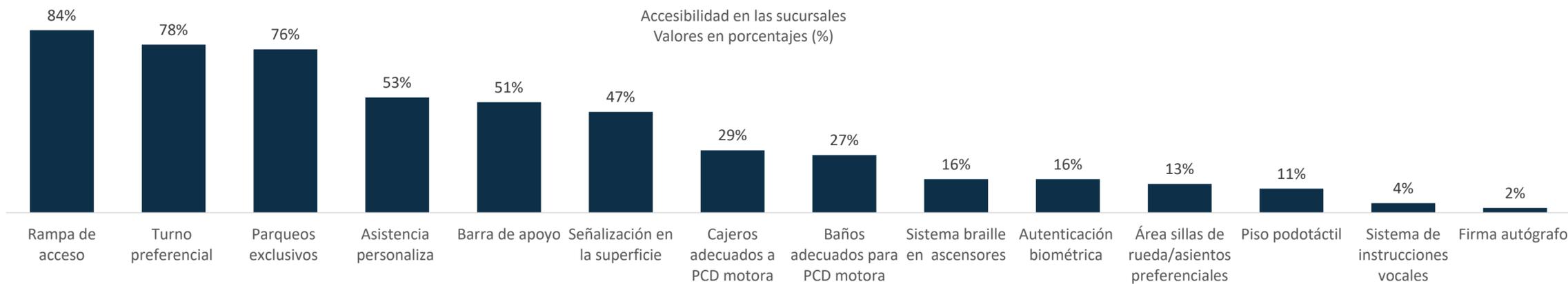


El cuestionario nos permitió identificar las instituciones de las que las EIF reciben asesorías comúnmente, citando especialmente al Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), otras fueron la Asociación Dominicana de Rehabilitación, Asociación Dominicana de Síndrome de Down (ADOSID), el Ministerio de Trabajo, Fundación Francina Hungría, Fundación ProBien, Fundación Yo También Puedo, Campamento Soy Capaz, Abraza RD, Patronato Nacional de Ciegos, entre otros.

Adicionalmente, un 19% de las EIF cuenta actualmente con alguna alianza estratégica o asistencia internacional para iniciativas para PCD.

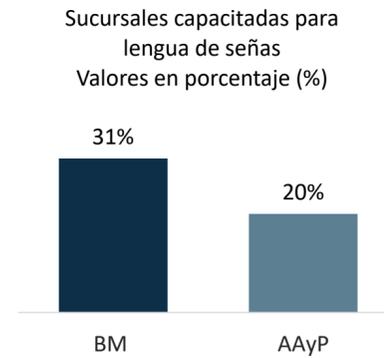
Un 21% del total de las EIF cuenta programas de concientización dirigido a los colaboradores de todos los niveles para la inclusión financiera de PCD, este indicador sugiere la oportunidad de crear una mayor perspectiva inclusiva y de sensibilización del personal en los procesos de atención al cliente.

El 24% de las EIF indica que tiene un presupuesto dedicado a iniciativas con enfoque de inclusión para las PCD. Lo que evidencia como ya están asumiendo el compromiso con estas políticas de accesibilidad para todos.



### Capacitación en lengua de señas

Un 16% del total de las EIF cuenta con personal capacitado en lenguaje de señas en sus oficinas o sucursales. Al separar este indicador por tipo de entidad, estas capacidades particularmente se concentran en los BM, estando disponible en el 31% de estos, mientras el resto se encuentran en el 20% de las AAyP.

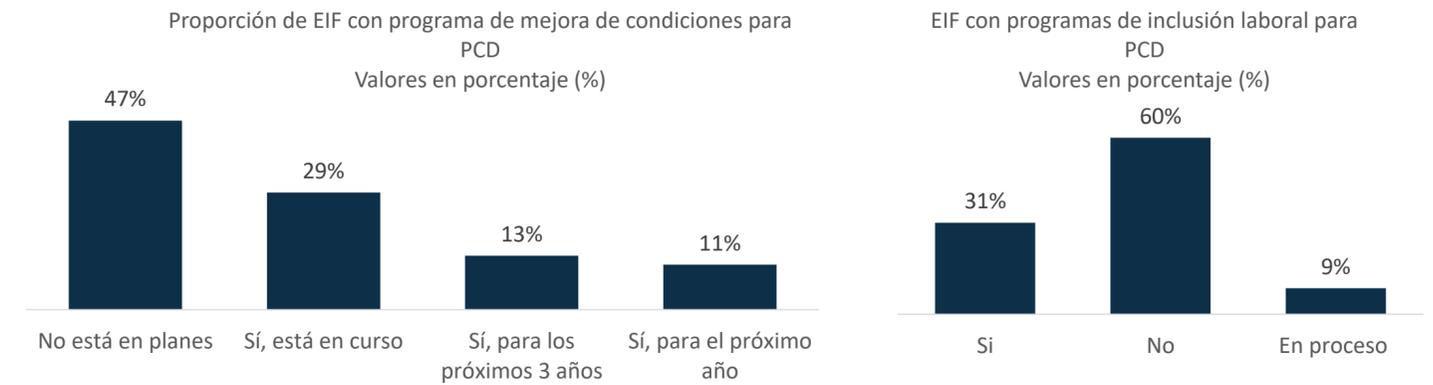


### Trato a los clientes con discapacidad

El 24% de las EIF tiene identificados a los clientes con alguna discapacidad. De esta proporción solo un 7% los tienen actualmente identificado en sus bases de datos, el resto, lo saben a través del gerente de la sucursal que conoce su cartera de clientes con discapacidad, pero no lo tiene registrado en el sistema.

Un 7% de las EIF indicaron que solicitan requisitos adicionales a las PCD para poder acceder a los productos financieros. Dentro de los requisitos solicitados se encuentran: un notario público, pagaré notariado en el caso de las personas con discapacidad visual con el costo cubierto por el banco y en uno de los casos citaron que para las personas con discapacidad visual solicitan la presencia de un acompañante durante el proceso.

El 29% de las EIF cuenta actualmente con una política o plan de acción para mejorar las condiciones de atención a los clientes con discapacidad. Un 24% de ellas lo tiene en planes a menos de 3 años.



### Inclusión Laboral

El 31% del total de las EIF indicaron que disponen de un programa de inclusión laboral para PCD. La mayor participación de este indicador se visualiza en los BM de los cuales un 56% ya cuenta con este tipo de programas y en las AAyP (20%).

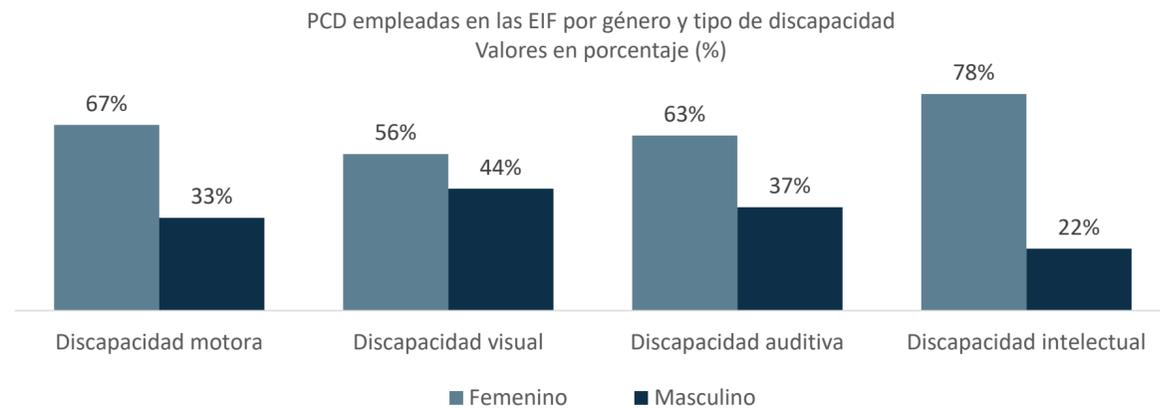
El 44% de las EIF tienen empleados con discapacidad laborando actualmente. Este indicador se hace más presente en las AAyP, las cuales tienen PCD laborando en el 60% de ellas, así también en el 56% los BM.

Al preguntarles si su entidad cumple con el mínimo de empleados con discapacidad que establece la Ley (2% sector privado y 5% sector público), un 4% de las EIF indicó que cumple la ley actualmente y un 27% nos refiere que lo cumple parcialmente, pues tienen PCD contratadas, pero aún no llegan al mínimo establecido.

### Inclusión laboral de PCD por género y tipo de discapacidad

Al preguntar a las EIF sobre la cantidad de empleados que tienen, por tipo de discapacidad y género, indican que un 66% del total de la plantilla de PCD contratadas son mujeres, y la discapacidad más común es la motora, representando este tipo de discapacidad el 35% de los casos.

Cuando desagregamos los datos del género de los empleados por tipo de discapacidad evidenciamos que la mayor participación de mujeres se da en el tipo de discapacidad intelectual y motora con una participación de 78% y 67% respectivamente.



### Certificaciones o acreditaciones

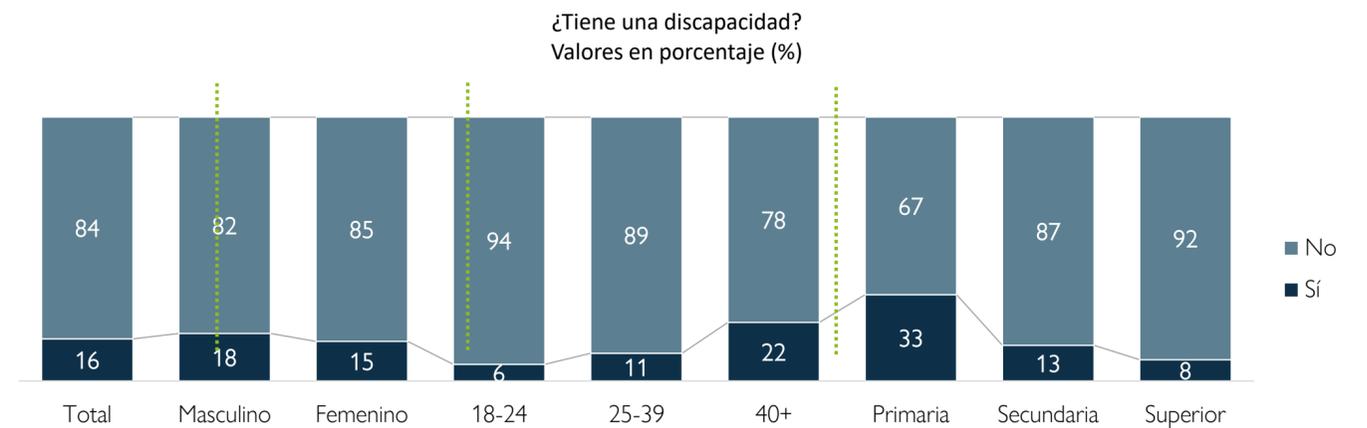
Un 13% de las EIF (6 entidades), han logrado el Sello RD Incluye del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) de la República Dominicana y del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

## Datos de la demanda

La encuesta busca identificar áreas de oportunidad con el fin de que el acceso a los servicios financieros entre Personas con Discapacidad (PCD).

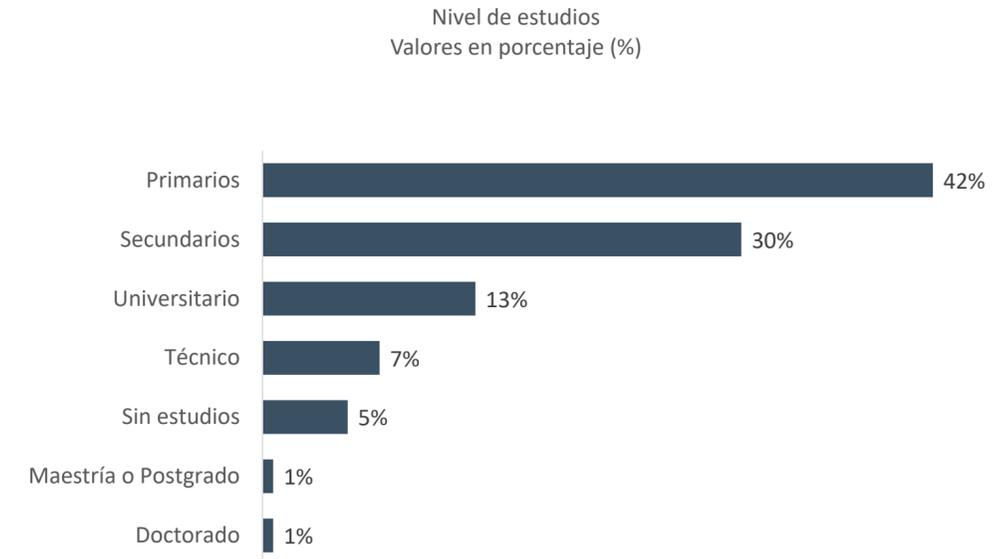
Aproximadamente una de cada seis personas entrevistadas declara enfrentar de algún tipo de discapacidad. Se puede observar que esta proporción es significativamente superior a mayor edad de la persona entrevistada y entre quienes poseen como máximo la escuela primaria finalizada.

El hecho de que las personas con menor nivel educativo sean quienes más porcentaje muestran de discapacidad, lo hace más relevante, ya que no sólo se traduce en un acceso limitado a productos y servicios financieros adaptados a sus necesidades, sino también se vincula con sus condiciones económicas.



La discapacidad motora es la que más se cita entre los entrevistados (40%) presentando un porcentaje significativamente mayor si se comparan hombres con mujeres (47% y 31% respectivamente). En segundo lugar, se destaca la discapacidad visual (37%) con una participación de mujeres (40%) y hombres (33%) y en un distante tercer lugar está la discapacidad intelectual con el 13% de las menciones. Un 6% de las PCD encuestadas cuentan con más de 1 discapacidad.

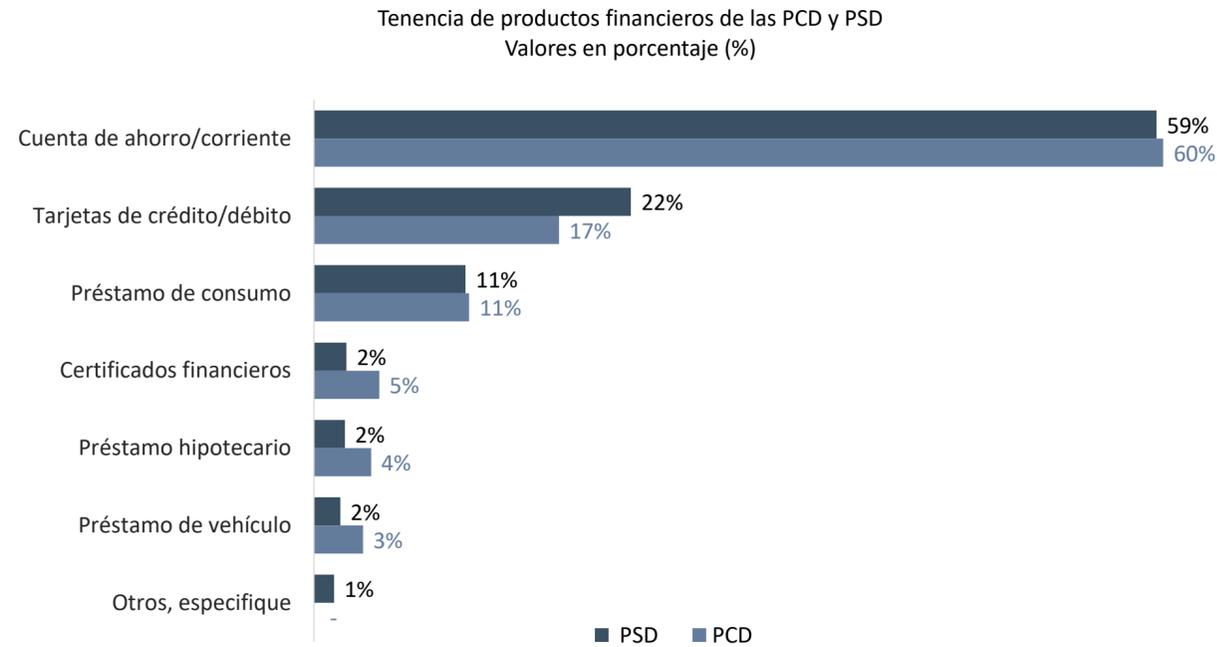
A nivel de género y de lugar de residencia, no se observan diferencias significativas en cuanto a la distribución de PCD. Sin embargo, en el ámbito educativo se puede observar que las PCD en un 42% tienen como máximo educación primaria y sólo el 15% declara tener algún grado de educación superior.



Lo anterior, se ve reflejado en que los ingresos entre ambos segmentos difieren significativamente, dado que las PSD en un 45% indican que sus ingresos son menores a los RD\$15,000 mientras que el 69% de las PCD indican percibir menos de ese monto de manera mensual. Adicional, las personas que más declaran tener alguna discapacidad, en dos de cada tres casos tienen 45 o más años.

**Tenencia de productos financieros**

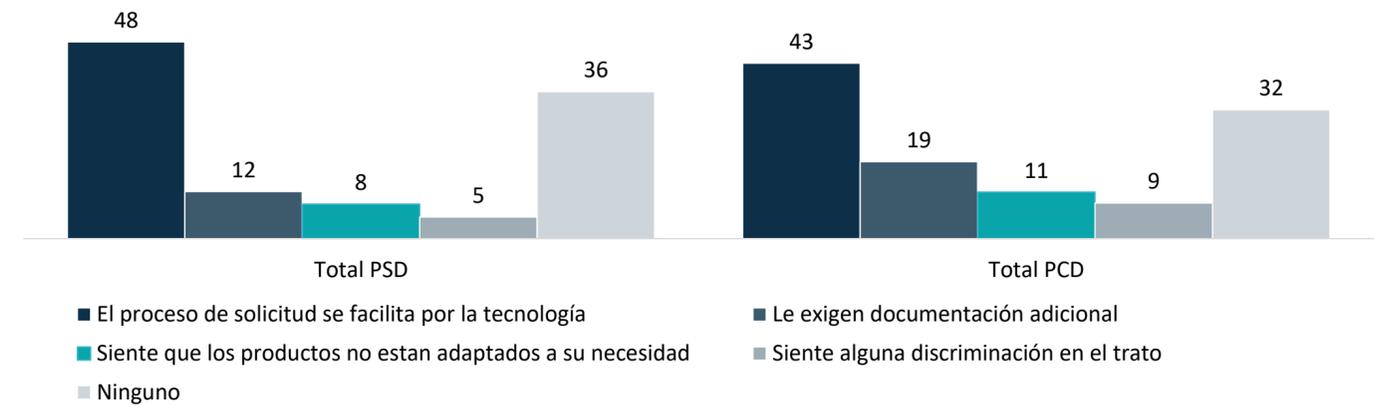
Particularmente, el producto con mayor porcentaje de tenencia fueron las cuentas de ahorros y corrientes, mostrando un comportamiento muy similar entre las PCD en comparación con las PSD (60% y 59% respectivamente), a este le siguen las tarjetas de crédito y débito con una participación de 17% de las PCD y 22% las PSD y en tercer lugar los préstamos de consumo con un porcentaje de tenencia de 11% tanto para las PCD como para las PSD.



**Solicitud de productos**

Un 19% de las PCD encuestadas indicó que le exigen alguna documentación adicional al solicitar un producto en su entidad financiera, un 11% percibe que los productos no están adaptados a su necesidad, mientras que un 9% siente alguna discriminación en el trato al hacer este tipo de solicitud. Sin embargo, **el 43% de las PCD considera que la tecnología le facilita el proceso de solicitud de productos.**

Trato que perciben las PCD que solicitan un producto o servicio en una EIF  
Valores en porcentaje (%)

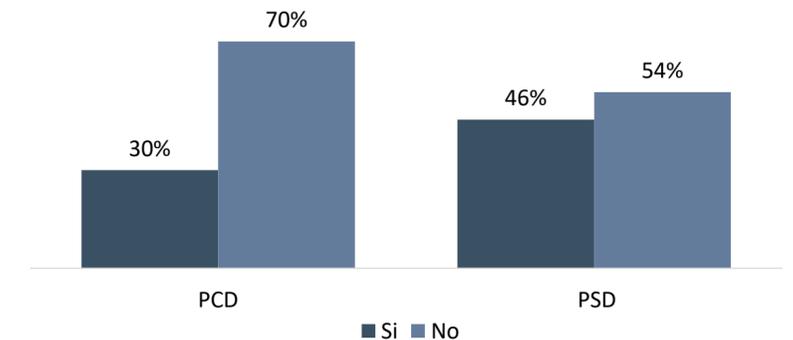


**Uso de los canales digitales**

Al igual que las PCD reconocen la utilidad de la tecnología para gestionar solicitudes de productos financieros, observamos una creciente transición hacia las transacciones financieras digitales. Esta evolución resalta la necesidad de reflexionar sobre cómo las PCD pueden participar activamente en estos canales digitales.

En consecuencia, las EIF se ven impulsadas a ajustar sus estrategias, focalizándose en la creación de canales digitales más accesibles y amigables para este segmento de la población.

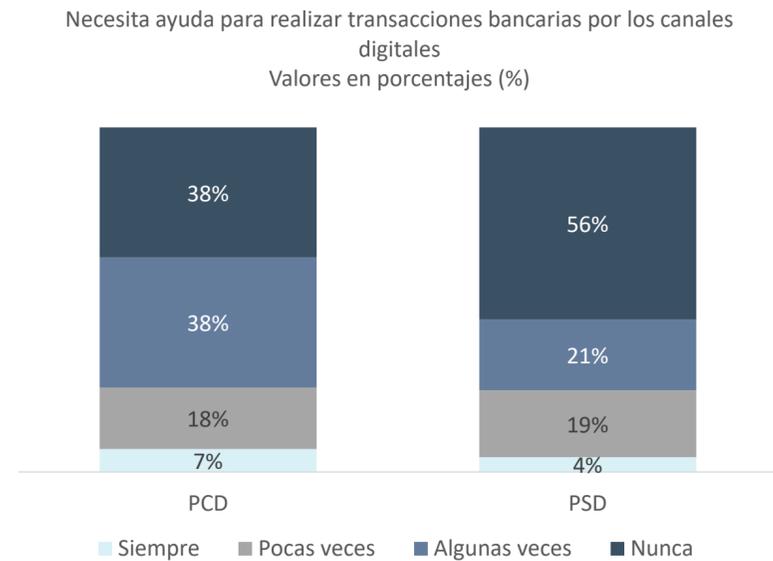
Utiliza los canales digitales, banca en línea o aplicación móvil  
Valores en porcentajes (%)



Se observa que existe una brecha significativa en el uso de la banca en línea o aplicación móvil, citado sólo por un 30% de las PCD, mientras que las PSD indican en un 46% que sí los utilizan.

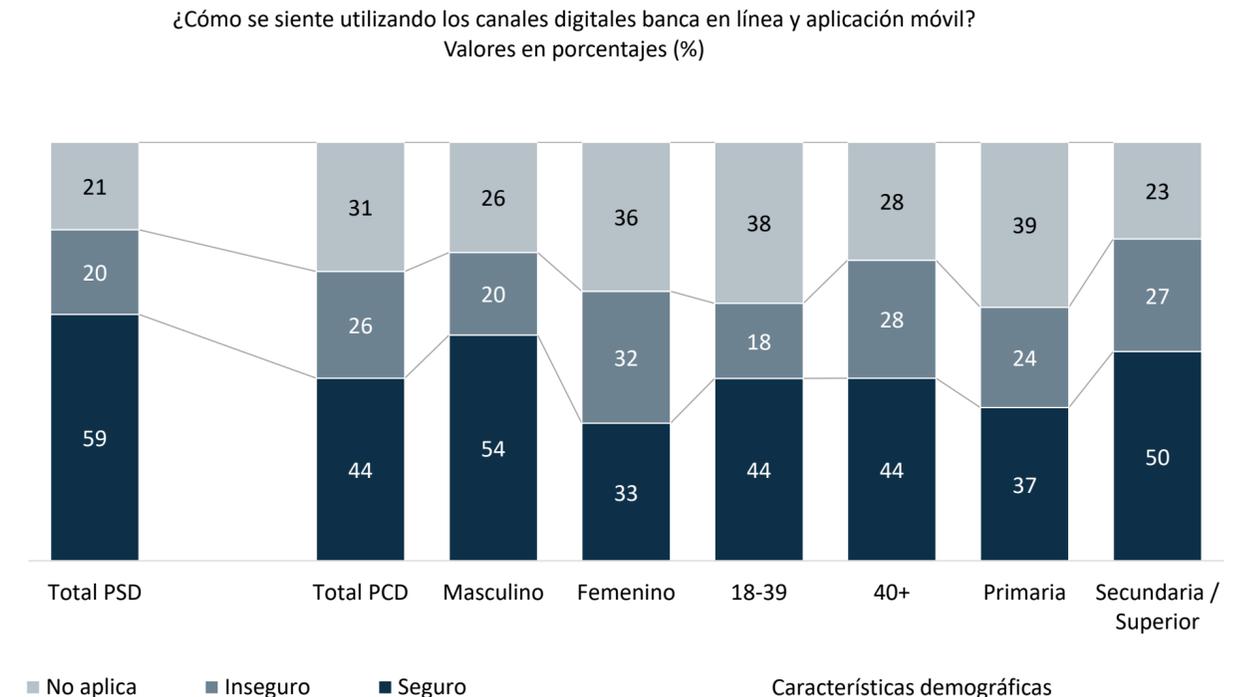
En cuanto a las características demográficas de las PCD, la penetración de los canales digitales es mayor entre las personas de 18 a 39 años (46%) y personas con estudios secundarios o superiores (55%), ambos segmentos tienen mayor facilidad para los temas de tecnología y por su nivel académico pueden tener más opciones de desarrollo y de inclusión independientemente de su discapacidad.

Entre las personas que sí han utilizado los canales digitales (banca en línea o aplicación móvil), se observa que el 62% de las PCD han necesitado en alguna ocasión ayuda para poder realizar las transacciones bancarias a través de estas herramientas tecnológicas.



Tomando en cuenta las variables de edad y educación de las PCD, es consistente el hecho que la percepción de facilidad aumenta entre personas menores de 40 años y que han cursado al menos un año de educación secundaria, señalando en un 67% y 63% respectivamente que el uso de la banca en línea es fácil, esto refleja que las PCD de mayor edad y menor educación son quienes presentan mayores retos para la inclusión en el sistema financiero mediante el uso de canales digitales, aumentando la necesidad de crear herramientas que les faciliten la accesibilidad a esos canales.

Entre las PCD, los hombres son quienes más seguros se muestran con el 54% de las menciones, mientras que las mujeres sólo un 33% indica que se siente segura con su utilización. Este comportamiento también se presenta a nivel de educación, en el que las PCD con estudios secundarios o superior declaran en mayor proporción sentirse seguros que sus pares que han cursado sólo primaria.



**Facilidades para personas con discapacidad**

Las personas que sufren algún tipo de discapacidad motora, sólo una de cada tres cita que su EIF principal tiene turnos preferenciales para asistencia (34%) o rampas de acceso (30%). En un 22% de los casos indican que tienen parqueo preferencial y el 20% que cuentan con pasillo y espacios amplios para circular en sillas de ruedas.

“ El 31% de las personas PCD que usan los canales digitales consideran que no les es fácil. ”

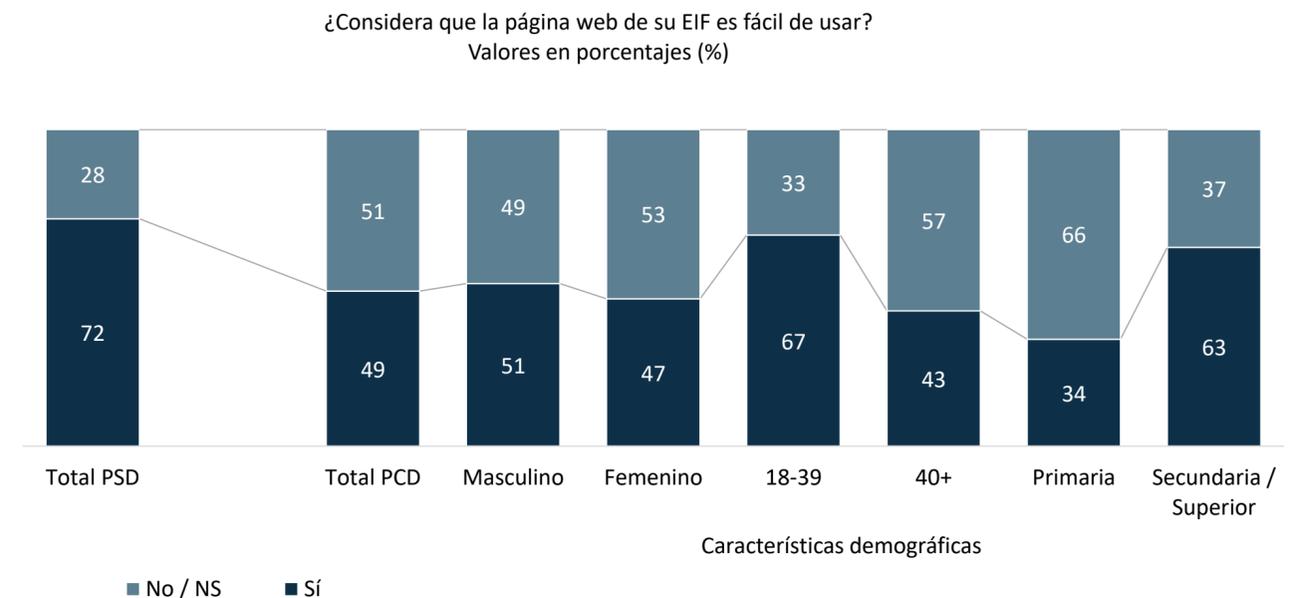


En cuanto a facilidades para las PCD visual, el 27% de ellas indican que su EIF principal cuenta con cajeros automáticos con braille, le sigue el turno preferencial para asistencia (18%) y los cajeros automáticos con asistencia auditiva (16%). Sin embargo, el 27% de los entrevistados indica que su EIF principal no ofrece ninguna facilidad para personas con su discapacidad.

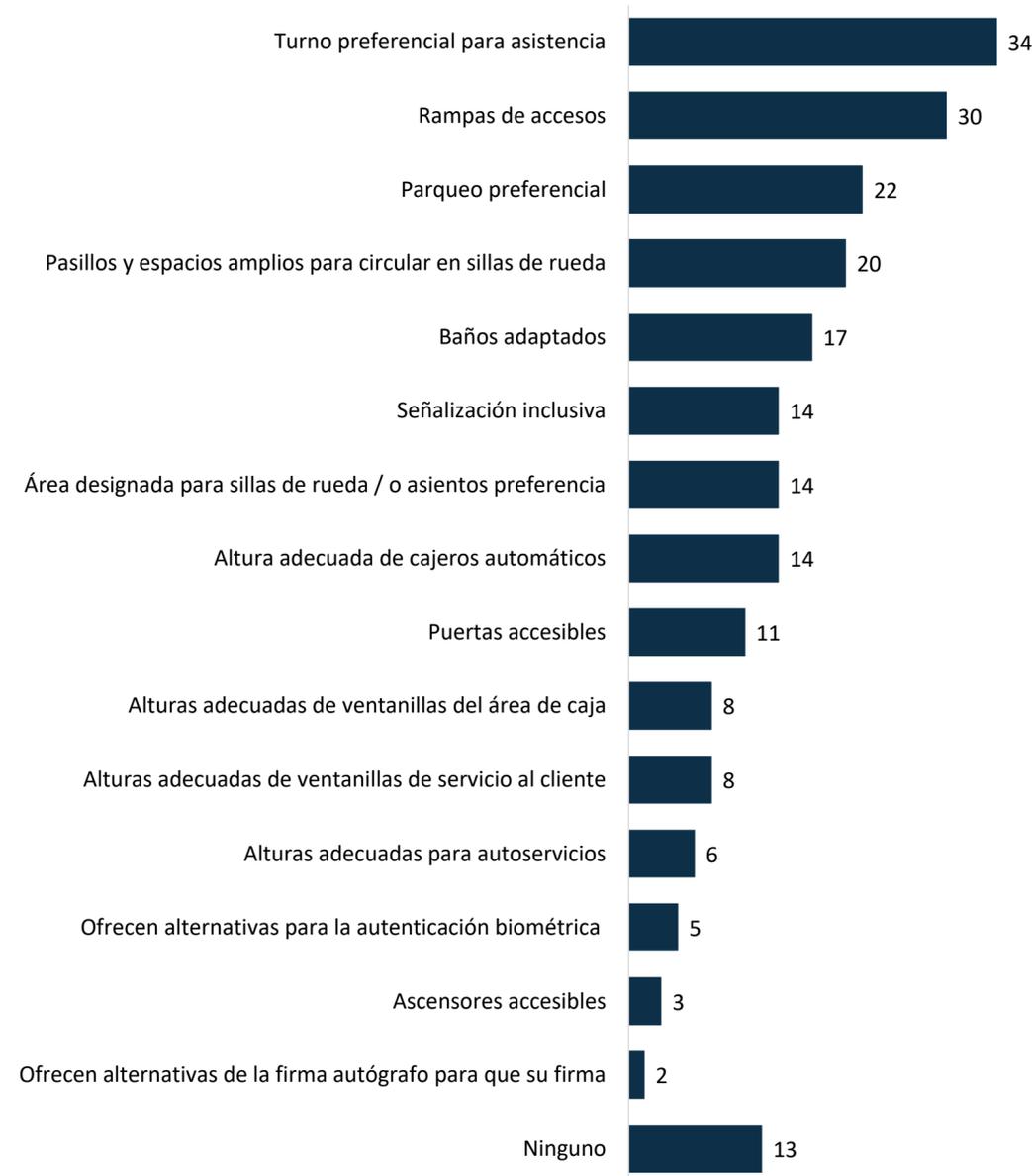
Según los entrevistados, la asistencia auditiva es la funcionalidad que en mayor medida ofrecen las EIF a través de sus canales digitales, siendo la aplicación móvil (42%) y la banca en línea (39%) quienes más ofrecen esta facilidad. En menor cantidad de menciones citan los subtítulos, que el canal permita la navegación por teclado, que este le alerte cuando a los usuarios se les agota el tiempo de espera.

El uso limitado de los canales digitales por parte de las PCD radica en gran medida en la falta de funcionalidades que existen para que ellos puedan hacer uso de estos.

El 49% de las PCD consideran que la página web de las EIF es fácil de usar, estando este indicador por debajo de la percepción de las PSD (72%).



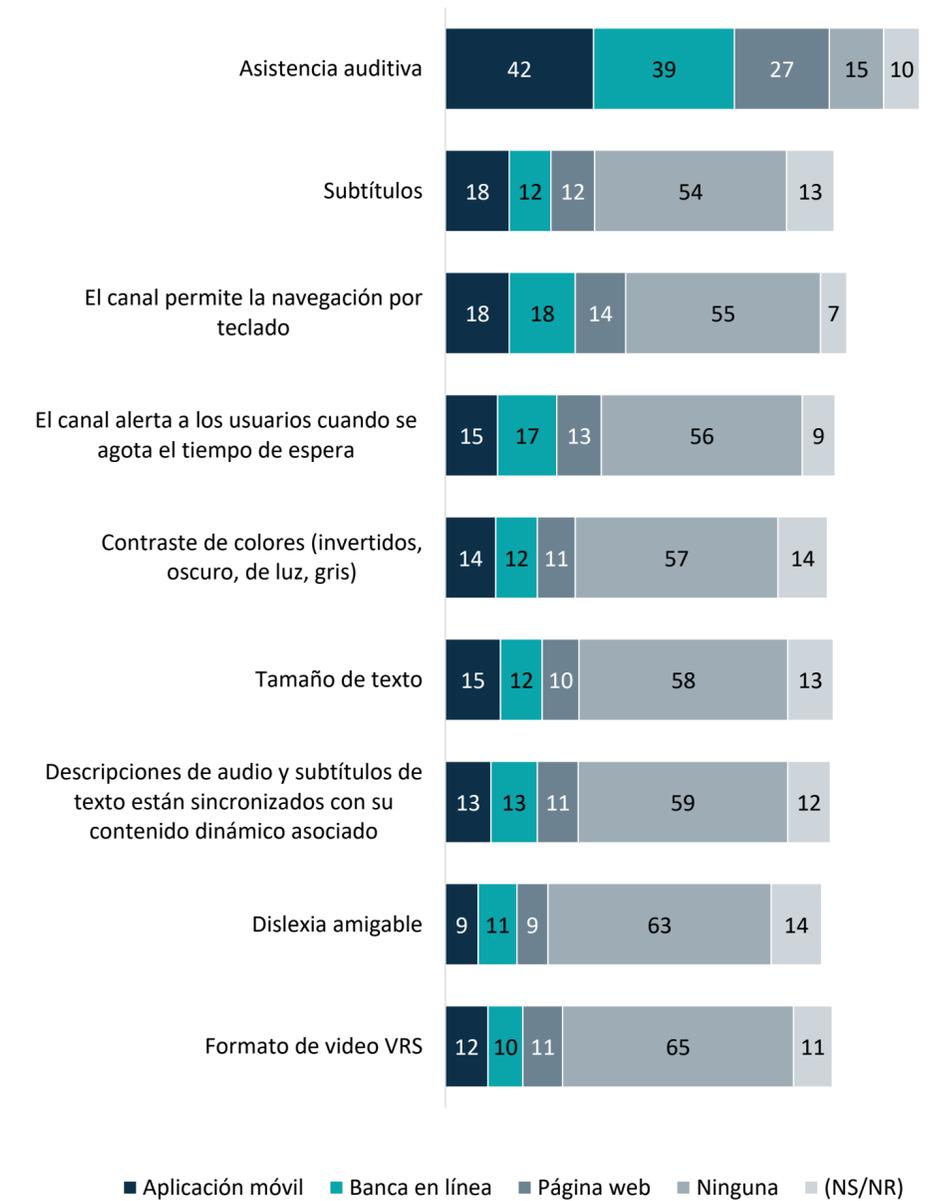
¿Cuenta su entidad financiera principal con alguna de estas facilidades en su infraestructura?  
Valores en porcentajes (%)



¿Cuenta su entidad financiera principal con alguna de estas facilidades?  
Valores en porcentajes (%)



Funcionalidades que ofrecen las EIF en canales digitales  
Valores en porcentajes (%)



■ Aplicación móvil ■ Banca en línea ■ Página web ■ Ninguna ■ (NS/NR)

## Definiciones



**Discapacidad auditiva/del habla:** se refiere a la dificultad o la pérdida parcial o total de la audición, mientras que la discapacidad del habla implica dificultades en la comunicación verbal, como problemas para hablar o entender el lenguaje hablado.



**Discapacidad intelectual:** implica limitaciones en las habilidades cognitivas y emocionales de una persona, lo que puede afectar su capacidad para aprender, comprender, y desarrollarse en el ámbito intelectual y emocional.



**Discapacidad motora:** se refiere a dificultades o limitaciones en la función física o en la movilidad de una persona, que pueden ser causadas por diversas condiciones médicas, lesiones o trastornos neuromusculares, y que afectan su capacidad para moverse o realizar tareas físicas de manera normal.



**Discapacidad visual:** se refiere a la pérdida parcial o total de la vista, lo que dificulta o impide a una persona ver con claridad o en absoluto.



**Dislexia amigable:** es un tipo de tipografía que permite a las personas con dislexia leer más fácil.



**Video VRS:** por sus siglas en inglés *Video Relay Service*, es una forma de servicios de retransmisión de telecomunicaciones, el cual permite a las personas con discapacidad auditiva, que usan el lenguaje de señas, puedan comunicarse vía televisor o computadora.

## Conclusiones

Las personas con discapacidad enfrentan grandes desafíos en una sociedad que no fue diseñada pensando en ellas, donde las edificaciones en su mayoría no han sido concebidas de manera accesible para todos y todas.

Considerando, además, que estas personas, debido a su discapacidad les corresponde realizar aún mayores esfuerzos para ejecutar sus labores cotidianas, que para el resto de la población.

De este informe se obtiene que las discapacidades que más presentan los entrevistados son motoras y visuales, lo cual implica que los esfuerzos tanto de las EIF como a nivel país deben considerar un amplio enfoque en generar espacios inclusivos y aplicaciones que sean amigables con este nicho de la población, con el fin de promover una mayor equidad en el acceso y uso de los productos financieros.

A nivel de infraestructura, para personas con discapacidades motora, se observan grandes oportunidades de mejora entre las distintas EIF, ya que sólo en tres de cada diez casos las PCD indican que sus EIF cuentan con rampas de acceso, y estos porcentajes disminuyen a medida que se consulta sobre parqueo preferencial, pasillos y espacios amplios para circular en sillas de rueda, así como baños adaptados.

En cuanto a las PCD visual, se evidencia comúnmente entre las EIF los cajeros automáticos con braille, citado por uno de cada cuatro informantes con esta discapacidad. En cuanto a turnos preferenciales para esta población, aproximadamente uno de cada cinco indica que cuentan con esta posibilidad en su EIF principal.

Uno de los aspectos que más llama la atención en cuanto a inclusión de este segmento es el uso que las PCD pueden realizar de los canales digitales. Aquellos que hacen uso de estos canales indican que en un alto porcentaje de ocasiones han necesitado ayuda de un tercero para poder realizar sus transacciones y que el manejo les parece difícil.

No obstante, lo anterior, menos de la mitad de los informantes indica que la aplicación móvil (42%) y la banca en línea (39%) tienen asistencia auditiva. El resto de las funcionalidades que podrían ofrecer las EIF en estos canales digitales presentan porcentajes marginales y en muchos casos son nulas, lo que genera que las PCD no pueden auto servirse través de estos canales y siempre tengan que contar con la ayuda de un tercero, lo que también los expone a que sus recursos sean manejados de forma incorrecta.

La Superintendencia de Bancos (SB) se compromete a realizar acciones que apoyen el trato igualitario para usuarios y usuarias con discapacidades, según los lineamientos establecidos en el literal (i), artículo 4 del Reglamento

de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros, aprobado por la Junta Monetaria mediante la Primera Resolución del 5 de febrero de 2015 y su modificación.

Conforme compromiso realizado dentro de la estrategia del periodo 2020-2024 se ha diseñado un plan maestro para crear infraestructuras físicas accesibles, proyecto que actualmente está corriendo en las oficinas de esta SB y sus oficinas de Servicios y Protección de los Usuarios Financieros. Dentro del alcance de las iniciativas están las rampas de acceso, las señalizaciones audio visuales, piso podo táctil, diseño de baños accesibles, entre otros.

La SB reafirma su compromiso de capacitar al personal de atención a usuarios en temas de sensibilización, para un trato inclusivo de las personas que visitan y contactan la Oficina de Servicios y Protección al Usuario Financiero y la Superintendencia de Bancos. Entre las primeras iniciativas ya implementadas y que se mantienen en curso, está el reforzamiento de talleres sobre lengua de señas.

La Superintendencia pone a disposición de las EIF la primera guía para accesibilidad en sucursales bancarias, mediante **Carta Circular CCI-REG-202300021** la cual contiene las principales recomendaciones para un entorno accesible en sucursales.



# PERSONAS ENVEJECIENTES





## Población envejeciente (PE)

En el transcurso de las últimas décadas, el enfoque hacia el segmento de la población envejeciente ha emergido como uno de los desafíos más significativos y transformadores a nivel global. Según el *International Finance Corporation* (IFC) en su informe de asesoría con foco de género y social en América Latina más del 8% de la población tiene 65 años o más de edad. Para el 2050, se estima que la cifra se duplicará, hasta alcanzar el 17.5%, y para finales de siglo, superará el 30%. Según los datos de la Oficina Nacional de Estadística (ONE) en su boletín demográfico y social 2021<sup>[7]</sup> la esperanza de vida al nacer se ha incrementado en la última década (2011-2020) al pasar de 72.04 años a 74.25 años, y se proyecta un crecimiento hacia el año 2030 hacia 79.27.

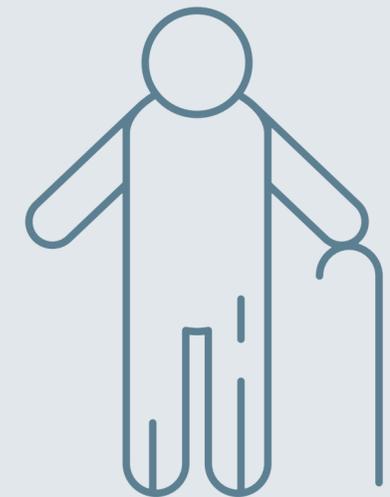
El aumento sostenido de la esperanza de vida, combinado con cambios demográficos, ha dado lugar a una creciente proporción de personas mayores, planteando interrogantes cruciales sobre cómo abordar sus necesidades, garantizar su bienestar y construir sociedades que valoren y respeten la experiencia acumulada de la población envejecida.

En la República Dominicana, bajo la ley 352-98 del año 1998, se creó el Consejo Nacional De La Persona Envejeciente (CONAPE)<sup>[8]</sup>, que es la entidad responsable de diseñar las políticas nacionales a favor del adulto mayor.

Esta ley y su reglamento tienen como objetivo sentar las bases institucionales y establecer procedimientos de protección integral a los adultos mayores, sus derechos a una vida activa, productiva y participativa, donde se respete su dignidad, libertad, convivencia familiar y comunitaria, a la recreación, a la cultura y a la igualdad.

El CONAPE también tiene la responsabilidad de orientar a las entidades autorizadas a servir al adulto mayor en la aplicación de las políticas del sector. Además de la obligación de hacer cumplir la ley que lo organiza, el CONAPE realiza esfuerzos por contribuir al cumplimiento del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre envejecimiento<sup>[9]</sup>.

Este informe tiene como objetivo explorar la experiencia y realidad de este segmento en el sector financiero, específicamente sobre las entidades de intermediación financiera reguladas por la SB, examinando los desafíos a los que se enfrentan desde la adquisición de un producto hasta los servicios recibidos por las EIF.



7. [Boletín demográfico y social 2021 - Oficina Nacional de Estadística \(ONE\)](#)

8. [CONAPE:: Sobre nosotros](#)

9. [mipaa-sp.pdf \(un.org\)](#)

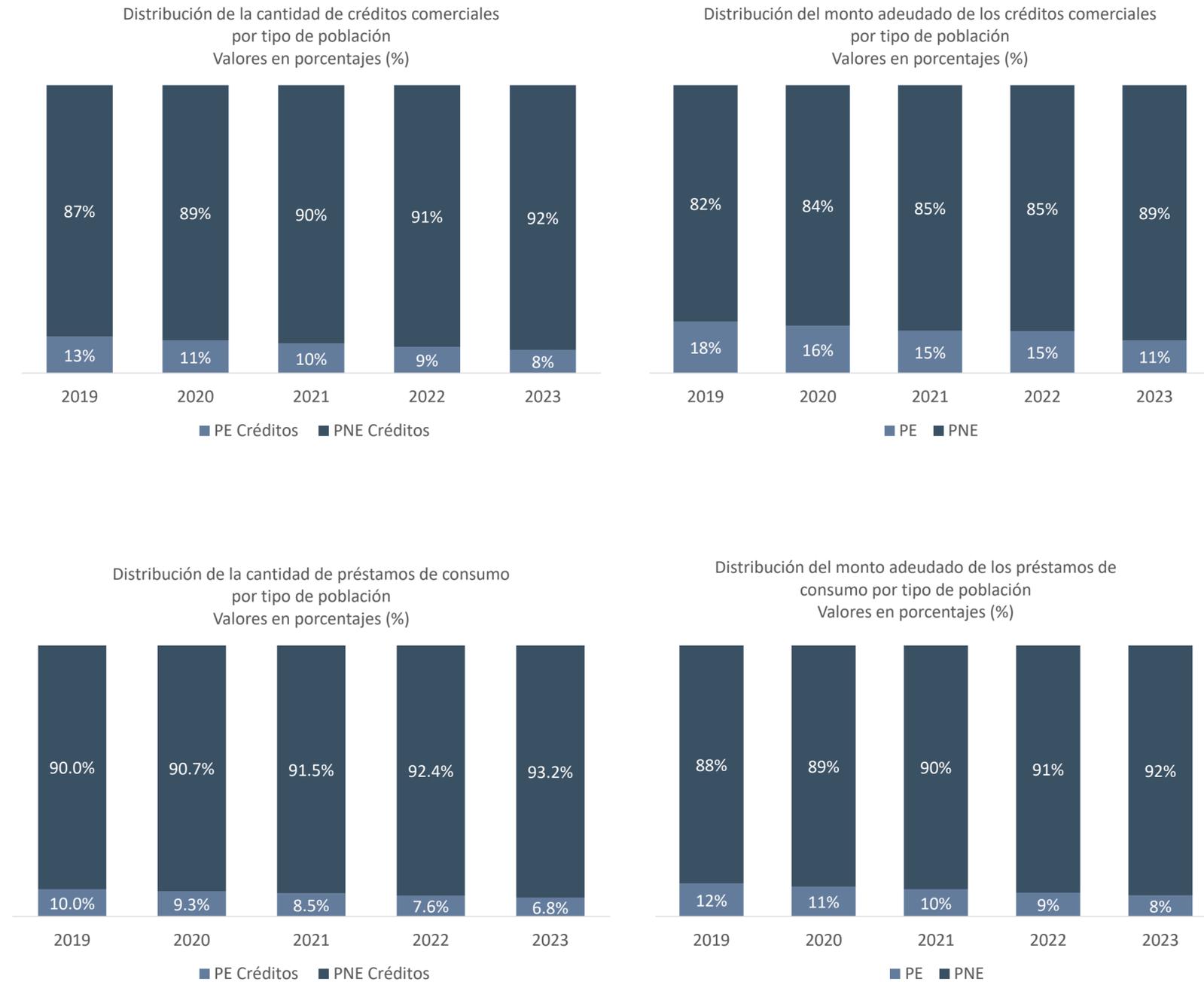
## Datos de la oferta

En el marco de un análisis exhaustivo sobre inclusión financiera de los segmentos vulnerables, como mencionamos anteriormente, es importante analizar un nicho de la población que juega un papel esencial en la dinámica económica: las personas envejecientes.

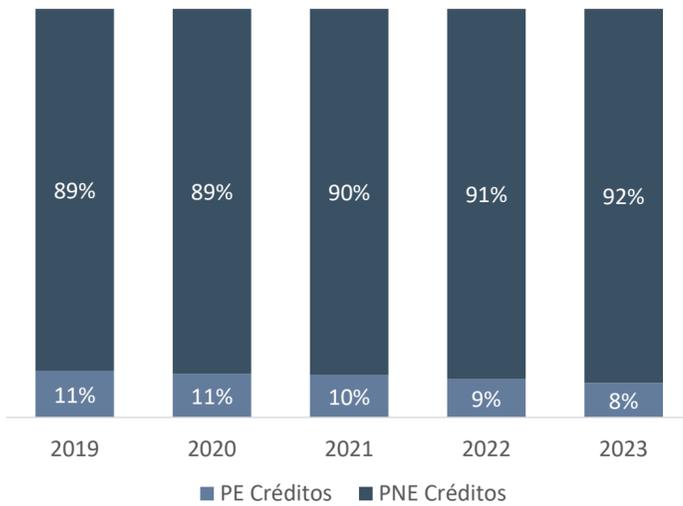
Dentro de los datos reportados por las EIF se destaca una variación significativa de la población no envejeciente y la población envejeciente. A medida que la sociedad envejece, comprender y abordar las necesidades financieras de las personas mayores se convierte en una prioridad.

Es bastante común que los envejecientes tengan más dificultades para acceder a créditos a medida que pasan los años. Tanto la cantidad de deudores como la cantidad de créditos aprobados para préstamos comerciales y de consumo decrecen a través de los años para las PE. Del total de los créditos comerciales y de consumo solo 8% y 7% corresponden a PE respectivamente para el año 2023, el mismo comportamiento se visualiza en la cantidad de deudores.

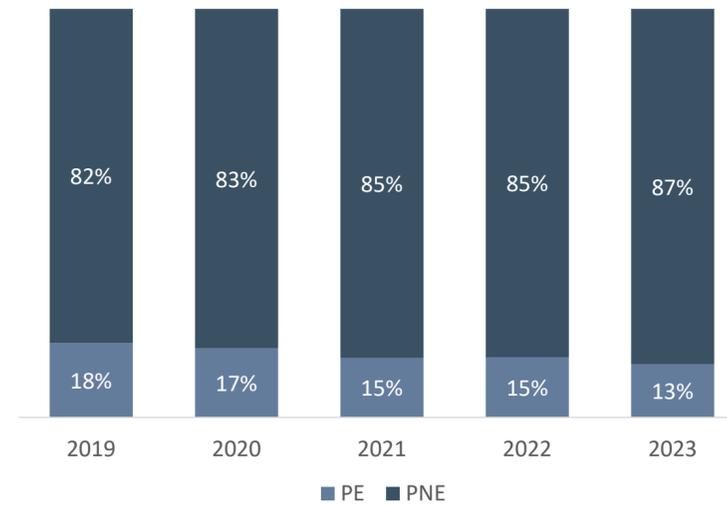
Cuando observamos los montos adeudados en el año 2023, la proporción que corresponde a las PE es de 11% y 8% para los préstamos comerciales y de consumo respectivamente.



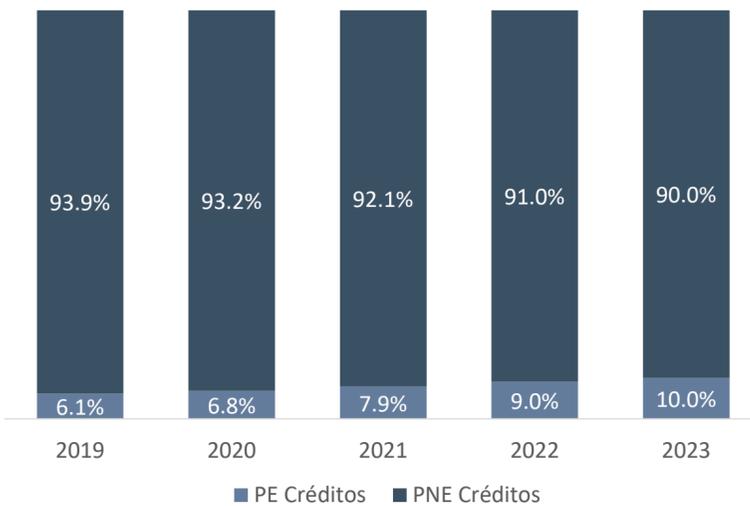
Distribución de la cantidad de tarjetas de crédito por tipo de población  
Valores en porcentajes (%)



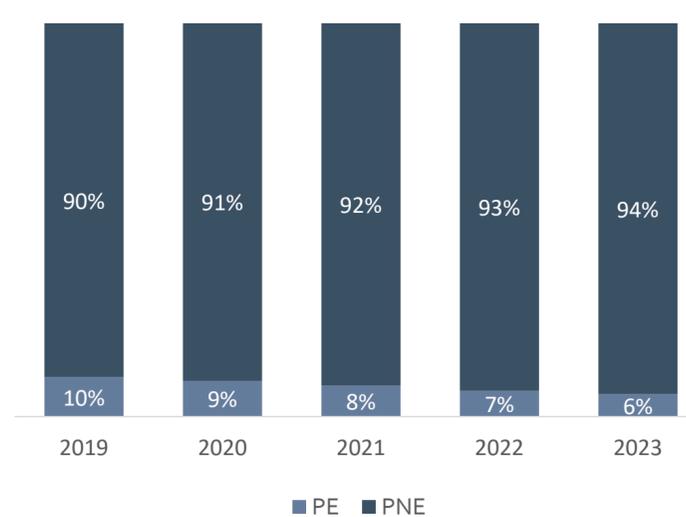
Distribución del monto adeudado de tarjetas de crédito por tipo de población  
Valores en porcentajes (%)



Distribución de la cantidad de préstamos hipotecarios por tipo de población  
Valores en porcentajes



Distribución del monto adeudado de préstamos hipotecarios por tipo de población  
Valores en porcentajes (%)



Algunas de las barreras para el acceso al crédito de las PE pueden ser:

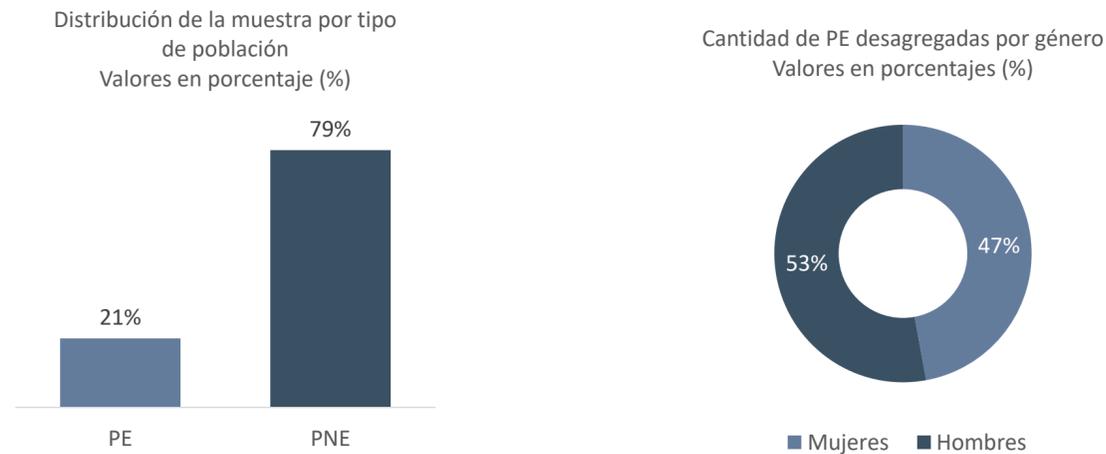
- A medida que las personas envejecen, dependen más de ingresos fijos como pensiones o jubilaciones, lo que puede ser considerado como una fuente de ingresos menos estable para el acceso a crédito.
- Las EIF pueden ver a las personas mayores como un riesgo mayor debido a posibles eventualidades de salud, menor capacidad de generar ingresos o incluso a una vida útil potencialmente más corta, lo que podría dificultar el pago de las facilidades de crédito en su totalidad.
- Otro factor que incide en la aprobación de un crédito es si la persona no ha mantenido un historial de crédito sólido a lo largo de su vida, esto puede dificultar el aplicar a créditos a una edad avanzada.
- En cuanto a las garantías y colaterales, a medida que envejecen, algunas personas pueden tener menos activos que puedan utilizar como garantía para respaldar préstamos.

“ A medida que la sociedad envejece, comprender y abordar las necesidades financieras de las personas mayores se convierte en una prioridad. ”

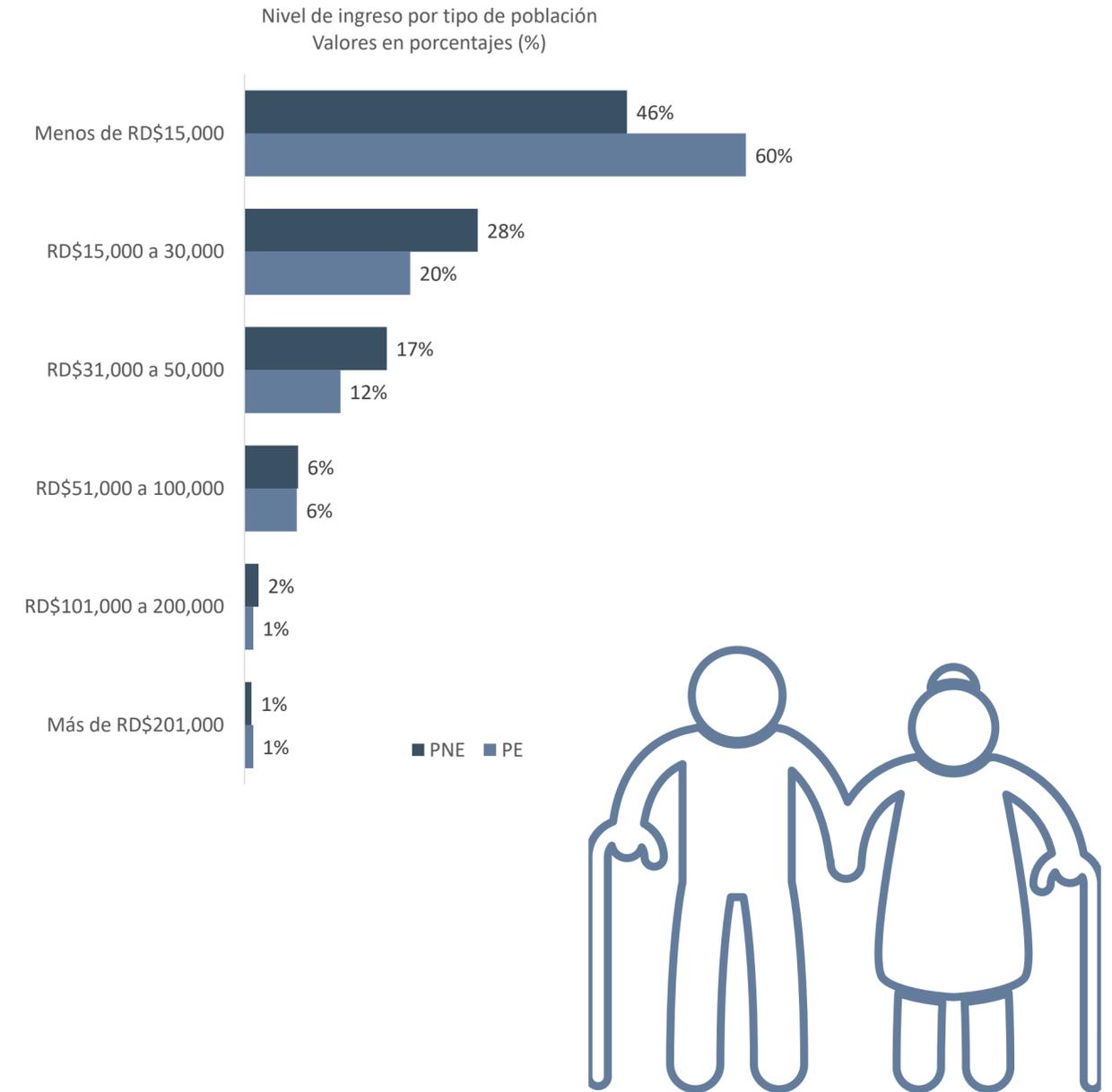
## Datos de la demanda

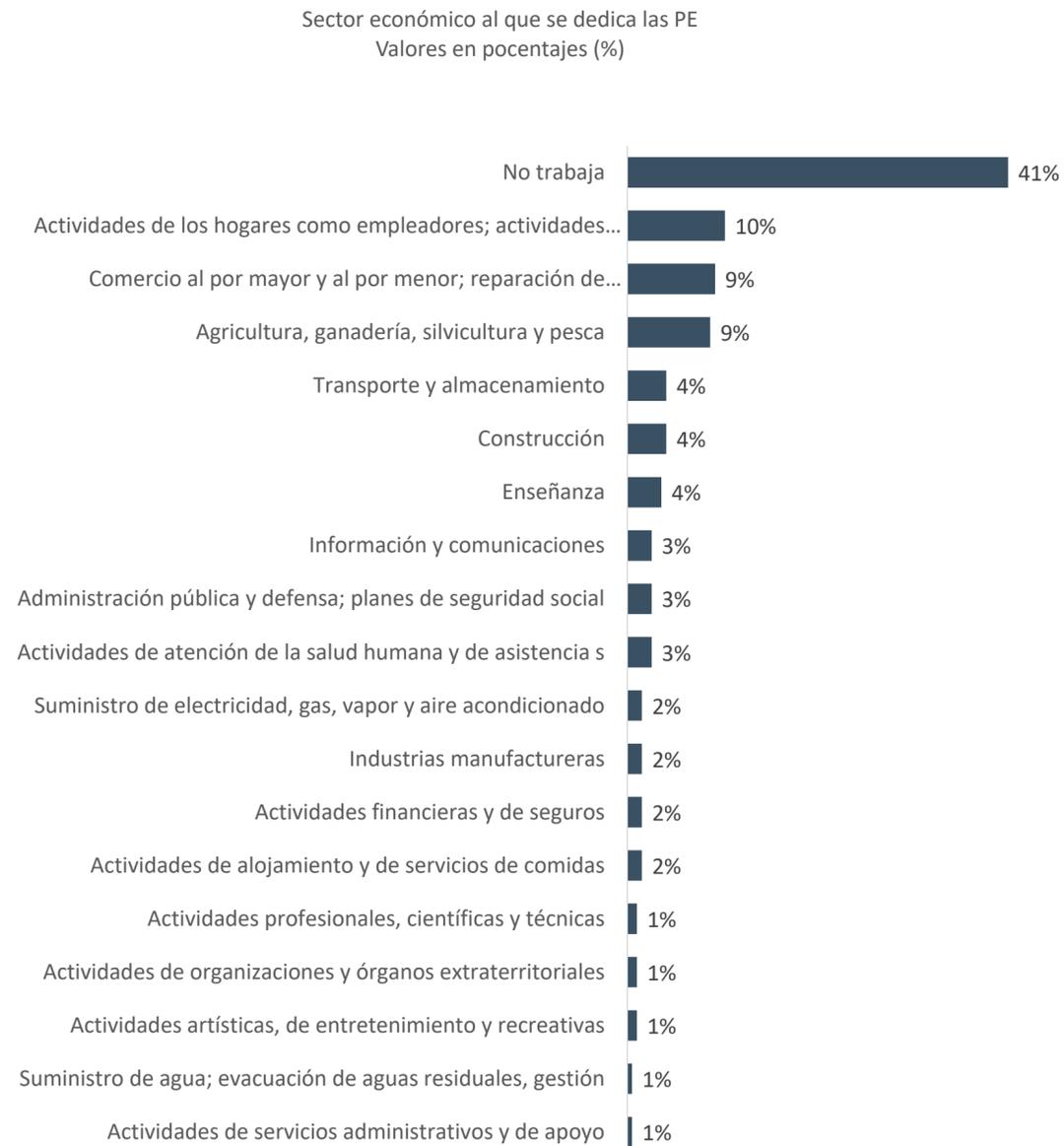
Para el análisis de las respuestas obtenidas de los usuarios y usuarias en este segmento, se consideró tanto las personas envejecientes (PE) como las personas no envejecientes (PNE), con el fin de poder identificar áreas de oportunidad en el acceso a los servicios financieros, así también, identificar diferencias entre ambos segmentos.

La desagregación por género y educación está basada únicamente en las respuestas obtenidas entre PE.



Una de las características que más llama la atención en cuanto a las PE, es el hecho de que su nivel de ingreso es significativamente menor que el resto de los encuestados, en un 60% reciben ingresos de menos de RD\$15,000 mensuales.

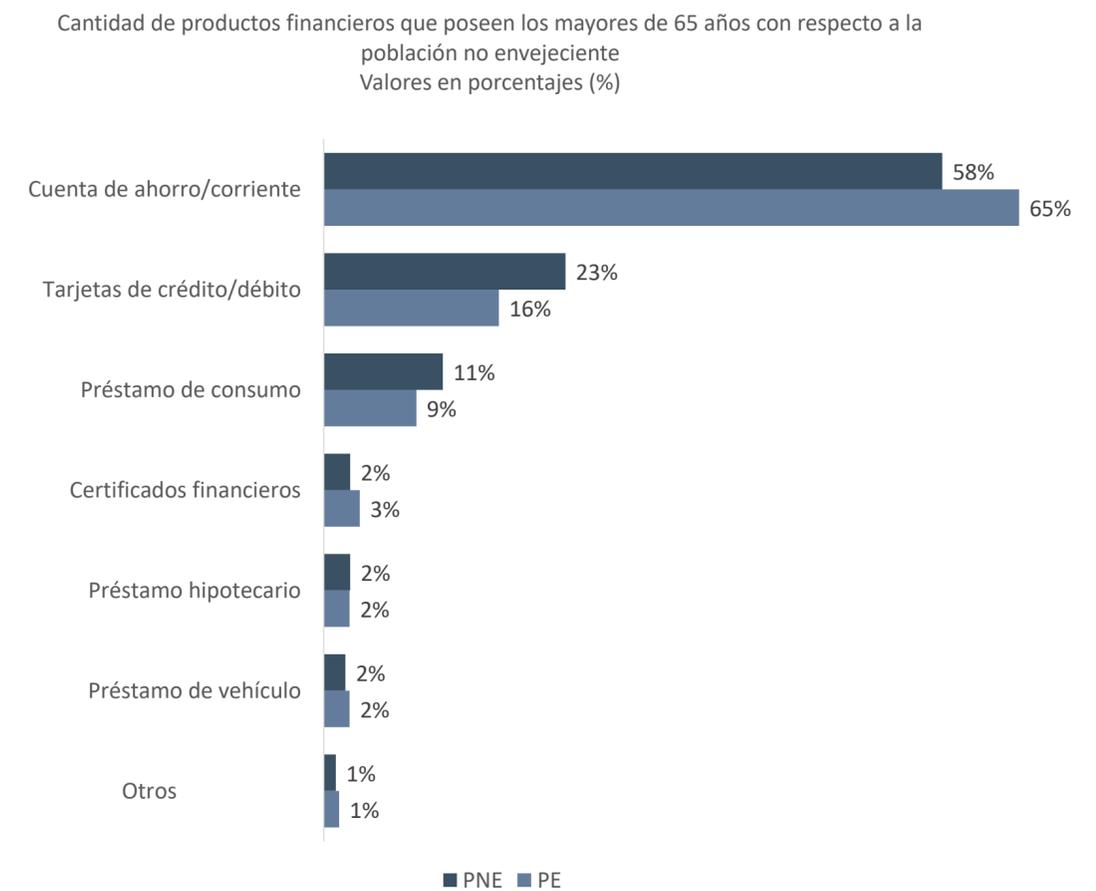




Los principales sectores económicos en los que se desempeñan las PE son actividades de los hogares como empleadores (10%), el comercio (9%) o labores agrícolas, ganaderas o de pesca (9%).

Las PE en un alto porcentaje declaran no trabajar (41%), siendo significativamente mayor que el 17% de los PNE que indican que no trabajan al momento de la encuesta.

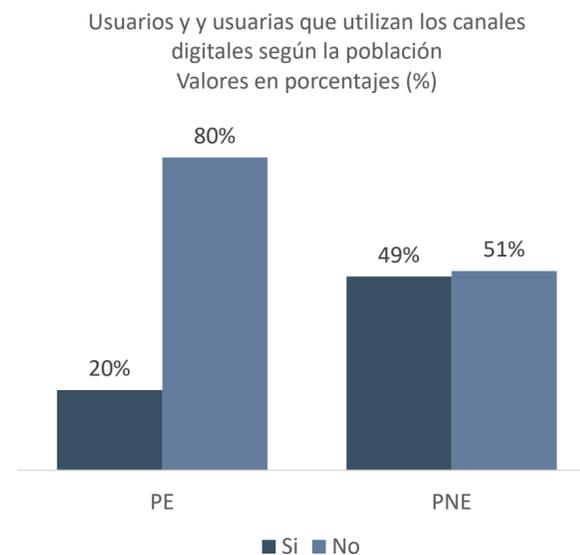
El producto financiero que más se destaca en ambas poblaciones es la cuenta de ahorro, con una participación de 65% para las PE y un 58% para las PNE. Por otro lado, en cuenta a las tarjetas de crédito existe una diferencia de 7 puntos porcentuales a favor de las PNE.



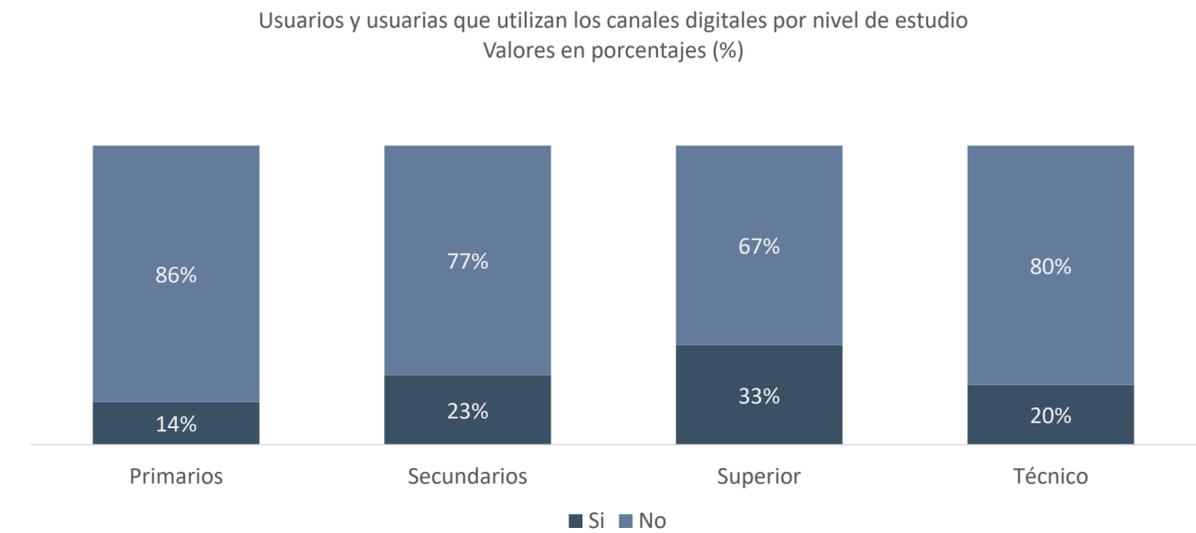
El acceso a productos y servicios financieros ha sufrido una digitalización sin precedentes, como podemos ver en el Ranking de Digitalización del Sector Bancario en su tercera edición [10]. Esta curva de crecimiento tuvo incidencia también durante y posterior al COVID donde las EIF no tuvieron más opción que adaptarse a las nuevas necesidades de los clientes, al limitarse la posibilidad de las personas poder visitar las sucursales u otros canales físicos, razón por la que los canales digitales, como banca en línea y aplicación móvil, tomaron mayor preponderancia.

El uso de canales digitales para realizar sus gestiones y mantener la vinculación con las EIF es un elemento de cambio y adaptación que ha sido asimilado de forma paulatina entre las generaciones. Así, acceder a sus cuentas, saldos de tarjetas o bien realizar solicitudes de crédito por medio de canales digitales ha permitido expandir en gran medida el acceso inmediato a los productos financieros para muchas personas.

Las PE son quienes más han sufrido este grado de avance de la digitalización y sólo uno de cada cinco entrevistados declara que utiliza canales digitales, mientras que las PNE, declaran que los utilizan en un 49%, representando una diferencia de más del doble en relación las PE.

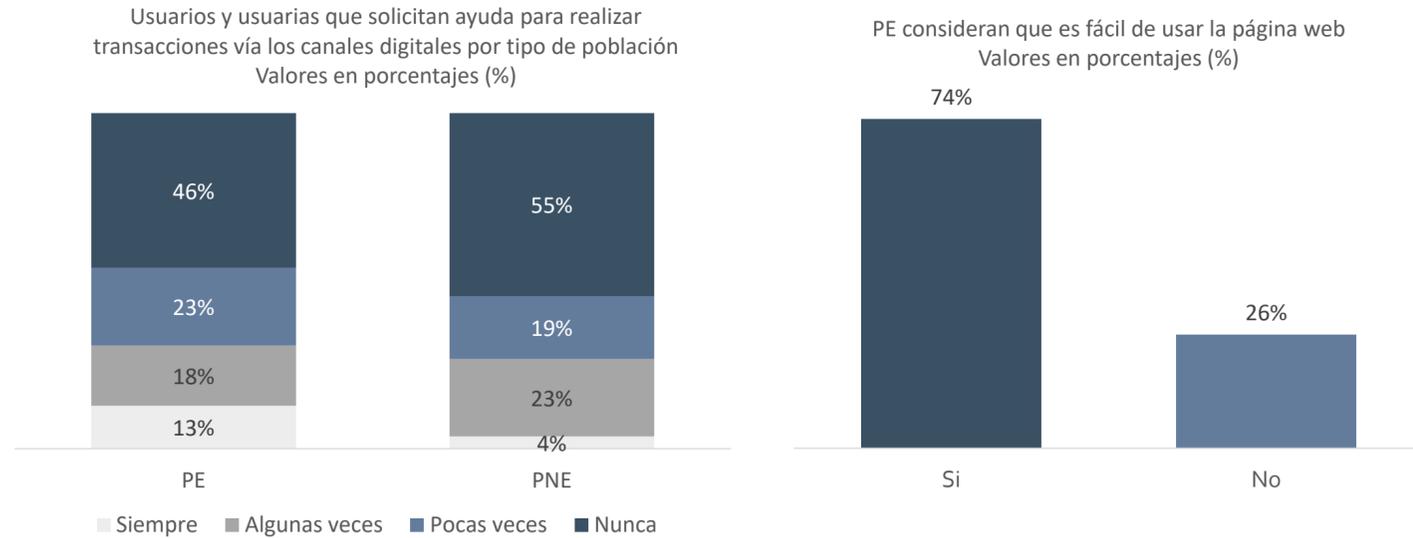


El uso de los canales digitales entre la población PE aumenta a medida que es mayor el grado académico de la persona encuestada.



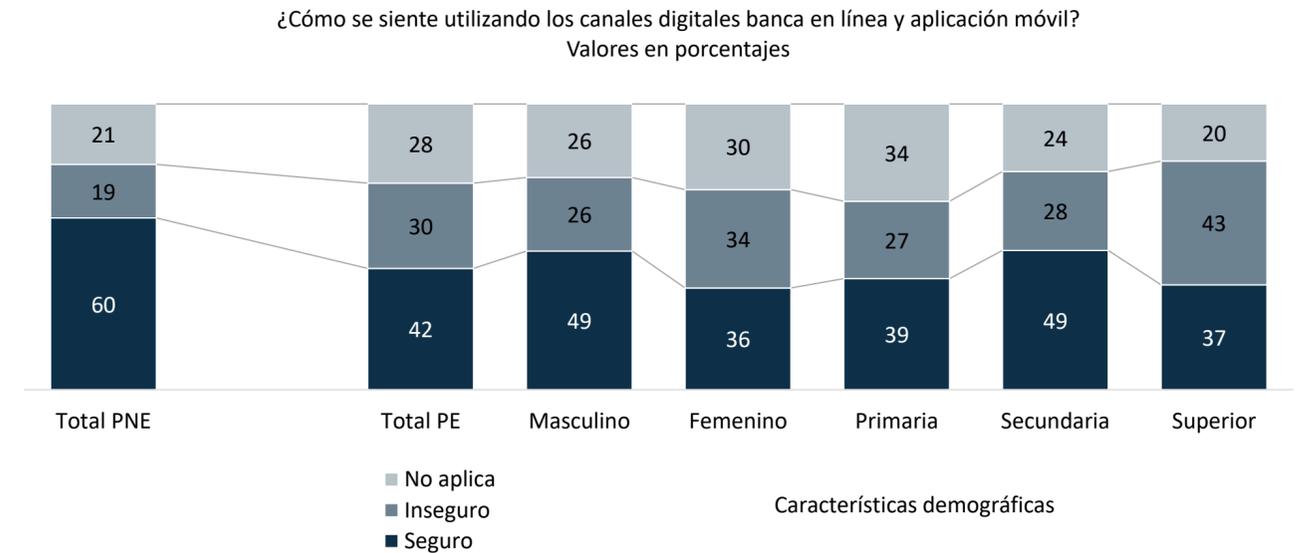
Además de la poca adopción que tienen las PE de los canales digitales, se observa como aún quienes lo utilizan, consideran que su uso no es sencillo, y en un poco más de la mitad de los casos han necesitado ayuda al momento de utilizar los canales digitales para realizar transacciones bancarias.

10. [Ranking de digitalización del sector bancario dominicano 2023](#)

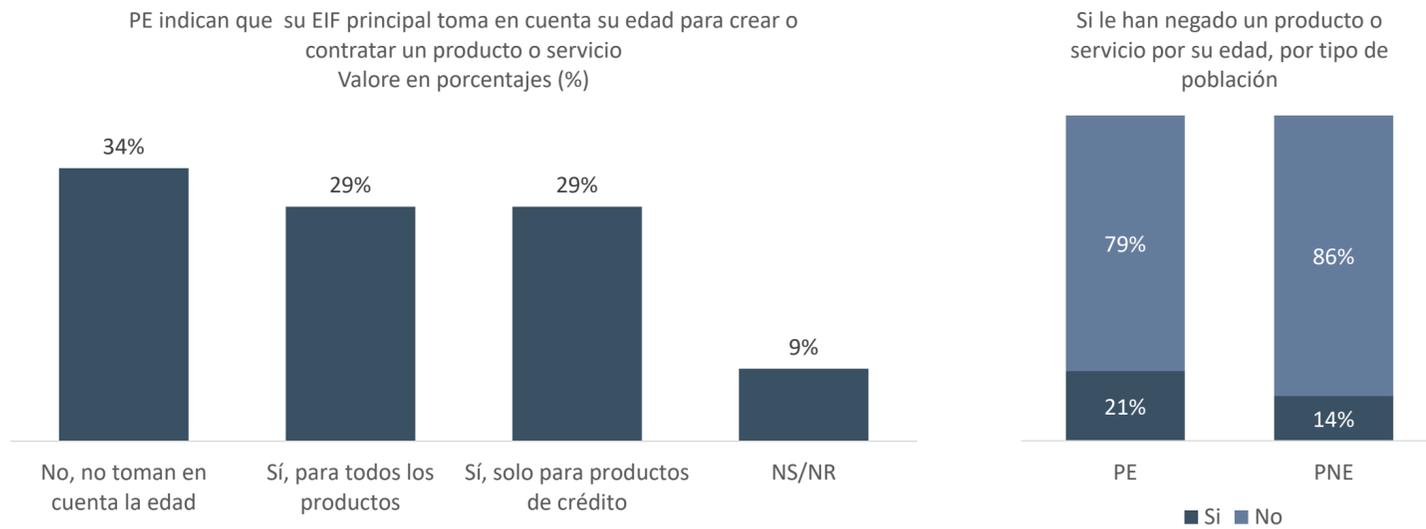


Si bien es cierto que las PE utilizan poco la tecnología, tienen un acceso mínimo al uso de estos canales digitales y requieren de ayuda para utilizarlos (banca en línea y aplicación móvil), el 74% de la PE considera que la página web es fácil de usar al momento de consultar información de la entidad.

Los usuarios y usuarias envejecientes indicaron que en un 42% se sentían seguros al utilizar los canales digitales como banca en línea y aplicación móvil, así mismo el 30% indicó estar inseguro, de estos predominan las mujeres en un 34% y un 26% los hombres.



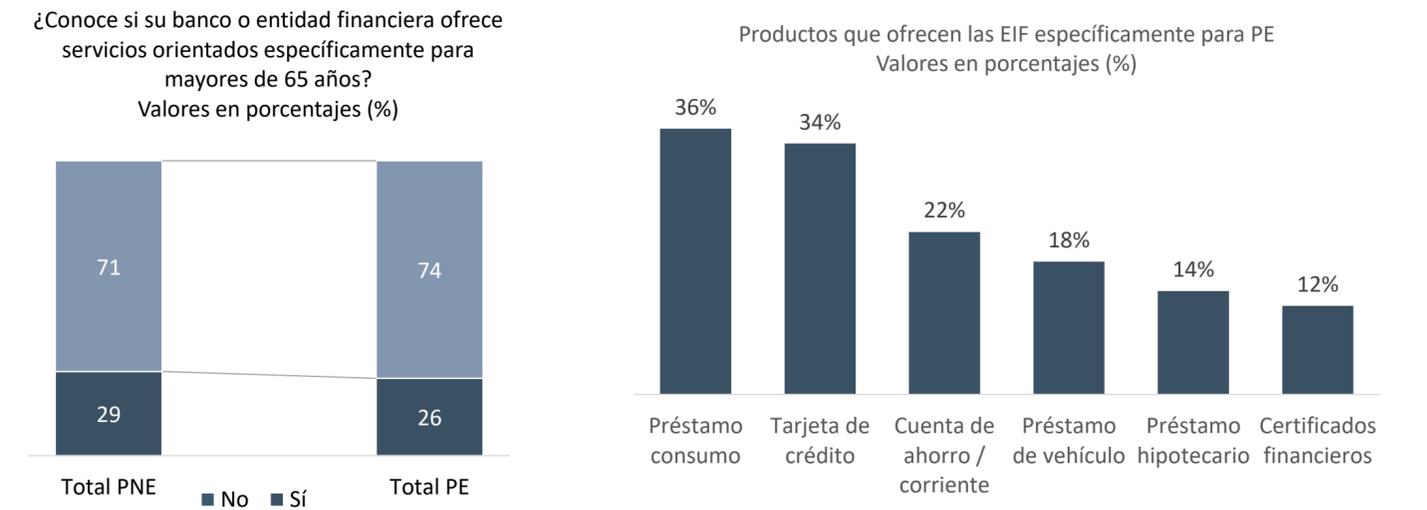
En cuanto al acceso a productos financieros, las EIF toman en cuenta la edad del usuario y usuaria al momento de otorgar un producto financiero. La PE en un 29% indican que la toman en cuenta para todos los productos, en esa misma proporción otro grupo de las PE encuestadas dice que considera su edad solo para productos de crédito. Porcentajes similares indicaron también la PNE, a diferencia de 2 puntos porcentuales por debajo en referencia a los productos de crédito.



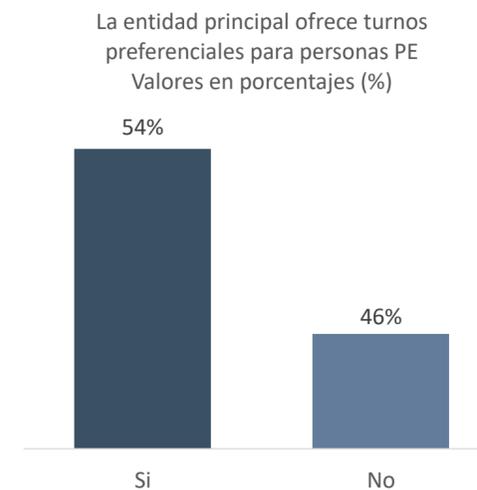
En ese mismo orden se le preguntó a los usuarios y usuarias si se les había negado un producto o servicio por su edad y las PE respondieron en un 21% que sí mientras que los PNE hacen la misma afirmación en un 14%.

“ El 34% de las PE indica que su entidad principal no toma en cuenta su edad al momento de contratar un producto o servicio.”

Uno de cada cuatro PE indica que su EIF principal ofrece servicios orientados a personas mayores de 65 años. Estos productos son principalmente préstamos de consumo (36%), tarjeta de crédito (34%) y cuenta de ahorro / corriente (22%).



Un 54% de los PE indica que su EIF principal ofrece el servicio de turnos preferenciales.



## Conclusiones

Las personas envejecientes enfrentan desafíos significativos en el acceso a productos y servicios financieros debido a su edad. Estas limitaciones, junto con primas más altas en seguros y requisitos más estrictos, contribuyen a la exclusión financiera de esta población. La brecha digital y el desconocimiento sobre los productos específicos para mayores de 65 años también presentan barreras significativas.

Sumado a lo anterior, las PE son una población que además tiene menor nivel educativo, lo que en muchas ocasiones les dificulta el acceso a los canales digitales, ya que la tecnología no les significa un manejo fácil. Además, por su edad, en un alto porcentaje ya están pensionados y su único ingreso es el monto que reciben de manera mensual por concepto de pensión y en el caso de trabajar, según lo que ellos mismos declaran, sus ingresos no superan los RD\$15,000.

Por lo anterior, la inclusión de este grupo etario de la sociedad se ha visto cada vez más limitada, ya que se les ponen más obstáculos al momento de solicitar productos bancarios y ellos mismos son conscientes de que esto está relacionado con su edad.

Tanto las PE como las PNE desconocen si las EIF ofrecen productos orientados a personas mayores de 65 años.

Es importante que las EIF reconozcan la importancia de adaptar sus ofertas para atender las necesidades únicas de las personas envejecientes, proporcionando canales de servicio más amigables, productos financieros específicos y promoviendo la educación financiera entre este segmento de la población. La inclusión efectiva de las personas envejecientes en el sistema financiero no solo es esencial para garantizar su bienestar económico, sino que también contribuye al desarrollo de una sociedad más equitativa y comprensiva.

La Superintendencia de Bancos está enfocada en la inclusión financiera de toda la población dominicana, estableciendo procesos de *onboarding digital* con una debida diligencia simplificada, al igual que estableció la cuenta de ahorro y nómina básica. En cuanto a los servicios de igualdad, se incentiva a las EIF a promover los turnos preferenciales para este segmento, desarrollar soluciones financieras específicas y servicios adaptados para abordar las necesidades únicas de este segmento de la población, garantizando su seguridad financiera y su bienestar a medida que avanzan en la jubilación.

# MIGRANTES



## Migrantes

En el contexto global de movilidad y diversidad, el fenómeno de la migración desempeña un papel crucial en la configuración de las dinámicas sociales y económicas. Este fragmento del informe se centra en este importante segmento de la población, las personas migrantes (PM) y su experiencia en el ámbito financiero.

La inclusión financiera de este grupo no solo es una cuestión de equidad, sino que también representa un impulso económico y social. La migración implica un traslado geográfico que conlleva cambios significativos en la vida de las personas, desde la adaptación a nuevas culturas hasta la búsqueda de oportunidades laborales. Examinar de cerca la inclusión financiera de este segmento no solo arroja luz sobre los desafíos que enfrentan en el acceso a productos y servicios financieros, sino que también ofrece información valiosa para diseñar mejores prácticas que ayuden a fomentar la integración económica y la prosperidad de estas personas.

La República Dominicana, durante los últimos años ha sido receptor de personas provenientes principalmente de Haití y Venezuela. Según el Instituto de Migración Dominicano, a inicios del corriente, se estimaba que en República Dominicana vivían alrededor de 700 mil personas haitianas y según ACNUR<sup>[11]</sup>, el país alberga unas 121 mil personas venezolanas.

Dentro de los ODS<sup>[12]</sup> del 2030, uno de sus objetivos es poder brindar igualdad de oportunidades a las personas migrantes o desplazadas, y dentro de esa igualdad se incluye el que tengan acceso a los servicios y productos financieros en el país que han adoptado luego de salir de sus hogares.

La Superintendencia de Bancos en su esfuerzo por apoyar la inclusión de este segmento ha lanzado varias circulares:

- **Circular SB: No. 012/21** <sup>[13]</sup> - Tratamiento Especial y Temporal a Clientes de Nacionalidad Venezolana con Documentos de Identidad o Pasaportes Vencidos del 01 de julio de 2021. La cual se enfoca en la resolución No. 02-DGM-2021 del 19 de enero de 2021 del Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), que normaliza dentro de la categoría de no residente, la situación migratoria irregular de los nacionales venezolanos en territorio dominicano.
- **Circular SB: Núm. 005/22** <sup>[14]</sup> - Instructivo sobre Debida Diligencia del 02 de marzo de 2022.
- **Circular SB: Núm. 013/22** <sup>[15]</sup> - Extensión del plazo para tratamiento especial y temporal a clientes de nacionalidad venezolana con documentos de identidad o pasaportes vencidos.

11. ACNUR, la Agencia de la ONU para los Refugiados | ACNUR

12. [Objetivos y metas de desarrollo sostenible - Desarrollo Sostenible \(un.org\)](#)

13. [CIRCULAR SB No. 012/21](#)

14. [CIRCULAR SB Núm. 005/22](#)

15. [CIRCULAR SB Núm. 013/22](#)

## Datos de la oferta

Respecto a la información disponible sobre los inmigrantes, es relevante destacar que, debido a la confidencialidad y la sensibilidad inherente a los datos, las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) no reportan el número de identificación de los usuarios y usuarias. Esta restricción impide recopilar data específica del tipo de documento de identidad que los individuos proveen al momento de adquirir productos financieros; si ha sido utilizando su pasaporte, cédula o residencia dominicana.

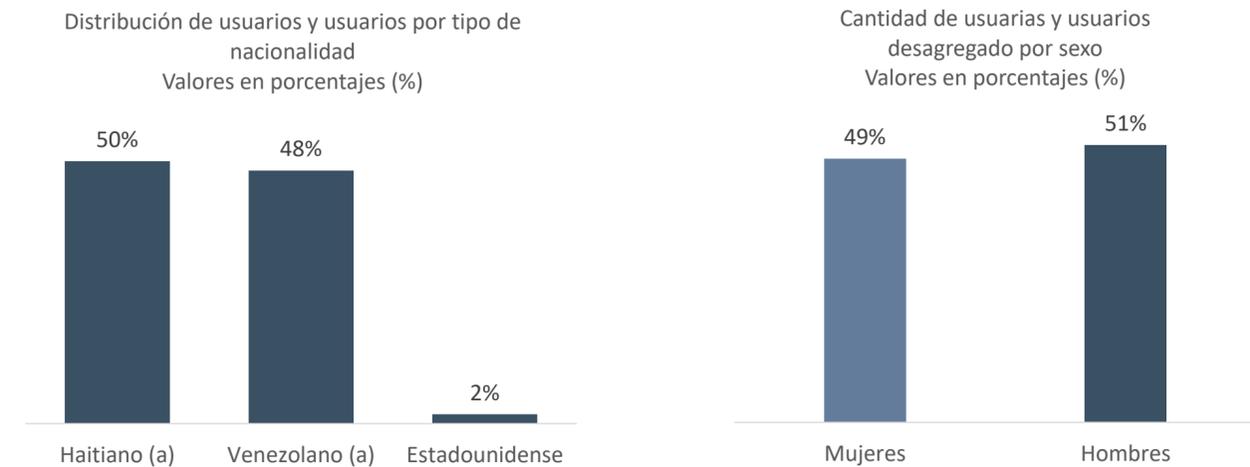
Es fundamental reconocer que la ausencia de esta información en particular puede afectar la capacidad de realizar análisis detallados sobre la inclusión financiera de este segmento.

No obstante, se trabaja de manera continua en la articulación de soluciones que equilibren la privacidad del cliente con la necesidad de comprender y atender las dinámicas financieras de diversos segmentos de la población, incluyendo a los inmigrantes.



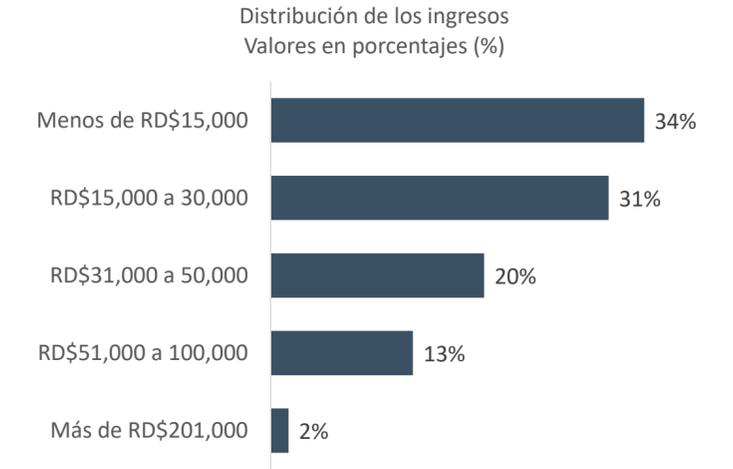
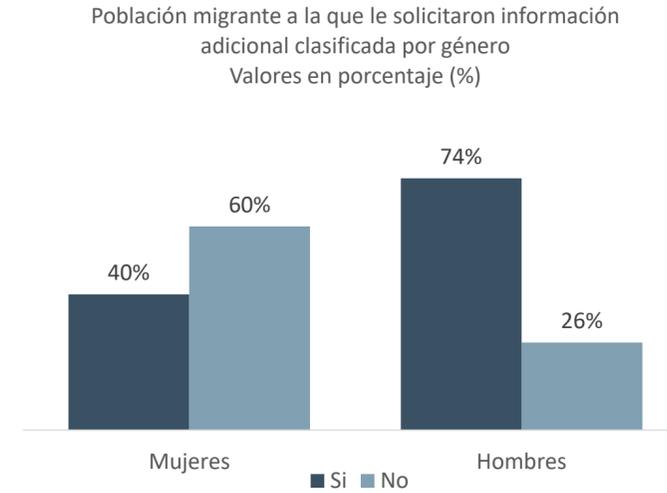
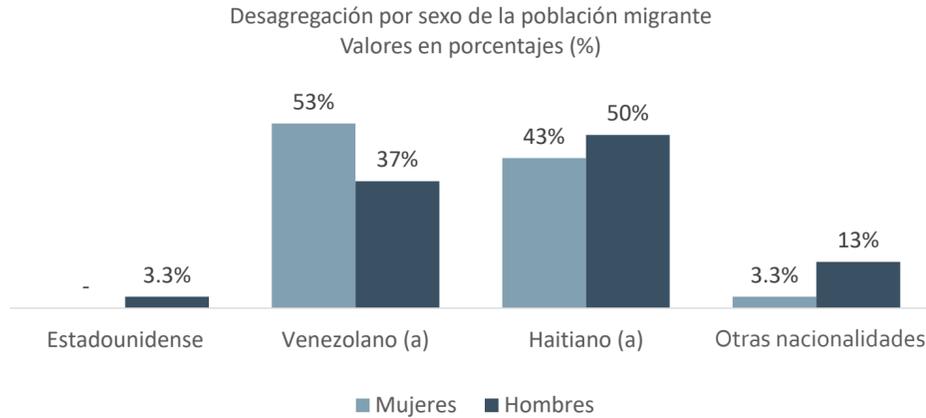
## Datos de la demanda

En un mundo cada vez más interconectado, la movilidad humana es una realidad innegable, y comprender cómo estas personas acceden y utilizan los servicios financieros se vuelve esencial. En el análisis de datos de las personas migrantes (PM) se detalla la situación de la inclusión financiera de este segmento conforme respondieron los encuestados.

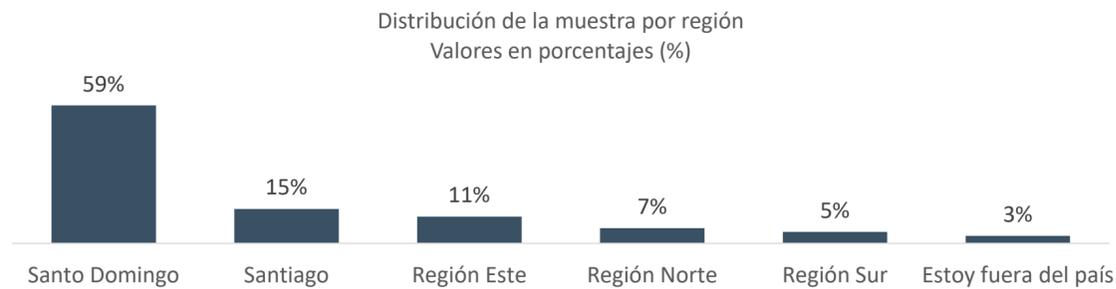


La cantidad de usuarias y usuarios encuestados respecto a la muestra total de la data representa un 7%. Aun cuando esta muestra no representa una gran proporción de la PM, la presentación de los hallazgos de este análisis es importante. Sin embargo, su desagregación por sexo revela una reducción de la brecha reflejada la segunda encuesta, nacional de inmigrantes en la República Dominicana ENI-2017 en su informe general, donde la población era de 58% hombres y 41% mujeres.<sup>[16]</sup>

<sup>16</sup>. Encuesta Nacional de Inmigrantes 2017



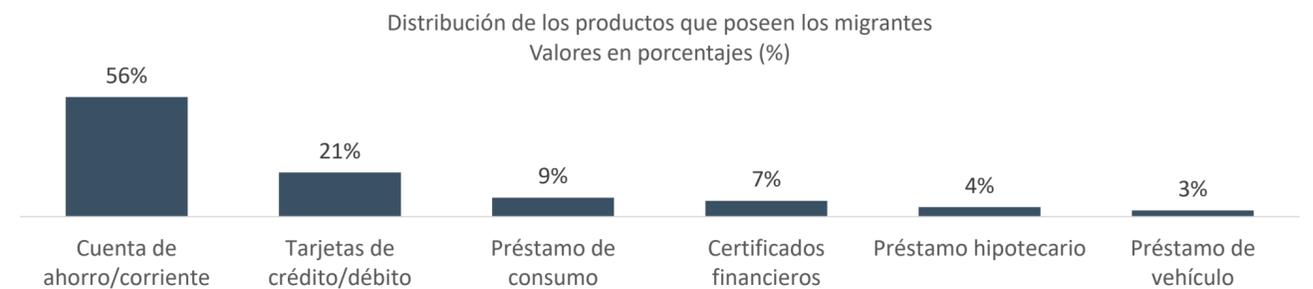
En referencia a su ubicación, un 59% de estos se encuentran en la zona urbana de Santo Domingo, seguido de un 15% que se localiza en Santiago.



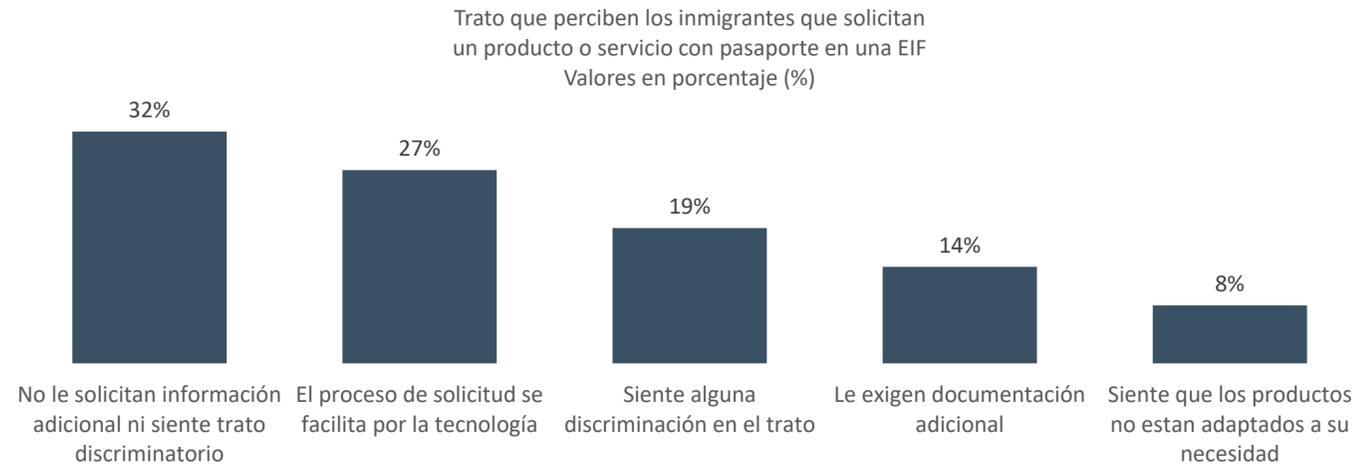
El 44% de los inmigrantes posee cédula dominicana. Al momento de solicitar algún producto o servicio financiero, al 57% de los migrantes le requieren información adicional, si vemos este indicador desagregado por género, los hombres indicaron que les solicitan información adicional en una mayor proporción que las mujeres (74% vs 40%).

El producto que posee mayor tenencia dentro de los migrantes son las cuentas de ahorro o corriente (56%) seguido por las tarjetas de crédito o débito (21%).

El 41% de esta población posee estudios universitarios, mientras que solo un 27% de los dominicanos entrevistados han logrado este grado educativo. Sin embargo, el ingreso del 65% de la PM entrevistada se encuentran en menos de RD\$30,000.



Las PM tienden a trabajar en tres sectores en mayor proporción: comercio (13%), construcción (11%) e información y comunicaciones (10%).



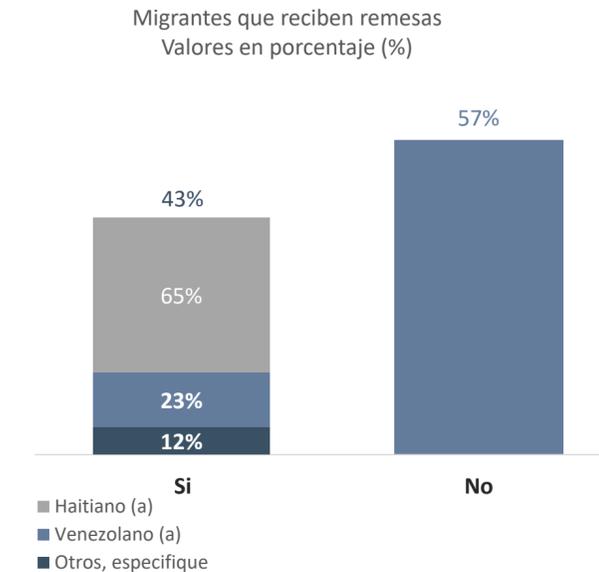
En el caso de las PM que solicitan productos o servicios presentando su pasaporte como documento de identidad, el 19% percibe cierto grado de discriminación en el trato y el 14% de ellas informa que se les requiere documentación adicional. Resulta crucial abordar estos aspectos mediante la implementación de cursos orientados a la igualdad y equidad entre los colaboradores de las EIF al momento de gestionar solicitudes de productos, sin importar la nacionalidad del solicitante.

Además, es esencial proporcionar explicaciones a las PM sobre las razones detrás de la solicitud de documentación específica, con el fin de evitar que perciban la petición de información adicional como algo arbitrario, y para que no asocien esta solicitud con el hecho de ser PM.

Para las PM, el poder tener acceso a canales digitales que les permita el manejo de su dinero y así también poder enviarles remesas a sus familiares se convierte en una de las facilidades más importantes que le pueden las EIF ofrecer a esta población. En este sentido, se observa que el 52% de las PM indican que utilizan los canales digitales.

De los usuarias y usuarios encuestados el 43% indicó recibir remesas, predominando la población migrante haitiana en un 65%.

En proporción similar, un 48% de los encuestados indicó enviar remesas. Es relevante señalar que, de acuerdo con las estadísticas periódicas proporcionadas por el Banco Central, existen cuatro países principales que generan remesas hacia la República Dominicana.

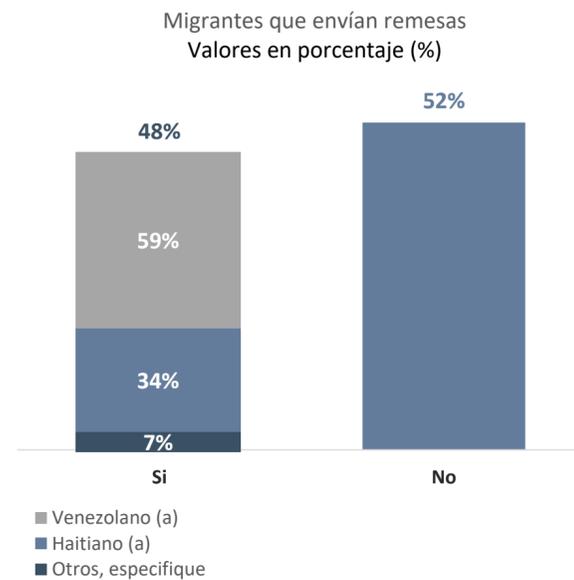


17. [Encuesta Nacional de Inmigrantes 2012](#)

18. [Encuesta Nacional de Inmigrantes 2017](#)

En los últimos 17 años, Estados Unidos ha ocupado consistentemente el primer lugar, seguido por España e Italia; en la cuarta posición se encuentra Haití. Según indica el informe general de la segunda encuesta nacional de inmigrantes, *“la novedad del caso de Haití es que estas remesas recibidas se dirigen a la comunidad inmigrante haitiana residente en el país y, aunque esto también ocurre con otros grupos inmigrantes radicados en la República Dominicana (como los que proceden de Italia, España o Asia) estos no alcanzan el volumen de la inmigración procedente de Haití. En la ENI-2012 [17] ya se había estudiado el fenómeno de las remesas recibidas por la comunidad inmigrante de nacionales de Haití residentes en la República Dominicana, además de las enviadas por dicha comunidad a su país de origen”.*

El caso del envío de remesas varía con relación a las proporciones de la recepción de remesas. Según la ENI-2017 [18], los que mayormente envían remesas desde República Dominicana son de nacionalidad haitiana (47.5%). Sin embargo, de los usuarios y usuarias encuestados que indicaron enviar remesas, el 59% es de nacionalidad venezolana.



**“ La PM que mayormente envían remesas desde República Dominicana son de nacionalidad haitiana (47.5%). ”**

17. [Encuesta Nacional de Inmigrantes 2012](#)

18. [Encuesta Nacional de Inmigrantes 2017](#)

## Conclusiones

Durante los últimos años, el mundo ha presenciado un notable aumento en el desplazamiento de personas, impulsado ya sea por la búsqueda de oportunidades laborales que les permitan escapar de la pobreza o extrema pobreza en sus lugares de origen, por razones políticas en sus naciones o a raíz de conflictos armados.

En este contexto, la República Dominicana ha emergido como un destino clave para la migración, atrayendo a individuos procedentes principalmente de Haití y, en épocas más recientes, de Venezuela. Esta corriente migratoria ha ejercido presión en diversos sectores, y el ámbito financiero no ha sido la excepción, dado que estas personas requieren acceso a productos y servicios financieros que les permitan no solo realizar transacciones en el país, sino en muchas ocasiones, enviar y recibir remesas.

Respecto a la accesibilidad de productos financieros para los migrantes, un 57% indica que, debido a su condición de no ser ciudadanos dominicanos, se les exige información y documentación adicional. Además, perciben que esta situación conlleva a un trato discriminatorio por parte de las entidades financieras.

En el ámbito de las remesas, se observa un comportamiento notable entre los encuestados, diferenciado por su nacionalidad. En su mayoría, los ciudadanos haitianos son receptores de remesas, mientras que los venezolanos son los principales remitentes, a pesar de que las estadísticas señalan que Haití es el país que más recibe remesas salientes desde la República Dominicana. Cabe destacar que la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera del 2022 (ENI-2022) se encuentra en proceso, y los detalles correspondientes se abordarán en la próxima edición de este informe inclusivo.

Entre las características más destacadas de los encuestados en este segmento, resalta su preferencia por el uso de canales digitales, los cuales consideran fáciles de manejar, prescindiendo, en su mayoría, de asistencia al realizar transferencias. Su inclinación hacia lo digital los convierte en potenciales usuarios de servicios bancarios digitales, ya que perciben la tecnología no como una barrera, sino como una solución.

Como se señaló en la introducción, la Superintendencia de Bancos (SB), en su compromiso con la igualdad de oportunidades e inclusión financiera para todos los sectores, ha lanzado un instructivo de debida diligencia y una circular que facilita el tratamiento especial y temporal para usuarios venezolanos con documentos de identidad o pasaportes vencidos, permitiéndoles continuar realizando transacciones en el sector financiero y facilitando la apertura de cuentas.

# SOSTENIBILIDAD





## Sostenibilidad

Esta sección del informe destaca la orientación de las EIF hacia la preservación del medio ambiente, mediante la implementación de mejoras en su infraestructura física y oferta de productos y servicios. Actualmente, la República Dominicana está inmersa en la formulación de estrategias a largo plazo con el objetivo de alcanzar la neutralidad de carbono para el año 2050, según lo señalado por el Ministerio de la Presidencia en su artículo sobre cambio climático de junio 2022<sup>[20]</sup>. Este compromiso se alinea con las metas adoptadas por numerosas naciones del mundo para mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), causantes del cambio climático y el calentamiento global.

Es importante resaltar que la utilización de productos sustentables contribuye a la minimización del uso de recursos no renovables y a la reducción de residuos a lo largo de su ciclo de vida. Este enfoque no solo genera beneficios sociales, sino que también busca satisfacer las necesidades de los usuarios, como la digitalización y la eficiencia en el servicio.

En la actualidad, se encuentra disponible para consulta pública “El proyecto de taxonomía verde de la República Dominicana”<sup>[21]</sup>, elaborado en colaboración con diversos organismos locales e internacionales. Este proyecto tiene como finalidad desarrollar la taxonomía verde del país, la cual se define como un sistema de clasificación de actividades económicas y activos que aportan significativamente a los objetivos ambientales y/o sociales determinados. Estos objetivos responden a los compromisos, estrategias y políticas establecidas por el país en el ámbito ambiental. La taxonomía verde servirá como un lenguaje común para los participantes del mercado financiero, alineándose con las políticas y compromisos gubernamentales y actuando como un catalizador para el desarrollo de instrumentos de financiación ambiental.

En consonancia con esta estrategia, las entidades de intermediación financiera han estado implementando diversas iniciativas para fomentar la conciencia ambiental entre sus usuarios y usuarias. Algunas de las acciones más destacadas incluyen:

- **Compromisos ambientales:** la mayoría de las EIF han asumido compromisos públicos con la sostenibilidad ambiental, como la reducción de emisiones de carbono, financiamiento de proyectos de energía renovable y adhesión a principios éticos y ambientales en sus inversiones. Esto incluye prácticas como la siembra de árboles, limpieza de playas, y donaciones de paneles solares.
- **Productos financieros verdes:** Muchas EIF ofrecen productos específicos, como préstamos, destinados a proyectos sostenibles o empresas que siguen prácticas ambientalmente responsables. Estos productos a menudo tienen tasas de interés preferenciales o condiciones especiales.
- **Canales digitales y reducción de papel:** La transición a servicios bancarios en línea no solo mejora la eficiencia, sino que también reduce el consumo de papel. Las EIF están promoviendo activamente el uso de los canales digitales como una forma de reducir su huella de papel y alentar a los usuarios y usuarias a optar por estados de cuenta y recibos digitales.
- **Desarrollo de tecnologías financieras (Fintech):** El uso de tecnologías financieras también ha facilitado la creación de soluciones más eficientes y sostenibles. Las Fintech están desarrollando aplicaciones y plataformas que permiten a los usuarios y usuarias tomar decisiones financieras más conscientes del medio ambiente.

En conjunto, estas acciones evidencian el creciente papel de las EIF en la promoción de prácticas financieras sostenibles y la sensibilización ambiental entre sus usuarios y usuarias.

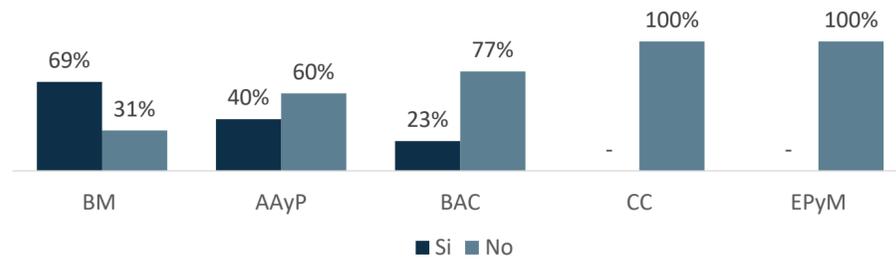
20. República Dominicana prepara estrategia de largo plazo para alcanzar neutralidad de carbono en 2050 | Presidencia de la República Dominicana

21. Normas en Consulta – Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana (simv.gob.do)

## Datos de la oferta

El 40% de las EIF poseen alguna política relacionada con temas de sostenibilidad, donde los BM y las AAyP predominan con un 69% y 40%, respectivamente. De estas EIF el 61% posee un sistema de gestión ambiental (SGA) ya sea bajo una norma o un proceso desarrollado internamente.

Porcentaje por tipo de EIF que poseen políticas relacionadas a temas de sostenibilidad

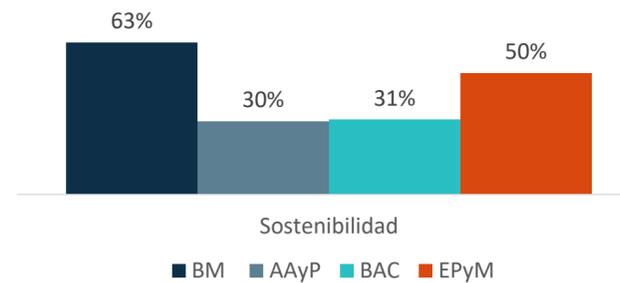


En el sector bancario, el 40% de las EIF asigna una porción de su presupuesto a proyectos vinculados a sostenibilidad. De este porcentaje, el 63% corresponde a los BM, mientras que el 30% y 31% a las AAyP y BAC respectivamente.

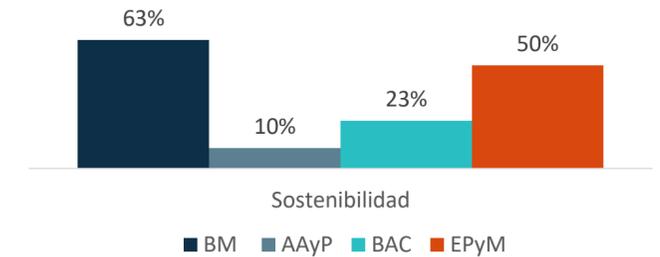
El 33% del sector ha establecido alianzas o recibe asistencia internacional relacionadas a sostenibilidad, donde predominan los bancos múltiples. Con respecto a estas el 11% cuenta con la Certificación Sostenibilidad 3Rs otorgada por la Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD) mientras que el 2% ostenta la Certificación de Neutralidad de Carbono de *Climate Neutral Now*.

También hay entidades que han obtenido certificaciones relacionadas con la medición de gases de efecto invernadero, específicamente sobre su huella de carbono.

Porcentaje de EIF que poseen presupuesto destinado a proyectos de sostenibilidad

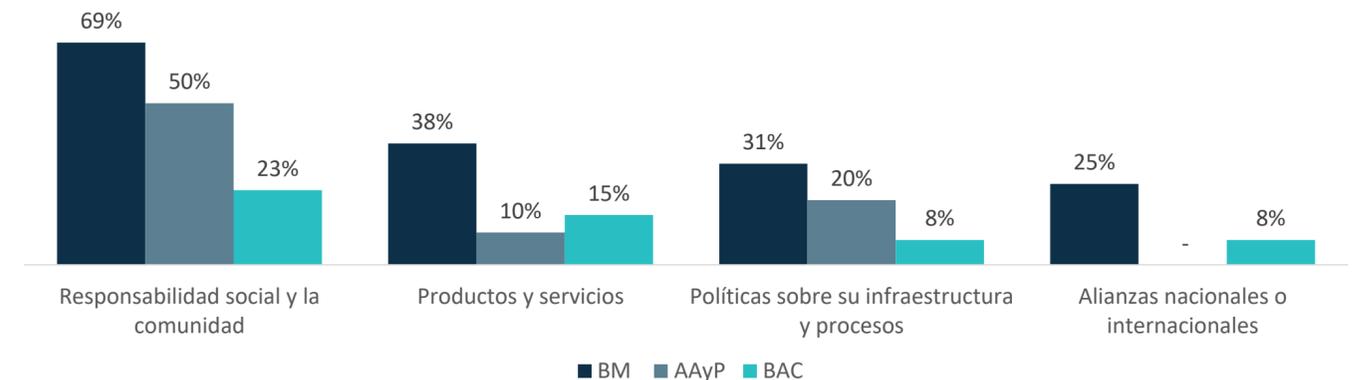


Porcentaje por tipo de EIF que poseen alianzas estratégicas o asistencia internacional relacionadas a sostenibilidad



De las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) que han adoptado políticas orientadas a la sostenibilidad, el 20% se enfoca en la creación de productos y servicios, el 18% dirige sus esfuerzos hacia políticas relacionadas con su infraestructura y procesos, y el 11% se dedica a establecer alianzas estratégicas con entidades tanto nacionales como internacionales. Todas estas iniciativas tienen como objetivo principal la protección del medio ambiente.

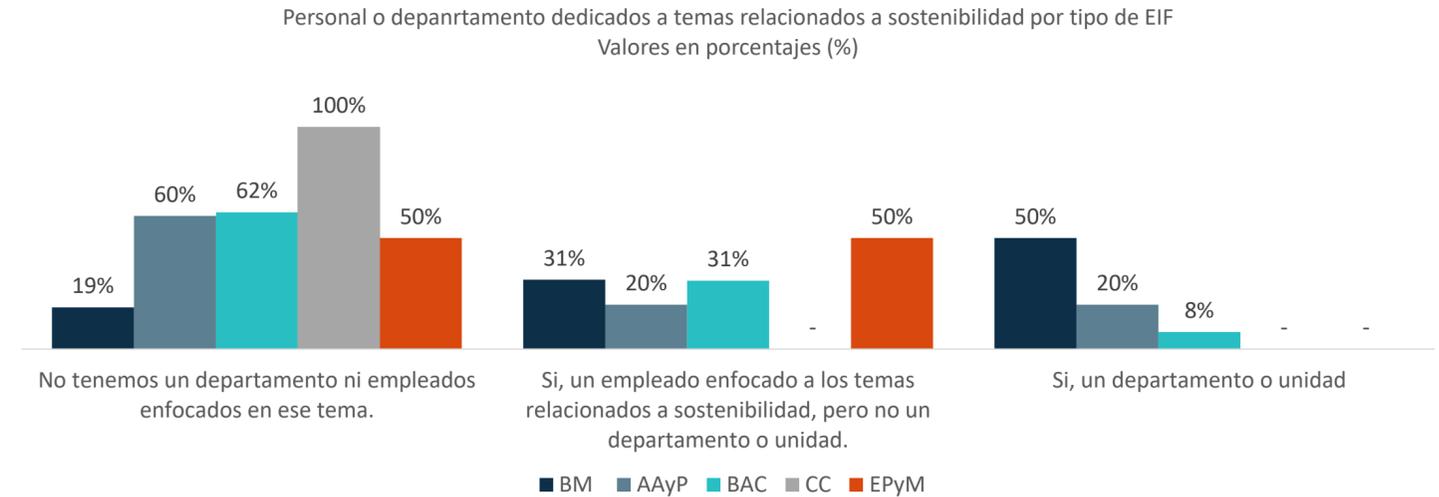
Segmento al que están dirigidas las políticas de sostenibilidad por tipo de EIF



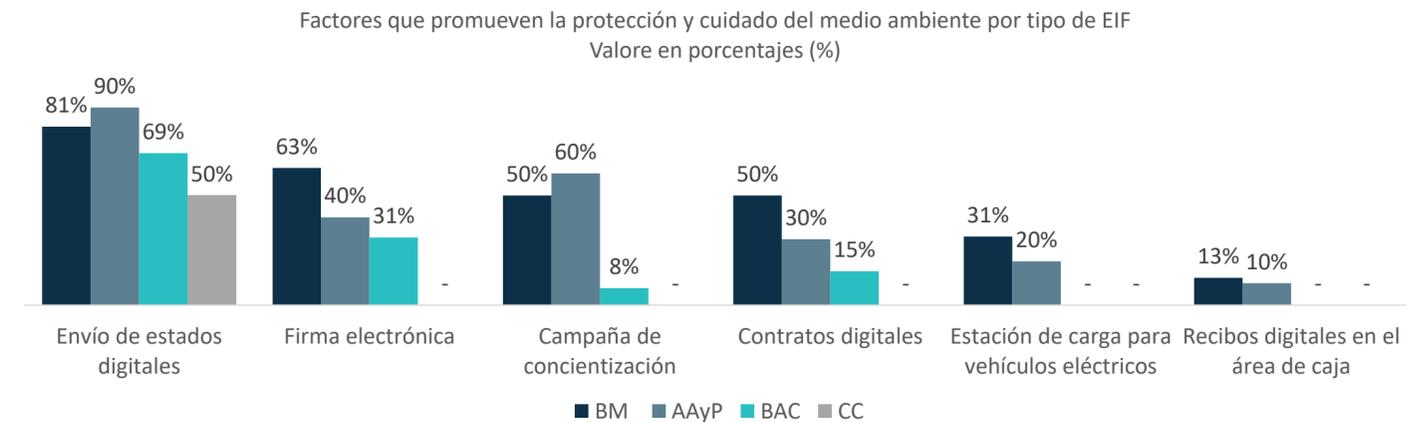
Dentro del sector bancario, es relevante señalar que el 27% de las EIF han asignado personal específico para abordar cuestiones relacionadas con la sostenibilidad dentro de su estructura organizativa. Este enfoque en recursos humanos especializados demuestra un compromiso palpable con las prácticas sostenibles y la integración de consideraciones ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en sus operaciones cotidianas.

Adicionalmente, es destacable que el 24% de estas EIF ha ido un paso más allá al establecer un departamento dedicado exclusivamente a temas de sostenibilidad. Este enfoque a nivel departamental refleja un compromiso institucional más profundo con la sostenibilidad, proporcionando un marco organizativo específico para la formulación y ejecución de estrategias sostenibles integrales. La presencia de departamentos especializados no solo resalta la importancia atribuida a la sostenibilidad, sino que también sugiere un enfoque más estructurado y estratégico para abordar los desafíos y oportunidades asociados con las consideraciones sostenibles en el ámbito financiero.

Estos hallazgos subrayan la evolución y la creciente sofisticación de las prácticas sostenibles dentro del sector financiero, demostrando un reconocimiento cada vez mayor de la importancia de la sostenibilidad en la toma de decisiones empresariales y la gestión operativa.

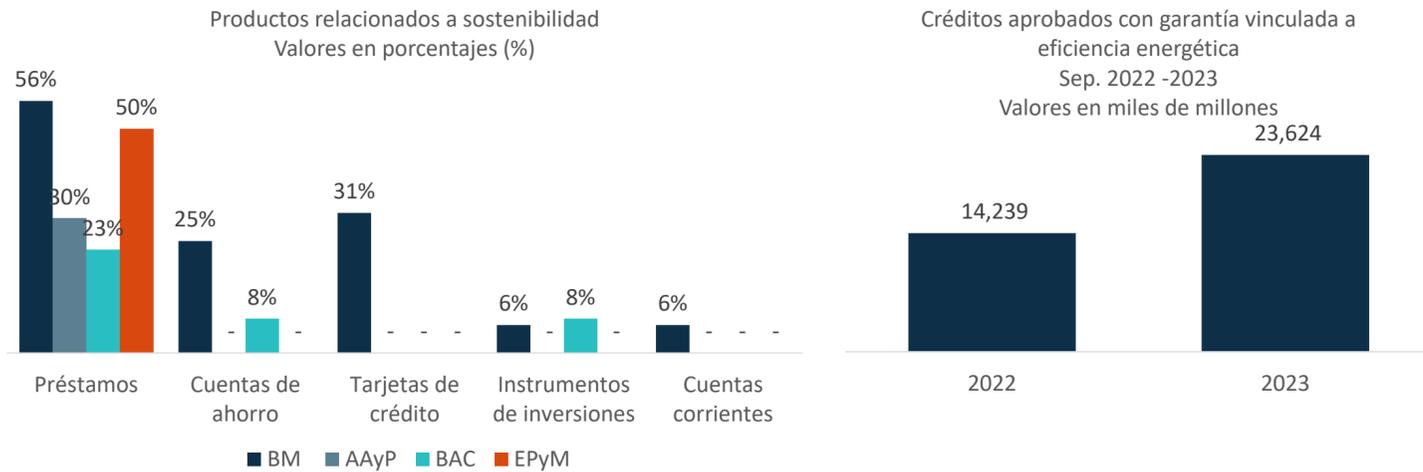


El acelerado aumento de la digitalización tiene el potencial de mitigar el cambio climático mediante diversas prácticas, como la disminución del uso de papel en los estados financieros de cuentas y tarjetas, la implementación del onboarding digital, la adopción de firmas electrónicas, entre otros avances tecnológicos. Este progreso se refleja en el Ranking de Digitalización del sector bancario dominicana 2023 [22], en su tercera edición.



22. [Ranking de digitalización del sector bancario dominicano 2023](#)

En lo que respecta a los productos y servicios vinculados a la sostenibilidad, el 56% de los Bancos Múltiples (BM) y el 30% de las Asociaciones de Ahorro y Préstamo (AAyP) afirman ofrecer préstamos verdes. Estos préstamos están destinados a iniciativas como la instalación de paneles solares y la reestructuración de viviendas para mejorar su eficiencia, entre otras opciones sostenibles.



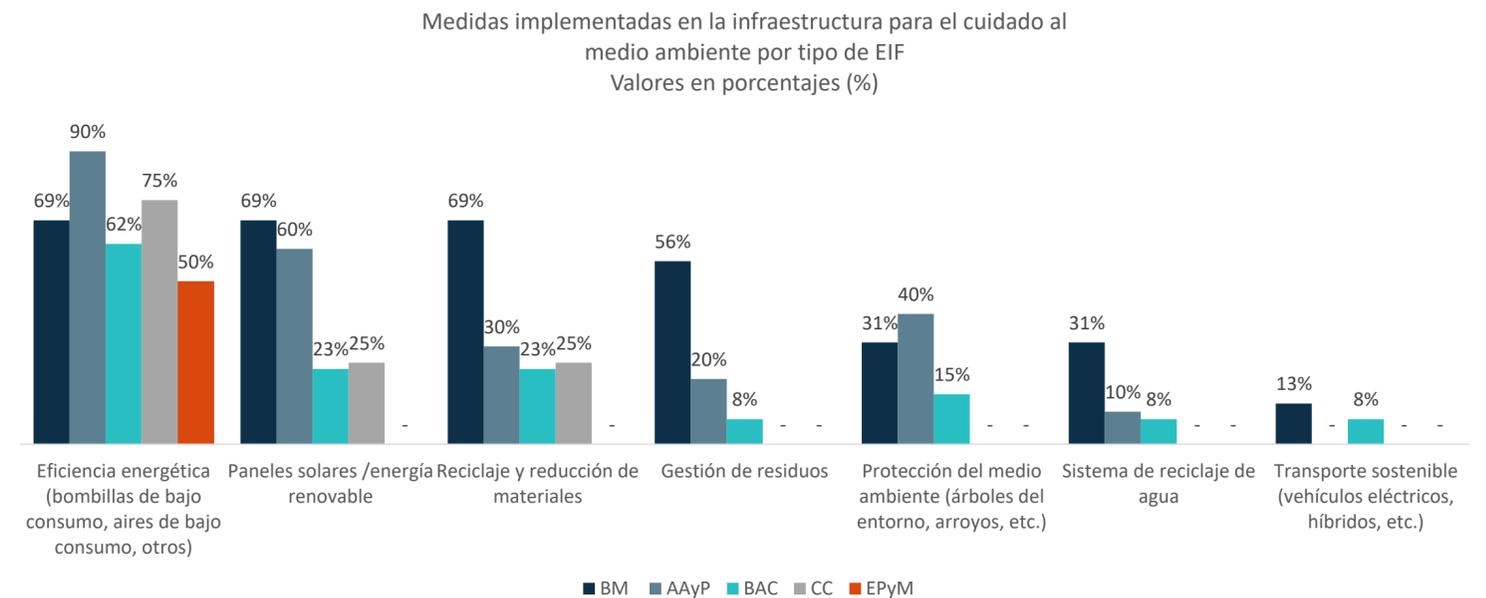
El aumento en la cartera de crédito con garantía vinculada a eficiencia energética entre enero - septiembre 2022 a enero- septiembre 2023 fue de RD\$ 9,385 mil millones, representado un aumento de 65.9%. Reflejando una mayor utilización de este tipo de productos ligados a sostenibilidad y que impactan de manera positiva en la mitigación al cambio climático.

Entre las principales garantías presentadas están los paneles fotovoltaicos, las plantas de generación de energía eléctrica y los equipos conexos de conversión de corriente directa de paneles solares a corriente alterna.

Además, se pueden encontrar: molinos de viento, paneles parabólicos, calderas de biomasa, absorbedores de calor para refrigeración y aerogeneradores.

El 73% de las EIF ha adoptado la práctica de enviar estados de cuenta en formato digital, y un 40% está incorporando en sus mejores prácticas el uso de firmas electrónicas. Además, el sector ha enfocado sus esfuerzos en iniciativas de concientización, dirigidas tanto a los usuarios como a los empleados de estas entidades.

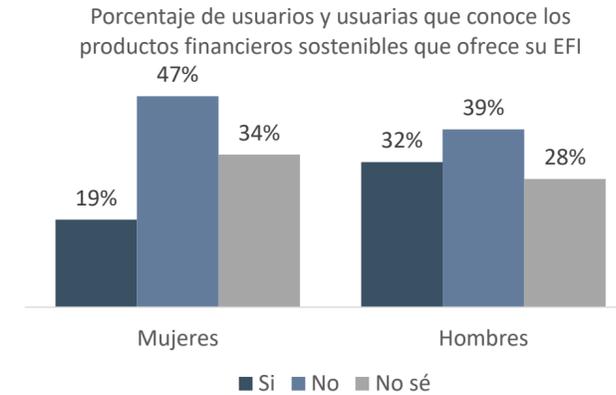
Una de las implementaciones más recientes y notables es la adecuación de estacionamientos para vehículos eléctricos. En este sentido, el 31% de los BM ha habilitado sucursales con servicios de estacionamiento adaptado, al igual que el 20% de las AAyP. Esta medida no solo refleja un compromiso con la sostenibilidad, sino que también representa un esfuerzo tangible hacia la adopción de prácticas amigables con el medio ambiente en el sector financiero.



El 71% de las EIF buscan optimizar su consumo eléctrico mediante la instalación de bombillos y aires acondicionados de bajo consumo, como es el 91% de las AAyP y el 75% de las CC. En lo que respecta a la integración de fuentes de energía renovable, el 47% de las EIF ha instalado paneles solares en sus sucursales y oficinas. Además, el 40% ha implementado procesos de reciclaje y reducción de materiales, siendo los BM los más destacados con un 56% de adopción de estas medidas. Estos datos reflejan un compromiso significativo del sector financiero en la adopción de prácticas sostenibles para reducir su impacto ambiental.

## Datos de la demanda

Los usuarios y usuarias del sector financiero que participaron en la encuesta relacionada con la sostenibilidad expresaron su interés en productos y servicios destinados a la protección del medio ambiente. Estos productos se centran en iniciativas como la reducción de emisiones de carbono mediante la construcción de edificaciones verdes, la adopción de vehículos eléctricos, la instalación de paneles solares para mejorar la eficiencia energética, así como la disponibilidad de estacionamientos adaptados para vehículos eléctricos, entre otras opciones. En cuanto al conocimiento de los productos sostenibles ofrecidos por su entidad principal, el 25% de los encuestados afirmó tener conciencia de dichos productos.



Respecto a los productos ofrecidos por las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), el 26% de los usuarios y usuarias han adquirido préstamos específicamente destinados a la instalación de paneles solares, mientras que el 22% ha optado por

préstamos para la adquisición de vehículos eléctricos. Asimismo, un 22% ha utilizado préstamos para la reconstrucción de sus hogares, orientados hacia la eficiencia eléctrica y la sostenibilidad en el entorno doméstico.



## Conclusiones

La adopción de medidas destinadas a la preservación del medio ambiente se presenta como una necesidad urgente y una responsabilidad compartida. Las acciones emprendidas por las EIF, tales como la introducción de productos financieros verdes, la promoción de la educación financiera ambiental y el compromiso con prácticas sostenibles, delinean un camino positivo hacia la integración de la responsabilidad ambiental en el corazón de las operaciones financieras.

Es crucial destacar que estas iniciativas no solo contribuyen a la neutralidad del carbono, sino que también generan impactos positivos tanto en la sociedad como en la economía. La adopción de tecnologías financieras más sostenibles y la promoción de canales digitales no solo reducen la huella de carbono, sino que también impulsan la eficiencia y la innovación en el sector.

No obstante, para que estas iniciativas alcancen su máximo potencial, es esencial que las EIF continúen fortaleciendo sus compromisos ambientales, adoptando prácticas transparentes y sostenibles en todas las áreas operativas, y colaborando activamente con otros organismos ambientales. Además, la investigación continua y la evaluación de impacto pueden perfeccionar y ampliar las estrategias existentes.

En este contexto, la Superintendencia de Bancos está actualmente concentrando sus esfuerzos en la salvaguarda del medio ambiente, a través de acciones internas (cuenta con su propio SGA), aportando con iniciativas en los procesos de compra y contrataciones, la reducción del uso de papel y la implementación de estructuras de reciclaje. Otras acciones en temas de sostenibilidad es la participación en el acuerdo de cooperación técnica sobre banca sostenible con el CCSBSO, y el establecimiento de la división de riesgo ambiental y social que está orientada a la creación del marco para la identificación y monitoreo de estos riesgos en el sector financiero. El sistema financiero no solo representa una respuesta responsable a la crisis ambiental global, sino que también contribuye a la construcción de una economía más resiliente, inclusiva y alineada con los principios de sostenibilidad a largo plazo.

La convergencia de los intereses financieros y ambientales se presenta como una oportunidad para redefinir la función del sector en la promoción de un futuro equitativo y sostenible para las próximas generaciones.



**ANEXOS**



Resumen características demográficas  
Valores en porcentajes (%)

Variable evaluada	Mujeres	Hombres	Variable evaluada	Mujeres	Hombres
<b>CIUDAD O ZONA</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>EDAD</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Santo Domingo	65	64	18-24	11	10
Santiago	6	5	25-34	27	21
Región Norte	8	9	35-44	22	18
Región Este	9	10	45-64	21	28
Región Sur	12	12	65+	19	24
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>NIVEL DE INGRESOS</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Sin estudios	1	2	Menos de RD\$15,000	60	36
Primarios	20	25	RD\$15,000 a 30,000	23	30
Secundarios	38	39	RD\$31,000 a 50,000	11	21
Técnico	6	9	RD\$51,000 a 100,000	4	9
Universitario	32	23	RD\$101,000 a 200,000	1	3
Maestría o Postgrado	2	2	Más de RD\$201,000	--	1
Doctorado	--	1			

Hombres n=426, mujeres n=479

Cuadro de desagregación por sexo, edad, ciudad o zona, nivel de educación e ingresos de las personas migrantes (PM) y las personas nacionales (PN).  
Valores en porcentajes (%)

Variable evaluada	PN	PM	Variable evaluada	PN	PM
<b>GÉNERO</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>EDAD</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Masculino	47	51	18-24	10	11
Femenino	53	49	25-34	23	46
			35-44	20	21
<b>CIUDAD O ZONA</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	45-64	13	7
Santo Domingo	65	59	65+	12	3
Santiago	5	15			
Región Norte	9	7	<b>NIVEL DE INGRESOS</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Región Este	9	11	Menos de RD\$15,000	50	34
Región Sur	12	5	RD\$15,000 a 30,000	26	31
			RD\$31,000 a 50,000	16	20
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	RD\$51,000 a 100,000	6	13
Sin estudios	2	2	RD\$101,000 a 200,000	2	--
Primarios	23	8	Más de RD\$201,000	1	2
Secundarios	39	31			
Técnico	7	15			
Universitario	27	41			
Maestría o Postgrado	2	--			
Doctorado	--	3			

PN n=844, PM n=61

Cuadro de desagregación por sexo, ciudad o zona, nivel de educación e ingresos de las personas envejecientes (PE) y no envejecientes (PNE).  
Valores en porcentajes (%)

Variable evaluada	PNE	PE	Variable evaluada	PNE	PE
<b>GÉNERO</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>CIUDAD O ZONA</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Masculino	46%	53%	Santo Domingo	67%	55%
Femenino	54%	47%	Santiago	4%	9%
			Región Norte	8%	12%
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	Región Este	9%	12%
Sin estudios	1%	4%	Región Sur	12%	13%
Primarios	18%	40%			
Secundarios	41%	29%	<b>NIVEL DE INGRESOS</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Técnico	7%	10%	Menos de RD\$15,000	46%	60%
Universitario	31%	13%	RD\$15,000 a 30,000	28%	20%
Maestría o Postgrado	2%	1%	RD\$31,000 a 50,000	17%	12%
Doctorado	--	2%	RD\$51,000 a 100,000	6%	6%
			RD\$101,000 a 200,000	2%	1%
			Más de RD\$201,000	1%	1%

PNE n=714, PE n=191

Cuadro de desagregación por sexo, edad, ciudad o zona, nivel de educación e ingresos de las personas con discapacidad (PCD) y personas sin discapacidad (PSD).  
Valores en porcentajes (%)

Variable evaluada	PSD	PCD	Variable evaluada	PSD	PCD
<b>GÉNERO</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>EDAD</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Masculino	46	51	18-24	12	4
Femenino	54	49	25-34	26	15
			35-44	22	12
<b>CIUDAD O ZONA</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	45-64	22	32
Santo Domingo	64	69	65+	18	37
Santiago	6	5			
Región Norte	8	9	<b>NIVEL DE INGRESOS</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Región Este	10	8	Menos de RD\$15,000	45	68
Región Sur	12	10	RD\$15,000 a 30,000	28	20
			RD\$31,000 a 50,000	17	9
<b>EDUCACIÓN</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	RD\$51,000 a 100,000	7	2
Sin estudios	1	5	RD\$101,000 a 200,000	2	--
Primarios	19	42	Más de RD\$201,000	1	1
Secundarios	40	30			
Técnico	7	8			
Universitario	30	14			
Maestría o Postgrado	2	1			
Doctorado	1	1			

PSD n=756, PCD n=149



© Superintendencia de Bancos  
República Dominicana

### **Hacia un sistema financiero inclusivo y sostenible, 2023**

Para más información o comentarios sobre el informe, dirigirse a:  
[innovacionfinanciera@sb.gob.do](mailto: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.

**Departamento de Innovación e Inclusión Financiera. Diciembre 2023**