

INFORME ANUAL

Subagentes Bancarios

JUNIO 2022



INFORME ANUAL DE SUBAGENTES BANCARIOS 2021

Un nuevo enfoque estratégico

Departamento de Innovación e Inclusión Financiera

8 de junio de 2022

ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES

- **Cadenas de subagentes bancarios:** Son los subagentes bancarios que cuentan con múltiples establecimientos.
- **EIF:** Entidades de intermediación financiera.
- **Establecimientos de subagentes bancarios:** Se refiere a los locales o puntos comerciales donde se ofrece el servicio de subagente bancario.
- **PAB:** Puntos de accesos bancarios. Se refiere al conjunto de subagentes bancarios, sucursales y cajeros.
- **SAB:** Subagentes bancarios.
- **SB:** Superintendencia de Bancos
- **Subagentes bancarios:** Personas físicas o jurídicas que ejercen actividades comerciales y que en esa calidad sean contratadas por las entidades de intermediación financiera para realizar las operaciones, a nombre y por cuenta de estas, y prestar los servicios financieros establecidos en el Reglamento de subagentes bancarios.
- **Subagentes bancarios desvinculados:** Son los subagentes bancarios que fueron registrados anteriormente pero ya no están hábiles para realizar operaciones.
- **Subagentes bancarios operacionales:** Son los subagentes bancarios que han realizado al menos una transacción en un determinado periodo de tiempo.
- **Subagentes bancarios registrados:** Son los subagentes bancarios hábiles para realizar operaciones, aunque no hayan realizado transacciones en un determinado periodo de tiempo.
- **Vinculaciones:** Cantidad de entidades representadas por un subagente bancario.
- **Vinculaciones de subagentes bancarios:** Son las relaciones contractuales sostenidas por los establecimientos de subagentes bancarios con las distintas entidades de intermediación financiera.

INTRODUCCIÓN

Los subagentes bancarios (SAB) son establecimientos, tales como colmados, supermercados, farmacias, establecimientos comerciales, entre otros, que apoyan la inclusión financiera y la bancarización de la población, extendiendo los servicios financieros en todo el territorio nacional, en especial en aquellas regiones con baja penetración de sucursales bancarias. Este modelo de subagentes bancarios en la República Dominicana fue adoptado en el año 2014 para facilitar el acceso a los servicios financieros a la mayor cantidad de personas.

A diferencia de la mayoría de los análisis convencionales sobre SAB, los cuales se refieren a los registrados, este informe se enfoca en los SAB operacionales debido a que existen muchos establecimientos registrados que no han realizado operaciones en más de un año.

La finalidad de este informe es dar a conocer las estadísticas de los subagentes bancarios operacionales mostrando su evolución y comportamiento a través del tiempo, los montos transados, el tipo de operaciones realizadas y los diferentes tipos de vinculaciones que poseen.

La inclusión financiera y bancarización es un eje estratégico de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. La nueva estrategia de inclusión de esta Superintendencia se enfoca en los puntos de acceso –que incluyen a los SAB junto a los cajeros automáticos y las sucursales de las EIF.

Los subagentes bancarios operativos, es decir, aquellos que efectivamente realizaron transacciones con el público en el último año, son un pilar importante de la inclusión financiera, junto a los demás puntos de acceso, y constituyen un bien público con el potencial de aumentar el acceso al sistema financiero y de pagos, además de combatir los desiertos bancarios.

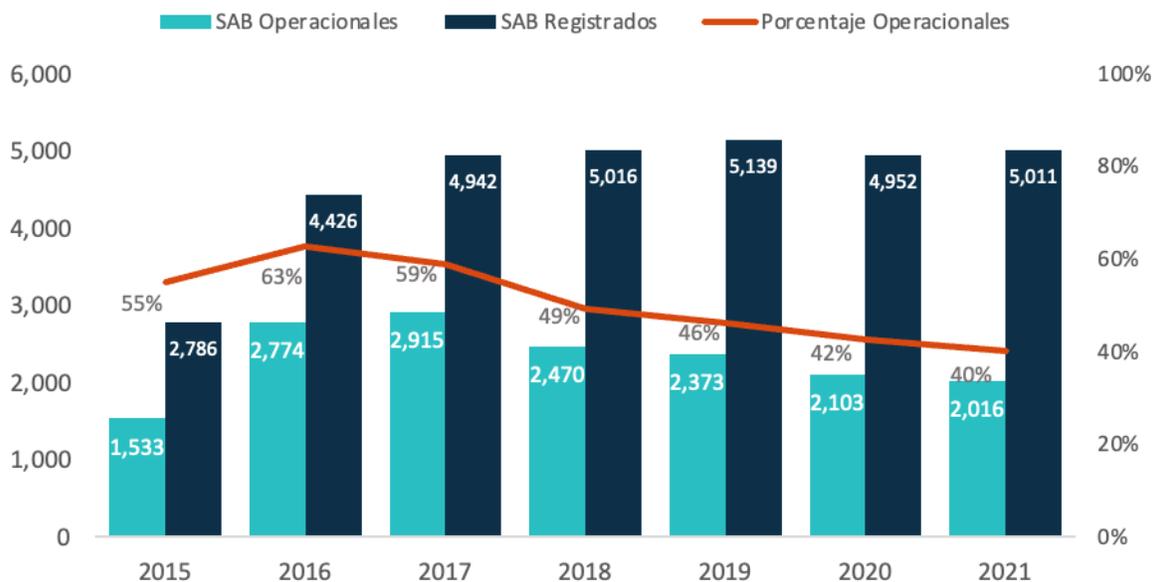
SUBAGENTES BANCARIOS OPERACIONALES

El enfoque tradicional en el análisis de los SAB ha sido sobre la cantidad de estos vinculados e inscritos en la Superintendencia de Bancos. Sin embargo, este enfoque presenta dos debilidades fundamentales:

- En primer lugar, se fija un indicador de cantidad que no necesariamente refleja la realidad operativa de estos SAB. Los subagentes que no realizan transacciones no agregan valor efectivo, solo potencial.
- En segundo lugar, hay subagentes vinculados por más de una EIF. Esto implica que pueden estar sobrestimados los puntos de acceso efectivos, generando una falsa expectativa de éxito, que no coadyuve con aumentar las redes efectivas de PAB.

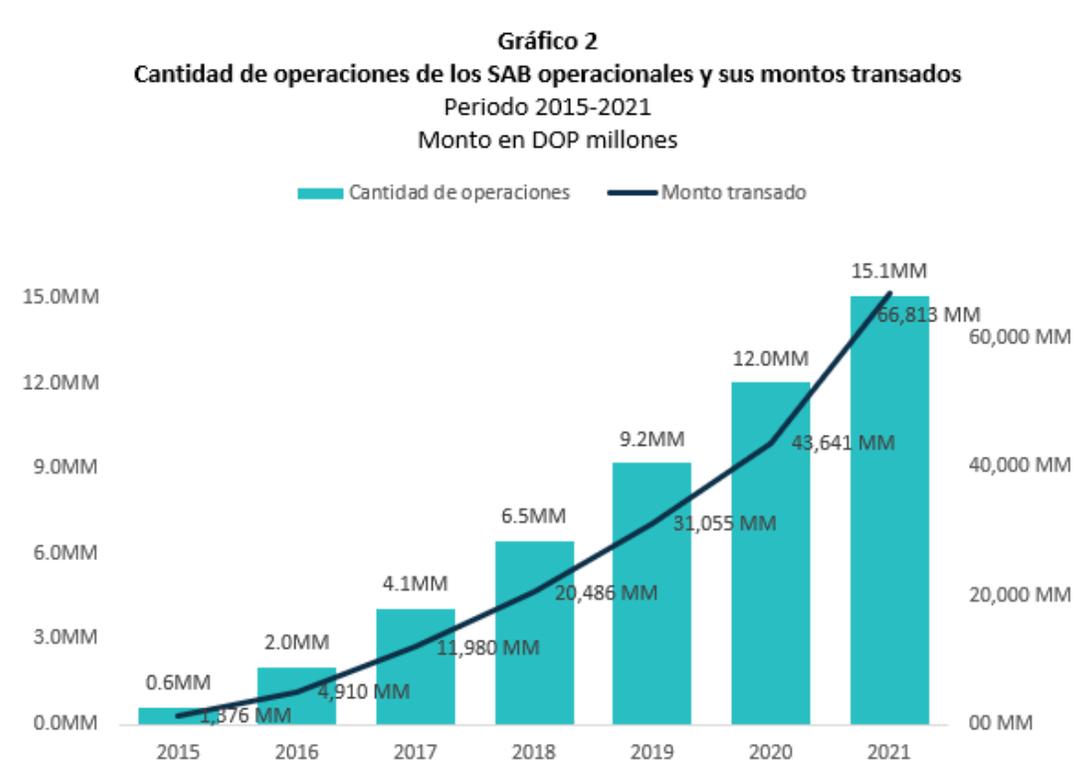
Para superar las debilidades de estos indicadores convencionales, la Superintendencia de Bancos ha creado un nuevo indicador que se enfoca en los **subagentes bancarios operacionales**.

Gráfico 1
Cantidad de SAB operacionales vs SAB registrados
2015 - 2021



Para el cierre del año 2021, el sistema bancario dominicano cuenta con 2,016 establecimientos de SAB operacionales (40.2% del total de SAB registrados) y muestra una reducción de 87 establecimientos (4.1%) con respecto al año anterior. Esta reducción interanual en la cantidad de establecimientos de SAB operacionales se mantiene constante desde el año 2017, periodo en que alcanzó el punto máximo de 2,915 establecimiento operativos.

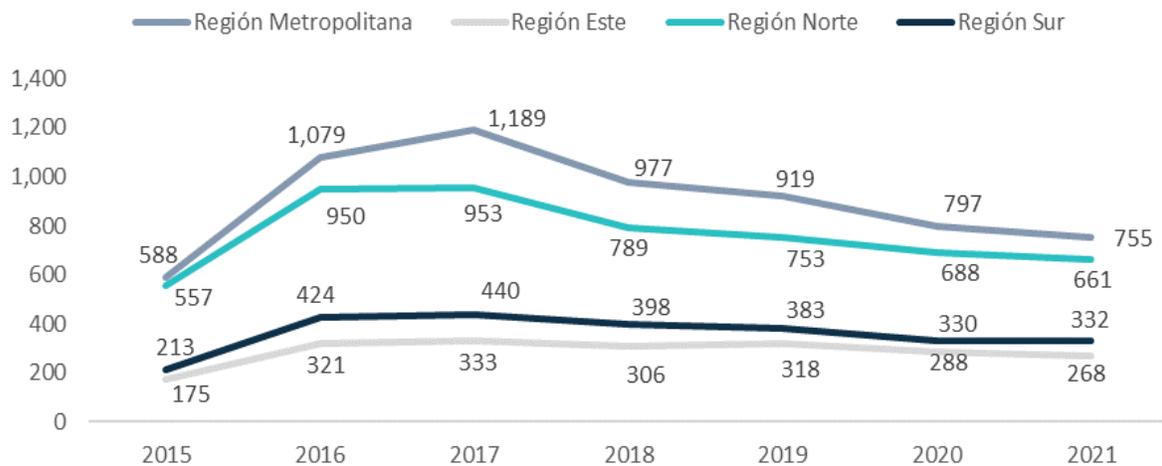
Pese a la reducción en la cantidad de establecimientos de SAB operacionales, los montos transados por dichos subagentes muestran un aumento constante desde la implementación de los SAB, alcanzando los DOP66 mil millones transados al 2021. Esto sugiere que los SAB operacionales podrían estar alcanzando mayores niveles de eficiencia al aprovechar economías de escala y alcance.



A pesar de que los establecimientos de SAB operacionales alcanzaron su pico en el año 2017 y han presentado una disminución constante en los años siguientes, la cantidad de transacciones, al igual que el monto transado, se han mantenido en constante crecimiento, registrando un total de 15 millones de operaciones para el año 2021, lo cual indica que su uso se ha mantenido en crecimiento a pesar de la disminución en la cantidad de establecimientos de SAB operacionales. Esto podría sugerir que se aprovechan economías de escala y alcance (mayores niveles de eficiencia y profundidad de uso). También sugiere que los subagentes operacionales consolidan los niveles de confianza de parte del público.

Para el año 2021, operaron un total de 2,016 establecimientos de subagentes bancarios operacionales, con una gran concentración en la región Metropolitana (755 SAB) y en la región Norte (661 SAB) y una menor concentración en las regiones Sur (332 SAB) y Este (268 SAB), como podemos observar en el gráfico 4.

Gráfico 4
Cantidad de establecimientos SAB de operacionales por región
2015-2021



ACTIVIDADES COMERCIALES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SAB OPERACIONALES

Para todos los años en que se ha implementado el modelo de SAB se observa que los colmados se han mantenido como la actividad que cuenta con más establecimientos operacionales (Cuadro 1), alcanzando unos 649 para el 2021. A estos les siguen las farmacias (511 al 2021) y los supermercados (604 al 2021).

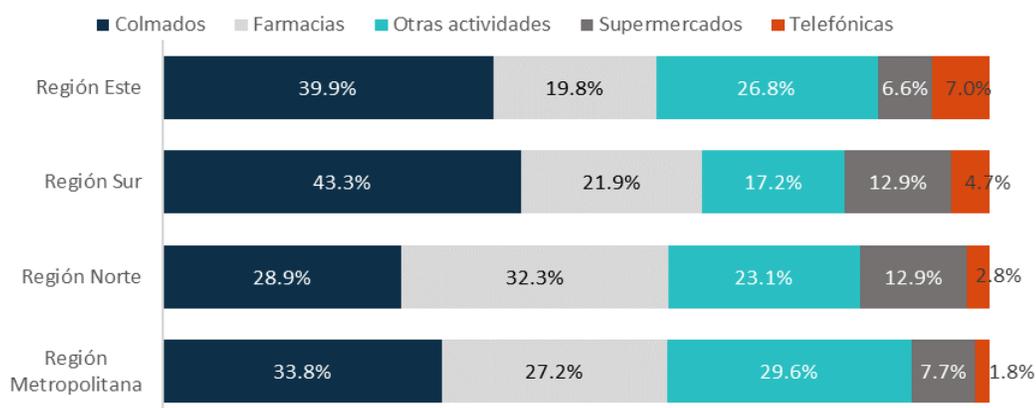
Cuadro 1
Cantidad de establecimientos de SAB operacionales por actividad comercial
2015 - 2021

Actividad	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Colmados	473	882	917	842	821	717	649
Farmacias	291	528	625	589	537	501	511
Otras actividades ¹	407	771	827	724	728	631	604
Supermercados	178	297	304	276	239	206	191
Telefónicas	184	296	242	39	48	48	61
Total	1,533	2,774	2,915	2,470	2,373	2,103	2,016

Al analizar las actividades por regiones, observamos que en las regiones Metropolitana y Norte existe una distribución similar en cuanto a los colmados y farmacias, abarcando en promedio un 31% cada actividad. Este no es el caso para las regiones Sur y Este, en donde los colmados abarcan en promedio un 42%, mientras que las farmacias solo un 21% del total de establecimientos de la región (Gráfica 5). Esto sugiere que, para estas regiones, los colmados podrían tener mayor vocación de efectividad como SAB.

¹ Otras actividades: Hotelería, restaurantes, servicios de salud, inmobiliarias, industria manufacturera, entre otros.

Gráfico 5
Porcentaje de establecimientos SAB de operacionales por región y actividad
2021



TIPO DE OPERACIONES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SAB

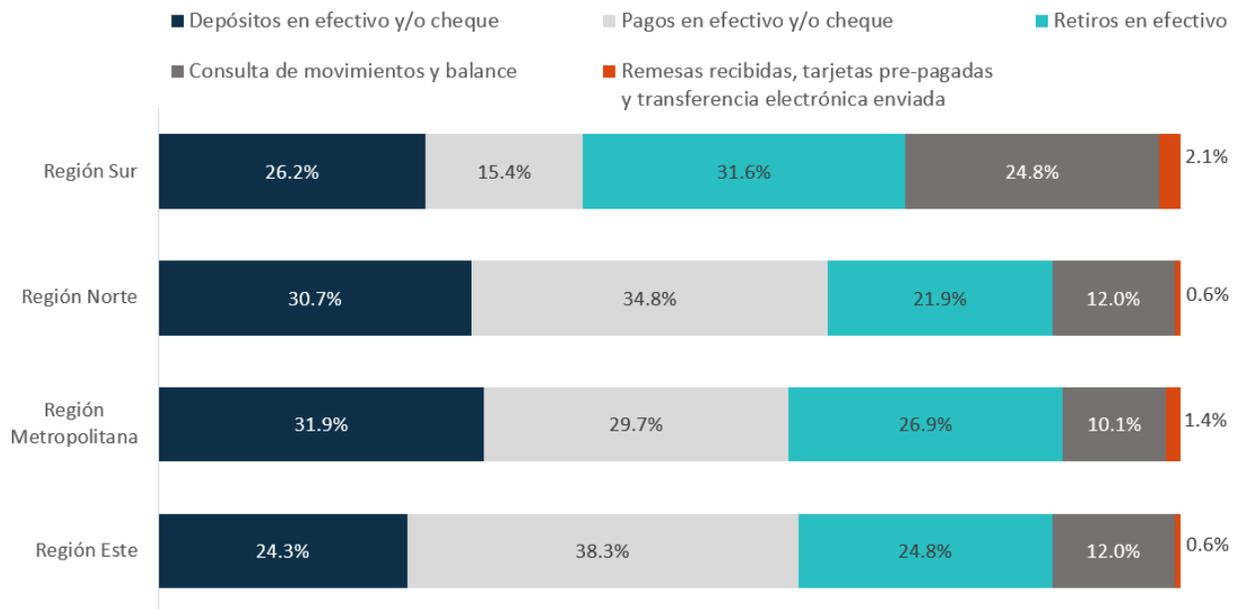
Los subagentes bancarios pueden realizar diferentes tipos de operaciones, como son: consulta de movimientos y balance, depósitos, retiros, pagos, recibir remesas, tarjetas prepagadas y enviar transferencias electrónicas. Para el año 2021, estas operaciones alcanzaron una cantidad de 15 millones (Cuadro 2), resultando en que los depósitos y los pagos en efectivo y/o cheque sean las operaciones más recurridas por los usuarios para ese mismo año.

La distribución en el uso del tipo de operaciones se mantiene similar en las regiones Metropolitana, Norte y Este, en donde los depósitos y los pagos en efectivo y/o cheque se posicionan entre las más usadas, a diferencia de la región Sur, en donde las más usadas son las consultas de movimientos / balances y los retiros en efectivo. (Gráfica 6)

Cuadro 2
Cantidad de operaciones por tipo y año
2015 – 2021

Actividad	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Consulta de movimientos y balance	61,616	325,899	594,954	916,587	1,285,076	1,815,669	2,049,884
Depósitos en efectivo y/o cheque	41,166	324,933	962,231	1,747,418	2,629,221	3,465,204	5,481,773
Pagos en efectivo y/o cheque	390,470	877,587	1,595,129	2,131,611	2,692,022	3,293,213	3,060,928
Remesas recibidas	179	247	420	519	2,679	6,288	14,101
Retiros en efectivo	75,270	385,897	866,489	1,601,392	2,491,255	3,317,917	4,303,073
Tarjetas prepagadas	34,433	91,024	33,533	2,320	797	25	3,494
Transferencia electrónica enviada	47	1,216	16,756	59,003	86,163	119,194	143,433
Total	603,181	2,006,803	4,069,512	6,458,850	9,187,213	12,017,510	15,056,686

Gráfico 6
Cantidad de operaciones por tipo y región
2021

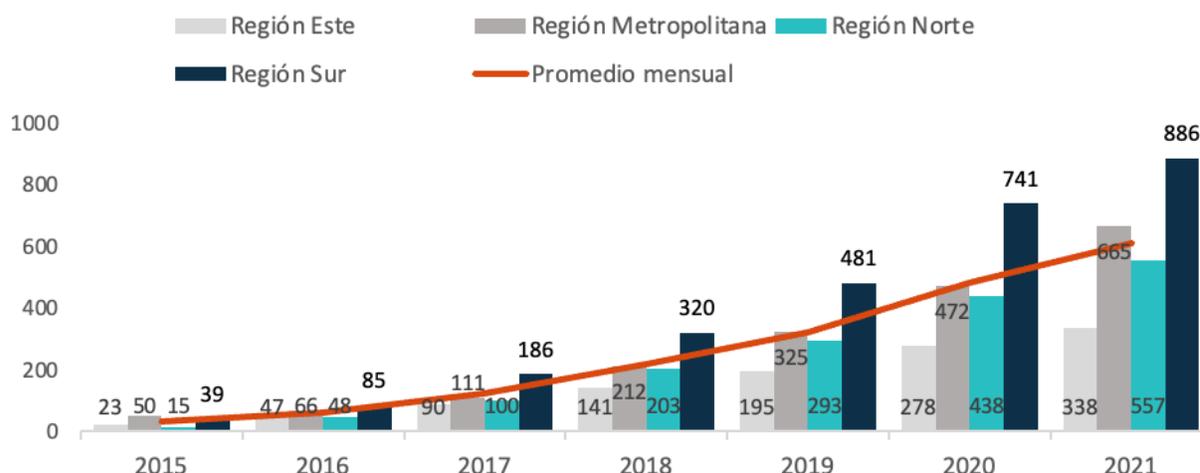


EVOLUCIÓN DE LAS TRANSACCIONES

Las transacciones mensuales promedio de todos los establecimientos de SAB se han mantenido en constante aumento y alcanzaron un punto máximo de 662 operaciones mensuales para el año 2021.

Este comportamiento presenta diferencias marcadas en cada región. Para el 2021 existen solo dos regiones que se encuentran por encima del promedio total: la región Sur, con un promedio de 886 operaciones mensuales; seguida de la región Metropolitana, con 665 operaciones. Por debajo del promedio total se encuentra la región Norte, con 557; y la región Este, con el menor promedio mensual, unas 338 operaciones.

Gráfico 7
Promedio mensual cantidad de transacciones por región
2015 - 2021



VINCULACIONES OPERACIONALES

Las vinculaciones operacionales son la cantidad de establecimientos de SAB en donde se ha realizado alguna transacción por cuenta de una entidad de intermediación financiera (EIF).

Para el año 2021, los bancos múltiples fueron la categoría con más establecimientos de SAB operacionales, con 2,016; seguidos de las asociaciones de ahorros y préstamos, con 336; y, por último, de los bancos de ahorro y crédito, con 297. Cada uno de estos establecimientos pueden prestar sus servicios a varias entidades.

Cuadro 3
Cantidad de establecimientos de SAB operacionales por tipo de EIF
2015 - 2021

Entidades	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	171	313	413	394	372	353	336
Bancos de Ahorro y Crédito	146	225	287	303	303	295	297
Bancos Múltiples	1,401	2,561	2,648	2,221	2,130	1,865	1,778
Total	1,718	3,099	3,348	2,918	2,805	2,513	2,411

COMPORTAMIENTO DE LAS VINCULACIONES

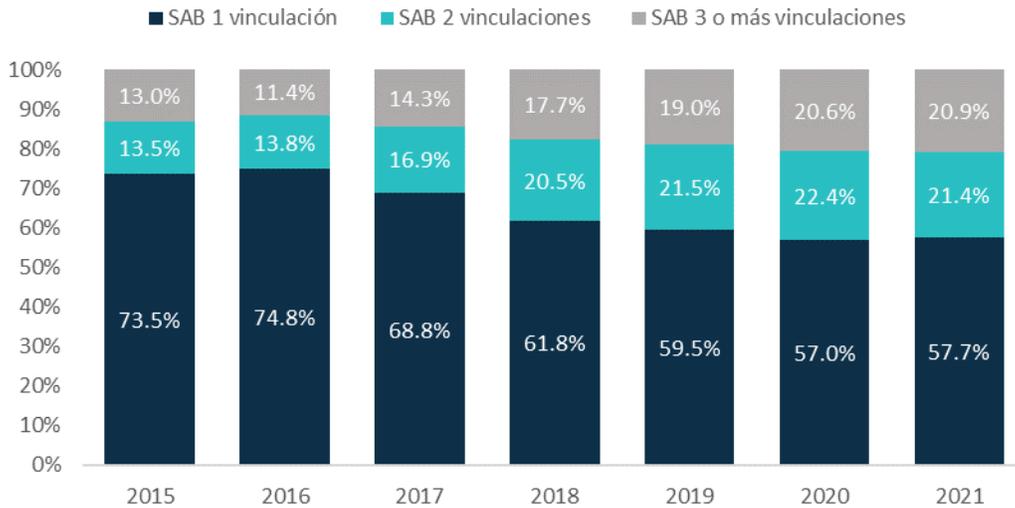
Si agrupamos los establecimientos de SAB por la cantidad de vinculaciones establecidas con entidades –distribuidos en bloques con una vinculación, dos vinculaciones y tres o más vinculaciones–, se puede observar que, a pesar de que los SAB operacionales que poseen tres o más vinculaciones son el 20% (421 SAB) del total de los establecimientos para el año 2021 (Gráfica 8), estos transaron el 53% del monto total en ese mismo año, equivalente a DOP35 millones (Gráfica 9). Para los SAB con tres o más vinculaciones se ha observado cómo en cada periodo han aumentado su volumen sobre la base del total del monto transado.

Cuadro 4
Establecimientos de SAB por cantidad de vinculaciones
2015 - 2021

Distribución	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
SAB 1 vinculación	1,127	2,075	2,005	1,526	1,411	1,199	1,163
SAB 2 vinculaciones	207	384	494	507	511	471	432
SAB 3 o más vinculaciones	199	315	416	437	451	433	421
Total	1,533	2,774	2,915	2,470	2,373	2,103	2,016

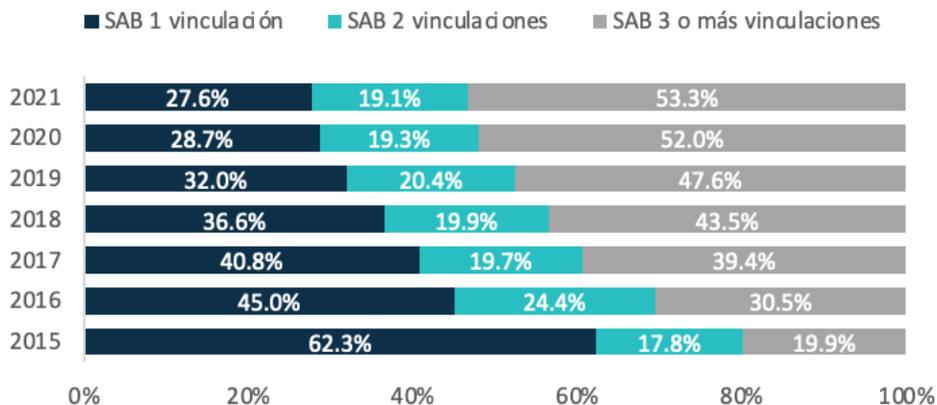
También se observa cómo la cantidad de establecimientos de SAB operacionales con una sola vinculación ha disminuido en un 44% desde el año 2016 (2,075 SAB) al 2021 (1,163 SAB). Dicha disminución se observa de manera más notable en el total de monto transado por año, el cual pasó de representar un 45% del total transado en el año 2016 a representar un 27.6% del total transado para el 2021 (Gráfica 9).

Gráfico 8
Distribución de establecimientos de SAB operacionales
En porcentaje (%)
2015 - 2021



Los establecimientos de SAB con dos vinculaciones han mantenido el porcentaje del monto transado en un promedio de 20% para todos los años. De igual forma, mantienen su porcentaje de establecimientos de SAB operacionales en un promedio de 18.6% para todos los años.

Gráfico 9
Distribución de las vinculaciones con relación al monto total transado
2015 - 2021



Informe anual de subagentes bancarios
DICIEMBRE 2021

Estos resultados reflejan una tendencia incremental del volumen de transacciones al contar con múltiples vinculaciones, que hace a estos subagentes más rentables que aquellos que están vinculados a una sola entidad, además de mantener sus operaciones a lo largo del tiempo. Las multi-vinculaciones se fomentan a través de las redes de SAB. Estas redes generan externalidades positivas para sus afiliados como fruto de la gestión realizada, desde las capacitaciones frecuentes para refrescar el conocimiento de los representantes de servicio, hasta los monitoreos de seguimiento a sus operaciones y las actividades periódicas para motivar a los establecimientos.

CONCLUSIONES

El enfoque estratégico tradicional de los SAB en la República Dominicana ha sido en la cantidad total de vinculaciones e inscripciones de subagentes en la Superintendencia de Bancos. Este enfoque prioriza la cantidad sobre la efectividad.

Este informe varía la perspectiva tradicional en pos de una métrica más franca basada en los subagentes que efectivamente han realizado al menos 1 transacción en el último año. Este indicador se denomina SAB operacionales y se desarrolló para superar las limitaciones identificadas en las métricas tradicionales que contabilizaban los SAB independientemente si realizaban operaciones o no.

Los establecimientos de subagentes bancarios operacionales cuentan con una población de 2,016 establecimientos al 2021. Esta cantidad alcanzó su punto máximo en el año 2017 con 2,915 establecimientos y muestra una constante disminución desde el 2017 hasta el 2021. Contrario a la cantidad de establecimientos, los montos transados se mantienen en aumento constante y han alcanzado los DOP 67 millones para el 2021, con un aumento interanual de 12.8%, como un reflejo de que la red nacional de subagentes se va haciendo más eficiente y aprovecha economías de escala.

En promedio, un establecimiento de subagente bancario operacional registra 91 operaciones mensuales para el 2021, valor que se ha mantenido en aumento desde la implementación del modelo de SAB.

Para el 2021, los colmados son el comercio con mayor cantidad de SAB operacionales, con un total de 649 establecimientos. Las operaciones más usadas en el territorio son los depósitos en efectivo y/o cheque, seguido de los retiros en efectivo, pagos en efectivo y/o cheque y las consultas de movimientos y balances.

Las estadísticas muestran una tendencia incremental de los SAB que se vinculan a varias entidades (SAB con más de 3 vinculaciones). Estos han crecido en cantidad de establecimientos y considerablemente en los montos transados. Por el contrario, los SAB que mantienen una sola vinculación muestran una disminución en la participación del mercado con relación a los montos transados.

Este nuevo enfoque de métricas forma parte de la Estrategia de Inclusión Financiera de la Superintendencia de Bancos. Esta estrategia centra la atención en los puntos de acceso conformados por los subagentes bancarios operacionales, las sucursales bancarias y los cajeros automáticos.

Las métricas presentadas informarán el diseño de políticas públicas de inclusión que la administración financiera podría adoptar en el futuro próximo para optimizar el uso de los SAB.