


18

	Título: Encuesta canales alternos y funcionalidades digitales en el sector bancario de la República Dominicana	
	Dirección/Gerencia: Dirección de Innovación Financiera & Nuevas Tecnologías	Página: 1 de 3
Fecha de Actualización: [febrero 2022]		

Nombre del Servicio: Encuesta canales alternos y funcionalidades digitales en el sector bancario de la República Dominicana

1. Descripción del servicio

1.1 Objetivo y alcance del servicio requerido

Objetivos del proyecto

- Conocer la situación de los canales alternos y digitales que ofrecen las entidades de intermediación financiera, en lo adelante EIF y sus funcionalidades.
- Conocer la usabilidad y preferencias de los usuarios de los canales alternos y digitales de las EIF.
- Establecer un ranking entre las EIF, de la evolución de su transformación digital.

Alcance del proyecto

Realizar una encuesta utilizando los diferentes tipos de estudios aplicables de manera mixta, tales como CATI, por sus siglas en inglés computer-assisted telephone interview, digitales, personales, etc., a una muestra de usuarios de los servicios bancarios de las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos (SB), para realizar el levantamiento de las preferencias de uso y necesidades de los usuarios del sistema financiero.


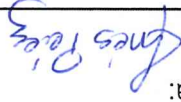
La propuesta económica del oferente NO debe incluir ITBIS (ver detalles en el pliego de condiciones del proceso).

1.2 Cronograma de entrega del servicio requerido:


- La implementación debe ser realizada en un plazo máximo de UN (1) mes, luego de la entrega de la orden de compras o, el cual podrá modificarse previo acuerdo entre las partes. El proveedor debe designar todo el personal necesario para cumplir con el plazo exigido.
- El oferente adjudicatario deberá coordinar con la subdirección Innovación e Inclusión Financiera para la puesta en marcha del servicio requerido.
- Las reuniones y recepción final en Sede Superintendencia de Bancos: Av. México No. 52 esp. Leopoldo Navarro, Santo Domingo, R.D.

2. Especificaciones técnicas del servicio:

- Realizar una encuesta utilizando los diferentes tipos de estudios aplicables de manera mixta, tales como CATI, por sus siglas en inglés computer-assisted telephone interview, digitales, personales, etc., a una muestra estimada de 800 personas o los considerados como muestra relevante dentro de la evaluación, dirigida a los usuarios de los productos financieros de las entidades supervisadas por la SB, para realizar el levantamiento de las necesidades y preferencias de uso de los canales alternos y digitales de los usuarios del sistema financiero.
- El estudio debe entregar los siguientes análisis:
 - Evaluación de la disponibilidad, la usabilidad (frecuencia de uso), la preferencia de los canales alternos, y los servicios y funcionalidades digitales que ofrecen las entidades de intermediación financiera.
 - Se requiere el análisis de clusters por género, rango de edad, por región (zona Norte, Sur, Este, Metropolitana), por nivel de ingresos y académico.
- Se requiere un reporte final de resultados, con los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

Xiomy Ramírez	Encargado de División de Inclusión Financiera	Inés Páez	Subdirector de Innovación e Inclusión Financiera
Firma: 	Firma: 		

5	Carta de referencia: El oferente debe presentar como mínimo dos (2) cartas de referencia de al menos dos (2) trabajos similares realizados. Las cartas deberán estar firmadas y selladas, y con información que permita a la Superintendencia de Bancos la confirmación de estas.
4	Cronograma de trabajo que muestre el tiempo de los trabajos a realizar preferiblemente en formato Gantt.
2	Metodología y plan de trabajo. El oferente debe presentar un documento o propuesta descriptiva que desglose su metodología de trabajo donde se detalle todo lo exigido en estas especificaciones técnicas, tales como: describa la forma en la que realizarán los servicios, proceso de recolección de datos, su logística, los entregables, las herramientas y equipos a utilizar, cantidad de personas u organigrama y grupos de trabajo a aplicar para la ejecución de los servicios, entre otros. El detalle de la metodología en la realización de encuestas, el diseño metodológico, entre otros.

	Título: Encuesta canales alternos y funcionalidades digitales en el sector bancario de la República Dominicana	Dirección/Gerencia: Dirección de Innovación Financiera & Nuevas Tecnologías	Página: 3 de 3	Fecha de Actualización: [febrero 2022]
---	---	--	-------------------	---