

# **La Voz del cliente en la Republica Dominicana**



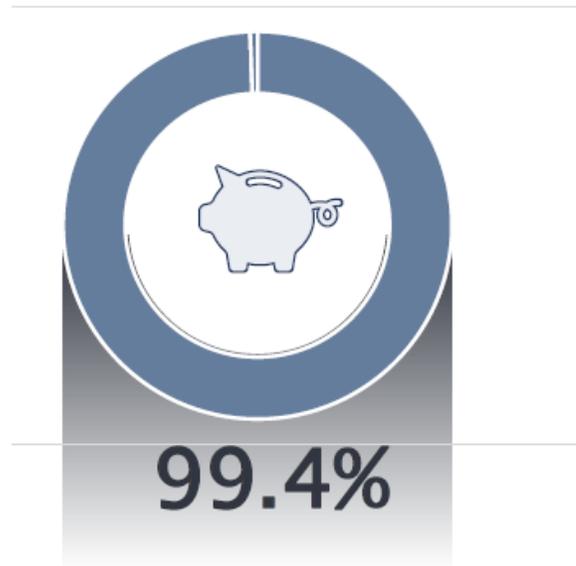
# Encuesta de clientes del segmento popular

- En marzo 2025, CERISE+SPTF contrato a FondoMicro para llevar a cabo un estudio de la perspectiva de los clientes de bajos ingresos respecto a los temas en los estándares de protección al cliente.
  - 165 personas, mayormente microempresarios, clientes de IMFs, bancos etc.
  - De 20 “hot spots” alrededor de Santo Domingo
  - Los entrevistados pertenecen a varias instituciones financieras incluso bancos (60%), microfinancieras (17%), Asoc. Ahorros y Préstamos (11%), cooperativas (5%) PROMIPYME (3%)

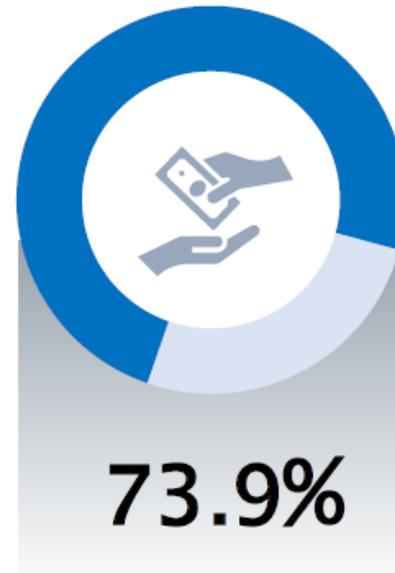
# Uso de productos financieros

## TENENCIA DE PRODUCTOS FINANCIEROS

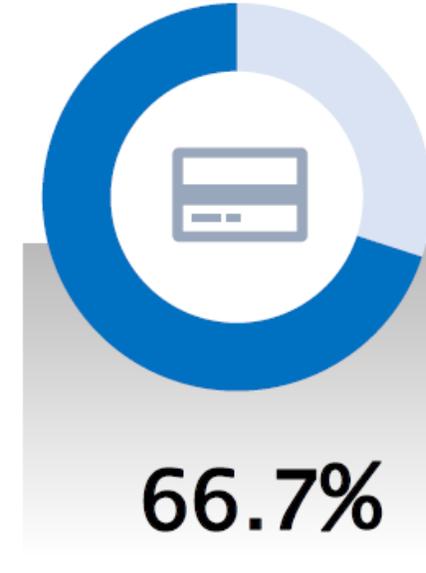
CUENTA DE AHORROS



PRÉSTAMOS



TARJETA DE CREDITO



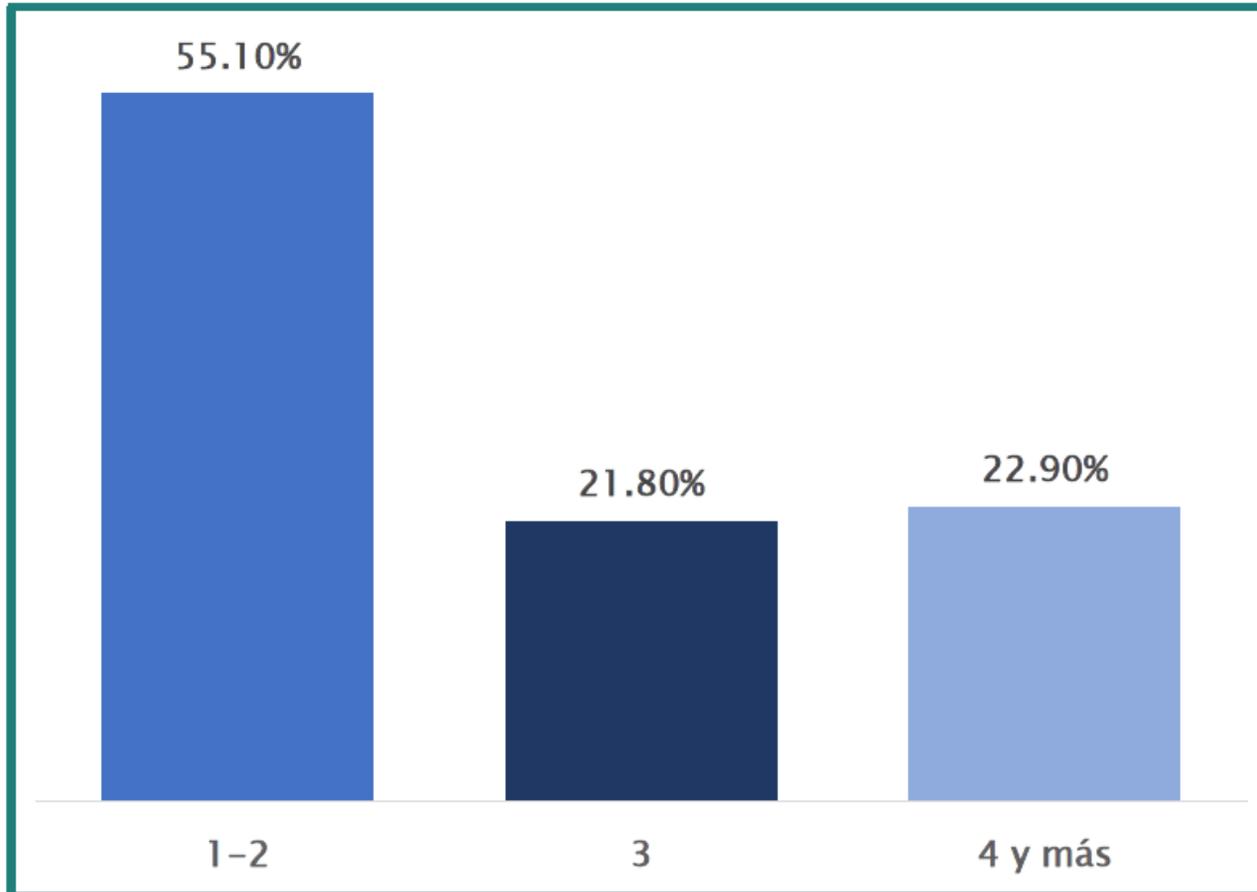
Prácticamente toda la población encuestada tiene por lo menos un producto financiero.

Casi la totalidad dijo tener cuenta de ahorro. Los préstamos y las tarjetas de crédito completan la lista de los tres productos más utilizados por la población bajo estudio.

Solamente un 15.8% dijo tener cuenta corriente, y un 11.5% dijo tener certificados financieros.

# Saturación del mercado

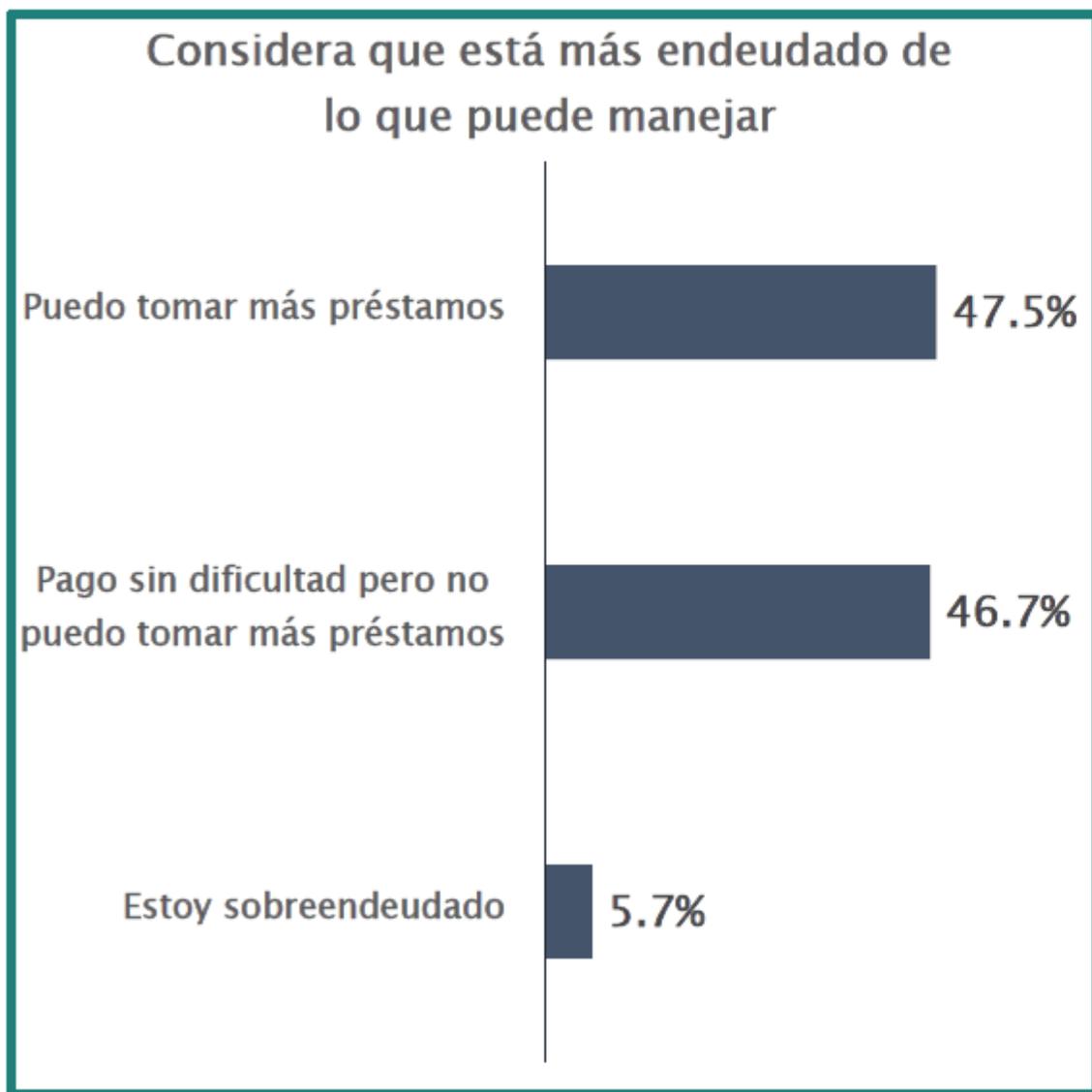
## Cantidad de Instituciones Financieras utilizadas



Las mujeres (56.1%), quienes tienen más de 45 años (71.6%) y los que tienen menor nivel educativo (84.6%) utilizan solo una o dos instituciones financieras.

Más hombres que mujeres (27%), aquellos con edades entre 31-45 (36%) y los que tienen educación superior (38%) utilizan más de 4 y hasta seis entidades financieras.

# Sobreendeudamiento



- Más mujeres que hombres afirmaron estar sobreendeudadas.
- Entre los hombres, es mayor el porcentaje que dijo que podía tomar más préstamos.
- Aunque los más jóvenes (18–30 años) no se consideran sobreendeudados, más de la mitad (55%) dijo que no tenían capacidad para tomar más préstamos. Entre los mayores de 60 años, casi 7 de cada diez afirmó que no puede tomar más préstamos.
- Entre las personas de mayor edad (45–60 y más de 60 años) el porcentaje que dijo estar sobreendeudado es mayor que entre la población de menor edad.
- A menor nivel educativo, es mayor el porcentaje que se considera sobreendeudado.
- Más de la mitad de los que tienen educación media dijo que podía tomar más préstamos.

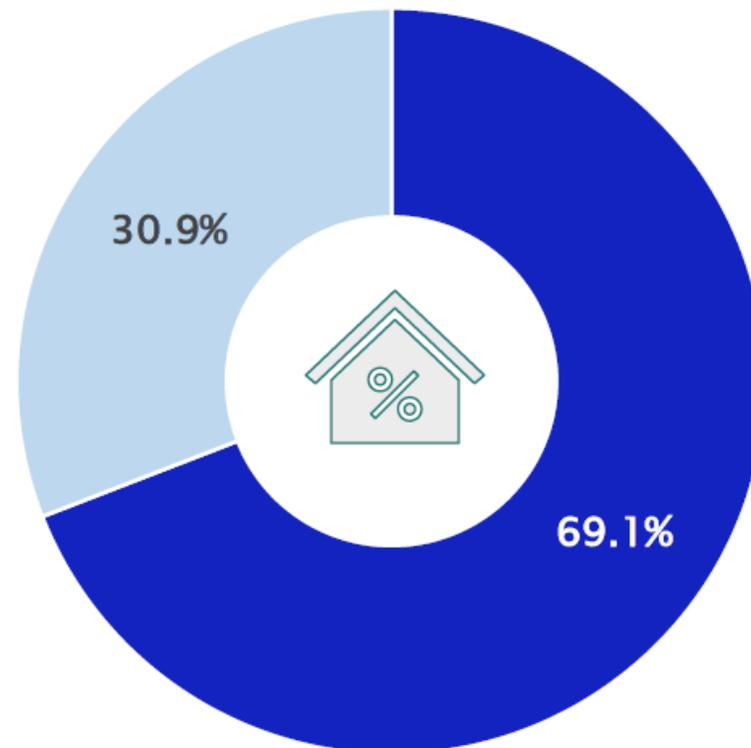
# Comprensión de los precios de sus productos

## CONOCIMIENTO SOBRE PRODUCTOS FINANCIEROS: Información sobre cargos, comisiones y tasas de sus productos

Más hombres (72%) que mujeres (65%) reportaron conocer la información sobre los cargos y tasas de sus productos financieros.

Entre los más jóvenes (18–45 años) un 80% dijo tener la información sobre las tasas, cargos y comisiones de sus productos, lo que contrasta con el porcentaje que afirmó conocer esa información en el grupo de mayor edad (60%).

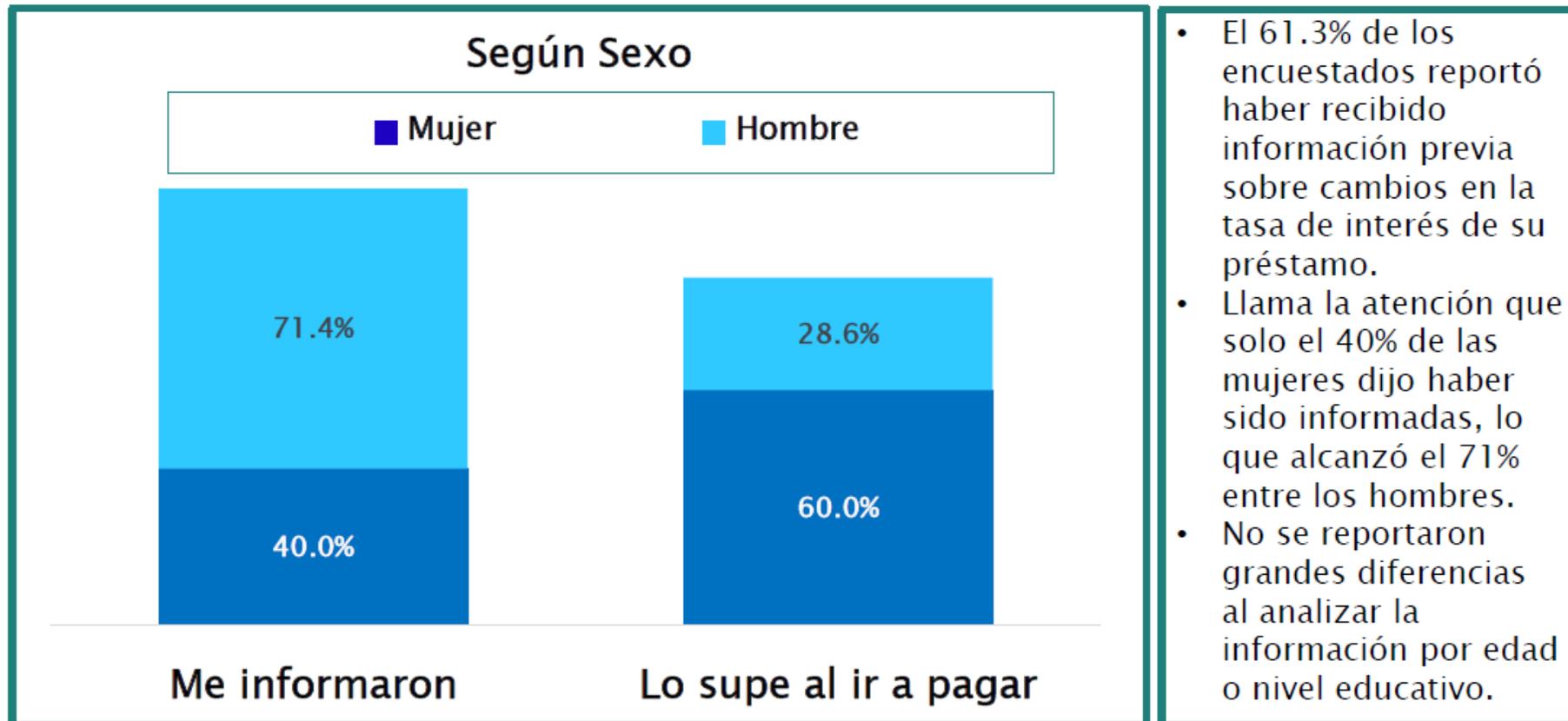
Un 77% de aquellos con menor nivel educativo sabe los cargos, comisiones y tasas que paga, en contraste con el 62% de aquellos con educación superior que dijo conocer esa información.



■ Si ■ No

# Cambios inesperados

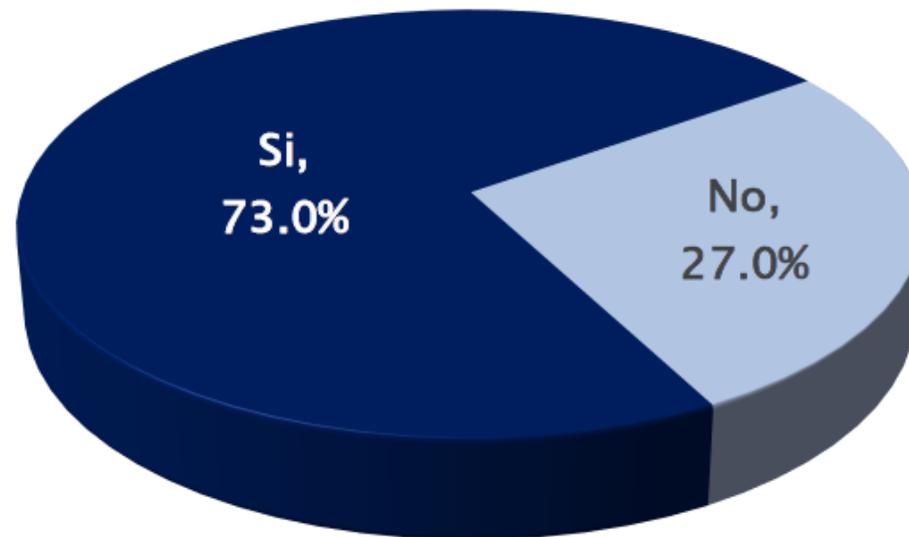
## CONOCIMIENTO SOBRE PRODUCTOS FINANCIEROS: Notificación de cambios en la tasa de interés



# Cargos por sorpresa

## CONOCIMIENTO SOBRE PRODUCTOS FINANCIEROS: Cargos adicionales al momento de darle el préstamo

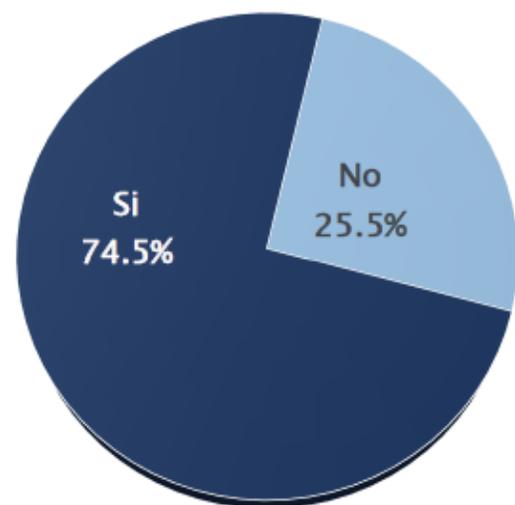
- Siete de cada diez personas reportó que le habían puesto cargos adicionales al momento de recibir el préstamo.
- Un mayor porcentaje de hombres (76.7%) que de mujeres (69.4%) reportó haber recibido dichos cargos.
- El porcentaje que reportó haber recibido cargos adicionales se reduce conforme aumenta el nivel educativo.
- En contraste, entre los más jóvenes y los mayores de 60 años es menor el porcentaje que dijo haber recibido cargos adicionales.



# Trato recibido en la institución financiera

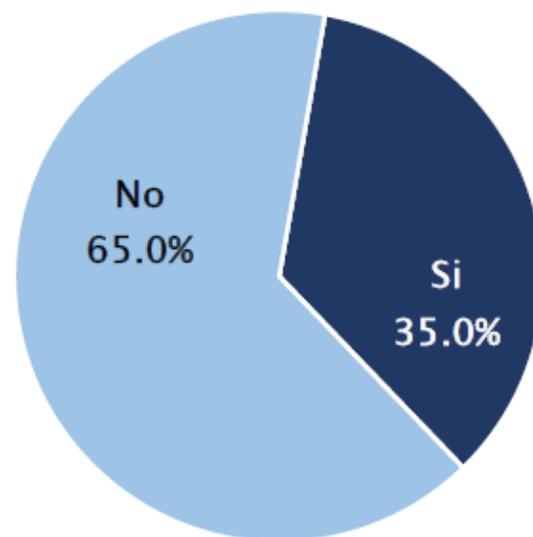
## Ventas agresivas de productos y servicios

Recibe muchas llamadas ofreciéndole tarjetas de crédito o préstamos



Independientemente del sexo, la edad o el nivel educativo, 3 de cada 4 entrevistados dijo recibir muchas llamadas de instituciones financieras ofreciendo préstamos y tarjetas de crédito

Se siente presionado o agobiado por esas llamadas

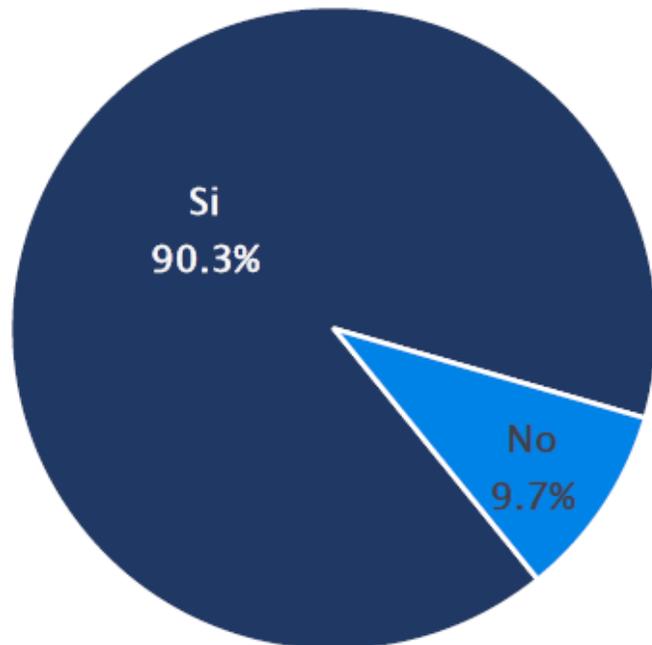


Solo el 35% de los encuestados dijo sentirse agobiado por esas llamadas, sin diferencias significativas por sexo. Este porcentaje fue mayor (45%) para aquellos entre 31-45 años y para los que tienen educación superior (46.7%).

# La conformidad vs. el trato justo

## Trato recibido en la institución financiera

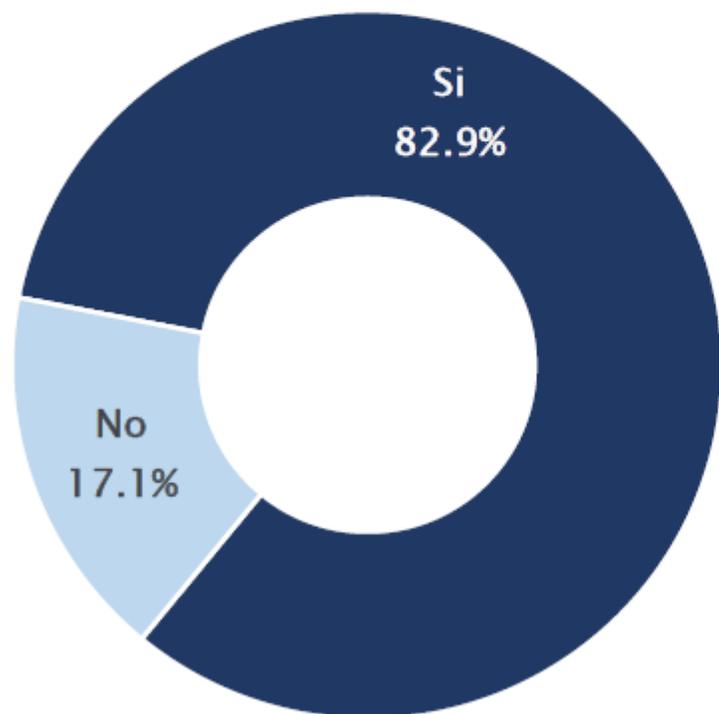
Se siente cómodo y conforme con el trato que recibe en su institución financiera?



- Independientemente del género, edad o nivel de educación, más del 85% dijo estar conforme con el trato recibido en su entidad financiera.
- La conformidad con el trato recibido es mayor entre los clientes de bancos de microfinanzas que entre aquellos de bancos múltiples.
- Los clientes de PROMIPYME muestran el nivel más bajo de conformidad con el trato que reciben de esa entidad.
- Llama la atención que todos los clientes de prestamistas dijeron estar conformes con el trato que reciben.

# Reportes de Quejas

Ha informado esa queja a la institución financiera

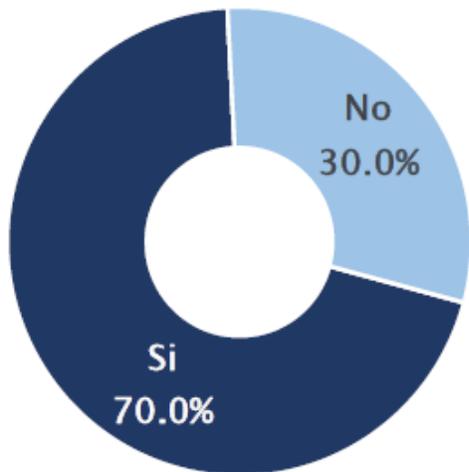


- Más mujeres (94.1%) que hombres (72.2%) han reportado su queja a la institución financiera.
- Todos los mayores de 60 años afirmaron haber reportado sus quejas.
- En el grupo de 45–60 años y entre los que tienen educación media, se encontró el menor porcentaje de reporte de quejas.

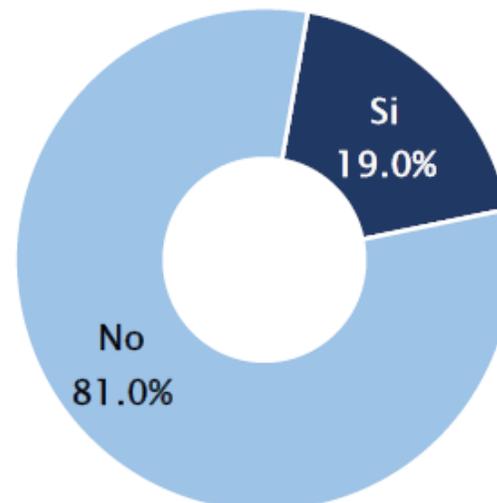
# Resolución de las quejas

## Reportes de Quejas Respuestas de la Institución Financiera

Recibió respuestas de la institución



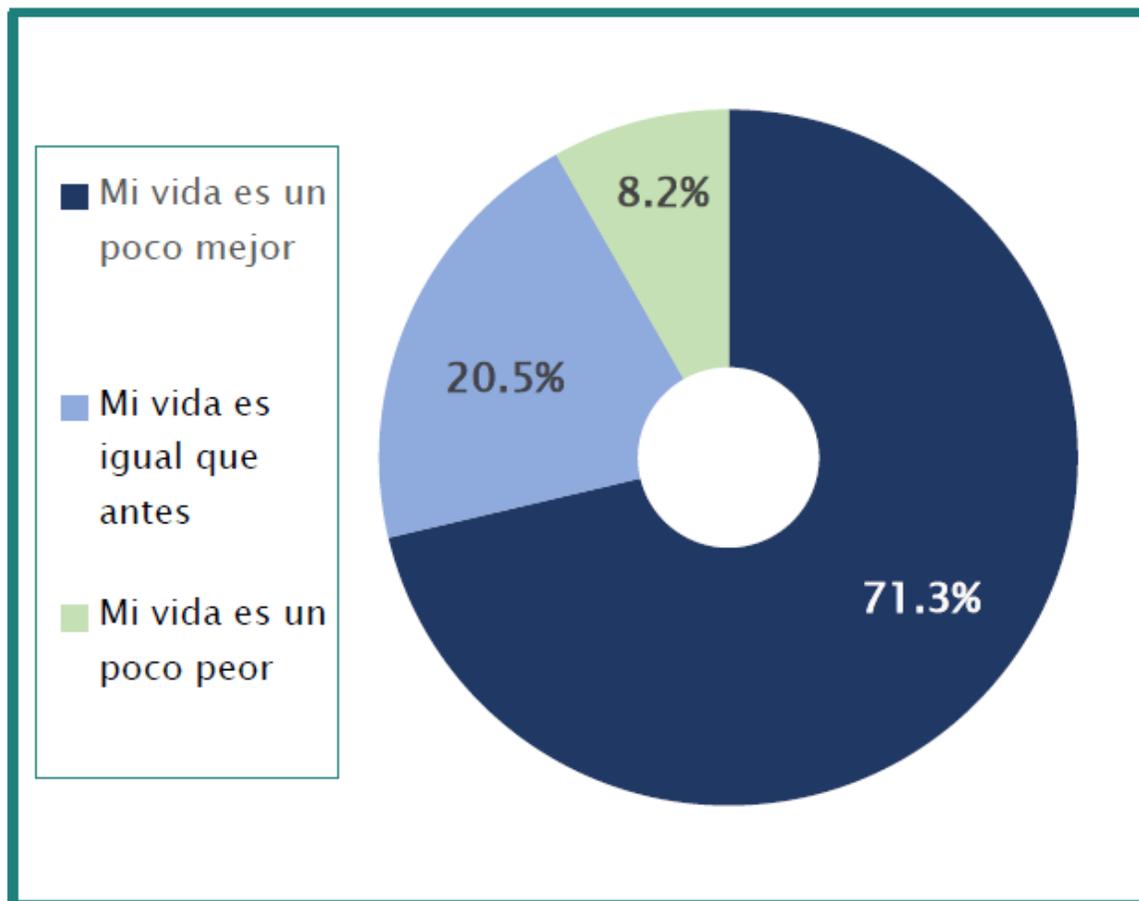
Se sintió satisfecho con la respuesta



- El 70% de los que reportó su queja, recibió una respuesta. Sin embargo, solo el 19% se sintió satisfecho con la misma.
- Más mujeres que hombres recibieron respuesta a su queja, aunque ninguna mujer se sintió satisfecha con la respuesta recibida. Entre los hombres, el 44% quedó satisfecho con la respuesta dada por la entidad financiera.
- A menor edad y mayor nivel educativo, es mayor el porcentaje de los que reportaron su queja.
- En contraste, a mayor edad y mayor nivel educativo, el porcentaje de satisfacción con la respuesta recibida es menor.

# Resultados en las vidas de los clientes

## Impacto del Crédito ¿Cómo le ha funcionado el crédito para su vida?



- En general, 7 de cada diez personas reportó que su vida es un poco mejor luego del crédito.
- No hay diferencias significativas entre las respuestas de hombres y mujeres.
- Para los más jóvenes (18–30 años) el préstamo ha tenido un menor impacto positivo, ya que un 27.3% opina que su vida es igual que antes, y un 9.1% que está un poco peor. Un 13.3% de los mayores de 60 opinaron que están un poco peor que antes del crédito.
- Entre los que tienen educación básica y educación media, se encontró mayor porcentaje que opinó estar ahora peor que antes.