

Modernización en la banca: los desafíos de la transformación digital

Viernes, 31 de Agosto de 2018 - Id nota:786668

Medio : Diario Financiero
 Sección : Modernización de la Banca
 Valor publicitario estimado : \$3988800.-
 Pagina : 1
 Tamaño : 25 x 32

[Ver en formato web](#)

Modernización en la banca: los desafíos de la transformación digital

Las sucursales del futuro serán espacios de asesorías, mientras que las transacciones tendrán mayor protagonismo móvil. El reto es cómo hacerlo mejor, con soluciones que simplifiquen la vida del cliente.

¿Cuántas veces ha tenido que posponer una transacción bancaria online o una transferencia porque no tiene a mano la tarjeta de coordenadas? Seguramente la respuesta es "más de una vez". Y esta es una de muchas preguntas básicas que también tendrían que hacerse todos los bancos, advierten desde la academia y la industria TI.

Aunque todas las entidades bancarias del mundo son conscientes de la importancia y la complejidad de transformar sus negocios para competir en la nueva economía y ofrecer soluciones reales a los clientes, cerca de un 40% de ellas no ha ejecutado una estrategia de transformación digital sostenible y menos del 10% puede asegurarse en posición de ser líder en innovación, creando disrupciones o adaptándose a las que surgen en el mercado, revela

IDC en el "MaturityScape Benchmark: Digital Transformation in Banking Worldwide", publicado el año pasado.

Cosas tan simples como obligar al cliente a depender de un plástico con números que le permitirá desbloquear niveles para lograr hacer un pago, como si se tratara de un videojuego, podría ser un ejemplo de las debilidades en la estrategia que señala IDC.

Las cifras de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (ABIF) son claras en la definición de un nuevo escenario: los usuarios de banca online se duplicaron en cinco años, llegando a 9,3 millones en 2017, en un contexto en que del 70,3% de los clientes que utilizó la página web de su banco, el 34,5% se conectó desde un dispositivo móvil, mientras que el número de transacciones hechas con cheque cayó 60% en 2017 respecto al año 2000.

Un contexto que las instituciones financieras

deben analizar mejor para implementar cambios que simplifiquen la vida al cliente final y faciliten sus tareas cotidianas, advierte Gustavo Zurita, académico del Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información de la Universidad de Chile.

Y lo ejemplifica con una solución que ya existe en otros ámbitos, pero que podría ser incorporada para resolver algo tan simple como un viaje en taxi. "Si un pasajero no tiene efectivo o cambio al pagar, algunos taxistas optan por solicitarle que pague a través de una transferencia a una cuenta corriente que le da en ese minuto. El pasajero se da cuenta que resuelve su problema y el taxista, que puede compararse con el servicio de Uber, que ya opera legalmente en distintas partes del mundo y que permite cargar el pago directamente a la tarjeta de crédito", dice el académico.

A su juicio, esta es una de las tantas oportunidades para los bancos en tiempos de inmediatez digital: "Anotar la cuenta del taxista y cargar manualmente los datos a la aplicación podría convertirse en un proceso muy sencillo si se pudiera hacer a través de un código QR que leyera una app del banco del pasajero, luego poner la cantidad y dejar pagado el viaje sin necesidad de que le dicten la información o que dependa de la tarjeta de coordenadas".

Pero concretar una idea como ésta u otra similar que aporte innovación, implica que la estrategia previa sea robusta: que la institución establezca prioridades para los próximos cinco años; que elija a los partners para hacer este proceso, y que establezca objetivos, señalan en Red Hat.

Los pagos y la jugada local

Ante el hecho de que "cada vez es más común ver que los bancos tienen menos sucursales, o que están más vacíos que antes porque mucha gente hace transacciones en línea y a través de sus dispositivos móviles", según Zurita, el académico sostiene que esto "no quiere decir que la sucursal desaparecerá por completo, al menos no en el corto y mediano plazo".

En ese sentido, hay consenso en que las sucursales del futuro pasarán a ser un espacio para que los clientes obtengan asesorías en productos o servicios complejos, mientras que las

transacciones o consultas de saldo tendrán mayor protagonismo móvil.

La tendencia que observan en Bci es que sus clientes tienen expectativas digitales muy altas y "esperan que los productos sean simples y funcionen sin fricciones", dice Sebastián Robles, gerente de Innovación de la institución. Lo han identificado a raíz de la masificación de aplicaciones como Uber, Spotify o Netflix, que permiten, con un par de clicks, acceder a un medio de transporte y pagar sin portar dinero; escuchar una cantidad ilimitada de música o ver películas, compatibles en múltiples dispositivos.

Ante esto y en un proceso de transformación con miras al año 2020, Bci desarrolló la app Mach, con la que a principios de año introdujeron al país la primera tarjeta de crédito prepago online que permite, entre otras cosas, hacer pagos entre personas -incluso si no están bancarizadas- utilizando el número de teléfono en lugar de la tradicional información requerida para transferencias. Y en el caso de usuarios de iPhone 10, transferir dinero con selfies, sin las usuales claves de coordenadas.

En Banco Estado también estiman que, a largo plazo, los pagos estarán concentrados en forma digital, principalmente mediante el uso del celular, y también de manera electrónica, con billeteras digitales desarrolladas tanto por los bancos como por los comercios, señala Leopoldo Quintano, gerente de la división de Marketing y Calidad. En esta línea, hace poco cerraron un acuerdo con Copec para que sus clientes con cuenta corriente, chequera electrónica o CuentaRUT, puedan pagar sus cargos de combustible a través de PagoClick, una app de Copec que funciona con códigos QR.

Sobre las tecnologías y desarrollos en los que están enfocadas sus inversiones a futuro, BancoEstado señala que está dando prioridad a infraestructura y seguridad. En el ámbito de negocios, siguen potenciando la app BancoEstado como medio de relación con los clientes, asegura Quintano, añadiendo que a la incorporación de cuenta corriente y chequera electrónica al servicio PagoRUT, pronto se sumarán las opciones de pago de servicios y apertura de cuentas de ahorro, además de la posibilidad de tomar un crédito de consumo.

"Será un proceso paulatino en que los bancos tendremos que aprender a acompañar a nuestros clientes en dicho tránsito, educando tanto digital como financieramente", sostiene el ejecutivo del banco estatal.



9,3

millones de usuarios de banca online se registraron el año pasado en Chile