

Históricamente los productos y servicios de las entidades financieras no han variado mucho entre una institución u otra. Son lo que conocemos como "*commodities*" y esto no ha variado a pesar de que la tecnología de la información se ha convertido en un elemento imprescindible en la estrategia de cualquier organización. Adicionalmente, hemos sido testigos de grandes cambios demográficos, y acelerados avances tecnológicos, lo que, en suma, presenta grandes retos para el sector:

- Una nueva generación de clientes, acostumbrados a usar Internet. Con expectativas diferentes sobre sus proveedores, esperan que la tecnología los empodere a determinar no solamente cómo, sino cuáles servicios serán proveídos.
- Amplio número de personas no bancarizadas que solo utilizan efectivo y no encajan en el modelo de negocios actual. El difícil acceso y la falta de conocimiento sobre ellos, son problemas que dificultan su inclusión.
- La penetración alcanzada por las telecomunicaciones, la gran mayoría de las personas no bancarizadas tienen un teléfono celular, lo que hace de las telecomunicaciones un medio fundamental para hacer llegar los servicios financieros.
- Nueva evolución de las formas de consumo de servicios financieros. Estamos pasando de websites con múltiples mecanismos de seguridad y mecanismos de autenticación, diferentes para cada banco, a múltiples aplicaciones móviles. Ahora los clientes esperan tener una vista integrada de sus activos financieros.

Lo anterior solamente deja lugar para la transformación e innovación tecnológica de manera balanceada. Un Estudio de The Economist - Intelligence Report Unit, resalta que 70% de los clientes bancarios están dispuestos a dar más información para obtener un mejor servicio y 71% consultan entre ellos por consejos sobre productos bancarios. Por el lado de las instituciones financieras, 66% indican que están realizando cambios operacionales para dar un mejor servicio, 31% afirman que las inversiones digitales son para atraer nuevos clientes y 8% para reducir la pérdida de clientes.

Para ganar eficiencia, mejorar el servicio al cliente o reducir el riesgo tecnológico, las instituciones financieras están realizando cambios operacionales y transformando algunos componentes tecnológicos, tales como:

- Reemplazo de aplicaciones core.
- Implementación de procesos de mercadeo, venta y servicio apalancados en un sistema de CRM.
- Implementación de procesos automatizados sobre herramientas de *BPM*, reglas de negocio y *Content Management*.
- Implementación de ERP para el fortalecimiento de los procesos administrativos y contabilidad.

Las iniciativas de transformación se tienen que realizar en paralelo con iniciativas piloto de innovación. Muchas innovaciones tecnológicas que eran consideradas tecnologías emergentes se han utilizado en otras industrias, algunos bancos y empresas de seguros líderes en innovación de la región han optado por utilizarlas, aprovechando las ventajas competitivas de usar soluciones de:

- Banca multicanal / omnicanal.
- *Big Data*.
- *Cloud Services*.
- Virtualización.
- Redes Sociales.
- Banca Móvil / Pagos Móviles.

Un estudio publicado en www.millennialdisruptionindex.com donde participaron más de 10,000 jóvenes nacidos entre 1981 y 2000 concluyó que la generación del milenio ("*Millenials*" o "*Gen-Y*") cree que la innovación en la banca vendrá fuera de la industria y optaría por probar servicios financieros de Apple, Google o Amazon. En abril de 2014, el *Financial Times* publicó que Facebook ha solicitado al Banco Central de Irlanda una licencia de gestión de dinero electrónico, que le permitiría captar dinero de sus usuarios europeos y ofrecer el servicio de transferencias y pagos electrónicos.

Las instituciones financieras deben utilizar tecnología innovadora para ofrecer la banca del futuro, priorizando las inversiones en los canales digitales y en las interacciones críticas con los clientes. Hacer de los canales digitales de bajo costo la opción preferida de los clientes y exhortarlos al auto-servicio; ofreciendo servicios omnicanal, mediante recursos tecnológicos y personal capacitado que ejecute los procesos eficazmente, independiente del canal donde se origine.

Roberto Gomez

Senior Manager, Advisory Services