

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

J.L. Martínez Campuzano

Portavoz de la
Asociación Española
de Banca (AEB)

Disrupción digital



Algunas voces lo han denominado un nuevo modelo de

hacer banca. No se trata de trasladar la operativa tradicional al formato de banca digital. Es utilizar la tecnología para ampliar y mejorar el servicio al cliente, al mismo tiempo que se optimizan los procesos de transformación interna. La motivación de los bancos es doble, dar una respuesta a la creciente demanda de los clientes y encarar la competencia tanto del sector como de los nuevos operadores financieros no bancos.

Una consultora ha estudiado los beneficios de todo este proceso de digitalización de los bancos, que se reparten entre los clientes y los bancos. Los primeros tendrán un abanico más amplio de productos, soluciones personalizadas bajo un proceso de adaptación constante, agilidad, transparencia y precios muy competitivos en un entorno de elevada seguridad. Los bancos tienen una estrategia clara que marca el cliente en el proceso de digitalización y una elevada flexibilidad para aplicarla. Como consecuencia de este proceso de transformación digital aumentarán las oportunidades de negocio, al reducir sus costes y elevar su productividad. Combinados con los beneficios del cliente, podemos hablar de una mayor eficiencia al desarrollar su labor (financiación y proporcionar servicios financieros) por parte de los bancos.

Los beneficios están claros. Los costes, no tanto, empezando por los de la regulación que, precisamente, debería facilitar el proceso. El esfuerzo que conlleva para los bancos su transformación digital va más allá de la renovación de sistemas e impacta de pleno a la adaptación progresiva de los empleados, en términos culturales y de formación. Todo, bajo la máxima de que la actividad de los bancos es de personas para personas. Los empleados seguirán siendo el principal activo de los bancos. |