

FINTECH Y SU INFLUENCIA EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA BANCA



Introducción

Cuando hablamos de **Fintech** lo que realmente queremos expresar es un **cambio en el paradigma financiero**, incluyendo el sector bancario. Es evidente que en los últimos años **la evolución y la transformación fintech ha sido vertiginosa**, pero... ¿sabemos hasta qué punto ha afectado en la transformación digital de la banca?

Veamos cómo el sector bancario se puede beneficiar de la tecnología para **crear productos financieros y herramientas más atractivas** para dar **respuesta a las necesidades reales de los usuarios**.



Por

Petri Alonso

Directora de
Banca y Seguros
en Grupo Oesía

01

Fintech, soluciones tecnológicas bancarias

Podemos decir que el término Fintech alude a todas aquellas **empresas o soluciones que se encargan de crear alternativas tecnológicas para el mercado financiero tradicional**. Algunos de sus objetivos principales han sido las soluciones en torno a los medios de pago y la optimización de las operaciones bancarias.

¿En qué ha resultado su aplicación? **Soluciones, productos y sistemas más eficientes que aportan un mejor servicio a los clientes**. Lógicamente aquellas entidades bancarias que han apostado por ponerlas en práctica se han visto recompensadas con un **crecimiento del número de usuarios**.

El posicionamiento Fintech dentro del sector bancario se ha realizado a través de diferentes formas:

- **Ofreciendo servicios novedosos y mejorando los existentes por medio de la tecnología**. Esto incluye la Inteligencia Artificial (IA), creación de plataformas eficientes, softwares más específicos y completos, herramientas de seguridad, etc.
- **Eliminando intermediarios para que las operaciones bancarias sean más simples.**

- **Creando productos financieros que respondan a las necesidades de los usuarios**, incluyendo una mejor accesibilidad para sus usuarios.
- **Creando soluciones bajo una perspectiva Open Finance**, es decir, facilitando el intercambio de información financiera.

Pero seamos más concretos y hablemos de algunos ejemplos sobre **cómo la Fintech ha estimulado el proceso de transformación bancaria**:

- **Consulta de las finanzas desde una sola app en un dispositivo móvil.** Sin importar en qué instituciones bancarias tengan sus productos.
- **Conocimiento de manera rápida de diversos productos financieros en diferentes entidades.** Todo, sin necesidad de desplazarse entre plataformas, ya que pueden hacerse desde un mismo punto.
- **Obtención de un servicio bancario personalizado**, ya que las empresas saben las necesidades y hábitos financieros de sus clientes.
- **Contratación de productos de una forma más sencilla.** Gracias a que las entidades bancarias cuentan con una base de datos muy amplia de sus usuarios.
- **Una mejor experiencia de usuario** permitiendo realizar trámites bancarios en menos tiempo y apostando por la sencillez con plataformas intuitivas y rápidas.



03

¿Qué aspectos clave consideran las Fintech para la transformación bancaria?

Automatización de cada proceso:

a través del uso de software con IA, aprendiendo a partir de las acciones de los usuarios. En este sentido, podrán ofrecer una respuesta rápida ante sus dudas y los ayudarán en sus diferentes operaciones.

Banca conversacional

por medio de aplicaciones que incluyen mensajería. Esto, permite mejorar el servicio de atención al cliente, impactando positivamente en la experiencia. Esta mayor satisfacción deriva en fidelización y aumento de clientes.

Regulación tecnológica o Regtech

incluye la protección de datos, normativas y gestión de riesgos, entre otros aspectos. Tiene una gran cantidad de aplicaciones como la monitorización de transacciones con monedas virtuales. Es fundamental crear un espacio seguro de interconexión para los clientes.

Descentralización bancaria u Open Banking

compartir el uso de información entre diferentes entidades. Ofrece muchas oportunidades a los usuarios y facilita las operaciones financieras que estos realicen.

Monederos electrónicos

con opciones de banca móvil, app y uso de monedas digitales como las criptomonedas.

Análisis

basados en aspectos macroeconómicos y sociales que permiten crear modelos de inversión o negocios más precisos.

Ventajas de Fintech para el sector bancario y su transformación

Las tendencias en el sector financiero apuntan hacia el concepto de **Open Finance**. Además, esto puede favorecer la **asociación de empresas bancarias con otras del sector fintech** o la creación de **soluciones tecnológicas propias**.

Estas alianzas entre sector de la banca más tradicional con las soluciones tecnológicas ofrecen muchas **ventajas a los bancos**:

01. Mayor seguridad

Contar con tecnología punta permite **incrementar la detección temprana de fraudes**, por medio del estudio comportamental de los usuarios. Esta seguridad contribuye a generar una **mayor confianza en los clientes**.

Así mismo, podrán brindar **operaciones seguras en trámites como transferencias, el otorgamiento de tarjetas y créditos**. Los datos de los usuarios estarán protegidos y su información se encuentra libre de riesgo al verse menos expuesta.

02. Productividad

Fintech provee de una **mayor rentabilidad** a las empresas bancarias. Gracias a estos socios estratégicos aumentan sus posibilidades de crecimiento ya que **podrán concentrarse en el desarrollo de nuevos productos y herramientas** sin tener que invertir en un desarrollo propio.

Estas alternativas de crecimiento pueden llegar incluso a la **obtención de nuevos clientes a través de otras empresas o aplicaciones de terceros**. Se obtienen los beneficios, sin el coste que implica hacerlo con los propios recursos de la entidad.

03. Diversidad en los servicios

Los bancos pueden **diversificar sus carteras de préstamos e inversiones, y adaptarlas a las necesidades de los clientes**. De esta manera, se podrán ofrecer nuevos productos financieros con un mayor nivel de personalizados. Esta “**banca a medida**” permitirá que los bancos se puedan distinguir de las otras entidades en su competencia que solo ofrezcan productos homogéneos a sus clientes.

04. Experiencia del cliente

Gracias a las innovaciones tecnológicas se puede brindar una **mejor atención al cliente**, basada en torno a las propias preferencias que nos hayan manifestado previamente.

Un ejemplo claro sería la eliminación de pasos, percibidos como un proceso tedioso normalmente por los clientes, agilizando al máximo las gestiones. El objetivo sería **disponer de una plataforma donde cada operación se realiza en segundos y sin problemas de seguridad**.

Contar con procesos automatizados requerirá, eso sí, de **procesos de verificación de identidad eficientes y fiables**, sin que resulten un tapón a los usuarios.

05. Información

Uno de los principales beneficios que la banca obtiene al contar con un mayor despliegue de tecnología Fintech es la **obtención de los patrones y tendencias que siguen los usuarios**. En este sentido, se posee una amplia base de datos en la nube que nos permite **identificar necesidades, incluso antes de que el usuario sea consciente de ellas**.

Un futuro en común: Fintech y la banca

Los próximos años apuntan hacia una **democratización de los servicios financieros**. Como resultado, se generará una **gran competitividad** dentro del mercado bancario. Se puede decir que este es **el comienzo de un nuevo sector de servicios** y las Fintech se perfilan como un proveedor de servicio que resultará esencial para cualquier entidad.



Una evolución lógica



El punto central de estas empresas **seguirá siendo el cliente**, encontrando la manera de adelantarse a sus requerimientos.

Aportará una nueva dimensión a la banca con relación a cómo se concibe en la actualidad y tendrá como resultado un **incremento del engagement o fidelización gracias a una experiencia más satisfactoria**.

El aumento de la oferta también elevará los estándares que van a exigir los usuarios. En ese contexto, **las Fintech**, más que una competencia, serán **uno de los mejores aliados para el sector bancario**.

El cambio en el consumidor, y la manera de gestionar su dinero, fomentará esta evolución. La tendencia lógica llevará hacia los **servicios hiper personalizados, simples y rápidos**. Cualquier transacción que no pueda ser procesada en segundos será un motivo de frustración que puede costarnos el cliente.

La transformación digital eliminará esa línea entre lo virtual y físico, produciendo un equilibrio entre ambas esferas. ¿Qué tendremos como resultado? Oportunidades de negocios, nuevos clientes y mayores ingresos. Será indispensable en este caso contar con una **estrategia de marketing sólida que nos permita dar a conocer todas nuestras capacidades**.

08

Muchos apuntan a que el sector tecnológico Fintech será asimilado, más tarde o más temprano, por el bancario. Es cierto que **muchas entidades bancarias ya están creando sus propias soluciones y departamentos tecnológicos**. Esto, pese al costo que hacerlo aplicar este tipo de estrategias.

Por supuesto, existirán **muchos retos en el proceso de transformación digital de la banca**. Entre las principales barreras que podrían presentarse, está la obtención de los usuarios. **Se necesitará de un proceso de educación**. Sobre todo, en aquellas personas que no poseen una conexión con la tecnología o tengan un mayor déficit de formación financiera.

El **uso de los datos personales es otro aspecto que resulta muy preocupante para los clientes**. Por lo que siempre debe ir de la mano con los protocolos de seguridad respectivos y una política que esté actualizada al marco legal para ofrecer garantías. **Los consumidores desean sentirse seguros a este respecto**. Si creen que su información puede ser robada o se va a hacer un uso poco ético de sus datos, es muy difícil que les consigamos fidelizar para nuestro banco.

La ciberseguridad, políticas de protección al usuario o seguridad de las operaciones son aspectos claves que toda empresa bancaria debe considerar como una de sus máximas prioridades y **debe asegurarse siempre que respeta los estándares más rigurosos del mercado**.



Cómo puede Grupo Oesía ayudarle con su transformación

Claves

El sector financiero, protagonizado por la Banca y las Fintech, está inmerso en un proceso global de digitalización en el que deben garantizar la seguridad de sus clientes y de sus datos, facilitar la omnicanalidad y lograr la eficiencia en sus procesos, estas son las tres claves sobre las que articula su desarrollo.

Conocimiento

En Grupo Oesía estamos preparados para resolver los retos de la banca y de las Fintech porque conocemos los productos y servicios tecnológicos financieros, así como los procesos internos y externos de gestión y de atención al usuario, a través de mecanismos de escucha y personalización.

Trayectoria

Ponemos a tu disposición nuestra trayectoria de éxito en asesorar a nuestros clientes en el cumplimiento del marco normativo y regulatorio.

Alianzas

Trabajamos con las principales tecnologías del mercado, apoyándonos en una red de alianzas que complementan nuestra oferta de valor para liderar la transformación digital, desde un enfoque de socio, que entiende tus necesidades y te permite dar respuesta a tus necesidades en cada momento.



Más información en: grupooesia.com/mercados/banca