



TRIBUNA LIBRE



Carlos Quesada

DIRECTOR DE SERVICIOS
FINANCIEROS DE INDRA EN CHILE

El gran desafío de la banca digital: la experiencia del usuario

La tecnología ya está presente en todas las áreas de vida de las personas, desde los canales de información, el ocio o entretenimiento, o la educación hasta diversas y, a veces, complejas, operaciones financieras.

Esta realidad ha avanzado a pasos agigantados, creando y modificando el sector bancario. Sin embargo, aún hoy, la banca digital enfrenta a diversos desafíos, entre ellos, lograr que el usuario tenga una experiencia de nivel superior.

Para alcanzar este objetivo, el primer paso es posicionar una nueva forma de vender un servicio financiero por medio de tecnologías disruptivas, debido a que las personas no necesitan de todo un banco para suplir su necesidad, la que hoy pueden satisfacerse desde aplicaciones hasta por las redes sociales. Por otra parte, se suma el hecho de que el sistema

bancario actual no cuenta con la flexibilidad que el usuario necesita, debido a que ambos no hablan el mismo idioma. Además, la tecnología permite deconstruir negocios, lo que ya ha sucedido en otros sectores. Hoy se cuenta con comparadores financieros, gestores de finanza personal, monedas virtuales, plataformas de pago móviles, etc. Es decir, una batería amplia de servicios que son clave para la consolidación de la banca digital.

Así, en un escenario donde las personas son dueñas de su entorno, saben dónde están sus amigos, a dónde van, conocen su entorno profesional incluso sus emociones, los servicios financieros no escapan a la tendencia. Así, en banca digital, se ha llegado a un punto de no retorno al ecosistema mencionado, que es necesario tener en cuenta a la hora de ofrecer y prestar los productos y servicios, pues es el

cliente quien toma todas las decisiones, a la hora que desee y desde donde esté.

En este camino, la seguridad de los procesos y la confidencialidad de la información son fundamentales, por ello ambas deben tener un estándar superior. Se deben buscar tecnologías que generen confianza, que eviten o minimicen los fraudes y las clonaciones. Hoy ya se está en ese camino y ejemplo de ello es Apple Pay.

De esta forma, los clientes serán fieles a los bancos que mediante Big Data y Social Banking, puedan ser capaces de entender sus necesidades de forma anticipada y acompañarles en el proceso de compra, dándoles accesos a los productos financieros que más les convengan, a través del móvil y ejecutables en tan solo un clic, es decir brindando una excelente experiencia de usuario.