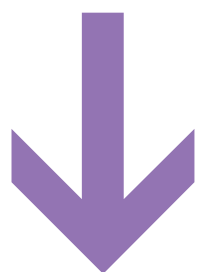


# La innovación, clave para el futuro de banca, seguros y pagos



Estos sectores se enfrentan a cambios radicales en su modelo de negocio y organización. Y la clave del éxito se está encontrando en la digitalización, indica Borja Ochoa, director general de Servicios Financieros de Minsait

**E**l impulso de la tecnología y la innovación es la mejor herramienta de las empresas para responder a los retos y aprovechar las oportunidades que se le presentan, relacionados con la crisis provocada por la pandemia, lo que es especialmente relevante en los sectores de banca, seguros y pagos, en opinión de Borja Ochoa, director general de Servicios Financieros de Minsait, una compañía de Indra.

“Debemos apostar decididamente por la tecnología y por la innovación. Si lo hacemos, estaremos construyendo un país con muchas más y mejores oportunidades para las próximas generaciones. Si no lo hacemos por convicción, lo acabaremos teniendo que hacer por pánico”, aseguró en su intervención en el Observatorio de las Finanzas organizado por *El Español*.

Como vía para lograr una recuperación efectiva, Ochoa resaltó la importancia de que los poderes públicos y el sector privado gestionen el diseño y la ejecución de un cambio en el modelo productivo. “El modelo económico alternativo, que ya no es una opción, sino una imperiosa exigencia, pasa por los sectores que utilizan intensivamente la tecnología y que empujan la innovación”, afirmó. Y resaltó que, afortunadamente, el acceso a la tecnología cada vez es más fácil gracias a elementos como el *cloud computing* o el *open source*. “Realmente solo hace falta creer en el poder transformador de la tecnología y concretarlo en unas inversiones priorizadas en los presupuestos corporativos y un coraje empresarial para tomar decisiones”.

Para reforzar la idea del papel clave de tecnología e innovación en la recuperación de empresas y economía, Borja Ochoa indicó que los sectores de banca, seguros y medios de pago se enfrentan a cambios transformacionales en su modelo de negocio y su modelo de organización. Y que la clave del éxito se está encontrando en la digitalización.

En este punto, resaltó que la pandemia ha demostrado que el *Big Data* en combinación con el procesamiento en tiempo real y la incipiente inteligencia artificial “nos lleva a otra dimensión en cuanto a la toma de decisiones en la comercialización de productos y en el análisis de riesgos como la hipoteca digital, el *lending online*, el *factoring* digital, etc., gracias a la inteligencia de datos bancarios y no bancarios provistos desde la nube”.

El responsable de Servicios Financieros de Minsait mostró algunos otros ejemplos acerca de cómo la pandemia ha acelerado la digitalización de banca, seguros y medios de pago.

Así, en banca se ha dado un salto adelante muy importante tanto en la digitalización de sus clientes (que ha aumentado un 20%) y muchos de ellos con edades de más 65 años,



El director general de Servicios Financieros de Minsait (Indra), Borja Ochoa. EE

como en la prestación de su servicio en remoto por sus empleados.

Ochoa indicó que se observa la evolución en los pagos hacia un uso marginal del efectivo y el florecimiento de una amplia gama de servicios de pago que, si bien suponen una pérdida de privacidad, son una gran oportunidad para extraer inteligencia sobre los patrones de consumo del cliente y ofrecerle servicios de valor añadido.

Y destacó que las aseguradoras tienen un reto por delante, al que ayuda la tecnología, que es cómo modernizar sus plataformas tecnológicas, hacer más eficientes sus procesos y trasladar esas mejoras a las primas, y adaptar sus productos a las nuevas amenazas como los ciberataques a la fuerza de trabajo que ahora opera en remoto.

**Técnicas como el 'Big Data' y la IA transforman el análisis de riesgos y la venta de productos**

Al analizar el futuro de bancos, aseguradoras y empresas de medios de pago, Borja Ochoa destacó la necesidad de aumentar vías de colaboración. En este sentido, comentó que los clientes quieren que los bancos les ayuden a gestionar el impacto financiero que tienen sus hitos vitales (como montar una familia o la jubilación), cuya resolución exige un fuerte cambio de modelo de negocio y de sistemas tecnológicos, lo que en un banco significa al menos 15 años. “Para poder reaccionar y aportar mayor valor a sus clientes los principales bancos y aseguradoras están recurriendo a la creación de ecosistemas de colaboración con empresas *fintech* e *insurtech*”, afirmó.

En el sector de los pagos empieza a suceder algo parecido. Ochoa destacó el ejemplo de Alipay, que empezó siendo una mera aplicación de pagos en el móvil y que se ha convertido en la herramienta en torno a la que gira un incipiente nuevo estilo de vida en China, ya que esta aplicación está perfectamente integrada con servicios de consumo como el de comida rápida o el transporte tipo Uber.