



LAS TECNOLOGÍAS BANCARIAS DEL FUTURO QUE ESTÁN COGIENDO FUERZA EN 2020

ARTÍCULO DE OPINIÓN

2019 fue sin duda un año intenso y cargado de actividad para la industria de servicios financieros, y 2020 parece que no será diferente. Estas son las cinco tendencias principales en tecnología bancaria que están ya marcando el ritmo del sector este año:

UN NUEVO MODELO DE BANCA (LAS SUCURSALES, A PESAR DE TODO, SOBREVIVIRÁN)

Las sucursales bancarias que utilizan los modelos de marca blanca y compartida resultan una opción cada día más atractiva, en un momento en el que las entidades se enfrentan a la encrucijada de reducir sus redes al mismo tiempo que responden a la presión pública y política por mantener su presencia física. Este enfoque da a los bancos la oportunidad de reducir el gasto en TI y de conservar la presencia en algunas áreas al compartir recursos. En lugar de tener que cerrar una sucursal remota con escasa afluencia de público, el banco puede ahora mantenerla operativa utilizando un cajero que se ocupa de las peticiones de los clientes a distancia en múltiples sucursales con soluciones de banca por vídeo, por ejemplo.

En cualquier caso, las sucursales físicas se mantendrán como punto de contacto con los clientes por dos grandes razones. La primera de ellas es la seguridad. El cliente que acude a una oficina física sabe que puede confiar en el empleado de banca con el que trata. En segundo lugar, la ventaja competitiva que tienen los bancos tradicionales es el acceso a un gran capital humano. Una encuesta tras otra, todas las



LA VIDEO-BANCA TOMA IMPULSO

estadísticas señalan que hablar e interactuar con un ser humano real es la opción preferida. Los usuarios que se niegan a utilizar la banca online y móvil no van a desaparecer y representan un grupo de clientes rentables a los que se puede dar mejor servicio manteniendo las oficinas y cajeros.

La banca por vídeo se ha ido convirtiendo en una solución cada vez más crítica para las instituciones financieras conforme los servicios bancarios se iban automatizando. Para algunos servicios, los clientes prefieren buscar ayuda de una persona real, que les guíe a través de un proceso como el de rellenar los complejos formularios que acompañan a la solicitud de un préstamo.

El cliente puede disfrutar de esta innovación desde la comodidad de su propia casa o en un dispositivo de autoservicio asistido dentro de una sucursal bancaria en la que no haya presencia física de personal. Puede hacer preguntas y obtener información en tiempo real sobre pagos, transferencias o determinadas casillas de un formulario; saber el significado del lenguaje contractual o si necesita rellenar determinados apartados. Todo esto se asemeja a la interacción directa del cliente con un cajero en una sucursal, pero permite un proceso más cómodo para el usuario, además de acelerar las actividades y reducir errores.

Las generaciones más jóvenes dependen mucho menos de la presencia física, ya que están acostumbradas a experiencias *online* únicas y personalizadas. De este modo, las videoconferencias y la asistencia remota ayudarán tanto a los más jóvenes como a las personas mayores y a quienes viven en áreas remotas a interactuar con las sucursales de una manera completamente nueva y 24/7.

BANCOS MÁS INTELIGENTES GRACIAS A LA IA

La Inteligencia Artificial no es ninguna tecnología extraña para el sector bancario, donde ha dejado ya su huella. La "Guía mundial de gasto en sistemas de inteligencia artificial" elaborada por IDC estima que la industria bancaria global

dedicó más de 5.000 millones de dólares a sistemas de IA solo en 2019, y todo apunta a que la inversión se incrementará en 2020 y los años siguientes. La firma analista predice que para 2023 el gasto total podría alcanzar los 97.9 millones de dólares, lo que haría de esta una de las tecnologías más disruptivas del año. Cabe destacar que -para competir eficazmente y sobrevivir- las instituciones financieras no tienen más remedio que reservar un presupuesto para TI.



Una de las razones que explican la popularidad y el atractivo de la IA es su diversidad. Puede aplicarse de muchas formas diferentes: para conocer mejor las preferencias y necesidades de los clientes, proporcionar servicios a medida y específicos, y automatizar ciertos aspectos del servicio al cliente con *chatbots* y *robo-advisors* para una resolución más rápida de las consultas, una mayor satisfacción del consumidor y una mejor retención de clientes.

La IA es igualmente beneficiosa para el análisis de los *big data* y para aprovechar esta información y transformarla en conocimiento. El aprendizaje automático puede permitir el estudio crítico de los datos bancarios para detectar las tendencias de cada punto de contacto con el cliente y conocer a fondo los hábitos y comportamientos de los

LOS BANCOS SE BENEFICIAN DEL CLOUD COMPUTING

clientes, lo que facilita optimizar la experiencia, personalizar los servicios ofrecidos e impulsar ahorros de costes sustanciales. El análisis de grandes cantidades de datos y patrones gracias a la IA y al *machine learning* permite también identificar actividades sospechosas, combatir el fraude en tiempo real y adoptar medidas inmediatas para enviar notificaciones al cliente.

Otro notable elemento disruptivo en el sector bancario en este momento es el *cloud computing*, que la industria bancaria puede capitalizar enormemente con numerosas ventajas. El paso a la nube permite a los bancos ser más económicos, mantener bajos los costes de infraestructura, aumentar la resiliencia y recoger los beneficios de una potencia de computación significativamente mayor, de modo que los bancos pueden albergar fácilmente sus *data lakes* y analizar los datos con mayor facilidad.

El *edge computing* tiene un gran potencial de crecimiento en 2020. Esta tecnología emergente permite a las organizaciones procesar los datos en el extremo de sus redes de TI, en lugar de una ubicación central. La capacidad para hacer esto de forma local y cerca de los usuarios supone que la información pueda ser tratada con poca o ninguna latencia, lo que hace que el proceso sea más rápido y fiable.

LOS RESPONSABLES DE NEGOCIO RECONSIDERARÁN LA CIBERSEGURIDAD

A lo largo de 2020, las instituciones financieras van a necesitar estar alerta de los nuevos tipos de amenazas, en constante evolución, incluyendo aquellas que se llevan a cabo virtualmente y bajo la apariencia de actividad ciberdelictiva, desde potenciales ataques de *malware* hasta el robo de identidad. En nuestra era digital y en un mundo sin dinero en efectivo, la ciberseguridad es fundamental.

Afortunadamente, las organizaciones pueden desplegar una serie de herramientas para protegerse, incluyendo la IA y el

cloud computing. La primera puede usarse para aumentar la detección del fraude y la gestión de riesgos en tiempo real, mediante el análisis de datos para rastrear los patrones de actividad sospechosa. El *cloud computing*, por su parte, es también útil, ya que para los proveedores cloud la seguridad es cada vez más prioritaria.