

2022: TENDENCIAS CLAVE

EL FUTURO DE LA BANCA



EN 2021 LA INDUSTRIA BANCARIA HA EXPERIMENTADO MUCHOS CAMBIOS, TANTO EN EUROPA COMO EN TODO EL MUNDO: REORGANIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS, INICIATIVAS DE AGRUPACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y UN INTENSO DEBATE PÚBLICO SOBRE EL ACCESO AL EFECTIVO, ESPECIALMENTE EN ZONAS DESPOBLADAS. LAS ORGANIZACIONES TRADICIONALES SE ESTÁN ESFORZANDO EN SU TRANSFORMACIÓN DIGITAL, Y LA COMPETENCIA QUE NACE EN CONTEXTOS EXCLUSIVAMENTE DIGITALES LUCHA POR SU TROZO DE PASTEL. PARA 2022 SIN DUDA VEREMOS CÓMO ESTAS TENDENCIAS CONTINUARÁN Y SE ACENTUARÁN, ADEMÁS DE OTRAS COMO LA CONSOLIDACIÓN DE LA BANCA VIRTUAL, LOS PAGOS SIN CONTACTO Y LA PREOCUPACIÓN DE LA SEGURIDAD TANTO PARA EL USUARIO COMO PARA LA PROPIA ENTIDAD.



El efectivo, una necesidad para muchos usuarios

Si bien al principio de la pandemia se produjo un retroceso del uso del efectivo, por razones obvias, en estos últimos meses se está viendo un resurgimiento de la cantidad de cash que circula por las redes de cajeros automáticos a nivel internacional. La demanda es alta especialmente en zonas rurales y más aisladas y, aunque el pago sin contacto es opción ya preferida de muchas personas, lo es mayormente para pagos de menor valor, por lo que probablemente no tendrá un impacto significativo en la demanda de efectivo en el próximo año. Además, si bien es cierto que ha habido un gran impulso de los bancos solo online y de las aplicaciones móviles en los últimos años, también lo es que muchos usuarios siguen prefiriendo las experiencias con un toque humano. Y todo ello al mismo tiempo

que disminuye el número de cajeros y de sucursales: las fusiones y adquisiciones y la racionalización de recursos y costes para los bancos hacen que, en muchos casos, no sea eficiente mantener tantos puntos de contacto activos.

Las entidades han de adaptarse, poner a sus clientes en el centro y permitir que puedan acceder a su dinero y a sus servicios bancarios de la forma que ellos prefieran, sea remota o presencial, sea a la hora que prefieran o en el lugar donde vivan. Para ello han de racionalizar sus puntos de acceso, sí, pero también invertir en una capilaridad cada vez mayor, lo que no tiene por qué ser excluyente si se alían con las soluciones tecnológicas apropiadas y adoptan

modelos como la agrupación de cajeros (y su gestión por parte de terceros) o la evolución del cajero como punto de contacto central, con más y más eficientes servicios. Está claro que las instituciones financieras deben invertir en tecnología y alternativas para evitar perder la conexión con esos clientes que son, en definitiva, su sostén.

En general, deberán diseñar una red de sucursales de próxima generación que sea sostenible y rentable, al mismo tiempo que digital, remota y orientada al cliente. Deberán proporcionar acceso a servicios bancarios las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y pueden hacerlo aprovechando los autoservicios asistidos avanzados y las nuevas tecnologías -que incluyen banca por video, inteligencia artificial y soluciones de automatización de sucursales- y que al mismo tiempo les ayudarán a reducir los costes de funcionamiento de una sucursal hasta

en un 40%. Es cierto que esta evolución conlleva un coste, y las entidades deben 'hacer cuentas' y buscar la manera de seguir siendo rentables mientras ofrecen a sus clientes las experiencias que desean.





La seguridad, por delante

No olvidemos que el uso masivo de tecnología, especialmente en los servicios financieros, no está exento de riesgos. Por un lado estaría la seguridad en los propios entornos internos de los bancos (ataques maliciosos, phishing), que deberá ser cuidadosamente monitorizada; y por otro, el acceso a la banca virtual desde los hogares de los clientes, que abre una nueva oportunidad para los ciberdelincuentes, ya que los terminales distribuidos (que incluyen portátiles, teléfonos inteligentes y dispositivos de Internet de las cosas) representan un riesgo de seguridad constante tanto para las personas como para las instituciones financieras y actúan como "puntos de entrada" ideales para los ciberdelincuentes. A todo ello deben atender las entidades para garantizar la seguridad de sus activos y, por tanto, de sus clientes.

En los próximos 12 meses, con los recursos tecnológicos apropiados, los bancos pueden adaptar sus infraestructuras para lograrlo al mismo tiempo que siguen brindando servicios bancarios clave también de manera remota, incluidas la apertura y administración de cuentas, los pagos de facturas y solicitudes de préstamos, especialmente para las comunidades (grupos de población que, por edad o por zona geográfica) que corren el riesgo de no contar con servicios bancarios suficientes.

Contar con software e infraestructura de cajeros automáticos que permita una alineación perfecta con las necesidades actuales y futuras será imperativo para la banca actual y futura, y la banca de autoservicio digital, o cajeros automáticos cada vez más inteligentes, será el centro de las iniciativas de transformación de sucursales.



Auriga Iberia, S.L.
Calle Villalar 7, Bajo Izquierda,
28001 Madrid - Spain
madrid@aurigaspa.com

Auriga Latin America, S.de R.L.de C.V.
Rio Pánuco 108, Cuauhtémoc, 06500,
Ciudad de México, México
mexicocity@aurigaspa.com

www.aurigaspa.com