INDUSTRIA FINANCIERA Y LA NUEVA NORMALIDAD

INDUSTRIA FINANCIERA Y LA NUEVA NORMALIDAD

La Jornada Nacional de Sana Distancia concluyó, con lo cual se dio paso a la “nueva normalidad” anunciada por el gobierno mexicano, con la intención de reactivar las actividades esenciales en el país. Lo anterior tendrá que ser de forma ordenada y escalonada, tomando las medidas adecuadas. Básicamente se trata de un plan gradual para reanudar la vida en tiempos de COVID-19, con base en el semáforo epidemiológico y sus cuatro colores: rojo, naranja, amarillo y verde.

BANCOS

Con ello el sector financiero ha tenido que adecuarse respecto de diversas prácticas que hasta antes de la pandemia eran de lo más común, como acudir a las sucursales bancarias, la cuales cerraron, como parte de la estrategia de distanciamiento social.

En ese contexto, el uso de aplicaciones bancarias y plataformas tecnológicas ha tenido un crecimiento constante en los últimos meses, situación por la cual la firma Latinia, fabricante de software con presencia en España, Colombia y México, considera que el sector bancario tiene la oportunidad histórica de aprovechar la compleja situación que vive la sociedad para definir la forma, el canal y el estilo con el que se relacionará con sus clientes en los próximos años. “El desarrollo tecnológico debe estar acompañado del lado humano en su mensaje”.

Evidentemente, como menciona el **informe Latinia Intelligentia 2020,** la crisis sanitaria ha acelerado la transformación digital, y parece que solo queda espacio para comunicaciones por medio de canales digitales, pero sin olvidar el toque humano.

Asimismo, el uso de aplicaciones financieras tuvo un aumento de hasta el 72 %, solamente en la primera semana de confinamiento, de acuerdo con datos de la consultora **DeVere Group.**

"Las apps, convertidas hace tiempo en el principal canal de acceso a la banca, han visto reforzado ese liderazgo hasta convertirse en el banco para muchos de sus clientes, para los cuales no existe otro interlocutor que la pantalla de su celular".

El instinto primario para un cliente ya no es ir a una sucursal, sino conectarse en línea o usar un smartphone, lo cual se fortalece cada día; esto está produciendo una disminución en los métodos tradicionales de contacto.

Por otra parte, el tema de las redes sociales se erigen como una opción de comunicación con gran potencial; no obstante, a juzgar por comentarios vistos en Facebook y en Twitter, parece que las instituciones no han sabido aprovecharlas al máximo, ya que hay quejas de usuarios relativas a no poder confirmar el ofrecimiento del banco de aplazar sus pagos, entre otros problemas.

Las redes sociales son capaces de darle inmediatez a la comunicación entre el oferente y sus usuarios, facilitando el otorgamiento de servicios y su efectividad.

Ya desde antes de la pandemia había una tendencia a la baja en la utilización de sucursales bancarias, debido a la aparición de los smartphones y los servicios digitales; ahora, con la crisis sanitaria este proceso ha avanzado tan rápidamente que expertos consideran que no es descabellada la idea de que en un futuro las sucursales bancarias puedan cerrar, cuando se aprovechen al máximo las herramientas tecnológicas disponibles.

CALL CENTERS

Los denominados call centers son un tema aparte, ya que pese a no ser un sector esencial, cientos de estos continuaron laborando durante la Jornada Nacional de Sana Distancia.

La opción tecnológica más viable para que este tipo de centros de trabajo pueda laborar de forma remota es la llamada “nube”, la cual cuenta con las condiciones para recibir soporte de manera ininterrumpida. La nube está desempeñando un papel cada vez más importante respecto a la transformación digital del call center gracias a los beneficios de esta tecnología en materia de reducción de costos y eficiencia operativa. Se trata de reemplazar los call center por contact center omnicanales en la nube.

Por medio de plataformas en la nube las empresas pueden modernizar sus operaciones de contact center de forma rápida y transparente, evitando la instalación de hardware y software. Las aplicaciones en la nube permiten una escalabilidad ilimitada, así como seguridad de última generación; asimismo, las actualizaciones son automáticas e ininterrumpidas. El mayor beneficio y el más notorio es que la nube ofrece una plataforma totalmente integrada, que unifica todos los dispositivos de almacenamiento de datos y conecta las aplicaciones.

Los beneficios más sobresalientes de migrar los servicios a la nube son los siguientes:

- Agilidad en la innovación.
- Mayor flexibilidad para responder rápidamente a las necesidades del cliente.
- Fácil implementación y administración.
- Continuidad del negocio.
- Aumentar capacidades.
- Gestión más simple y eficiente de los call centers distribuidos en diferentes ubicaciones.
- Control.

LAS EMPRESAS FINTECH

Actualmente, ante la crisis causada por el COVID-19, la tecnología financiera o fintech ha sobresalido como una herramienta funcional para sobrellevar esta pandemia, la cual se distingue claramente de los bancos, e incluso podría integrarse a las instituciones bancarias, debido a su capacidad de adaptación dentro del sector financiero.

El sector fintech ha crecido en Latinoamérica con cifras de doble dígito, y existe un gran potencial de crecimiento de las herramientas tecnológicas en el sector financiero.

México ya vivía un auge de las empresas fintech, en parte debido a los usuarios potenciales y por la Ley Fintech, que convirtió al país en un hub dentro de América Latina. Con más de 500 fintech y alrededor de 60 mil empleos generados en México, según el radar fintech de Finnovista, la industria parece bien posicionada para soportar la recesión económica que muchos especialistas auguran en el mundo.

"Migrar a bancas electrónicas será un punto clave para la siguiente generación de bancos y es ahí donde entran en juego las colaboraciones con compañías fintech a fin de romper paradigmas, crear nuevos modelos de negocio y optimizar gastos, generar mejores procesos operativos y solucionar los problemas hoy, no del futuro, no del mañana, sino de hoy. Es ahí donde el ecosistema fintech se convierte en una herramienta importante de transformaciones para la banca", afirmó Andrés Fontao, Cofundador y managing partner de Finnovista, en su conferencia virtual llamada *"¿Qué oportunidades se abren a las Fintech en la nueva normalidad?"*

Mientras muchos bancos deben acelerar procesos internos para mejorar su oferta digital, las fintech nacieron precisamente para solucionar ese problema. *“Nosotros no tenemos que hacer cambios, sino mejorar lo que ya hacíamos. Los bancos, en cambio, pueden tardar en adaptarse”,* comentó Cristian Huertas, Country manager de la fintech Bnext.

La tecnología es la parte fundamental para las fintech, las cuales se han constituido como una solución en medio de la pandemia en nuestro país, con el fin de mantener la sana distancia, y más aún en la “nueva normalidad”, para continuar con las medidas de precaución, ya que hoy en día estamos en el pico más alto de contagios, de acuerdo con las autoridades sanitarias.