

banca digital

INVERSIÓN

© finanzas.com

LOS LÍDERES DE LA BANCA DIGITAL EN ESPAÑA



ENTREVISTA

FERNANDO RIVERO

CEO DE DITRENDIA

«La digitalización se está
haciendo con más inteligencia»



LOS **DATOS PERSONALES**,
MOTOR DE LA BANCA DIGITAL



Ganarle a la realidad

Eso es innovar



Anticiparse. Ir por delante. No conformarse.

En CaixaBank llevamos más de cien años impulsando grandes cambios. Observando la realidad e intentando mejorarla en cada cosa que hacemos. Día a día. Eso nos ha llevado a ser reconocidos como uno de los bancos más innovadores del mundo.



CEO de Ditrendia, consultora
especializada en marketing digital

FERNANDO RIVERO

«La digitalización
se está haciendo
con más
inteligencia»

María Gómez Silva

El consejero delegado de Ditrendia, una consultora con más de veinte años de experiencia en el entorno digital, nos adelanta las principales conclusiones de su Informe de Tendencias de Marketing de Entidades Financieras y Aseguradoras, que constituye un gran radar sobre lo que vamos a ver a lo largo de este 2018 y que saldrá publicado el próximo 6 de marzo.

¿Cuáles son las principales conclusiones del informe?, ¿qué cambios han visto de un año para otro?

La digitalización se está haciendo con más inteligencia. Se está determinando qué tecnologías son más interesantes y cuáles no tienen sentido o no estamos preparados para adoptar. En ese sentido, una tendencia de este año es la de ofrecer servicios de valor añadido basados en datos. Por ejemplo, si tengo los datos de todos mis clientes y veo que estás pagando un seguro más caro que la media de mis clientes, te puedo ofrecer un producto más barato. Esto lo está haciendo BBVA con el tema de Baby Planner. Cuando va a nacer tu hijo, te dice los datos financieros que tienes que tener en cuenta, agrupando información de los clientes. Asimismo, cada vez se va a utilizar más el tema de los chatbox, un mecanismo que facilita la conversación con el cliente y que le ofrece la información que necesita sin necesidad de que se meta en una app para verla. Así, el usuario le dice por chat al banco: «Dime cuáles son los últimos movimientos de la tarjeta» y el banco responde. Por otro lado, los móviles son cada vez más inteligentes y ya permiten el reconocimiento facial o de huella dactilar. También se puede incrementar la seguridad gracias a la geolocalización. Porque si yo sé que estás en Madrid habitualmente y recibo una consulta desde Rusia, te puedo preguntar si estás allí. Otra cosa que los clientes esperan ya es que vayamos a un entorno de más personalización. Qué menos que no me pongas Sr/Sra en el encabezamiento de una carta sino mi nombre. O que el contenido no sea el mismo si escribes a mi mujer y a mí, sabiendo que nuestras nóminas son diferentes. O que, si habitualmente me dirijo a ti a través de canales online, no me mandes cartas. Otra tendencia es la de los pagos móviles. Va a ir calando poco



a poco y, de cara al futuro, ojalá podamos decirle adiós al dinero físico. Más allá de eso, lo que sí que está claro es que la inversión tiene que ir al formato digital más que al físico. El cierre de las oficinas bancarias es un hecho. Lo que hay que ser es inteligente en función de las oficinas que cierras. Hay bancos que lo hacen en función de cuáles son las oficinas más fáciles de vender y no teniendo en cuenta el uso que hacen los clientes de esas oficinas.

¿Cómo va a afectar eso al empleo en el sector?

Lo que más nos fastidia a los clientes es pagar comisiones. En ese sentido, para que la entidad pueda sobrevivir sin cobrar tantas comisiones tiene que reducir los costes mediante la automatización de funciones. No es que la entidad quiera sino que lo queremos los clientes. En todo caso, hay perfiles que van a seguir haciendo falta, como el de los comerciales. A lo mejor, la venta se puede hacer inicialmente mediante robots pero, llegado cierto momento, se requerirá la mediación de una persona. Lo bonito es que esto está cambiando tanto que el futuro va a ser apasionante. Lo que hay que hacer es reciclarse y cambiar continuamente, porque si te quedas obsoleto es cuando tu trabajo puede quedar en peligró de extinción.

Pese al alto nivel de los bancos españoles, hay países que nos sacan gran ventaja en banca digital.

El nivel de digitalización de tus clientes hace que avances o no. En España, somos uno de los países con mayor digitalización de móviles. En ese sentido, BBVA ganó el año pasado la mejor app a nivel mundial. Y Sabadell y Caixa-bank también están muy bien posicionados. Otro tema es el de los chatbox, dado que a los españoles y latinos nos encanta charlar. Así, Imaginbank tiene su chatbox para descuentos y BBVA tiene otro para mandar dinero a través de Facebook Messenger o Telegram. Pero hay otros temas en los que vamos más retrasados. Por ejemplo, en el uso de la voz como contraseña, que se está empezando a probar en Inglaterra. La picaresca española hace que primero pensemos en las consecuencias negativas de una nueva tecnología antes de implementarla. Por eso, los cajeros españoles suelen ser de los más seguros del mundo.

El presidente de Estados Unidos ha abierto la posibilidad de realizar ataques nucleares en caso de ciberataque.

¿Va a agravarse la ciberdelincuencia en banca?

La gente mala está dentro y fuera de Internet. Al igual que antes se atracaban bancos, ahora se trata de hacerlo con Internet. La maldad sigue existiendo. Lo único que cambia son los canales que se utilizan. Y, a medida que se protejan mejor los bancos, habrá menos ataques, pero seguirá habiendo intentos. Ya estamos superando los modelos de fishing y se trata de atacar directamente a las propias entidades. Otro de los ataques que sí puede haber y que hasta ahora solo ha estado en el entorno político es el tema de las noticias falsas: utilizar determinados programas, robots o personas para que dañen la reputación de una determinada entidad. Imagina que alguien se inventa que se han robado millones de datos de una entidad, la gente se lo cree y acaba retirando millones de euros de las entidades financieras. Es algo que no ha ocurrido pero que puede pasar.

Otro asunto relacionado es el del dinero físico y las criptomonedas. ¿Cree que en el futuro vamos a poder ver a los bancos operar con bitcoins?

Hay algunos establecimientos que las aceptan pero, por ahora, es una pequeña 'freakada'. Hay mucho tema especulativo detrás de ellas. Aunque el otro día vimos una tarjeta de crédito que se carga a través de bitcoins y puedes hacer pagos con la tarjeta pues hace la conversión automática. Por ahí pueden ir un poco los tiros. Que puedas pagar desde el móvil o una tarjeta, que es la forma en que puedes convertir a otras monedas. Pero yo no creo que las entidades vayan a optar por criptomonedas. Lo que sí están experimentando es con la tecnología que está detrás, Blockchain. Ahora mismo, las entidades están en formato de probar para qué les puede servir esta tecnología. Se va a utilizar cada vez más, pero el hecho de que lo integren dentro de sus sistemas lo veo a dos o tres años vista. ■

**«HAY QUE
RECICLARSE TODO
EL RATO. SI TE
QUEDAS OBSOLETO
ES CUANDO TU
TRABAJO PUEDE
QUEDAR EN
PELIGRO DE
EXTINCIÓN»**