

Chile | Pensando en la portabilidad bancaria

Jorge Selaive

[Diario Pulso \(pulso.cl\)](#)

Durante los últimos años hemos estado sometidos como sociedad a una gran cantidad de ajustes regulatorios y normativos que han intentado mejorar la calidad del servicio entregado por diversos actores de la industria financiera. Algunas de esas iniciativas, con propósitos encomiables, han tenido resultados poco favorables.

Uno de los casos más emblemáticos es la reducción en la tasa máxima convencional. Hoy evidenciamos una relevante salida de deudores del sistema que han quedado en manos de prestamistas informales. El argumento de que “es bueno” que esas personas estén fuera del sistema porque no es recomendable que se endeuden, es a lo menos autoritario. En la sociedad de hoy, a nadie le gusta que se tomen decisiones centralizadas sobre aspectos que son de carácter personal, aun si las justificaciones apelan a insuficiente educación financiera.

El evento anterior, en conjunto con otros que hemos visto durante los últimos años, dan cuenta del disgusto social sobre varias instituciones, caldo de cultivo para regulación a la rápida, ausente de suficiente análisis y debate técnico. Una vez que se traspasa hacia el lado del populismo con rédito político, es difícil llevar la discusión hacia la orilla técnica.

Como industria bancaria, existen reflexiones y acciones concretas que se pueden tomar para subsanar la relación muchas veces crispada que tienen sociedad y banca, y que puede conducir a regulación cortoplacista. Recomponer las relaciones entre sociedad e industria financiera parece ser el paso siguiente. Hoy vemos con perplejidad que las apreciaciones de las personas sobre su banco están a distancia de la peor impresión que tienen sobre la industria bancaria.

Esto se repite en innumerables instituciones públicas y privadas. Esa brecha nos empuja para caminar hacia una recomposición de relaciones, levantando las virtudes presentes de los bancos, pero también para tomar acciones que demuestren a las personas la verdadera vocación de servicio público de actores del mercado financiero. Esperar que sean nuevamente regulaciones a la rápida o instituciones públicas creadas para proteger al consumidor las que actúen, ausentes de las herramientas técnicas mínimas necesarias para una evaluación integral, podría incluso exacerbar el malestar social; en consecuencia, la necesidad de recobrar confianzas se hace más perentoria. Las confianzas se entregan, a diferencia de aquellos que consideran que bastaría con pedir las, y es la sociedad la que debe volver a entregar su confianza en la industria bancaria.

Un camino de acción específica y concreta puede ser conducir los servicios financieros hacia una mayor movilidad. Las encuestas parecen colocar dentro de las principales críticas cobros que se consideran indebidos o abusivos, lentitud para el trámite de aperturas y cierres, entre otras críticas estrechamente vinculadas. Migrar hacia una banca que provea servicios financieros regulados, seguros, confiables y colocando al cliente primero, puede significar dejar de lado prácticas que ralentizan la movilidad del cliente bancario. Aquello conversaría bastante bien con los esfuerzos paralelos que todos los bancos, con distinta intensidad, están haciendo para proveer servicios financieros digitales. La experiencia digital en la banca chilena poco a poco la está transformando. Los bancos están trabajando desde las bases de sus

trabajadores en la cultura digital así como destinando importante inversión para satisfacer a este nuevo cliente empoderado, digital, más exigente y conectado con otros a través de las redes sociales.

Los bancos ya han hecho el mea culpa de quizá haber esperado mucho, de quizá pensar que el negocio seguiría igual por muchos años más. En varias dimensiones puede que no se hayan leído a tiempo las nuevas exigencias, pero si de algo debemos estar seguros, es que la visión de la necesidad de un ajuste del timón hacia bancos 2.0 está muy presente. Pensar en la portabilidad bancaria, entendida como la entrega al cliente de ciertas atribuciones que cada banco hacía propias, y focalizarse enteramente en la calidad del servicio es un paso interesante, y una guía a mediano plazo como industria. Un cliente que ante un servicio deficiente pueda con relativa y segura agilidad moverse de proveedor financiero podría encaminar a la banca hacia una nueva percepción de transparencia y servicio.

Retener al cliente con una oferta de valor atractiva y diferenciadora, más que a través de lomos de toro incrustados en los objetivos de los ejecutivos, probablemente entregará relevantes ganancias a la industria a mediano plazo.

Por cierto, estos esfuerzos conjuntos e individuales de los bancos requieren un regulador que siempre piense en una cancha pareja para todos los proveedores de servicios financieros. Dejar abiertos espacios regulatorios y de ausencia de fiscalización para agentes que no coloquen el servicio al cliente primero, y entreguen ofertas de valor que aprovechen *loopholes* normativos y/o de fiscalización, solo termina perjudicando al mismo regulador, y también levanta lomos de toro a los esfuerzos del sector privado toda vez que no elimina competencia desleal que busca rédito de corto plazo.

dentro de las principales críticas cobros que se consideran indebidos o abusivos, lentitud para el trámite de aperturas y cierres, entre otras críticas estrechamente vinculadas.

Migrar hacia una banca que provea servicios financieros regulados, seguros, confiables y colocando al cliente primero, puede significar dejar de lado prácticas que ralentizan la movilidad del

Durante los últimos años hemos estado sometidos como sociedad a una gran cantidad de ajustes regulatorios y normativos que han intentado mejorar la calidad del servicio entregado por diversos actores de la industria financiera. Algunos de esas iniciativas, con resultados poco favorables, han tenido resultados poco favorables.

con distinta intensidad, están haciendo para proveer servicios financieros digitales.

La experiencia digital en la banca chilena poco a poco la está transformando. Los bancos están

recomendable desde las bases de sus trabajadores en la sociedad de hoy, a nadie le gusta que se tomen decisiones centralizadas sobre aspectos que son de carácter personal, aun si las inversiones para satisfacer a este nuevo cliente

empoderado, digital, más exigente y conectado con otros a través de las redes sociales.

Los bancos ya han hecho el mea culpa de quizás haber esperado mucho, de quizás pensar que el

una vez que se traspasa hacia el lado del negocio seguirá igual por muchos años más. El

varias dimensiones puede que no se haya tenido a

Como industria bancaria, existen reflexiones y acciones concretas que se

debemos tomar para subsanar la relación muchas veces crispada que tienen

necesidad de un ajuste del timón hacia bancos 2.0

esta muy presente.

Pensar en la portabilidad bancaria, entendida como

personas sobre su banco están a distancia de la peor impresión que tienen

cada banco hacia propias, y focalizarse

enteramente en la calidad del servicio es un paso

interesante, y una guía a mediano plazo como

industria. Un cliente que ante un servicio deficiente

pueda con relativa y segura agilidad moverse de

proveedor financiero podría encaminar a la banca

hacia una nueva percepción de transparencia y

servicio.

Retener al cliente con una oferta de valor atractiva

y diferenciadora, más que a través de lomos de

toro incrustados en los objetivos de los ejecutivos,

probablemente entregará relevantes ganancias a la

industria a mediano plazo.

Por cierto, estos esfuerzos conjuntos e individuales

de los bancos requieren un regulador que siempre

piense en una cancha pareja para todos los

proveedores de servicios financieros. Dejar

abiertos espacios regulatorios y de ausencia de

fiscalización para agentes que no coloquen el servicio al cliente primero, y entreguen ofertas de valor que aprovechen loopholes normativos y/o de fiscalización, solo termina perjudicando al mismo regulador, y también levanta lomos de toro a los esfuerzos del sector privado toda vez que no elimina competencia desleal que busca rédito de corto plazo.

Es lo que se teme en innumerables instituciones privadas y públicas.

La brecha nos empuja para caminar hacia una recomposición de relaciones, levantando las

virtudes presentes de los bancos, pero también para tomar acciones que demuestren a las

personas la verdadera vocación de servicio público de actores del mercado financiero.

Esperar que sean nuevamente regulaciones a la

rápida o instituciones públicas creadas para proteger al consumidor las que actúen, ausentes

de las herramientas técnicas mínimas necesarias para una evaluación integral, podría incluso

exacerbar el malestar social; en consecuencia, la necesidad de recobrar confianzas se hace más

perentoria. Las confianzas se entregan, a

diferencia de aquellos que consideran que bastaría con pedinas, y es la sociedad la que debe volver a

entregar su confianza en la industria bancaria.

Un camino de acción específica y concreta puede ser conducir los servicios financieros hacia una

mayor movilidad. Las encuestas parecen colocar