

## Chile | A pasos de la banca digital de segunda generación

Jorge Selaive

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

La revolución digital en la banca está recién comenzando. Estamos en la primera fase, donde los bancos ofrecen páginas web y aplicaciones móviles de alta calidad. El próximo paso es una experiencia digital totalmente integrada en la cual el cliente utiliza su dispositivo para abrir una cuenta, hacer pagos, resolver disputas, obtener y firmar un crédito hipotecario/consumo, comprar cualquier bien/servicio en el país/extranjero, aprobar asesoría financiera personalizada y cuanto más se pueda imaginar.

Primero partimos por el dato. Las empresas tienen acceso a una gran cantidad de datos, y sus esfuerzos son crecientes por hacer uso de ellos de manera inteligente. Hace muy poco, *The Economist* colocaba el dato como el nuevo recurso más valioso, el petróleo de la era digital. Si bien las corporaciones gozan de gran cantidad de datos (big data) hace mucho tiempo, no todas pueden extraer valor de vuelta para sus clientes y no todas tienen datos únicos. Una empresa de retail conoce lo que compran sus clientes, en qué momento del día y mes, pero parte importante de esa misma información también la tienen los emisores de las tarjetas de crédito/débito, y de manera creciente en la medida que el uso de efectivo ha comenzado a disminuir.

El análisis de gran cantidad de datos permite descubrir patrones, correlaciones y otras características de comportamiento de las personas. En consecuencia, crecientemente se transforma en una herramienta para que las empresas generen una propuesta de valor a la medida para el cliente. Los bancos, por la naturaleza de los datos de que disponen, están llamados a integrarse de manera incremental al mundo digital. Si bien otros grandes del mundo digital como Facebook o Google, por nombrar algunos, disponen de mayor cantidad de datos, les ha costado penetrar capas asociadas al desembolso de dinero de sus clientes. En una dimensión específica, a pesar de tener más clientes, los conocen algo menos. No significa que no estén haciendo esfuerzos por lograrlo, pero para la banca el entregar valor relevante a sus clientes con la disponibilidad y variedad de datos de los que ya dispone estaría mucho más cerca.

Tener una plataforma bancaria integrada en la página web donde a un cliente pyme se le informe respecto de las ventas promedio de su competencia en el barrio, la dinámica de ventas diarias y semanales, se le sugieran promociones para días especiales, entre otras, es hoy una realidad para aquellos que utilizan de manera inteligente datos transaccionales. En este ejemplo, como recompensa por facilitar sus datos, el cliente recibe a cambio inteligencia de negocios.

La banca muy probablemente será otra en pocos años más. La riqueza de los datos de que dispone, combinados con datos externos, puede dar nacimiento a bancos totalmente digitales con experiencias integradas, que se adelanten al cliente, y que finalmente sugieran las estrategias financieras más razonables en ahorro e inversión. Estamos en presencia de un ajuste relevante en el modelo de negocio de los bancos.

Sin embargo, los bancos no son los únicos en esta carrera digital. A pesar de la ventaja en la calidad y variedad del dato, otros actores, algunos muy grandes, como los mencionados anteriormente, y otros

simplemente grupos de innovadores con alta flexibilidad, están buscando posicionarse en la industria de servicios financieros (los denominados Fintech). No cabe duda que las economías de escala que genera el volumen terminarán dejando un grupo acotado de jugadores en la cancha en el futuro próximo.

No todos los países avanzan al mismo ritmo hacia prestaciones digitales de segunda generación. El nivel de desarrollo y de penetración de tecnologías así como un conjunto amplio de otros factores del ecosistema económico determinan la velocidad a la cual los países irán penetrando en la economía digital. De esta manera, aquello determinará la profundidad a la cual la banca digital irá acompañando este proceso.

El contexto digital de Chile destaca dentro de Latinoamérica y, consecuentemente, es esperable que los pasos para que la banca avance más rápido hacia segunda generación estarían más pavimentados.

Por otro lado, el escenario digital está evolucionado de manera rápida y resulta importante que también lo haga la regulación, que puede ser un gran facilitador como también un escollo insalvable dependiendo de las opciones tomadas por la autoridad. Como primera observación, la regulación hacia el ámbito digital no es la misma entre los países. Algunos mantienen estrictos requisitos basados en firma física en papel para cualquier contrato financiero, en tanto otros ya han permitido el escaneo de códigos QR para realizar pagos.

Un ambiente regulatorio favorable estaría ya siendo diferenciador en la innovación que se le permite introducir a la banca en diversos países con implicancias tan importantes como en la inclusión financiera. Cabe destacar también que la seguridad y privacidad deben salvaguardarse y, en consecuencia, el desafío para el regulador es doble.

Finalmente, no sólo se trata de entregar una cancha pareja, segura y que promueva el avance digital en la banca, también se requiere incentivar capital humano flexible acorde con este cambio estructural del negocio en el supervisor, bancos y asociaciones gremiales.

El presente documento, elaborado por el Departamento de BBVA Research, tiene carácter divulgativo y contiene datos, opiniones o estimaciones referidas a la fecha del mismo, de elaboración propia o procedentes o basadas en fuentes que consideramos fiables, sin que hayan sido objeto de verificación independiente por BBVA. BBVA, por tanto, no ofrece garantía, expresa o implícita, en cuanto a su precisión, integridad o corrección.

Las estimaciones que este documento puede contener han sido realizadas conforme a metodologías generalmente aceptadas y deben tomarse como tales, es decir, como previsiones o proyecciones. La evolución histórica de las variables económicas (positiva o negativa) no garantiza una evolución equivalente en el futuro.

El contenido de este documento está sujeto a cambios sin previo aviso en función, por ejemplo, del contexto económico o las fluctuaciones del mercado. BBVA no asume compromiso alguno de actualizar dicho contenido o comunicar esos cambios.

BBVA no asume responsabilidad alguna por cualquier pérdida, directa o indirecta, que pudiera resultar del uso de este documento o de su contenido.

Ni el presente documento, ni su contenido, constituyen una oferta, invitación o solicitud para adquirir, desinvertir u obtener interés alguno en activos o instrumentos financieros, ni pueden servir de base para ningún contrato, compromiso o decisión de ningún tipo.

Especialmente en lo que se refiere a la inversión en activos financieros que pudieran estar relacionados con las variables económicas que este documento puede desarrollar, los lectores deben ser conscientes de que en ningún caso deben tomar este documento como base para tomar sus decisiones de inversión y que las personas o entidades que potencialmente les puedan ofrecer productos de inversión serán las obligadas legalmente a proporcionarles toda la información que necesiten para esta toma de decisión.

El contenido del presente documento está protegido por la legislación de propiedad intelectual. Queda expresamente prohibida su reproducción, transformación, distribución, comunicación pública, puesta a disposición, extracción, reutilización, reenvío o la utilización de cualquier naturaleza, por cualquier medio o procedimiento, salvo en los casos en que esté legalmente permitido o sea autorizado expresamente por BBVA.