

La adopción global del branchless banking

David Tuesta
21 Mar 2016

La era digital ha generado una transformación acelerada de varias industrias, avanzando ya en las finanzas. Avances en velocidad de procesamiento, capacidad de almacenamiento, big data, extensión de redes sociales, penetración de los móviles, inteligencia artificial y biometría, plantean nuevas formas de interacción entre entidades financieras y clientes. La transformación de las oficinas bancarias y el tránsito hacia una banca con canales remotos, o branchless banking, es una tendencia clara. Pero, ¿a qué ritmo? El branchless banking es entendido como una estrategia de aproximación a los clientes de manera remota. Así, se convierte así en una opción para las personas. Internet, cajeros, datáfonos y dispositivos móviles, son las típicas tecnologías utilizadas. En países en vías de desarrollo, el uso extendido de los denominados 'agentes corresponsales', que no son otra cosa que la externalización de los servicios de la típica oficina bancaria hacia la granularidad de una amplia red de comercios, es una pieza fundamental que complementa el servicio de la banca tradicional.

Cifras diversas muestran la aceleración del uso de las tecnologías para interactuar remotamente con la banca, aunque tienen que superar todavía el hecho de que el uso del efectivo sigue siendo el medio de transacción más importante en el mundo, representando alrededor del 40% del valor de las compras realizadas. Pero desde un enfoque de uso de canales bancarios (el 60% restante), se aprecia el enorme peso alcanzado por las operaciones remotas. Así, sólo el 20% del total de transacciones se realiza a través de oficinas bancarias, mientras que el 80% se dan mediante el uso de internet, contact centers, cajeros automáticos y móviles. Este último canal, por ejemplo, aún tiene un nivel de penetración bajo, pero se estima que en 10 años, supondrá el 20% de las transacciones globales.

El proceso de penetración del branchless banking, dependerá del ritmo en que entren en juego diferentes incentivos económicos en los diferentes eslabones de la cadena de valor: la entrega del servicio financiero, la provisión de transmisión de datos, y la arquitectura de la plataforma tecnológica que utilice la institución financiera. Por el lado de la oferta, entran en juego 'economías de escala' que permitan reducir el coste de originar el servicio, mantenerlo y procesarlo; y los costes de brindar una oferta financiera amplia o focalizada, entre otros. Por el lado de la demanda, los incentivos del cliente responderán de acuerdo a la familiaridad que tenga con la tecnología, el coste de adopción de adquirir el servicio de internet o red móvil y del servicio financiero. También será clave la reducción de los 'costes de transacción' en tiempo de desplazamiento y espera en cola, así como el desarrollo de 'economía de redes', es decir la percepción de un mayor valor de este servicio debido a que más actores entran en juego.

Las tendencias globales definirán la forma y el ritmo en que se daría el proceso de transformación de la banca en un entorno digital. Una intensificación del desarrollo tecnológico es el vector más evidente, de la mano del proceso de aprendizaje, confianza en el uso de servicios innovadores, así como una transición demográfica que generará más jóvenes consumidores. La regulación financiera también irá adaptándose, y reducirá las barreras que hoy limitan un uso más intensivo de las tecnologías, debido a preocupaciones prudenciales y de ciberseguridad. No se puede dejar de mencionar también la búsqueda de eficiencia de la banca en el mundo luego de la crisis financiera y la mayor competencia que traen las Fintech.

Otro aspecto que definirá una mayor penetración del branchless banking será el rol de los gobiernos. Hay clara evidencia de un mayor activismo para acelerar el ritmo de adopción tecnológica-por ejemplo a través del acceso gratuito y/o subsidios a las familias para la contratación de internet-; en el uso de banca móvil para el pago de ayudas sociales; e incluso, en la promulgación e implementación de 'legislaciones de dinero

móvil' en países en vías de desarrollo que vienen facilitando enormemente al sector privado la introducción de innovaciones que irán transformando el servicio que prestan las oficinas bancarias acorde con las nuevas tendencias digitales. En resumen, estamos en un proceso que irá intensificándose paulatinamente y el sistema financiero ira adaptándose.