

BANCA, QUO VADIS

A mediados de los años 90, escribí un ensayo llamado BANCA, QUO VADIS? Fue premonitorio o estaba dentro de las pautas que siempre había manejado en mi forma de encarar mi trabajo?

A continuación una síntesis del ensayo que dio la vuelta al mundo y se transformó en uno de los artículos más difundidos en las publicaciones especializadas.

Piense en cuándo fue escrito y trasládelo o adáptelo a nuestros días. Es absolutamente posible y, seguramente, mejorable.

Y el cambio principal, antes los bancos sometían y los comercios seducían. Ahora se han igualado.

¿Qué tal un sistema bancario sin sucursales? ¿Qué tal si al banco lo llevamos en el bolsillo y ya no existen los horarios habituales? ¿Qué tal si, habiendo casas bancarias, compramos productos en ellas? ¿Por qué no ir al banco para reunirse con amigos y, de paso, cerrar alguna operación específica? ¿Qué tal si no utilizamos más dinero en efectivo?

Hace muchos años, pregunté en una investigación de mercado, “¿cómo imagina usted el banco del año 2000?”

Les aseguro que ninguna de las respuestas tuvo que ver con lo que pasó en el 2000 y menos, muchísimo menos, con lo que ocurrió en estos últimos años... ya bastante pasado el mítico 2000.

El 2000 era como un ícono.

Era el nuevo milenio en el cual los autos no contaminarían, el hombre viajaría normalmente por el espacio, todo estaría solucionado y la tecnología iba a ser una especie de nuevo dios generador de casi todas las cosas.

¿Recuerda el filme 2001 Odisea del Espacio?

Nada era digital, todo eran perillas y palancas... pero así se imaginaba entonces el futuro.

Y, cuando el futuro llegó, nadie imaginó lo que ocurriría a partir del 2000 y menos que hoy, en un pequ aparatito llamado teléfono celular veríamos televisión, enviaríamos mails, sacaríamos fotos o filmaríamos, haríamos operaciones bancarias, etc. etc.

Dentro de ese futuro está la banca.

La banca que sigue peleando internamente por averiguar dónde está el futuro.

La banca que no se resigna a aprender de otros rubros y aplicar las innovaciones. Después de todo, los productos -todos- brindan un servicio y los servicios, sino los tratamos como productos, no llegan a la gente.

Estas líneas, tratan de analizar qué pasó, qué está pasando y por donde, entiendo yo, puede pasar el futuro que, en realidad, es más presente de lo que se cree.

Y vale aquí el comentario de lo que ocurrió cuando los ATM comenzaron a operar en los bancos.

También vale comentar que muchos años antes que esto, hubo un banco, el Banco Alas que era, prácticamente, todo de cajeros automáticos... pero claro, no era el momento y no prosperó.

Pero cuando en la argentina el sistema de ATM Banelco comenzó a operar, sucedió algo curioso.

La gente tenía una tarjeta de Banelco. Era una tarjeta de débito pero nadie la consideraba así, era "la Banelco".

Con esa tarjeta se depositaba y se retiraba dinero por los cajeros, además de consultar en saldo. Mucho más no había.

El tema fue que la gente era, prácticamente, cliente de Banelco y no del banco en el que tenía la cuenta.

Operaba en el Banelco más cercano. En el que le quedaba más práctico. Depositaba y retiraba de cualquier banco que tuviera Banelco.

Es decir, no hubo identificación del cliente con su banco sino con Banelco que le permitía depositar o retirar dinero en los ATM.

Hoy, más de 30 años después, casi nadie recuerda cómo era aquel esquema ya que todos poseen su Tarjeta de Débito (ahora sí se le dice así) y esa tarjeta la provee Visa o Master Card o entidades similares, con el logo del Banco donde las personas tienen su cuenta, ocupando la entidad la mayor superficie de la tarjeta.

Y Banelco pasó a ser la red en la cual la gente opera. Ya no tiene una tarjeta Banelco sino que va a un cajero Banelco.

Los bancos volvieron a tener identificación con sus clientes a través de sus propias tarjetas, aunque corran sobre sistema Visa, Master Card u otros.

La banca recuperó lo que una función de una tarjeta le había sacado. Aunque, tal vez, poco había hecho hasta el momento para tener un posicionamiento en el mercado.

Todo está desarrollado en los 5 links aquí arriba pero a manera de resumen, **veamos todo el panorama en forma de tips:**

--Tenemos que la tecnología tiende a facilitar, agilizar y reemplazar actos que antes eran presenciales.

--Tenemos que los mercados son más que los que creemos. Que la gente que hoy no está en los bancos no es porque no pueda sino porque los bancos no encontraron la forma de atraerlos.

--Tenemos productos adaptables y el seguro, que antes era objeto solo de algunos mercados, puede serlo de todos los mercados si tan solo se definen productos para cada necesidad.

--Vemos que los nuevos mercados son nativos digitales que tal vez nunca fueron a un banco y que, tal vez, nunca irían si pudieran evitarlo.

--Si a eso le sumamos las imágenes que tienen ciertas entidades, entenderemos por qué, de ir a algún banco, elegirían los más modernos y ágiles (al menos en la percepción) porque se identificarían con ellos.

--Por otro lado hay una cautelosa gestión de los riesgos que en la percepción también, se contradice con la forma de operar de las tarjetas de crédito. La gente toma crédito con las tarjetas, aunque sean más caros, porque son créditos ya otorgados y que administran a su antojo.

--A su vez los bancos tienden a reвер su lay out. Cada vez vemos más máquinas de autoservicio, zonas de cajas no visibles desde la calle, más inclinación al homebanking y más escritorios para atención personalizada para determinados trámites (muchos de los cuales pronto pasarán a la órbita tecnológica). Pero hay un tema: la gente siempre va a querer hablar con gente ante cualquier consulta.