

QUÉ QUEREMOS CON LOS BANCOS

¿Qué queremos con los bancos?

¿Cómo se condice que haya casas por todos lados pero, por otro lado, desarrollemos home-banking, banca por celulares, cajeros automáticos que hacen todo tipo de operaciones, etc. etc.?

¿Queremos que la gente vaya a un banco o no? ¿Qué es lo que queremos que la gente encuentre en el banco en general? ¿Qué en el sistema a distancia y qué en las casas?

Un banco vive de transferencias por las que gana comisiones... y cuantas más transferencias haga, más comisiones gana.

Entonces, el negocio es generar transacciones. Del tipo que fueren y, a partir de ahí, cobrar.

Y esto sucede porque hasta ahora los bancos sometían mientras los comercios seducían.

¿Recuerda la frase “Pensar globalmente, actuar localmente”?

Pues en nuestro caso, en Buenos Aires, Argentina, pensar un banco en toda la geografía desde alguna zona cerca del obelisco (la city que le dicen) es un gran error. Porque en muchas localidades, la gente va al banco a hacer sociales. Si hay quienes hasta dejan pasar a los que están detrás en las filas para seguir charlando con el amigo que también está en el banco.

Entonces, ¿hay un banco o hay -bajo un mismo nombre- tantos bancos como la comunidad requiera?

Pasaron las épocas de las catedrales, pasaron las épocas de las cajas de vidrio.

¿Cuál será la próxima que pase?

Las sucursales

Ya hablamos de las sucursales como alternativa de reducción de una casa grande cambiándola por varias chicas... y también hablamos de la no existencia de sucursales ante el remplazo del trámite físico por el digital.

En México, el Banamex denominó “blink” a la tramitación 100% a través de sistemas digitales a distancia, podríamos decir operaciones virtuales, pero en realidad (valga el juego de palabras) son reales, no virtuales, solo que no se hacen físicamente en un lugar específicamente bancario.

Pero hay un freno. Si el cliente no quiere ir a una casa bancaria... o es del segmento que nunca fue a una casa bancaria y es nativo digital... ¿cómo se hace cuando deba vivir en el mundo real?