



Fecha: 20-06-2018

Fuente: La Tercera

Pag: 2

Art: 2

Título: Cómo avanza la banca hacia la transformación digital

Tamaño: 22,5x23,9

Cm2: 537,5

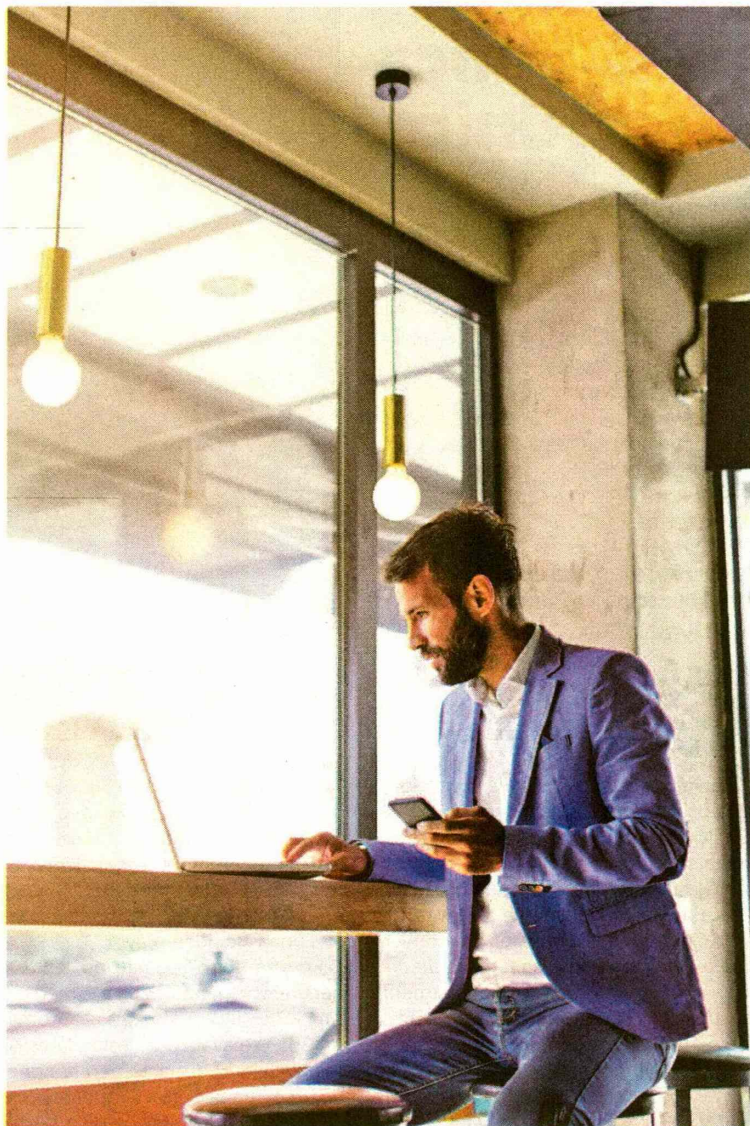
Tiraje: 76.511

Lectoría: 254.450

Favorabilidad: No Definida**Innovación y seguridad**

Cómo avanza la banca hacia la transformación digital

Una actitud proactiva y en evolución está ayudando a las entidades bancarias a perfeccionar su modelo de negocios para mejorar la experiencia de los usuarios y fortalecer su cercanía. **Por: Fabiola Romo**



Fotos: Getty Images

Fecha: 20-06-2018

Fuente: La Tercera

Pag: 2

Art: 3

Título: Cómo avanza la banca hacia la transformación digital

Tamaño: 14,1x18,7

Cm2: 263,4

Tiraje: 76.511

Lectoría: 254.450

Favorabilidad: No Definida

La transformación digital es un proceso marcado por la innovación en el modelo de negocio, la creación de nuevos servicios y las nuevas formas de relación con los clientes. Así lo cree la directora de la Escuela de Tecnologías de la Información Universidad de Las Américas (UDLA), Tania Gallardo, quien afirma que las nuevas tecnologías como Blockchain están dando paso al desarrollo de la banca digital, lo que ha marcado una evolución importante de la concepción que tenemos de Internet, desde una red de comunicaciones hacia una red de valor.

Para la académica, es relevante el desarrollo de tecnologías de realidad virtual e inteligencia artificial en cuanto a la atención de clientes a través de sucursales virtuales, ya que se alinea con una mejor experiencia de usuario y apunta a nuevos servicios, marcados por la cercanía y la ubicuidad.

En este contexto, el director ejecutivo para la Industria Financiera de Accenture Chile, Bruno Vacatello, sostiene que, para triunfar en la economía digital, los bancos deben desarrollar una estrategia de evolución, evitando planear optimizaciones puntuales y aisladas de corto plazo en sus modelos de negocios. Además, deben tener una actitud proactiva por cambiar su organización, con el fin de asegurar garantizar un nuevo modelo de negocios.

Otra medida fundamental en esta etapa es, precisamente, aprovechar los beneficios de la transformación digital, re-direccionando las inversiones para crear el llamado "banco del futuro" y no a sustentar el status quo que tuvo éxito en el pasado. "En esta línea, los principales actores deben ser digitales, independiente del modelo de negocio escogido; deben ajustar sus métricas de desempeño para enfocarse en lo que realmente importa y es primordial que transformen y capaciten a su fuerza laboral para el adaptarse a las exi-

gencias del futuro", dice Vacatello.

Para Renzo Pruzzo, gerente general del Club de Innovación, la clave es jamás dejar de innovar. "Tanto la banca como cualquier otra industria debe ser capaz de primero, estar constantemente sorprendiendo a sus actuales como potenciales clientes, renovando la forma en que les entrega un beneficio, por ejemplo, no hay nada más incómodo que te ofrezcan un servicio que no aplica para ti, como un seguro de autos, sin que yo tenga auto", explica.

Igualmente, el ejecutivo considera crucial dar seguridad a los datos y bienes de los usuarios, donde el Internet of Things (IoT), el Robotic Process Automation (RPA) y la inteligencia artificial ayudan a combatir el fraude, en un contexto en que los ataques con malware (software malicioso) son más comunes de lo que se cree.

33%

de los consumidores o clientes terminan su relación comercial debido a la falta de personalización, según Accenture.



"La adopción e implementación de nuevas tecnologías es un paso importante y necesario para todos los sectores que aún funcionan bajo una estructura más tradicional".

Renzo Pruzzo, **gerente general del Club de Innovación.**