

Digitalización Sector Banca



El Sector Bancario afronta una profunda transformación tecnológica y cultural.

Por ello, debe realizar un proceso de reflexión estratégica para seguir profundizando en su transformación y adaptarse a las grandes tendencias que están cambiando el mundo y la industria financiera.

Entre 2008 y 2020 se han cerrado el 50% de las oficinas de las entidades de crédito (bancos, cajas de ahorro y cooperativas de crédito) en España.

Fuente: Banco de España.

Según un estudio de McKinsey, los **consumidores exigen procesos más flexibles** cuando se trata de banca digital. El **71%** prefiere interacciones **multicanal** y el **25%** quiere una **experiencia 100% digital** con su banco, con asistencia humana remota disponible cuando sea necesario.

1 Tendencias en la industria financiera

El entorno macroeconómico actual de la industria financiera se caracteriza por su turbulencia y complejidad, que ha llevado a la aparición de las **4 tendencias principales** que están marcando el presente y marcarán el futuro del Sector Banca:



Clientes más digitales

Los clientes demandan propuestas de valor más digitales, sencillas y personalizadas; además de un mayor asesoramiento para la toma de decisiones correctas.

Durante los primeros meses de COVID-19, el uso de la banca móvil aumento entre un **20 y 50 %**

Fuente: McKinsey.



Datos

La gestión de datos genera sólidas ventajas competitivas:

- Ofrecer una propuesta de valor personalizada.
- Mejorar la automatización de los procesos para impulsar la eficiencia.
- Reducir los riesgos operacionales y la gestión de nuevos riesgos con importantes implicaciones (privacidad, seguridad, ética, etc).



Entorno competitivo

Existe un papel creciente por parte de las empresas BigTech/ Fintech, ofreciendo servicios financieros con una excelente experiencia de cliente.

El crecimiento de las Fintech se desempeña en un entorno donde el COVID-19 ha obligado a reestructurar el Sector Bancario. Desde el año 2015 al 2020 la **banca digital ha crecido al 9,47% anual** y las previsiones de crecimiento alcanzan el **6,8% hasta 2025**.

Penetración banca digital en España (%)



Fuente: Elaboración KPMG con datos de Statista.



Sostenibilidad

Los bancos juegan un papel importante en el proceso de la transición hacia la sostenibilidad, pues destacan por:

- Ser un motor económico en materia de financiación para proyectos de transformación digital y sostenibilidad.
- Ser un educador/asesor en materia de sostenibilidad ya que acompañan a las empresas y personas en sus decisiones estratégicas.
- Usar la tecnología para reducir la huella de carbono (Ej. Herramientas para medir huella de carbono de BBVA).

73% de la población española toma decisiones económicas teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad.



Fuente: Nueva Economía e Innovación Social (NESI).

2 Transformación digital Sector Banca

Blockchain

- Criptomonedas (Bitcoin, Ethereum, etc.)
- Mercados financieros (registro, liquidación, etc)
- Activos no financieros (muebles e inmuebles)
- Smartcontracts

Base de datos alta seguridad

Ciberseguridad

- Ley de Protección de Datos (LDP)
- Identidad vs autenticidad
- Near Field Communication (NFC)
- Biométrica (*OCR, etc)

Protección de datos

3 pilares

Big Data

- Captura de datos
- Almacenamiento
- Procesamiento

Toma de decisiones

*OCR (siglas en inglés): Reconocimiento Óptico de Caracteres.

3 ¿Qué esperan los clientes digitales?

El cliente en el centro



- Nuevas tecnologías que le faciliten el uso de los servicios.
- Recomendaciones personalizadas.
- Protección y seguridad ante ciberamenazas.
- Consejos de ahorro a partir de sus patrones de gasto.
- Chatbot que ofrezca atención personalizada.



Ejemplo: Digitalización y personalización

BANCO SANTANDER

50 millones de clientes online.

Un **9,7%** de clientes online más que en el mismo periodo de 2021.

- 31,8% del total de clientes solo se relacionan con el banco a través de la App móvil y la web.
- 2,4 millones de nuevos usuarios de la banca online en los primeros seis meses de 2022.

Fuente: Cinco Días.

Captación de clientes digitales



BBVA

45,5 millones de clientes online.

Un **18,2%** de clientes online más que en el mismo periodo de 2021.

- 71,4% del total de clientes solo se relacionan con el banco a través de la App móvil y la web.
- 43,5 millones de clientes App móvil.
- Ha multiplicado por 2,7 la captación de clientes gracias a la digitalización del negocio.

Fuente: Cinco Días.