

INNOVACIÓN DIGITAL EN LA INDUSTRIA DE LOS FICS

MARIO ESTÚPIÑAN
PRESIDENTE FIDUOCCIDENTE

La industria financiera en el mundo se encuentra en un momento de transformación digital, como respuesta a las nuevas exigencias de los clientes: productos y servicios personalizados, experiencia omnicanal, comodidad en el acceso a plataformas digitales, inmediatez en los procesos, entre otros. Esta realidad ha obligado a las empresas a cambiar la manera en que se relacionan con sus clientes, adoptando estrategias digitales como el uso de sistemas de información basados en inteligencia artificial, desarrollo de modelos predictivos, plataformas inteligentes sustentadas en análisis matemáticos o generación de aplicaciones móviles que faciliten la vida de los consumidores y además, logren fidelizarlos.

La incorporación de tecnologías basadas en inteligencia artificial cobra cada vez más fuerza en el sector financiero. Muestra de ello es el uso de chatbots, —asistentes virtuales que generan respuestas en tiempo real — utilizados para solucionar preguntas de los clientes en temas como asesoramiento de productos, gestión de pagos, consulta de saldos, promociones, puntos de atención o incluso pueden reemplazar una entrevista presencial para la vinculación de un cliente. Este mecanismo permite a las empresas optimizar recursos a través de la automatización de procesos repetitivos y brindar a los clientes información de forma ágil y segura. En Colombia ya existen algunos bancos que han comenzado a implementar este tipo de tecnologías en distintos procesos de interacción con clientes.

También el mercado de valores ha comenzado a explorar los beneficios de la reciente evolución tecnológica, concretamente con Blockchain (permite la transferencia de datos digitales de manera segura, mediante la codificación sofisticada de los mismos). Nasdaq, una de las bolsas de valores electrónicas más grandes de Estados Unidos, utiliza una plataforma sustentada en Blockchain para registrar la emisión de acciones, reduciendo en gran medida los costos y complejidad de sus procesos. Adicionalmente, en alianza con Citi Group, Nasdaq lanzó una herramienta que permite el pago de transferencias directas; sus principales beneficios son: la rapidez, transparencia y seguridad en las transacciones de los clientes.

Otro campo de acción de la tecnología está en los procesos de conocimiento y perfilamiento de clientes, los cuales también han sido impactados por las nuevas tendencias. Lenddo, una startup nacida en Filipinas, toma en cuenta para sus estudios crediticios el perfil en redes sociales de sus clientes, lo cual representa un beneficio para las personas que no cuentan con bienes o un historial de crédito.

En relación con los Fondos de Inversión Colectiva y con el desarrollo de aplicaciones móviles y plataformas tecnológicas que facilitan la toma de decisiones de inversión, hoy en día es posible comprar acciones en Wall Street desde el celular, lo cual le ha permitido a personas del común replicar las estrategias de inversión de los hombres más ricos del mundo y a partir de una inversión mínima. En el sector fiduciario en Colombia existen ya plataformas que incorporan modelos matemáticos, con capacidad de proponer a los inversionistas portafolios que se adecuan a sus necesidades y perfil de riesgo.

En Fiduoccidente somos conscientes de la transformación digital que el sistema financiero está atravesando, y hemos decidido incorporar esa transformación en la forma como nos aproximamos a nuestros clientes. En ese orden de ideas, empleamos sistemas de información con algoritmos de análisis estadístico y minería de datos que permiten entender el comportamiento de los clientes, perfilarlos, segmentarlos e implementar acciones de fidelización, relacionamiento y servicio que mejoren su experiencia con la compañía. También contamos con modelos predictivos basados en el comportamiento histórico de los clientes, datos macroeconómicos y en información de los fondos de inversión colectiva, que generan pronósticos sobre posibles movimientos (aportes o retiros) que el cliente pueda realizar en un determinado rango de tiempo y de esta forma tomar decisiones comerciales o de servicio.

Los anteriores son claros ejemplos de cómo la disrupción digital ha obligado a las empresas a adaptarse a las nuevas tendencias, ajustando sus servicios a las necesidades actuales de los clientes. Es clave para la industria financiera en el mundo, desarrollar distintas capacidades tecnológicas de forma ágil, los clientes no dan espera y en un mundo globalizado el abanico de opciones es cada vez más amplio. Solamente a través de la innovación podrá diferenciarse y ser sostenible, en medio de un entorno altamente cambiante y competitivo.