

LA BANCA ONLINE EN 2020 SUPERÓ LOS MIL MILLONES DE TRANSACCIONES:

Las tendencias que marcarán a la industria bancaria en 2021, tras la pandemia del covid-19

Durante el 2020, la improvisación y la innovación permitieron que, en cuestión de meses, muchos bancos hicieran progresos de varios años en la tecnología y sus modelos de negocios. El surgimiento de *cloudcomputing*, la caída del efectivo y los reguladores digitales son algunas de las tendencias identificadas.

DANIELA PALEO

El 2020 fue un año muy difícil para el mundo entero, y la banca no estuvo exenta de dificultades, con importantes exigencias en distintas dimensiones. En términos operacionales, señala Matías Bernier, gerente de Estudios de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, ABIF, la industria se vio enfrentada al importante desafío de mantener la continuidad operacional y catalizar y potenciar el uso medios digitales por parte de los clientes.

En efecto, en el año la banca *online* creció de forma importante, superando los mil millones de transacciones. "Los montos alcanzaron el 90% del total en 2020, aumentando en 8 puntos porcentuales su participación respecto del 2019. Además, en pocos meses se duplicó el rol de los pagos vía tarjetas en las ventas de comercio", revelan desde la ABIF. Lo cierto es que 2021 será un año para entender los cambios a largo plazo provocados por el covid-19 en las formas en que trabajamos, vivimos e interactuamos, y, por cierto, también en que lo hace la banca.

Según explica Nicolás Deino, director ejecutivo para la Industria Financiera de Accenture Chile, durante el 2020 la improvisación y la innovación permitieron que en cuestión de meses muchos bancos hicieran progresos de varios años en la tecnología y sus modelos de negocios. "El año pasado le dio a la industria bancaria

un atisbo del futuro, pero probablemente será el 2021 el que determine cuánto de ese futuro está institucionalizado y cuánto se revierten a la forma en que las cosas eran pre covid", explica.

Surgimiento del cloud, caída del efectivo y oportunidad de crédito: las claves

Así, y según un estudio de Accenture, entre las tendencias que tendrán más fuerza el 2021 se encuentra, primero, el surgimiento de *cloud*. Deino afirma que actualmente el 95% de los bancos ya ha adoptado la nube pública en alguna forma. "Pero, excepto por las *startups* y algunos bancos en particular, la industria financiera aún no ha avanzado hacia una migración a *cloud* masiva", dice. De esa forma, de acuerdo con una encuesta reciente de la consultora, los bancos tienen actualmente en promedio un 58% de sus cargas de trabajo en *cloud*, pero la mayoría se ejecuta en la nube privada, en lugar de la nube pública. "El 2021 debería ser el año en que los bancos escalen su migración a *cloud*", adelanta Deino.

Bernier por su parte confirma que, sin duda se acentuará la tendencia hacia el uso de este tipo de canales y plataformas; entre ellas, las cuentas digitales —cuentas

vista y tarjetas de pago que tienen procesos de apertura y operación 100% digitales—. "A la fecha hay más de 4,2 millones de cuentas digitales operadas por la banca, con un marcado crecimiento en el último año", revela.

En tanto, Erich Zschaec, gerente de Ciberseguridad de EY, apunta a que esta tendencia conlleva un aumento en la generación y exposición de los datos de los clientes, representando no solo un riesgo reputacional, "sino también uno de cumplimiento con la futura regulación de datos personales que estamos esperando desde hace algunos años". Otra tendencia que surgirá con fuerza es la caída del uso del efectivo, un fenómeno fuertemente impulsado por la pandemia. Accenture prevé que casi 420.000 millones de transacciones, por un valor de 7 billones de dólares, pasarán del efectivo a las tarje-

tas y a los pagos digitales para el año 2023, y aumentarán a 48 billones de dólares para 2030. "El rápido paso a los pagos digitales ha ejercido una presión adicional sobre los bancos, ya que tres cuartas partes (75%) de los ejecutivos bancarios a nivel mundial afirma que la pandemia ha aumentado la urgencia de sus planes para modernizar los sistemas de pago", precisa. Desde la ABIF, eso sí, precisan que como banca ven que el efectivo sigue siendo relevante importante

para muchos chilenos, sin embargo, es de esperar que en los próximos años más personas opten por el uso de medios digitales, realizando sus transacciones por canales que son reconocidos como más cómodos, seguros y confiables. Otra tendencia clave será la oportunidad del crédito, pues según la consultora, producto de la pandemia, está surgiendo una crisis crediticia. "A diferencia de la crisis financiera mundial de 2008, esta no está siendo impulsada por gastos excesivos u otras decisiones monetarias no óptimas de los consumidores. Su causa está más allá del control de los prestatarios, afectando a muchos que siempre manejan sus finanzas con prudencia", señala Deino. Así, los expertos señalan que a medida que se desarrolle la crisis, los bancos desempeñarán un papel social fundamental para ayudar tanto a los consumidores como a las empresas para navegar lo que probablemente será un par de años desafiantes. Se espera que los bancos no solo proporcionen el capital, sino también el asesoramiento que construya un puente hacia un entorno macroeconómico más estable.

Por su parte, Jorge Cayazzo, socio de Deloitte, señala que las principales tendencias en la banca tendrán que ver con fenómenos que ya se asomaban desde hace algún tiempo y que han cobrado mayor fuerza con la pandemia. Entre ellos destacan un mayor foco en la resiliencia operacional y

gestión de los riesgos no financieros; un ambiente regulatorio y de supervisión más exigente y menos coordinado entre las distintas agencias; un renovado empuje en temas de protección de consumidores y protección de datos personales y la instalación del concepto de sustentabilidad que incluye, además de los tradicionales objetivos de viabilidad empresarial, aspectos de responsabilidad social y cambio climático.

Los desafíos de la industria para el año que se inicia

Para Cayazzo, de Deloitte, los desafíos de la industria radican en el fortalecimiento de la institucionalidad de los países, que es un requisito previo para el buen funcionamiento y estabilidad de los sistemas bancarios. "Por tanto, en la medida que la superación de la pandemia venga acompañada de un proceso constituyente exitoso, que sienta las bases para la estabilidad social y el fortalecimiento de la política y de las instituciones del Estado, podemos estar seguros de que la actividad económica en general y el sistema financiero en particular gozarán de buena salud y aportarán al desarrollo del país",

dice sobre los desafíos de la industria para los años venideros.

En tanto, desde la ABIF comentan que este está en que más personas se bancaricen y se sumen a los productos de la banca digital, por los beneficios en cuanto a su eficiencia, agilidad y seguridad. "Junto a los desafíos regulatorios que pueden catalizar lo anterior, la adopción de la banca digital requerirá impulsar más y mejor educación financiera que promueva además un mayor acceso a productos y servicios acorde a los estándares internacionales", puntualiza Bernier.

Para Zschaec, de EY, los aspectos regulatorios y el entorno cambiante de amenazas tanto locales como regionales y globales llevarán a crear conciencia, tanto en los usuarios, funcionarios, ejecutivos y directores para generar una industria financiera mucho más segura. "Si observamos que cada día los trámites son mucho más digitales, que las *fintech* y sus *wallets* son cada vez más atractivas y que además nuestros teléfonos albergan nuevos activos digitales como las criptomonedas; vemos una clara expansión del espectro que debemos proteger, el cual además de ser más grande, es cada vez más complejo", concluye.

EN 2020, la industria bancaria se vio enfrentada al importante desafío de mantener la continuidad operacional y catalizar y potenciar el uso de medios digitales por parte de los clientes.

