

BOLETÍN DE PRENSA

Enfrentando los retos del nuevo consumidor y la era digital

Asobanca presenta Matriz de Ciclo Bancario para mejorar la competitividad a futuro

“Hay que colaborar para ampliar el pastel y competir para dividirlo”.

Quito, 12 julio 2017.- La Asociación de Bancos Privados del Ecuador, Asobanca, presentó - en el 5° Congreso Nacional de Crédito, Cobranzas y Contact Center- la Matriz de Ciclo Bancario, una herramienta desarrollada por ese gremio para analizar la actual situación del mercado financiero y, en base a ello, proyectar el camino ideal para encarar un futuro positivo para esa industria y su aporte al país. Dicha herramienta se encuentra mensualmente en las publicaciones económicas de esta asociación.

Según Julio José Prado, presidente ejecutivo de Asobanca, la industria financiera ha atravesado por los cinco ciclos que la herramienta devela. Etapas de bonanza, de shock económico, de depresión y de recuperación. Esta última es la vivida en la actualidad en base a los indicadores que muestran un crecimiento tanto de los depósitos como del otorgamiento de créditos. Mediante ese análisis Prado concluyó que “la banca ha ido amortiguando la crisis en estos últimos años”.

El futuro de la banca está enmarcado por retos en cinco grandes ámbitos prioritarios, según el diagnóstico elaborado por los directivos de Asobanca. La seguridad, es el primero, no sólo física sino también cibernética, es uno de ellos que demandará de la industria una adecuación en medios técnicos como en procedimientos.

El segundo, está relacionado con la macrodata o por su nombre el en inglés “big data” y la necesidad de utilizarla provechosamente para la banca y el cliente, dentro de la ética. El camino estaría en generar productos financieros que atiendan las necesidades nacidas de la gran cantidad de artefactos interconectados y la disponibilidad de información.

El tercer ámbito es lograr la lealtad del consumidor, entendiéndolo a futuro, ya que los tradicionales métodos de recompensa (tarjetas de puntos, de clubs, etc.) no tendrán la misma aceptación de antaño, por lo que es necesario repensar las estrategias y volver a “enamorar” al cliente con experiencias diferentes.

El futuro de los pagos en línea o presenciales, es otro de los retos planteados pues engloba la idea de cómo adecuarse a una nueva dinámica y al mismo tiempo contribuir a

la bancarización. Una de las propuestas desde Asobanca ha sido crear un “ecosistema de pagos digitales” que permitan mayor inclusión bancaria a todo nivel.

El quinto reto detectado no solo atañe a la banca, sino a todos los sectores productivos, y es el pensar en el futuro de las empresas desde un ámbito “soft”, desde cómo son percibidas. Prado recordó que, a partir de la recesión de los últimos años, las empresas y la banca quedaron con una imagen maltratada frente al público, por lo que se debe pensar en cómo acercársele nuevamente.

Finalmente, Prado propuso como estrategia decisiva para enfrentar de mejor manera el futuro la necesidad que las empresas en general logren un “mix” entre la cooperación y la colaboración sin dejar de lado la competencia. “Hay que colaborar para ampliar el pastel y competir para dividirlo”, dijo el presidente de la Asobanca, al asegurar que la gran tarea para el Gobierno, las empresas, los reguladores, etc., es pensar en ecosistemas de negocios, con más participación, colaboración y competencia a largo plazo.