

USO Y APROPIACIÓN DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS PARA MEJORAR LOS RESULTADOS COMERCIALES EN EL SECTOR FINANCIERO

Yuranis Paola Ávila Masquitas¹
Jossi Esteban Durango Aguirre²
Rodrigo José Miranda Redondo³

En el sector financiero se está presenciando grandes movimientos relacionados con la tecnología y la banca. En primera instancia, empresas no pertenecientes al sector financiero tradicional, están utilizando la tecnología para proponer soluciones innovadoras que no solo ofrecen los servicios tradicionalmente asociados a las instituciones financieras, sino que los mejoran, con una visión totalmente centrada en la experiencia del usuario, permitiendo analizar cómo la tecnología efectivamente transforma los servicios financieros de una manera exponencial.

Los principales avances identificados se hallaron de las llamadas Startup, tomando distintas referencias, una de ellas es la publicación de la revista portafolio, en donde se conoce sobre estas empresas que brindan el servicio a otras entidades que buscan tecnologías alternativas basadas en la biometría, la noticia se titula ¿Por qué las contraseñas pueden ser cosa del pasado? y menciona que estas empresas están dedicadas a experimentar con tecnologías biométricas que identifican a usuarios utilizando de todo, desde sus voces hasta las vibraciones de sus cráneos (Kuchler, 2016).

De acuerdo con la teoría expuesta por el Centro de Innovación BBVA, todas estas tendencias y movimientos están influyendo de manera imparable en la evolución del sector financiero, encontrándose éste, en uno de los momentos clave en cuanto a disrupción y transformación. En los préstamos, la inteligencia artificial se está utilizando para la construcción de modelos de riesgo de crédito y así mejorar la predicción de impagos de préstamos. Incluso empresas del sector financiero en Japón como Mitsubishi UFJ Financial Group, están empezando a trabajar en el desarrollo de robots para sus establecimientos (Center, 2016).

Ensayo resultado del curso de Investigación Cualitativa, del programa de Administración de Empresas de la Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia.

¹ Estudiante de Administración de Empresas, Facultad de Administración y Negocios

² Tecnólogo en Mercadeo, SENA Atlántico, Colombia

³ Magíster en Gestión de la Innovación, profesor investigador, miranda10@unisimonbolivar.edu.co

En el caso de Bancolombia, luego de año y medio de la puesta en funcionamiento del primer cajero multifuncional, ya son 240 los ubicados en diferentes regiones del país, posibilitando que las transacciones realizadas de forma tradicionales sean más funcionales y ágiles al ofrecer servicios como: retiros, transferencias y cambios de clave. En los multifuncionales se puedan realizar consignaciones y pagar facturas en efectivo. Actualmente, los cajeros multifuncionales permiten a los clientes hacer sus transacciones de manera ágil y sencilla sin necesidad de hacer fila en una sucursal y aún mejor a través de medio digitales que maximizan el tiempo y optimizan los procesos (Bancolombia, 2016).

Al analizar las tendencias o perspectivas futuras de la tecnología en el área financiera, se obtiene que diferentes empresas Startup, se encuentran preparadas y especializadas en el funcionamiento biométrico, una de ellas es Pindrop, una empresa emergente de seguridad cibernética en Atlanta, que se dedica al análisis de voces para prevenir el fraude. La firma monitorea 360 millones de llamadas a bancos, compañías aseguradoras y minoristas cada año. Biocatch, es otra empresa Startup israelita, que creó un método biométrico basado en el comportamiento natural de cada persona.

El Banco de Occidente, durante los últimos seis años ha hecho actualizaciones tecnológicas y modificaciones del software para optimizar los procesos y para disminuir tiempo de respuesta, ha implementado herramientas tecnológicas como el Core Banking y su empresa Flexcube. El Core Banking es un sistema integrado de procesamiento y autorización de operaciones de intercambio en tiempo real centralizado, un ejemplo, al momento que el cliente realiza una consignación inmediatamente se le refleja al titular de la cuenta que desea consignar, cuestión de un segundo, a la vez el Core administra y controla las actividades del Banco, este cambio se da por las iniciativas del Proyecto de transformación TI, y dichos cambios se reflejan en los sistemas de Administración productos y servicios de Pasivas, cuenta corriente y de ahorro ya sea de moneda legal o moneda extranjera y CDT (Banco de Occidente , 2015).

Otra herramienta muy útil es E-ureka, donde los funcionarios del Banco de Occidente tienen disponible una especie de biblioteca, en la que se puede encontrar todo tipo de información referente a los productos del banco, como manejar procesos, encontrar actualizaciones, qué cambios se han implementado, etc. De igual forma por medio de está, evalúan constantemente a los trabajadores, permitiendo optimizar los procesos desarrollados dentro en la entidad financiera.

Ciertamente estas herramientas representan beneficios considerables para el funcionario, por medio de la cual este puede aprender y crecer profesionalmente, por esta razón los bancos llaman al Banco de Occidente “*el banco escuelita*”, porque preparan muy bien a sus funcionarios, en comparación a otras entidades.

El sector financiero a nivel general, está apuntando a la tecnología en un 100%, que todas las transacciones se puedan realizar a través de su portal, de la página, transacciones como pago de servicios, pago de impuestos, todo a través de internet, e caso de los cajeros automáticos se observa que cada año el cupo para hacer un retiro va aumentando, que puedan hacer consultas, que inclusive en un cajero se puedan hacer pagos, transferencias al exterior, disminuyendo la cantidad de personas en una oficina para optimizar tiempo y procesos.

Por otra parte, puede verse como la tecnología en el sector financiero a nivel mundial ha evolucionado de una manera agigantada. Se distingue cómo los sistemas de pago digitales empiezan a desarrollarse con rapidez, especialmente en los países en desarrollo. Kenia colocó en marcha en 2007 M-Pesa: un servicio simple y de bajo costo que permite a los usuarios depositar y transferir fondos a través de mensajes de texto SMS. En el sector financiero se está presenciando dos grandes movimientos relacionados con la tecnología y la banca.

El Banco de Occidente, cuenta con diferentes procesos que junto con la tecnología velan por la seguridad de los clientes, uno de ellos, es que al momento de que el cliente solicite cambio de clave de su tarjeta, por ejemplo, se le realiza un estudio de biometría, que es una herramienta tecnológica donde con la huella digital y una cámara detectan si la persona que desea el cambio de clave es realmente el titular de la tarjeta de crédito. De igual manera este proceso se realiza para todos los productos del banco no solo para las tarjetas, si se desea por ejemplo transferir dinero de una cuenta a otra se realiza lo mismo, se consulta la cédula de ciudadanía en la lista de seguridad, que es otra herramienta tecnológica donde arroja inmediatamente si la persona que se encuentra al frente esta incurrido en procesos delictivos (Banco de Occidente , 2015).

Las entidades financieras tienen una gran responsabilidad debido a que maneja recursos de infinidad de personas con diferentes gustos, deseos, necesidades, etc. No es tarea sencilla, por lo que buscan las estrategias necesarias para poder mantener satisfechos a los usuarios, evolucionando constantemente en temas de innovación de procesos y la implementación de nuevas herramientas tecnológicas.

Los bancos implementan cada vez más tecnologías basadas en la biometría, la autenticación de la identidad propia, aspecto fundamental para el acceso a una variedad de servicios financieros y la realización de muchas de las transacciones financieras. Según los avances en la tecnología, puede esperarse soluciones más seguras y eficientes para la autenticación de la identidad. En un futuro cercano, es posible que no se tenga que recordar contraseñas complejas o preocuparse por el robo de las mismas. Huellas dactilares, el iris, el reconocimiento facial y de voz, la palma de la mano y hasta sistemas de reconocimiento de los latidos del corazón se está explorando para fines de autenticación y se está viendo como empresas no pertenecientes al sector financiero tradicional, están utilizando la tecnología para proponer soluciones innovadoras que no solo ofrecen los servicios tradicionalmente asociados a las instituciones financieras, sino que los mejoran, con una visión totalmente centrada en la experiencia del usuario (Sánchez, 2016). El poder mantener esta información actualizada es fundamental para futuros proyectos investigativo en vista los recurrentes avances tecnológicos que evolucionan a grandes pasos, impulsados por nuevas empresas startups en Colombia.

REFERENCIAS

- Banco de Occidente. (2015). Informe de Generación de Valor Social. Bogotá: Banco de Occidente.
- Bancolombia. (17 de agosto de 2016). El metro noticia. Obtenido del metro noticia: <http://www.lametronoticia.com/cajeros-multifuncionales-de-bancolombia-llegaron-al-millon-de-consignaciones/>
- Center, B. I. (2016). Empresas Tecnológicas en el sector financiero. Centro de Innovación BBVA, 1-2.
- DANE. (2010). Medición de Empleo Informal. Bogotá: DANE.
- Kuchler, H. (2016). ¿Por qué las contraseñas pueden ser cosa del pasado? Revista Portafolio, 76-78.
- Novalés, A. (2011). Crecimiento Económico, Desigualdad y Pobreza. Madrid: Real Academia de Ciencias Morales y Políticas.
- Pico, L. (2016). El emprendimiento por necesidad, una ventana hacia el desarrollo de. INNOVA Research Journal, 1, 2.
- Sánchez, J. (23 de agosto de 2016). Revista Dinero. Obtenido de Revista Dinero: <http://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/los-retos-de-colombia-para-ser-mas-innovadora-por-juliana-sanchez/231099>