



The Bank of the Future

Capítulo 1

El 2020 fue el año que marcó el punto de inflexión para la transformación digital de la economía. El ritmo de adopción de los procesos digitales creció exponencialmente, tanto desde el lado de las empresas como de los consumidores, y el sector bancario ha sido un claro ejemplo de ello.

Dos años después, en 2022, el banco del futuro, un concepto intangible que llevaba ya varias décadas rondando el debate sobre innovación en servicios financieros, se ha convertido en algo mucho más cercano y palpable.

Predecir cómo serán los bancos dentro de dos o tres décadas no es tarea fácil. Sin embargo, la tendencia actual nos indica hacia donde se van a ir dirigiendo los pasos y hay una serie de aspectos que ya empiezan a coger forma.

Con toda probabilidad, los bancos del futuro se asemejarán más a lo que hoy son las grandes compañías tecnológicas (Big Tech). Es decir, esencialmente se convertirán en empresas tecnológicas cuyo core de negocio gire en torno a los datos y la experiencia de cliente. Unos datos que, procesados a través de algoritmos de IA, les permitirán aumentar los niveles de personalización de su oferta de productos y servicios hasta llegar a un nivel individual.

Por otro lado, **los bancos dejarán de funcionar como bloques monolíticos dentro de la industria para pasar a desempeñar diversos roles adaptativos**, tanto dentro de la cadena de valor de los servicios financieros como dentro de otros ecosistemas de negocio no-financieros que tradicionalmente han podido considerarse ajenos. Esto hará que los bancos estén mucho más presentes en el día a día de los consumidores, pasando a ofrecer unos

productos y servicios más “invisibles” e integrados dentro de todo tipo de actividades, dispositivos, plataformas y canales que los consumidores utilizan en su actividad cotidiana.

Por lo tanto, la digitalización bancaria no se dejará notar tanto en la tipología de productos y servicios sino que **impactará sobre todo en el rol que los bancos tradicionales ejerzan a la hora de hacer llegar esos productos al consumidor final**, así como en la forma en que esos productos y servicios se van a comercializar. Así, los bancos pasarán a jugar un rol de agregadores, facilitadores, proveedores, gestores, custodios o de “todo en uno”, en función de cada producto y servicio en cuestión, así como del contexto en el que este se ofrezca.

No obstante, como no puede ser de otra forma, los avances tecnológicos también tendrán un impacto en la morfología de los productos y servicios. Así, los avances en IA, la realidad virtual y aumentada, la llegada del metaverso, la adopción masiva de las criptomonedas y los modelos DeFi, etc., serán factores determinantes de los cambios en la oferta de servicios financieros.



A nivel interno, la organización de los bancos se verá impactada. La reducción y digitalización de infraestructuras seguirá experimentando y se acelerará aún más la transformación del modelo de oficina, con un trasvase exponencial de la operativa hacia los canales online. Sin embargo, **los modelos operativos híbridos se convertirán en la opción principal** tanto para las interacciones con los consumidores como entre los miembros de las entidades. Las nuevas normativas y regulaciones que las autoridades implementen para la estandarización de las nuevas tecnologías, como la IA, el Big Data, la realidad virtual o blockchain, también requerirán de una adaptación de los procesos internos que tendrán que estar mucho más enfocados a un tratamiento integral del dato durante todo su ciclo de vida dentro de la organización.

Por último, en cuanto a gestión del talento, los bancos **priorizarán perfiles más tecnológicos** en sus procesos de selección, así como aquellos que posean habilidades blandas o soft skills indispensables para la adaptación a los nuevos entornos digitales, mucho más ágiles y cambiantes.

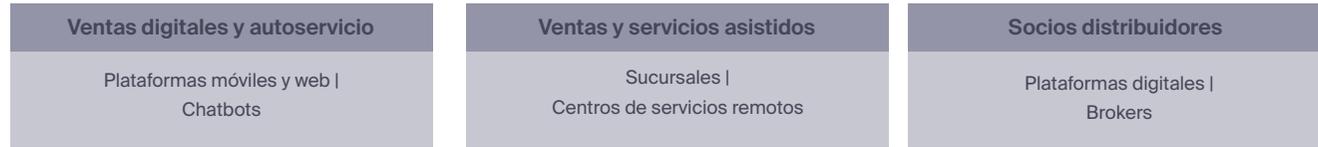
Con base a todos estos criterios podemos predecir una futura arquitectura bancaria formada por tres grandes bloques estructurales y una serie de áreas que estarán interconectadas a su vez con cada una de las áreas y subáreas que compondrán dichos grupos.

EL BANCO DEL FUTURO

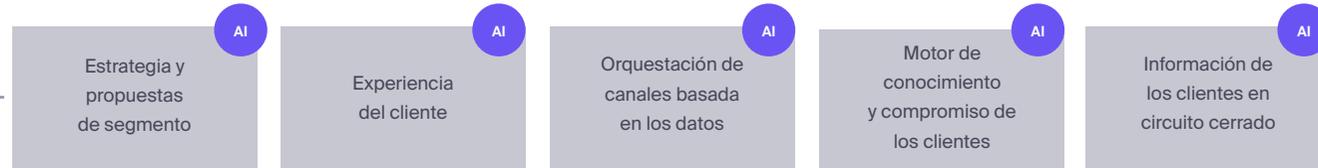
Modelo operativo apilado centrado en los flujos de valor, acelerado por la IA.

FRONT OFFICE

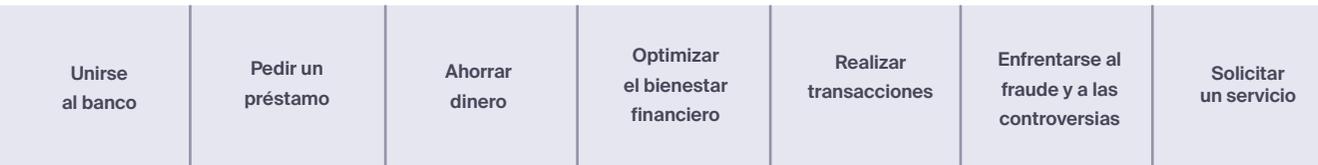
Distribución Biónica:
digitalizar las interacciones en los canales cautivos y generar más ventas a través de lo digital.



Compromiso del cliente:
colocar la inteligencia del cliente en el centro de la gestión de clientes basada en datos.



Flujos de valor:
ofrecer soluciones de valor añadido a los clientes.

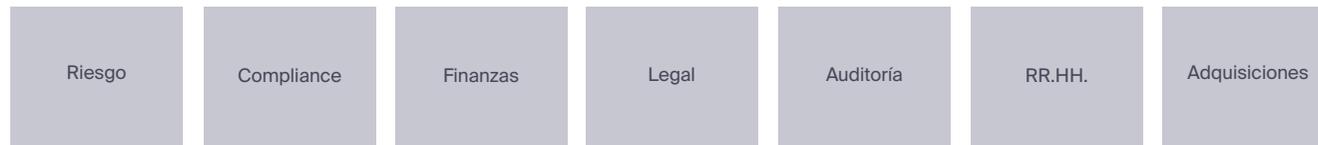


BACK OFFICE

Operaciones:
alinear los procesos con los flujos de valor.



Controles y servicios compartidos:
integrar los requisitos funcionales en los flujos de valor.



Plataforma de datos y digital:
integrar los datos y lo digital en todas partes.



Departamentos Transversales

Crear una nueva estructura que soporte una acelerada y continua evolución digital, pasa por la transformación de todas las áreas que componen una institución financiera de cualquier índole.

La transversalidad de cada departamento, con foco en acelerar la agilidad y eficiencia en la operación, será una prioridad de la que hablaremos en nuestra siguiente entrega..



