

“Las fintech deben mantener su ecosistema”

JOSE MARIA LANSEROS

La banca española va por buen camino en lo referido a la transformación digital y puede ser una de las ganadoras de esta batalla. Es una de las principales reflexiones que hizo el director de Entidades Financieras de Fujitsu, **Joaquín Ochoa**, en la entrevista que concedió a **Banca 15**. Seguridad y experiencia de cliente fueron otros puntos relevantes de los que habló en la larga conversación mantenida con esta publicación.

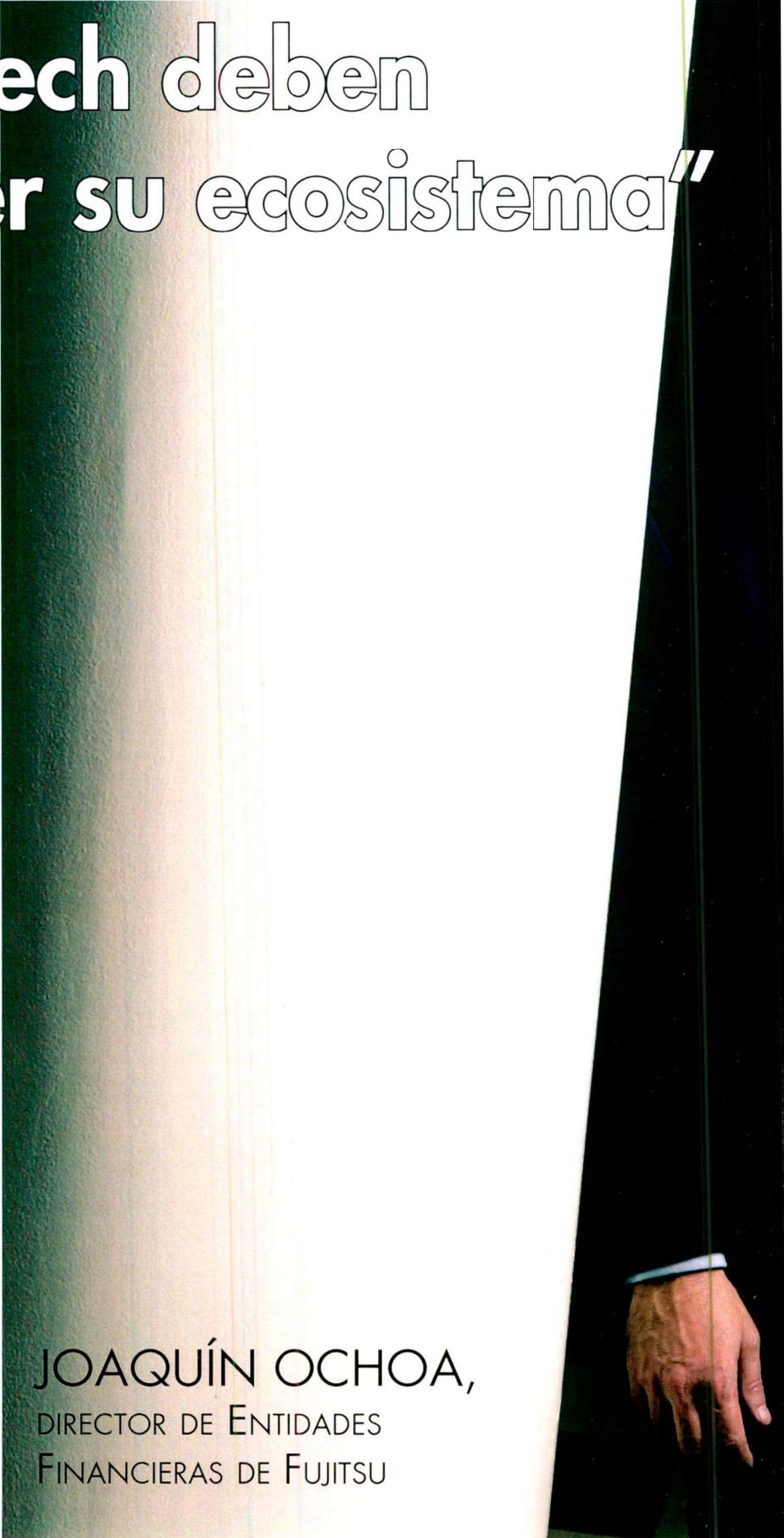
— ¿Hacia dónde van los bancos y los clientes en la transformación digital?

Los dos van hacia el mismo lugar y la cuestión es la velocidad y si convergen unos y otros. Lo que indica el estudio es que hoy los clientes prefieren una experiencia digital a la hora de trabajar con sus bancos y como muestra está que el 74% dice que interactúa con su entidad vía banca online, el 64% por el cajero y más del 50% mediante el móvil. De cara al futuro, lo que están diciendo los clientes es que esto va a ir a más. El 76% dice que quiere más, es decir, reclama una experiencia digital, de manera que haya servicios personalizados, muy adaptados a ellos y con sus datos seguros, si bien están dispuestos a que se utilicen sus datos para darles mejores servicios, unos servicios que sean adecuados a sus necesidades, sencillos de utilizar y que les permitan tener una experiencia muy dinámica.

En cuanto a los bancos, están trabajando en esta dirección y la banca española, en concreto, está haciéndolo de modo muy fuerte en esta materia. Todos hemos visto declaraciones y acciones concretas en las entidades españolas más importantes dirigidas a lanzar servicios digitales y que permitan una experiencia de usuario muy desarrollada.

— ¿Cómo ve la carrera de las entidades españolas para ser bancos digitales?

Es un problema que está relacionado con la competencia, relacionado con qué hace tu competencia y si lo hace antes (si llega a ser digital y consigue la meta más deprisa que tú. El primer banco que lo haga, ganará y el último se quedará fuera de esta carrera digital.



JOAQUÍN OCHOA,
DIRECTOR DE ENTIDADES
FINANCIERAS DE FUJITSU



— ¿El tamaño de las entidades es importante en esta carrera?

Todo tiene ventajas e inconvenientes y nadie tiene ventajas especiales. Una entidad grande tiene una visión multinacional que le permite hacer sinergias y masa crítica y una entidad pequeña puede ser más flexible y dinámica. Quizás la diferencia viene por los nuevos competidores como las fintech, que parten de cero y tienen todos los servicios en la nube. En este tipo de compañías, es todo más flexible y dinámico, ofrecen una gama de servicios mucho más específica y no están sometidas a las regulaciones que afectan a la banca tradicional.

— El estudio refleja que hay mucha gente dispuesta a adquirir servicios bancarios en competidores de fuera del sector y a comprar en entidades financieras otros no bancarios. ¿Cómo valora esta interrelación?

Ya hay entidades financieras que colaboran con fintech y alguna ya ha comprado este tipo de compañías. La banca, en general, y las fintech desarrollan en open apis los servicios basados en software, de manera que haya gente que utilice y con-

LAS GRANDES TECNOLÓGICAS ESTÁN COLABORANDO CON LAS ENTIDADES FINANCIERAS

suma este servicio desde fuera, en el cloud. Los servicios que se dan están en la nube y sólo se paga lo que se utiliza. La revolución de las fintech ya se está trasladando a la banca tradicional.

— ¿Cree que habrá más casos de colaboración que de compra de fintech por parte de entidades financieras tradicionales?

Será muy variable y no va a haber una única vía. Las fintech tienen su espacio y, posiblemente, los bancos perderán una parte de sus servicios, que serán ofrecidos por otras compañías, pero también habrá compra de fintech. Si la entidad que absorbe mantiene a la fintech con su propio ecosistema, aunque sea dentro de una organización mucho más grande, podrá funcionar bien, pero si la diluyen en el banco, la fintech acabará desapareciendo y el banco no habrá ganado nada.

— ¿Apuesta usted por la llegada al sector financiero de Google, Amazon o Facebook en calidad de bancos?

Se ha hablado mucho, pero hasta ahora lo que hacen es colaborar con los bancos porque los pagos siempre tienen detrás tarjetas. Creo que están intentando colaborar con la banca y no montar un

sistema financiero paralelo, que es un negocio complejo y con otras implicaciones.

— En el informe se refleja que a los clientes les encantan las oficinas pero acuden muy poco a ellas. ¿Cómo se sostendrán las sucursales físicas?

La oficina seguirá existiendo, pero su rol va a cambiar y el número de sucursales, también. En este sentido, el empleado no tiene que estar todo el tiempo en la oficina porque son trabajadores móviles gracias a dispositivos como las tablets, de manera que lo que hace es, en lugar de esperar que venga el cliente, llamarle y se va a verle. ¿Consideramos esto una oficina? Estimamos que sí porque el trabajador está dando los servicios típicos de

mal es que que primero sea alguien del banco quien lo pruebe.

— ¿El cliente es un banco grande?

No puedo decirle nada más que se trata de una entidad financiera española.

— ¿Qué parámetros serán los que marquen la fidelidad de los clientes en relación con su entidad financiera?

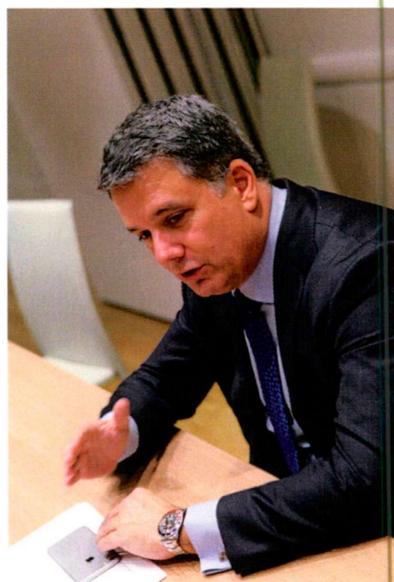
El parámetro será el valor. Los jóvenes cambian de banco mucho más rápido que otras generaciones y lo que se va a buscar es valor, de manera que la gente puede que tenga diferentes servicios y productos en varias entidades.

La experiencia de cliente será lo que se busque y el servicio financiero estará

La banca española está perfectamente concienciada y están dando los pasos en la dirección correcta para estar preparados. Queda mucho por hacer pero la banca española puede estar dentro de la banca que salga ganadora.

— ¿En qué están trabajando ustedes en temas de seguridad?

Estamos montando un centro de operaciones de seguridad y daremos todos los servicios necesarios para que podamos garantizar que el cliente no va a tener una brecha de seguridad en las empresas que sean clientes nuestras. Nosotros miramos las redes del mundo y si se observa que hay un ataque en cualquier sitio, se avisa a todos los clientes y se toman las



NUESTROS CLIENTES SE DEDICARÁN A SU CORE BUSINESS GRACIAS A LA PLATAFORMA DE CLOUD

una sucursal, aunque esté fuera de ella. La oficina seguirá existiendo porque la gente confía en personas, vaya o no a la sucursal, para determinados servicios y gestiones. Desde mi punto de vista, las oficinas de los bancos van a tener un mayor nivel de sofisticación, en cuanto al asesoramiento de los clientes. Yo considero que las sucursales van ser el director financiero de los clientes.

— Hablando de las sucursales, ¿cree que veremos robots en las oficinas?

Sí, los veremos en la banca, pero no tiene porque ser un robot físico. Por ejemplo, está el chatbot, que yo pregunto y al otro lado un robot me responde o hablarle al teléfono y que me responda. Esto es lo que vamos a ver y en ello estamos trabajando, con un proyecto, probando estas tecnologías para clientes concretos. En poco tiempo tendremos cosas funcionando en producción, aunque lo nor-

embebido en otras cosas. Lo importante no es saber como funciona un servicio, sino que sea bueno.

— ¿No es incómodo tener varios servicios en diferentes bancos?

En el mercado, los usuarios ya tienen a su disposición integradores que arreglan esta cuestión y presentan una posición única de tus finanzas.

— En cuanto a los pagos, ¿la mayor capacidad de crecimiento dónde está?

En el pago con el teléfono móvil hay mucha capacidad de crecimiento y también en los wearables. La experiencia de usuario es esto: tener el servicio financiero donde necesites y que sea sencillo.

— ¿Cómo ven ustedes desde Fujitsu a la banca española en relación con la banca europea en lo que tiene que ver con la transformación digital?

medidas necesarias para prevenir ese ataque. También tenemos especialistas en ciberseguridad que atacan a nuestros clientes para probar las medidas de seguridad. La seguridad es el tema número uno porque puede hacer que los clientes se vayan y porque dependiendo de cómo sea la brecha de seguridad, la empresa puede hasta quebrar.

— Por último, ¿qué supondrá para sus clientes la plataforma cloud en la que están ustedes trabajando?

Quien la utilice podrá encender y apagar servicios cuando lo necesiten, sin necesidad de construir la plataforma y dedicándose a su core business. Nosotros estamos construyendo la parte de la infraestructura, luego viene la parte de aplicaciones, por ejemplo flujo de documentos, y más tarde vendrán los servicios financieros. Todo lo que se necesita para ese servicio, lo tendrán en la nube.