



Latinoa provee servicios de tecnología para notificaciones bancarias. FOTO EDH/ ARCHIVO

“Los bancos están preparados para los servicios móviles”

- Es el próximo rubro para el servicio al cliente
- Experto cree que existe la madurez y recursos para ampliar los servicios bancarios vía teléfono

Rodolfo Ortiz

negocios@eldiariodehoy.com

Los bancos tienen claro que los servicios a través de teléfonos celulares son la próxima etapa para mejorar la atención al cliente, además tienen el conocimiento y los recursos para incursionar de lleno en este ámbito. Es la reflexión que realizó Francesc Pérez, experto español en servicios de banca móvil.

Pérez es director de desarrollo de negocios internacionales para la firma de tecnología Latinoa. Esta empresa mantiene un diálogo con varios bancos en Centroamérica, compartiendo conocimientos, para dar un salto hacia los servicios móviles.

“Al banco ya le es muy difícil competir (con otros bancos) en producto, ya le es muy difícil competir en precio. ¿Dónde queda mejorar? En experiencia de servicio”, explicó Francesc Pérez.

Con esto en mente, el experto detalló que los bancos ya se están preparando para responder a las exigencias de los clientes en diferentes plataformas móviles, tanto para smartphones con plan de datos, como en canales tradicio-

¿Qué es Latinoa?

- Es una empresa de tecnología especializada en notificaciones financieras, desde confirmación de pago, hasta indicaciones de seguridad para viajes internacionales. La empresa busca posicionarse como proveedor de los principales bancos de la región.
- Entre sus clientes están Banco Popular, Santander, Ficohsa, y otros.

nales como el SMS.

La diversidad de necesidades, plataformas y servicios hace necesario que los bancos cambien su arquitectura interna, colocando al cliente como centro de su estrategia, indicó.

Por ello el experto destacó que las entidades bancarias están desarrollando ideas para brindar un valor agregado a la experiencia de los usuarios.

“Sigue habiendo un abismo entre el banco y su cliente. La tecnología por sí sola no es la

solución a esta distancia, es la experiencia de servicio la que va a acortar esta distancia”.

Por ello cree que los bancos deben competir por brindar servicios personalizados: notificaciones de estados de cuenta y transacciones, pero además enviando información y recomendaciones según el contexto y perfil de cada usuario, porque “como cliente vas a estar más interesado en determinados productos del banco en función de qué estás haciendo”, explicó.

Implementación

Previo a este paso de servicios móviles, el país aún está discutiendo la Ley de Inclusión Financiera, que también regularía este tipo de servicios.

Aunque la normativa no ha avanzado en la Asamblea Legislativa, Pérez es optimista respecto a su contenido.

“Esta ley no va a ser diferente a la que hay en otros mercados. Se tiene una idea de qué es lo que se debe hacer y cómo”, dijo.

Para cuando la ley sea aprobada, empresas como Latinoa ya estarán listas en alianza con los bancos para proveer la tecnología y contenidos que se requieren en los servicios móviles.