

# Economía

## Nueva normalidad cambiará relación de banca y clientes

**DÍA 144 CUARENTENA**  
**CORONAVIRUS****Más que nuevos canales, entidades deben enfocarse en la calidad del servicio que se ofrezca sobre las plataformas.**

**LA REALIDAD** que los bancos y sus clientes vivirán luego de que la pandemia del coronavirus covid-19 permita la normalización de la actividad económica va a implicar cambios significativos.

Latínia, fabricante de software de procesamiento y análisis de eventos financieros, destaca la importancia de una adopción no solo de canales sino de niveles de servicio de estos adecuados a las exigencias de sus clientes.

"No se trata de incorporar canales por incorporarlos, sino de ofrecer un nivel de calidad de servicio a la altura de las expectativas del cliente: lo contrario genera malas experiencias de cliente", dice Oriol Ros, director de desarrollo corporativo de Latínia.

La firma dice que durante la pandemia y producto de los diferentes niveles de aislamiento preventivo, las instituciones financieras experimentaron una aceleración en su digitalización para poder atender los requerimientos de sus clientes.

La covid-19 está fomentando el proceso de transformación digital de manera acelerada y en pocos meses rompió con la dinámica de implementación que había asumido en los últimos años. De la forma como actúa el banco en este momento; dependerá en gran medida, su funcionamiento en el futuro inmediato.

Oriol Ros dice que "una vez llegó la covid-19, los bancos apostaron con gran velocidad a transmitir sus anuncios de alivio financiero por canales como las redes sociales, que evidentemente era donde conviven la mayoría de sus clientes. La falta de una real dimensión en la respuesta masiva por parte de los usuarios, ocasionó que no fueran capaces de dar respuesta por ese mismo canal, a cada una de sus peticiones".

El analista considera que en estos momentos donde la banca está derivando la atención a canales no presenciales, y en la medida que sigue habiendo consumidores que pueden ver restringi-



Con la pandemia se han acelerado los cambios que el sistema financiero venía haciendo.

das sus opciones de atención, "es buen momento para aumentar el conocimiento en el uso de nuevos canales virtuales, en particular las Apps y sus servicios de notificaciones en tiempo real, que permitirán al cliente seguimiento inmediato de sus finanzas sin moverse de casa".

Latínia hace siete recomendaciones a la banca sobre la interacción con sus clientes:

1. Se debe asumir que la covid-19 es el principal factor de transformación en la banca, incluso por encima de la aparición de nuevos jugadores en el sector financiero. El cliente cambió y ahora espera que su banco le ofrezca una auténtica experiencia cuando lo visita, sin importar el canal o el formato.

2. La aplicación que las personas tienen en su celular representa



**No se trata de incorporar canales por incorporarlos, sino de ofrecer un nivel de calidad de servicio a la altura".**

la misma oficina y una buena experiencia representa la mejor publicidad, al mejor costo, porque un cliente satisfecho lo transmite a sus contactos.

3. Las segmentaciones basadas en elementos socioeconómicos no son solo las únicas válidas ahora. La covid-19 muestra que

clientes de distintas edades y/o condiciones socioeconómicas pueden sentir y necesitar una misma forma de relacionarse e interactuar con su banco y su conducta es más importante que el nivel socioeconómico.

4. No hay un único tipo de canal para comunicarse con los clientes. El banco debe estar integrado y conectado, así el cliente puede hacer un requerimiento por una red social, y recibir la respuesta en su correo electrónico.

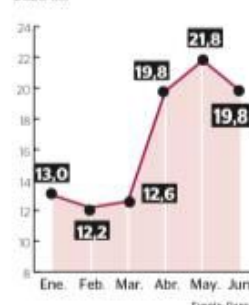
5. Retomar las conversaciones con los fabricantes de tecnología, para incorporar soluciones estructurales a medio y largo plazo y así atender adecuadamente los requerimientos de canales y servicios online.

6. Las sucursales, a pesar de ser cuestionadas frente a la tendencia digital, siguen siendo un lugar que algunos usuarios prefieren para sentir que su banco está activo.

7. El banco representa un activo de confianza y credibilidad para sus clientes, se trata de un *bunker* que protege los datos y el dinero de las personas. Al final es un gran almacén de confianza. ☑

### Desempleo nacional

2020 (%)



## Asofondos ve señales de mejora en empleo

**PESE** a las malas cifras que se han conocido en las últimas semanas sobre el comportamiento de la economía, castigada por los efectos del confinamiento y las cuarentenas para mitigar la expansión del coronavirus, el empleo, que ha sido la cara más visible de la crisis, parece que ya comenzó un lento camino de recuperación.

Así lo considera Asofondos, en un informe en el que analiza el panorama económico de las últimas semanas, así como las proyecciones y la situación del contagio en Colombia.

El gremio de los fondos administradores de pensiones y cesantías recuerda que según el Dane los resultados del desempleo en junio, llegaron a una tasa nacional de 19,8% y que a pesar de que la tasa de desocupación continúa en niveles elevados, el mercado laboral comienza a mostrar leves señales de recuperación tras reapertura de algunos sectores de la economía.

En efecto, dice Asofondos, el PMI (indicador) manufacturero en Colombia en julio se ubicó por encima de los 51,1 puntos, reflejando expectativas de recuperación de los empresarios y mejorando frente a los resultados de junio de 49,2 puntos.

El país ha continuado con la reactivación nuevos sectores con protocolos de seguridad y se implementaron planes piloto en municipios con baja afectación. Sin embargo, se mantuvo la suspensión de los vuelos domésticos e internacionales, aunque se adelantan planes para la reanudación del transporte aéreo y terrestre.

El levantamiento de las restricciones dependerá de la evolución de la curva de contagios en los próximos meses, dice el gremio.

**7**

**RECOMENDACIONES HACE LA FIRMA** fabricante de software de procesamiento y análisis de eventos financieros, Latínia sobre la nueva forma en la que los bancos y sus clientes se van relacionar cuando la actividad económica se normalice, tras la crisis generada por la pandemia del coronavirus. La primera de ellas, es que se debe asumir que la covid-19 es el principal factor de transformación en la banca.