

## Diez conclusiones que deja el COVID-19

Latina dio a conocer su informe *Latina Intelligencia 2020*, que recopila datos, reflexiones y análisis sobre los retos, oportunidades y transformaciones que se vienen para los próximos años en el sector financiero. A continuación las diez principales conclusiones:

1. El cierre de las sucursales bancarias supone el punto final para una época, pero este nuevo modelo de trabajo, a su vez, exige a las entidades buscar alternativas para generar la misma confianza que tenían con el negocio físico, especialmente para llegar a algunos perfiles de cliente.
2. La incorporación del 'target' sénior a la banca digital obligará a replantearse la forma de atenderlos. Será necesario comprender sus motivaciones. Ellos requieren educación tecnológica, pero no financiera.
3. Si el cliente no va al banco de manera física o virtual, la corporación debe ir a ellos. El usuario precisa saber en tiempo

real qué sucede con su cuenta. Este constituye el nuevo contrato social entre bancos y clientes.

4. Si la App es el nuevo banco, la experiencia del usuario representa ahora la sonrisa de quien lo atiende en la ventanilla. Agilidad ante un problema, inmediatez de los pagos o transferencias al extranjero, disminución los procesos y la burocracia serán los criterios de elección.
5. Los bancos no lograron interpretar lo que significa usar las redes sociales como apuesta de canal de comunicación. Captaron su atención, pero no contemplaron su masiva respuesta.
6. El e-mail, menospreciado como canal de comunicación oficial con los clientes por la mayoría de los expertos hace un par de años, se posicionó como la herramienta para comunicarse con ellos, favorecido por su carácter de institucionalidad y valor operativo. Hoy, es ideal para informar el cierre de oficinas, la modificación de horarios, los servicios alternativos, o las medidas de alivio financiero.
7. El fraude electrónico encontró en la cuarentena el escenario perfecto para actuar, con mucho mayor impacto en los segmentos que cuentan con menor educación financiera. Los ciberataques por primera vez, no necesitaron enfocarse en generar contenidos a pequeña escala, sino que ahora, su rango de afectación aplica globalmente.

8. Si el debate sobre el dinero en efectivo ya estaba dado, el virus lo expuso mucho más. Castigado por ser acopiador y transmisor de gérmenes, hoy su penetración se ve muy limitada.
9. Los pagos digitales han aprovechado el Covid-19 como un trampolín, acelerando su paso en la continua transformación digital de la sociedad; pero realmente no son una solución o una barrera para la contención y propagación del virus, excepto casos muy puntuales.
10. La forma como el banco actúe en estos meses será recordada por el cliente durante muchos años. A diferencia de la crisis de 2008, hoy las corporaciones tienen alternativas financieras, y de la forma como procedan, capitalizarán el encuentro el banco y el cliente.

***Esta crisis aceleró dos debates: si la sociedad debe o puede convivir sin efectivo y si la banca necesita o no disponer de oficinas físicas.***

El informe muestra que el sector bancario tiene la oportunidad de aprovechar la compleja situación que vive la sociedad con la pandemia actual, para definir la forma, el canal y el estilo con el que se relacionará con sus clientes en los próximos años. El desarrollo tecnológico, debe estar acompañado del lado humano en su mensaje. 