

EL NUEVO SIGLO

Empresarios

Los nuevos canales de la banca con sus clientes

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

Para **Oriol Ros**, director de desarrollo corporativo de Latinoa, “una vez llegó el 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”.

Señala que “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 re-

dunda en malas experiencias de cliente y estos preguntándose, “mi banco, ¿por qué dice que puedo comunicarme con él mediante este canal cuando no funciona adecuadamente?””.

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.

El Covid-19 está fomentando el proceso de transformación di-

gital en la banca a un intento acelerado, en tan solo un par de 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.

“En estos momentos donde la banca está derivando la atención a canales no presenciales, y en la medida que sigue habiendo un grupo de consumidores que pueden ver restringidas sus opciones de atención, es buen momento para intensificar el conocimiento en el uso de nuevos canales virtuales, particularmente, las Apps y sus servicios de notificaciones en tiempo real, que permitirán al usuario un seguimiento inmediato de todo aquello que acontezca en sus finanzas sin moverse de casa, en esta ocasión, por razones de fuerza mayor”, apuntó Ros.