

Las TIC y el futuro del sector financiero

El sector financiero experimenta un importante proceso de redefinición estratégica inducido por la severa crisis internacional. En este período se replantearán las políticas comerciales y de gestión de las entidades y surgirá la oportunidad de mejorar la eficiencia y ofrecer mejores servicios mediante una integración acertada de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Álvaro Martín Enríquez

La consolidación del sector financiero español es, sin duda, una de las consecuencias últimas de todo lo acaecido durante el actual período de crisis. Pese a que la banca española ha evitado grandes intervenciones estatales, como no ha ocurrido en otros países de nuestro entorno, parece inevitable que se lleve a cabo una reestructuración del sector, que tanto tiempo lleva reclamando el Banco de España. Si bien ésta responderá esencialmente a la necesidad de reforzar la salud financiera de las entidades, también permitirá reorientar sus estrategias explotando las capacidades tecnológicas que ofrece el mercado.

El sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) ha mantenido una relación privilegiada con el sector financiero desde la aparición de los primeros sistemas de computación a mediados del siglo XX. Muchas de las innovaciones TIC han servido para mejorar procesos internos, como la gestión transaccional, la contratación en mercados o la interconexión con sistemas de pagos. Desde la irrupción del *mainframe*, a finales de los años sesenta, hasta las más re-

cientes aplicaciones en la nube, las TIC han ido de la mano de la banca en su crecimiento.

También es notable la evolución del modo en el que las entidades financieras se relacionan con sus clientes. España, con su clima favorable y una marcada tendencia a la vida en la calle, acogió con entusiasmo los cajeros automáticos a partir de los años setenta. Desde entonces, la oferta de canales se ha ido ampliando y, hoy en día, son muchas las entidades que nos permiten operar a través de oficinas, cajeros, teléfono, Internet, etc.

La reciente sofisticación de la distribución bancaria minorista obliga a las entidades a replantearse los modelos tradicionales basados en oficinas en las que se puede realizar todo tipo de operaciones. Además, la aparición de nuevos entrantes con base tecnológica (comparadores, plataformas de préstamos persona a persona, redes sociales, etc.) ofrece a los clientes más información y, por tanto, más capacidad de decisión. La consolidación del sector debería servir para que las entidades se replanteen ahora qué papel quieren desempeñar en la vida de sus clientes durante los próximos



10 años y modificar, consecuentemente, su visión, sus estructuras y sus procedimientos para estar a la altura de una sociedad que incorpora rápidamente la tecnología en su vida.

Enlazando con este nuevo modelo de banca, los medios de pago están pasando de una oferta limitada al efectivo, tarjetas y cheques a otra en la que hay multitud de proveedores especializados en ámbitos como las redes sociales, los contenidos digitales o la telefonía móvil, por citar algunos ejemplos. Serán los actores tradicionales quienes tendrán que evolucionar para mantener una propuesta de valor atractiva para los usuarios.

Por último, las TIC acabaron con los mercados de parqué y órdenes a viva voz, permitiendo la negociación en mercados electrónicos. Pese a que todavía puedan existir algunos desajustes en su funcionamiento (como demostró la repentina caída del 9% del Dow Jones el pasado 7 de mayo), los niveles de transparencia e innovación que permiten los mercados actuales eran impensables hace una década y contribuirán a moldear el futuro del sector financiero ::