

Innovación bancaria:

Cómo los bancos medianos están cambiando de estrategia y adoptando tecnología para un crecimiento sostenido



Introducción

En un entorno de servicios financieros cada vez más competitivo, los bancos medianos y las cooperativas de crédito deben adoptar rápidas estrategias innovadoras para mejorar su posición en el mercado, facilitar el crecimiento, brindar un excepcional servicio al cliente, y mejorar la rentabilidad y el retorno del capital invertido. Desde seguridad de los datos y adopción en la nube hasta gestión del talento e IA, las organizaciones de servicios financieros medianas pueden aprovechar personal y la tecnología para optimizar su rendimiento. Este informe —que se basa en una investigación realizada por Oxford Economics en colaboración con SAP— tiene como objetivo destacar los pasos que están dando los bancos medianos para lograr sus objetivos de negocio y ser más resilientes digitalmente en los próximos años.

Objetivos de crecimiento

Más de un tercio (Figura 1) de los encuestados de banca cita el crecimiento de los ingresos como una prioridad máxima para su organización, y nuestra investigación muestra que sus esfuerzos de crecimiento han sido moderadamente eficaces.

La mayoría (el 64%) de los encuestados de banca dice que los ingresos aumentaron en los últimos tres años —incluyendo el 10% que tuvo un crecimiento superior al 20%—. Cuatro de cada cinco (el 79%) han generado un crecimiento positivo del margen operativo. Los encuestados de banca son más proclives que los ejecutivos de otras industrias a priorizar tanto la rentabilidad de los servicios (el 57% frente al 50% promedio de la encuesta) como la prestación de servicios eficiente y puntual (el 54% frente al 44% promedio de la encuesta) en su búsqueda de una ventaja competitiva.

Los bancos medianos están compitiendo por un grupo ajustado de clientes. Mientras que la fidelidad a la marca limita el número de nuevos clientes disponibles, muchos ejecutivos de banca creen que pueden ganar nuevos clientes creando productos bancarios personalizados, lo cual también impulsa el crecimiento del negocio. Por ejemplo, los bancos medianos se están enfocando en implementar nuevas iniciativas de servicio para retener y atraer nuevos clientes. Desde behavioral banking hasta IA generativa, los bancos medianos están aprovechando la tecnología para brindar una experiencia de cliente más personalizada.

Figura 1: ¿Cuáles son los principales objetivos de negocio de su organización para los próximos dos años?

Seleccione las cinco principales; se muestran las cinco respuestas principales.



¿Cómo mantendrá su competitividad?

“Estamos trabajando en ofrecer servicios y productos especiales usando análisis de datos para comprender mejor las preferencias y necesidades de los clientes”.

— Colaborador directo del Chief Human Resources, Canadá

Riesgos clave y gestión de riesgos

Los ejecutivos de banca ven la gestión de riesgos como algo crítico. En los próximos dos años, las mayores amenazas para los bancos medianos son:

- problemas globales —incluyendo inflación, aumento de las tasas de interés, desempleo o miedo al default (el 46%)
- competencia local de empresas fintech y otros bancos (el 45%)
- incapacidad para encontrar el talento correcto con conjuntos de habilidades tecnológicas y bancarias centrales para mantener las operaciones (el 44%)
- incapacidad para escalar (el 43%)
- incapacidad para retener al talento (el 41%)
- regulaciones gubernamentales que restringen su habilidad para operar (el 40%)

Para abordar estos riesgos e impulsar decisiones de gestión proactivas, los ejecutivos de banca están aprovechando tecnología, personal y datos. Los ejecutivos están haciendo su parte para unir al personal con nuevas capacidades tecnológicas a fin de obtener información estratégica y brindar eficiencias. Sin embargo, los mejores bancos de su clase están haciendo más que solo producir informes sobre riesgo para extraer la información estratégica correcta de sus datos existentes. Los bancos que emplean una gestión de riesgos eficaz ven los datos como una única fuente de verdad y extraen información estratégica de esos datos para impulsar las decisiones de negocios. Mediante la automatización inteligente, los bancos pueden impulsar mayor velocidad, agilidad y eficiencia. Por ejemplo, con una planificación eficaz de los recursos empresariales (ERP), la automatización inteligente puede brindar información estratégica accionable en tiempo real a toda la empresa.

Mientras que algunos bancos pueden calcular el posicionamiento del riesgo en tiempo real con una única fuente de datos en la nube, otros aún están luchando con la gestión de datos. Un tercio de los encuestados de banca tiene dificultades para obtener una visión aguda en tiempo real sobre el riesgo, mientras que el 11% dice no tener una fuente de datos única en la que confiar (Figura 2).

¿Cómo mantendrá su competitividad?

“Evaluamos y minimizamos los riesgos potenciales para la empresa, tales como recesiones económicas, interrupciones en la cadena de suministro y ciberataques”.

— Chief Marketing Officer, Australia

Figura 2: ¿Hasta qué punto su organización es capaz de calcular el posicionamiento del riesgo en tiempo real con una única fuente de datos (en la nube)?

Seleccione una.

Estamos buscando una solución que nos ayude a gestionar el riesgo

2,3%

No tenemos una única fuente de datos en la que confiar

10,9%

Tenemos dificultades para obtener una visión precisa del riesgo en tiempo real

32,6%

Con un poco de esfuerzo

40,6%

Muy fácilmente

13,7%

Tecnología e inversión/integración de datos

Si bien que la industria bancaria está adoptando tecnología innovadora, muchos bancos todavía lidian con una infraestructura de TI obsoleta. Es una lucha común, donde tres de cada cinco bancos informan que su infraestructura de TI no puede escalar para coincidir con el crecimiento orgánico del negocio. Casi la mitad dice que las deficiencias del stack tecnológico dificultan la expansión de sus negocios —ingresar a nuevas zonas geográficas directamente o con socios, o implementar nuevos modelos de negocio (el 48%)—, y que las tecnologías heredadas ralentizan al personal con tareas tediosas, manuales y de bajo valor (el 45%).

A pesar de estos desafíos, los bancos medianos dependen de la tecnología para innovar y crecer. Desde soluciones en la nube hasta IA, los bancos están adoptando un enfoque holístico sobre la integración tecnológica para encabezar las mejoras operativas y la mitigación de riesgos.

Soluciones en la nube

Al igual que las empresas de otras industrias, la banca reconoce la capacidad de las soluciones en la nube para impulsar la rentabilidad de una organización. De hecho, tres cuartas partes (el 75%) de estos encuestados las han adoptado —y ya están cosechando los beneficios—. Informan que con la integración de soluciones en la nube experimentan beneficios significativos, incluyendo agilidad mejorada (el 47%), mejor experiencia del cliente (el 43%) y del empleado (el 31%), procesos optimizados (el 40%) y costos reducidos (el 36%).

¿Cómo mantendrá su competitividad?

“Nuestro plan es aumentar las inversiones en plataformas en la nube para habilitar una implementación más rápida de nuevos servicios y tecnologías”.

— Chief Financial Officer, Corea del Sur

Inteligencia artificial

Aproximadamente tres cuartas partes de los encuestados usan o planean usar en los próximos 12 meses tecnologías de IA. Muchos incluso están aplicando capacidades de IA a los procesos bancarios, incluyendo acelerar el onboarding de clientes, optimizar las operaciones de back-office, amplificar las analíticas de rendimiento, mejorar la experiencia del cliente, y mitigar el riesgo (Figura 3). Por ejemplo, algunos bancos han implementado behavioral banking, un sistema basado en recompensas que ofrece incentivos personalizados —como tasas de préstamo más bajas— para tomar decisiones de crédito positivas que les permitan a los clientes ahorrar más, gastar menos o pagar la deuda antes. Para anticipar las necesidades del público, otros bancos están aprovechando la IA generativa para identificar y responder preguntas de manera proactiva.

Figura 3: ¿De cuáles de las siguientes maneras está usando actualmente capacidades de IA para sus procesos bancarios?



Sin embargo, la IA de un banco es tan efectiva como lo sean sus datos subyacentes. Por lo tanto, es vital recordar que los datos son la columna vertebral y la única fuente de verdad de cualquier banco. Desde banca central hasta tarjetas de crédito, los bancos deben digerir datos voluminosos desde múltiples fuentes. La integración de datos —el proceso de combinar múltiples fuentes dentro de un conjunto de datos centralizado para lograr un análisis y toma de decisiones integrales— puede ayudar a los bancos a evaluarlos a lo largo de todo el negocio de manera más completa, precisa y consistente.

¿Cómo mantendrá su competitividad?

“Estamos invirtiendo en tecnologías como inteligencia artificial y Big Data”.

— *Chief Purchasing Officer, Brasil*

Conclusión/Recomendaciones

A medida que los bancos medianos crecen, cumplen con sus objetivos de negocios y se vuelven más resilientes digitalmente, pueden beneficiarse adoptando las siguientes recomendaciones:

Seguridad de datos: seleccione proveedores de software confiables con un historial demostrado, así como una solución basada en la nube específica de la industria para brindar seguridad de datos y minimizar riesgos de ciberseguridad.

Gestión de riesgos: esta debe ser proactiva, no reactiva. Las mejores prácticas incluyen establecer datos como una única fuente de verdad y luego aprovechar su gestión e integración para impulsar la toma de decisiones. Los bancos que centralizan los datos dentro de una única fuente pueden crear consistencia, confiabilidad y una mejor previsibilidad. Integrar un sistema de ERP eficaz puede ayudar a los bancos medianos a gestionarlos de manera más unificada e integral.

Talento: el sector de la banca está evolucionando. Las organizaciones medianas necesitan atraer y contratar talento que tenga tanto sólidas capacidades bancarias centrales como habilidades tecnológicas para ayudar a adquirir clientes y aumentar la rentabilidad.

Adopción de IA: la IA generativa puede ayudar a los bancos a aprovechar información en tiempo real, ofrecer capacidades predictivas y brindar análisis de escenarios que mejoren la rentabilidad, aumenten la eficiencia y fortalezcan las relaciones con el cliente. A medida que los bancos ganan eficiencia y mejoran los procesos, pueden reducir las tareas de bajo valor y brindar reskilling al personal para que realice un trabajo de mayor valor.

Dé el siguiente paso

Contacte a su partner de SAP para conocer cómo la tecnología de SAP puede apoyar su crecimiento.