

Trinidad digital, cambio en sector financiero

Para Jorge Gómez, experto en Industria Financiera de Unisys, **el cambio en el sector financiero se debe gracias a lo que llama la trinidad digital**: omnicanalidad, analítica predictiva y biometría. Ello ha impactado en temas de ciberseguridad y una mejor experiencia del cliente.



“La transformación digital es una prioridad para el sector financiero desde que las necesidades y exigencias de los usuarios comenzaron a requerir transacciones bancarias mucho más sencillas, rápidas y seguras. Las tres tendencias actuales que se mencionan en esa famosa trinidad digital ha apoyado a la banca para **mejorar su eficiencia y agilidad** mientras ofrecen una mejor experiencia al cliente”, reitera.

Luego de que el concepto de seguridad a través de passwords y tokens quedara atrás, cobró relevancia la **tecnología biométrica**, encargada de identificar posibles riesgos de fraude.

“La lectura de iris, de huella digital, reconocimiento inteligente de firmas y de voz, son los procesos de seguridad que ahora se aplican a los servicios financieros. Estos patrones de comportamiento permiten que los bancos analicen el uso de teléfonos inteligentes o tablets”, agrega.

A su vez, la banca omnicanal busca ofrecer una experiencia integrada entre los diversos **canales tradicionales y digitales** para que los clientes tengan acceso rápido y fácil a sus productos, en donde quieran y por el canal de su preferencia, garantizando la continuidad de sus operaciones y un servicio consistente.

“Permite que el usuario comience una transacción en un dispositivo y la termine en otro totalmente diferente, sin tener que empezar desde cero. Por ejemplo, iniciar un **pago a través de su celular** y finalizarlo más tarde en su computadora o tablet”, agrega.

Además, al contar con una vista 360, cuando esa misma persona se acerque a una sucursal, los asesores sabrán qué canales ha usado, quien lo atendió la última vez, las reclamaciones que ha realizado y que productos o servicios ofrecerle con alto grado de confianza en su aceptación.

Predice y adelanta

La tercera tecnología que revoluciona al sistema bancario es la **analítica predictiva**. “Esta es utilizada para hacer seguimiento a los clientes sobre el uso de sus productos financieros, por ejemplo, como usan sus tarjetas de crédito, los sitios en los que compran, cuánto gastan y cuáles son sus ingresos. De esta forma, las entidades pueden crear y configurar productos de valor

agregado para ofrecerle a cada uno, convirtiendo a cada persona en un cliente único con diferentes intereses”, explica Gómez.

Esta nueva trinidad en **experiencia digital** garantiza una plena seguridad de la información, una administración responsable y autenticación sin fricción para el usuario.

Las entidades bancarias que la han implementado tienen más posibilidades de obtener lealtad, efectividad de sus campañas así como una mayor rentabilidad.

“El cliente espera experiencias más personalizadas, intuitivas y de fácil interacción con alta capacidad de respuesta en tiempo real. La banca es un servicio que se debe definir por y para las personas, y no por y para cumplir los controles, debe conectarse y crear identidad con los valores del usuario. El reto es lograr una unidad entre los **canales tradicionales y los digitales**, que ambos se complementen aprovechando la infraestructura, los sistemas actuales y los desarrollos en canales existentes, pero potenciándolos para sacar un mejor provecho de ellos llevándolos a un nuevo nivel”, agrega.

En conclusión, la transformación digital ha llegado y algunas entidades financieras están comenzando a apropiarse de estas tecnologías para **evolucionar, transformar y ofrecer nuevos servicios** que les permita ser más competitivos y ganar la lealtad de sus clientes.