

---

## ¿Y si la solución fuera la tecnología?

*Teresa Núñez, Directora de Soluciones Financieras de la División Gran Empresa de Sage*

Los bancos han crecido de forma muy notable durante la última década, pero han desaprovechado sus nuevas ventajas de escala para reducir costes. Recientemente, el Gobernador del Banco de España ya señaló que "El actual escenario hace necesaria una reestructuración de todo el sistema financiero español, acompañado de un proceso de control y reducción de costes". Parece obvio que en la situación actual, aumentar la productividad y la eficiencia es fundamental para el sector bancario. Las TIC y los nuevos canales representan un motor destacado para el cambio de los nuevos modelos de negocio, y además, una oportunidad a la hora de proporcionar mejores servicios que se adapten a la demanda de particulares y empresas, ayudando de esta forma a incrementar la eficiencia de los procesos.

En las últimas décadas, la banca se ha visto en la necesidad de disponer de herramientas informáticas de última generación, que ayuden a manejar de forma eficaz el gran volumen de operaciones críticas que maneja a diario. La necesidad de automatización de los procesos de la banca, ha sido cubierta a día de hoy con grandes plataformas integradas que permiten, entre otras cosas, la automatización de sus complejas operaciones.

Los bancos han realizado importantes inversiones desarrollando canales de Online Banking con un amplio alcance funcional y muy reconocidos fuera de nuestras fronteras, logrando mejorar la satisfacción y la retención de sus clientes.

Sin embargo, las entidades financieras de nuestro país han descuidado la racionalización de estos canales, ya que no favorecen, como en los demás países europeos, los estándares abiertos, impidiendo fomentar la integración de éstos con los sistemas de gestión de sus clientes. Y por ende, impidiéndoles responder a las necesidades de las empresas que operan en un entorno multibancario.

En su relación comercial con las empresas, los bancos disponen de múltiples canales de comunicación y de sistemas muy diversos con el fin de satisfacer los requerimientos que las corporaciones les solicitan y de proveer servicios útiles e innovadores en el menor tiempo posible. Canales de Online Banking, Edifact, Editran, Swift, y otros canales específicos, se proponen para cubrir las necesidades que les demandan las empresas españolas y multinacionales que operan en entornos nacionales y globales mediante la expansión geográfica de los servicios bancarios.

Efectivamente, si para los bancos son importantes en sus relaciones con las empresas, los márgenes, las comisiones, el float bancario y los volúmenes de financiación e inversión otorgados, no es menos importante para ellos el proporcionarles los servicios necesarios para la gestión de los cobros y pagos locales e internacionales, la cobertura de centralización de saldos y de cash pooling nacional e internacional, la realización de las operaciones en los mercados financieros, la cobertura de los riesgos de divisas, entre otros...

Así pues, es una realidad que la integración de todos estos canales con sus propias plataformas internas, además de necesaria, es costosa tanto en su realización como en el mantenimiento de redes y de sistemas.

Al igual que la empresa demanda simplicidad y seguridad en el manejo de sus transacciones financieras, los bancos deben plantearse una simplificación y racionalización de los canales manteniendo el nivel de servicio requerido por las corporaciones.

Las aplicaciones bancarias multicanal deben de permitir tanto la incorporación de funcionalidades que ayuden a integrar de forma simple un número máximo de puntos de contacto en cortos períodos de tiempo, como la adopción de estándares globales seguros que les ayuden a realizar gestiones bancarias importantes como es el caso de la firma electrónica internacional, que ayuda a la gestión de transacciones financieras. Resulta obvio pues que, hacer más eficiente los procesos, implica la necesidad de abordar el mayor número estándares sin descuidar los niveles de servicio.

Además, el hecho de abordar todos los estándares sin descuidar ningún servicio, le permitirá a las

entidades bancarias adaptarse a los cambios normativos – como es el caso de Basilea II y SEPA - con un menor coste, logrando incrementar su cuota de negocio en otros países y ayudándoles a mejorar su competitividad en esos mercados.

La multiplicidad de canales para las plataformas de facturación electrónica presenta las mismas ineficiencias y, en consecuencia, se pueden aplicar las mismas oportunidades de mejora relativas a la integración de procesos.

En definitiva, la actualización de las tecnologías de la información en las entidades bancarias, debe de ser constante pero, solamente mediante la adopción de infraestructuras de TIC simples, flexibles y dinámicas estrechamente alineadas con las necesidades del negocio, ya que, de esta forma, podrán mejorar significativamente la eficiencia de las entidades financieras españolas.

