

# La banca apuesta por la digitalización para el presente

[/home/var/www/dirigentesdigital.com/wp-](#)

Santander y CaixaBank coinciden en la importancia de modificar el modelo de banca tradicional se impone ante la irrupción de los usuarios digitales



No hay comentarios

MARTES, 10 ABRIL 2018

[MARIO TALAVERA](#)

La **digitalización** centra de los esfuerzos de las principales entidades financieras. Convencidos de que no solo se trata de una **apuesta de futuro**, sino de un **reto** que requiere poner todos los esfuerzos en el **presente**, los bancos planifican estrategias que hagan rentable la creciente importancia del sector digital en sus cuentas.

En un contexto en el que la confianza del sector pasa por un momento delicado, aunque se recupera, el **cliente** aparece como **centro de la estrategia**. Así lo afirman tanto Mariona Vicens, directora de Innovación de CaixaBank, como Javier Fonseca, director de tecnología y operaciones de Santander, que han participado en el “Segundo Encuentro: Modelando el sistema bancario español” del Consejo General de Economistas.

Aceptar

Vicens considera que el desarrollo de la tecnología no solo ha permitido la utilización de **nuevos dispositivos**, sino que está transformando el negocio. En ese sentido, uno de los pilares de la estrategia de CaixaBank es hacer crecer la **vinculación con el cliente**. Su gran base de clientes online les está demostrando, según explica Vicens, que el canal móvil está avanzando, aunque solo hay un pequeño margen de clientes exclusivamente digitales.

El desafío para el sector bancario es “sembrar y construir para el futuro”, dice Vicens, ya que el cliente online, por ser un **perfil joven**, “no es rentable”. En ese sentido, el objetivo pasa por aumentar la relación con este tipo de clientes para que en el futuro puedan aportar ganancias.

Asimismo, se abre una vía a través de los servicios no financieros que pueden ofrecer a través de aplicaciones móviles. De esa forma, las comisiones por ventas de terceros ofrecen otra oportunidad para **rentabilizar la innovación**. En cualquier caso, Vicens cree que el desarrollo del comercio electrónico conllevará la aceleración del desarrollo de la banca digital, conforme ha ocurrido en otros países.

Desde el punto de vista de Fonseca, la irrupción digital ha tenido una **influencia** importante en el **negocio bancario tradicional**. Ello ha contribuido a que se conciba al “cliente como centro de todo”. Fonseca incide en que no se debe confundir la intención de ser digital con un fin en sí mismo, sino como un medio para solucionar los problemas más rápido.

Además, cree que para que se dé una verdadera transformación de su sector, las estructuras deben evolucionar hacia un modelo en el que prime la colaboración, es decir, derribar las estructuras jerarquizadas para dar paso a **estructuras colaborativas**.

**Notice:** Uninitialized string offset: 0 in **/home/var/www/dirigentesdigital.com/wp-content/themes/FoundationPress/single.php** on line **228**

**Notice:** Undefined variable: el\_post in **/home/var/www/dirigentesdigital.com/wp-content/themes/FoundationPress/single.php** on line **233**