

Actualidad**‘Chats’, la otra ventanilla bancaria**

La penetración de celulares en Panamá y otros países de la región complementaría el menú de servicios que ofrecen los bancos, donde los mensajes de textos son una opción para realizar transacciones y recibir información de las operaciones

Alvaro Avila

aavila@prensa.com 

La tenaz competencia y la crisis de consolidación que afronta la banca, en diversos países del mundo, ha mostrado que una de las vías para salir adelante es la eficiencia en la optimización de recursos a todo los niveles y la generación

de servicios seguros basados en la tecnología.

Abner Sanjur, vicepresidente de ventas y alianzas corporativas de Arango Software International (ASI), destaca que las tendencias financieras han obligado a las instituciones de ese sector a ser más agresivas en la forma de captar clientes; y la manera de hacerlo es creando nuevos productos y servicios. Pero del otro lado está el tema de los costos, que ha provocado que los bancos cambien el método tradicional de hacer operaciones.

“La banca por teléfono y el e-banking (banca en línea) son canales que dan la posibilidad de formar una nueva cartera de consumidores, pero todos esos aspectos van de la mano con seguridad, con el desarrollo de software para satisfacer al cliente con esos servicios”, afirma Sanjur.

Por su parte Constanza Nieto, de la consultora Global Tech Bridge (empresa instalada en Silicon Valley, California), a partir de un estudio encargado por ASI, afirma que la crisis por la que está pasando la banca requiere bajar costos, donde el apoyo de internet y la contratación de servicios outsourcing se hacen necesarios.

El canal de las redes móviles

Un servicio que puede seducir a esa cartera de clientes en Panamá es el de la información en tiempo real a través de los llamados chats o SMS (Short Message Service), para anunciar las transacciones realizadas.

Sanjur explica que el verdadero secreto de una solución como esta es que la información llegue al consumidor rápido (tiempo de respuesta), pero para eso es necesario, dice, negociar con las telefónicas para que permitan un acceso expedito en el envío de la información.

“En el país hay este servicio pero no con la tecnología adecuada. Esta semana nos reuniremos con Telefónica y Cable & Wireless para iniciar negociaciones, porque, insisto, el éxito de esta herramienta es que se tenga la información en tiempo real, lo que detectaría fraudes; pero también llevar el control de las cuentas al pedir información a los bancos”, comenta el ejecutivo de ASI.

Darwin Morales, director de operaciones técnicas de Total Tech & Mobile Telecom, empresa que en Venezuela desarrolló esa tecnología, comparte que en 2005 cuando empezó la aplicación de mensajes de textos en el país sudamericano, en promedio eran mil notificaciones al mes, ahora, la cifra es de 4 millones de chats que llevan y traen información del 60% de la clientela bancaria de esa nación.

“Como es un servicio, cada banco en Venezuela tiene tarifas distintas, pero los costos son mínimos”, manifiesta Morales, quien agrega que la penetración de celulares en Panamá, hace que el nicho sea muy atractivo.

¿Cómo funciona el servicio? A través de claves, dependiendo de cada banco y el servicio que se requiera: solicitud de saldo o detalle de las últimas transacciones, entre muchos otros.

En Panamá, a pesar de que los reportes siguen siendo optimistas, como el de la Superintendencia de Bancos que indica que en el primer semestre de 2008 “la operación internacional del Centro (bancario) no se ha visto afectada por las restricciones de liquidez a nivel internacional”, los expertos opinan que la generación de nuevos productos, y la seguridad y rapidez de las operaciones, son necesarios para ganar el juego, donde la tecnología es básica, y los chats, una vía.

Subcontratación y servicios

Nieto señala que la tendencia en la banca es moverse hacia el e-commerce (comercio electrónico) y el e-banking, “pero sobre todo hacia el outsourcing, en términos de que las instituciones financieras se deben dedicar a administrar el dinero y cuando se trata de desarrollar tecnologías, subcontratar esos servicios”, comenta.