



América Latina



## Latinia: banca colombiana tiene que innovar

Posted By [Mario Augusto Beroes Ríos](#) - 20 febrero, 2017 297 [Leave a comment](#)

Uno de los sectores más conservadores es la banca. Ha tenido que entender y adaptarse a los cambios tecnológicos actuales, y, a algo más difícil, a las nuevas generaciones y la forma en que utilizan sus servicios.

## **CIO América Latina/Mario Augusto Beroes Ríos/@marioberoes22**

Este proceso de adaptación y de crecimiento en el mercado ha obligado a muchos grupos financieros a acudir a empresas que fabrican productos de software de infraestructura, para la prestación de servicios avanzados de alertas financieras multicanal y generación de comunicaciones contextuales. Latinia es una de estas empresas, y desde 2008, esta compañía originaria de [España](#), se instaló en [Colombia](#) con una extensa suite de productos.

[Daniel Aguilar Arias](#), VP de ventas para América Latina en Latinia, agrega que dicha suite cubre de extremo a extremo todos los procesos necesarios para la integración de las notificaciones en la estrategia de servicios, negocio y comunicación de la entidad financiera.



Con oficinas en Bogotá y Manizales, Latinia cuenta con destacadas referencias entre las entidades financieras líderes en la región, y a través de sus productos se realiza la transacción de **más de 1.500 millones de notificaciones al año**.

### **-¿Cuál es su presencia en la región y particularmente en Colombia?**

-Desde el 2008 estamos en Colombia, de hecho yo soy colombiano. Estamos convencidos de que el mercado del país; la banca colombiana es un mercado que está alcanzando una madurez clave para que tecnologías como la de Latinia sean apropiadas y aprovechadas al 100%, de hecho desde Colombia damos soporte a la región.

“En Colombia contamos con el equipo de ventas en Bogotá y un centro de desarrollo en Manizales, con talento 100% de colombianos que nos ayudan a dar cobertura a toda Latinoamérica. Tenemos clientes en toda la región pero destacamos nuestra presencia en Chile, México, Perú, Costa Rica y por supuesto Colombia. Específicamente para Colombia, Latinia cuenta con Redeban Multicolor y Banco de Bogotá, encontrándose en negociaciones avanzadas con otra importante entidad, que debe concretarse en las próximas semanas”.

En el resto de la región [Latinia](#) cubre los servicios de BCP e Interbank en Perú, Banorte, Santander y Bancoppel en México, Ficohsa en Honduras y Guatemala, BNCR en Costa Rica, BCI y Santander en Chile y el Banco de Venezuela en Venezuela.

## **Transformación digital y chatbots**

Sobre este punto, Aguilar Arias está claro en que las entidades deben entender “que no es solamente adaptarse a lo digital; es transformarse y entender lo que implica dicha transformación”.

“Hay productos de la banca latinoamericana que no han cambiado en 50 años; inclusive unos llevan un siglo sin hacerlo y eso tiene que cambiar. Las entidades financieras tienen que entender que la movilidad es su gran aliada. La orden es resolver y rápido, ya que eso es lo que busca el cliente que va a un banco. Que vean el ejemplo de [Amazon](#) y entenderán”.

Para el directivo de Latinita, la tecnología está modificando el servicio bancario, tan así que ya es una realidad el comunicarse con el banco como si fuera un amigo cercano.

“Hablar con tu banco por el messenger como si estuvieses conversando con un familiar cercano es una sensación hoy tan extraña como natural y cotidiana en un futuro muy cercano”. Añade que desde abril del 2016 son más de 35.000 los chatbots ya desarrollados, destacando en la industria financiera.

Para el ejecutivo, de momento la experiencia con los chatbots y los bots activos en el messenger es, dejando de lado el momento tan inicial en el que están y siendo condescendiente con sus primeros balbuceos, espectacular, y de una fricción apenas existente en cuanto a suscripción a los servicios de notificaciones.

Precisamente las alertas y los avisos serán grandes protagonistas de las funcionalidades que ofrecerán los robots financieros. Sin duda se intuye ideal para acciones espontáneas, como consultar el saldo o saber cuándo vence fechas de pago, todo muy orientado a servicio. “Un chatbots de lo más agradable”.

### **-¿Cómo manejan en Latinita el tema de la fidelización de la banca colombiana, pensando más en los nuevos usuarios, que en los ya conquistados?**

-Hay que fidelizar al cliente bancario con la banca colombiana, y estas nuevas generaciones de clientes, llamémoslos Generación X, Y, Z o Millennials **no ve con buenos ojos a la banca y sus servicios actuales**. Están acostumbrados a la rapidez que le da la tecnología, y eso muchas marcas de bancos no la ofrecen como ellos lo solicitan, por lo que es ahí donde hay que abrir canales y es ahí, justamente, donde Latinita entra a prestar sus servicios.

### **-¿Y Colombia, específicamente?**

-Colombia es un país económicamente emergente, pero la banca colombiana sigue atenta a la bancarización. No maneja con presteza el tema de la innovación y su esfuerzo se queda ahí, o llega ahí, a la bancarización. Sin embargo, la tecnología está logrando cambiar esta visión. O se transforma, comienza a innovar la banca en Colombia, o va a perder mercados en manos de la competencia o de otros modelos financieros.