

FINANZAS Y MERCADOS

SEGÚN ESTUDIO DE LATINIA

Banca chilena queda fuera del podio en servicios financieros móviles en la región

■ En cambio a nivel de interacción en redes sociales con los clientes, las entidades bancarias del país lideran en América Latina.

POR V. VERA Y R. CARRASCO

El miércoles la compañía fabricante de software para notificaciones financieras multicanal, Latinia, entregó los resultados de la décima versión de su informe anual sobre banca móvil y redes sociales, la cual, posicionó a Chile dentro de América Latina en el cuarto lugar en lo que respecta a servicios financieros móviles y en el primer puesto en interacción con los clientes a través de redes sociales.

El estudio analizó las actividades de los siete principales bancos de Chile como también las principales firmas de los países de la región.

Entre los resultados aparece la industria nacional en el cuarto puesto en servicios financieros móviles, que incluye chatbots, notificaciones push, mobile web, tablet app, banca sms y smartphone app.

A pesar de que la banca chilena se encuentre fuera del podio, el CMO de Latinia, Oriel Ros, destaca que el país “ha crecido en los últimos tres años un 32%” en este segmento.

Según Ros, uno de los problemas que tendrían las compañías financieras nacionales es que “hemos visto una falta de voluntad por incorporarse al tema de la inteligencia artificial”.

El CMO de Latinia consideró que “los bancos del país no han estado ni siquiera a la altura, siendo que es un país muy innovador y esa es una de las cosas que más no han sorprendido”, en esta temática.

Esto sucedería porque, a juicio de Ros, los bancos del país estarían viendo la incorporación de ele-

mentos como chatbots con “mayor calma”, queriendo “apostar por tecnología más maduras”.

Argentina es quien tiene la posta en servicios financieros móviles y atrás se ubicaron México y Brasil.

Liderazgo en redes sociales

En la otra cara de la moneda, el estudio de Latinia posicionó al país como número uno en Latinoamérica en lo que se refiere a interacción con los clientes a través de redes sociales.

“Lo que más nos llama la atención es que los clientes de los bancos siguen los siguen a través de las redes sociales y por encima de países de la región. Pero lo más

70% aumentaron los seguidores de los bancos chilenos en Facebook durante el último año.

32% creció el país en servicios de banca móvil en los últimos tres años.

CARLOS LANDEROS, RED DE CONECTIVIDAD

Interior: “El Estado está consciente del problema de ciberseguridad”

El director del programa Red de Conectividad del Estado del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Carlos Landeros, anticipa algunos aspectos del proyecto de ley que se enviará al Congreso para ampliar y sancionar nuevos delitos informáticos.

– ¿En qué etapa está la elaboración del proyecto para modificar la ley de delitos informáticos?

– Se está iniciando la etapa de validación y revisión jurídica del documento, desde el punto penal y procesal junto a otros ministerios, para luego validarlo con los servicios correspondientes antes de enviarlo como proyecto al Congreso.

– ¿Qué pretende el proyecto?

– Constituir un Computer Emergency Response Team (CERT) nacional, equipos de respuesta para emergencias informáticas con el principal objetivo de gestionar incidentes de ciberseguridad tanto en el sector privado como público, con especial énfasis en los incidentes de alto impacto social o en aquellos que estén vinculados con la infraestructura crítica de la información en Chile. Dicha unidad también generará normas, instructivos, recomendaciones en temas de ciberseguridad, entre otros roles.

– ¿El Estado está preparado para hacer frente a ciberdelitos?

– El Estado está consciente del problema actual, reconoce las carencias que hoy tiene la ciberseguridad en Chile, y está trabajando con premura y sentido de urgencia y con la convicción de que el plan de trabajo a seguir es el correcto para dotar a Chile de mayor seguridad en el ciberespacio. Se están incluyendo medidas para mejorar la infraestructura, el marco legislativo, la difusión de la ciberseguridad, con acercamiento y colaboración internacional y con un fomento al desarrollo de esta industria en nuestro país; sin que esto frene iniciativas de un Estado más moderno con el uso de las tecnologías de la información.



importante, no es que lo sigan, sino que interactúen con ellos”, indica Ros.

De acuerdo al reporte en el último año la cantidad de seguidores de la banca chilena creció un 70% en Facebook y 40% en Twitter, cifras que multiplican a los datos regionales, según afirma Latinia.

Ros explica que esto es relevante teniendo en cuenta “cómo los bancos interactúan a través de las redes sociales porque al final no tenemos que olvidar que han hecho un cambio en chip importante y están empezando a pensar en el cliente en términos de dónde están y el canal que debo utilizar”.

Esto hace que “las entidades financieras ya tienen que pensar que su competencia va más allá de lo que son bancos y tienen que empezar a pensar en Amazon o las FinTech”, sostiene Ros.

Uno de los efectos que podría tener en la industria bancaria este fenómeno según apunta Ros “es trasladar todos los costos a canales de interacción cada vez más económicos y eficientes”.

Agrega el CMO de la firma de software, “en términos de eficiencia de costos, es mucho más rentable, tienen que dedicar inversión a ello, porque es ahí donde están ganando la batalla de los costos respecto a la competencia”.

A nivel local, el estudio de Latinia destacó al Banco Santander como líder en la industria del país en relaciones con sus clientes mediante el uso de Facebook.