

NOTA DE PRENSA

Contactos de prensa

Avanade España:

Silvia Tejedo

93 545 21 33

silvia.tejedo@avanade.com

Golin España

Alberto Egea / Víctor López

91 745 86 21 / 63

aegea@golin.com

victor.lopez@golin.com

La banca tradicional superada por los métodos disruptivos de los nuevos actores

Madrid, 3 de octubre de 2017 - La mitad de los bancos españoles (50%) espera eliminar las interacciones personales de sus servicios de banca minorista en la próxima década. El principal motivo, la rápida evolución en el comportamiento y expectativas de los clientes, que hacen que los servicios de banca tradicional estén quedando obsoletos.

Según un estudio de Avanade, nueve de cada diez (90%) de los decisores y responsables de IT pertenecientes al sistema bancario español reconoce que los métodos de banca tradicional están viéndose superados por la competencia disruptiva de nuevos actores. Algo más de la mitad (53%) admite que ya están afrontando un escenario de mayor competencia debido a las startups de fintech, aunque también afirma que la mayor amenaza para mantener su cuota de mercado y rentabilidad a largo plazo la representan compañías como Amazon, Google y Facebook.

Prácticamente todos (97%) los encuestados en España admiten que están poniéndose al día para ofrecer la experiencia digital innovadora y personalizada que sus clientes demandan. La misma proporción (97%) está de acuerdo en que para seguir siendo competitivos su organización necesita invertir más en mejorar la experiencia del cliente, entre la que incluyen:

- Mejorar la personalización de la experiencia del cliente (90%)
- Proporcionar una experiencia más transparente a través de múltiples canales (50%)
- Cerrar algunas o todas las sucursales físicas y convertirse en 100% digitales (13%)

Sabedores de la carrera que deben librar por mantener un papel relevante en el sector, los responsables IT españoles creen que su supervivencia depende de la rapidez con la que puedan asignar recursos a proyectos digitales con los que satisfacer las crecientes demandas del consumidor. No obstante, aunque sitúan la inversión en nuevas tecnologías como principal prioridad estratégica, los encuestados constatan que la necesidad de mantener los sistemas ya existentes -que suponen el 14% del presupuesto anual de IT- hace prácticamente imposible destinar más dinero a nuevas tecnologías que impulsarían el negocio.

Sobre estos resultados, Javier Ochoa, Director del Área de Tecnología Aplicada de Avanade España, declaraba: “Los responsables de los bancos europeos son muy conscientes de los retos que deben afrontar para conectar de nuevo con sus clientes, pero la dependencia de los sistemas informáticos que han desplegado durante los últimos 40 años supone un fuerte lastre que ralentiza su evolución. Mientras tanto, los nuevos jugadores, tanto las fintech como los gigantes tecnológicos, siguen avanzando”

Casi todos los encuestados en España (97%) creen que la modernización de los sistemas informáticos de su organización les ayudaría a seguir el ritmo de sus competidores digitales, reduciría los costes operativos y allanaría el camino para futuras inversiones, proporcionándoles así una ventaja competitiva.

“Los bancos deben desterrar las anticuadas formas de gestionar su negocio e invertir en tecnologías que permitan a sus empleados ofrecer un servicio más personalizado y mantener una relación más transparente con los clientes a través de todos los canales posibles. La modernización de los sistemas informáticos es la piedra angular del nuevo enfoque que los bancos deben abordar para asegurar su futuro. Y la mayoría reconoce que para llevar realmente a cabo ese cambio necesitarán de la ayuda de proveedores externos”, añadía Ochoa.

Avanade recomienda a los bancos una aproximación al mundo digital en tres fases:

- 1. Modernizar los antiguos sistemas informáticos:** Abordar el desafío que supone la modernización de los sistemas IT anticuados y dar el paso hacia la Nube. Esto permitirá a los bancos alcanzar la agilidad que requieren sus actuales plantillas.
- 2. Optimizar las operaciones:** Recortar los costes operacionales apostando por tecnologías de *machine learning*, modelos predictivos y la automatización robótica de procesos (RPA), así como invertir en herramientas que mejoren la eficiencia de los empleados y permitan un mejor servicio al cliente.
- 3. Reimaginar la experiencia del cliente:** Crear experiencias para el cliente digitales, rentables, únicas y rápidas de implementar, que se basen en el análisis previo de la información.

Puedes descubrir más recomendaciones de Avanade, así como el informe completo en <https://www.avanade.com/~media/asset/other/digital-banking-executive-summary.pdf>

-FIN-

Sobre el estudio

Avanade contrató a la empresa independiente Vanson Bourne, especialista en estudios de mercado sobre tecnología, para llevar a cabo la investigación en la que se basa este estudio. 280 responsables y decisores de IT de bancos minoristas y comerciales de todo el mundo fueron entrevistados entre junio y julio de 2017. 160 de ellos pertenecían a instituciones bancarias europeas, de los cuales 30 se encontraban en España. Todos ellos formaban parte de organizaciones con ingresos anuales de al menos 100 millones de dólares y con 100 o más empleados.

Sobre Avanade

Avanade es líder en la prestación de servicios digitales innovadores, soluciones de negocio y experiencias diseñadas para sus clientes, que entrega través de su red mundial de expertos y el ecosistema Microsoft®. Nuestros profesionales combinan la experiencia tecnológica, empresarial e industrial para diseñar, crear y entregar soluciones que ayuden a los clientes y sus consumidores a obtener los mejores resultados. Avanade cuenta con 30.000 profesionales conectados digitalmente en 24 países que dan lo mejor a los clientes a través de una cultura de colaboración que distingue la diversidad y refleja las comunidades en las que operamos. Avanade, que actualmente es propiedad mayoritaria de Accenture, fue fundada por Accenture LLP y Microsoft Corporation en el año 2000.

Más información en <http://www.avanade.com/es-es/home>