

minsait señala que la banca española tiene un alto nivel de madurez digital frente a sus comparables europeos

- **El informe Minsait sobre Madurez Digital muestra que la digitalización ha pasado a ser un eje estratégico en la agenda de la práctica totalidad de los bancos españoles, aunque el grado de madurez digital no es uniforme y existe aún un importante recorrido de transformación en los procesos de negocio**
- **Sólo los bancos con mayor capacidad de inversión exploran las tecnologías más disruptivas (robotización, comprensión automática de lenguaje natural...) para hacer más eficientes sus operaciones más allá de la utilización de tecnologías más maduras de digitalización de documentos**
- **Los bancos grandes y medianos son conscientes de la necesidad de compartir inversiones, recursos, infraestructuras, tecnología y datos para hacer frente a los Gigantes Digitales**
- **La transformación digital reconfigura la red bancaria con modelos cada vez más híbridos: oficinas orientadas más al asesoramiento y menos a la transacción, oficinas flexibles, agentes bancarios móviles e, incluso, mayores cotas de autoservicio**

Madrid, 20 de diciembre de 2018.- La banca española tiene un elevado nivel de madurez digital frente a sus principales comparables europeos, de acuerdo con el Informe sobre Madurez Digital 2018 elaborado por Minsait, una compañía de Indra. Algunos datos, como que el 90% de los bancos españoles ya exploten el Big Data, lo muestra. Sin embargo, existen diferencias muy significativas de madurez digital entre los bancos españoles atendiendo al número de clientes digitales, funcionalidad y experiencia de uso digital de productos y servicios bancarios, nivel de digitalización de los procesos, modelo de relación con los clientes, y cultura organizativa.

El informe Minsait incluye un capítulo específico sobre el sector bancario dentro de la oferta de una visión concisa y holística de la digitalización en las grandes corporaciones españolas. Para realizarlo, Minsait ha llevado a cabo un análisis teórico sobre el impacto macroeconómico de la digitalización junto a investigadores de la Universidad Carlos III y entrevistas con altos directivos de 70 corporaciones, que permiten obtener una instantánea de en qué punto de esta transformación se encuentran las grandes corporaciones españolas. (<https://www.minsait.com/es/whats-new/insights/informe-minsait-sobre-la-madurez-digital-en-espana>).

Minsait muestra en su informe que existen cinco grupos de entidades bancarias en España diferenciadas en cuanto a la madurez de su proceso de transformación digital.

1. Los bancos más grandes, que han realizado fuertes inversiones en adaptar sus arquitecturas tecnológicas, en realizar adquisiciones de compañías Fintech, en incorporar productos y servicios bancarios y no bancarios a través de sus canales digitales, y en crear imagen de marca digital a través filiales dirigidas al segmento digital, o directamente desde el propio banco en su conjunto.
2. Los bancos de tamaño medio, que han crecido a través de procesos de concentración recientes, procesos que ocupan una parte importante de su agenda estratégica, pero que no son óbice para que hayan dejado de desarrollar capacidades digitales. Estas entidades tienen inversiones más controladas y servicios digitales dirigidos tanto a particulares como empresas, con una visión más de "innovación operativa" que incorpora soluciones digitales probadas. Y no presentan inversiones en tecnologías "frontera" cuyo plazo de maduración sea demasiado largo.
3. Bancos regionales, con menor capacidad de inversión y base de clientes menos digital con una estrategia más de seguimiento, que incorporan de manera más táctica algunas piezas de experiencia de cliente

digital cuando éstas ya están alcanzando la fase de comoditización y ya no representan un elemento tan diferencial.

4. Bancos pequeños, pero con posicionamientos y nichos bien definidos, que tienen una estrategia proactiva hacia la digitalización, con menos legado y mayor agilidad que les permite dedicar proporcionalmente más recursos a la innovación proyectando una imagen de marca más digital hacia segmentos de clientes también más digitales.
5. Un grupo de “neobancos”, no necesariamente procedentes de la industria financiera, que nacen como bancos nativos digitales sin el legado tecnológico, sin pesadas estructuras de personal y de la red física, y sin el legado cultural propio de los bancos tradicionales. Las propuestas de valor 100% digitales de estos bancos están basadas en la simplicidad tanto en productos como en experiencia de usuario, dirigidas a los segmentos de clientes más familiarizados con la tecnología, y su impacto real en la industria es aún incipiente.

El Informe Minsait de Madurez Digital analiza el modelo de distribución de los bancos españoles, para señalar que, pese al enorme esfuerzo realizado por el sector en los últimos años para reducir el número de sucursales de la red, la banca española continúa teniendo ratios de número de oficinas / número de habitantes, superiores a la media europea. Sin embargo, el proceso de reconfiguración de la red continúa adaptándose al proceso de transformación digital con modelos cada vez más híbridos basados en oficinas orientadas más al asesoramiento y menos a la transacción, oficinas flexibles, agentes bancarios móviles, e incluso mayores cotas de autoservicio.

La digitalización ha pasado a ser un eje estratégico en la agenda de la práctica totalidad de los bancos españoles, lo que tiene su correspondiente reflejo en la organización a través de unidades enfocadas a la innovación y a la transformación digital. Adicionalmente, en varios bancos grandes y medianos, así como en algún banco de nicho, se están transformando las estructuras organizativas para hacerse más transversales alrededor de pequeños grupos de profesiones multidisciplinares que trabajan por proyectos con metodologías más ágiles y eficientes. Estos procesos, que incluyen el fichaje de profesionales provenientes de las llamadas prácticas STEM (Science, Technology, Engineering, and Maths) denotan también como la Industria bancaria española está también madurando digitalmente en este sentido.

Tecnologías más disruptivas

El Informe Minsait muestra que existe aún un importante recorrido de transformación en la digitalización de los procesos de negocio en la banca española. Sólo los bancos con mayor capacidad de inversión están explorando las tecnologías más disruptivas como la robotización o la comprensión automática de lenguaje natural para hacer más eficientes sus operaciones más allá de la utilización de tecnologías más maduras de digitalización y OCR de documentos.

Respecto a la estrategia del sector a la hora de abordar su posicionamiento ante las nuevas regulaciones, especialmente la PSD2 (con la exposición de datos a terceros a través de APIs que conlleva) Minsait destaca que la banca española, en general, ha ido tomando conciencia en los últimos años de la necesidad de compartir inversiones, recursos, infraestructuras, tecnología, y datos, para hacer frente a la amenaza de los Gigantes Digitales. Esta visión es más clara en los bancos grandes y medianos, siendo la posición del resto de bancos más reactiva en general.

Gran parte del sector bancario ha incorporado herramientas digitales de la mano de partners tecnológicos principalmente aplicadas a pagos móviles, procesos de alta de cliente y contratación (Digital Onboarding), y a gestión básica de gastos personales. Pero pocas entidades están evolucionando hacia verdaderos modelos de bancos como plataforma o “Data Driven Banks”, con alta capacidad de agregar datos de múltiples fuentes externas e internas. Esta capacidad permite ayudar a los clientes a tomar las mejores decisiones financieras para lograr sus objetivos vitales a través de soluciones LFP (Life Financial Planning), y facilita a los bancos anticiparse y ofrecer digitalmente sus productos y servicios como la hipoteca digital, financiación al consumo digital o el factoring digital, entre otros.

Acerca de Minsait

Minsait, una compañía de Indra (www.minsait.com), es la empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica. Minsait presenta un alto grado de especialización y conocimiento sectorial, que complementa con su alta capacidad para integrar el mundo core con el mundo digital, su liderazgo en innovación y en transformación digital y su flexibilidad. Con ello, enfoca su oferta en propuestas de valor de alto impacto, basadas en soluciones end-to-end, con una notable segmentación, lo que le permite alcanzar impactos tangibles para sus clientes en cada industria bajo un enfoque transformacional. Sus capacidades y su liderazgo se muestran en su oferta de productos, bajo la denominación Onesait, y su oferta transversal de servicios.

Acerca de Indra

Indra (www.indracompany.com) es una de las principales compañías globales de tecnología y consultoría y el socio tecnológico para las operaciones clave de los negocios de sus clientes en todo el mundo. Es un proveedor líder mundial de soluciones propias en segmentos específicos de los mercados de Transporte y Defensa, y la empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica a través de su filial Minsait. Su modelo de negocio está basado en una oferta integral de productos propios, con un enfoque end-to-end, de alto valor y con un elevado componente de innovación. En el ejercicio 2017, Indra tuvo unos ingresos de 3.011 millones de euros, 40.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.