

Bancos apuestan a un modelo digital de transacciones: BBVA

La experiencia refleja que el público todavía no está listo

Edgar Omar Huérfano Lara
edgar.huertano@eluniversal.com.mx

Bancos como BBVA Bancomer están apostando por transformarse en el largo plazo a un servicio totalmente digital, sin embargo, experiencias como el cierre del negocio de Blink de Banamex, sugieren que el mercado nacional aún busca la tradicional sucursal.

Francisco González, presidente de BBVA, aseguró durante la presentación de resultados de 2013 que la entidad está buscando evolucionar a un banco digital, que dará al cliente una mayor personalización del servicio y con un tiempo de respuesta más rápido.

“Los bancos en el futuro tendrán que mirar la nueva tecnología y ver que es la siguiente evolución del sector. Hay bancos que actualmente manejan más software que muchas empresas digitales”, dijo el directivo.

González estimó que en dos décadas se va a pasar de 20 mil bancos tradicionales, que trabajan actualmente en todo el mundo, a varias decenas de entidades “digitales”, situación que derivará en un nuevo “ecosistema financiero”.

Estas ideas las está implementando BBVA Bancomer en México, a través de una modernización de sus cajeros automáticos, una renovada plataforma en línea y un servicio de banca móvil, por el cual se pueden realizar varias operaciones financie-



DESCONFIADOS. Usuarios del sistema bancario aún no están a la vanguardia para utilizar sistemas digitales, prefieren sucursales

FUTURISMO

- **Directivo de Bancomer** dice que en dos décadas se va a pasar de 20 mil bancos tradicionales en todo el mundo a no más de varias decenas de entidades “digitales”
- **BBVA Bancomer** en México le apuesta a una modernización de sus ca-

jeros automáticos, una renovada plataforma en línea y servicio de banca móvil

- **A pesar de las visiones futuristas** de los bancos, el caso del banco virtual de Banamex Blink no resultó

- **Esperaba captar 100 mil usuarios** en un año

ras a través del teléfono celular y otros dispositivos.

Sin embargo, para Alejandro García, analista de la calificadora Fitch México, el proceso de evolución de los bancos en México será lento, ya que es necesario tener una mayor penetración financiera en la sociedad y una mejor infraestructura de comunicaciones.

“Si bien los bancos están invirtiendo en tecnología,

también siguen pensando de forma estratégica en aumentar su infraestructura física, principalmente en sucursales, ya que el cliente sigue demandando este tipo de atención”, aseguró.

El fracaso de Blink

A pesar de las visiones futuristas de los bancos, el caso del banco virtual de Banamex Blink, que apareció hace cuatro años y que no tuvo

la recepción que esperaba su controladora, dejar ver que el mercado mexicano aún se mantiene escéptico con respecto a las ventajas de uso intensivo de la tecnología en los bancos.

De acuerdo con datos de la Asociación Mexicana de Internet, poco más de 50% de los usuarios no realizan operaciones en los portales bancarios, porque prefieren ir a la sucursal, principalmente por la baja seguridad que perciben para operar en línea sus cuentas bancarias.

Banamex presentó a Blink como el primer banco virtual de México en 2010, en el cual se podría realizar operaciones de ahorro e inversión a partir de una cuenta que se habría desde 10 mil pesos, dirigida principalmente a los clientes de edad más joven.

Banamex invirtió poco menos de tres millones de dólares en este negocio, con la que esperaba captar cerca de 100 mil usuarios en el primer año de operación, situación que no se alcanzó en los posteriores tres años.

La dirección del banco no estuvo disponible para hacer un comentario, sin embargo, en la dirección electrónica de Blink se da a conocer que a partir de 31 de enero de 2014 el banco ya no está disponible, y que las cuentas de ahorro se convertirán a una cuenta Perfiles de Banamex, mientras que las inversiones la gestionará Accival.

“Blink es una buena idea, pero el banco decidió fusionarlo con Accival, ya que se competían entre sí, además de que no tuvo la respuesta de parte del público, era demasiado vanguardista para las personas en México”, dijo un ejecutivo del banco