

ENTIDADES REDOBLAN ESFUERZOS EN DIGITALIZACIÓN

Tecnológicas, un riesgo real para la banca: Moody's

Expansión



LA TECNOLOGÍA ya es parte indispensable de la vida diaria. Las grandes firmas de este sector forman parte del ecosistema y ganan presencia en todos los ámbitos de actuación, por lo que el sistema financiero no podía quedar al margen. La incursión de gigantes como Apple, Facebook o Alphabet en servicios antes acaparados por la banca comercial es una realidad que ha obligado a las entidades tradicionales a redoblar el esfuerzo en digitalización, pese a lo cual se van a ver forzadas a ceder una parte de la porción del pastel, según Moody's.

La firma de *rating* examina en su último informe sobre este tema de qué manera el crecimiento de las denominadas *big tech* afectará al conjunto del sistema financiero, desde bancos a compañías de seguros, gestores de activos o brókeres. En este nuevo escenario, las grandes empresas tecnológicas ganarían terreno en perjuicio de aquellas firmas que fracasen a la hora de establecer sus estrategias digitales.

Moody's considera a los gigantes tecnológicos unos formidables competidores en servicios financieros minoristas debido a sus grandes bases de usuarios, el co-

nocimiento que atesoran en el campo de la experiencia del cliente, el enfoque a largo plazo y la posesión de recursos de capital significativos. El crecimiento en el sector financiero llegaría de la mano de estrategias para aumentar el alcance y el atractivo de sus plataformas digitales, que al fomentar la participación del usuario, también permitiría a estas empresas capturar datos valiosos e impulsar los ingresos.

El estudio destaca la experiencia del usuario como el factor principal para retener y adquirir nuevos clientes, por lo que jugará un papel clave a la hora de determinar dónde y cómo los consumidores solventarán sus necesidades financieras. Que los bancos sean capaces de controlar las relaciones con sus clientes se antoja determinante a corto plazo para dominar la situación, sobre todo en servicios en los que ambas partes colaboren.

“A través de la innovación, las compañías tecnológicas pueden aportar valor en servicios financieros de formas completamente novedosas”, explica Warren Kornfeld, vicepresidente senior de Moody's y coautor del informe. “Esto se logra ofreciendo nuevas capacidades al agregar y personalizar productos, servicios y ofertas a través de redes a gran escala o comunidades digitales”.