

## **Compañías visionarias están aprovechando la digitalización para transformar la industria financiera.**

Fernando Acevedo (Accenture).

Publicado en el [asesorfinanciero.com](http://asesorfinanciero.com) 22/11/2016

Fernando Acevedo, Insurance Managing Director Spain, Portugal & Israel de Accenture, con motivo de la participación de Accenture el próximo jueves 24 de noviembre en la conferencia “Insurance World Distribution Challenges 2016”, ha analizado el impacto que está teniendo el proceso de digitalización en el mundo empresarial, innovando, ofreciendo nuevos servicios y abriendo la posibilidad a la captación de nuevos clientes con mayor rapidez. Un rápido repaso a las nuevas y numerosas tecnologías que se van incorporando ofrecen una clara idea de los profundos cambios que están por llegar.

Ante la pregunta ¿cómo están explotando el negocio digital las empresas visionarias para remodelar el futuro de los servicios financieros?, Acevedo realiza la siguiente reflexión:

Los servicios financieros se han adaptado siempre a las nuevas tecnologías para lograr eficiencia y velocidad y ofrecer nuevos servicios a los clientes. Hoy, en una era donde estamos viendo un crecimiento exponencial en las tecnologías de la información, las compañías visionarias están aprovechando la digitalización y las nuevas tecnologías para remodelar y transformar la industria hacia nuevas direcciones.

Las empresas financieras se enfrentan hoy en día a algo similar a los retos de la revolución industrial”. En un mundo digital, las compañías pueden capturar cuota de mercado incluso más rápido que antes. La tecnología está rompiendo las fronteras de la industria y tanto los gigantes de la tecnología como las empresas establecidas y las nuevas empresas innovadoras, están entrando en el sector ofreciendo colaboraciones y nuevos servicios. Human Longevity Inc., por ejemplo, se ha asociado con Discovery Vitality para ofrecer una secuencia de ADN a los clientes de seguros para que comprendan mejor sus riesgos de salud. AXA en Reino Unido, está trabajando con un consorcio tecnológico que está haciendo un piloto de coches sin conductor. Versik Analytics, se ha asociado con General Motors para permitir a los propietarios de los coches compartir sus datos telemáticos con su aseguradora. En todos los países Nórdicos y el Oeste de Europa podemos ver start-ups como Coinify (plataforma de moneda digital), CrowdCube (inversión de capital), y grupo SBDA (plataforma de predicción de comportamiento de aprendizaje de máquinas) desafiando a los incumbents del sector financiero con nuevas soluciones.

Muchos de los servicios digitales y soluciones que están emergiendo en los servicios financieros están respaldados por tecnologías que cambian el juego con el potencial de disrupción, las carteras tradicionales de oferta, la forma en que operan las empresas e incluso el propio sector industrial. La organización-las habilidades requeridas, la forma en que se

realiza y se gestiona el trabajo, y la forma en que los trabajadores son apoyados por la tecnología- no estará separada de la disrupción. En Accenture identificamos tres tecnologías emergentes que jugarán un papel fundamental en la configuración de la industria a día de hoy, durante los próximos años y durante la próxima década: Robótica e Inteligencia Artificial (IA), el Internet de las Cosas (IoT) y la tecnología Blockchain.

Cambios en la naturaleza de las interacciones con el cliente. Las aplicaciones (software) de robótica, están transformando la precisión y la velocidad de las tareas manuales monótonas y repetitivas. La IA está cambiando la naturaleza de las interacciones del cliente en los servicios financieros; algunos departamentos de servicio al cliente están casi totalmente virtualizados. Además de la velocidad y de la precisión, las compañías se benefician de su bajo coste. Y quizá lo más importante, estos sistemas de inteligencia artificial permiten a las organizaciones adaptar, escalar y responder más rápido a cualquier cambio en la era digital.

El incremento exponencial del Internet de las Cosas (el cual se refiere a todos los aparatos conectados a la web) está también revolucionando muchos de los aspectos del mundo en el que vivimos y trabajamos. Esta proliferación de dispositivos conectados abre posibilidades casi infinitas para nuevos modelos de negocio y aplicaciones que se impulsan mediante la optimización del uso de los recursos, mejorando los procesos y ayudando a transformar las capacidades de toma de decisiones. Nuevos flujos de ingresos para las compañías de seguros surgirán a medida que nuestras vidas se vuelvan cada vez más conectadas e inmersas en la digitalización, lo que a su vez influirá en nuestros hábitos. Sin duda, la industria se transformará, la empresa podrá ofrecer pólizas de seguro personalizadas – junto con un conjunto más amplio de servicios a medida – que nunca antes hemos visto.

La tecnología Blockchain, aunque todavía en fases iniciales y todavía lejos de la adopción generalizada, impulsará un tremendo cambio en el sector financiero en los próximos años. Mediante la producción de transacciones más rápidas y más seguras a través de ledgers distribuidos, transformará el mundo de los mercados de capitales. Los acuerdos se tomarán en minutos, la reconciliación será un remanente del pasado y los intermediarios ya no serán necesarios. Sin embargo, su potencial se extiende mucho más allá de las transacciones de divisas y podría incluir registros de activos, seguridad de datos y gestión de capital. Podría incluso desempeñar un papel en el proceso político como una plataforma de votación segura e incorruptible.

A medida que el impacto de estas tecnologías en el sector de los servicios financieros crece exponencialmente, es de suma importancia que las organizaciones y sus líderes las conozcan y desarrollen un entendimiento de cómo usarlas para impulsar el crecimiento, reducir costes y aumentar la competitividad en una era digital. En particular, es esencial que entiendan los cambios en las personas que serán necesarios para capitalizar estas innovaciones y para posicionar su organización para el éxito futuro.

El cambio tecnológico dependerá de las personas. La Inteligencia Artificial, el Internet de las Cosas y la tecnología Blockchain tienen el potencial de imponer un profundo cambio y de gran alcance en la industria de servicios financieros. Pero, aunque hagamos foco en estas tecnologías transformadoras y su posible impacto, es crítico recordar que el sector financiero

sigue siendo una industria de servicios y que la gente seguirá siendo el elemento más importante para el éxito.

No hay duda de que algunos puestos de trabajo se perderán, otros cambiarán significativamente, y una nueva formación podría ser necesaria. Se crearán nuevos puestos de trabajo en la organización, creando un desafío para recursos humanos, ya que estarán compitiendo en un mercado muy competitivo. La gestión de todo este cambio y la creación de una nueva cultura corporativa que disponga de constante novedad y oportunidad, será esencial para el éxito.

Las empresas financieras se enfrentan hoy en día a algo similar a los retos de la revolución industrial. Los trabajos obsoletos se perdieron, pero se crearon muchos roles nuevos. Estos se aprovecharon de la tecnología de vanguardia que, para la mayoría de las industrias, permitió una nueva era de productividad y prosperidad, con beneficios sin precedentes para la sociedad en su conjunto. Y hoy, como antes, si bien es importante tener un motor tecnológico, las empresas líderes del futuro serán las que cuenten con las mejores personas potenciadas por la tecnología.