



IV CLEC
CONGRESO LATINOAMERICANO
DE BANCA Y ECONOMÍA 2016
Ciudad de Antigua Guatemala

Organizado por:



CLEC
Comité Latinoamericano de
Economistas de FELABAN

Oportunidades que se Presentan para Entidades Financieras en Términos de Productos, Servicios, Canales y Nuevos Mercados

Sergio Patzán

Deloitte.



Celulares existentes en el Mundo y América Latina



2015

4.800.000.000

usuarios de teléfonos
móviles en el mundo

478.000.000

América Latina

83.700.000

Brasil

59.700.000

México

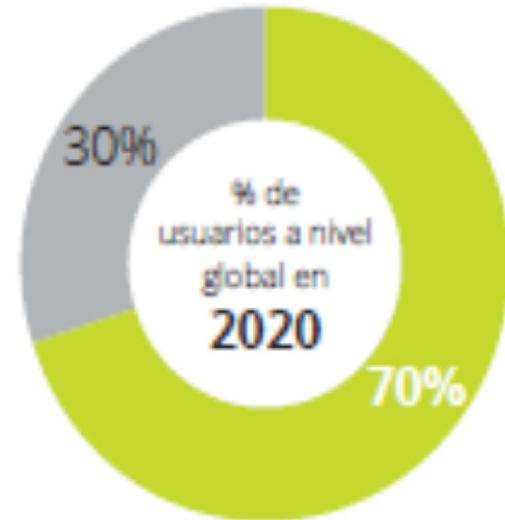
19.100.000

Argentina



2020

5.500.000.000



Celulares existentes en Guatemala

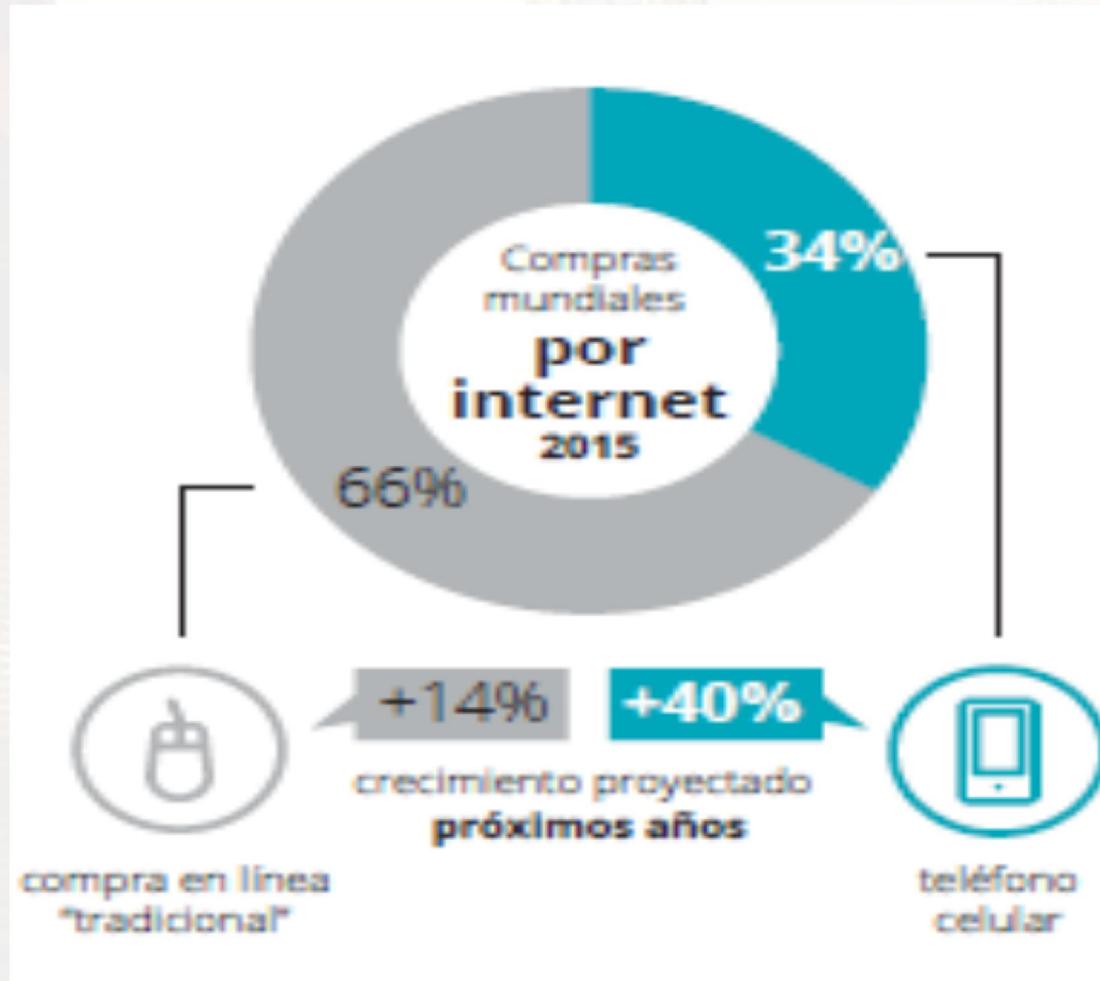
Año	Celulares (en millones)	Teléfonos fijos (en millones)
2010	18	1.4
2011	19.4	1.6
2012	20.7	1.7
2013	21.7	1.8
2014	16.9	1.7
2015	18.7	1.7

Celulares: 18 millones 121 mil 390; 925 mil 338 de plan y 17 millones 196 mil 54 de recarga

Teléfonos fijos: 1 millón 718 mil 851



Compras Mundiales por internet





Cuentas de Depósito y Crédito

Cambios en las preferencias de los clientes

La experiencia bancaria futura

- ✓ **Totalmente virtual.** Los canales virtuales evolucionarán más allá de las transacciones básicas, brindarán una amplia gama de funcionalidades como por ejemplo, la apertura de cuentas y servicios.
- ✓ **Enfocada en el cliente.** A medida que los clientes se vuelven más conocedores de la tecnología, ejercerán mayor influencia sobre las propuestas de valor y experiencia de cliente que esperan de las instituciones financieras.
- ✓ **Continua y sin interrupciones.** Los Bancos deberán atender las expectativas, crecientes de los clientes que se están acostumbrando a experiencias de servicio continuo y sin interrupciones ofrecidas por los proveedores más tecnológicos.
- ✓ **Personalizada.** Las ofertas de servicio evolucionarán para orientarse a satisfacer las necesidades de cada segmento o comunidad de clientes, apartándose del concepto de un único modelo para todos característico de los mercados masivos.
- ✓ **Externalizada.** Las instituciones financieras se apoyarán cada vez más en proveedores externos para ofrecer de manera oportuna soluciones móviles.



Pagos

Un mundo Sin Efectivo

El futuro de los pagos

- ✓ **Sin efectivo.** Más clientes optarán por las tarjetas de pago en vez del dinero en efectivo, incluso para transacciones pequeñas.
- ✓ **Invisible.** Los clientes finales perderán la visibilidad de los procesos, de pagos, lo que cambiará sus necesidades y comportamientos.
- ✓ **Conexión.** Las transacciones se convertirán en un punto de contacto con el cliente de mayor importancia para comerciantes e instituciones financieras.
- ✓ **Generador de información.** Gracias al flujo de datos de las transacciones de pagos, las instituciones financieras, proveedores de servicios y comerciantes lograrán una mayor comprensión de los clientes y los negocios.
- ✓ **Económico.** Las transacciones electrónicas serán más baratas a medida que vayan surgiendo nuevas soluciones.

Mercado de Capitales

El mercado de capitales futuro

- ✓ **Accesible.** Más empresas y proyectos accederán a los inversores.
- ✓ **Controlable.** Los inversores individuales obtendrán mayor control sobre las decisiones de inversión.
- ✓ **Eficiente.** Dado que las empresas son probadas a lo largo de todo el proceso, las inversiones fluirán hacia las oportunidades más prometedoras.
- ✓ **Flexible.** Las empresas serán capaces de estructurar los instrumentos de financiación para satisfacer mejor sus necesidades y atraer más inversionistas.
- ✓ **Económico.** A medida que los intermediarios disminuyen, también lo hará el costo de la inversión para los inversores individuales.



Administración de Portafolios de Inversión

El futuro de la banca de inversión

- ✓ **Accesible.** La automatización extenderá los servicios sofisticados de la banca privada a segmentos de clientes masivo del mercado.
- ✓ **Transparente.** Los clientes ganaran mayor visibilidad en sus inversiones y podrán hacer ajustes más rápidos y fácilmente.
- ✓ **Conveniente.** La interacción con el cliente y la entrega del servicio se llevará a cabo cada vez más a demanda en línea y a través de canales móviles.
- ✓ **Personalizada.** Los segmentos ricos y los clientes más masivos del mercado se beneficiarán de servicios y asesoramiento mas individualizados.
- ✓ **Rentable.** El costo del asesoramiento de inversión y gestión disminuirá mientras nuevos participantes más eficientes estimulan la competencia.



Seguros

Aumentando la Conectividad

El futuro de los seguros

- ✓ **Personalizado.** El precio estará basado en riesgos individuales más que en riesgos colectivos.
- ✓ **Preciso.** Los subsidios cruzados desaparecerán, llevando a más clientes a pagar una prima acorde a su riesgo individual.
- ✓ **Transparente.** Los fraudes se reducirán en la medida que las aseguradoras obtienen mayor visibilidad sobre las circunstancias que rodean un reclamo.
- ✓ **Intensivo en datos.** Las aseguradoras se convertirán en custodios de información conductual (ej. Movimiento de vehículos) más que de información histórica estadística (ej. tipo de vehículo que posee un cliente).
- ✓ **Relevante.** Mejor y más información ayudará a las aseguradoras a generar productos más relevante para sus clientes.



Uso de la Tecnología en las Entidades financieras en Latino América



61%

banca digital es una prioridad estratégica y tiene recursos asignados



sólo 48%

tiene documentada esa estrategia

61%

tiene alineada e integrada esa estrategia digital con la hoja de ruta para la implementación de la banca digital

sólo 32%

tiene designado un rol como el de Director de Banca Digital que defina la implementación de la visión y estrategia de los servicios financieros digitales

90%

dice adquirir tecnología digital cuando necesitan hacer cambios significativos a sus procesos y operaciones

sin embargo

estas adquisiciones son hechas sobre bases "ad hoc"

57%

de los CIO's han comenzado el despliegue de sus hojas de ruta hacia la digitalización

26%

no tiene planes para el diseño de una hoja de ruta en tal sentido

17%

todavía está esperando comenzar con dicho despliegue