



Los “canales de atención” en la banca boliviana

Grupo de Análisis

Un gran avance recientemente incorporado, hace que los clientes de algunos bancos puedan olvidarse, de la “libreta de ahorros”, que pronto entrará en el museo de las piezas bancarias extintas. Los recursos informáticos del presente permiten recordar no sólo el saldo actual de cada cuenta, sino el saldo que ésta registró desde su apertura. Esta información no puede perderse, porque se graba varias veces en diferentes y muy poderosas computadoras. ¿Para qué entonces tener una libreta de ahorros? Pero el público parece a veces extrañamente apegado a ellas.

Cuando usted escuche la palabra “canales” en un ámbito financiero no debe pensar en ingeniería hidráulica, sino en ingeniería comercial y banca. Los “canales de atención” son los medios de los cuales se vale un banco para enlazarse con la mayor cantidad de clientes y potenciales clientes con su oferta de productos y servicios.

Gracias a los avances de la tecnología de la información, estos mecanismos de contacto y atención han evolucionado de una forma espectacular en los últimos años, al punto de alterar la idea misma que tenemos de un banco. Durante siglos, la forma tradicional en que la

gente se relacionaba con estas instituciones no cambió. Había que ir a una oficina, entrevistarse con un representante, entregar o recibir billetes y monedas, firmar o hacer firmar comprobantes y recibos. Hace algunas décadas nadie hubiera pensado que esto cambiaría. Hoy es un asunto del pasado.

Cambios que se superan a si mismos

Aunque la entrevista a través de una ventanilla o ante un escritorio sigue siendo el contacto más importante entre un cliente y su banco, las posibilidades de interacción se han diversificado

muchísimo, y no sólo porque existen nuevos recursos, sino porque éstos son más baratos. Estudios realizados por entendidos en el tema tanto a nivel nacional como internacional, indican que las transacciones telefónicas, por cajeros automáticos y a través de Internet cuestan entre la mitad y un tercio de lo que les cuesta a los bancos las operaciones “clásicas” en oficinas. De modo que la inversión inicial en tecnología resulta ampliamente compensada a largo plazo. Sin embargo no sólo es un tema de costos, por el contrario, tiene que ver con la eficiencia, seguridad y calidad de servicio que se brinda a clientes ya que la tecnología ha ampliado y diversificado los servicios bancarios de una manera irreversible. Antes los bancos trabajaban entre ocho y diez horas diarias, cinco días por semana. Actualmente algunos han extendido sus horarios de atención los medios días y los fines de semana de tal manera que la clientela pueda realizar sus transacciones sin entorpecer sus actividades cotidianas.

En forma adicional, otros bancos más visionarios y comprometidos, han abierto numerosas oficinas a lo largo del país llevando sus servicios incluso a poblaciones alejadas como San Matías y San Julián en el oriente, como Atocha y Llallagua en el occidente o Entre Ríos y Yacuiba en el sur del país.



de terceros, con nada más que una llamada telefónica o un clic del mouse.

En nuestro país todavía hay bancos que manejan su banca telefónica a través de un “call-center”, es decir, de un grupo de personas que están sentadas al otro lado de la línea. Pero los bancos de vanguardia ya poseen un sistema automatizado de operaciones (conocido técnicamente como Interactive Voice Response o IVR), que permite una relación directa entre el cliente y los ordenadores centrales de un banco. A través del IVR, el cliente puede acceder a sus cuentas y otros servicios mediante una amigable operadora cibernética que lo guía a través de las opciones y servicios activos; es una experiencia interesante y muy sencilla incluso para los más profanos.

que los clientes de algunos bancos puedan olvidarse, de la “libreta de ahorros”, que pronto entrará en el museo de las piezas bancarias extintas. Los recursos informáticos del presente permiten recordar no sólo el saldo actual de cada cuenta, sino el saldo que ésta registró desde su apertura. Esta información no puede perderse, porque se graba varias veces en diferentes y muy poderosas computadoras. ¿Para qué entonces tener una libreta de ahorros? Pero el público parece a veces extrañamente apegado a ellas.

Así como hay cosas que debe olvidar, el nuevo cliente también debe aprender que el dinero no consiste solamente en el papel moneda que lleva en la billetera sino también debe pensar en la tarjeta de débito que le entrega su banco, que hoy además de permitir el acceso a sus recursos, también le abre la puerta de todos los canales no tradicionales puestos a disposición.

No hay que dudar que estos cambios culturales, que apenas comienzan en nuestro país, terminarán consolidándose. La tecnología nos garantiza grandes beneficios como los citados a los largo del presente artículo, pero es importante que el público y los usuarios en general entiendan también que es necesario tener prudencia y, claro, conocimiento de la operativa en estos nuevos canales de atención, toda vez que el manejo y administración de dinero y valores tiene siempre riesgos asociados.

Por ejemplo, los cajeros automáticos. Cualquiera que recuerde la época en que quedarse sin dinero un fin de semana era desastroso, sabe del gran progreso que estos dispositivos representan. Pero si uno los opera mal (*por ejemplo no cierra la sesión, olvida la tarjeta dentro del dispositivo, comparte información confidencial con terceros*), pueden convertirse en un gran dolor de cabeza. En estos casos la culpa no es de los fierros ■

Para concluir, y gracias a las herramientas tecnológicas, un banco no cierra nunca; por ejemplo, un cajero automático está en atención permanente, mostrando saldos, entregando efectivo, haciendo transferencias y prestando otros servicios.

Otro canal de atención permanente que se ha generalizado y que, por tanto, resulta imprescindible en las finanzas modernas, es el de la tele-banca (por teléfono o Internet), que permite realizar todas las operaciones bancarias que no involucran efectivo. Hoy el dinero puede ser movido entre cuentas propias y hacia cuentas

Una nueva cultura bancaria

Cambios tan importantes como éstos no sólo tienen implicaciones comerciales, sino también culturales. Los clientes tienen que aprender a manejar los nuevos canales de acceso a los bancos, ya que el avance de la tecnología a nivel mundial nos obliga a estar sintonizados y un cliente, temeroso al principio, se da cuenta de las grandes facilidades puestas a su disposición y que compensan cualquier servicio brindado de manera tradicional de antaño.

Un gran avance recientemente incorporado hace

digital Sintonice... 95.7 f.m.

la colección más amplia de música del recuerdo

La Paz - Bolivia ¡¡Gente de radio... haciendo radio!!