

Tribuna

Tsunami digital: fusión perfecta para el negocio

La integración de las tecnologías en las empresas abre nuevas vías de relación con los clientes



ADOLFO RAMÍREZ

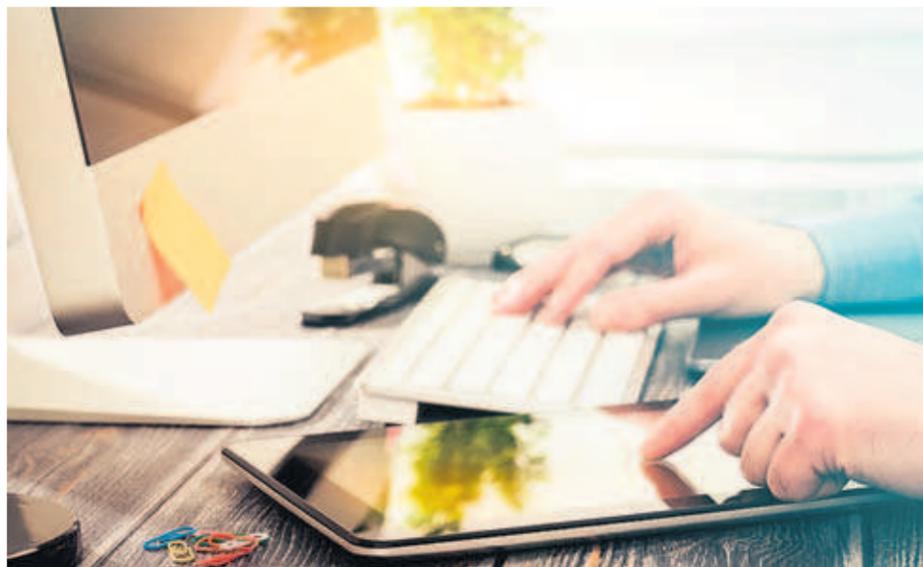
Director general adjunto de Banco Santander

Vivimos tiempos de cambio. Tiempos ilusionantes que nos obligan a abandonar la rutina y a replantearnos nuestra actividad diaria en todos los sentidos. Tiempos en los que se está produciendo, y así seguirá, una confluencia de nuevas tecnologías, a cada cual más disruptiva, que individualmente aportan significativas oportunidades:

- **Cloud:** facilita la movilidad, colaboración y mejoras muy significativas en todo lo relativo a eficiencia.
- **Big data:** aporta una gestión prácticamente ilimitada de datos para el negocio.
- **Inteligencia artificial:** despliega capacidades, hasta ahora impensables, para la automatización de los procesos y mejora de la experiencia del cliente.
- **Internet de las cosas:** incorpora información a la red de todo aquello susceptible de ser conectado.
- **Realidad virtual:** abre todo un universo de experiencias increíbles.
- **Blockchain:** es la tecnología de la identidad y la transparencia.
- **Ciberseguridad:** que aporta fiabilidad y seguridad online.

Integrar estas tecnologías de forma sincronizada en nuestras organizaciones abre nuevas vías de relación con el cliente y habilita propuestas de valor atractivas y diferenciales en el mercado. Ante esta realidad, la diferencia entre las marcas que lo entiendan y afronten el futuro con decisión, y las que lo consideren una amenaza y no lo hagan o lo pretendan solventar con un tibio *lava-digital*, será abismal.

Esta fusión ha generado el caldo de cultivo idóneo para el desarrollo de la economía de plataformas, que está provocando un giro de 360° en algunas industrias, generando nuevos modelos



GETTY IMAGES

de negocio con crecimientos exponencialmente. Estos cambios están desencadenando unos niveles de desintermediación muy elevados y un punto de fricción para los que no aporten un auténtico valor en el proceso proveedor/consumidor.

A priori, este escenario de cambios constantes puede presentarse como un tablero de juego inestable donde las reglas cambian constantemente. Sin embargo, y parafraseando a Víctor Hugo, para los valientes, el futuro es una oportunidad. Por eso, si lo aprovechamos, estaremos en disposición de:

- **Dar respuesta a las nuevas necesidades de los clien-**

tes que hoy están más conectados que nunca, comparten información, comparan y esperan una experiencia diferencial en los canales integrados de la marca y con un servicio excepcional.

- **Desarrollar las capacidades** y talento de las personas de la organización, implicándolas en la definición, desarrollo e implantación de los cambios.

► **Tomar decisiones con mayor agilidad**, al incorporar inteligencia, sencillez y transparencia en los procesos.

- **Innovar en el desarrollo** de los servicios y productos incorporando nuevas formas de trabajar más ágiles y colaborativas.

► **Identificar nuevos modelos** de negocio y desarrollar una dinámica de alianzas que permita identificar oportunidades y generar nuevas fuentes de ingreso.

Una característica de estos nuevos tiempos está siendo que las ventanas de oportunidad se están abriendo y cerrando a gran velocidad y las ocasiones perdidas ya no se podrán recuperar. Por tanto, es urgente, si todavía no lo hemos hecho, que entendamos esta nueva realidad, revisemos nuestra estrategia y traslademos al ne-

gocio todas las ventajas de la dinámica de cambios continuos en la que nos encontramos, siendo conscientes de que no hacer nada no es una opción, porque no hacer nada implica retroceder.

Por lo tanto, la única alternativa es desenvolvernos con soltura en esta tormenta, perdiendo el miedo a la inestabilidad y abordando con determinación una nueva propuesta de valor, la simplificación de procesos, la evolución de los modelos de negocio, el desarrollo del talento y la implantación de una nueva plataforma digital. Y todo ello, poniendo la experiencia del cliente en el centro de la actividad, considerando a las personas como las verdaderas protagonistas de la transformación, situando el dato como un activo estratégico del negocio y posicionando la seguridad de la información (ciberseguridad) como una de nuestras prioridades clave.

Y... nada de calma, porque después de esta tormenta está viniendo un tsunami de nuevas ideas y tecnologías, si cabe aún más disruptivas, que van a seguir acelerando los procesos de cambios que vivimos.

Editorial

La inversión y el riesgo en la banca tras el rescate de Popular

E

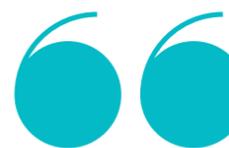
l rescate de Banco Popular en una sucesión acelerada de decisiones del BCE, del Mecanismo Único de Resolución (MUR) de la Unión Europea, del FROB español y de Banco Santander es un

punto de inflexión definitivo para la práctica bancaria en Europa, así como para la inversión y el riesgo en la zona euro. La operación quirúrgica de las autoridades citadas ensaya por vez primera la operativa diseñada para cerrar en un santiamén crisis bancarias puntuales, atajar riesgos sistémicos y aislar la solvencia de los Estados, e ilustra muy explícitamente los nuevos patrones que los inversores e incluso los modestos ahorradores deben tener presentes en el porvenir.

Desde ahora, todo el mundo sabe que las autoridades de supervisión y resolución bancarias europeas no vacilarán en intervenir, vender o incluso liquidar una entidad con problemas de solvencia graves, porque están perfectamente identificados y jerarquizados los activos que responderán ante el mercado. Desde ahora los accionistas conocen, al igual que los bonistas en todas sus categorías, que serán los primeros en sufrir pérdidas si en la entidad en la que participan aflora un desequilibrio de capital sobrevenido. Incluso los depositantes podrían tener que abonar parte del coste si no alcanzase con acciones y deuda, aunque con una garantía de los 100.000 primeros euros de depósitos. Solo si el Estado donde opera la entidad tiene a bien limitar la pérdida de accionistas y bonistas, como ha hecho Italia con el rescate de Monte dei Paschi, salvarán una parte para que sean los contribuyentes quienes la financien.

Este grado de responsabilidad material de los inversores es de obligado conocimiento desde ahora, aunque el BCE deberá afinar los criterios de detonación de una intervención. La concurrencia de insolvencia severa y crisis de liquidez parece insalvable; pero la simple falta de liquidez, por aguda que sea, no puede precipitar una intervención si existe un grado de solvencia aceptable; si fuera así, las autoridades bancarias estarían dejando en manos del ciego criterio del público la determinación del grado de confianza de una entidad y de su futuro.

Desde ahora, los bonistas y los accionistas saben que serán los primeros en responder de las pérdidas



La diferencia será abismal entre las marcas que afronten la nueva realidad y las que la consideren una amenaza