

UN MONTÓN DE PLATA



#OPINIÓN

Los banqueros han desarrollado los más complejos procesos para obtener clientes, generar lealtad y responder ante circunstancias del entorno adverso

BANQUEROS: ¿HUMANOS O HUMANOIDES?

L

os bancos son la mejor industria de México hoy. Su nivel de sofisticación y servicio; y su capacidad de adaptación en un país con una población económica, donde más de la mitad de sus integrantes trabaja en la informalidad, habla de una comprensión sistemáticamente profunda de los atributos nacionales. Desde Banco Azteca o Coppel, que dominan el segmento popular; hasta Citi o Barclays, que atienden el segmento corporativo y de banca de inversión, los banqueros del país han desarrollado los más complejos procesos para obtener clientes, generar lealtad y responder ante circunstancias del entorno adverso.

Hay algo que ha ocurrido en los últimos años en este sector y que es verdaderamente notorio: los banqueros se han humanizado enormemente. Mientras hace 10 años flotaban cuando llegaban al salón de sesiones durante la Convención Bancaria de Acapulco; ahora presentan sus servicios y estrategias con mayor cercanía a la gente: explicando, educando, buscando servir.

Antes todo su discurso volaba exclusivamente en la estratósfera de los iniciados: Basilea III; índices de capitalización o de liquidez; morosidad. Ahora se les ve auténticamente preocupados porque las Pymes accedan a productos bancarios; y porque las estrategias crediticias y de ciberseguridad resuelvan los problemas de la gente.

Lo anterior es resultado de muchas cosas: la intensa competencia entre las 50 instituciones; la maduración de las empresas Fintech; la llegada de los neobancos; las nuevas licencias a bancos innovadores; el advenimiento de la Inteligencia Artificial (IA); la ciberseguridad; la dinamización de la educación financiera con las redes sociales; la cautela por cuidar su fuente de ingresos; y quizá hasta el estilo político de la 4T y su cercanía al “pueblo”. Así que, si bien los banqueros no olvidan su esencia financiera, hoy puede decirse que son más humanos que antes.

En esta Convención Bancaria de Nayarit será muy interesante atestiguar cómo aprovechan esta circunstancia **Julio Carranza** y **Emilio Romano** —presidentes de la Asociación de Bancos saliente y entrante—. La oportunidad la tendrán esta tarde, con el mensaje que den a la presidenta **Claudia Sheinbaum**. Pero hay un gran riesgo hacia el futuro: la Inteligencia Artificial que, utilizada agresivamente, podría convertirlos en poco tiempo en humanoides, exprimiendo crediticiamente a sus clientes y cobrando comisiones milimétricas en cada respiración. Porque nadie lo dude: con la IA el sistema sabrá todo, de cada persona y en todo momento. Ojo.

Ahora se les ve preocupados porque las Pymes accedan a productos bancarios