

Innovación y digitalización al servicio de la Inclusión Financiera

Jessica López Saffie
Gerente General Ejecutiva de BancoEstado

El cambio de era ha propiciado que la innovación y la digitalización adquieran enorme relevancia en el servicio a los clientes, obligando a todas las empresas e instituciones a adaptarse a los desafíos que imponen los nuevos tiempos. Sin ir más lejos, durante los últimos años hemos sido testigos de distintos procesos de *desmaterialización* de productos y servicios en la industria financiera, lo que ha dado paso al desarrollo de nuevas plataformas, aplicaciones y tecnologías que, sin duda alguna, han contribuido a la inclusión financiera de millones de personas en nuestro país.

Ha sido en este escenario que las organizaciones han debido enfrentar una decisión clave para su sostenibilidad en el tiempo: abordar estos cambios como una oportunidad para transformarse y facilitar así el diseño de más y mejores ofertas que respondan a las necesidades actuales de nuestros clientes.

Se trata de un reto aún mayor para las empresas públicas o estatales, las que cumplen un rol distinto al del sector privado, pero complementario a la vez. Por esta razón, en BancoEstado nos impusimos la necesidad de seguir profundizando la inclusión financiera en el país, llegando a más gente, en más lugares y con mejores estándares de servicio. Y en ello, las nuevas tecnologías son un elemento clave.

Los primeros avances ya están a la vista. Nuestras plataformas permiten que cualquier habitante del país se pueda conectar, accediendo de forma remota y segura a una cantidad de servicios cada vez mayor que, entre otras cosas, les significan importantes ahorros de tiempo y recursos, antes destinados principalmente a traslados y tiempos de espera. Algo simple que, sin embargo, ha generado importantes mejoras en materia de calidad de vida para todas las personas.

Pero aún queda mucho por avanzar. Por ejemplo, ampliar aún más la capilaridad del sistema financiero, ya que todavía cerca de 100 comunas en Chile no cuentan con sucursal bancaria. Ahí entonces surge nuestra vocación de empresa estatal, de llegar donde otros no están, y ese es precisamente nuestro foco para los años que vienen, ya sea a través de nuevas sucursales, activando nuevos puntos de CajaVecina –la número 19.600 fue recientemente abierta en la Antártica– o aumentando la red de cajeros automáticos. Nuestros más de 12 millones de clientes obligan a responder al desafío de hacerles más simple su vida cotidiana.

Hace poco hicimos un cálculo simple: en más 10 años de CajaVecina hemos permitido a los habitantes de Chile un ahorro de más de \$1.000 millones de dólares en transporte y tiempo. Ese es el corazón de nuestra misión como empresa pública y en ese afán de facilitar y simplificar la vida, permitir igualdad de oportunidades y acceso al financiamiento, es que la tecnología y la digitalización se transforman en grandes aliados.

Como muestra, durante 2016 iniciamos el pago de los beneficios sociales de IPS a través de nuestras sucursales y hoy ya hemos logrado migrar a canales remotos a miles de adultos mayores que antes iban a sucursales, hacían filas y ponían en riesgo su seguridad para cobrar su pensión.

Tenemos claro el inmenso poder de transformación que permiten las nuevas tecnologías para mejorar nuestra oferta de productos y servicios. Ya lo hemos hecho en los últimos años y perseveraremos en este camino de disponer nuevas herramientas y soluciones para facilitar las operaciones de nuestros clientes, como transferencias a través de la telefonía móvil (independiente de la capacidad del celular); una red global de pagos vía tarjetas de crédito y/o débito para cualquier comercio, sin importar su tamaño y donde esté ubicado; digitalizar procesos de crédito, débito y ahorro, simplificando los trámites; mejorar los atributos de los medios de pago ampliando sus capacidades; y disminuir el uso de efectivo, generando nuevos estándares de seguridad. Son todas tareas que estamos abordando con un norte claro: hacer de Chile un país más justo, equitativo y con oportunidades que lleguen a todos.