

» **EL NUEVO ESCENARIO**
de la gestión bancaria
y financiera



Antes de puntualizar los elementos principales que han innovado la banca y las finanzas en general, es importante mencionar la evolución que este mercado ha tenido, así como el impacto en la gestión de los profesionales vinculados a él.

Años atrás, la Banca se mantuvo en una zona de “confort”, realizando operaciones de captación y colocación poco complejas con aquellos agentes que las demandaran. Hoy por hoy, nos encontramos en un mercado financiero completamente diverso, con una fuerte orientación hacia la oferta integral de productos y servicios financieros; estos han dejado de ser genéricos y han adoptado un enfoque más a la medida de las necesidades de los clientes.

Esta evolución ha implicado la modificación de las estrategias de gestión de los bancos y entidades financieras en general, pues su portafolio de productos y servicios se ha visto incrementado, al considerar nuevas opciones financieras que atiendan los requerimientos de sus clientes, lo que los lleva no solo a aplicar estrategias de gestión agresivas, sino a desarrollar un enfoque altamente orientado al cliente, considerando dichos elementos, desde la definición de su plan estratégico y comercial, modelo de negocio, estructura y cultura de riesgos.

Por el lado de los demandantes de productos y servicios bancarios, se ha tenido que mostrar un mayor grado de receptividad en cuanto a la oferta que pueden recibir de estas entidades; ello responde a esa oferta integral, en donde ya no solo se visita un banco para solicitar una cuenta de ahorros, sino que, para la obtención de dicho producto, se asocian un sinnúmero de productos complementarios, como lo son: seguros autoexpedibles, ahorros con débitos automáticos, tarjetas de crédito como medio de financiamiento alternativo, así como canales electrónicos adicionales, que permitan realizar todo tipo de transacciones de autogestión, con la mayor facilidad posible, y que

incluyan: transferencias, pagos de servicios, consulta de movimientos, saldos y productos, entre otras. Para los segmentos empresariales, se ha evolucionado a productos de crédito muy puntuales. Ejemplo de esto son las PYMES y las grandes empresas con actividades particulares, las cuales reciben financiamientos, de acuerdo con la actividad que realizan según sus planes de inversión, aunado a ofertas integrales de servicios financieros para sus planillas, opciones de cobertura en derivados cambiarios, entre otros.

Por otra parte, existe una función de gran relevancia y es la ejecutada por las entidades regulatorias de dicho mercado, que tienen la responsabilidad de velar por la estabilidad y solvencia tanto del mercado, como de las entidades que lo conforman, aspecto que ha llevado a robustecer la regulación aplicable, así como a complementarla con nueva normativa, que apoye una óptima y robusta gestión de riesgos en cada una de las entidades.

Con el escenario descrito, los profesionales de Banca y Finanzas debemos incorporar en nuestra gestión, elementos de gran relevancia, principalmente los relacionados con:

Toda decisión lleva implícito un *riesgo*, desde el punto de vista de las entidades financieras; este no se puede eliminar, pero si controlar: desde la óptica de los clientes, el análisis de los impactos que pueden tener en los servicios que adquieren, es clave para la toma de decisiones.

Alto enfoque a la gestión de riesgos. Toda decisión lleva implícito un riesgo, desde el punto de vista de las entidades financieras; este no se puede eliminar pero sí controlar: desde la óptica de los clientes, el análisis de los impactos que pueden tener en los servicios que adquieren, es clave para la toma de decisiones; ahora bien, según el regulador, la existencia de políticas, estructura, metodologías e indicadores robustos son elementales para garantizar una gestión de riesgos efectiva, la que debe ser acorde con la naturaleza, tamaño, complejidad y volumen de operaciones de cada entidad. Así la situación, los profesionales de este sector debemos estar altamente familiarizados con este enfoque, que está conformado por una gran gama de elementos altamente técnicos y complejos, que al final, para nuestros efectos, requieren de una actualización constante y de calidad.

Orientación procliente. La competencia actual en el mercado, así como la urgente necesidad de las entidades de generar una mayor cantidad de ingresos y utilidades, al igual que la urgencia por acaparar mayores nichos de mercado y reforzar su marca, han hecho que se flexibilicen condiciones y controles internos, los que, en caso de no estar oportuna y efectivamente gestionados, pueden atentar contra la estabilidad de la entidad. Como profesionales, implica que debemos estar alertas frente a las diversas tendencias en materia de gestión de clientes, no solo para aportar en la entidad hacia una innovación en la forma de hacer negocio, sino para garantizar una efectiva atracción y retención de aquellos clientes, considerando a su vez, que estas estrategias no expongan a la entidad a riesgos innecesarios.

La tecnología como herramienta esencial. Hoy en día, la tecnología juega un papel trascendental en el mercado financiero, de forma tal, que la oferta de servicios financieros integra aplicaciones, dispositivos y sitios web, que deben ser oportunamente actualizados y adecuados por las entidades, así como

Como profesionales, implica que debemos estar alertas frente a las diversas tendencias en materia de gestión de clientes, no solo para aportar en la entidad hacia una innovación en la forma de hacer negocio, sino para garantizar una efectiva atracción y retención de aquellos clientes, considerando a su vez, que estas estrategias no expongan a la entidad a riesgos innecesarios.

efectivamente administrados por los usuarios; de esta manera, se va a lograr minimizar las posibles vulnerabilidades que se generan con su uso.

Gobernanza idónea. El tema de gestión de las entidades es un elemento primordial en el establecimiento de órganos que apoyen un adecuado gobierno, complementado de una constante revisión, que evalúe el desempeño y la efectividad, no solo de los diversos miembros que conforman dichos órganos, sino del desempeño colectivo del órgano de dirección, comités y comisiones de apoyo. Como profesionales, debemos comprender la responsabilidad que implica no solo integrar dichos órganos, sino que debemos desarrollar un gran sentido crítico, que nos permita orientar las decisiones, con base en las tendencias internacionales en la materia, aunado a las consideraciones de lo que dictan las mejores prácticas.



Banca Móvil

Oferta integral de productos y servicios financieros, con enfoque a la medida de las necesidades de los clientes.

[E-mail](#)[Inicio](#)

Los profesionales involucrados en el mercado financiero y bancario, enfrentamos retos, no solo en cuanto actualización se refiere, según el rol que desempeñemos, sino también en mantener una actitud proactiva, que nos permita una mejor adaptación a los cambios del entorno, buscando como referencia la interacción con las mejores y sanas prácticas, complementadas con la obtención de resultados equilibrados en el manejo de riesgo vs rentabilidad, juntamente con las disposiciones regulatorias vinculantes.



Walter Alexander Marín Zúñiga

Master en Gerencia Financiera
Licenciado en Administración de
Negocios con énfasis en Banca y
Finanzas

Como profesionales, debemos comprender la responsabilidad que implica no solo integrar dichos órganos, sino que debemos desarrollar un *gran sentido crítico*, que nos permita orientar las decisiones, con base en las tendencias internacionales en la materia, aunado a las consideraciones de lo que dictan las mejores prácticas.