

Banca Digital y omnicanalidad

Lanzamiento en el primer trimestre de 2017 de una nueva web de Particulares.

En el mes de diciembre de 2017, Bankinter lanzó, dentro del ecosistema de COINC, la primera hipoteca 100% digital en la que no se requiere vinculación alguna.



Banca Digital

Tecnología al servicio del cliente

Esta división de Bankinter, creada en 2016 para dar un mejor servicio y proporcionar mayor eficiencia a los procesos digitales que desarrolla la entidad, tuvo el año pasado cuatro líneas de trabajo preferentes

Transformación Digital

Focalizado en la digitalización del negocio tradicional y con el objetivo de dar apoyo a la venta y a la captación y permitir al cliente operar de manera amigable y fácil donde y cuando quiera. Dentro de esta línea de trabajo, cabe destacar:

- El lanzamiento en el primer trimestre de 2017 de una nueva web de Particulares, cuyo eje es el cliente y que tiene una orientación esencialmente comercial. La nueva web ofrece una zona pública dirigida a clientes potenciales con amplia información sobre productos del banco, así como simuladores, buscadores y otras herramientas de valor añadido que a su vez permiten generar oportunidades de venta y captación. Adicionalmente, se ha ampliado la oferta de productos contratables de manera totalmente digital con una experiencia de usuario muy mejorada y se ha integrado un CRM en tiempo real que permite una mayor personalización de las ofertas realizadas a nuestros clientes y la consiguiente mejora en las tasas de éxito comerciales.
- Asimismo, se ha mejorado de manera sustancial el servicio Bróker de Bankinter, al que se le ha dotado de una web pública

dirigida a no clientes en la que se puede acceder a información bursátil y que, además, incorpora servicios de formación financiera, así como las valoraciones sobre mercados del Departamento de Análisis de Bankinter. Asimismo, y para potenciar la capacidad de captación de la web, se lanzó la Cuenta Bróker para que usuarios no clientes del banco puedan operar sin tener que cambiar de entidad. Finalmente, se han adaptado las herramientas a los diferentes perfiles de clientes, abriendo la posibilidad de operar directamente desde los gráficos interactivos, entre otras nuevas opciones.

- En el ámbito de las personas jurídicas, se ha reforzado la web de Empresas con el fin de mejorar la usabilidad de funcionalidades, como todas las relativas al pago vía ficheros, consultas, descargas de información, etc. Otro de los objetivos del banco es facilitar la movilidad de este tipo de clientes y, en ese marco, se lanzó en el primer semestre de 2017 una app dirigida a directores financieros de empresas y a apoderados que permite consultar posiciones, movimientos, firmar pagos y realizar pagos simples, entre otras posibilidades. Por último, se lanzó en el cuarto trimestre del año el primer préstamo preautorizado para empresas que permite obtener financiación para pagos de

impuestos y seguros sociales con un solo clic desde la web.

- También se han producido avances importantes en el mundo de pagos móviles, con el lanzamiento en febrero de 2017 de la app Wallet. Es un servicio gratuito, fácil de utilizar y que ofrece total seguridad.
- Finalmente, se ha avanzado de manera relevante en la onmicanalidad. Un ejemplo es la firma a distancia, que permite al cliente iniciar una contratación de un producto en oficina y firmar los contratos de manera digital dónde y cuándo quiera desde su teléfono u ordenador. En la actualidad, está disponible esta funcionalidad para toda la operativa de fondos de inversión, fondos de pensiones, depósitos, cuentas corrientes, cuentas de intermediación y adeudos.

Nuevos Negocios Digitales

- Esta línea de trabajo pretende desarrollar verticales de servicios financieros en internet que compitan con las fintech y con el propio banco. Dentro de este conjunto de iniciativas destaca el lanzamiento en el último trimestre de 2017 de Popcoin, un gestor automatizado de inversiones dirigido a un tipo de ahorrador con perfil digital y para inversiones desde 100 hasta 100.000 euros.
- En el mes de diciembre de 2017, Bankinter lanzó, dentro del ecosistema de COINC, la primera hipoteca 100% digital en la que no se requiere vinculación alguna.

Transformación de procesos

Con esta iniciativa, el banco persigue reducir tiempos de proceso para mejorar la calidad percibida por el cliente y reducir los costes operativos. El programa de proyectos en 2017 ha consistido en:

- Cambio del portal operativo en oficinas y servicios centrales y rediseño de los procesos operativos. Con este proyecto se ha conseguido pasar de una visión por tareas a una visión por procesos orquestada de manera totalmente automática. Como consecuencia, se mejoran los tiempos de proceso, se reducen los errores y devoluciones, se mejora radicalmente la información de seguimiento de operaciones en curso, permite una mejor gestión de las cargas de trabajo y finalmente, facilita una información de gestión de procesos fundamental para perseverar en la cultura

de mejora continua. A final del ejercicio 2017, se habían migrado el 40% de las instancias operativas entre oficinas y servicios centrales.

- Diseño de un alta de cliente omnicanal y universal que será diferencial en el sector. El nuevo proceso está funcionando en piloto con éxito y se prevé su despliegue a lo largo del primer trimestre de 2018.
- Finalmente, se está trabajando en el rediseño de los procesos de sanción manual de riesgos en personas jurídicas en los que se busca tener reducciones muy sustanciales de tiempo de proceso y de recursos dedicados.

Transformación tecnológica

La transformación tecnológica tiene un doble objetivo. Por un lado, proveer del soporte tecnológico necesario a los proyectos de transformación digital y procesos y por otro aumentar la eficiencia de la plataforma actual con el objetivo de reducir tiempos de respuesta, de desarrollo y de costes.

Durante 2017, se ha realizado una profunda revisión de la arquitectura de canales así como de la arquitectura host habiéndose incorporado nuevas tecnologías que permitan aumentar el rendimiento de la plataforma y mejorar sustancialmente la experiencia de usuario, tanto de empleados como de clientes.

- Una de las líneas de trabajo dirigidas a elevar la eficiencia de los sistemas es la modularización, parametrización y borrado de elementos obsoletos, aspecto, este

último, que ha sido finalizado en 2017 y que ha permitido reducir el tamaño de la plataforma en un 25%.

Otros proyectos iniciados en 2017 relacionados con la transformación tecnológica y que se prolongarán a lo largo de varios ejercicios, son:

- La integración de módulos corporativos en la plataforma de Portugal y modernización y puesta al día de los módulos locales de la plataforma.
- Actualización de infraestructuras y sustitución de partes de la plataforma en Luxemburgo.

- Rediseño y actualización del Catálogo y el Taller de Productos con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta y reducir los costes de desarrollo de nuevos productos y servicios.

- Rediseño de módulos centrales de la plataforma para facilitar la omnicanalidad y la digitalización de operativa.

- Rediseño de la arquitectura informacional corporativa para alinearla con la nueva regulación y para facilitar una explotación de datos más eficiente.

El 91% de nuestros clientes utilizan indistintamente canales digitales y presenciales

Distribución de clientes según el canal de relación con el banco

