

## ¿Cuándo fue la última vez que visitaste una sucursal bancaria?

**Date :** enero 14, 2018

La tecnología está alterando la industria bancaria de diversas maneras. Por ejemplo, los clientes actuales interactúan con sus bancos a través de dispositivos móviles con más frecuencia de la que visitan una sucursal bancaria. Jay Sidhu, presidente y consejero delegado de Customers Bank y BankMobile, cree que dentro de cinco años la banca móvil se convertirá en la norma.

Este pensamiento fue lo que inspiró a Sidhu a crear BankMobile, un banco con acceso a dispositivos móviles, como una división de Customers Bank, en enero de 2015. Su hija, Luvleen Sidhu, se unió al equipo como cofundadora de BankMobile. Ella es ahora presidente y directora de estrategia. BankMobile tiene actualmente alrededor de 1,8 millones de clientes. Los Sidhus creen que, durante los próximos cinco a siete años, esta cifra podría alcanzar los 5 millones.

En una conversación con nuestra publicación hermana Knowledge@Wharton, Jay y Luvleen Sidhu comentaron el futuro de la banca. A continuación, las tres realidades que están cambiando la manera en que gestionamos nuestro dinero.

- La banca móvil está aquí, pero las fintechs pueden necesitar ayuda. “De media, las personas entran en una sucursal bancaria una o dos veces al año. Pero interactúan con su banco en dispositivos móviles de 20 a 30 veces al mes. Desde el punto de vista del modelo de negocio, las sucursales bancarias solo adquieren 52 cuentas corrientes netas al año por sucursal”, dice Luvleen Sidhu, a lo que añade que algunas fintechs (empresas de nueva creación que prestan servicios financieros a través de la tecnología) están consiguiendo nuevos clientes. “Por ejemplo, SoFi y Robinhood han hecho un gran trabajo consiguiendo clientes, pero estos son solo unos pocos”, agrega Luvleen. “Hay miles de compañías fintech por ahí y una de sus principales dificultades es la adquisición de clientes. Están recurriendo a formas de marketing de la vieja escuela como marketing directo, donde los costos de adquisición de los clientes son de US\$ 500 a US\$ 1.000 o más, que es muy alto e insostenible. Por eso estamos asistiendo a la consolidación de fintechs. Están cerrando o asociándose con bancos para crear una estrategia sostenible de adquisición de clientes”.
- ¿Qué pasa con todas esas sucursales bancarias? “Los grandes bancos todavía están totalmente enfocados en atraer clientes a través de sucursales bancarias. Tienen cientos de miles de sucursales bancarias y esperan que el cliente no deje de acudir a ellas”, señala Jay Sidhu. “Hacen que sus sucursales sean más sofisticadas, se abren durante más horas, están rodeadas de cristal, se quedan afuera e invitan a entrar a las personas, tienen pantallas en su interior”. Pero todo el mundo ya tiene una pantalla en su bolsillo. ¿Por qué querrían hablar con usted en una sucursal bancaria? ... Creo que dentro de cinco años verá una reducción de entre el 50% al 75% en el número de sucursales bancarias. Estos bancos se despertarán. La sucursal del futuro no estará en la esquina de la calle más cara. Te daré un ejemplo. Customers Bank tiene una sucursal en el 101 de Park Avenue en Nueva York. Está en el undécimo piso. Tiene US\$ 1.800 millones en depósitos. Está entre los primeros 50 bancos del país en tamaño, y está en el undécimo piso de un edificio. Eso es mucho más eficiente que pequeñas sucursales por todas partes en las calles de Filadelfia”.
- La banca móvil podría ayudar a más personas a acceder a herramientas que les permitan administrar su dinero, esto es más conocido como inclusión financiera. “Parte de la razón por la que lanzamos BankMobile es porque hay millones de estadounidenses que están excluidos del sistema bancario”, dice Luvleen Sidhu. “Esto se debe a que no confían en el sistema bancario, o no pueden pagar las tarifas mensuales o los requisitos de saldo mínimo. Los grandes bancos cobran a los estadounidenses US\$ 33.000 millones al año en concepto de descubiertos. Eso no genera confianza. Queríamos proporcionar una experiencia bancaria que fuera asequible y que pudiera servir a estadounidenses de bajos a medianos ingresos, personas que no tienen acceso a servicios bancarios o cuentas bancarias”.