



## Banca, información y retos



OPINIÓN

Enrique Dans

Resulta curioso plantearse los paralelismos entre un negocio como la banca y otro como Google. En ambos casos, hablamos de empresas capaces de manejar gran cantidad de información de sus clientes: la banca, porque conoce nuestras transacciones económicas de todo tipo. Google, porque sabe lo que buscamos (y muchísimo más, pero simplificaremos). A partir de ahí, ¿que vemos? La banca es un claro caso de aprovechamiento escaso. El tratamiento de los clientes es casi estandarizado, la adaptación de productos prácticamente nula, y la gestión de la información profundamente deficiente. Si tu

banco usa la información que tiene de ti, tiembla: con escasas excepciones, lo hará para perseguirte con marketing incómodo, para intentar colocarte productos que no necesitas o para negarte algo en virtud de un supuesto riesgo. Todo ello usando sistemas generalmente anticuados, propietarios e ineficientes. Además, está el precio: si intermediar con nuestros fondos no fuera suficiente, los bancos cobran intereses, comisiones, tasas por determinadas operaciones, y a veces hasta nos hacen llamar a un 902.

Google no nos cobra nada. Sus herramientas, que valoramos enormemente, son gratis. Pagamos con nuestra información, a la que la empresa es capaz de

**¿Cuándo llegará un banco capaz de plantear su negocio como hace Google?**

extraer muchísimo partido sin que nos sintamos atacados o perseguidos. Todos entendemos que Google sabe mucho de nosotros, pero nadie se va ni cierra su cuenta, porque la sensación es que el tratamiento de la información es respetuoso y sirve para mejorar nuestra experiencia. La empresa es rentable y jamás ha sufrido bajas de clientes.

¿Cuándo llegará un banco capaz de plantear su negocio como lo hace Google? Cobrarse con mi información y usarla respetuosamente, sin perseguirme ni acosarme, para ayudarme a obtener mejores productos, a encontrar ofertas, a beneficiarme de su tratamiento. A lo mejor, la innovación en banca debería ir por ahí. ¿Llegará una banca a la Google? ¿O se convertirá Google en banco? En la información y la relación está el verdadero reto.

Profesor de IE Business School