

“La
innovación
requiere
exponerse y
ver qué están
haciendo los
vecinos”

Mauricio Albán

Gerente de arquitectura y estándares de TI
Banco de Crédito del Perú

La constante interacción de la banca con sus clientes ha llevado a que el sector financiero sea uno de los más activos en desarrollar soluciones innovadoras basadas en tecnología. No obstante, ahora todos los sectores sienten similar presión. Conforme se completa la migración hacia un entorno digital, la seguridad de los datos se vuelve el punto más crucial.

¿Qué entienden por innovación en el BCP?

La nuestra es una visión muy orientada a la experiencia del cliente, en cómo podemos darle una mejor experiencia usando la tecnología que tenemos a disposición, para brindarle una oferta disruptiva. En suma, para que sea más feliz y quiera trabajar más con nosotros.

¿Entonces el foco sólo está puesto en el exterior, o también han realizado transformaciones internas?

Hay una transformación interna muy grande, basada en varios pilares: uno es la nube. Aprovechamos su elasticidad para ofrecer soluciones que faciliten la vida del cliente y elaborar soluciones internas también. Otro tema, aunque es un factor que no controlamos mucho, es la movilidad. El otro aspecto es el *big data*. Eso nos permite capturar y guardar mucha más información, pero no en un sentido *big brother*, sino para mejorar su experiencia; ser más proactivo, saber qué es lo que quiere, y no sólo suponerlo.

Por otro lado tenemos la tecnología cognitiva, con soluciones como Watson, que permiten un análisis probabilístico mucho más avanzado. Pero eso ya existía; lo que hay ahora es una capacidad de almacenamiento y de procesamiento muy superior. La otra parte que nos interesa es el Internet de las cosas (IoT, por sus siglas en inglés), por la capacidad que tiene de extraer información. Eso nos lleva a nuevos retos. En los próximos cinco años posiblemente quien esté haciendo banca ya no sea una persona, sino una cosa.

De todas las herramientas tecnológicas novedosas que hay disponibles, ¿a cuáles les asignan mayor potencial?

Yo creo que la más apasionante, de lejos, es la nube. Al menos es la que tiene más impacto, porque nos lleva a niveles de capacidad que antes no teníamos. Estamos trabajando con la SBS para ver cómo la parte regulatoria se puede alinear con esto. Hay muchos aspectos regulatorios que tomar en cuenta.

¿Cómo seleccionan los proyectos en los que deciden apostar?

El proceso de decisión tiene que ver mucho con el impacto en el cliente. Estamos muy enfocados en mejorar su experiencia.

¿Por qué cree que la banca ha tomado la delantera en cuanto a innovación tecnológica en el Perú?

Creo que es la presión competitiva. Además las expectativas de nuestros clientes no se forman a partir de una comparación con nuestra competencia. Los usuarios nos comparan con Facebook, con Instagram. Esperan que nuestra oferta de valor se exprese en otros términos, no como el negocio bancario tradicional, que era una experiencia seca. Ése ha sido el catalizador para que empezemos a movernos. Y cuando uno se mueve, el resto también empieza a moverse. Ésta no es una realidad exclusiva del Perú, es una tendencia internacional. Hay que tomar en cuenta, además, que el usuario interactúa con mucha más frecuencia con un banco que con una telco, por ejemplo.

¿Cuáles son los problemas que aspiran a solucionar en el mediano y largo plazo?

Tenemos que procurar que el cliente no tenga que ir físicamente a una oficina, que pueda estar íntegramente servido de forma remota. Hemos dado algunos pasos. Tan lejos no estamos. Yo creo que se puede lograr en dos años.

Si en los noventa Internet nos dio la capacidad de compartir información, el *blockchain* nos dará la oportunidad de controlar y compartir activos

¿Considera que en las empresas peruanas más grandes existe ya una cultura orientada a la innovación?

Yo siento que está empezando. El gusanito de la innovación está entrando por todos lados. En definitiva el Perú está muy activo, deseoso. Los sectores se están moviendo. Veo que hay motivación.

Pero con motivación únicamente no alcanza. ¿Qué más se necesita?

Efectivamente es un error pensar que sólo con voluntad se puede. Yo creo que la innovación requiere exponerse y ver qué están haciendo los vecinos. Hay que ver qué hace tu competencia y abrir los ojos a lo que se hace en el resto del mundo. Yo, por ejemplo, siempre veo qué están haciendo otros bancos. Otra industria a la que sigo mucho es telecomunicaciones. Tenemos muchas similitudes. Al observar las experiencias de otros, vamos encontrando ejes sobre los cuales trabajar.

Pero las telcos tienen una problemática y unos retos distintos a los del sector financiero...

El problema de las telcos es que enfrentan mucha presión para invertir en la red. Efectivamente, son las responsables de mantener la autopista, y si no lo hacen pondrían en jaque al resto. Para las telcos no se trata sólo de mejorar la experiencia del cliente, sino también tienen que mejorar constantemente la infraestructura. A las telcos peruanas las veo un poco atrasadas en experiencia del cliente. Pero existen incentivos, iniciativas y alianzas. La sinergia entre el sector finanzas y las telcos puede dar muchos beneficios. La combinación entre la información que los bancos manejamos y los servicios de geolocalización es muy atractiva.

¿Cómo estamos en cuanto a seguridad de la información?

Nosotros podemos dar tres pasos, pero un problema de seguridad nos haría retroceder diez. Por eso estamos constantemente mirando qué sucede en ciberse-

seguridad. Aplicamos conceptos de arquitectura de seguridad en todas nuestras aplicaciones. Cuidamos la cerca y cuidamos que cualquier cosa que esté próxima al cliente tenga suficiente seguridad también.

¿Ahí entra a tallar el *blockchain*?

No es un componente de seguridad. Lo que ofrece es alternativas de desintermediación. Con *blockchain* podremos hablar con otro banco, y todo lo que ocurre queda absolutamente registrado y es incuestionable. Así funciona el *bitcoin*. Los bloques son inmutables. Pero si tú no tienes un sistema de seguridad fuerte, se mantiene el riesgo de que te puedan robar.

¿En el futuro cercano se vislumbran desarrollos tecnológicos disruptivos? ¿Cuáles podrían ser?

Yo creo que el *blockchain* será el gran factor. Será el gran catalizador de una serie de oportunidades. Si en los años noventa Internet nos dio la capacidad de compartir información, el *blockchain* nos dará la oportunidad de controlar y compartir activos. Un factor que se suele minimizar acerca de esta tecnología es su capacidad para establecer contratos inteligentes. Ésa es una combinación extremadamente fuerte. Puede llevar incluso a que una empresa pueda funcionar sin liderazgos.

No tendría que haber funcionarios detrás, firmando contratos, pues éstos se negociarían y ejecutarían de manera automática.

Exactamente.

¿En qué sectores de la economía peruana cree que se puede avanzar más en cuanto a innovación?

Específicamente en el Perú, en sectores como la industria y la minería. *Blockchain* ofrece muchas posibilidades a la minería, por ejemplo, en trazabilidad. Aho-

ra bien, donde hay potencial de gran impacto es en el gobierno electrónico. Las posibilidades de mejorar el servicio al ciudadano son grandísimas. En el Perú, por ejemplo, el Reniec está muy avanzado en identificación. Sobre eso se pueden hacer muchas cosas.

¿Qué papel debería jugar el Estado?

Debe jugar dos papeles: primero, facilitar que las personas puedan acceder a esos servicios, y que éstos no sean muy caros. Y luego cuestionarse sus procesos, para ver cómo puede ofrecer más servicios innovadores a sus ciudadanos.

