



Texto
R. Contreras

JOSÉ MANUEL VALIÑO, DIRECTOR GENERAL IT, INFORMACIÓN,
PROCESOS Y OPERACIONES DE ABANCA



“Nuestro gran descubrimiento tecnológico ha sido RPA”

¿Qué papel puede jugar la banca en la situación actual?

Como banca estamos satisfechos porque en esta situación somos parte de la solución de la crisis. Estamos siendo un servicio esencial y hemos funcionado de maravilla. Me siento orgulloso del papel jugado por el sector. Evidentemente, se va a producir una caída fuerte del PIB y una crisis que esperemos sea corta. Las entidades bancarias estamos en una posición muy buena para mejorar nuestra imagen y ayudar a la sociedad.

¿De qué manera puede la tecnología ayudar a salvar los escollos que tenemos ante nuestros ojos?

Al margen de cuestiones políticas si la pandemia se ha llevado bien o mal, en España ha quedado demostrado que las infraestructuras eléctrica y de telecomunicaciones funcionaron. Lo mismo que nuestra infraestructura bancaria, lo cual me parece importantísimo. España es uno de los países con mayor despliegue de fibra, el tercero, y empezamos a utilizar de forma masiva el teletrabajo mientras que en otros países hubo graves problemas en este punto. Yo siempre pongo en valor la infraestructura bancaria, para poder dar los pagos y facilitar créditos incluso en confinamiento. Y lo mismo a la infraestructura de telecomunicaciones que ha facilitado el teletrabajo. Todo ello es una base tecnológica y operativa.

¿Saldrá una nueva banca cuando se dé por superada la pandemia?

Claro que saldrá una nueva banca. Nosotros podemos decir que, con esta situación de estado de alarma, hemos avanzado un año en la digitalización del banco, incrementando considerablemente los procesos de firma. Ahora tenemos un 45% de clientes digitales, pero a nivel de ventas digitales nos acercamos al 60%, pese a tener las sucursales abiertas. Abanca es un banco que, debido a la capilaridad en Ga-

licia y Extremadura, que son nuestras zonas naturales de actuación, hemos tenido un nivel de apertura de oficinas considerable. Pese a que los clientes siguen acudiendo a las oficinas bancarias, la digitalización ha sido notable. La correspondencia digital ha crecido un 25%, tenemos 1,9 millones de clientes activos y hemos tenido 94.000 firmas digitales en los últimos meses. Le hemos dado un avance muy significativo en estos aspectos que tienen que ver con la gestión del cambio. Los temas de digitalización chocaban siempre con resistencias al cambio por parte de clientes y empleados. A la fuerza ahorcan; hemos dado servicio y resuelto problemas estructurales del sector, como son las moratorias y los préstamos ICO.

A nivel ya particular, ¿cómo está bandeando Abanca esta situación?

El teletrabajo para las áreas tecnológicas y de sistemas ha sido 'estajanovista' (fines de semana, horarios larguísimos para poner en producción...); hemos dado todo lo que teníamos que dar y la máquina ha funcionado. En otros países no ha funcionado tan bien este tema de las moratorias y los préstamos ICO. En España, además, hemos sido solidarios y nos hemos volcado donando una serie de respiradores a la Sanidad Gallega.

No tengo un mensaje pesimista, aunque se nos echa encima una recesión equivalente a la Guerra Civil. Creemos que la banca es parte de la solución y somos optimistas. En estos momentos, la tasa de morosidad es muy baja en Abanca y sabemos que va a crecer, pero tenemos un punto de fortaleza importante. Y esperamos que en los sucesivos rebrotes seguiremos trabajando bien desde el lado operativo.

Otro aspecto a destacar en esta primera fase fue la bajada del efectivo de nuestros clientes, el uso de los cajeros bajó a la mitad. Las autoridades bancarias garantizaron que las monedas no eran un vehículo de contagio. Nuestra base se ha acostumbrado al uso de medios de pago ma-

« El responsable de tecnología de Abanca muestra su orgullo por el comportamiento de la banca como servicio esencial a la sociedad. La robotización, la automatización de procesos de firma y nuevos servicios más personalizados han fortalecido la posición de su banco en estos meses complicados. José Manuel Valiño se muestra optimista en cuanto al futuro de un sector que ha mostrado una gran capacidad de adaptación.

¿CÓMO VE LA BANCA EN 10 AÑOS?

La vemos con la capacidad de adaptación que tiene ahora. No nos cabe duda de que lo seguiremos haciendo. Si vienen las big tech y se meten en la banca, como seguramente sucederá con los Alibaba, Google o Apple... seremos consistentes con ellos. Lo mismo sucede-

rá si se produce un cambio regulatorio, si irrumpen las criptomonedas en los bancos centrales y cambia el modelo. Nosotros tenemos algo muy bueno y es que somos capaces de mantener la confianza de los clientes. Si invertimos bien en digital y en ciberseguridad, vamos

a generar la confianza del cliente en el tratamiento de sus datos, y en el asesoramiento y personalización de los servicios y productos financieros, cada vez más particularizados para poblaciones de más edad. Es una enorme oportunidad de mejorar nuestra reputación.



sivos. De hecho, los TPV (terminales de punto de venta) han sido las estrellas. Hemos vendido terminales en cifras nunca vistas, antes había comercios reacios a adquirirlos, y ahora todo el mundo los quiere. Iniciativas como avanzar en los códigos QR serán otro elemento en la digitalización futura.

Hemos vendido TPV en cifras nunca vistas, antes había comercios reacios a adquirirlos, y ahora todo el mundo los quiere

¿Cree que el teletrabajo ya se ha instalado para siempre en su organización?

Ha sido el otro gran elemento de cambio. Tuvimos serendipia (suerte no buscada), porque disponíamos de tabletas Surface de Microsoft en las oficinas para que la gente de la red pudiese desplazarse a los clientes y poder aplicar una banca especializada en empresas. Con este dispositivo podían trabajar a distancia, por lo que los agentes simplemente se confinaron en casa y pudieron seguir trabajando. De los

6.000 empleados que somos, tuvimos 4.000 teletrabajando, al margen de las oficinas abiertas. También tuvimos 800 proveedores trabajando con normalidad desde los primeros días, y solo tuvimos que hacer unos gastos pequeños. El plan de contingencia era mantener la salud de los empleados; Galicia fue una de las regiones menos afectadas y tuvimos pocas incidencias. Pero hay que seguir alerta. Con el teletrabajo, hemos comprobado que ha aumentado la productividad, forzada por tener que adaptarnos a los retos comentados del ICO y la moratoria, o el adelanto de los ERTES. También tenemos un convenio entre la CECA y el SEPE para el anticipo de nóminas.

Dicen los expertos que los clientes y ciudadanos se han 'espabilado' en el uso de las tecnologías ¿Esto incrementará el uso de los canales no presenciales?

Por supuesto. Es uno de los temas relevantes que se han producido. El uso de canales no presenciales ha llegado para quedarse. De una manera radical, nosotros tenemos que jugar tres modelos: interacción online con los clientes; presencial y, una tercera, que llamamos sociedades de gestión remota como es el caso Abanca Conecta. Asistimos a los clientes

en firma digital, venta de productos y nuestros empleados pueden realizar la gestión remota. Este negocio se va a potenciar.

¿Es cierto que el CIO ha adquirido más poder desde el confinamiento dados los resultados satisfactorios de su gestión?

Creo que no es así. Hemos cumplido con nuestro deber y punto, como diría el almirante Nelson. Unas infraestructuras a las cuales se había pedido recursos han funcionado bien, y simplemente hemos hecho nuestro trabajo. Esto demuestra la importancia de la planificación de las capacidades y la necesidad de mantenerse en buenos niveles tecnológicos evitando la obsolescencia.

¿Qué tecnologías están imperando en su banco en estos momentos?

No contamos con Zoom, porque estamos trabajando con Lifesize, dado que nos pilló en medio de una migración a Google para herramientas de colaboración en la nube. También usamos Jabber y Surface. Pero hay una herramienta que ha sido el gran descubrimiento, que se denomina Robotic Process Automation (RPA). En la presentación de operaciones al ICO hemos usado robots y todo ha funcionado a pedir de boca. La tecnología RPA la hemos valorado mucho en los bancos y otras empresas. La robotización

de bajo nivel se ha consolidado. Teníamos un centro de excelencia de robotización ya montado que ha sido clave. A partir de esta robotización iremos a un concepto de personas aumentadas que llevan a la inteligencia artificial. Vamos dotando a nuestros profesionales de herramientas analíticas que aumentan su capacidad de trabajo y su productividad. Antes era necesario manejar Excel, ahora tendrán que usar robots de software que sean capaces de diseñar ellos mismos para mejorar sus tareas.

La otra gran pieza tecnológica ha sido la continua automatización de los procesos de firma para la contratación de productos.

¿Están abordando más proyectos en la nube?

Estamos embarcados en un proyecto bastante grande con Google (y no con Office 365) por razones estratégicas. Sabemos que no seguimos un estándar, pero estamos con Google por su mayor capacidad como herramienta de productividad y de cambio interno del banco en cuanto a colaboración.

¿Qué otros proyectos puede destacar?

En estos momentos mi portafolio de proyectos alcanza los 45 y no está siendo ni modificado ni reducido, seguimos muy activos y todo marcha. ■

**COLABORACIÓN
CON EL MUNDO
FINTECH**

Seguimos con nuestra estrategia de colaboración con ellas en busca de beneficio mutuo. Tenemos un programa para startups que se llama Abanca Innova, en común con las empresas participadas, y jugamos en cuatro sectores: fintech, insurtech, regulation tech y ciberseguridad. Seguramente ahora entraremos en el ámbito health o investigación biomédica. Esta inversión de emprendimiento tecnológico nos está yendo bien. Tenemos un volumen de 10 millones de euros para invertir en las startups.

