



## The Valley organiza con Cecabank un Programa de Transformación Digital en el Sector Financiero

“La banca del futuro: Cómo responder a las exigencias del nuevo cliente digital”

Los usuarios requieren una atención al cliente 24 horas, servicios deslocalizados, acceso a todos los canales, información segmentada y de calidad, así como la posibilidad de interactuar con la entidad vía web.

La digitalización del sector bancario no sólo ha transformado la actividad de las corporaciones financieras. La irrupción de las fintech, empresas que ofrecen servicios financieros basados en procesos tecnológicos, ha dado lugar al surgimiento de un nuevo usuario, cuya presencia es cada vez más relevante en el sector. Según algunos estudios, tres de cada diez españoles accede ya a servicios tecnológicos para realizar gestiones económicas, el doble que en 2015.

Las corporaciones bancarias han de integrar en su actividad procesos digitales que aumenten su competitividad en el mercado y adapten los servicios a este nuevo cliente. En esta línea, [The Valley](#), hub de conocimiento especializado en las nuevas tendencias digitales, ha analizado cuáles son las **exigencias** de los nuevos clientes:

- **Demandan un servicio de atención al cliente 7/24 horas:** la digitalización del sector bancario permite a los clientes realizar operaciones financieras sin restricciones de horario ni de día, por lo que los servicios de atención deben de ser también ininterrumpidos. De esta forma, el usuario puede contar con ayuda en caso de producirse algún problema a la hora de efectuar una operación, lo que contribuye a aumentar su confianza en la entidad.
- **Acceden a servicios deslocalizados, sin renunciar a la atención presencial:** los nuevos hábitos del cliente han de entenderse como una ampliación de los que han venido desarrollando hasta ahora, y no como una sustitución. Por lo tanto, las sucursales físicas siguen siendo un espacio fundamental para la atención al cliente, aunque las operaciones tienden a realizarse cada vez más de forma telemática.
- **Utilizan todos los canales digitales:** el acceso a los servicios bancarios a través de dispositivos móviles, como el *smartphone*, la *tablet* y el *PC* portátil, agiliza las operaciones, ya que el cliente no tiene que desplazarse para realizarlas. En este sentido, tener presencia omnicanal es un factor fundamental para atraer a nuevos usuarios que quieran sacar el máximo partido a las nuevas herramientas digitales.

- **Buscan información segmentada y de calidad:** el nuevo entorno digital se caracteriza por la inexistencia de fronteras, lo que favorece que los usuarios transiten por verdaderas autopistas de información donde reciben mensajes de forma masiva y despersonalizada. En este contexto, el cliente espera recibir de la entidad financiera información segmentada y de calidad que se ajuste a sus preferencias, lo que favorece su fidelización. Además, esa segmentación permite ampliar el alcance a otros clientes potenciales cuyas preferencias se ajustan a los servicios financieros que se ofrecen.
- **Interactúan con la entidad vía web:** las redes sociales suponen un espacio fundamental donde el usuario exige una atención de calidad y la entidad tiene la oportunidad de mejorar su reputación online. Por ejemplo, al responder a un tweet o un comentario en Facebook sobre una queja, se puede mejorar la percepción que tiene el cliente afectado sobre la compañía y mostrar una buena imagen ante el resto de usuarios que, aunque aún no sean clientes, podrían estar interesados en serlo.

## The Valley organiza con Cecabank un Programa de Transformación Digital en el Sector Financiero

El programa se dirige a directivos, ejecutivos y mandos intermedios para entender y abordar las claves de la digitalización en el sector financiero. De esta forma, pueden aumentar su competitividad en el nuevo entorno tecnológico y abordar el impacto de la digitalización en todas las áreas de la empresa. Para ello, [The Valley](http://www.thevalley.es) cuenta con la colaboración de Cecabank, entidad bancaria que presta servicios de soporte financiero y tecnológico a corporaciones financieras.

A través de una metodología *learning by doing*, los alumnos aprenden desarrollando y ejecutando casos prácticos. Se trata de un método que garantiza la participación de los asistentes, fomenta su motivación y el logro de un aprendizaje a largo plazo.

Durante este proceso formativo se estudiará cómo será el banco del futuro a través del análisis de diversas disciplinas: *agile banking*, nuevos modelos de ingresos (*API Economy*, *Data*, *Bank as a Service*), ciberseguridad bancaria, el uso de *chatbots* en servicios financieros, inteligencia artificial y *big data*, *blockchain*, criptomonedas y transferencias de divisas.

Para más información sobre el Programa:

[www.thevalley.es](http://www.thevalley.es)  
[www.efbcecabank.es](http://www.efbcecabank.es)

### Acerca de The Valley

THE VALLEY es un hub de conocimiento compuesto por la escuela de negocios The Valley Digital Business School; el headhunter especializado en perfiles digitales, The Valley Talent; un coworking para startups digitales; un espacio de innovación, The Place, y una consultoría para empresas y profesionales que quieran dar un nuevo rumbo a sus negocios en busca de la disrupción. Con sede en Madrid, Barcelona y las Islas Canarias, el objetivo es fomentar las sinergias y el networking entre profesores, alumnos y emprendedores con el fin de generar proyectos innovadores de éxito.

[www.thevalley.es](http://www.thevalley.es)

## Sobre Cecabank

Cecabank es un banco mayorista de capital español con vocación de servicio a todas las entidades financieras, especializado en Securities Services, Tesorería y Servicios Bancarios. Cecabank basa su desempeño en la solvencia, la innovación, la especialización, la integridad y la orientación al cliente.

Los servicios de formación de Cecabank, se articulan a través de la Escuela de Formación Bancaria y organizan acciones dirigidas a fomentar el perfeccionamiento y el desarrollo de los equipos directivos de las organizaciones, poniendo en valor el conocimiento y talento que reside en los profesionales del sector, buscando la excelencia y su adecuación a los estándares europeos. La Escuela de Formación Bancaria de Cecabank es una institución académica con más de cuarenta años de experiencia, cuya misión principal es la de formar profesionales con un alto nivel competencial y socialmente responsables.

[www.cecabank.es](http://www.cecabank.es)

[www.efbcecabank.es](http://www.efbcecabank.es)

### **Comunicación The Valley** (Trescom Comunicación)

Sara Gonzalo / Alba Tortosa / Juan Vidal

T. 91 411 58 68

M. 615 18 41 66

[sara.gonzalo@trescom.es](mailto:sara.gonzalo@trescom.es)

[alba.tortosa@trescom.es](mailto:alba.tortosa@trescom.es)

[juan.vidal@trescom.es](mailto:juan.vidal@trescom.es)

### **Comunicación Cecabank**

Mónica Malo / Margarita Castañeda

T. 91 596 54 82

T. 91 596 79 74

[comunica@cecabank.es](mailto:comunica@cecabank.es)