



Regina Reyes-Heroles
“Seamos usuarios de la banca con un plan y educación financiera”

VIVIR COMO REINA Y GASTAR COMO PLEBEYA

REGINA REYES-HEROLES C.

@vivircomoreina



El banco, ¿tu amigo fiel?

Confía en su banco?, ¿lo considera un amigo fiel? Y si le digo, querido lector, que esa relación le ayudará a no vivir al día, ¿lo intentaría?

En México la banca comercial tiene un nivel de confianza de 47 por ciento y conforme pasa a el tiempo mejora. Durante la pandemia aumentó la confianza lo suficiente para que muchos se subieran al tren de la banca digital. En México, cada banco vio un aumento de 20 puntos porcentuales en la penetración digital de sus usuarios, según el estudio Perspectivas del Covid-19 en el Sector Financiero de EY.

“Nos dijeron que por los próximos seis meses estarán en modo ahorro y 90 por ciento acepta que está preocupado por su situación financiera hacia adelante”, me dijo Jorge Lacayo, socio líder de EY-Parthenon en Latinoamérica Norte. Añadió: “nos dijeron que se sienten muy vulnerables y que les hubiera gustado ahorrar más. En general vivimos en una posición financiera muy vulnerable y vamos al día”, concluyó.

Vivir al día o pagar todo y estar en ceros el día que llega la quincena no es un indicador de salud financiera, porque el día que algo pasa, como un

recorte salarial, “te pone en jaque”. Le entramos a la banca digital durante la pandemia y también ahorramos. La captación bancaria incrementó 13.8 por ciento o 750 mil mdp, según ABM. Pero, ese dinero está en las cuentas de ahorro o chequeras. Hay una clara necesidad de proteger ese dinero, pero no se ha visto, según datos de EY, que la banca responda con productos diferentes pensados en este entorno covid y los clientes.

La banca tiene la gran oportunidad de convencernos de, por ejemplo, invertir. Y “un banner que te diga que inviertas en un pagaré, no convence. Los bancos tienen que pensar en un modelo híbrido que combine el acceso y facilidad digital con algún contacto que explique los beneficios del producto”, me dijo Jorge.

Esa relación de amistad entre banco y usuario no existe. Necesitamos mucho más ánimo. Usted, sobre todo si vive al día, debe tener más ganas de buscar educación financiera y mejores prácticas con su dinero. No se vale tener una segunda o tercera tarjeta de crédito para enfrentar una eventualidad, en vez de un fondo de emergencias. Y no, el banco no quiere clientes siempre pagando intereses moratorios y con problemas crediticios porque es un negocio riesgoso.

El banco debe echarle más ganas para “dejar de pensar en productos y pensar en los clientes y sus necesidades específicas construyendo ecosistemas”, me dijo Jorge. Un ecosistema soluciona una necesidad, como comprar una casa, y el cliente logra encontrarla, financiarla y amueblarla con beneficios por estar con su banco.

Hagamos la alianza, seamos usuarios con un plan y educación financiera para aprovechar las nuevas soluciones que los bancos generen. Dejemos atrás las preocupaciones financieras para hacer crecer nuestro patrimonio; aprovechemos lo que estamos aprendiendo en esta crisis para que “nuestra gran amistad/el tiempo no borrará/ya lo verás/no terminará/yo soy tu amigo fiel”. —

