

BANCA DIGITAL UNINET PLUS

Miguelina Rosa Huanca Cruz

Resumen

El presente Paper, analiza la experiencia del desconocimiento de la Banca Uninet Plus en los usuarios del Banco Unión, en vista de esta situación los usuarios del banco no cuentan con una banca digital para realizar los servicios que requieren, es decir, a consecuencia de esto existe aglomeración de usuarios en la agencia del Banco Unión, filas largas para una atención ya sea en cajas o plataforma. Existe una pequeña cantidad de los Usuarios en la ciudad de Uyuni que conocen Uninet, pero no lo aplican por motivos de carencia de información sobre el uso de esta plataforma digital.

Esta investigación persigue exponer cómo las nuevas tecnologías han cambiado la forma de las empresas relacionarse con sus clientes, sin olvidar que un factor primordial para el éxito de los bancos en línea es atender la calidad de servicio en términos de atención al cliente.

Palabras claves:

Digitalización, fintech, sistema financiero, omnicanalidad.

Introducción

La banca por Internet comprende las herramientas que ofrece una entidad financiera para que sus clientes hagan sus operaciones bancarias a través de la computadora utilizando su conexión a Internet. Esto representa una revolución no solo en el aspecto del procesamiento de las transacciones, sino también en la atención al cliente, generalmente personal hasta el momento. La actualidad del tema y el escaso material bibliográfico al respecto nos motivó a escogerlo para el desarrollo de la presente monografía. Este trabajo persigue exponer cómo las nuevas tecnologías han cambiado la forma de las empresas relacionarse con sus clientes, sin olvidar que un factor primordial para el éxito de los bancos en línea es atender la calidad de servicio en términos de atención al cliente.

La investigación tiene como objetivo, principalmente informar la existencia de esta plataforma digital, los beneficios que tiene la usar esta plataforma digital y así también enseñar al usuario del Banco Unión de la ciudad de Uyuni los servicios que brinda la plataforma Uninet Plus e indicar a los usuarios que no es necesario lo tradicional de dirigirse a una agencia del banco para poder ser atendido. Con la Banca Uninet Plus el usuario o los clientes tienen atención las 24 horas del día solo es necesario la conexión a internet y un aparato móvil para realizar distintos servicios personalizados mediante la plataforma sin medida de tiempo, sin miedo de correr riesgo de asaltos o extravió de efectivo, la banca es segura y sin realizar esperas largas como en agencias del Banco.

Metodología

Se empleó el enfoque cualitativo para saber con exactitud la cantidad de personas que son usuarios del banco unión no conocen esta banca digital que es Uninet Plus y cuantos conocen pero que no lo usan e investigar los motivos del mismo y con los resultados de la investigación se aplicaran medidas, técnicas para poder mejorar y hacer que usen correctamente esta plataforma digital desde cualquier parte del país y del mundo de manera segura y eficaz.

Digitalización

La digitalización es el proceso por el cual procesos analógicos y objetos físicos se convierten al formato digital. Es decir, la digitalización es el procedimiento mediante el cual, ciertas operaciones pueden comenzar a efectuarse a través de los medios digitales, como los ordenadores o los smartphones, normalmente con la ayuda de una conexión a Internet. (Westreicher, 2021: 25).

Fintech

Fintech es una combinación de "finanzas" y "tecnología". También llamado tecnofinanzas o sector tecno financiero, el término se utiliza para describir la nueva tecnología que tiene como objetivo automatizar y mejorar el uso y la entrega de productos y servicios financieros. La tecnología Fintech ayuda a los propietarios de negocios, empresas y consumidores a administrar fácilmente sus finanzas y procesos comerciales de forma

digital. Por lo general, se puede acceder a través de un ordenador u otros dispositivos, como un smartphone o una tableta. (Damen, 2021:34)

Lo que pretende el Fintech es generar a los usuarios diferentes accesos financieros ya sea por aplicaciones o herramientas digitales más amigables al consumidor que le da la opción de contar con servicios financieros en cualquier momento o lugar. (Vengara, 2017:4)

Latinoamérica tiene un reto muy grande ya que existe un porcentaje muy importante de la población no bancarizada, pero tiene una gran oportunidad a través del internet y telefonía celular ya que puede desarrollar mecanismos a través de estos medios para realizar transacciones financieras que faciliten la vinculación de los consumidores y lograr con esto la bancarización de clientes de manera efectiva. (Marroquin, 2017:32)

Sistema financiero

El sistema financiero tiene como objetivo principal el desarrollo económico de un país, su manera de funcionar es captar dinero a través de personas que poseen excedente de liquidez (depositantes) y con este coloca créditos que pueden ser destinados al consumo, vivienda, productivos, etc. Con lo cual dinamiza la economía, ya que proporciona liquidez, inyecta capital y permite que el mercado cuente con dinero suficiente para promover el consumo o el ahorro. (Moreno, 2018:22)

El sistema financiero está compuesto de instituciones financieras que se las categoriza en función al tamaño de los activos donde tenemos Bancos Comerciales, Bancos de Ahorro mutuo, Cooperativas de Crédito, Compañías de seguro, Fondos de pensión y retiro y fondos mutuos. (Fabozzi, 2022:24)

Para entender a detalle el funcionamiento de una Institución financiera, es importante conocer que está compuesta por Activos y Pasivos. Activos para un Banco son todos los créditos colocados entendiéndose como el dinero que vende la institución a través de una tasa de interés; y, se considera Pasivos a todos los depósitos que el banco posee, entendiéndose como el dinero que compra, comprendido en Cuentas de ahorro, corriente e Inversiones, con el objetivo de ganar un spread entre los activos y el costo de los pasivos. (Fabozzi, 2022:24)

Es fundamental que las instituciones financieras creen conciencia de la necesidad de invertir en tecnología y desarrollar servicios que permitan a los clientes interactuar con plataformas digitales, por lo cual es necesario que la Banca cuente con:

1. Información más abierta
2. Entendimiento de la complejidad del sistema financiero
3. Reglas claras y actualizadas. Especialización (Innovación Center BBVA, 2016:45).

Planteamientos

La banca digital busca la opción de generar una experiencia al consumidor de omnicanalidad donde se logre realizar microsegmentaciones que permitan generar modelos de predicción a través de esta información, para conseguir con esto que el usuario tenga tiempos de respuesta más rápidos ya que se determina que es lo que necesita y cuáles serán los productos y servicios acorde a su perfil generando una experiencia de usuario satisfactoria.

La Banca Uninet Plus es la banca más completa, que ofrece la entidad financiera donde se puede realizar operaciones desde la comodidad de su casa u oficina, habilitado las 24 horas, los 7 días de la semana.

El objetivo de los bancos al crear la banca digital es disminuir el uso de efectivo, debido a todos los riesgos a lo están expuestos los clientes cuando sacan su dinero, también, buscan impulsar la formalización y aprovechamiento de los servicios que ofrece la entidad para que así, los procesos sean más rápido y se logren atender al día un gran número de personas y no quedan insatisfechas.

Según resultados esta transformación digital ha generado un impacto positivo y de confianza por parte de los usuarios, ya que este, permite que los clientes, puedan realizar actividades del banco, sin estar físicamente en él, tales como, transacciones, pagos de recibos, descargar certificados bancarios, extractos, consultar su capital, operaciones activas o pasivas como préstamos y créditos, inversión de capitales, seguros entre otros. De

este modo en la actualidad la mayoría de las entidades bancarias brindan los servicios de la banca digital para satisfacer necesidades de los clientes de una manera rentable.

- Beneficios de la Banca Digital Uninet Plus
- A través de la banca digital puedes hacer operaciones financieras de manera inmediata.
- Tienes mayor flexibilidad al poder hacer operaciones bancarias a la hora y día que quieras.
- Puedes gestionar tus cuentas para tener un mejor control de tus ingresos y egresos.
- Está diseñada para que su uso sea intuitivo, fácil y seguro.
- Puedes recibir notificaciones en tiempo real de los movimientos en tus cuentas o promociones especiales.
- Tienes la posibilidad de contratar algunos productos financieros desde la banca digital, sin necesidad de ir a una sucursal.

Las entidades bancarias de las empresas siempre aprovechan las crisis para avanzar tecnológicamente, tal como lo hizo en esta época para impulsar la banca digital con innovación y así crecer en procesos tecnológicos y por supuesto en nuevos modelos de negocios. La forma como el banco ha incursionado sus servicios por medio de la banca digital es reacciona de forma positiva a los retos que le coloca la sociedad.

Esta transformación digital pasa por definir estrategias, el cambio de modelos de negocio, adaptación e innovación de las estructuras organizativas, automatizar procesos operativos, adoptar mecanismos de mejora continua y eficiencia interna, la captación y capacitación del talento humano y aplicar nuevas formas de trabajar.

Referencias Bibliográficas

Banco Santander. (4 de septiembre de 2020). Banca Digital. Obtenido de <https://www.santander.com/es/stories/que-es-la-banca-digital>

Banco Union. (4 de FEBRERO de 2020). UNINET PLUS. Obtenido de UNINET PLUS: <https://bancounion.com.bo/BancaDigital/UninetPlus>

BCP. (6 de Enero de 2023). Los canales digitales y sus beneficios. Obtenido de Los canales digitales y sus beneficios: <https://www.viabcp.com/abcdelbcp/canales-digitales/canales-digitales-beneficios>

Carrasco, S. P. (20 de junio de 2017). Estudio Documental. Obtenido de El estudio y la investigación documental: https://www.researchgate.net/publication/315755125_Libro_El_estudio_y_la_investigacion_documental_estrategias_metodologicas_y_herramientas_TIC

Castillo, J. P. (12 de 10 de 2022). *Análisis de los avances de la banca electrónica en las entidades financieras de Bogotá*. Obtenido de Análisis de los avances de la banca electrónica en las entidades financieras de Bogotá: <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4932/Grupo%2055-Art.%20Aprobado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Damen, A. (2021). *Banca Tradicional*. En A. Damen.

Dominguez, S. (2023). *Medicion por escalas*. Obtenido de Medición por escalas: www.stelladominguez.com Ezerioha, U. (13 de 12 de 2022).

Hernández. (2017). *Fundamentos de Investigación*. Ciudad de México: México: Interamericana Editores. Marchetti, J. A. (20 de 02 de 2020). Servicios Financieros.

Moreno, J. L. (2018). *El desconocimiento*. Obtenido de El desconocimiento:
<https://www.udima.es/es/jose-luis-mendez-confederacionsalud-mental-jornada-psicologia-educacion-udima.html>

Noguero, F. L. (2018). *El análisis de contenido como método de investigación*. Obtenido de El análisis de contenido como método de investigación:
<https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/1912/b15150434.pdf>

Ortega, C. (15 de julio de 2023). *Método analítico*. Obtenido de Investigación de mercado:
<https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/>

Fabozzi, B. (10 de 22 de 2022). *Innovación tecnológica*. Obtenido de Innovación tecnológica: <https://www.becas-santander.com/es/blog/innovaciontecnologica.html>

Suarez, E. (9 de marzo de 2023). *Método Inductivo y deductivo*. Obtenido de Método Inductivo y deductivo: <https://expertouniversitario.es/blog/metodoinductivo-y-deductivo/>

Velazquez, A. (8 de mayo de 2027). *Investigación no experimental*. Obtenido de Investigación no experimental:
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/> Vizcaya, B. B. (02 de 18 de 2023). Usuarios financieros¿cuáles son sus derechos y cómo mejorar su experiencia?

Westreicher, G. (2021). Digitalizacion. Westreicher, Guillermo, 30. S.A, B. S. (10 de 22 de 2023). Innovacion tecnologica. Obtenido de Innovacion tecnologica:<https://www.becas-santander.com/es/blog/innovaciontecnologica.htm>