Los Inicios del Internet Banking

A fines de los ´60, los grandes volúmenes de información guardados en sistemas de archivos tradicionales o microfilmados pasaron a formar parte de los primeros sistemas de cómputo respaldados en cintas magnéticas.  La Ley del Moore:**la disminución de costos de software y hardware** llevó a esta industria a masificar el procesamiento de la atención de clientes a través de sistemas informáticos.

A fines de los ´70 se inicia el desarrollo de los sistemas de **banca a distancia**, partiendo con los ATM (Automatic Teller Machine – Cajeros Automáticos), **IVR** (Instant Voice Replay – Sistemas automáticos de Respuesta de Voz), y también los medios de pago electrónicos por medio de las **Tarjetas de Crédito**.

Los ´80 estuvieron marcados por la profundización en el desarrollo de los servicios y productos soportados por la **Banca a Distancia**. Aparecen los primeros **ERP** (Enterprise Resource Planning) bancarios y con la incipiente llegada de los computadores personales, comienza el desarrollo de software de apoyo al manejo de las finanzas de personas y empresas.

Hasta que llega **Internet**, marcando el punto de inflexión definitivo:

El primer paso dado por los **bancos**, a mediados de los ’90, estuvo orientado hacia los productos de mayor masificación, permitiendo al cliente acceder a información y posteriormente a realizar pagos entre ellos. Posteriormente, se incorporan una mayor gama de **productos bancarios** y surgen los primeros servicios específicos asociados a las empresas.

El **boom Internet** ocurrido entre fines de 1998 y abril del 2000 lleva a los **bancos** a incorporar el concepto que se había estado masificando, el **Portal Financiero Horizontal**. Incluso algunos bancos llevaron más allá sus apuestas, reemplazando o complementando sus marcas para tener una **presencia diferenciada en Internet**. Existía la creencia de que la agregación de valor podía ser “cualquier cosa” colocada en la Web.

En esa fecha, surgen los primeros **bancos** que operan **exclusivamente online**, en un principio sin mucho éxito debido a que los clientes preferían entidades con una preferencia física, pero que últimamente están empezando a hacerse notar.

Si miramos lo que está sucediendo actualmente, se pueden encontrar tres factores principales que afectan a los **servicios financieros** en todo el mundo:

* **Globalización**: A través de los incrementos en los flujos de capital y el otorgamiento de servicios financieros y negociaciones fuera de las fronteras clásicas.
* **Desregulación**: Se disminuyen los requerimientos de intervención del gobierno, ya que el sector privado puede proveer servicios financieros, incluso cuando el sector financiero del país es débil. Las fallas de mercado serán menos ocurrentes, ya que las nuevas tecnologías harán las información más accesible y de mayor calidad. Esto permitirá que los servicios financieros sean provistos en forma más amplia y que los mercados intercambien riesgos y activos, reduciendo los requerimientos de regulación.
* **Avances en TIC** (Tecnologías de Información y Comunicación), particularmente **Internet**.

Todo esto reduce los costos de proveer **servicios financieros** y las estructuras industriales necesarias para ello al **aumentar las economías de escala,** permitiendo incluir **nuevos canales de distribución**, reduciendo los costos de procesamiento y el número de errores, a la vez que se puede realizar un mejor posicionamiento, segmentación y definición del mercado objetivo, aumentando las **personalización** de los productos y servicios ofrecidos. También disminuyen las barreras de entrada a ciertos segmentos de productos y se pueden aplicar nuevas técnicas como ‘Credit Scoring’  y ‘Business Intelligence’  para evaluar el riesgo de clientes y desarrollar modelos de comportamiento y predicción de fugas y fraudes entre otros.

Así en Chile se han podido observar importantes cambios tecnológicos en la **Banca**:

* Aumento del número de cajeros automáticos
* Nuevo formato de oficinas
* La **banca** “**Internet**” y “**Telefónica**“, y algunas iniciativas de “**Móvil**“.
* Los pagos electrónicos (e-Payment)
* Modelos de decisión y seguimiento de créditos masivos
* Aumento del número de productos y servicios ofrecidos
* Cambios en la composición de pagos (pagos por Internet superan a los pagos en Cheques).
* Aumento de la eficiencia

La **banca tradicional** ha evolucionado a una que constantemente incorpora nuevas tecnologías de información, surgiendo el término **Ebanking**, el cual comprende todas las iniciativas desarrolladas en base a **tecnologías de información** aplicadas al **negocio bancario**. Esta tecnología se aplica en la gestión interna y en las distintas interacciones que tiene el **Banco** con sus clientes, proveedores y empleados.

Algunas características importantes que impulsaron la creación de la **Banca por Internet**:

* Permite captar nuevos clientes mientras se conservan los existentes. Los clientes de la **Banca Internet** habitualmente tienen un mayor poder adquisitivo y altas expectativas de calidad de servicio. Al ofrecerles un servicio de **Banca por Internet**, se elimina o reduce el riesgo de que acudan a la competencia (fidelización).
* Permite reducir drásticamente en un orden de magnitud los costos de transacción de la banca comercial tradicional (cajero humano).
* Permite mejorar sustancialmente los servicios ofrecidos por la banca. La facilidad de acceso y la comodidad de poder acceder durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año, sitúa a Internet en la línea de lo requerido por los nuevos estilos de vida. Esta relación interactiva permite a los clientes acceder a información de todo tipo y facilitan su comprensión en aquellos casos de mayor complejidad (por ejemplo, simulación de un crédito hipotecario).