

Digibank, el banco digital de DBS es un estudio de caso interesante por muchas razones: Primero, cuando hablamos de FinTech, tendemos a pensar en nuevas empresas como Revolut o Credit Karma, o en compañías de comercio electrónico como Alibaba, pero los bancos y aseguradores tradicionales también son muy activos en FinTech. En segundo lugar, DBS, el banco de Singapur, es considerado como uno de los bancos más innovadores y, por lo tanto, es bueno entender cómo están implementando la innovación aquí en esta etapa al lanzar un banco digital separado.

A medida que aprenda sobre Digibank, vuelva a vincularlo con servicios como dinero móvil, oportunidades en mercados emergentes y pagos. Así que DBS lanzó Digibank en India en abril de 2016. La propuesta de valor de Digibank era ser un banco sin papel, sin firma y sin sucursales. Digibank se lanzó como un banco solo móvil, y con el objetivo de ofrecer una experiencia de usuario diferente mediante el uso de Inteligencia Artificial y Procesamiento de Lenguaje Natural, por ejemplo. Entonces, en lugar de llamar a un centro de llamadas, los clientes podrían tener acceso a un asistente virtual de IA para ayudarlos a encontrar transacciones o hacer su presupuesto, por mencionar algunas funcionalidades.

DBS incluso adquirió Kassisto, una compañía estadounidense especializada en Inteligencia Artificial para la banca, para impulsar todas estas capacidades para la plataforma. Uno de los principales objetivos de Digibank fue la experiencia móvil, y buscaron activamente los comentarios de los clientes en su proceso de desarrollo de productos para hacer que la interfaz de usuario sea intuitiva. En la práctica, los clientes, por ejemplo, podrían abrir una cuenta Digibank sin necesidad de un documento o firma. Solo necesitan su tarjeta Aadhaar y sus huellas digitales, y en 90 segundos, pueden abrir una billetera electrónica Digibank. Este apalancamiento es muy importante en la infraestructura de identificación digital de Aadhaar.

Digibank ofrece un conjunto muy estándar de productos financieros, por ejemplo: los consumidores pueden abrir un e-allet, una cuenta de ahorros, usar una tarjeta de débito para pagar a los comerciantes y retirar dinero. Desde la aplicación Digibank, también pueden realizar pagos móviles o invertir en fondos mutuos. ¿Cuándo fueron los resultados? 15 meses después de su lanzamiento en India, Digibank comenzó también en Indonesia, con una oferta de productos muy similar.

Digibank utilizó la misma estrategia para la incorporación y aprovechó e-KTP, el sistema de identificación biométrica de Indonesia. ¿Qué podemos aprender de una empresa como Digibank? Tendemos a pensar en los Challenger Banks como nuevas empresas bancarias que compiten con los bancos establecidos. Digibank es en la práctica un Banco Challenger, pero lanzado por un banco muy grande.

Existen diferentes tipos de modelos de innovación para grandes organizaciones, y uno de ellos es lanzar proyectos que son totalmente independientes tanto en términos de tecnología como de gestión. Digibank es un muy buen ejemplo de tales modelos, y ha tenido bastante éxito, por ejemplo, hoy tienen más de 1,5 millones de planes, por lo que es probable que otros lo repitan.

El estudio de caso también muestra la importancia de aprovechar la infraestructura existente para proyectos de FinTech, y en este caso en el sistema de identificación de Aadhaar, es un gran impulsor de la experiencia del usuario de Digibank. Y finalmente, Digibank es un ejemplo interesante de decisiones estratégicas en grandes organizaciones. Muchos proyectos en grandes organizaciones fracasan, no por problemas tecnológicos o de productos, sino por la política interna, típicamente cuando los nuevos proyectos canibalizan los productos existentes, y existe una resistencia de los departamentos internos.

Desde un punto de vista estratégico, Digibank se lanzó en India, donde DBS no tenía una presencia significativa y, por lo tanto, no hubo problemas de canibalización.