

¿Dónde deben centrarse los esfuerzos tras el COVID-19 en los modelos operativos de la banca?

A raíz de la situación del coronavirus y del estado de alarma, la realidad de los modelos operativos de la banca ha cambiado drásticamente.

En esta nueva situación, los planes de continuidad de negocio se han ejecutado de modo masivo para gobernar la operativa crítica y asegurar los servicios a los clientes mediante nuevas vías.

Desde el hub especialista de modelos operativos de Axis Corporate realizamos la siguiente reflexión sobre los aspectos clave a tener en cuenta por parte de los líderes de Operaciones en las entidades financieras españolas.

Principales ejes de actuación tras el estado de alarma

IMPACTO EN RIESGO OPERACIONAL

PLANES DE CONTINUIDAD

Revisar y aplicar las lecciones aprendidas tras la situación excepcional en todos los ámbitos: gobierno de los planes, criticidad procesos, gestión equipos, contingencia tecnológica, instalaciones, etc.

EQUIPO DE RESPUESTA

Crear equipos multidisciplinares con autorización para la toma de decisiones, para la definición y aplicación de estrategias ante todos los casos posibles.

WORKPLACE

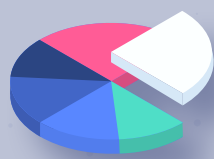
Impulsar la efectividad y seguridad de los puestos de trabajo mediante la tecnología y la adopción de herramientas digitales.

ACTIVIDAD EXTERNALIZADA

Revisar y asegurar los planes de continuidad de negocio de los proveedores de funciones externalizadas en las áreas de operaciones.

REPORTING REGULATORIO

Asegurar el reporting regulatorio mediante la creación de equipos especializados que garanticen la rigurosidad de la información comunicada.



Ámbitos de actuación

INTERNO DE LA ENTIDAD



PROVEEDORES EXTERNOS



MERCADO BANCARIO

IMPACTO ECONÓMICO

EFICIENCIA EN COSTES

Aplicar medidas de eficiencia disruptiva para reducir los costes, considerando los aprendizajes del teletrabajo y funcionamiento de los canales digitales.

MONITORIZACIÓN PRODUCTIVIDAD

Controlar y aumentar la productividad mediante la implantación de herramientas de control del staff y sus actividades asignadas.

MODELOS DE COLABORACIÓN EXTERNA

Revisar los modelos de colaboración para la búsqueda de reducción de costes y adaptabilidad a oscilaciones mediante la variabilización.

FUSIONES BANCARIAS

Anticipar posibles fusiones bancarias mediante la homogeneización de los procesos críticos con otras entidades bancarias.

DIGITALIZACIÓN

Aprovechar la oportunidad para la aceleración de la digitalización de los procesos core tras la superación de las barreras en este periodo.

FLEXIBILIDAD DE SERVICIOS

Acelerar la adaptación de servicios (*plug and play*) que den respuesta ágil a las necesidades de negocio, tales como ICOs y moratorias de hipotecas, requisitos regulatorios y nuevos productos que se lancen al mercado.

EXPERIENCIA DE CLIENTE

Lanzar iniciativas con las áreas de negocio para reforzar la experiencia del cliente final en procesos críticos afectados por el COVID-19, asegurando así su fidelización y reforzando el compromiso social de la entidad.

