

# Impactos del COVID-19 en las entidades financieras. La aceleración de la digitalización

Encuesta de PwC Argentina





PwC Argentina realizó un sondeo durante el mes de mayo, en el que participaron referentes de las principales entidades financieras públicas, privadas y bancos digitales para medir los impactos del COVID-19 en la industria. Compartimos los resultados más destacados.



**Continuidad del negocio**



**Dinámicas de trabajo**



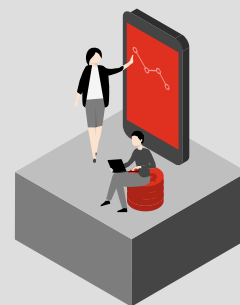
**Actividad comercial**



**Impacto en la situación económica/financiera**



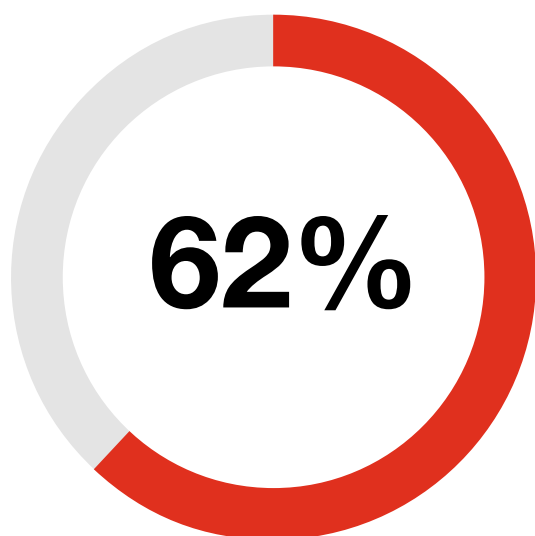
**Medidas del regulador**



**Desafíos de la industria**

# Continuidad del negocio

La pandemia tuvo un fuerte impacto en la continuidad del negocio.



de las entidades manifestó que el impacto en la continuidad del negocio fue medio – alto.



Los encuestados consideraron que sus principales dificultades estuvieron relacionadas con:



Entrega de productos



Gestión de consultas y reclamos



Gestión de claves



Gestión de cheques

Continuidad del negocio

Dinámicas de trabajo

Actividad comercial

Impacto en la situación económica

Medidas del regulador

Desafíos de la industria

# Dinámicas de trabajo

Quien no se adaptó rápidamente, perdió.



Más del **50%** afirmó que por encima del 60% de su dotación pudo realizar trabajo remoto, incluso de la red de sucursales. No obstante, las principales barreras fue el uso de dispositivos propios y los problemas de conexión.



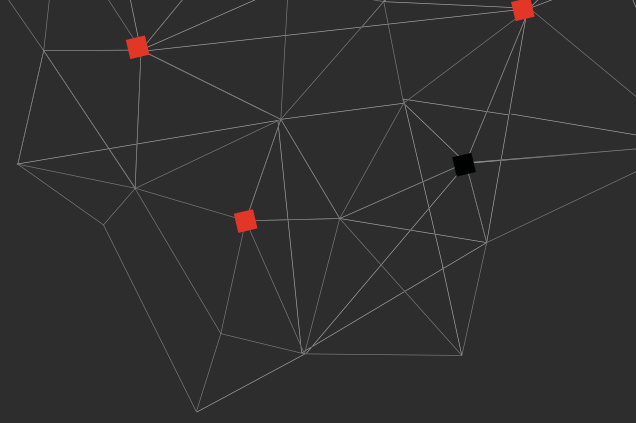
El **46%** necesita crear una fuerza de trabajo especial, principalmente para atender temas de Help Desk y células remotas de atención.



Un **77%** reubicó recursos de otras áreas para darle continuidad a la operatoria.



# Dinámicas de trabajo



El “home office” llegó para quedarse.

La irrupción del COVID-19 aceleró el proceso de trabajo remoto e hizo que lo impensable fuera posible. Es así como muchas de las entidades entienden que pueden continuar con el “home office” en sus áreas centralizadas e incluso algunas creen que a partir de ahora podrían mantenerlo aún en su red de sucursales, siendo un disparador para repensar sus modelos de atención.

**81%** considera que podría mantener el trabajo remoto en áreas centrales de IT y soporte.

**56%** afirma que podría mantener el trabajo en áreas centrales, comerciales y de operaciones y en call center.

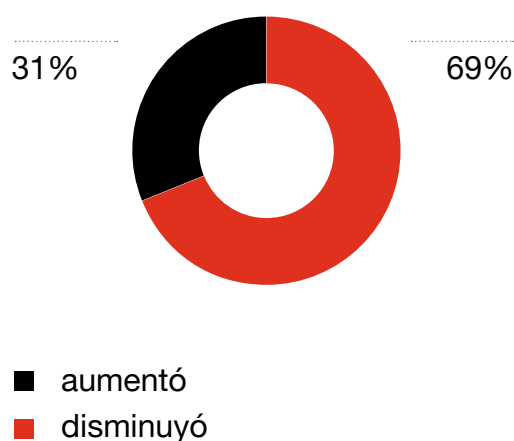
**23%** opina que podría mantener el trabajo remoto en la red de sucursales.

# Actividad comercial

Disminución de las ventas. Foco en el cliente.

Gran parte de las entidades manifestaron disminuir sus ventas a causa del contexto y a una menor apertura hacia mercado abierto por temas de riesgos. La actividad comercial se dió mayoritariamente por acciones de cross sell y up sell de clientes existentes, siendo en el segmento pyme donde se registró algo más de apertura. En este contexto, hubo algunas entidades ganadoras que fueron aquellas que estuvieron más preparadas digitalmente.

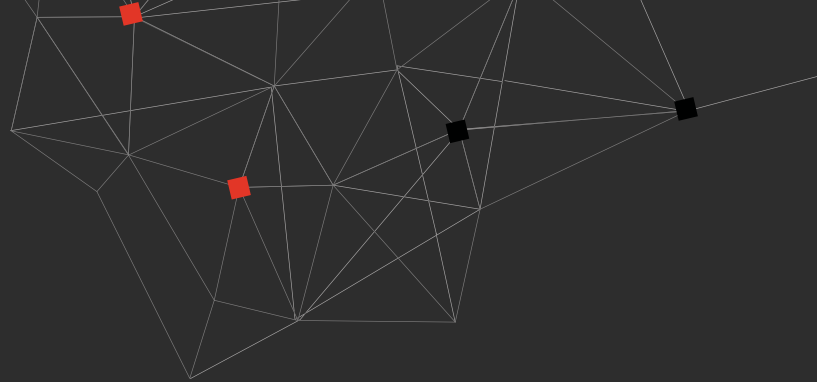
¿Cuál fue el impacto en altas de préstamos, paquetes y cuentas durante el período de cuarentena?



¿Qué orientación han tenido mayoritariamente las campañas realizadas durante la cuarentena?

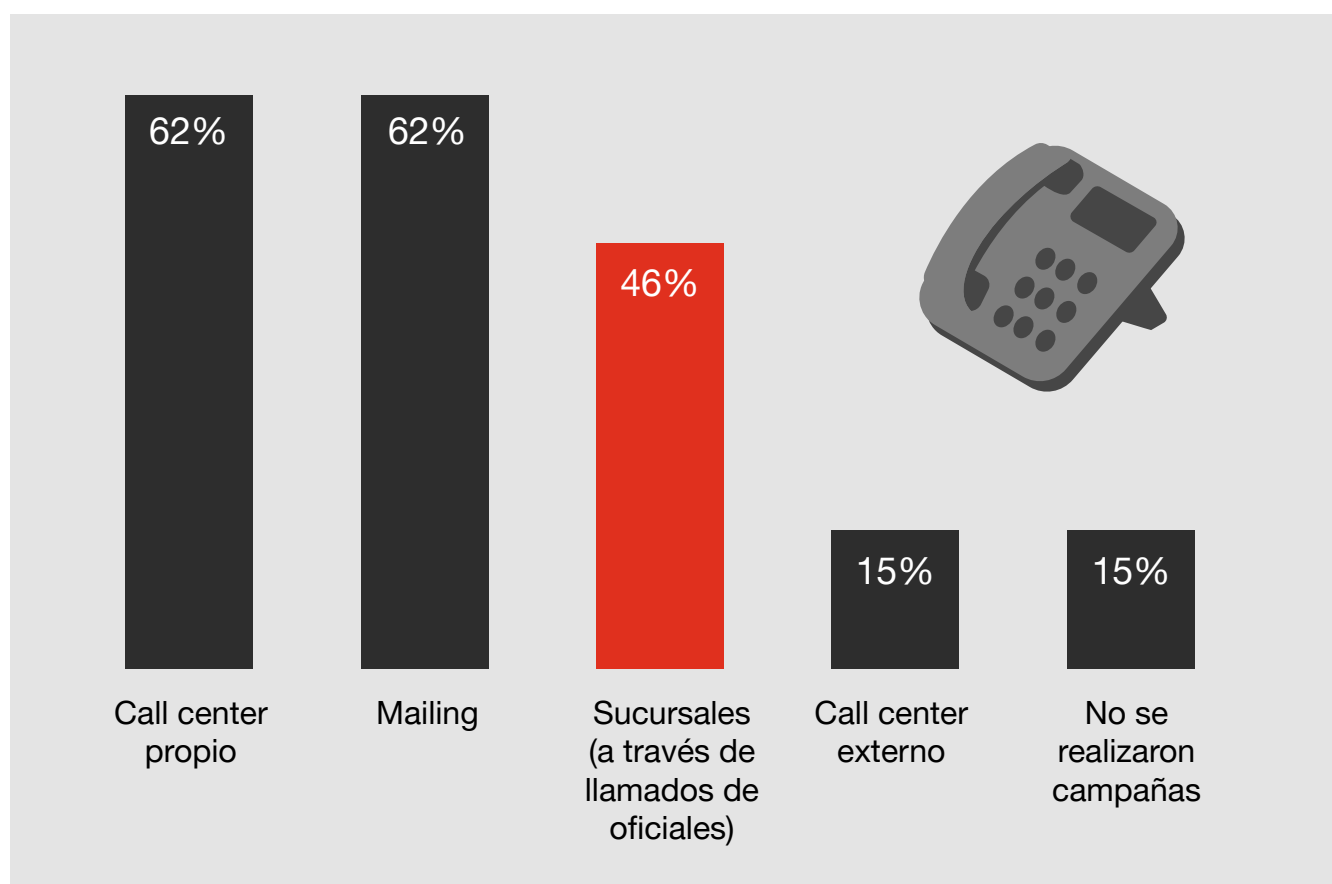


# Actividad comercial



Un nuevo modelo de venta está surgiendo

Los encuestados consideraron que las ventas no solo se realizaron por canales remotos tradicionales, sino que también comenzó a tener incidencia la venta digital por parte de los oficiales comerciales de sucursales. Esta nueva alternativa desafía los modelos tradicionales que requieren personal en las sucursales físicas para la atención presencial.



# Impacto en la situación económica/financiera

Pronósticos poco alentadores

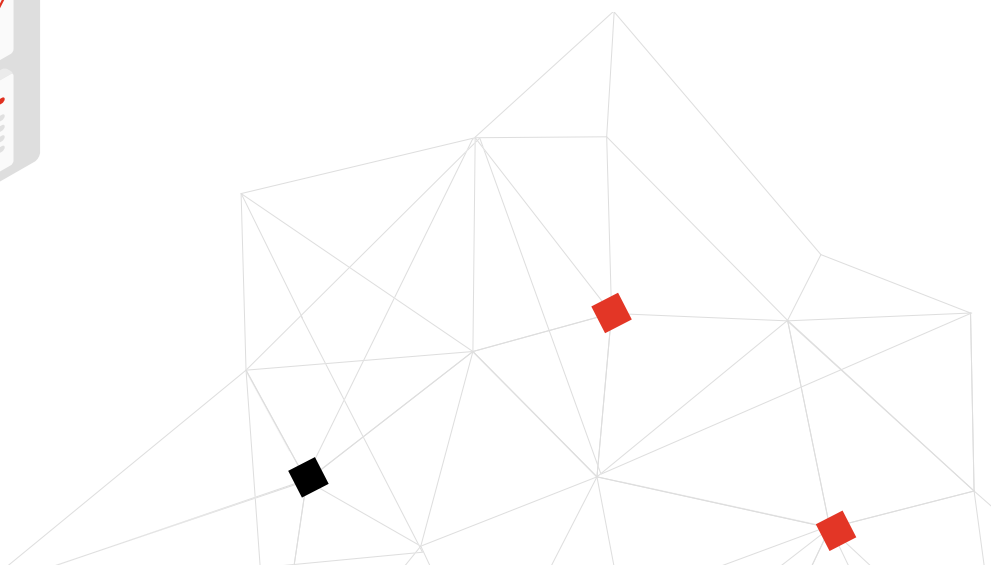
La industria financiera en general prevé que en los próximos 6 meses la situación económica/financiera de las entidades empeorará y que transcurrido un año solo mejorará levemente.

## 75%

estima que la situación empeorará.

## 67%

considera que mejorará levemente al hacer la proyección a un año.



Continuidad del negocio

Dinámicas de trabajo

Actividad comercial

Impacto en la situación económica

Medidas del regulador

Desafíos de la industria



# Medidas del regulador

Requerir colaboración para acompañar el contexto

Las entidades aseguran que dentro de las principales medidas a adoptar por parte del regulador estará la asistencia a Pymes, la reducción de la tasa de interés de referencia y del encaje requerido y el impulso de proyectos de inclusión financiera.

## Asistencia a Pymes



## Monitoreo de la tasa de referencia



## Modificación en los encajes

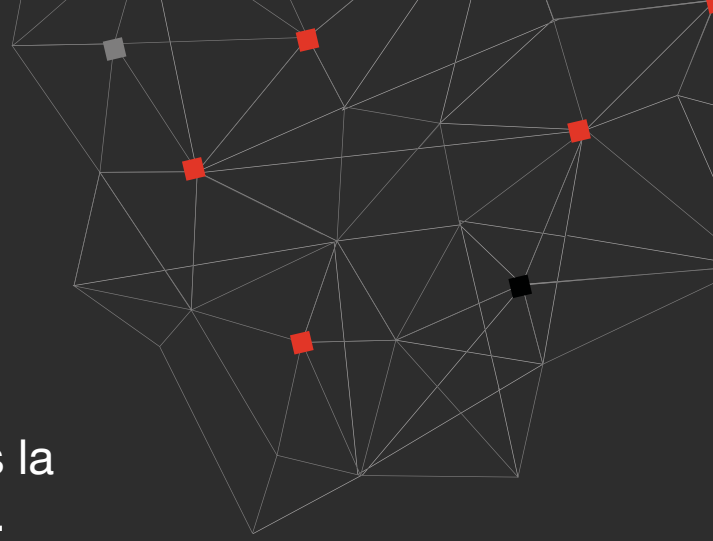


## Foco en la inclusión financiera



# Desafíos de la industria

Ganar o perder. El único camino es la digitalización y la interoperabilidad.



La transformación digital que en menor o mayor medida ya se encontraba en la agenda del sector, hoy pasó a ser prioridad. Lograr transformarse rápidamente puede dar lugar a ganar o perder el partido.

Asimismo juega un rol muy importante no solo el desarrollo de los medios de pago sino también la interoperabilidad.

Un nuevo mundo en donde lo ágil, eficiente y digital son clave y hacen repensar la estrategia de negocio.



**92%**

Digitalización de productos y servicios



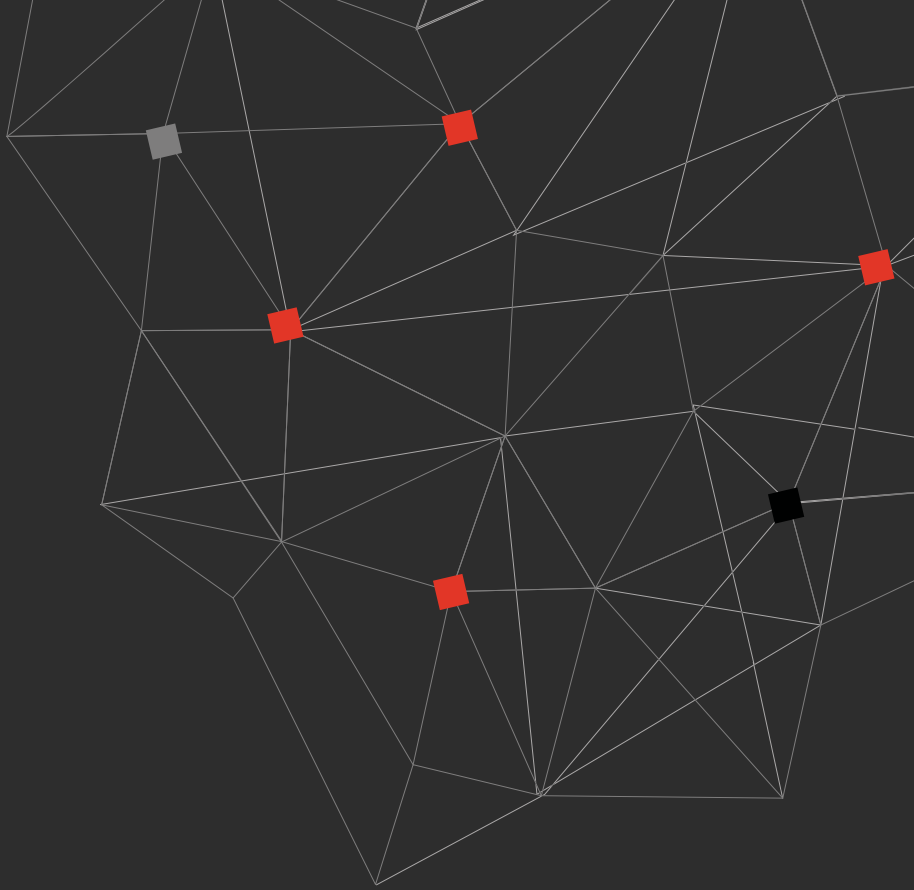
**85%**

Interoperabilidad y desarrollo de medios de pago



**54%**

Incremento de las alianzas Fintech y empresas de desarrollo tecnológico



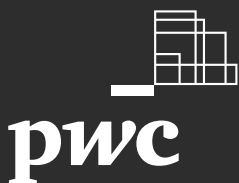
# Contactos

---

**Rosana Mazza**  
Socia de PwC Argentina  
[rosana.mazza@pwc.com](mailto:rosana.mazza@pwc.com)

**Eugenio Elorriaga**  
Gerente Senior  
[eugenio.elorriaga@pwc.com](mailto:eugenio.elorriaga@pwc.com)

**Natalia Baez**  
Gerente  
[natalia.baez@pwc.com](mailto:natalia.baez@pwc.com)



[@PwC\\_Argentina](https://twitter.com/PwC_Argentina)

[/PwCArentina](https://www.facebook.com/PwCArentina)

[/PwCArentina](https://www.youtube.com/channel/UC...)

[/PwCArentina](https://www.linkedin.com/company/PwCArentina)

[/pwcartentina](https://www.instagram.com/pwcartentina)

© 2020 En Argentina, las firmas miembro de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited son las sociedades Price Waterhouse & Co. S.R.L., Price Waterhouse & Co. Asesores de Empresas S.R.L. y PwC Legal S.R.L., que en forma separada o conjunta son identificadas como PwC Argentina.