

APLICACIÓN 10.3

LA ESTRATEGIA DE RESPUESTA RÁPIDA EN LA BANCA  
POR INTERNET

La Banca por Internet, que con distintas marcas han desarrollado en los últimos años la mayoría de las entidades financieras españolas, se puede considerar un buen ejemplo de estrategia de respuesta rápida al diseñar gran parte de sus actividades con el objetivo de atender más rápidamente al cliente.

Este tipo de bancos no tiene sucursales físicas y desarrolla toda su actividad a través de la línea telefónica o de Internet. Mediante estas vías, los clientes pueden ordenar todo tipo de operaciones, las mismas que habitualmente se realizan en las sucursales bancarias. Con este nuevo canal, el banco está abierto 24 horas los 365 días del año.

Con ello se consiguen importantes ahorros de tiempo para el cliente, ya que se emiten las órdenes instantáneamente y se evitan desplazamientos hasta las sucursales convencionales. Además, están previstos servicios de mensajería al domicilio del cliente para operaciones de ingreso o reintegro de dinero en efectivo, que no pueden hacerse por el canal telefónico o informático.

Además de la ventaja en tiempo, el banco consigue tanto ventaja en diferenciación, con mayor comodidad para el cliente y atención más profesionalizada puesto que las líneas de teléfono están atendidas por técnicos comerciales, como ventaja en costes, mediante la reducción de costes por la eliminación de sucursales. Se calcula que una operación por vía telefónica supone la mitad de coste que la realizada en la oficina tradicional y de un 10 por 100 si es por vía electrónica.

Esta reducción en los costes permite, a veces, ofrecer condiciones especiales a sus clientes como eliminación de las comisiones por mantenimiento de las cuentas corrientes, transferencias, ingreso de cheques, tarjetas de crédito y otras operaciones. Por otro lado, la utilización de Internet amplía considerablemente el ámbito geográfico de actuación del banco permitiendo la oferta a nuevos clientes de ciertos servicios para los que la distancia física es irrelevante.

