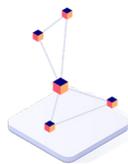


Whitepaper

4 Tendencias tecnológicas para la banca 2022: En busca de la mejor experiencia bancaria



Contenido



Introducción

Página 1



01

Servicios basados en una nube flexible

Página 3



02

Banca abierta sustentada en entornos híbridos

Página 7



03

“Hiperpersonalización” de productos y servicios

Página 9



04

Repensar los modelos del negocio bancario

Página 11



Conclusiones

Página 13



Introducción:

Es una opinión generalizada que el 2021 deja a un sector financiero cada vez más interesado en incorporar nuevas opciones digitales y más maduro en las formas de adopción de estas opciones, de cara al 2022. Como señala el reporte *"2022 Banking and Capital markets Outlook"* de la consultora Deloitte **"Lo que se vive ahora es un crecimiento fenomenal de la digitalización, la convergencia de industrias, la fusión de tecnologías, proliferación de ecosistemas cada vez más entrelazados y la integración de productos y servicios"**.

Este "boom" digital de los servicios financieros y el giro definitivo en el comportamiento de los clientes bancarios son las razones que hacen pensar, a la mayoría de los expertos, que las instituciones financieras deben aumentar sus gastos e inversiones en tecnología para el 2022.

Ante este panorama, las tendencias en tecnología bancaria se deben dirigir hacia tecnologías que garanticen la mejora operativa que necesita la banca para incorporar eficazmente opciones digitales que sean sencillas, instantáneas y fluidas, para proporcionar una experiencia digital satisfactoria, como esperan los clientes de hoy.

Según la revista “Digital Trends” de la organización Digital Bank Latam: “En la actualidad cuando los clientes comparan instituciones financieras ya no comparan bancos, lo que comparan son experiencias. Estas experiencias superiores se construyen en plataformas digitales inteligentes, con un modelo que debe dar prioridad a lo digital (*digital-first*) y que ha cambiado para siempre las reglas del juego”.

Esto ha producido un giro radical en la forma de hacer negocios, de tal manera que, para seguir siendo relevantes en el mercado, es preciso formar parte activa de la vida digital del cliente.

En consecuencia, la mejora operativa a través de la digitalización se vislumbra como el principal desafío para la banca en el 2022, siendo la modalidad digital el canal primario y obligando a los bancos a optimizar e incluso reimaginar la interacción con el cliente de forma rápida, continua y en flujos muy cortos, que garanticen una experiencia que los haga sobresalir en un mercado de servicios financieros lleno de ofertas.

COBIS preparó este whitepaper que analiza las 4 tendencias en tecnología que los bancos no pueden ignorar en el 2022 para continuar el camino hacia la evolución tecnológica que demanda el mercado actual de servicios financieros. Esperamos que sea de utilidad para todos los lectores.



Fuente: COBIS



01

Servicios basados en una nube flexible

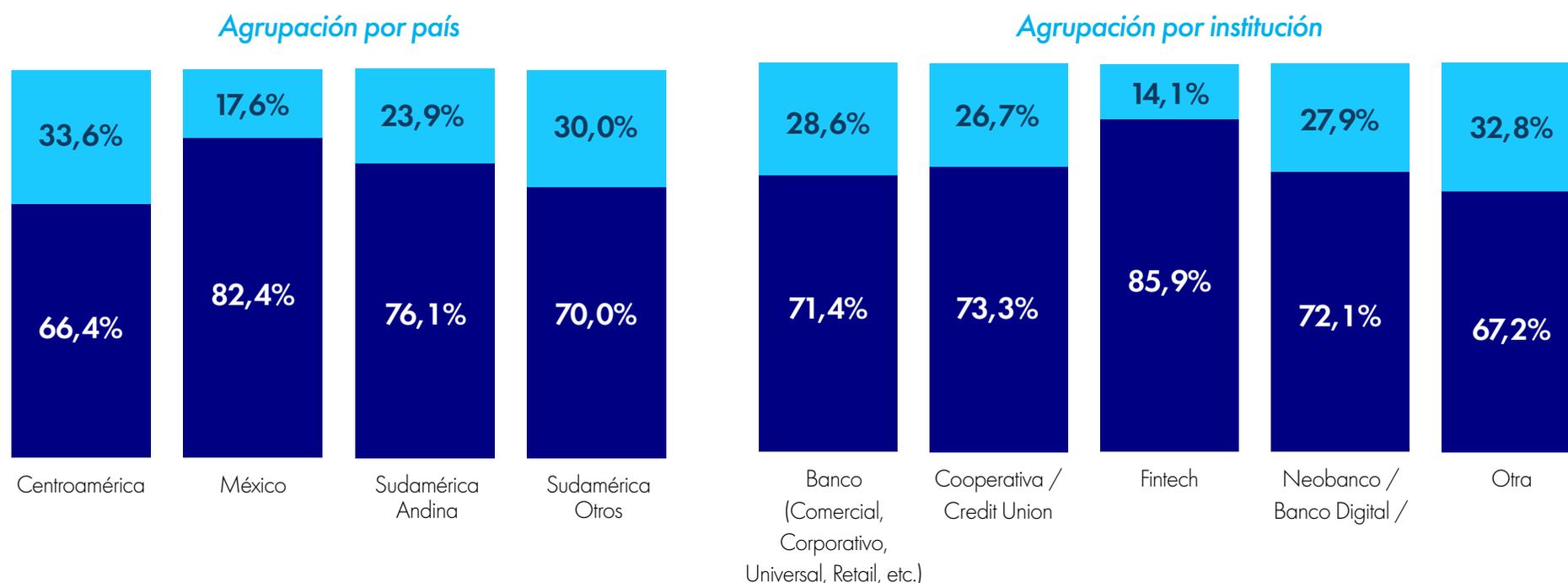
La pandemia del COVID-19 demostró la importancia de ofrecer servicios en la nube para el sector bancario, ya que sus atributos nativos de escalabilidad, resiliencia, flexibilidad y accesibilidad le permitieron a la banca operar de forma ágil y sin interrupciones.

Según la consultora Accenture en su reporte *"The cloud imperative for the banking industry"*: "Las interrupciones repentinas y generalizadas causadas por el coronavirus resaltaron el valor de tener una infraestructura en la nube tan ágil y adaptable como sea posible, lo que ha hecho que los bancos se encaminen a buscar los mayores beneficios de cada herramienta Cloud".

Ahora la pregunta no es si la banca debe operar en la nube, sino cuál es la modalidad de nube que ofrece más beneficios al sector financiero, especialmente para crear de forma rápida y económica nuevos servicios, productos, canales y aplicaciones digitales.

Como señala el ["Reporte Pulso 2021"](#) realizado por COBIS para indagar sobre las nuevas prioridades de la banca latinoamericana luego de la pandemia, la tecnología *Cloud* es la prioridad de las instituciones financieras de la región para atender a nuevos sectores y personas con productos y servicios financieros innovadores y con una inversión tecnológica a futuro superior al 10% del presupuesto total de las entidades financieras.

¿Qué tipo de tecnología busca implementar su institución para atender a nuevos sectores financieros?



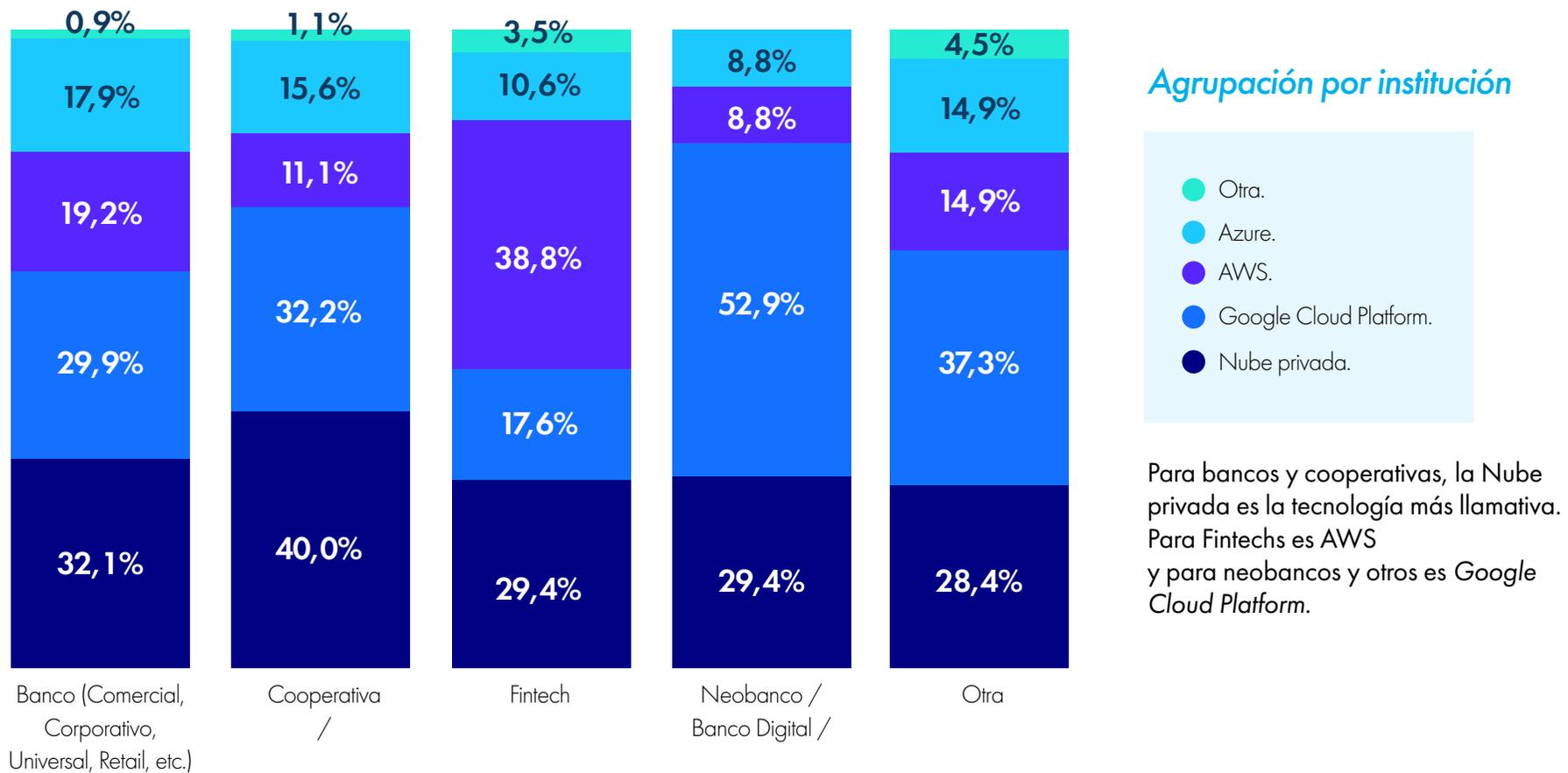
● On-premise ● Cloud

Todos los países e instituciones buscan implementar tecnología *Cloud* mayoritariamente sobre tecnología *On Premise*. Por país, México y Sudamérica Andina son los más interesados en *Cloud*, y a nivel de institución, las Fintechs son las más interesados en *Cloud*.

Fuente: Reporte Pulso 2021 de COBIS.

Sin embargo, a la hora de establecer cuál es la mejor modalidad de nube a implementar, las opiniones por instituciones financieras se dividen, siendo para los bancos y cooperativas de la región la nube privada la mejor opción, mientras que para las Fintechs es el soporte de nube de AWS, y para Neobancos y otras instituciones, es *Google Cloud Platform*.

¿Qué tecnología bancaria en la nube es más llamativa y confiable para su institución?



Fuente: Reporte Pulso 2021 de COBIS.

La nube flexible integra lo mejor de los dos mundos

Esta división de opiniones en torno a la mejor modalidad de nube demuestra que la banca aún es precavida al ofrecer sus servicios en la nube, sin embargo, si la tendencia es buscar la mejora operativa necesaria para incorporar eficazmente opciones digitales, un entorno de nube híbrida o flexible es la mejor opción, ya que integra ambientes de nube públicos y privados, garantizando la solidez y flexibilidad que la banca necesita para prestar servicios digitales de forma ágil pero segura.

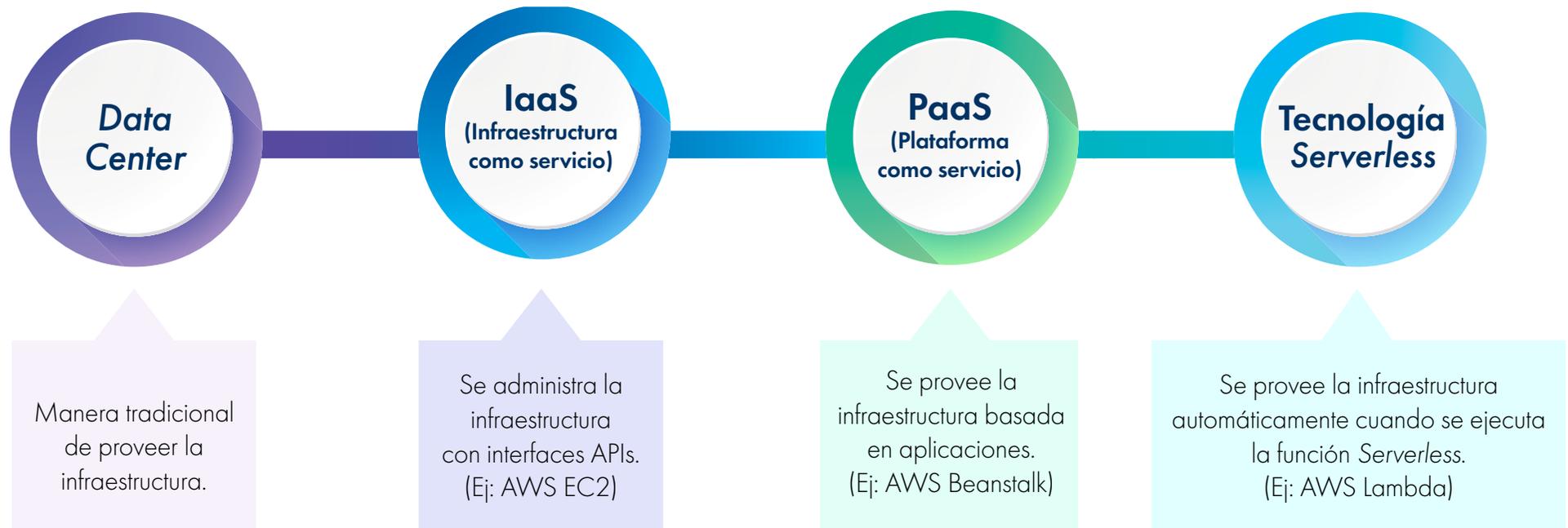
Además, para que los bancos puedan participar en la tendencia de Banca Abierta que ya es imparable para el 2022, necesitan infraestructuras flexibles que permitan el rápido intercambio de datos con otros ecosistemas y solo una nube flexible o pública permite esto. Como señala la consultora Forrester en su informe [“Predictions 2022: Banks Will Double Down On Innovation”](#): **“2022 será el año en que las finanzas abiertas comenzarán a remodelar los servicios financieros para siempre y los bancos deben evolucionar hacia un enfoque de plataforma colaborativa más abierta si quieren evolucionar a la par”**.

Serverless es la tecnología de nube que brinda ventajas adicionales a la banca

COBIS ofrece sus soluciones para la banca soportadas en una infraestructura de nube *Serverless*, con los servicios de *Amazon Web Services (AWS)*, lo que da la posibilidad de crear ambientes de nube híbridos, respondiendo así a la nueva tendencia de trabajo en una nube flexible.

La tecnología *Serverless* ha marcado un punto de evolución de la computación en la nube, dejando atrás los grandes esfuerzos de implementación y administración de servidores o *data centers*, que con *Serverless* se desarrollan solo en la medida en que se necesitan y están a cargo del proveedor de nube.

Evolución de la computación en la Nube



Fuente: Amazon Web Services

Para cualquier sector que preste servicios digitales *Serverless* significa una reducción de esfuerzos y costos en el despliegue de sus aplicaciones, y específicamente para el sector financiero implica la no administración de la infraestructura, autoescalabilidad de las aplicaciones, pago solo por uso del sistema y reducción del *"Time-to-market"*; siendo idónea para un sector como el bancario, que no se especializa en tecnología, pero presta sus servicios apalancándose en esta y especialmente en los canales digitales. Para más información sobre *Serverless*, puedes descargar el whitepaper ["Tecnología de nube *Serverless*: una infraestructura autoescalable y de pago por uso que marca un nuevo paradigma de operación en la Nube."](#)



02

Banca abierta sustentada en entornos híbridos

La segunda tendencia que más fuerza cobra para el 2022, es la de seguir afianzando los ecosistemas bancarios interconectados y abiertos que logran proporcionar una experiencia total al cliente, a través de múltiples proveedores, convirtiéndose casi en una norma de operación para la banca en un futuro próximo, como señala Forrester en sus predicciones para el 2022: **“Este será el año en que las finanzas abiertas van a reestructurar los servicios financieros, debido a que la banca abierta es la mejor forma de ofrecer una experiencia total y completa al cliente bancario”**.

En esta carrera por ofrecer una mejor experiencia bancaria, Forrester asegura que algunos bancos optarán por enfocarse en construir la próxima *“Súper-app”*, mientras otros centrarán sus esfuerzos en volcarse a la *Banca como Servicio* o *BaaS*; pero lo cierto es que la apertura de la banca y el camino hacia las finanzas integradas no da más espera.

Según el BID, las finanzas integradas, o “finanzas abiertas” representarán un mercado global de US\$ 7.2 billones en 2022.

Aplicaciones híbridas garantizan la seguridad de la banca abierta

En un contexto de banca abierta, el gran temor de los bancos es por la seguridad de los sistemas y datos y las tecnologías híbridas son, de nuevo, la mejor solución para aprovechar las ventajas de la conectividad pero garantizando la seguridad.

En el caso de la banca abierta, sustentar los sistemas en aplicaciones híbridas es la solución más conveniente, cómo lo explica AWS, socio tecnológico de COBIS: “Con sistemas híbridos se aprovechan los protocolos de transporte y una gateway de APIs que pueden crear conectividad a través de túneles seguros y exponer las aplicaciones y APIs de la nube privada fuera del firewall corporativo. Después, se mueve una aplicación a la nube pública mientras los recursos del sitio, como las bases de datos, siguen siendo accesibles”.

Todos los expertos del sector coinciden en afirmar que, en el mundo digital, el banco deja de ser el único creador de valor para sus clientes. Ahora, la fuerza para competir se adquiere mediante buenas conexiones con otros actores financieros, aportando o compartiendo valor, para lo cual la tecnología de APIs es indispensable para conectarse, tanto internamente como con terceros, y los entornos híbridos garantizan la confidencialidad, pero permiten aprovechar la nube pública cuando esto tenga sentido.

Ecosistemas híbridos

 **AWS**
Serverless

 **OpenAPI**


Amazon API Gateway

 **AmazonEKS**

AWS  **Lambda**

SCALABILITY



HIGH SLA SYSTEM
MAINTENANCE UPTIME UNPLANNED UNPLANNED SCHEDULED
LOAD NINES RELIABILITY ACCESS DOWNTIME SERVICES FAILOVER


 **amazon**
web services

Fuente: COBIS

03

“Hiperpersonalización” de productos y servicios

La acelerada digitalización que vive la banca ha traído otras tendencias importantes como la “Hiperpersonalización” de los productos y servicios, que se perfila como el futuro inmediato de la banca digital, siendo la tercera tendencia más sobresaliente para el 2022.

Gracias a que los avances tecnológicos en la banca permiten utilizar datos en tiempo real e identificar en ellos las preferencias de los clientes con herramientas como la Inteligencia Artificial y Analítica de Datos, ahora los bancos pueden conocer las necesidades precisas de un cliente y ofrecerle productos y servicios individuales, o lo que se

conoce como “Hiperpersonalización”, según explica la consultora Accenture en el reporte “El desafío del consumidor”.

Actualmente, en lugar de que un cliente deba escoger un producto bancario dentro de un portafolio genérico, la tecnología y los datos que se almacenan en los canales digitales permiten ofrecer productos a la medida, contruidos según las preferencias específicas de cada cliente y ofertados incluso antes de que este haya expresado su interés en adquirirlo.

“La hiperpersonalización no se trata de tecnología, sino de un enfoque en el que el cliente está frente al control de sus decisiones financieras, eligiendo aquella alternativa que se ajusta a sus necesidades. El siguiente paso lógico será permitir a los clientes que construyan y desarrollen sus propios productos, así como la posibilidad de elegir las condiciones económicas del mismo; estamos frente a una nueva banca”.
Reporte “El desafío del consumidor” de Accenture.



¿Por qué la “hiperpersonalización” es una tendencia en la banca?

Los servicios hiperpersonalizados son más efectivos, según explica Accenture, debido a que responden a necesidades específicas de los clientes y eliminan la duda sobre si necesitan o no ese producto. Esto conlleva también que los clientes se acostumbren a una oferta hiperpersonalizada de productos y se quejen de las ofertas genéricas, obligando a las instituciones bancarias a ofrecer estos productos si quieren fidelizar a nuevos y antiguos clientes.

“La hiperpersonalización crea sobre todo la sensación de conexión profunda entre el cliente y el banco, por lo que repercute enormemente en la fidelización y lealtad a la marca”.

Reporte “El desafío del consumidor” de Accenture.

¿Cómo aplicar la “hiperpersonalización” en mi entidad financiera?

La digitalización de las industrias ha dejado muy claro que poner al cliente en el centro de una estrategia de negocios es lo primordial. De esta manera se logrará diseñar un servicio o producto más eficaz y que garantice la satisfacción y, por lo tanto, fidelización del cliente.



Fuente: COBIS

Como señala Accenture, los bancos tienen todo lo que se necesita para personalizar la experiencia de sus clientes, así como su oferta de productos y servicios financieros, es decir los datos. A través del historial transaccional y los puntos de contacto a lo largo del “Customer experience”, las instituciones financieras tienen suficiente información para identificar necesidades y responder con soluciones personalizadas, siendo el requisito más importante agregar valor real a sus clientes y de nuevo, más que productos, ofrecer experiencias satisfactorias.



04

Repensar los modelos del negocio bancario

Definitivamente el ecosistema bancario se dirige hacia modelos abiertos, con varios actores colaborando para ofrecer la mejor experiencia al cliente, lo que incluye transacciones completas en una sola plataforma bancaria con una oferta personalizada de productos y servicios.

Esto lleva inevitablemente a la necesidad de repensar los modelos de negocio de la banca, teniendo en cuenta la primacía de lo digital, los nuevos competidores y las expectativas del cliente bancario de hoy.

La consultora Accenture en su reporte [“The future of Banking: It’s time for a change of perspective”](#) asegura que **“los actores financieros exclusivamente digitales que utilizan modelos de negocio no lineales**

y adoptan nuevos roles en la cadena de valor bancaria han tenido un crecimiento de ingresos anual del 76% entre 2018 y 2020, muy por encima de los actores digitales con modelos de negocio verticales y de la banca tradicional.”

La capacidad de adaptación y flexibilidad en sus modelos de negocio son las claves de su crecimiento, según Accenture, ya que esto les ha dado la capacidad de configurar productos y propuestas innovadoras de manera rápida y a bajo costo, porque cuentan con la flexibilidad para crear rápidamente productos financieros diferenciados para un cliente digital que buscan satisfacer necesidades muy específicas.

Deloitte coincide con esta opinión en su reporte *"Banking and capital markets outlook 2022"*, donde afirma que los bancos operan en un sector de servicios financieros totalmente nuevo y deben transformar sus modelos de negocio para adaptarse y mantener su relevancia, desarrollando un nuevo enfoque hacia la cooperación con los nuevos actores y superando la vieja competencia.

Deloitte señala que es muy importante esta cooperación ya que los desafíos llegan de fuentes poderosas, por lo general externas a la industria de servicios financieros, como es el caso de los gigantes tecnológicos *Google, Apple, Facebook y Amazon*, que ya han desarrollado plataformas de pagos que pueden llegar a ser muy populares y disruptivas, por el conocimiento que tienen del mundo digital, obligando a los bancos a volverse flexibles también.

"Los bancos deben modificar por completo su forma de pensar y modernizar sus modelos de negocio. No bastará con agregar una pizca de digital a su oferta actual. La transformación digital debe llegar a todos los niveles de la organización".

Reporte *"Banking and capital markets outlook 2022"* de Deloitte.

En el 2022, los bancos deben evaluar dónde se encuentran sus diferenciadores y cómo monetizarlos a través de diferentes modelos comerciales. El poder de intermediación de la banca, su capacidad para administrar el riesgo y su familiaridad con las regulaciones son difíciles de replicar para los nuevos participantes del ecosistema financiero, pero estas fortalezas deben integrarse a través de un modelo de negocio flexible y colaborativo, que definitivamente es hacia donde se dirige el ecosistema financiero actual.

El modelo tradicional de integración vertical coexistirá junto con modelos no lineales infinitamente configurables en los principales bancos del mañana. Estos bancos aprovecharán las oportunidades creadas por la integración de productos y la fragmentación de la cadena de valor, además de salvaguardar su negocio existente.

Esto les permitirá crecer y escalar en nuevos mercados, al tiempo que reduce el costo de crecimiento.

Reporte *"The future of Banking: It's time for a change of perspective"* de Accenture.

Conclusiones

El año 2021 demostró que el camino de los servicios financieros se dirige sin reversa hacia lo digital y en 2022, los bancos líderes seguirán en la búsqueda de la estrategia tecnológica que los acerque a ese futuro, acelerando su transformación para competir y sobrevivir en un entorno cada vez más amplio de proveedores de servicios financieros, donde la cooperación debe ser la estrategia de crecimiento.

Hacer parte de los ecosistemas abiertos y colaborativos va a ser clave en el 2022, por lo que operar en la nube y adoptar tecnologías de banca abierta se vuelve imperativo para todas las instituciones financieras que quieran seguir activas en el mercado.

Sin embargo, con esta sobreoferta de servicios financieros, es necesario proporcionar una experiencia bancaria que sobresalga entre la multitud de proveedores, con servicios y productos hiperpersonalizados que respondan a las necesidades reales de los clientes bancarios de hoy.

Parece un desafío contradictorio: abrir los ecosistemas bancarios, pero hiperpersonalizar los productos y servicios, por lo que la tecnología es de nuevo el factor clave que logra esta convergencia a través del intercambio de información para lograr experiencias bancarias completas pero a la medida de cada usuario.

Por esto, la inversión en tecnología se debe incrementar en 2022 e incluso contemplar el replanteamiento de los modelos del negocio bancario que, en definitiva, seguirán en constante transformación en la medida en que la tecnología ofrezca nuevos modelos de operación para la banca.

COBIS es un proveedor líder en tecnología bancaria en Latinoamérica que cuenta con 68 años de experiencia en el mercado, lo que garantiza el éxito en la transformación digital de sus clientes. Si tú quieres ser parte también de esta transformación, te invitamos a conocer más de nuestros productos y servicios en

www.cobiscorp.com

Síguenos en:



@Cobiscorp





COBIS
Financial Agility Partners

**INNOVACIÓN
CON PROPÓSITO**

www.cobiscorp.com