

# Oportunidades de innovación de datos en los sectores de banca y finanzas

Cómo las tecnologías de la capa de datos pueden posicionar a las instituciones financieras para tener éxito en un mercado cada vez más complejo.



# Resumen ejecutivo

*“El sector de servicios financieros enfrenta grandes desafíos en torno a márgenes estrechos, cambios en el comportamiento de los clientes y competencia de los participantes del mercado nativo digital.”*



El sector de servicios financieros enfrenta grandes desafíos en torno a márgenes estrechos, cambios en el comportamiento de los clientes y competencia de los participantes del mercado nativo digital. No es sorprendente que estos desafíos se hayan visto agravados por la pandemia por COVID-19. Sin embargo, abordar estos desafíos ofrece al sector la oportunidad de ampliar su alcance y lanzar nuevos productos y servicios. Este informe analiza cuatro áreas en las que las tecnologías de la capa de datos, en particular, pueden ayudar a las empresas de servicios financieros tradicionales a superar los desafíos y aprovechar las nuevas oportunidades.

En primer lugar, los clientes exigen cada vez más una experiencia omnicanal a sus proveedores de servicios financieros. Los bancos tradicionales que implementan con éxito una estrategia de este tipo pueden convertir sus sucursales físicas en una ventaja competitiva, ver mejores tasas de recomendación y promover más productos y servicios a los clientes.

En segundo lugar, los cambios regulatorios requieren que las instituciones financieras compartan los datos de los clientes a través de procesos bancarios abiertos. Pero cumplir con estos estándares no es solo un costo. En el Reino Unido, que fue uno de los primeros países en adoptar la banca abierta, se ha demostrado que las medidas permiten nuevas oportunidades de ingresos.

En tercer lugar, las instituciones financieras se enfrentan a una creciente amenaza de fraude y delitos informáticos. Las tecnologías de la capa de datos pueden ayudar a las empresas de finserve a superar estos desafíos, al garantizar a los clientes que su seguridad financiera está en buenas manos.

Por último, la disponibilidad y la escalabilidad son vitales para garantizar que los servicios nuevos e innovadores puedan entregarse a los clientes, proporcionando a los bancos la flexibilidad para cumplir con las condiciones cambiantes y generar confianza en el cliente.

Los datos son fundamentales para enfrentar todos estos desafíos. Las empresas de servicios financieros que prosperen en los próximos años serán aquellas que sean capaces de aprovechar al máximo esos datos.

# Introducción

Los sectores de servicios bancarios y financieros enfrentan desafíos complejos que van desde tasas de interés históricamente bajas que deprimen la línea superior hasta un entorno regulatorio difícil a raíz de la crisis financiera de 2008. Mientras tanto, una transformación del comportamiento de los consumidores y de la industria está cambiando las expectativas. Las generaciones más jóvenes, que representan una parte amplia y en aumento de los consumidores, exigen una mejor experiencia digital, mientras que las expectativas de los clientes empresariales quedan establecidas a partir de sus experiencias como consumidores digitales. El aumento de los costos de cuestiones como la seguridad informática está reduciendo aún más los márgenes. Las grandes instituciones financieras tradicionales no tienen el lujo de tomarse el tiempo para hacer frente a estos desafíos, ya que también se enfrentan a legiones crecientes de nuevos desafíos nativos digitales.

Para competir, las empresas de servicios financieros tradicionales se están alejando de los sistemas de TI locales y heredados y adoptan arquitecturas en la nube, inteligencia artificial (IA) y un mayor uso de la analítica. Todas las instituciones financieras, de seguros y de gestión de activos del mercado medio encuestadas por BDO en 2020 dijeron

que desarrollaron, o están planeando desarrollar, una estrategia digital. Pero a pesar de que literalmente todo el mundo está trabajando en una estrategia digital, solo una cuarta parte (27%) de esas instituciones están ejecutando sus estrategias.

Los desafíos se intensificaron y el ritmo del cambio se aceleró por la pandemia de COVID-19. PwC advirtió que la calidad crediticia podría deteriorarse rápidamente y que es probable que los mercados sean volátiles, lo cual afectará la estabilidad empresarial, y que tratar con clientes con problemas de flujo de efectivo podría "dañar su imagen pública si no se maneja bien". Al igual que los efectos de la crisis de 2008, es posible que los efectos actuales de 2020 persistan durante años.

Se requieren esfuerzos concertados para manejar la interrupción, como mantenerse en contacto cercano con socios comerciales y reguladores, revisar carteras para identificar riesgos potenciales y desarrollar pautas realistas pero compasivas para pagos atrasados o incumplidos. Pero este no es el momento de desesperar. Estos abrumadores desafíos también son oportunidades para aumentar su participación en el mercado, desarrollar nuevos servicios y llegar a nuevos clientes. Las empresas capaces de hacer esto de forma más eficaz son las que prosperarán en la próxima década.

Afortunadamente, existen soluciones tecnológicas que pueden aumentar la resiliencia y la flexibilidad, como la mejor capa de datos de su clase que puede permitir objetivos organizacionales clave al mismo tiempo que mejora la eficiencia operativa. Eso es lo que puede ofrecer Redis Enterprise. Este documento considera ejemplos de cómo Redis puede ser un elemento esencial para ayudar a los bancos y las instituciones financieras a enfrentar los desafíos actuales y desbloquear las oportunidades asociadas.



# 1. Omnicanal

Las expectativas de los clientes han cambiado. Las generaciones más jóvenes (la generación del milenio y la generación Z) que crecieron con la tecnología digital, ahora constituyen una gran parte de la base de clientes de las instituciones financieras. Estos clientes esperan banca en línea y móvil y quieren que los detalles de su cuenta estén disponibles en todas las plataformas en todo momento. Si empiezan una transacción en su computadora portátil, por ejemplo, esperan poder continuar sin problemas por teléfono o en una sucursal. Según una encuesta de EY, mientras el 17% de los mayores de 55 años espera realizar más operaciones bancarias en línea durante los próximos 1 a 2 años, en el caso de los menores de 35, se trata de más de una cuarta parte (28%).

Una plataforma omnicanal es una oportunidad para transformar la experiencia del cliente, lo que aporta importantes beneficios. Según la investigación de Kantar, los bancos que lideran la experiencia del cliente tienen una tasa de recomendación más alta y es más probable que sus clientes prueben nuevos productos y servicios. Por el contrario, los bancos que ofrecen una mala experiencia suelen notar una disminución en la cantidad de depósitos recibidos.

Para los clientes mayores y aquellos con menos acceso a herramientas digitales, las interacciones presenciales en las sucursales bancarias siguen siendo importantes. Los costos de mantener una red de sucursales han sido una carga para muchas empresas de servicios financieros, pero una estrategia omnicanal puede transformar esas sucursales en una ventaja. Los minoristas ya han adoptado la tendencia omnicanal y los bancos tienen la oportunidad de hacer lo mismo. En este modelo, la presencialidad se convierte en uno más de los diversos canales conectados, algo que los competidores digitales no pueden igualar.

Sin embargo, dado que muchas sucursales físicas se han visto obligadas a cerrar o reducir las horas y la capacidad durante la pandemia por COVID-19, se ha acelerado la necesidad de depender de otras partes de la estrategia omnicanal. Muchos centros de atención también se vieron afectados, con capacidad reducida debido al personal que trabaja desde casa. En un estudio de Harvard Business Review, el porcentaje de llamadas de servicio al cliente calificadas como "difíciles" se incrementaron más del doble durante la pandemia. Eso puede suponer una carga adicional para los canales digitales que las empresas deben tener en cuenta.

El aspecto central de una estrategia omnicanal es la necesidad de poner al cliente en el centro de la experiencia. Un estudio de PwC de 2020 reveló que el 75% de los bancos está invirtiendo en una experiencia más centrada en el cliente, pero solo el 17% indica estar "muy preparado".

Las empresas suelen centrarse en optimizar los tiempos de respuesta de las aplicaciones como primer paso, y muchas personas utilizan Redis Enterprise como una capa de datos en memoria de alto desempeño que garantiza una latencia constantemente baja para los usuarios. Pero los bancos no deberían quedarse ahí. Redis Enterprise también se ha utilizado de otras formas que mejoran la experiencia del cliente, por ejemplo, como tienda de sesiones para gestionar de forma más inteligente el historial de interacciones durante las llamadas de atención al cliente y como motor de indexación secundario para ayudar a los clientes a hacer búsquedas en el historial de transacciones de su cuenta. El alto desempeño de escritura y la baja latencia necesarios para actualizar los perfiles de los clientes en tiempo real para tareas como el análisis de riesgo crediticio y la verificación de identidad hacen de Redis Enterprise una opción ideal para los bancos minoristas que buscan una experiencia omnicanal.



## 2. Regulación y banca abierta

“En la actualidad, los datos impulsan la economía global, lo cual puede comprobarse al observar [...] las empresas más valiosas del mundo. Recopilan y utilizan la información que generan los usuarios”, escribió el presidente ejecutivo del grupo BBVA, Carlos Torres Villa, en el Financial Times. “Pero las empresas también están acumulando datos, lo que impide que otros, incluidos los usuarios a los que se refieren los datos, accedan a ellos y los utilicen”.

“En la actualidad, los datos impulsan la economía global, lo cual puede comprobarse al observar [...] las empresas más valiosas del mundo. Recopilan y utilizan la información que generan los usuarios.”

La banca abierta es un intento regulatorio de abordar el acaparamiento de datos en los servicios financieros al facilitar que los clientes compartan sus datos con otros proveedores. Entre los pioneros en la banca abierta se encuentran EE. UU; Reino Unido, donde el uso de la funcionalidad de banca abierta se duplicó en el primer semestre de 2020; y otros países europeos. Más recientemente, países de todo el mundo, desde Hong Kong hasta Canadá, han comenzado la transición hacia la banca abierta.

La idea es que los clientes puedan transferir fácilmente su dinero entre diferentes proveedores, utilizar herramientas de terceros, como aplicaciones de administración de dinero, y combinar todos sus diversos servicios, sin importar quién los proporcione (desde cuentas corrientes hasta tarjetas de fidelización de tiendas) en un lugar. A medida que la banca abierta se convierte en un requisito cada vez en más jurisdicciones, las empresas de servicios financieros deben asegurarse de que sea segura y funcione según lo previsto.

Si bien los cambios regulatorios son una obligación, también pueden crear grandes oportunidades para nuevos servicios. Esto comienza brindando a los usuarios más de lo que desean y un mejor servicio. Más allá de eso, surge una oportunidad para que todo el sector se vuelva más colaborativo y menos aislado, abriendo el camino a nuevos productos y servicios. Solo en el Reino Unido, por ejemplo, las investigaciones sugieren que la banca abierta representa una oportunidad de ingresos estimada en £ 7200 millones en términos de nuevos servicios que se pueden ofrecer y un mayor uso de los servicios existentes.

A pesar de que Estados Unidos ha mostrado pocas señales de leyes bancarias abiertas que obliguen a las empresas a implementar estándares particulares, todavía hay una buena razón para que los bancos presten atención. En primer lugar, al igual que con las reglas europeas como GDPR, los bancos que operan en Europa o en cualquier otro lugar del mundo deben estar preparados para cumplir con las reglas locales de banca abierta. En segundo lugar, el mercado está impulsando algunos de estos cambios ante la falta de acciones regulatorias. Por ejemplo, las aplicaciones financieras como Mint fueron los primeros defensores de la transferencia de datos, y a medida que empresas como estas introducen una mejor experiencia para el cliente, las empresas que no pueden mantenerse al día corren el riesgo de ser excluidas de los mercados en crecimiento.

A medida que aumenta la demanda de datos, también lo hace la necesidad de una plataforma que pueda escalar elásticamente bajo demanda en respuesta al tráfico. Quizás se puedan encontrar soluciones para garantizar la escalabilidad de las plataformas de banca abierta en otras áreas, como el ámbito del comercio de valores. En el caso de la organización de intercambio internacional Deutsche Börse, Redis Enterprise ayudó a garantizar la presentación oportuna de datos tanto a los reguladores como a los clientes. La empresa confía en Redis Enterprise como caché para un almacén de datos utilizado para el cumplimiento normativo, lo que garantiza que cada cotización y operación se procese en Redis con baja latencia y, al mismo tiempo, garantiza el escalado bajo demanda, la alta disponibilidad y la implementación automatizada.

Los reguladores en el Reino Unido y Europa buscan impulsar una mayor competencia e innovación al abrir los datos bancarios de los clientes a terceros.

Redis Enterprise puede permitir que los bancos brinden una gama completa de servicios utilizando API basadas en una arquitectura de microservicios.



# 3. Seguridad

Los enfoques de banca abierta y omnicanal pueden convertir a las empresas de servicios financieros en objetivos aún más tentadores para los estafadores y delincuentes informáticos. Pero también hay oportunidades en medio de las amenazas. Manejar el riesgo de manera más eficiente genera ahorros de costos y libera a los equipos de desarrollo para trabajar en tareas que generan ingresos. También hay un beneficio adicional de reputación para las empresas que pueden presumir de prestar especial atención a la seguridad de los datos personales.

Incluso las mejores empresas deben adelantarse a los desafíos de seguridad o arriesgarse a sufrir consecuencias catastróficas. However, detecting fraud is becoming more difficult in a world where applications and customer data are more distributed than ever. La seguridad es un problema en constante cambio, ya que las nuevas herramientas traen nuevas debilidades y las tácticas en evolución de los malos presentan nuevos desafíos.

Afortunadamente, existen opciones avanzadas para las empresas que desean ofrecer aplicaciones y sitios web receptivos sin comprometer la seguridad. Las herramientas de seguridad implementadas en la capa de datos pueden aumentar la capacidad de respuesta, y mejorar así la experiencia del cliente, y pueden ser más rentables que las alternativas, lo cual es importante cuando los márgenes están bajo presión. Por ejemplo, Redis Enterprise proporciona el nivel más alto de seguridad de datos en Redis al proporcionar listas de control de acceso (ACL) y control de acceso basado en roles (RBAC) para que el acceso a las claves y comandos de la base de datos esté limitado a grupos específicos de usuarios.

Las empresas también están aprovechando la latencia de menos de milisegundos de Redis Enterprise para impulsar los sistemas de detección de fraude en tiempo real. Un ejemplo de ello es Simility, un servicio de PayPal que proporciona detección de fraude basada en la nube que combina el aprendizaje automático (ML) con la inteligencia humana. La empresa eligió Redis Enterprise como base de datos que respalda su servicio de detección de fraudes para poder seguir garantizando una baja latencia a sus usuarios mientras procesa millones de conexiones y miles de millones de transacciones por día.

Redis Enterprise también puede llevar el poder del procesamiento en memoria a otros componentes de un sistema de detección de fraudes. El módulo RedisGraph permite un procesamiento de gráficos rápido que se puede utilizar para detectar fraudes sintéticos. RedisAI ofrece un modelo de inteligencia artificial en tiempo real que sirve para impulsar un análisis de transacciones más eficiente.



## Los costos del fraude y el delito informático

Se estima que el delito cibernético podría costarles a los bancos hasta 350 millones de dólares durante los próximos cinco años. Eso se debe a que muchas organizaciones simplemente no están preparadas para la amenaza. Las empresas de servicios financieros necesitan gestionar el riesgo de sus datos desde infracciones accidentales hasta ataques informáticos y fraude. Una cantidad significativa de la amenaza está automatizada, y los ataques de bots aumentaron en un 19% entre 2019 y 2020.

Las consecuencias pueden ser enormes, desde el daño a la reputación que puede afectar negativamente la lealtad del cliente hasta la depreciación de las acciones a medida que los inversores abandonan el barco debido a la mala publicidad. Las pérdidas financieras directas pueden verse agravadas por fuertes multas de los reguladores y acuerdos con los clientes afectados.

Todo esto junto puede representar miles de millones. La filtración de datos de Capital One de 2019, por ejemplo, hizo que el precio de las acciones del banco cayera un 5,9%, mientras que el costo de la filtración de Equifax de 2017 ya ha costado casi USD 2 mil millones y el costo final, dependiendo de los acuerdos de los clientes, podría acercarse a USD 10 mil millones.

# 4. Disponibilidad y escalabilidad

Todos estos impulsores del cambio pueden ser el trampolín para nuevas asociaciones, ofertas de servicios y productos, pero solo si existe un sistema sólido y confiable que lo respalde todo.

No es opcional. El aumento de la demanda de los clientes ha llevado aparejado una creciente convergencia de las expectativas B2C y B2B. Los clientes ahora esperan que los proveedores de servicios financieros ofrezcan experiencias que coincidan con los mejores servicios digitales disponibles para el consumidor, lo que significa ser rápidos y estar siempre disponibles, incluso durante aumentos de tráfico planificados y no planificados. Del mismo modo, los clientes comerciales ahora esperan el mismo nivel de servicio que los consumidores.

Además de la confiabilidad, las empresas de servicios financieros necesitan flexibilidad para hacer frente a lo inesperado. La pandemia de la COVID-19 es un recordatorio brutal de la necesidad de planes de gestión de crisis, incluida la capacidad de dirigir a los clientes a canales alternativos o, mejor aún, realizar ajustes de backend sin problemas para que los consumidores ni siquiera vean el problema.

Muy a menudo, las empresas planifican cuestiones como servicios ininterrumpidos basados en crisis anteriores. Pero no siempre funciona de esa manera. La pandemia ha sido inusual en el sentido de que no representa una amenaza para la infraestructura como sí podría hacerlo un huracán o un terremoto, pero sigue siendo una crisis global que ha alterado el comportamiento de los clientes, reestructurado la demanda e irrumpido profundamente el funcionamiento habitual.



Las empresas han tenido que atravesar este período mientras respaldan los canales de los clientes que podrían no ser su prioridad habitual, brindan productos y servicios de emergencia a los clientes con dificultades y mantienen el impulso en sus esfuerzos de transformación digital existentes. Necesita contar con la capacidad tecnológica para aumentar la capacidad o dirigir a los usuarios a un canal diferente cuando surja la necesidad. Si no está preparado con antelación, cuando lo necesite, será demasiado tarde. Muchas empresas están recurriendo a enfoques de servicios gestionados o en la nube para reducir el tiempo de comercialización de nuevas aplicaciones al liberar a los equipos de TI de la gestión diaria para centrarse en la I+D.

Redis Enterprise ofrece alta disponibilidad en cualquier escenario y la flexibilidad que los desarrolladores necesitan para implementar rápidamente en cualquier entorno. Mediante el uso de tecnología distribuida geográficamente de respaldo activo, Redis Enterprise permite que las bases de datos de Redis se repliquen en múltiples regiones geográficas, lo que permite latencias locales, conmutación por error automatizada rápida y consistencia de datos para aplicaciones distribuidas globalmente. Redis Enterprise también está disponible como un servicio administrado a través de los tres proveedores de nube principales, lo que permite a los desarrolladores reducir el tiempo de comercialización al lanzar rápidamente bases de datos en la nube.

## 3 formas en que Redis Enterprise brinda respaldo a la capa de datos de servicios financieros

1. Ya sea como caché, almacenamiento de sesión o base de datos rápida en memoria, Redis Enterprise ofrece una excelente experiencia de usuario al proporcionar un alto desempeño y una latencia de menos de milisegundos de manera constante.

2. La creación de soluciones innovadoras en servicios financieros implica una amplia variedad de tipos de datos: Redis Enterprise admite búsqueda de texto completo, procesamiento de gráficos, filtros Bloom y más para que los desarrolladores puedan cumplir con los requisitos en tiempo real de las aplicaciones actuales.

3. A medida que la inteligencia artificial y el aprendizaje automático se adoptan cada vez más, el servicio eficiente de modelos de IA se ha convertido en un desafío para organizaciones que intentan ejecutar canalizaciones de ML en producción. RedisAI permite una inferencia de IA significativamente más rápida al brindar modelos de aprendizaje automático y aprendizaje profundo directamente donde los datos se almacenan en Redis, lo cual permite evitar demoras tradicionalmente causadas por la necesidad de consultar datos de referencia almacenados en una base de datos separada.

# Conclusión

Los datos son fundamentales para abordar estos desafíos. Las empresas de servicios financieros que desean seguir siendo relevantes deben administrar y utilizar los datos de manera que beneficien a sus clientes, permitan procesos comerciales ágiles y respalden nuevos productos y servicios.

Continuará la restricción de los márgenes de los servicios financieros, al igual que la supervisión normativa, agravada por los efectos continuos de la pandemia por COVID-19. Sin embargo, esta crisis puede ser una oportunidad para que las organizaciones inteligentes capaces de transformar sus negocios satisfagan las necesidades de los clientes en la actualidad.

Con múltiples modelos de datos, las instituciones financieras pueden obtener beneficios de Redis Enterprise para brindar desempeño en tiempo real a casos de uso como verificación de identidad, calificación de transacciones, detección de fraude y más. Además, Redis Enterprise Cloud y las opciones de almacenamiento por niveles en Redis Enterprise ofrecen un TCO atractivo al eliminar el gasto relacionado con el centro de datos y mejorar la productividad de TI para permitir que su organización se concentre en la innovación rápida, en lugar de simplemente mantener las luces encendidas.

Por último, Redis Enterprise proporciona confiabilidad, desempeño y disponibilidad de nivel empresarial para aplicaciones financieras de misión crítica. Garantiza una disponibilidad de cinco nueves (99,999%) en todo el mundo con distribución geográfica de respaldo activo en todas las regiones, y proporciona una capa de datos en la memoria que ofrece una latencia de menos de milisegundos prácticamente en cualquier escala.



Para obtener más información sobre cómo las empresas de servicios financieros impulsan la innovación de datos con Redis Enterprise, visite nuestra página en [Redis Enterprise para servicios financieros](#).

Para comenzar, pruebe Redis Enterprise en la nube o descargue el software Redis Enterprise y obtenga una [prueba gratuita ahora](#).