

Modernización en la banca: los desafíos de la transformación digital

Las sucursales del futuro serán espacios de asesorías, mientras que las transacciones tendrán mayor protagonismo móvil. El reto es cómo hacerlo mejor, con soluciones que simplifiquen la vida del cliente.

¿Cuántas veces ha tenido que posponer una transacción bancaria online o una transferencia porque no tiene a mano la tarjeta de coordenadas? Seguramente la respuesta es “más de una vez”. Y esta es una de muchas preguntas básicas que también tendrían que hacerse todos los bancos, advierten desde la academia y la industria TI.

Aunque todas las entidades bancarias del mundo son conscientes de la importancia y la complejidad de transformar sus negocios para competir en la nueva economía y ofrecer soluciones reales a los clientes, cerca de un 40% de ellas no ha ejecutado una estrategia de transformación digital sostenible y menos del 10% puede asegurarse en posición de ser líder en innovación, creando disrupciones o adaptándose a las que surgen en el mercado, revela

IDC en el “MaturityScape Benchmark: Digital Transformation in Banking Worldwide”, publicado el año pasado.

Cosas tan simples como obligar al cliente a depender de un plástico con números que le permitirá desbloquear niveles para lograr hacer un pago, como si se tratara de un videojuego, podría ser un ejemplo de las debilidades en la estrategia que señala IDC.

Las cifras de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile (ABIF) son claras en la definición de un nuevo escenario: los usuarios de banca online se duplicaron en cinco años, llegando a 9,3 millones en 2017, en un contexto en que del 70,3% de los clientes que utilizó la página web de su banco, el 34,5% se conectó desde un dispositivo móvil, mientras que el número de transacciones hechas con cheque cayó 60% en 2017 respecto al año 2000.

Un contexto que las instituciones financieras

deben analizar mejor para implementar cambios que simplifiquen la vida al cliente final y faciliten sus tareas cotidianas, advierte Gustavo Zurita, académico del Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información de la Universidad de Chile.

Y lo ejemplifica con una solución que ya existe en otros ámbitos, pero que podría ser incorporada para resolver algo tan simple como un viaje en taxi. “Si un pasajero no tiene efectivo o cambio al pagar, algunos taxistas optan por solicitarle que pague a través de una transferencia a una cuenta corriente que le da en ese minuto. El pasajero se da cuenta que resuelve su problema y el taxista, que puede compararse con el servicio de Uber, que ya opera legalmente en distintas partes del mundo y que permite cargar el pago directamente a la tarjeta de crédito”, dice el académico.

A su juicio, esta es una de las tantas oportunidades para los bancos en tiempos de inmediatez digital: “Anotar la cuenta del taxista y cargar manualmente los datos a la aplicación podría convertirse en un proceso muy sencillo si se pudiera hacer a través de un código QR que leyera una app del banco del pasajero, luego poner la cantidad y dejar pagado el viaje sin necesidad de que le dicten la información o que dependa de la tarjeta de coordenadas”.

Pero concretar una idea como ésta u otra similar que aporte innovación, implica que la estrategia previa sea robusta: que la institución establezca prioridades para los próximos cinco años; que elija a los partners para hacer este proceso, y que establezca objetivos, señalan en Red Hat.

Los pagos y la jugada local

Ante el hecho de que “cada vez es más común ver que los bancos tienen menos sucursales, o que están más vacíos que antes porque mucha gente hace transacciones en línea y a través de sus dispositivos móviles”, según Zurita, el académico sostiene que esto “no quiere decir que la sucursal desaparecerá por completo, al menos no en el corto y mediano plazo”.

En ese sentido, hay consenso en que las sucursales del futuro pasarán a ser un espacio para que los clientes obtengan asesorías en productos o servicios complejos, mientras que las

transacciones o consultas de saldo tendrán mayor protagonismo móvil.

La tendencia que observan en Bci es que sus clientes tienen expectativas digitales muy altas y “esperan que los productos sean simples y funcionen sin fricciones”, dice Sebastián Robles, gerente de Innovación de la institución. Lo han identificado a raíz de la masificación de aplicaciones como Uber, Spotify o Netflix, que permiten, con un par de clicks, acceder a un medio de transporte y pagar sin portar dinero; escuchar una cantidad ilimitada de música o ver películas, compatibles en múltiples dispositivos.

Ante esto y en un proceso de transformación con miras al año 2020, Bci desarrolló la app Mach, con la que a principios de año introdujeron al país la primera tarjeta de crédito prepago online que permite, entre otras cosas, hacer pagos entre personas -incluso si no están bancarizadas- utilizando el número de teléfono en lugar de la tradicional información requerida para transferencias. Y en el caso de usuarios de iPhone 10, transferir dinero con selfies, sin las usuales claves de coordenadas.

En Banco Estado también estiman que, a largo plazo, los pagos estarán concentrados en forma digital, principalmente mediante el uso del celular, y también de manera electrónica, con billeteras digitales desarrolladas tanto por los bancos como por los comercios, señala Leopoldo Quintano, gerente de la división de Marketing y Calidad. En esta línea, hace poco cerraron un acuerdo con Copec para que sus clientes con cuenta corriente, chequera electrónica o CuentaRUT, puedan pagar sus cargas de combustible a través de PagoClick, una app de Copec que funciona con códigos QR.

Sobre las tecnologías y desarrollos en los que están enfocadas sus inversiones a futuro, BancoEstado señala que está dando prioridad a infraestructura y seguridad. En el ámbito de negocios, siguen potenciando la app BancoEstado como medio de relación con los clientes, asegura Quintano, añadiendo que a la incorporación de cuenta corriente y chequera electrónica al servicio PagoRUT, pronto se sumarán las opciones de pago de servicios y apertura de cuentas de ahorro, además de la posibilidad de tomar un crédito de consumo.

“Será un proceso paulatino en que los bancos tendremos que aprender a acompañar a nuestros clientes en dicho tránsito, educando tanto digital como financieramente”, sostiene el ejecutivo del banco estatal.



9,3

millones de usuarios de banca online se registraron el año pasado en Chile

El camino de la industria local hacia el Blockchain

Los bancos están comenzando a entender las aplicaciones de esta tecnología en materias como seguridad, encriptación y reducción de los costos del procesamiento de datos.

El año pasado, Bci se atrevió a invertir en investigación y desarrollo de prototipos con el fin de subirse al carro del Blockchain.

Una tecnología de la que está hablando toda la industria y que, más allá de estar asociada a las criptomonedas, su utilidad para garantizar la seguridad de una transacción bancaria fue lo que sedujo a la institución, puesto que es capaz de dividir la información en bloques de datos interconectados y dispersos a través de nodos, para protegerlos y convertirlos en piezas indestructibles.

Siguiendo los pasos de bancos con operaciones a nivel mundial, el Bci se unió a R3, el mayor consorcio bancario de tecnología Blockchain, formado por más de 200 entidades financieras entre las cuales se cuentan Barclays, Bank of America, Citibank, Wells Fargo o Deutsche Bank, junto a proveedores de tecnología y reguladores financieros.

Algo similar a una asociación, donde los únicos actores chilenos son la Superintendencia de Bancos e Instituciones

Financieras (Sbif) y ahora el Bci, aunque BBVA, Scotiabank e Itaú también son parte, pero desde sus casas matrices fuera del país.

En junio de este año, la entidad bancaria controlada por la familia Yarur, participó en una prueba junto a 41 bancos internacionales para testear una aplicación de consentimiento expreso y poder usar información de clientes comerciales, para efectos de cumplimiento de regulaciones internacionales, explica Eduardo Paulsen, gerente de Proyectos Especiales de Desarrollo de la institución que actualmente está en fase de evaluación de otras dos aplicaciones.

Con esto, lo que buscan es facilitar la vida a sus clientes.

"Blockchain, en su modalidad no pública, como Hyperledger, Corda, o Ethereum Enterprise, permite la colaboración digital, en tiempo real y segura, de procesos entre instituciones que resultan a menudo desgastantes y de alto costo en tiempo y dinero para los clientes, como créditos hipotecarios, comercio exterior o pagos internacionales", comenta Paulsen, refiriéndose a procesos que muchas veces se convierten en dolores de cabeza para los clientes debido a la variedad de participantes y trámites que se requieren para asegurar la consistencia de la operación.

Potenciales escenarios

La Bolsa de Santiago recientemente comenzó a aplicar esta tecnología en su sistema de ventas cortas, convirtiéndose en la primera plaza bursátil de Latinoamérica en utilizar este sistema en sus operaciones.

Para el académico del Departamento de Control de Gestión y Sistemas de Información de la Universidad de Chile, Gustavo Zurita, el Blockchain promete revolucionar

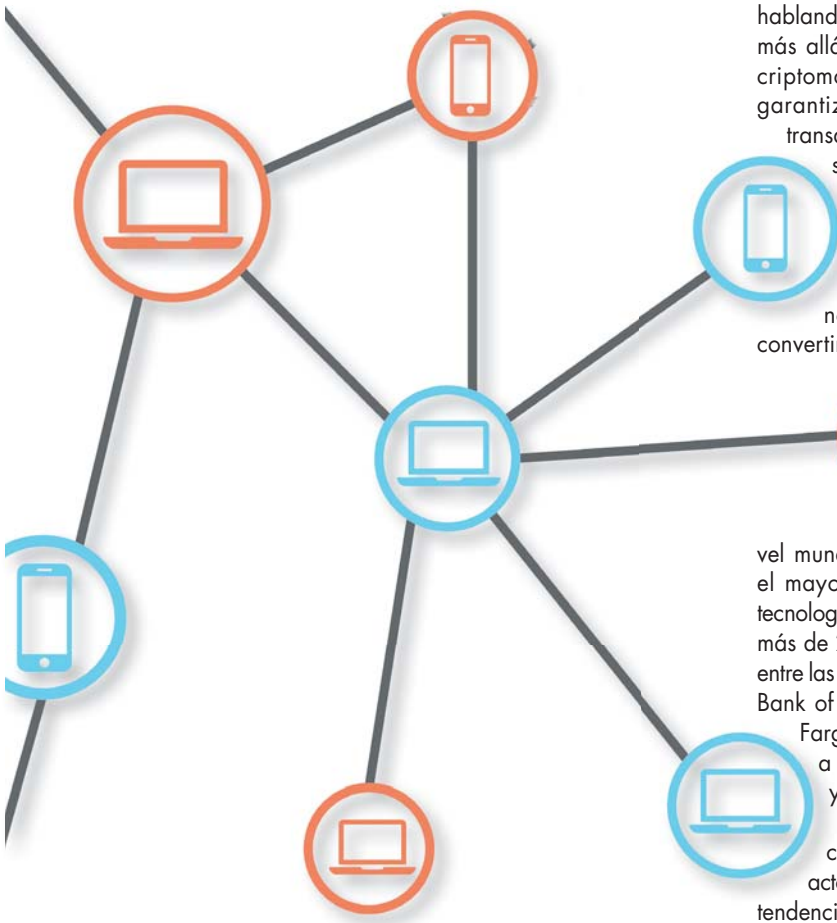
la industria en un futuro inmediato. "Al tener menos actores involucrados en la transacción del dinero que una persona quiere dar a otra, o a una institución, todo se hace más eficiente y rápido, y además nada pasa por intermediarios", detalla.

De hecho, para Mauricio Cáceres, Solution Architect Manager de Red Hat, el Blockchain es "muy potente" porque está basado en el concepto de comunidades que colaboran.

"En un entorno Blockchain, para que una transacción pueda ejecutarse, debe ser validada por muchos partícipes de la comunidad. Creo que es el modelo del futuro. La tecnología está evolucionando y en poco tiempo más podrá dar un salto importante como para hacer que muchas instituciones confíen en que les va a ayudar a garantizar las transacciones", sostiene Cáceres.

Pedro Alluanlli, gerente de Negocios Sector Financiero de Red Hat, añade que el Blockchain tiene un gran potencial para las empresas, a pesar de ser una tecnología aún en desarrollo y "cuyas aplicaciones en materias como seguridad, encriptación y reducción de los costos del procesamiento de datos, los bancos están comenzando a entender".

Considerando que en la actualidad los bancos tienen una competencia muy grande con las empresas tecnológicas de finanzas (Fintech), "es importante que busquen entregar una plataforma centralizada donde puedan compartir su información. Ahí, el Blockchain y las APIs son clave para dos objetivos fundamentales: acomodarse a nuevas normativas que se vienen a futuro, y ofrecer a los clientes una experiencia de servicio distinta", plantea Jorge Labayru, Customer Success Manager para Sudamérica y el Caribe de Red Hat.



Pedro Alluanlli,
Gerente de Negocios Sector
Financiero – Red Hat

LAS CLAVES PARA IMPLEMENTAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL SECTOR FINANCIERO

Hoy nos enfrentamos a la transformación digital como un proceso obligatorio. Pero en el mercado actual se enfrentan empresas que nacieron digitales con otras que surgieron con una mirada más tradicional, con canales de venta presenciales, equipos pesados y estructuras gruesas. Para estas últimas, la transformación es mucho más desafiante.

Ante este reto, las empresas pueden decidir recorrer ese camino a solas, con todas las complejidades, desafíos y costos que esto implica. Para ello deberán tener resueltos varios temas de infraestructura, foco y análisis de los próximos pasos para transformar su cadena de valor. En cambio, para aquellas que lo hacen acompañadas y con asesoramiento, este proceso puede ser mucho más fluido, con un direccionamiento estratégico al que pueden aportar proveedores y socios de negocio.

Para tomar esa decisión, las compañías deben considerar algunos puntos vitales del proceso. En primer lugar, crear más y mejor software, que sirva para escalar, ganar espacios y generar eficiencia, redistribuyendo hacia la innovación los

recursos dedicados actualmente a la continuidad del negocio.

En segundo lugar, tener infraestructura y plataformas más robustas, sensibles y preparadas para atender al cliente actual. En sólo un día es posible tener la arquitectura de dos o tres microservicios diferentes y varios canales pueden pedir distintos niveles de servicio. Para esto es importante tener una plataforma que soporte todo eso, pues las tradicionales no lo pueden hacer.

Finalmente, considerar que la transformación digital es, *per se*, una transformación cultural. Sin un cambio en la cultura no se puede lograr una transformación digital, ni siquiera en una empresa pequeña.

Una vez cubiertos los desafíos iniciales, es necesario tener procesos, equipos y una organización de estructuras internas que sepan orquestar y gestionar esta plataforma adecuadamente. No basta con tener el mejor software si el personal no está capacitado para gestionar estas herramientas.

Hoy la industria financiera y la banca tienen muchos más desafíos de los que pueden abordar,

por lo que hay tres pasos a seguir:

- **Priorizar** qué se va a abordar en los próximos cinco años, considerando presupuesto, retorno de inversión adecuado y cercanía al core de negocios. Muchas veces el banco tiene claro el retorno de inversión, pero no sabe cómo conectar esa inversión con las ventas. Es muy importante saber elegir qué se va a transformar rápidamente en mayores ventas y mayores niveles de facturación.

- **Elegir** los socios de negocio para este proceso. Definir la prioridad, el presupuesto y todos los conocimientos de negocios que estén dispuestos a compartir. En la transformación digital ya no se puede hablar de proveedores, sino de socios o partners, porque se integran mucho más al negocio.

- **Definir** los objetivos. Si se busca estar a la par de la industria, estar entre los primeros cinco o nivelarse con el resto, probablemente la cobertura de partners sea menor. Pero si las metas están puestas en escalar, ser disruptivo o liderar la banca en los próximos años, el enfoque será diferente.



Ciberseguridad, un área cada vez más estratégica

No proteger adecuadamente cualquier infraestructura de TI bancaria puede causar daños en activos importantes, originando pérdidas comerciales y de confianza, plantean los expertos.

Al año 2017, el sector bancario en Chile procesó más de 2.400 millones de transacciones con distintos medios de pago; totalizó 24 millones de cuentas corrientes y vista; contabilizó US\$ 200 mil millones en depósitos, y el número de transferencias electrónicas de fondos superó los 500 millones anuales, creciendo exponencialmente desde los casi 200 millones de 2011, según la Memoria 2017 de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF).

Son números que no sólo hablan de lo robusto que está el sector en nuestro país, sino que también lo convierten en un atractivo blanco de ataque.

La introducción del chip EMV en tarjetas de débito y crédito, claves dinámicas en el acceso a sitios web, tecnologías de reconocimiento biométrico de los clientes, sistemas más eficientes para la detección de fraudes, y campañas de ciberseguridad orientadas al público son parte del arsenal que la banca ha implementado para aumentar sus defensas ante robos directos o ataques cibernéticos, según el documento de la ABIF "Banca digital: la transformación de una industria". Es más, de acuerdo con el informe "2018 Retail Banking Trends and Predictions", del Digital Banking Report, mejorar aspectos de seguridad y autenticación está dentro de las diez prioridades estratégicas de la banca a nivel global.

Sin embargo, nada es infalible. Así lo comprobó el Banco de Chile cuando a fines de mayo atacantes informáticos sustrajeron US\$ 10 millones; un mes después, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) confirmaba que más de 14 mil claves de tarjetas de crédito habían sido robadas por cibercriminales, en tanto que esta semana se encendieron las alarmas por una nueva filtración de datos que afectó a 924 tarjetas.

14 MIL claves de tarjetas de crédito fueron robadas por cibercriminales a fines de julio de este año

Un escenario en donde "el problema fue pensar que la ciberseguridad podía resolverse en forma aislada en cada institución, pero hoy vemos que la evolución de los delitos ha hecho relevante que se desarrollen procesos de colaboración, con una mirada que permita hacer frente, como industria, a estos desafíos", reflexiona el gerente de Tecnología de BancoEstado, Alfredo Lobos.

"De la misma forma que los ataques de virus o software maliciosos en la infraestructura física de TI pueden destruir la capacidad de funcionamiento de una organización, no proteger adecuadamente cualquier infraestructura de TI bancaria puede causar daños en activos importantes, originando pérdidas comerciales y de confianza", añade Marcelo Montecinos, académico del Área Informática de la U. Tecnológica de Chile INACAP.

Las respuestas

Hace un par de semanas se realizó una sesión especial de la Cámara de Diputados que analizó cómo aumentar la seguridad de los datos en línea y la ciberseguridad. En ella, el asesor presidencial en ciberseguridad, Jorge Atton, informó las medidas de corto plazo del gobierno en esta materia, detallando que se considera establecer estándares y exigencias mínimas de ciberseguridad a sectores regulados —como la banca— ante incidentes en este ámbito, e implementar centros de respuesta ante problemas o emergencias de ciberseguridad en cada superintendencia de los sectores de servicios básicos, financieros o de retail más relevantes, entre otras.

Y este martes el Banco Central publicó en el Diario Oficial el nuevo Protocolo de Contingencia para Sistemas de Pago de Alto Valor, el primer cambio regulatorio al sistema bancario luego del ciberataque sufrido por el Banco de Chile en mayo. La autoridad

monetaria especificó que este protocolo viene a "robustecer el marco integral de gestión de riesgos y resguardar la continuidad operacional de los pagos de alta cuantía efectuados entre empresas bancarias frente a la ocurrencia de eventos operacionales críticos".

Así las cosas, desde el punto de vista de las entidades financieras, si antes la ciberseguridad era una tarea más a cargo del área TI, hoy se ha convertido en una parte estratégica, dice el gerente de Negocios Sector Financiero de Red Hat, Pedro Alluanli, y "los bancos han creado gerencias de ciberseguridad". Un camino que siguió el Banco Central, cuyo consejo decidió sumar a su estructura un jefe de ciberseguridad.

Es que "claramente", dice Montecinos, "se debe mejorar la seguridad a nivel de infraestructura física, de fiscalización de seguridad y de servicios de TI".

En este sentido, Alluanli sostiene que para las empresas que van a trabajar en transformación digital, la mejor forma de adoptar las nuevas tecnologías es a través del código abierto, el que además de ofrecer "mayores posibilidades de personalización del software a través de la interacción directa con las comunidades de desarrolladores", permite mantener y perfeccionar la seguridad digital.

"Las iniciativas de software de código abierto han reunido en torno a sí, a una comunidad de expertos en informática. De esta manera, los protocolos de seguridad son revisados de forma constante e independiente y, al tener una mayor cantidad de gente mirando las cosas, las vulnerabilidades se detectan y resuelven antes. Más del 95% de las vulnerabilidades de seguridad descubiertas, siguiendo este modelo colaborativo, es solucionado en 24 horas o menos", plantea el gerente de Customer Success para la región de Sudamérica, Andino y Caribe de Red Hat, Jorge Labayru.

LA PROMESA DEL BLOCKCHAIN EN MATERIA DE SEGURIDAD

La tecnología Blockchain es una cadena de bloques que va intercambiando información y, en términos de seguridad, ésta se valida tanto por el bloque anterior como por el siguiente. Cada uno tiene un identificador único (hash), de tal forma que si alguien adultera la información de la cadena, el sistema lo detectaría y rechazaría, explica Jorge Labayru, de Red Hat. En la firma que desarrolla software de código abierto añaden que el Blockchain es "una fase superior de la encriptación", una tecnología aún en desarrollo y cuyas aplicaciones en seguridad los bancos están comenzando a entender. Pero si empiezan a trabajar con ella, "probablemente en los próximos años todas las bases de datos de clientes tendrán un estatus

de seguridad mucho mayor, porque esta tecnología permite blindar el dato original del cliente". A juicio de Mauricio Cáceres, Solution Architect Manager de Red Hat, esta tecnología pasará a ser parte de nuestro día a día y en algún momento dentro de cinco años —o quizás más—, "los bancos van a abandonar sus bases de datos en beneficio del Blockchain, el que va a depender de la evolución de esta industria. No cualquiera podrá participar del Blockchain aplicado a la banca, sino que se van a juntar las principales instituciones, seguramente convocadas por la entidad reguladora, constituyendo un estándar de Blockchain para el mundo financiero", sostiene.

Innovaciones disruptivas hacia una banca omnicanal

A futuro, cuando un cliente ingrese a una sucursal bancaria, podría ser autenticado por la entidad mediante el uso de portales y/o sensores que midan sus datos biométricos, lo que, por ejemplo, facilitaría el giro de efectivo de una caja o de un cajero automático a través de una señal con las preferencias del cliente.

Al menos así visualiza la sucursal bancaria del futuro el ingeniero en Informática, Marcelo Montecinos, académico del Área Informática de la U. Tecnológica de Chile INACAP. "Será una implementación de Internet de las Cosas (IoT) a pequeña escala. Los bancos ya han entrado a ese ámbito y continuarán haciéndolo, por lo que se espera que en el mediano plazo se incremente la implementación de pilotos, proyectos en los que las entidades financieras seleccionen sucursales de alto tráfico para probar tecnologías IoT y así ver cómo reaccionarían los clientes ante sensores en las sucursales", sostiene.

Es que el momento actual que atraviesa el sector financiero, podría caracterizarse en un solo concepto: innovación. Una palabra que para los bancos hoy adquiere diversos significados y herramientas, como inteligencia artificial, automatización de procesos, "nubificación", blockchain, realidad aumentada y virtual, biometría, criptografía, Data Analytics, IoT, aprendizaje automático, tecnología móvil, arquitecturas APIs, Robo Advisors, Automatización Robótica de Procesos (RPA) y Smart Contracts, de acuerdo con el análisis del socio a cargo de la Industria Financiera en EY Sudamérica, Diego Pleszowski.

En definitiva, dicen en Red Hat, hoy los bancos están desarrollando e implementando nuevas formas de concebir y administrar su negocio a través de la tecnología, movidos por una realidad que, lejos de cambiar, sólo profundizará su alcance: según la Memoria 2017 de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF), el 60% de los clientes usa el sitio web de su banco vía desktop; los usuarios de la banca online se han duplicado en cinco años, llegando a 9,3 millones en 2017; un quinto de las transacciones bancarias hoy se hace online; las visitas a portales web han crecido 70% en un lustro; más del 75% de los clientes conoce apps de su banco, cifra que aumenta a 90% en el caso de los millennials, y más del 80% de los clientes está dispuesto a usar servicios bancarios automatizados.

"La disrupción del 'negocio tradicional' está llevando a transformaciones clave del modelo de negocios para competir en este entorno de aumento de transacciones, impulsado por la democratización bancaria y digitalización. Observamos que la cadena de

Hoy los bancos están desarrollando e implementando nuevas formas de concebir y administrar su negocio a través de la tecnología, movidos por un escenario de digitalización creciente de sus usuarios.



valor del sector financiero está siendo redefinida en su alcance y jugadores", plantea Pleszowski.

Hacia la omnicanalidad

Jorge Labayru, Customer Success Manager para Sudamérica y el Caribe de Red Hat, acota que hoy los bancos buscan simplificar la vida de sus clientes a través de los canales de distribución digital, "y ahí el que esté más adelantado tendrá un factor competitivo importante".

Al respecto, Pleszowski comenta que según la "Encuesta de Expectativas de la Banca Mundial EY 2018", en lo relativo a los países emergentes, una empresa del sector financiero necesita dos elementos para ser exitosa a nivel digital: "APIficación" (Open Banking y banca como plataforma), y renovación o actualización del core business.

"Lo que trasunta es una búsqueda de la banca para ser vista como una combinación, en grados variables, de experiencia cliente, marketplace, facilitador, productor y servicio", sostiene el socio a cargo de la Industria Financiera en EY Sudamérica.

En ese sentido, Labayru aclara que hoy el sector está invirtiendo fuerte en plataformas de banca móvil y marketing digital, pues "se dio cuenta de que a través de los canales tradicionales no llega a la cantidad de público que espera, por lo que está apuntando a ofrecer una experiencia potente en torno a aplicaciones móviles, marketing digital y otras formas de agilizar los trámites".

Omnicanalidad es la palabra clave. Tradicionalmente, los bancos han trabajado en el concepto multicanal, donde el cliente debe iterar por separado con la web, call center y la sucursal, adecuándose al modelo de negocios para cada caso, explican en Red Hat.

Pero la omnicanalidad, que pone al cliente en el centro de todo, y que es la tendencia que se quiere

potenciar, "dispone que los distintos canales de atención tienen que estar direccionados y pensados en beneficio del cliente, poniendo el modelo de negocios a su servicio. Por ejemplo, si un cliente quiere sólo operar por la web, debería tener la capacidad de realizar el 80% o 90% de sus transacciones ahí, y ojalá no obligarlo a ir al banco o llamar al call center", plantean en la compañía.

EL CAMINO OPEN SOURCE

Dentro de todas las opciones o planes que la banca puede considerar para consolidar sus procesos de transformación digital, Red Hat ofrece acompañamiento a través del open source.

Pedro Alluanlli, gerente de Negocios Sector Financiero de la compañía, señala que la razón principal para elegir este tipo de soluciones, es que se trata de una forma de relacionarse con la tecnología en la cual no existen barreras de salida.

"En el modelo de negocios de código abierto se paga por tener soporte y acceso al conocimiento generado por la comunidad, respaldado por Red Hat para un desempeño de nivel Enterprise, y no por el software en sí mismo", explica. Además, ofrece mayores posibilidades de personalización del software, ajustado a las necesidades particulares de la empresa. Y en el caso de la banca, es ideal ante la necesidad de cumplir con regulaciones en materia de seguridad, sostiene Alluanlli. Un ejemplo de ello es lo que hicieron en Argentina con el Banco Credicoop en su proceso de transformación, para diseñar un sistema confiable y mejorar la eficiencia en el procesamiento de cuatro millones de transacciones diarias.

TENDENCIAS CLAVE

Hoy la industria financiera busca lograr velocidad, menores costos de los procesos y gastos en operación más bajos a través de la transformación digital. Pedro Alluanlli, gerente de Negocios Sector Financiero de Red Hat, y Mauricio Cáceres, Solution Architect Manager de Red Hat, delinean las principales tendencias que se observan en esta materia:

- **Cloud:** supone llevar los servicios de respaldo de datos desde los datacenter físicos hacia la nube.
- **Tecnología de microservicios:** consiste en tener una gran cantidad de inteligencia e ingeniería en un solo stack de datos o proyectos, de tal forma que se reduce el consumo de recursos físicos y de software, logrando el mismo resultado con mayor eficiencia. Esta tecnología está ligada particularmente al desarrollo de aplicaciones, dice Alluanlli.
- **Tecnología de containers como servicios (CaaS):** a juicio de Alluanlli, es una herramienta que poco a poco será más demandada por los bancos porque permite reducir la cantidad de personas destinadas a mantener la continuidad operacional y soporte de negocios, permitiendo

reasignarlas a creación e innovación.

- **Blockchain**
- **Fintech:** han sido el espacio donde los bancos se encuentran con empresas de tecnología que les proponen y ayudan en temas de innovación, dice Cáceres.
- **Datos abiertos:** se trata de una innovación relevante que se ha estado trabajando también con las Fintech. Básicamente, se trata de administrar datos para operar como una plataforma, de forma tal que otras empresas puedan llegar a estos clientes de manera segmentada sobre la base de distintos indicadores.
- **Interfaz de Programación de Aplicaciones (API):** permiten armar modelos de negocios o levantar startups, con el concepto de centralizar datos, sostiene Cáceres.
- **Inteligencia artificial:** algoritmo capaz de aprender y que puede realizar análisis de grandes bases de datos, con muchos cruces de información, en un tiempo muy superior al de un operador humano.