IMAGEMAKER

# TRENDS Q1 2021

## TRANSFORMACIÓN EN LA BANCA DIGITAL

**Autores:** Cristhian Cooper y Benjamín Villanueva
**Co-autores:** Víctor Agurto y Guillermo Crisóstomo
**Coordinador:** Javier Romero
**Redacción:** Elena Brenes
**Diseño:** Paula Estay

*Documento distribuido a través de los medios digitales de Imagemaker*

**Punto de contacto:**
*Las dudas y comentarios pueden hacerse llegar al correo: comunicaciones@imagemaker.com*

**IMAGEMAKER**
La Concepción 141, of. 601
Providencia, Santiago, Chile
Mesa central: + 56 2 2655 2556
**www.imagemaker.com**

**@imagemaker_tech**

**@Imagemaker**

# ÍNDICE


4 PALABRAS DEL CEO

7 UN AÑO DE DESAFÍOS Y ORGULLO PARA LA BANCA

8 FOCO EN LA EXPERIENCIA DIGITAL TOTAL

9 USO DE DATOS E I.A. PARA UNA PERSONALIZACIÓN EDICTIVA.

10 CLOUD & QUANTUM COMPUTING

11 AUTOMATIZACIÓN: UN MUST EN LA INDUSTRIA

12 ESCALAN LAS INVERSIONES EN SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

13 LA NUEVA FORMA DE TRABAJAR

14 BANKING AS A SERVICE (BAAS): NUEVA FUENTE DE INGRESOS

15 BLOCKCHAIN

16 NUEVO ECOSISTEMA BANCARIO

17 IDEAS PARA EL FUTURO

# REFLEXIONES DE NUESTRO CEO

A poco más de un año de la llegada del Covid -19, una de las pandemias más importantes y con mayor impacto del siglo XXI, el refrán que dice “lo único constante en la vida es el cambio” hace más sentido que nunca.

El coronavirus solo aceleró los procesos de transformación, adelantando en una década cambios en las conductas del consumidor. Una manera optimista de ver esta premisa, y la necesaria para estar a la altura de los desafíos, es ver el cambio como  la única forma de progresar y como una oportunidad de cuestionarse cómo estamos haciendo las cosas.

Bajo un contexto en que la tecnología impulsa el desarrollo del mundo, que ya sabemos está en constante cambio, debemos tener en cuenta que adoptarla en la vida y en los negocios se vuelve indispensable para mantenerse al día.

A lo largo de este reporte iremos viendo una y otra vez cómo a raíz de las medidas de distanciamiento social los negocios han tenido que digitalizarse por necesidad. Este fenómeno ha evidenciado con mayor claridad que son aquellos que adoptaron la tecnología de manera anticipada los que han logrado sobrellevar de mejor manera las consecuencias de la crisis sanitaria y social.

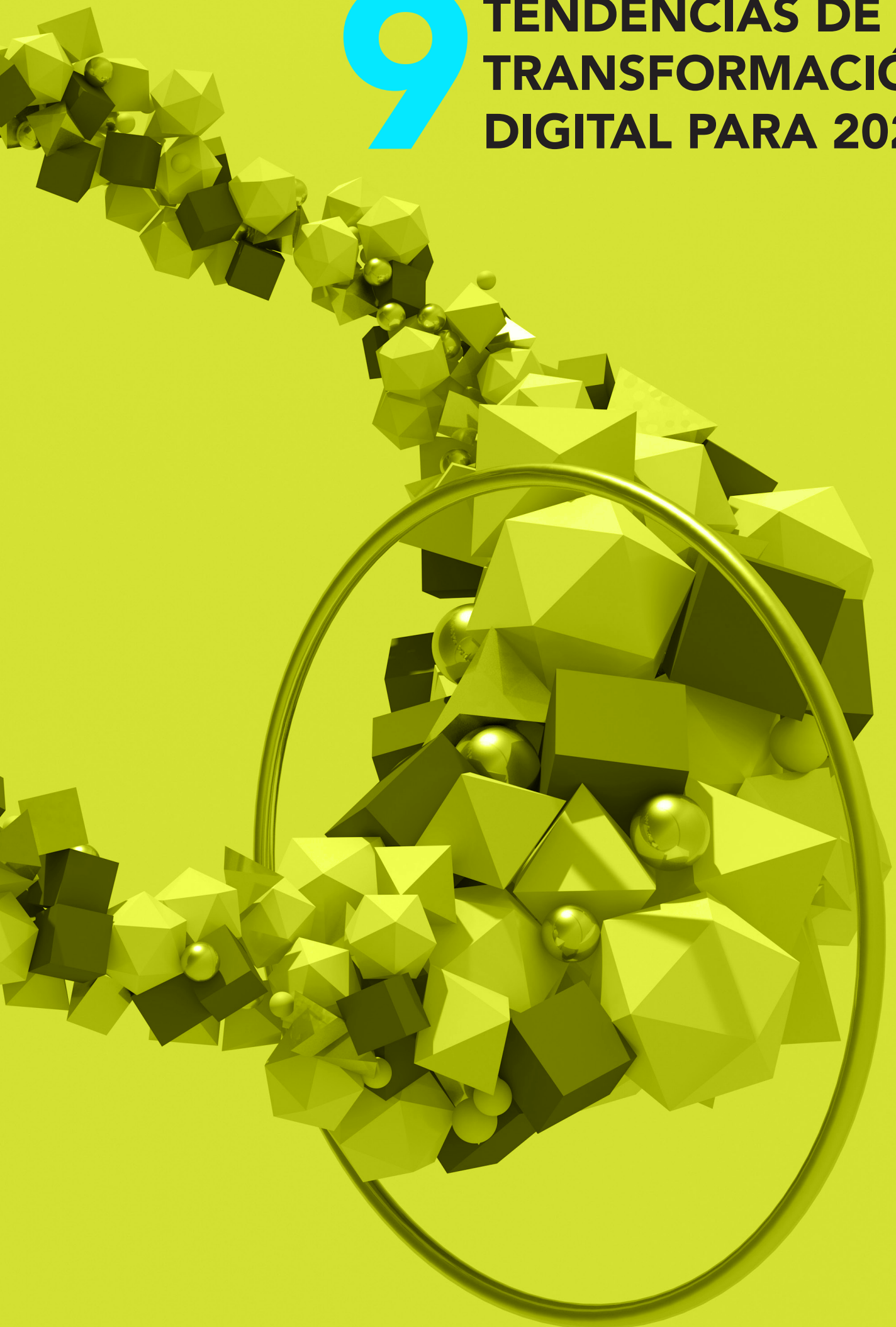
Así, también se debe tener en consideración que la adopción tecnológica no es un proceso único, si no por el contrario, es cíclico y constante. La tecnología va a pasos agigantados y no seguirle el ritmo puede significar elevados costos para las empresas, además la amenaza de la obsolescencia de los negocios está más latente que nunca ya que no solo hay que reinventarse constantemente en la entrega de servicios y productos pensados en las necesidades de los clientes, si no, apalancados en tecnología de vanguardia.

Esto, nos obliga a madurar no solamente como negocio, sino, también como empresas que forman parte de una sociedad viva, en la que las decisiones estratégicas pueden afectar a la comunidad más cercana. Está en nuestras manos si lo hacemos de forma positiva.

Por eso, hemos creado este reporte con las 9 tendencias tecnológicas más significativas en este primer trimestre del año, para que puedas conocerlas e implementarlas si le aportan valor a tu negocio.

**LIONEL OLAVARRÍA**
Chief Executive Officer

# 9 TENDENCIAS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA 2021



# UN AÑO DE DESAFÍOS Y ORGULLO PARA LA BANCA

En el 2020 quedó demostrado que la industria bancaria es más ágil de lo que muchos pensaban. Además de que a nivel nacional todavía se arrastran las consecuencias del estallido social, al desafío de levantar cabeza se le suma la llegada de una pandemia poco previsible.

Hemos visto cómo se han forzado el cierre de sucursales, la reducción de horarios y las limitaciones de aforo, sin embargo, con el objetivo de lograr la satisfacción del cliente en forma simultánea, las entidades han sido capaces de rediseñar sus servicios presenciales, potenciar sus canales digitales y desarrollar competencias que han permitido la continuidad de sus operaciones y la entrega de una propuesta de valor de manera exitosa en tiempo récord. Aun así, todavía queda mucho camino por recorrer.

Frente a este contexto podemos señalar que aquellos bancos que se vieron menos afectados supieron responder con mayor rapidez a las necesidades y problemáticas de sus clientes. Esto gracias al uso de tecnología y escalamiento de procesos legados que permitieron adaptarse más fácilmente a la "nueva normalidad".

Figura 1: Estudio realizado por Deloitte: "Madurez de la Banca Digital 2020" | informe personalizado para Chile

Es así como la aceleración de la transformación digital ocurrió en todo el ecosistema bancario y ha sido una prioridad en el rubro. Asimismo se ha visto cada vez más potenciada por la explosión de soluciones fintech que vieron en este entorno complejo un entorno ideal para su crecimiento.

Esta expansión trae consigo grandes desafíos: ¿cómo lograr una migración masiva de clientes a canales digitales manteniendo el nivel de experiencia presencial sin pasar a llevar los protocolos de seguridad y salud? Los bancos, al tratar de descifrarlo, han destinado enormes recursos, alcanzando diferentes niveles de éxito.

A lo anterior se le suma el aspecto de la seguridad y privacidad. En el último tiempo hemos sido testigos de una serie de eventos críticos, alcanzando 1.500 millones de ciberataques, que incluyen entre otros el ataque de ransomware al Banco Estado.

Aún así, los bancos en Chile han demostrado una enorme capacidad de adaptación al responder y ajustarse a las demandas del momento, incluso en muchos casos, acelerando los proyectos de transformación digital en curso e impulsando otros nuevos. Aun así, todavía queda mucho camino por recorrer.

Sin duda la pandemia terminará, pero los cambios y aprendizajes que ella ha acelerado permanecerán y serán claves para enfrentar los próximos desafíos.

Sabemos que los clientes valoran la velocidad y conveniencia de las soluciones que han emergido, es por eso que es necesario priorizar la tomar decisiones estratégicas basadas en el análisis de datos para mejorar la experiencia del cliente. Por último, se debe optimizar y hacer más eficiente el uso de las tecnologías que actualmente se tienen.

Todos los actores de la industria financiera deben abrazar las tendencias de transformación digital que ya se han hecho presentes en este 2021. El compromiso a mejorar las experiencias digitales de los clientes, al personal, los procesos internos, la seguridad, la infraestructura y los productos, se vuelve imperativo y serán los fundamentos de su competitividad futura.

# FOCO EN LA EXPERIENCIA DIGITAL TOTAL

Con clientes cada vez más exigentes, una de las prioridades para los bancos será ofrecer servicios digitales rápidos y simples. Para lograrlo, deberán centrar sus esfuerzos en agilizar los procesos, flujos y procedimientos para alcanzar los estándares cada vez más elevados del mercado.

Aun así, las entidades deben ir un paso más allá,  la eficiencia de los servicios es la base, sin embargo, el valor agregado viene de la mano de los procesos personalizados, tanto en plataformas presenciales como digitales.

Esto último supone el reto de lograr exitosamente la omnicanalidad, es decir, alcanzar un nivel de sincronización y coordinación tan alta, que los clientes puedan transitar libremente entre los distintos canales según sea su necesidad, sin comprometer la experiencia de usuario.

Uno de los riesgos de no alcanzar las expectativas es la fuga de clientes hacia oferentes capaces de adaptarse a la nueva realidad digital, repensando y rediseñando los procesos con foco en el cliente y no en la mera simplificación de estos. Gracias a la Ley de Portabilidad Financiera, las barreras y costo de cambio son menores, por lo que se hace más fácil el tránsito de clientes entre bancos, poniendo mayor presión en la retención y fidelización de éstos.

Para entregar una experiencia de cliente exitosa, es necesario conocer el viaje del usuario en profundidad, es decir, las acciones que realizan en su día a día y cómo las llevan a cabo. Entendiendo además que los puntos de contacto entre la entidad y el cliente son parte de esta dinámica, deben ser interactivos y entendidos como un conjunto.

Bajo esa mirada, los esfuerzos deberán centrarse en identificar cuáles son las necesidades, dolores e intereses de sus clientes y a partir de ellos desarrollar proyectos que les sean beneficiosos. Por eso, es clave que todos los colaboradores estén alineados en entregar una experiencia de usuario robusta.

# USO DE DATOS E I.A. PARA UNA PERSONALIZACIÓN PREDICTIVA

Tras la contingencia del Covid-19 las empresas bancarias fortalecieron su área de comunicaciones y marketing , no con el enfoque de una fuerza de ventas de productos y servicios, sino con el requerimiento de personalizar las comunicaciones hacia los clientes que se vieron afectados a raíz de la pandemia y a quienes dentro de todo el ruido comunicacional del mercado se les debía transmitir de manera oportuna los cierres de sucursales, los cambios en los protocolos de atención, la postergación de pagos de créditos y nuevos productos financieros, entre otros. Además de entregar un mensaje específico, al desafío se le suma la responsabilidad propia de un actor social de promover y educar en el uso de herramientas digitales poco familiares y nuevos canales digitales.

El trabajo anterior se realizó de forma instantánea impulsada vertiginosamente por la necesidad de las circunstancias. Sin embargo, gracias a la tecnología existen alternativas para tomar decisiones basadas en datos concretos.

Una de las tendencias que viene con más fuerza en el 2021 es el uso de data y analíticas avanzadas para lograr una personalización predictiva. Con esto, hacemos referencia al desarrollo de sitios web a la medida, recomendaciones financieras en tiempo real apalancadas en los algoritmos de Machine Learning.

Figura 2: (de izq. a derecha) Cifras de Accenture y Estudio del Digital Banking Report respectivamente.

Si algo ha demostrado la pandemia de Covid 19 y las múltiples crisis sociales alrededor del mundo, es que la realidad está constantemente cambiando y es muy poco predecible, sin embargo, la tecnología es capaz a través de la Inteligencia Artificial de leer los comportamientos de los clientes y así anticiparse a situaciones como fuga de clientes, cambios en los comportamientos de compra o factores de riesgo.

Es así cómo estas tecnologías logran disminuir la incertidumbre de las empresas frente a entornos inciertos y complejos, permitiéndoles reaccionar de forma proactiva para lograr una ventaja competitiva.

# CLOUD & QUANTUM COMPUTING

Si bien es cierto que el complejo contexto ha impulsado la adopción de tecnologías, la transición de la banca hacia el Cloud Computing no siguió el mismo patrón debido a la gran incertidumbre que genera sobre la seguridad, las limitaciones regulatorias y la confidencialidad.

A pesar de esto, la necesidad de la adopción de estructuras cloud y/o híbridas aumentará durante este año por la creciente necesidad de las empresas por analizar gran cantidad de datos de forma rápida con el objetivo de obtener insights que sustenten la toma de decisiones de valor.

Además, ofrece otros numerosos beneficios como la reducción de costos en infraestructura, operación y tiempo, mejora en recuperación frente a desastres, escalabilidad y la estabilidad de las operaciones.

Es así como desde ya podemos observar cómo las instituciones financieras destinan cada vez más recursos a la incorporación de estas tecnologías y a la capacitación para la estandarización de capacidades a la hora de usarlas. Asimismo, proveedores como Azure, AWS, IBM, ofrecen servicios que estandarizan la nube y se hacen cargo de los problemas de privacidad, seguridad y compliance, lo que alienta a los bancos a optar por estas opciones más seguras.

Si bien estas tecnologías traen grandes beneficios, estos solo se verán reflejados si su implementación contribuye estratégicamente a alcanzar los objetivos de negocio, no así si se incorporan a la empresa porque es una tendencia en el mercado.

El abanico de opciones que existen para incorporar las tecnologías se adaptan a la realidad de cada institución, entornos y regulaciones. La Cloud híbrida permite integrar capas externas e internas; un ejemplo sería tener la información en un backoffice local y las interfaces de usuario en redes Cloud. Asimismo, la Cloud distribuida facilita la oferta de servicios desde diferentes lugares geográficos, permitiendo una mayor estabilidad y capacidad de recuperación. Ambas se adaptan a las limitaciones regulatorias al movimiento de los datos.

Figura 3: Encuesta realizada por Deloitte - "Madurez de la Banca Digital 2020" | informe personalizado para Chile

3

Uno de los efectos colaterales del Covid- 19 ha sido que dejó en evidencia las ventajas de tener estructuras cloud ágiles y adaptables, especialmente en contextos disruptivos e imprevisibles. Estas son capaces de escalar las plataformas bancarias, haciendo más eficiente la capacidad de procesamiento frente al nuevo escenario en el que el cambio radical en la conducta de los clientes multiplicó la cantidad de transacciones digitales.

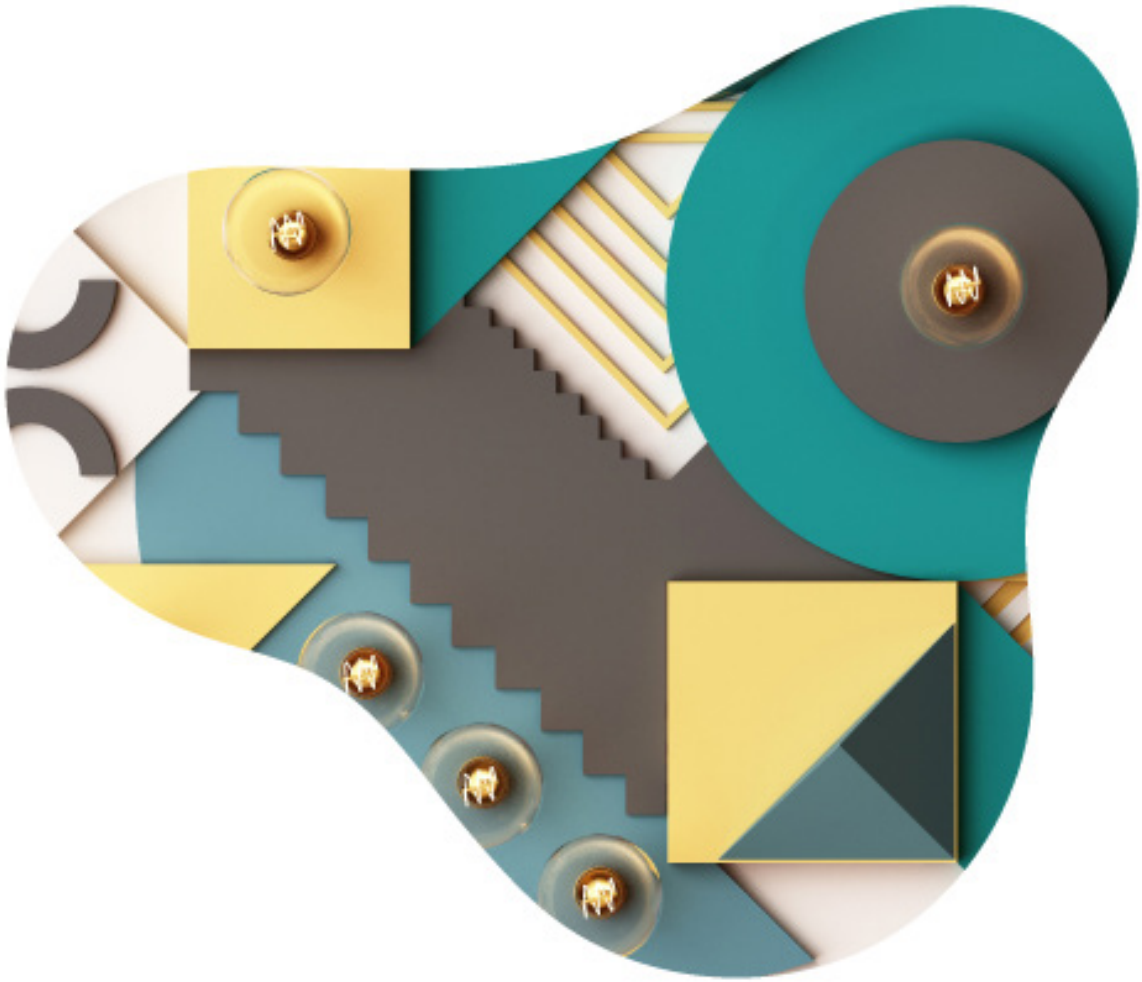
# AUTOMATIZACIÓN: UN MUST EN LA INDUSTRIA

Unos de los focos primordiales para la banca a raíz de los pandemia han sido la caída de las ventas y colocaciones del negocio.

La creciente necesidad de lograr una mayor eficiencia y agilidad a la hora de lograr los objetivos, posiciona a la Automatización Robótica de Procesos (RPA por su sigla en inglés) como un imperativo en los distintos niveles de operaciones (Back Office, Middle Office y front-office) de las empresas bancarias gracias a los beneficios relacionados a la reducción de costos, eficiencia en los servicios relacionados a recursos humanos, experiencias de cliente y flexibilidad.

Estas soluciones permiten automatizar procesos en diferentes capas del negocio, aplicando también tecnologías como I.A. y machine learning para mejorar la velocidad y la precisión con respecto a una persona. No solo eso: los avances en soluciones RPA aplicadas a la interacción con clientes (atención a clientes, ventas, entre otras), permiten que se pueda robotizar la atención sin perder la cercanía y la capacidad de hacer una personalización predictiva del servicio.

A pesar de que esta es una tecnología reciente en Chile, ha ganado terreno rápidamente en el rubro, apalancando su crecimiento en los beneficios a bajo costo que entrega en grandes y pequeñas empresas.  Tanto así que las ventas mundiales de soluciones RPA para el  2021 se estiman en  $1.89 billones de dólares.



4

# ESCALAN LAS INVERSIONES EN SEGURIDAD Y PRIVACIDAD

Dado al contexto global, en los últimos meses se ha visto un incremento exponencial en las transacciones digitales. Esto, además de posicionar la experiencia de clientes como prioridad, hace necesaria la inversión en soluciones de privacidad de datos y seguridad en un contexto en el que la exigencia e intolerancia de los consumidores frente a los errores aumenta rápidamente.

Si bien, los consumidores son los estrictos dueños de los datos, las instituciones bancarias son las encargadas de administrar su alojamiento en distintos canales digitales siendo las responsables de cumplir con los estándares y regulaciones legales cada vez más restrictivas de privacidad y seguridad.

5

# LA NUEVA FORMA DE TRABAJAR

Las medidas sanitarias y de seguridad forzaron la redefinición de la manera de trabajar y el rubro bancario no es la excepción.

Al inicio de la pandemia, el teletrabajo se presentó como una necesidad frente al escenario de crisis, sin embargo, el nuevo contexto global abrió las puertas para replantearse transversalmente la forma en qué se trabaja, dónde se trabaja y las habilidades que serán requeridas para realizar el trabajo de ahora en adelante.

Junto con nuevas oportunidades vienen nuevos desafíos. El distanciamiento social, medidas de restricción y cierre de sucursales han disminuido al mínimo el contacto personal poniendo en jaque las experiencias de clientes tal y como se conocían. Nace entonces la necesidad de innovar para adaptarse a las nuevas formas de relacionamiento que exigen flexibilidad, adaptabilidad, autosuficiencia y trabajo en equipo para ser exitosas.

En este contexto la metodología ágil cobra relevancia ya que su propuesta permite adaptarse a realidades cambiantes, respondiendo a las exigencias de los clientes que han mutado radicalmente en los últimos meses.

Así como las expectativas de los consumidores han cambiado, los requerimientos y habilidades que los colaboradores deben poseer también se han modificado, priorizando aquellas aptitudes blandas que permitan cerrar la brecha de conocimiento y servicio causada por la migración de consumidores a canales digitales. Es así como esta nueva forma de trabajar permite acceder a talentos que antes no estaban disponibles, ya sea por restricciones de espacio o de tiempo.

Más allá del cambio en las habilidades, se espera que las instituciones tengan la capacidad de evolucionar al ritmo de los cambios sin tener que incurrir en costos excesivos ni sacrificar la experiencia del cliente.

# BANKING AS A SERVICE (BAAS): NUEVA FUENTE DE INGRESOS

Una tendencia que viene pisando fuerte es la Banca Abierta, que le da la posibilidad a los clientes de acceder a sus datos desde distintos sitios y obtener servicios de distintos oferentes a través de una misma plataforma en forma rápida.

El BaaS es un cambio en el modelo tradicional de negocios donde el banco se especializa en los negocios que le son más rentables y pone a disposición su enorme plataforma de negocios para que otros actores (seguros, inversiones, etc) realicen transacciones con sus clientes; mejorando su experiencia, optimizando sus operaciones y generando nuevas fuentes de ingreso.

Esto abre una infinita posibilidad de servicios a través de APIs que suponen una nueva oferta de soluciones bancarias. Hay organizaciones que ya son exitosas con este modelo: IMAGIN de CaixaBank y Liv the Emirates NBD son buenos ejemplos.

Las interfaces de programación (APIs) facilitan la flexibilidad de las organizaciones y sus negocios, permitiendo ecosistemas que conecten a los usuarios dentro y fuera de la empresa, agregando valor para ellos.

Tomando en cuenta la macrotendencia de las Fintech y su crecimiento, esta tendencia permite integrar la oferta de éstas a la cartera de productos del banco, integrando a la plataforma este tremendo ecosistema en desarrollo.

7

La industria en Chile ha tenido un crecimiento del 200% en esta materia, sin embargo, su regulación no toma en cuenta la realidad de las Fintech, dificultando su expansión. Actualmente se está trabajando en una nueva legislación, poniendo foco en la seguridad y arquitectura bancaria.

# BLOCKCHAIN

Si bien la tecnología de Blockchain se remonta al nacimiento de las criptomonedas en el 2009, actualmente ha cobrado una mayor fuerza a raíz de los impactos de la pandemia en temas de eficiencia y seguridad en las cada vez más crecientes transacciones digitales.

Su funcionamiento se basa en registrar transacciones de manera distribuida sin un servidor central, haciendo prácticamente imposible alterar la información que está distribuida simultáneamente en una red de computadores.

Además de ser una forma efectiva de combatir los fraudes digitales, entre sus múltiples beneficios destaca la reducción de costos operacionales, la optimización de los procesos en los que participan múltiples partes, enmiendas inteligentes, gestión de remesas, entre otros.

Un caso concreto de sus ventajas son las Cartas de Crédito, la forma habitual de pagar productos importados que generalmente genera retrasos, ineficiencias en los procesos y altos costos, sin embargo, con la tecnología de Blockchain se facilita el proceso de documentación reduciendo el tiempo de tramitación y por lo tanto sus costos.

Otro ejemplo son los contratos inteligentes, que llegan a reemplazar poco a poco a los convencionales por su naturaleza descentralizada y simultánea de la cadena que protegen al cliente de una forma mucho más eficiente. Además al ser automatizados pueden modificarse e integrarse con sistemas de pago sin intervención de terceros, lo que fomenta pagos y correcciones más rápidas, reduciendo así las tarifas adicionales.

Asimismo, las transferencias también se pueden ver optimizadas con esta tecnología ya que permite que ambas partes tengan conocimiento exacto de dónde está su dinero y hacer un seguimiento en tiempo real. Con este potencial en mente plataformas como Bitspark y BitPesa están ingresando al mercado de remesas con criptomonedas, reduciendo las tarifas de manera significativa y ayudando a transferir dinero más rápidamente, de hecho, el Banco Mundial ha señalado que al reducir las comisiones en un 5 por ciento puede ahorrar USD 16 mil millones al año.
Este escenario ha fomentado la expansión de las Fintechs y sistemas de liquidación en tiempo real gracias a que las entidades bancarias están explorando colaboraciones con socios de pago de blockchain para remesas.

8

# NUEVO ECOSISTEMA BANCARIO

El nuevo entorno bancario, la acelerada digitalización en el consumo financiero y las cada vez más exigentes expectativas del cliente hace imperativo el hecho de que los servicios financieros estén apalancados en la tecnología que permita productos atractivos, inmediatos y de confianza.

Bajo esta lógica, las Fintech juegan un rol relevante al aportar innovación a los canales tradicionales, aportando valor a la relación entre los usuarios y la banca.

Si bien el Estado Chileno es un ejemplo respecto a la promoción de la innovación y emprendimiento nacional, sigue al debe con el sector Fintech, que todavía no cuenta con un apoyo específico. Para potenciarlas, es necesario tener fondos y regulaciones específicas del tema, que aborde prioritariamente temas como la libre competencia, protocolos de Open Data, métodos de pago, entre otros, que delimiten el rol del sector en el desarrollo del país.

## CASO DE EJEMPLO

México ha sido un vanguardista en el sector Fintech gracias a la labor que han realizado en implementar la Ley Fintech que regula la organización, funcionamiento y operación tanto de este tipo de empresa como de Instituciones de Financiamiento Colectivo y las Instituciones de Pago Electrónico, que busca la proyección de los usuarios frente a las Instituciones de Tecnología Financiera. Esta normativa exige que la información de riesgos operacionales sea difundida a los clientes, asimismo legisla sobre todo lo que respecta a las criptomonedas.

En Chile, El Banco Central ha creado un Observatorio Tecnológico (OT) con el objetivo de generar conocimiento, coordinar acciones al interior del BCCh y establecer redes a nivel local e internacional que permitan conocer de desarrollos, estándares internacionales e iniciativas regulatorias en temáticas como pagos digitales, moneda digital de bancos centrales, cripto activos, tecnología de registros distribuidos y Big Data.

A pesar de esto, se requiere un nuevo marco legal amplio y robusto que entregue un ecosistema óptimo para el desarrollo de las Fintech en Chile.

9

# IDEAS PARA EL FUTURO

La transformación digital es necesaria en todas las organizaciones y tiene sus bases en los datos, la analítica y por supuesto en la tecnología, sin embargo, para que sea realmente exitosa debe considerar el factor humano.

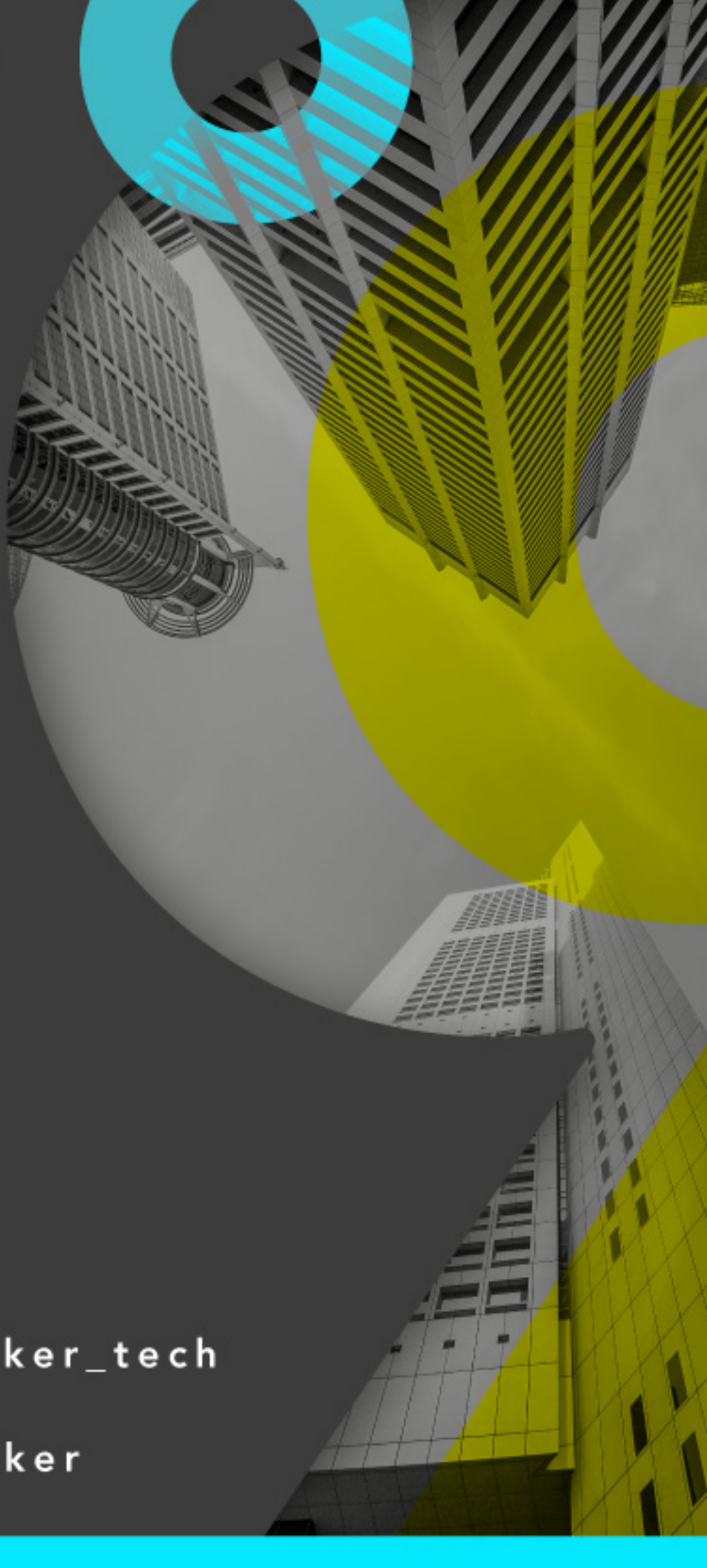
Para que la adopción vea sus frutos es necesario que todas las áreas de la institución estén alineadas y comprometidas con el proceso. Para ello, los colaboradores deben ser parte de este, actualizando sus competencias e involucrándose en el cambio cultural. Así podrán entender el sentido de las nuevas implementaciones, siempre basadas en datos concretos que le den sustento a las decisiones estratégicas de la compañía.

Es fundamental el involucramiento y la promoción de estos cambios por parte de la alta gerencia para asegurar el éxito, lograr un efectivo cambio hacia una cultura digital y asegurar su alineamiento con la estrategia.

El principal foco y motivación de la transformación debe ser el cliente y la promesa de valor que se le entrega. En segundo lugar está la estrategia alineada a los objetivos de la mano de nuevas modalidades de trabajo como el modelo de OKR que permiten el cambio de mindset otorgando flexibilidad y agilidad frente a los nuevos desafíos.

Nuestro mundo está cambiando en estos momentos, los alumnos aventajados que sean capaces de incorporar estos cambios y apalancarse en las nuevas tendencias tecnológicas para rediseñar sus modelos de negocios serán quienes tomarán posiciones de liderazgo. Quienes no logren subirse hoy a estos cambios, por otro lado, verán seriamente amenazada su posición, y su supervivencia. La velocidad de los cambios que están en curso es tal que es preciso actuar en forma inmediata, porque el "gap" tecnológico irá creciendo; subirse en una etapa posterior será mucho más costoso y difícil. Liderar o morir, esa es la elección. **¿Tú, dónde quieres estar?**

IMAGEMAKER



imagemaker_tech

Imagemaker