Deloitte.

Madurez Digital de la Banca y principales habilitadores de transformación digital del negocio

Marzo, 2023

Digital Banking Maturity 2022

Cerrando la brecha hacia una experiencia de usuario totalmente digital en banca

Deloitte.

DBM identifica campeones y prácticas líderes en todo el mundo

01

La pandemia ha cambiado el mundo y el sector bancario de forma irreversible

02

La brecha entre los mejores y el resto se ha ampliado

03

Los bancos se están convirtiendo en algo más que en sólo bancos

04

Soluciones de comercio electrónico en aumento

05

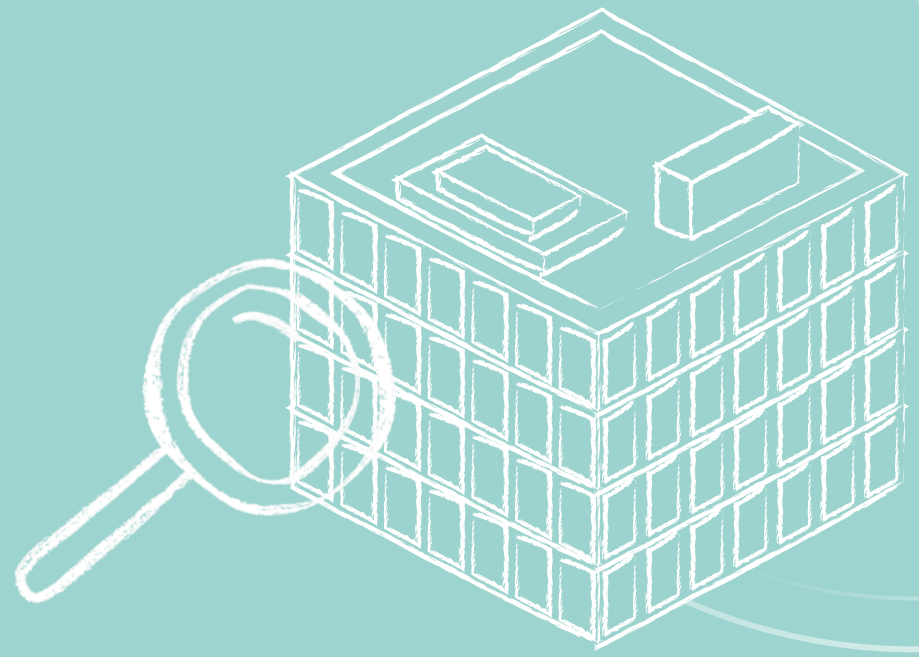
Creciente función de asesoramiento de los bancos

06

UX es un diferenciador clave

 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Digital Banking Maturity es un acelerador mundial que ayuda a los bancos a responder al cambio



304
BANCOS VALORADOS

41
MERCADOS CUBIERTOS

3
CANALES DIGITALES
(*sitio web público, banca por internet, aplicación móvil*)

6
PASOS DEL *CUSTOMER JOURNEY*

17
SECCIONES DEL *CUSTOMER JOURNEY*

1.2k+
FUNCIONALIDADES Y CARACTERÍSTICAS

5k+
CLIENTES ENCUESTADOS

203
INVESTIGADORES DEL MERCADO LOCAL

 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Se evaluaron tres componentes para comparar la madurez digital entre los bancos e identificar las mejores prácticas

BENCHMARKING SOBRE LAS FUNCIONALIDADES DIGITALES

Análisis de 1208 funcionalidades digitales mediante el método del “mystery shopper" en cuentas minoristas reales actuales de cada banco

- Evaluación de las 6 etapas del “customer journey”.
- Análisis de la digitalización de 19 productos bancarios.
- Biblioteca de funcionalidades con las principales prácticas del mundo.

INVESTIGACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

La investigación basada en una encuesta se centró en identificar las 26 actividades bancarias más importantes y los canales preferidos (sucursal, Internet, móvil), con más de 5.000 respuestas

- Preferencias de los clientes entre los canales con respecto las actividades bancarias más comunes

ESTUDIO DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

Análisis de los principios generales y las mejores prácticas de la experiencia del usuario en la banca

- Evaluación de 15 escenarios seleccionados que reflejan áreas clave de la actividad de los clientes en los principales bancos de UX de 10 países
- Identificación de las mejores prácticas y los principios generales de liderazgo en la UX de las aplicaciones bancarias

BENCHMARK SOBRE LAS FUNCIONALIDADES

Una visión exhaustiva de la madurez digital de los bancos

IDENTIFICACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS UX

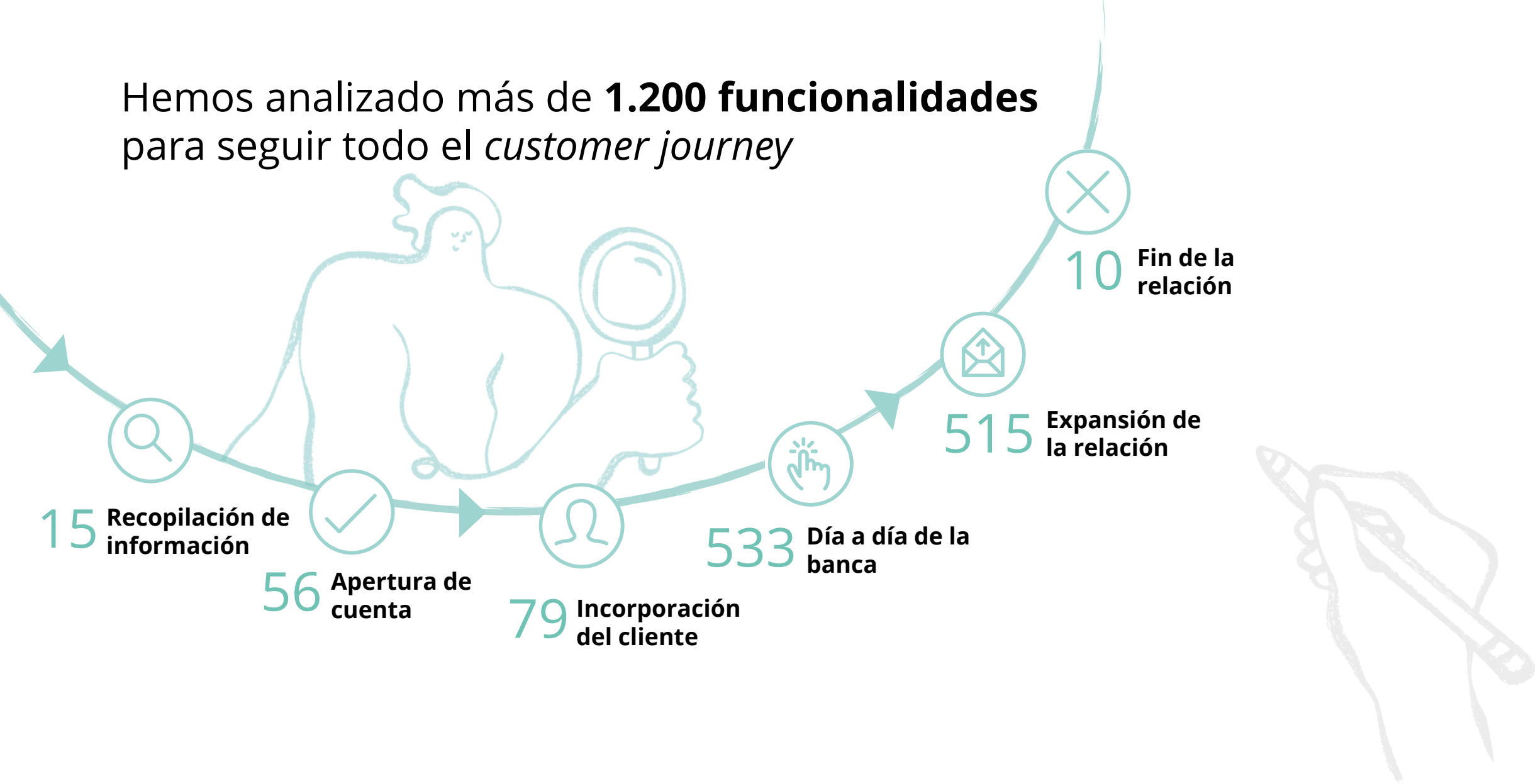
Directrices y conocimientos sobre la UX de los canales bancarios digitales

 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Digital Banking Maturity 2022 abarcó 41 países de los 5 continentes, incluidos los principales mercados mundiales

© 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Hemos analizado más de **1.200 funcionalidades** para seguir todo el *customer journey*



 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

El uso y las preferencias de los canales bancarios se evaluaron sobre la base de una encuesta de clientes con más de 5.000 encuestados

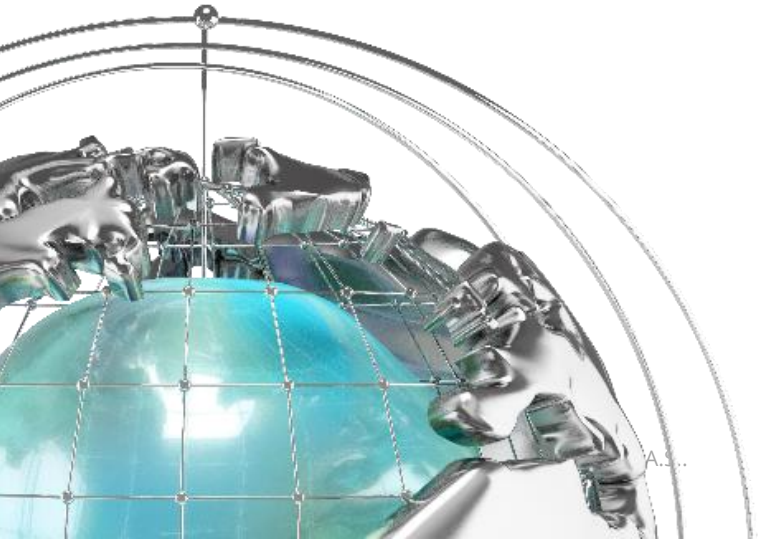
26
ACTIVIDADES

EJEMPLOS:

- **Buscar información** sobre cuentas corrientes
- **Invertir** activamente
- **Abrir** una cuenta y/o tarjeta de débito
- Buscar **soporte al cliente**
- Consultar el **saldo** actual o el historial de **transacciones**
- **Gestionar** su cuenta
- **Solicitar** un préstamo personal
- Realizar **pagos/transferencias**

3
CANALES

- Banca móvil
- Banca por Internet
- Sucursal



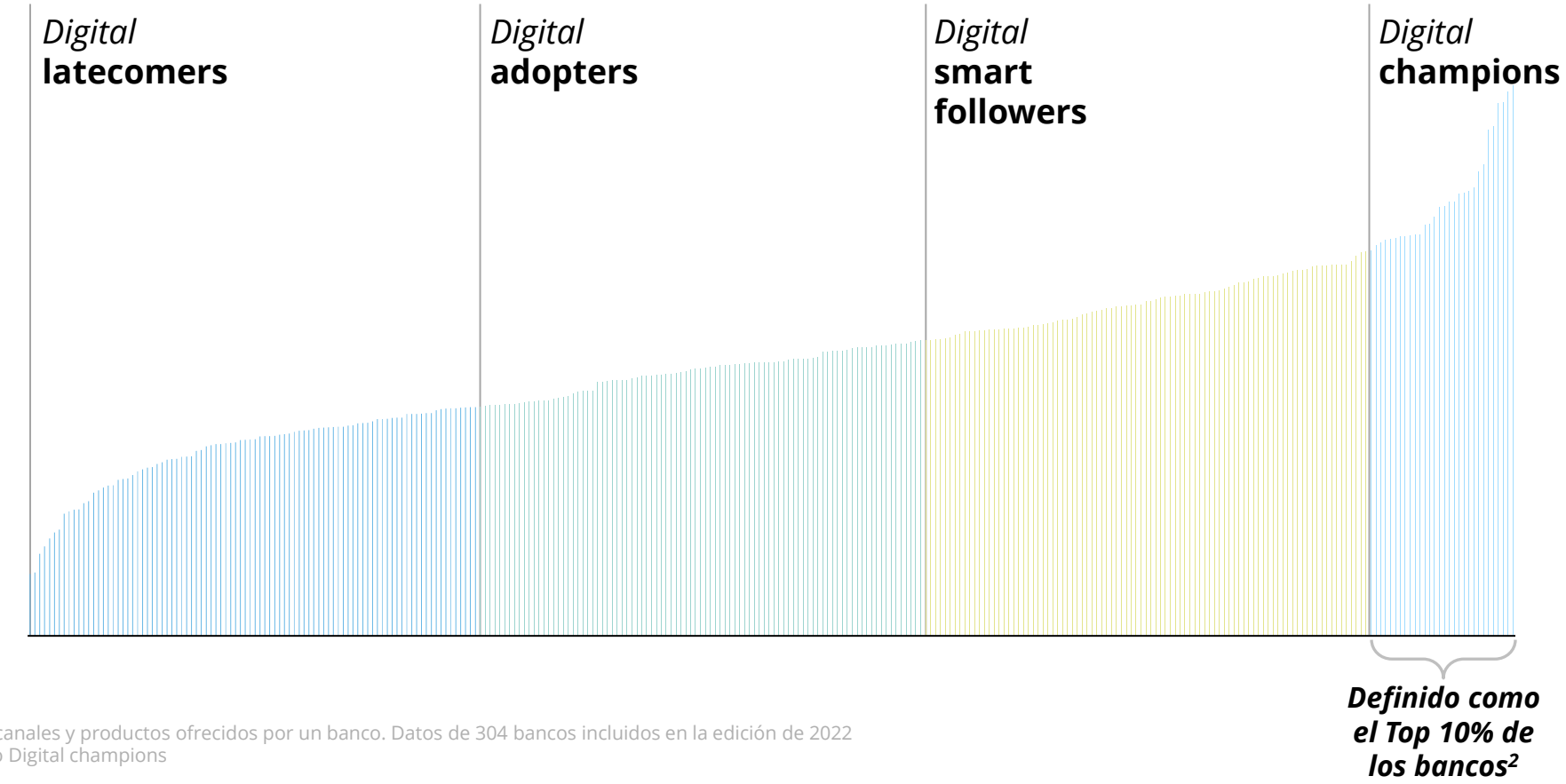
Nuestro estudio divide a los bancos en cuatro grupos, según su nivel de digitalización, e identifica a los *Digital Champions*

¿Qué define a los *Digital* **Champions?**

Los *Digital* ***Champions*** ofrecen una **amplia gama de funcionalidades relevantes para los clientes** y **una experiencia de usuario atractiva**.

También establecen **tendencias digitales clave** y tienen **prácticas fuertemente posicionadas en el mercado**, lo que los convierte en ejemplos a seguir.

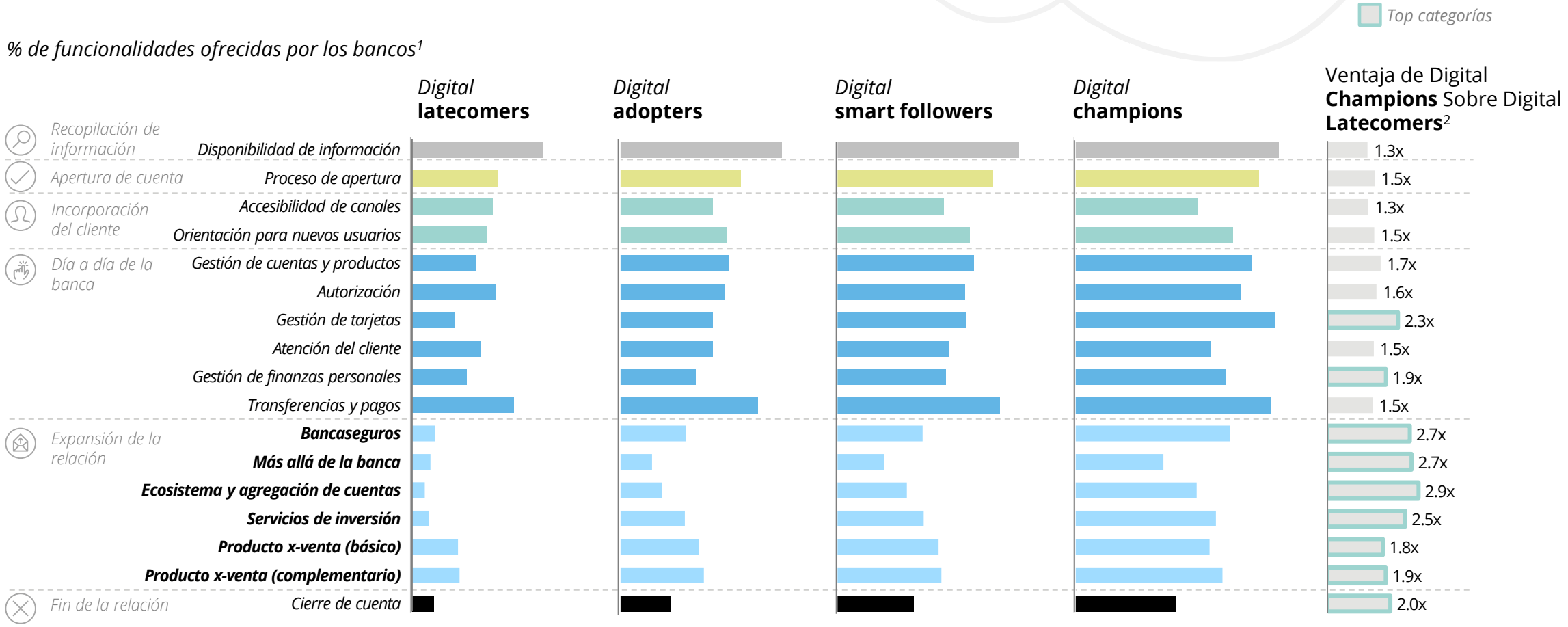
DBM index[1]



Note 1. El índice DBM mide la madurez de los canales y productos ofrecidos por un banco. Datos de 304 bancos incluidos en la edición de 2022
Note 2. Selección de 30 bancos definidos como Digital champions

 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Digital champions desarrollan funcionalidades que ayudan a ampliar las relaciones con los clientes y han construido una ventaja significativa



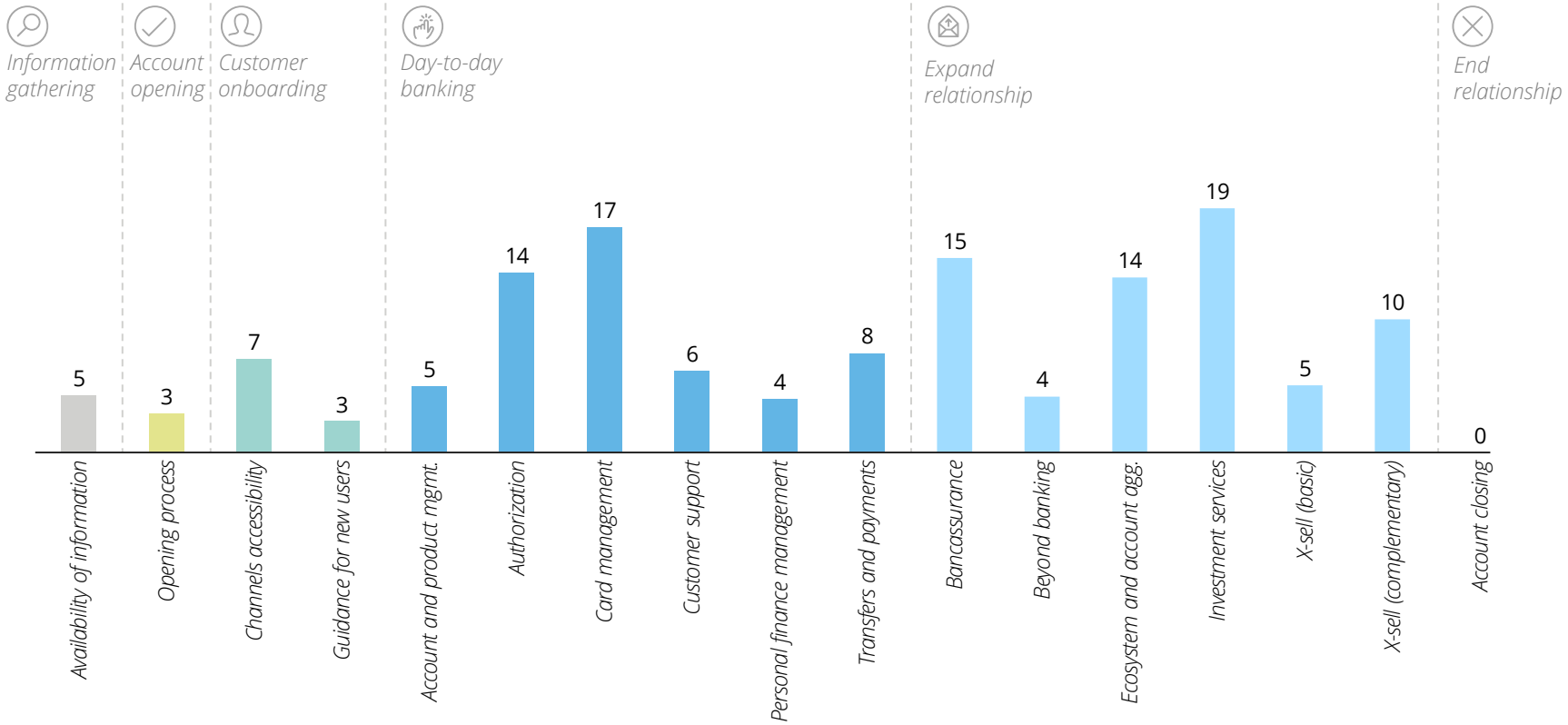
Nota 1. Datos de 304 bancos incluidos en la edición de 2022
Nota 2. Relación de funcionalidades % entre los Digital Champions y la puntuación de otros bancos

Los Digital Champions han invertido significativamente en áreas de bancaseguros, gestión de tarjetas, autorización y ecosistemas desde 2020

¿Dónde han ganado los Digital Champions la mayor ventaja sobre sus pares en los últimos 2 años?

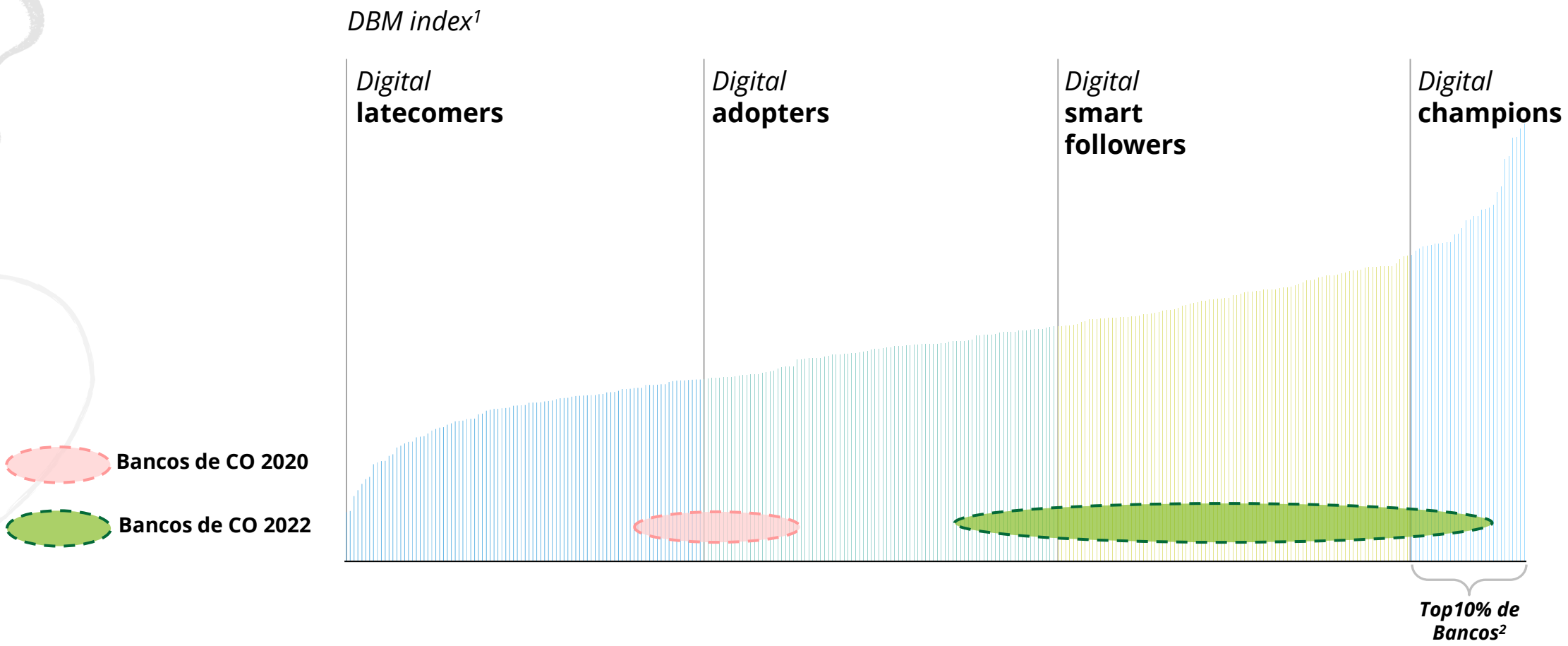
La **Expansión de las relaciones** (ventaja promedio de 11 pp) ha sido una prioridad principal para los campeones digitales, especialmente con los servicios de **inversión y bancaseguros** (ventaja de 19 pp). También se han afianzado los campeones en **gestión de tarjetas** (17 pp) y **autorización** (14 pp).

Los Digital Champions aumentan su ventaja sobre sus pares
diferencia en % de las funcionalidades implementadas por Digital Champions en 2020 y 2022, pp



Note 1. Basado en los datos de 30 campeones digitales de la edición 2022 y 32 campeones digitales de la edición 2020

Los bancos colombianos han mejorado su índice de madurez digital, subiendo posiciones globales en el *ranking*, con respecto al 2020



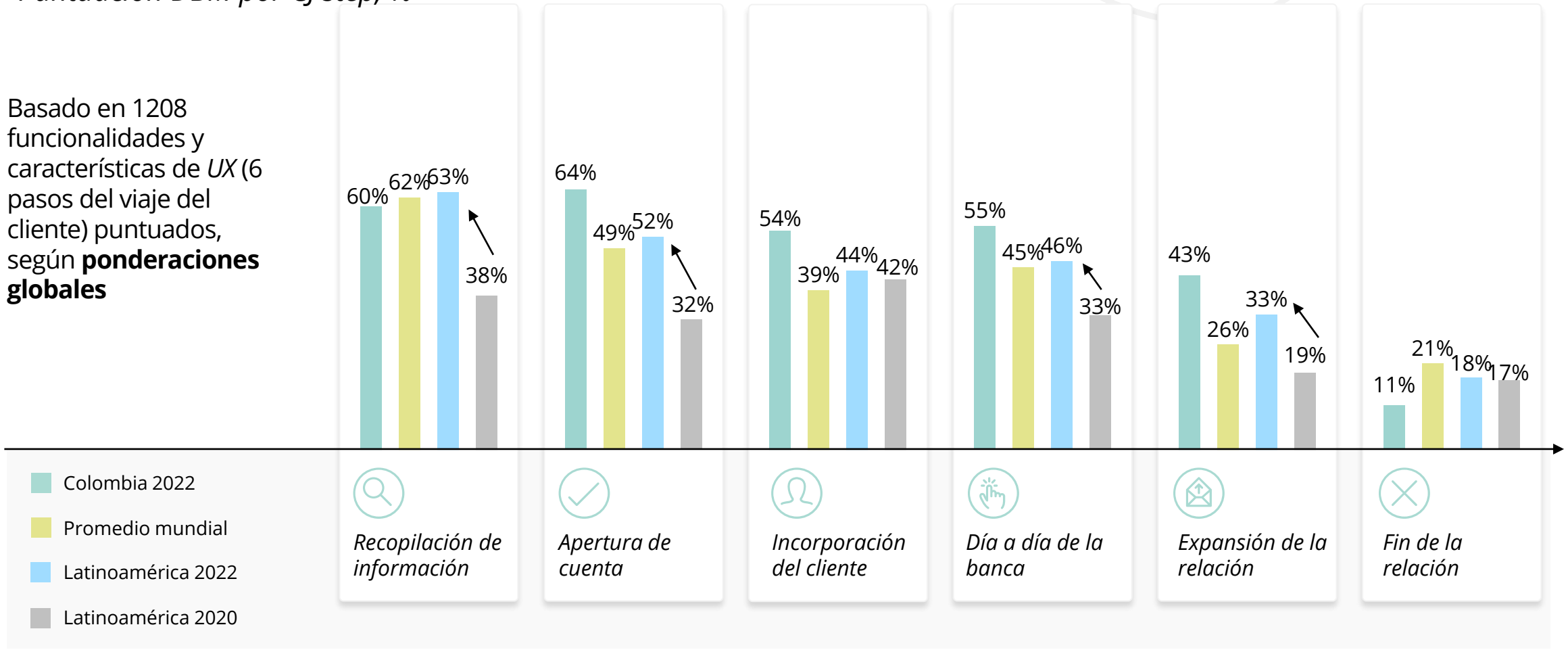
Note 1. El índice DBM mide la madurez de los canales y productos ofrecidos por un banco. Datos de 304 bancos que se cubrieron en la edición de 2022
Note 2. Selección de 30 bancos definidos como Digital champions.

© 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

La banca en Colombia y Latinoamérica se encuentra en un nivel de madurez digital por encima del promedio en casi todo el *Customer Journey*

Puntuación DBM por CJ step, %

Basado en 1208 funcionalidades y características de *UX* (6 pasos del viaje del cliente) puntuados, según **ponderaciones globales**



© 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Conclusiones del estado de la banca *retail* en Latinoamérica

Con el análisis de las distintas funcionalidades en cada uno de los pasos del *Costumer Journey*, los bancos basados en Latinoamérica tienen grandes oportunidades de mejora para consolidar la estrategia en los diferentes canales digitales:

01

Los mercados más evolucionados de la región están ligeramente por encima del promedio mundial

02

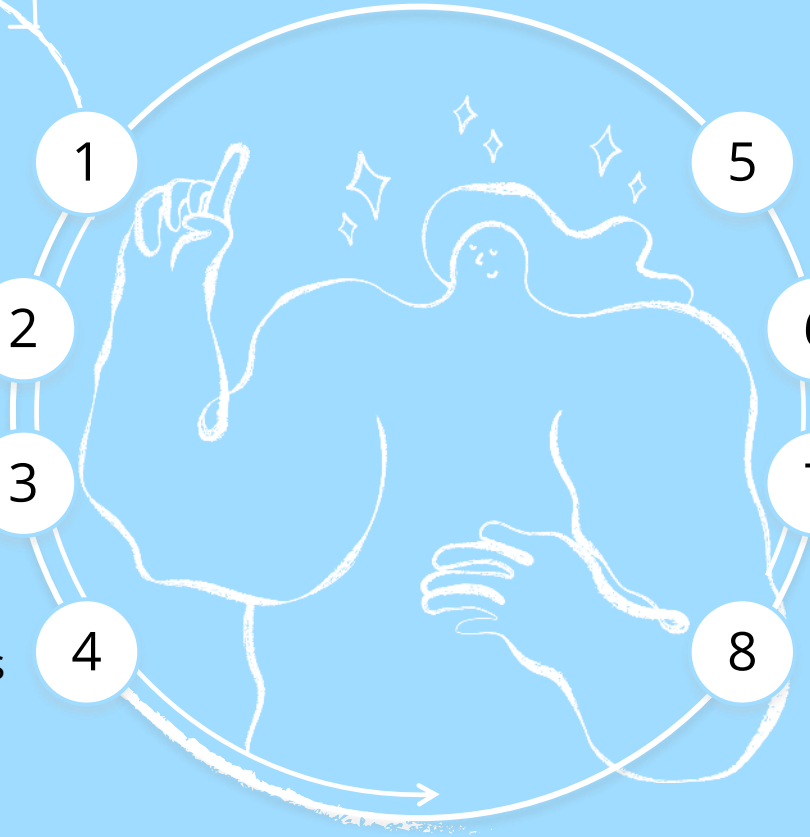
Servicios que van más allá de la banca, la gran deuda pendiente

03

La pandemia como catalizador de la transformación digital

 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

8 tendencias y áreas digitales clave que influyen en el sector bancario



1. Procesos bancarios completamente digitales
2. Aplicaciones bancarias como plataforma
3. Soluciones multiplataforma y de ecosistema
4. Gestión de finanzas personales
5. Facilitar el uso de la aplicación a todos los clientes
6. Liberalización de inversiones
7. Bancos disruptores
8. Puesta al día del *mobile*

 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Procesos bancarios completamente digitales

Las crecientes expectativas de los clientes animan cada vez a más bancos a permitir a los usuarios realizar **procesos**, como la apertura de productos, de **forma totalmente remota**.

Algunos ejemplos de procesos totalmente digitales son:

- *Apertura de la cuenta*
- *Solicitud de crédito personal*
- *Cierre de la cuenta*

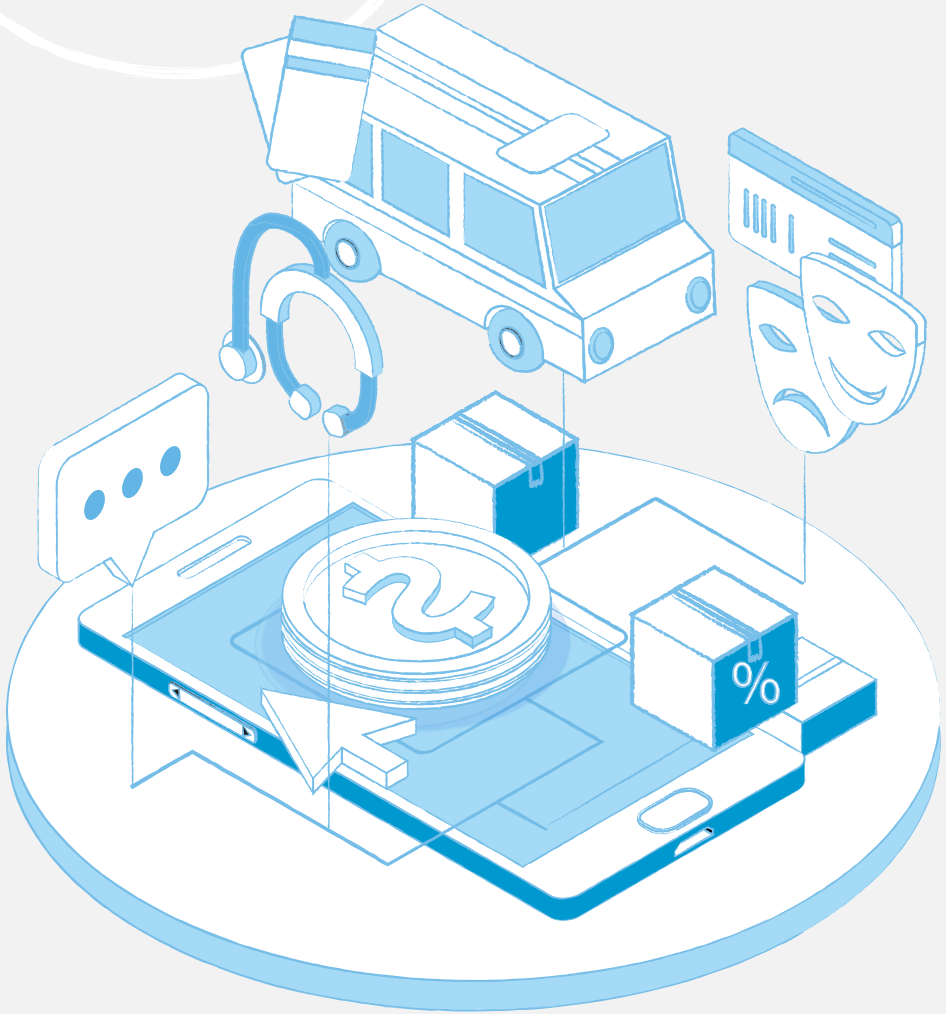
 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Las aplicaciones bancarias como plataforma

Los mejores bancos **van más allá de la prestación de servicios financieros tradicionales y ofrecen nuevas propuestas de valor** a sus clientes a través de **terceros proveedores de servicios.**

Algunos ejemplos de funcionalidades mas allá de la banca, presentes en los bancos investigados son:

- ***Movilidad*** *(compra de billetes de transporte público, soluciones de aparcamiento, combustible, peajes, etc.).*
- ***Servicios de administración*** *electrónica (pago de impuestos).*
- ***Vivienda*** *(pago de facturas).*
- ***Cultura y entretenimiento*** *(compra de entradas).*
- ***Cuidado médico*** *(programación de citas).*



 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Soluciones multiplataforma y de ecosistema

Los bancos aprovechan las soluciones de plataformas cruzadas proporcionadas por terceros, para poder ofrecer servicios más eficientes para el cliente a través de:

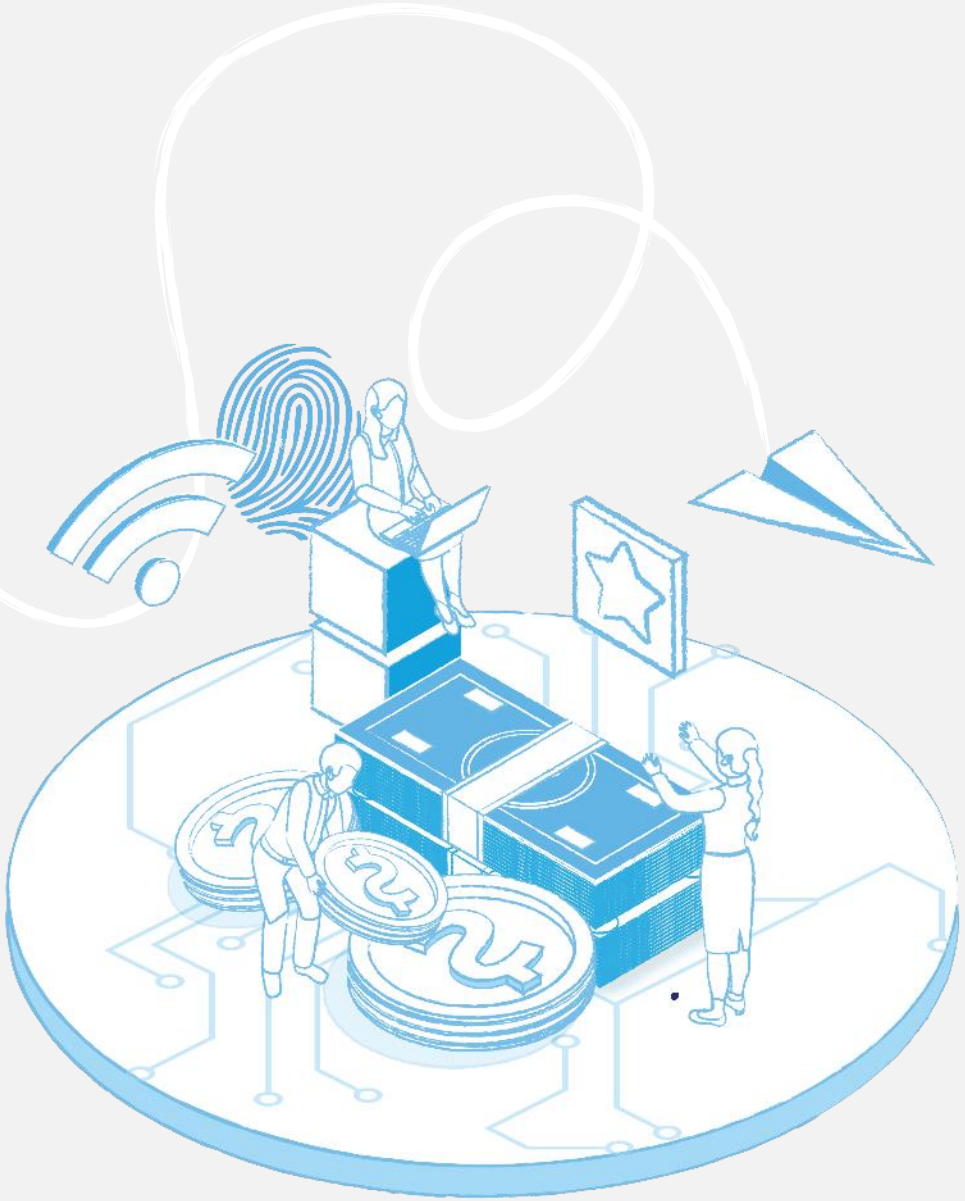
- ***Solicitar fácilmente dinero*** *a usuarios ajenos al banco del cliente desde la lista de contactos.*
- *Pagar mediante un* ***código QR.***
- *Compras en línea más fluidas.*
- *Retiro de efectivo de los* ***cajeros automáticos sin necesidad de utilizar tarjetas.***

 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Gestión de finanzas personales

Las funcionalidades de gestión de las finanzas personales (PFM) ayudan a los clientes a **controlar su dinero**, **predecir** cómo lo gastarán, **ahorrarán, invertirán** o analizarlo. Al mismo tiempo, ofrecen **opciones** para **gestionar su dinero** al **alcance de su mano**.

- *Gráficos que permiten **analizar** las expansiones y los ingresos.*
- ***Múltiples subcuentas** que sirven para diferentes propósitos, por ejemplo: cuenta de ahorro, cuenta compartida con otros.*
- *Funciones de **predicción** y **programación.***

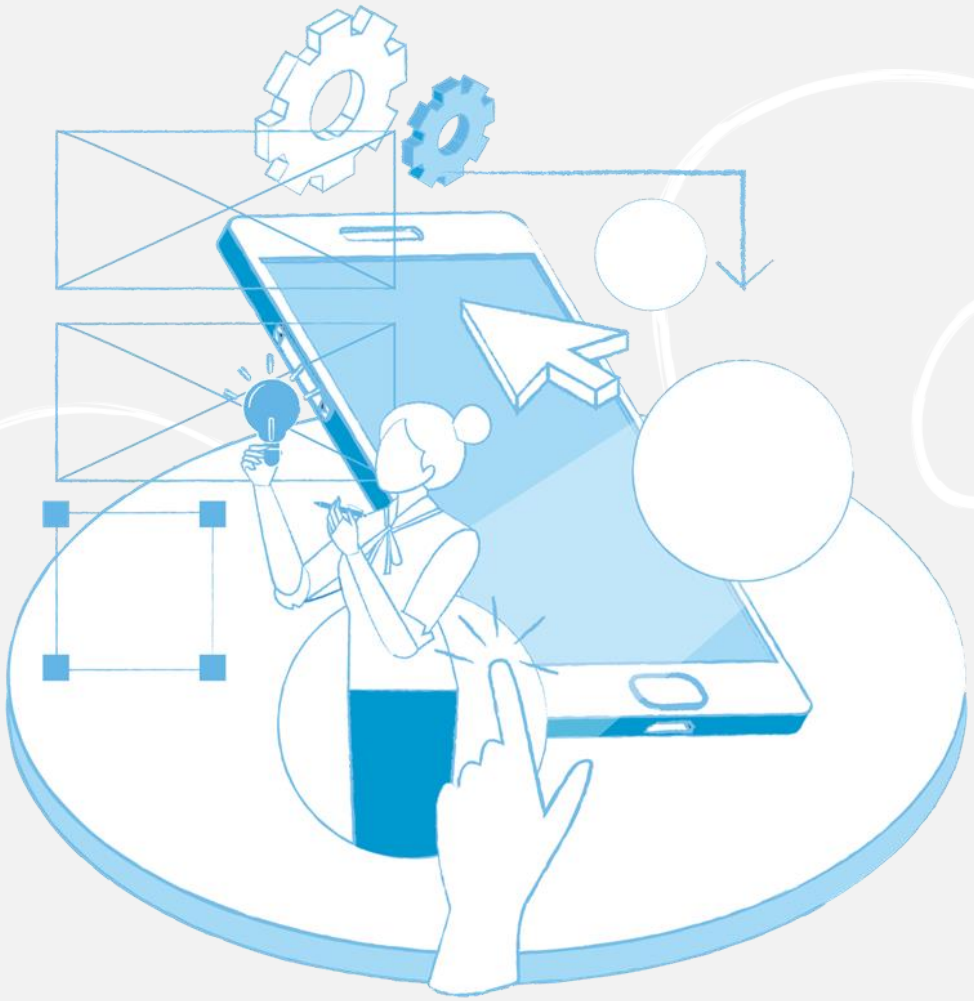


 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Facilitar el uso de la aplicación a todos los clientes

Las soluciones en las **redes sociales**, en los **dispositivos móviles** y en otras plataformas no bancarias, se han convertido en fuentes de inspiración para los bancos, que pueden utilizar y "copiar" **gestos y patrones** presentes y conocidos de otras *apps*.

- ***Historial de transacciones*** *como* ***chat*** *y posibilidad de* ***enviar contenido adicional*** *con la transferencia (por ejemplo, GIF).*
- ***Pagos cerca de mí*** *como* ***AirDrop*** *para enviar transferencias.*
- *Presentación de las características clave de la aplicación durante la incorporación utilizando el* ***patrón de historias de Instagram.***



 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

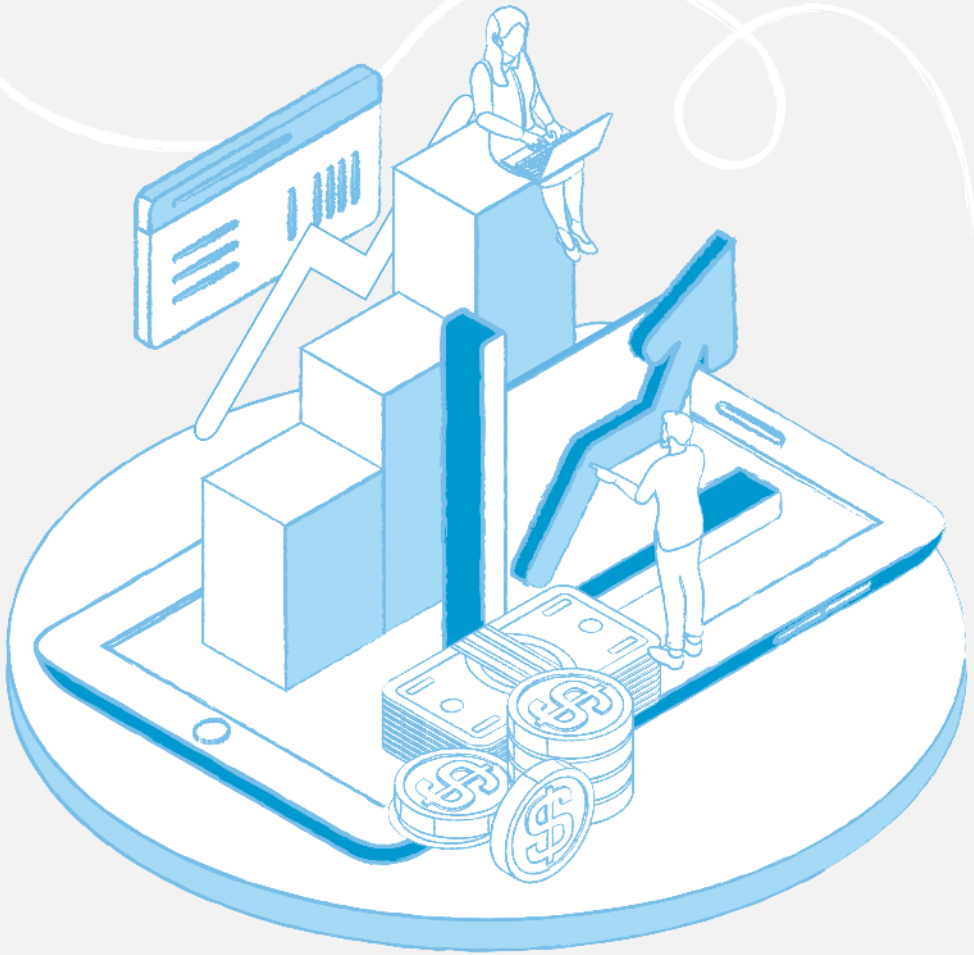
Liberalización de las inversiones

Muchos bancos se han dado cuenta del **potencial que encierran los servicios de inversión** y permiten **invertir** en los productos más sencillos **con unos pocos clics**, sin necesidad de realizar largos procesos de registro o papeleo en la sucursal.

*Ofrecer **contenidos educativos** y recompensar a los usuarios que completen su formación.*

*Configurar un **perfil de inversor** después de que el usuario responda a algunas preguntas.*

*Proporcionar **artículos** en los que los expertos/analistas comparten sus principales recomendaciones.*



 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Bancos Disruptores

Los disruptores son bancos relativamente pequeños que compiten con grandes entidades financieras establecidas desde hace tiempo. Estos bancos y *fintechs* **se diferencian de sus homólogos tradicionales.**

En promedio, los disruptores investigados ofrecen 11 de los 19 productos comprobados en DBM, en comparación con una media de 15 por parte de los tradicionales. ***~20%*** *de los disruptores no ofrecen ningún producto de crédito y* ***~24%*** *de los disruptores no ofrecen ningún producto de seguros.*

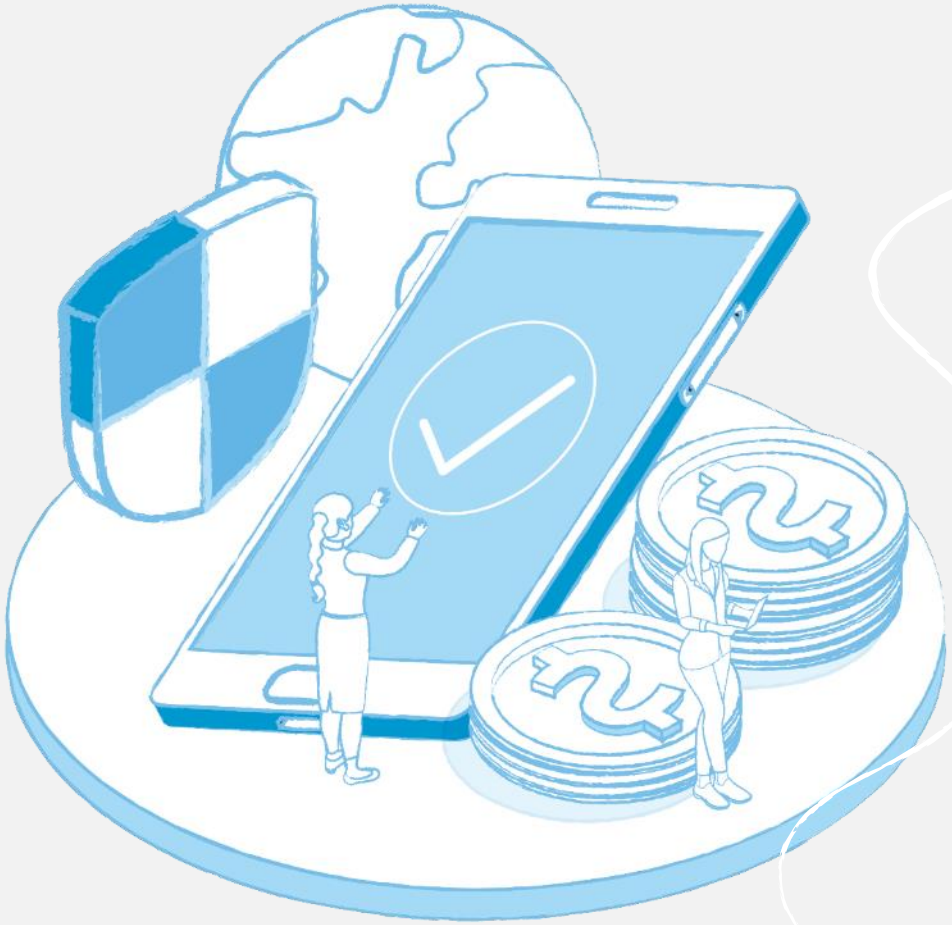
Los disruptores suelen ser bancos ***sólo digitales*** *o* ***sólo móviles*** *(el 65% de los disruptores en DBM2022 son sólo móviles).*

 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Puesta al día del mobile

La madurez digital del canal *mobile* ha crecido más rápidamente que la de la banca por Internet desde la edición de 2020 del DBM. El canal móvil sigue estando menos desarrollado, pero la diferencia se está reduciendo.

- *Buscar información sobre los productos.*
- *Gestionar la cuenta personal.*
- *Inversión activa.*



 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Lecciones aprendidas para una transformación exitosa

ORGANIZACIÓN

LIDERAZGO Y ALINEACIÓN DE NEGOCIO

Involucramiento y apoyo total de la **administración ejecutiva**. **Establecer expectativas claras** sobre lo que se entregará y el **impacto que se tendrá en el día a día**.

PREPERACIÓN ORGANIZACIONAL

Una transformación digital transformará al negocio. **Preparar a la organización** para los cambios y **dedicar un equipo especializado en la transformación** es fundamental para el éxito de la iniciativa.

NO SUBESTIMAR EL TIEMPO Y ESFUERZO REQUERIDO

Los proveedores de software y servicios suelen aceptar plazos agresivos y poco realistas para ser competitivos. Es importante utilizar el **criterio propio** para construir la **contingencia** necesaria**.**

DEFINICIÓN DÉ ÉXITO

Los **indicadores de éxito del** proyecto deben ser claros y estar definidos antes de iniciar y monitorearlos durante la transformación.

OFICINA DEDICADA A LA TRANSFORMACIÓN

Para **mitigar los riesgos** durante la implementación, es importante establecer **una oficina para la gestión del programa que esté orientada al Negocio**.

PROCESOS

OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

Es importante estar preparado para realizar **reingeniería de procesos y flujos de trabajo** durante la transformación.

EVITAR PERSONALIZAR

Se debe gestionar el **enfoque de continuar con lo preestablecido** y de no personalizar más de lo mínimo indispensable la solución para cumplir con las prácticas actuales.

TECNOLOGÍA

PRUEBAS Y CONTROL DE CALIDAD EFICACES

Incluso los mejores planes tienen retos, por lo que las pruebas y control de calidad **no son áreas en las que se pueda reducir el presupuesto**.

COEXISTENCIA Y CONVERSIÓN DE DATOS

El **esfuerzo de coexistencia** entre la transacción a la nueva plataforma a **menudo se subestima**. Un **plan de conversión de datos** eficaz debe incluir migración de datos, reconciliación, calidad de los datos y la aceptación de negocio.

RECURSOS, CAPACIDADES Y METODOLOGÍAS

El desarrollo y mantenimiento de las capacidades digitales y metodología para utilizarlas, incluyendo el conocimiento específico de la solución y a los proveedores, son **fundamentales para la ejecución** del programa.

CIBERSEGURIDAD / REDES SOCIALES

Es fundamental mantener el enfoque en la **prevención y mitigación de ataques de seguridad** y monitorear **movimientos en las redes sociales** para responder a cualquier **riesgo reputacional**.

Perspectivas de la nube en banca

Visión - El mundo Financiero está cambiando

Las interrupciones masivas en la experiencia del cliente, las operaciones y la seguridad **exigen una respuesta rápida y que las organizaciones de tecnología habiliten mejor estas importantes fuerzas del mercado**, para impulsar la necesidad de modernizar las plataformas y mejorar el talento de la ingeniería moderna.

***IoT Y* PAGOS DIGITALES**
Brindan una experiencia de cliente más ***automatizada*** *y fluida.*

NUEVOS PROVEEDORES DE PAGOS
Procesarán *más del 30 % de los* ***pagos*** *de la industria (en el país y transfronterizos).*

AUTOMATIZACIÓN IMPULSARÁ *la eficiencia de los mercados de capitales a través de* ***aplicaciones robóticas****.*

ANALÍTICA
Surgimiento de soluciones ***financieras*** *apoyadas en* ***datos.***

ASESORES ROBÓTICOS GESTIONAN *activos globales con valor de trillones de dólares.*

 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Visión - El mundo Financiero está cambiando

GASTO EN NUBE
*La mayor parte del **gasto** en TI pasa de un costo fijo a uno variable, ya que más del 40 % de las cargas de trabajo de las aplicaciones residirán en la **nube pública** para 2024.*

PLATAFORMAS
*para la interacción e **integración** de socios ascendentes y descendentes, obligándolos a cambiar la **plataforma** de sus productos principales.*

FINTECHS
*Los bancos avanzarán hacia **arquitecturas** compuestas y se asociarán más estrechamente con **Fintechs** para una innovación rápida y una entrega de **productos y servicios innovadores.***

MACHINE LEARNING
*monitorean el **riesgo** en tiempo real y rastrean a los **tendencias.***

SISTEMAS DE PAGO BASADOS EN *BLOCKCHAIN*
*y las **monedas digitales** reducirán el costo de los pagos transfronterizos hasta en un 60 % y procesarán cada **transacción** en menos de un segundo.*

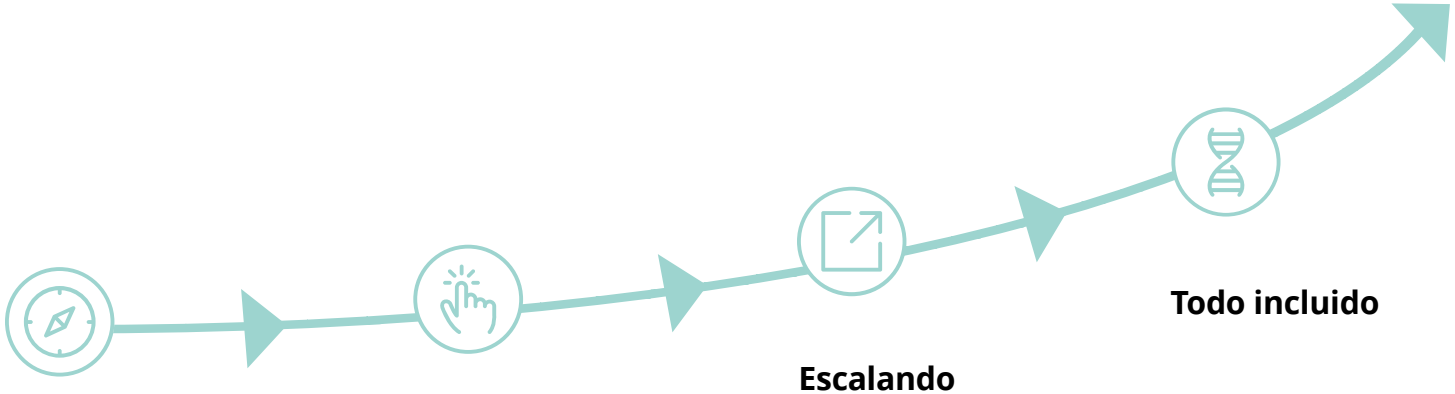
LA INCORPORACIÓN DE CLIENTES DIGITALES
*Esta incorporación representará más del 80% de la atracción de **clientes minoristas**, lo que reducirá los costos de incorporación y **apertura de cuentas** de clientes minoristas hasta en un 50%.*

 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Curva de Madurez Bancaria en el camino a la nube

Los clientes buscan acelerar su transformación avanzando en su modelo de madurez

- Los principales bancos están **explorando** y **consumiendo servicios** en la nube.
- Con el tiempo, se priorizará una estrategia de **nubes múltiples** para **evitar el bloqueo** de proveedores.
- **Las funciones de negocios** están cambiando para escalar en la nube (fuera del área de TI central).
- Necesitamos **cambiar a casos de uso empresarial**: incorporación y servicio de clientes, gestión de liquidez, datos abiertos y banca.
- **La modernización del portafolio de aplicaciones** en la nube es una buena práctica.



Explorando

- **Aprovechando las tecnologías tradicionales**
- Presencia significativa de *Data Centers*
- Incursionando con la nube a través de PoC

Haciendo

- **Aprovechando la nube para desarrollar capacidades** en algunas áreas centrales de negocio
- Estrategia de nube definida

Escalando

- **Organización centrada en la nube**
- Migrando todas las cargas de trabajo del *data center* a la nube
- Ganando velocidad a través de la automatización

Todo incluido

- **Estrategia centrada en la nube**
- Automatización implacable de punta a punta (desde la red a las aplicaciones)
- La organización tecnológica está permitiendo nuevas oportunidades de negocio

 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Drivers de la industria

Las organizaciones están migrando a la nube para impulsar la disrupción del negocio al aprovechar las nuevas tecnologías y la innovación mientras aceleran el tiempo de comercialización. Los *CIO* también pueden impulsar la eficiencia y cambiar el perfil de costos de la tecnología aprovechando la nube.

Innovación

Incorpore las aplicaciones de nueva generación en un entorno basado en la nube con herramientas nativas..

Casos de uso

- Desarrollar **aplicaciones móviles de administración de agentes.**
- Crear una **experiencia de interacción con el cliente basada en la web** y fácil de usar para ganar presencia en los mercados.
- **Detectar patrones** en las categorías de datos y aprovecharlos en la **creación de modelos predictivos para servicios hipotecarios.**

Escalabilidad

Descubra con análisis y visualización en tiempo real

Casos de uso

- *ERP, Back Office* en la nube. + capacidad para elaborar informes reglamentarios utilizando **servicios de análisis de datos.**
- Realizar **análisis detallados,** extraer información y **tomar decisiones basadas en datos** de forma rápida y económica.

Reutilización

Construir activos reutilizables en un *Mobile First*, entornos empresariales *Cloud First*

Casos de uso

- Adoptar ALM centrado en la nube para apoyar ***DevOps* de equipos distribuidos**
- Lanzar portales de ecosistemas digitales basados en *API* privilegiadas/públicas para **agilizar la incorporación de socios.**
- Implantar un servicio de almacenamiento de lago de datos elástico que pueda **escalar según la demanda.**

Simplificación y contención de costos

Reducir la deuda técnica para eliminar las barreras a la escala

Casos de uso

- **Minimice el esfuerzo de mantenimiento** de los entornos personalizados con plataformas de ejecución basadas en patrones.
- **Refactorización de aplicaciones heredadas** mediante una combinación de migración y habilitación de *API* para contribuir a la reducción de costos y ampliar el valor de la modernización digital.
- Permite a los bancos controlar los procesos de préstamos, emitir créditos y **administrar los datos de los clientes.**

Agilidad

Automatice los lanzamientos de aplicaciones con integración continua para mantenerse por delante de la competencia

Casos de uso

- Implantar una infraestructura elástica para apoyar la administración de la capacidad bajo demanda
- **Optimizar el proceso de desarrollo de *software* y las cadenas de herramientas automatizadas para acelerar la comercialización.**
- Introducir un centro de contacto basado en la nube para ofrecer autoservicio y una experiencia de cliente asistida por IA.

 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Fuerzas del mercado están impulsando el cambio

Las fuerzas del mercado han creado presión sobre las organizaciones para que respondan rápidamente a las demandas cambiantes de los clientes y entreguen nuevos productos digitales. Para seguir siendo competitivos, las funciones de TI deben ser capaces de satisfacer las demandas comerciales de manera rápida y eficiente.

Fuerzas del mercado…

- *Time to market*
- Contenido personalizado
- Soluciones ágiles
- Nuevos modelos operativos
- Optimización de costos
- Preocupaciones recesión 2023

…están impulsando hacia una nueva frontera

Estos cambios han generado una aceleración hacia una nueva frontera que tiene implicaciones para una organización en múltiples áreas.

Tiempo de comercialización más rápido

Capacidad para lanzar nuevos productos **más rápido** al mercado y proporcionarle valor al cliente final.

Mejor experiencia de usuario

Crear y probar ideas prontamente para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes y brindar el mejor servicio.

Acceso en cualquier momento y cualquier lugar

Mayor conectividad y capacidad para acceder y actualizar información desde cualquier ubicación y dispositivo.

Mayor optimización de costos

Uso de recursos bajo demanda y eficiente que resulta en una reducción significativa de costos.

Actualización e innovación continua

Habilite un modelo de desarrollo, implementación y mantenimiento continuos

Seguridad y Resiliencia

Aumenta la resiliencia mediante la introducción de tolerancia a fallas en el nivel de componente de la aplicación

Impacto de negocio Impacto tecnológico

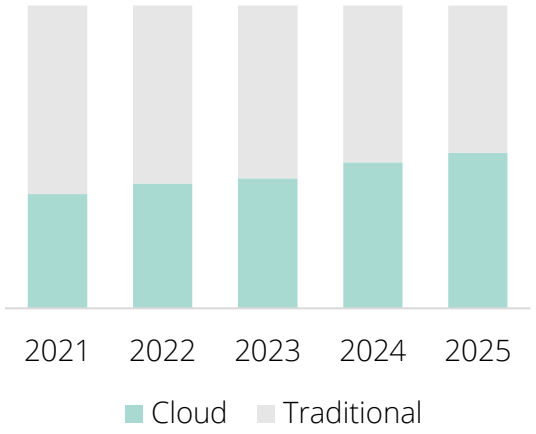
 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

La adopción de la nube en el sector financiero

Los bancos están aprovechando la nube para impulsar la eficiencia organizativa, reducir costos, mejorar la capacidad de recuperación y aumentar la seguridad, especialmente en lo que respecta a riesgos y normativas, administración de actualizaciones, vulnerabilidades y recuperación ante desastres.

Mayor adopción de la nube…

Más de la mitad del gasto en TI de las empresas bancarias se **centrará en la nube de aquí a 2025**, cuando **>50 %** del gasto en TI se destinará a gastos relacionados con la nube.



1. *Gartner Market Impact: Cloud Shift — 2022 Through 2025*
2. *The future of cloud in banking report*
3. a *Digital Future?*
4. *Banks Plan on Tripling their Use of Cloud by 2025*

…Genera mayores beneficios

EFICIENCIA MEJORADA…

Con servicios modulares *plug and play* basados en la nube para impulsar iniciativas digitales.

Para 2025, las plataformas *cloud-native* servirán como base para más del **95 % de las nuevas iniciativas digitales** — en comparación con menos del 40 % en 2021

38 % de los bancos adoptan la nube para reducir sus costos operativos de TI

RESILIENCIA & SEGURIDAD MEJORADAS…

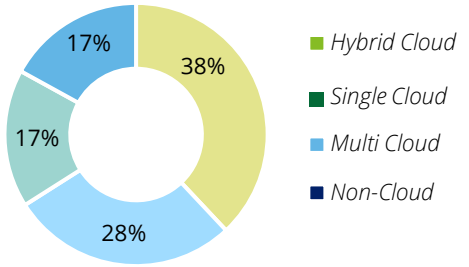
Con nuevas arquitecturas *Cloud* y API para aumentar la privacidad de los datos

60 % de las grandes organizaciones utilizarán una o más técnicas de computación que mejoren la privacidad en la nube de aquí a 2025

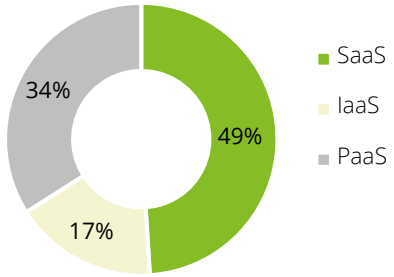
40 % de los bancos adoptan la nube para ofrecer mayor confiabilidad, escalabilidad y seguridad

MÁRGENES MEJORADOS

Las empresas que utilizan la nube obtienen un margen de beneficio neto **16 %** superior a la media del sector.

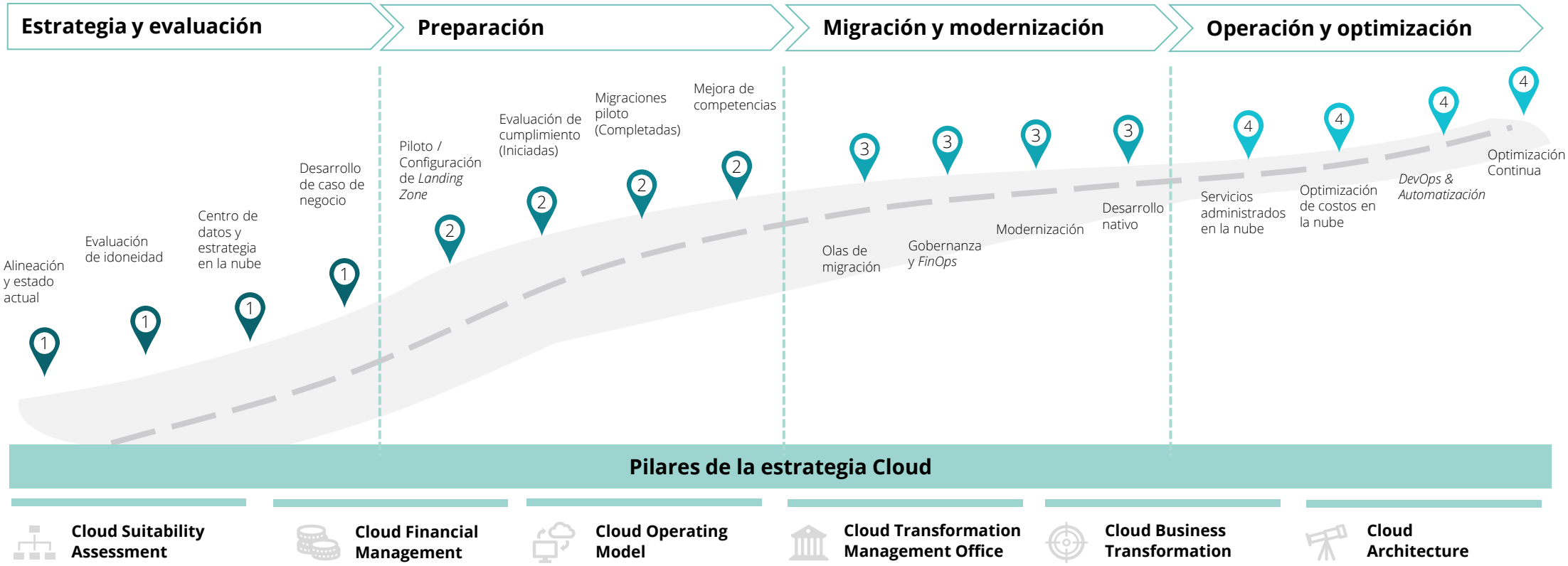


Casi la mitad de los bancos han **adoptado los servicios de SaaS en la nube** para rápidamente introducir nuevas ofertas comerciales y **centrarse en los principales diferenciadores del mercado.**



Ruta de transformación

Los pilares de la estrategia *Cloud* ayudan a definir la visión y la hoja de ruta de la nube además de finalizar el caso de transformación del negocio. Por lo tanto, ayudan a sentar una base sólida para la transformación de la nube, seguida de la gestión de transformaciones a gran escala.



Casos de uso en el sector financiero

La nube está influyendo en las tendencias clave de la gestión de activos, dando lugar a nuevos casos de uso que resuelven problemas empresariales únicos.

Enfocado al Cliente

Experiencia digital
Proveer una experiencia centrada e integrada a la imagen del cliente, creando una experiencia de marca

Reporte de Clientes y Analítica
Utilizar la nube como una plataforma de análisis en tiempo real acerca de la perspectiva del cliente

Administración y Transformación de Tecnología

Migración de centro de datos
Mover los centros de datos que se encuentren *on premise* hacia las nubes públicas/ híbridas

Contenedores, *APIs* y microservicios
Exponer información y servicios a través de *APIs* y micro-servicios para permitir un veloz y más simple acceso a la información

Administración de los datos maestros
Proveer una vista consistente a través de los diferentes canales e identificar posibles oportunidades de ventas

Recalibración Regulatoria

Reporte Regulatorio
Migración de las plataformas tradicionales de gene ración de informes basadas en la nube para mejorar el ren-dimiento

Manejo de Riesgo
Gestión de la escalabilidad de la nube para mejorar el manejo de riesgos

Ciberseguridad

Seguridad basada en la nube
Análisis e implementación de seguridad y cumplimiento de requisitos para ciberseguridad

Controles de Riesgo
Establecer controles y responsabilidades en *AWS/GCP/Azure* para abordar riesgos

Fintechs & Nuevas *Techs*

Chatbots
Utilizar las plataformas de *chatbot* en la nube como una herramienta de respuesta y soporte con los clientes

BlockCloud
Aprovechar el almacenamiento en la nube basado en *blockchain* como almacenamiento descentralizado y confiable

Pagos
Facilitar las transferencias en tiempo real, pagos transfronterizos y la habilidad de poder extraer información del pago en la nube

Reimaginando el capital humano

Desempeño laboral
Usar algoritmos IA basados en la nube para sugerir en tiempo las comparaciones de productos

Administración de Capital Humano
Aprovechar soluciones de capital humano y financiero basados en la nube para la planificación y presupuesto

 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Ciberseguridad en la nube

Deloitte puede recomendar algunos objetivos con el fin de implementar las mejores prácticas, priorizar la seguridad de sus clientes, utilizar las Tecnologías más adecuadas para las aplicaciones financieras, mejorar su rendimiento y aumentar el valor del negocio.

Objetivo principal

- Identificar mejores prácticas para gestión de identidad y acceso.
- Detectar los principales controles de seguridad y definir los tiempos que llevará implementarlos y validarlos.
- Evitar tiempos innecesarios en las validaciones de seguridad.
- Determinar las principales características de seguridad de las aplicaciones.
- Identificar posibles riesgos de seguridad

Recomendaciones de Deloitte

Marcos de mejores prácticas
Implementar el cifrado de acuerdo con la clasificación de datos, el cumplimiento, las políticas y los permisos.

Automatización proceso de seguridad
Utilizar herramientas de seguridad para automatizar el escaneo y el proceso (*Jenkins, Terraform, Monitoring,* etc.)

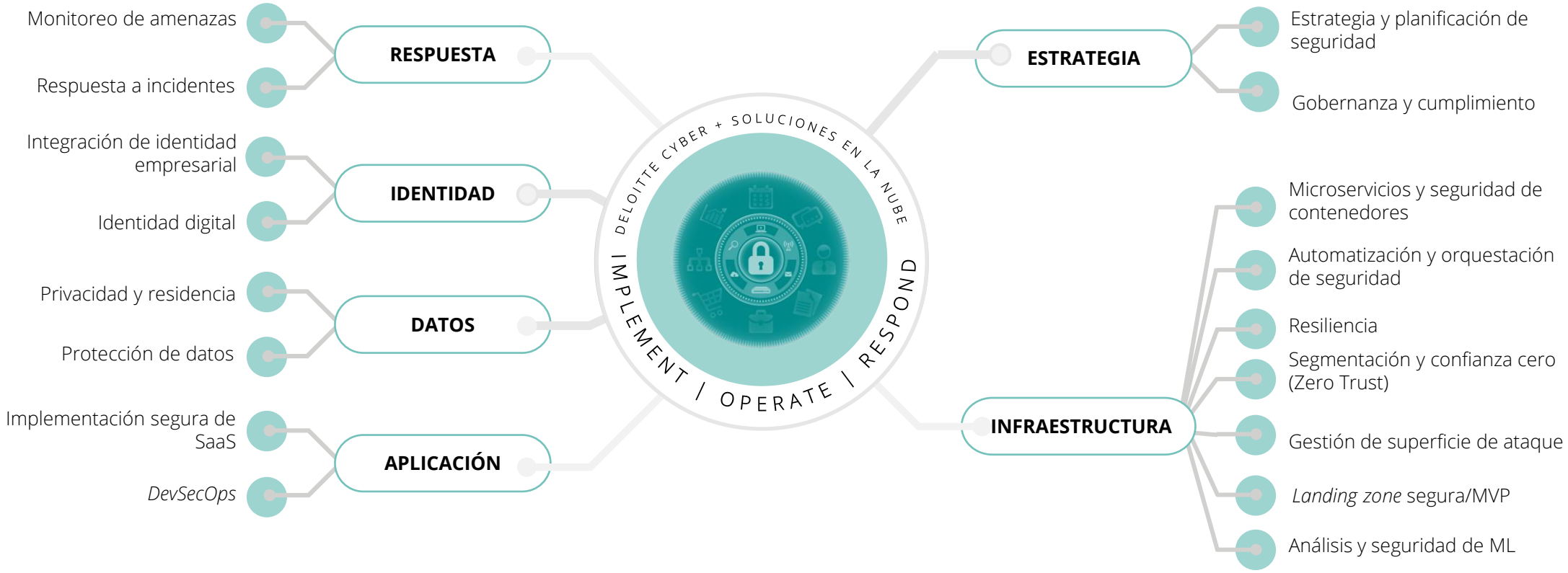
Seguridad en la nube
Adaptación de la aplicación en términos de seguridad dependiendo del proveedor

Beneficios

- Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de los datos (CIA)
- Reducción de costos de operaciones
- Ambientes dinámicos y seguros
- Reducción del riesgo de ataques de seguridad y pérdida de información
- Reducción de tiempos de detección, respuesta y recuperación

 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Ciberseguridad en la nube: capacidades Deloitte



Cloud Financial Management: Imperativos estratégicos

La estrategia de gestión financiera en la nube consiste en un conjunto de principios y mejores prácticas que giran en torno a las personas, los procesos y la tecnología, que permiten el control y la optimización de los recursos y servicios de la nube.

¿Cuáles son los pilares clave de una estrategia *CFM* efectiva?

TRANSPARENCIA DEL GASTO

Visibilidad del **gasto** en la nube. Construir ***Dashboards***

OPTIMIZACIÓN DEL GASTO

Optimizar la **utilización** y el **gasto** en la nube apoyándose en automatización.

FinOps

Alineación del negocio con **finanzas, compras y tecnología**

ALINEACIÓN DE NEGOCIO

Alinearse con los objetivos de **negocio** y la estrategia de **liderazgo**

GOBERNANZA

Establecer **mecanismos** de protección para implementar las **mejores prácticas** de la nube

 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Organizaciones guiadas por datos

El **dato, gestionado como un activo estratégico**, en nuestra región, todavía permite generar **ventajas competitivas** incluso en industrias maduras, convirtiéndose en un habilitador clave de la **transformación digital**.

Convergencia entre *Front – Middle y Backoffice*

***Front** office*

- Banca *retail*
- Banca Privada y *Wealth Mgmt.*
- Banca corporativa y negocios
- Securities
- Seguros y *Annuities*
- *Trading,* derivados, acciones
- Banca internacional

***Middle** office*

- Operaciones
- *CRM* y CLTV
- Desarrollo de productos
- *Pricing*
- Mercadeo
- Gestión de cuentas
- *Research* de mercados
- Inversiones
- Gestión de portafolio

***Back** office*

- Contabilidad
- Regulación y *compliance*
- Presupuesto, Planning y Forecasting
- Gestión del *performance*
- Impuestos
- Recursos humanos y nómina
- Gestión de *real state*
- Gestión de *supply chain*

Gestión de clientes

- *Customer* 360 - *Life cycle*
- *Engagement* y mercados
- Optimización de canales
- *Engagement* digital
- Crecimiento del *revenue*

Gestión de riesgos

- Riesgo de crédito
- Riesgo de mercado
- Riesgo operacional
- Riesgo *cross* - funcional

Gestión de productos y finanzas

- Préstamos, depósitos, tarjetas de crédito
- Cálculo de balance promedio
- P&L diario y hoja de balance
- *Trades*, posiciones, efectivo, clientes, contrapartes, portafolio, valoración e inversiones

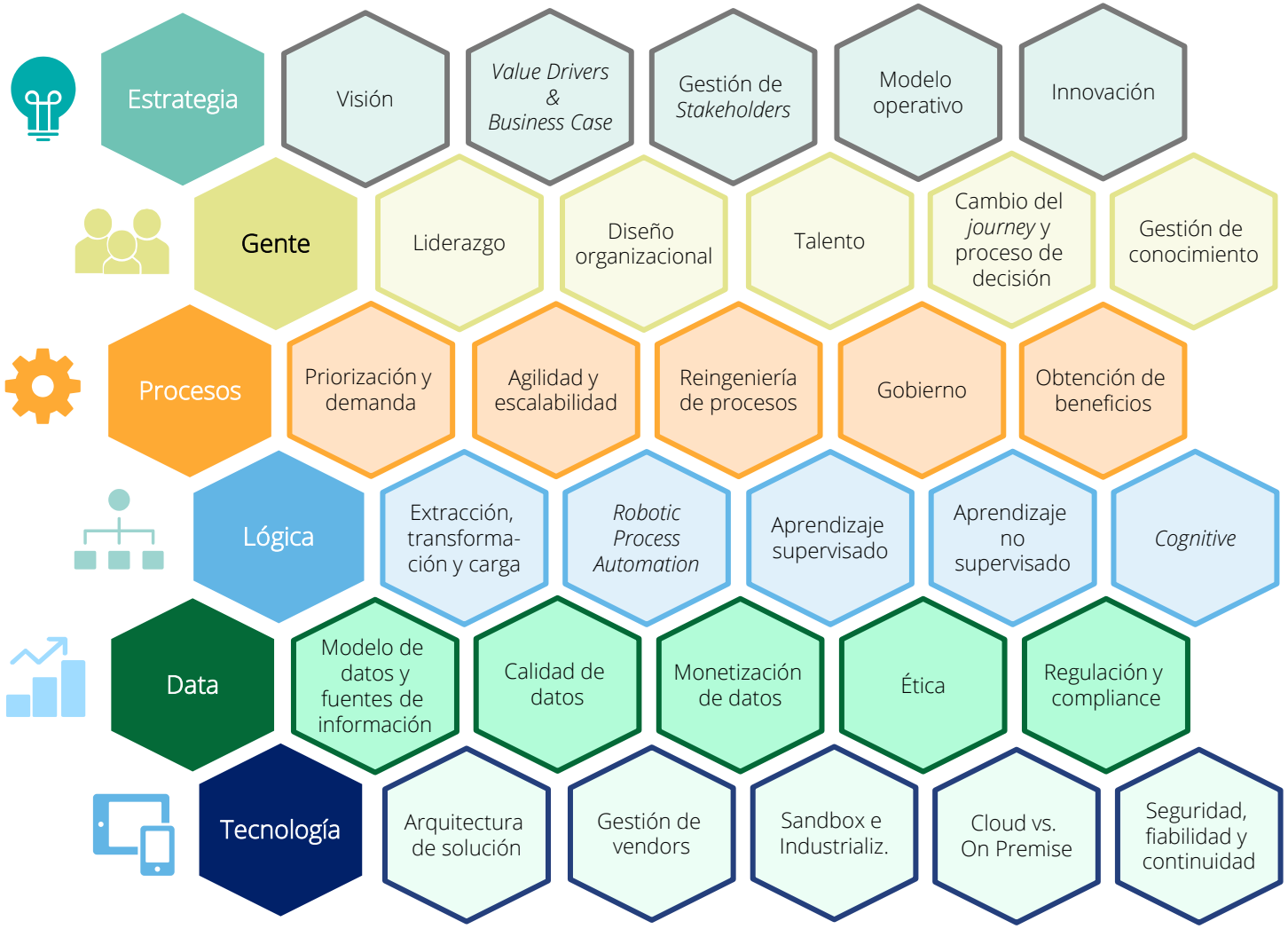
Gestión de tesorería

- *Asset and Liability Management*
- Flujo de caja
- Liquidez y fondeo
- Capital Económico / RAROC
- Gestión de capital

Data & Analytics

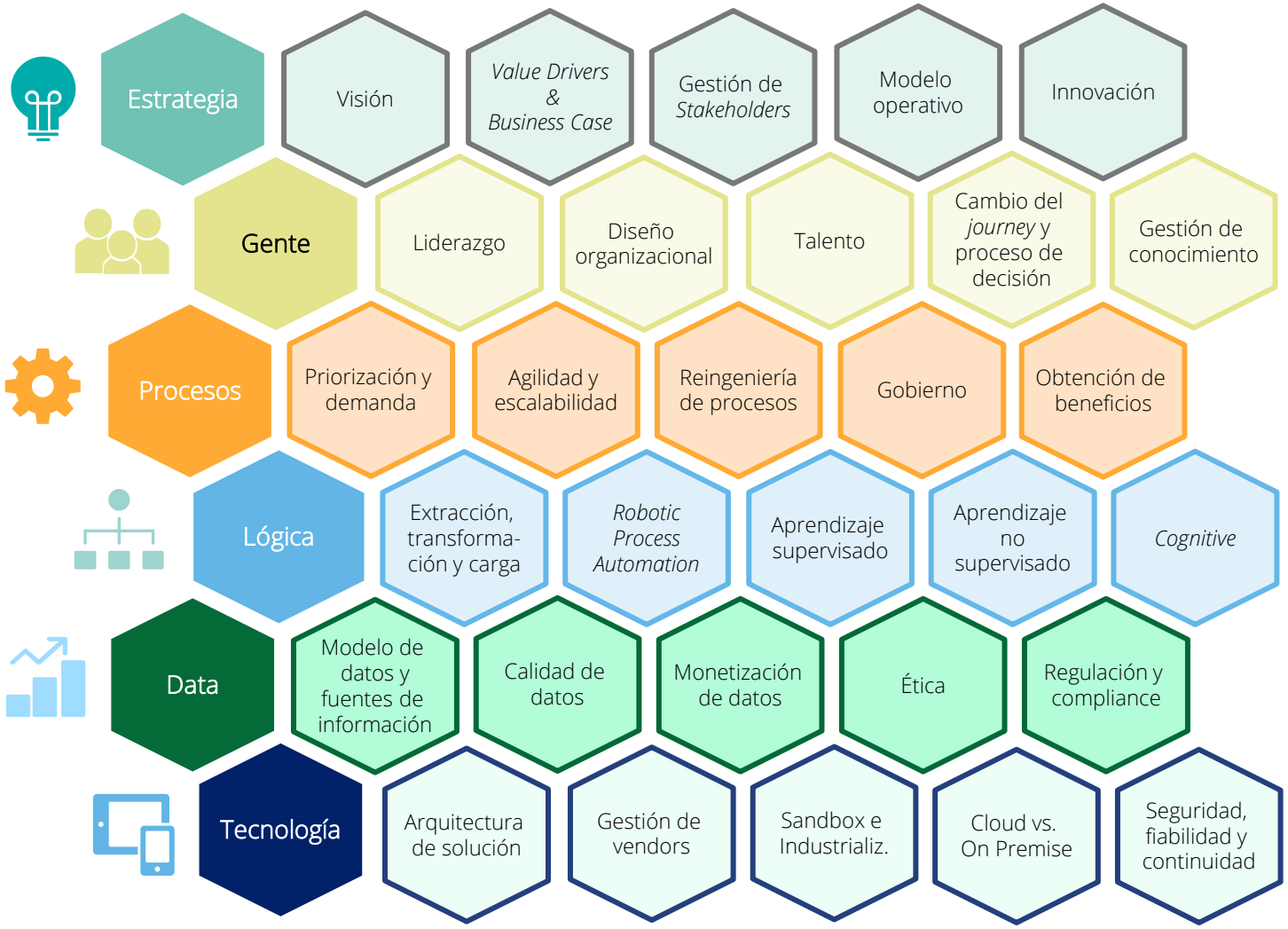
 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

¿Qué caracteriza a las organizaciones guiadas por datos?



¿Qué caracteriza a las organizaciones guiadas por datos?

Estrategia

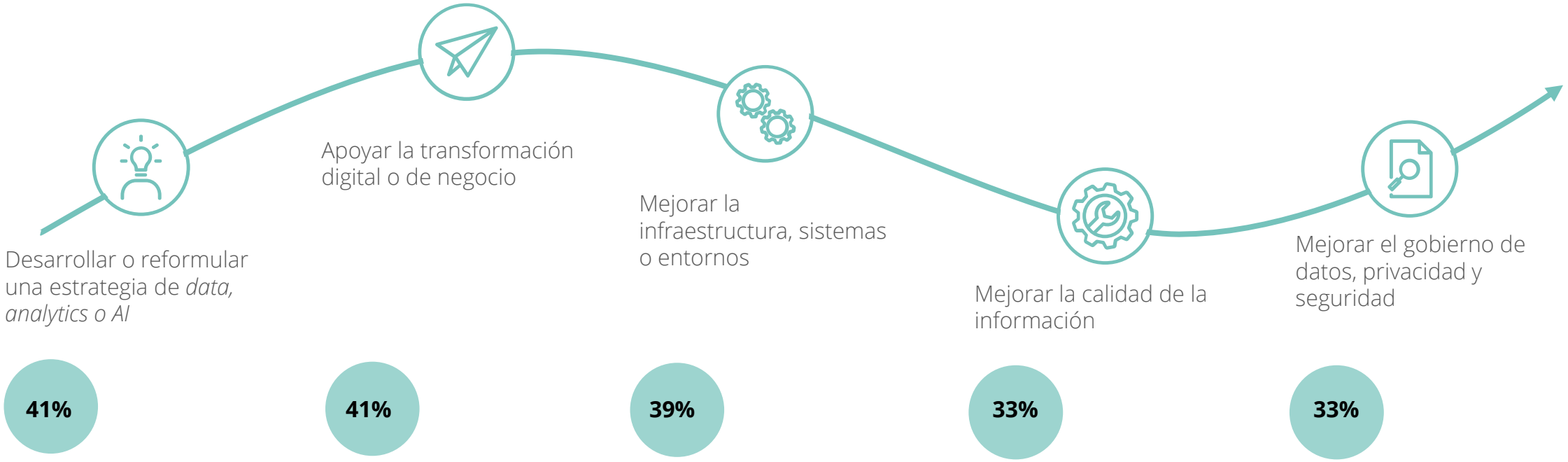


© 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

A través de una estrategia sólida se realizan decisiones de inversión conscientes

Estrategia

¿Cuáles son las principales áreas de inversión para el próximo año en la industria?



Fuente: Global IDO Survey Report 2022, Deloitte -> Industria Financial Services

Un modelo operativo definido permite la ejecución ordenada de las iniciativas

Estrategia

¿En qué área se encuentran los recursos de data & analytics dentro de la industria?

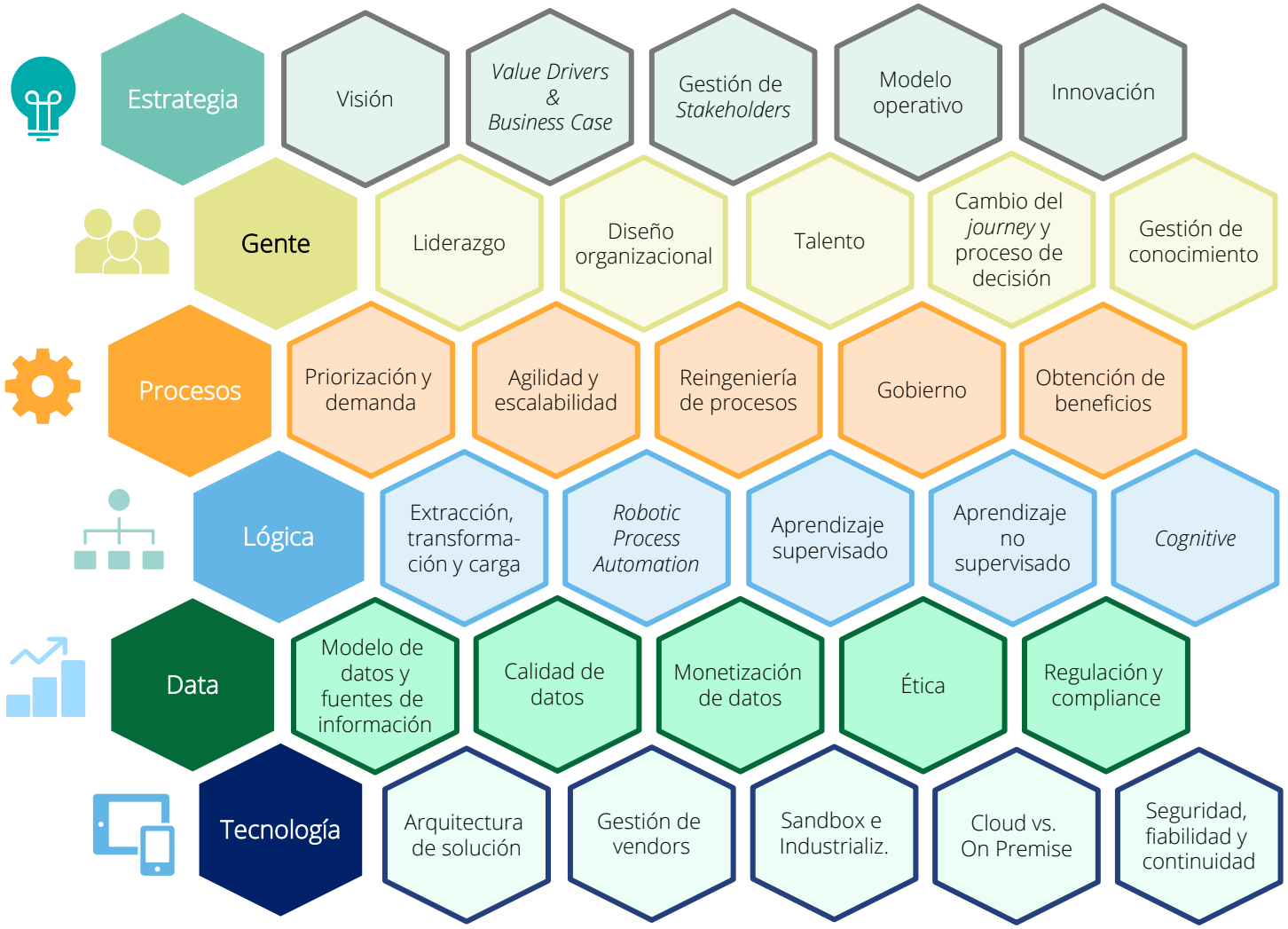
	Funciones de negocio	**Equipos centrales *data & analytics***	**IT**	**Equipo regional o *disperso data & analytics***
Analytics	39 %	28 %	13 %	20 %
Inteligencia Artificial	21%	39 %	25 %	15 %
Gestión de plataforma de datos y *analytics*	8 %	31%	53 %	8%
Gestión de datos	17 %	35 %	37 %	11 %

Fuente: Global IDO Survey Report 2022, Deloitte -> Industria Financial Services

 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

¿Qué caracteriza a las organizaciones guiadas por datos?

Gente

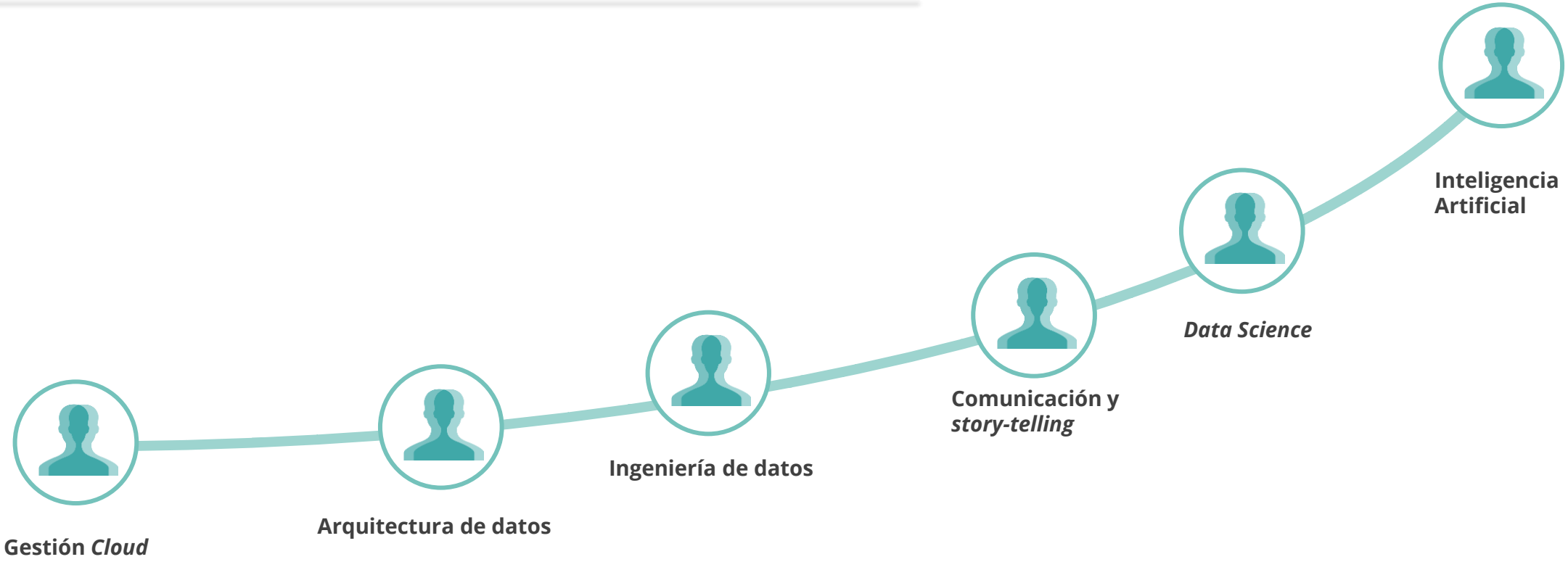


© 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

El talento en datos y analíticos con un buen *mix* de habilidades técnicas y de negocio es sumamente competido. Es complejo atraerlo, formarlo y retenerlo.

Gente

¿Qué *skills* son más complejas de obtener en la industria y en la región?

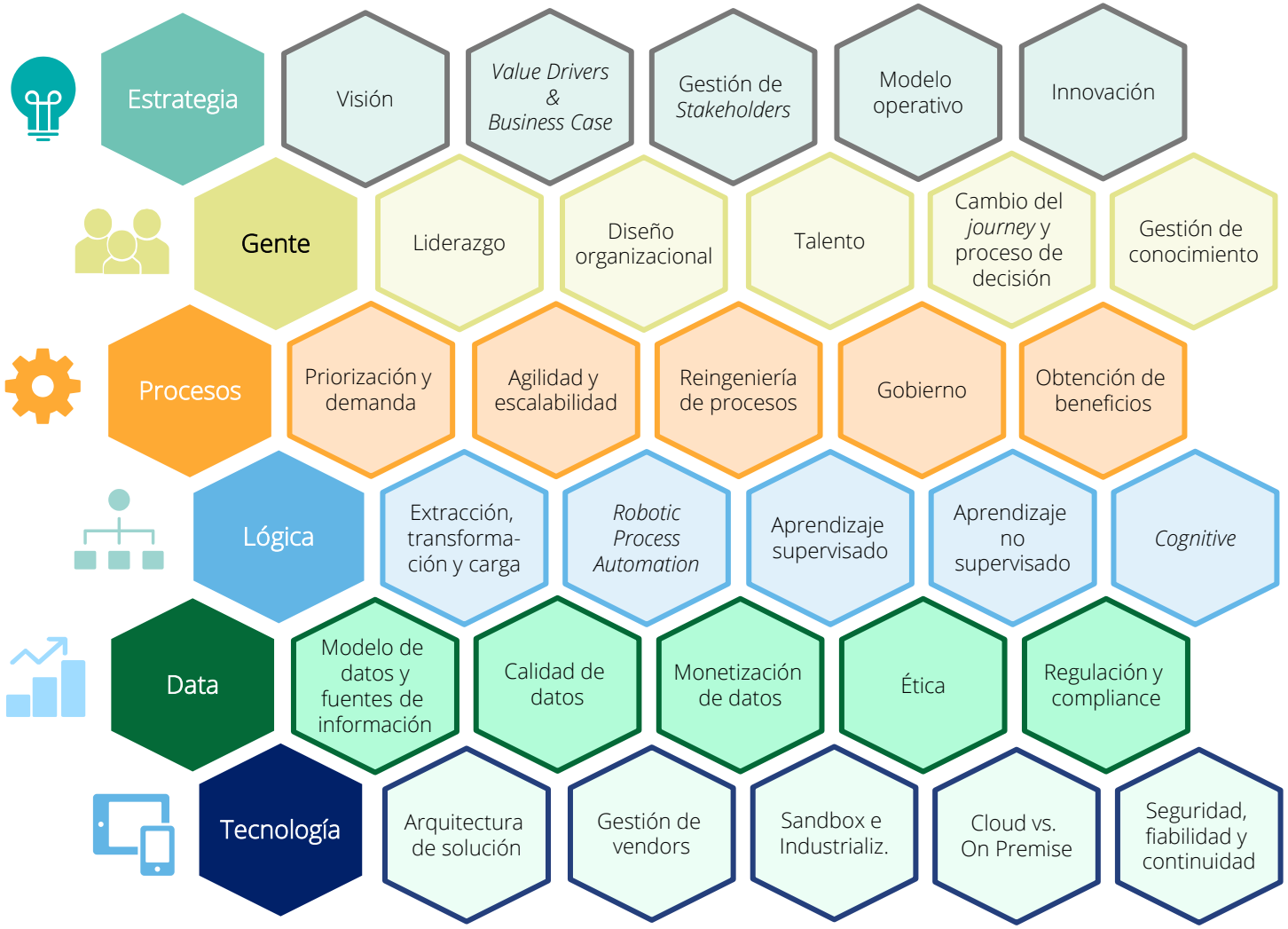


Fuente: Global IDO Survey Report 2022, Deloitte -> Industria Financial Services

 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

¿Qué caracteriza a las organizaciones guiadas por datos?

Procesos



© 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

Escalar las iniciativas de datos y analíticos requiere del compromiso transversal de la organización ante los múltiples procesos habilitadores que se requieren.

Procesos

¿Qué desafíos se encuentran para la generación de *insights analíticos* en la industria?

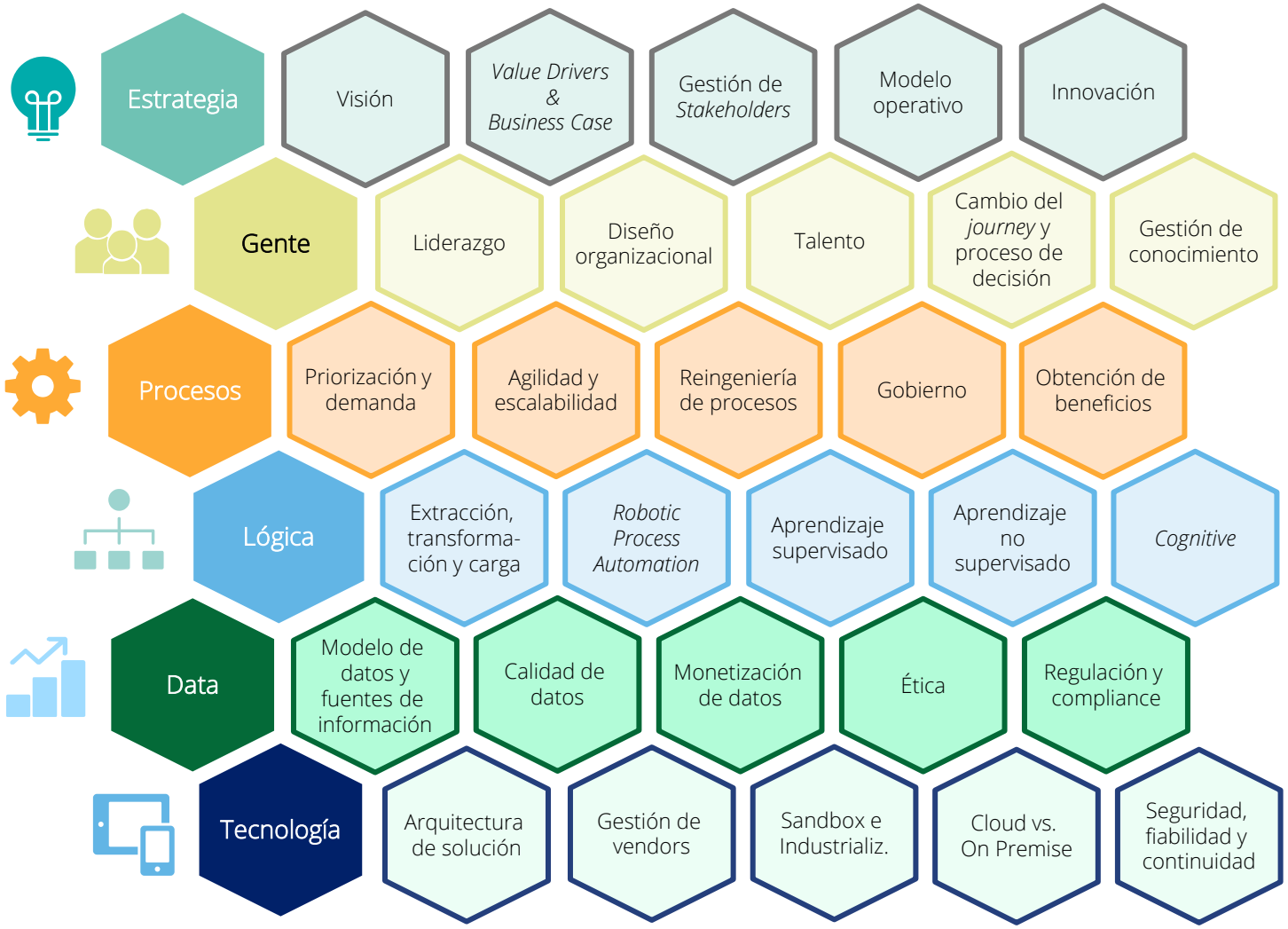
CONSTRUCCIÓN DE *INSIGHTS*	Entrega de información	**40 %**
COMUNICACIÓN Y *TRACKING*	*Tracking* y medición de *outputs*	**33 %**
DEFINICIÓN Y *SCOPE*	Definición de valor y priorización de proyectos	**52 %**
DISEÑO PARA CUMPLIR REGULACIONES	Diseño de soluciones escalables	**31 %**
INSIGHTS EMBEBIDOS	Gestión del cambio y transformación	**31 %**
MANTENIMIENTO DE SOLUCIONES	Ejecutar y mantener soluciones	**19 %**
INICIACIÓN DE PROYECTO	Asegurar compromiso de *stakeholders*	**25 %**
ESCALAMIENTO DEL ANÁLISIS	Convertir pruebas de concepto a soluciones	**32 %**

Fuente: Global IDO Survey Report 2022, Deloitte -> Industria Financial Services

 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

¿Qué caracteriza a las organizaciones guiadas por datos?

Lógica

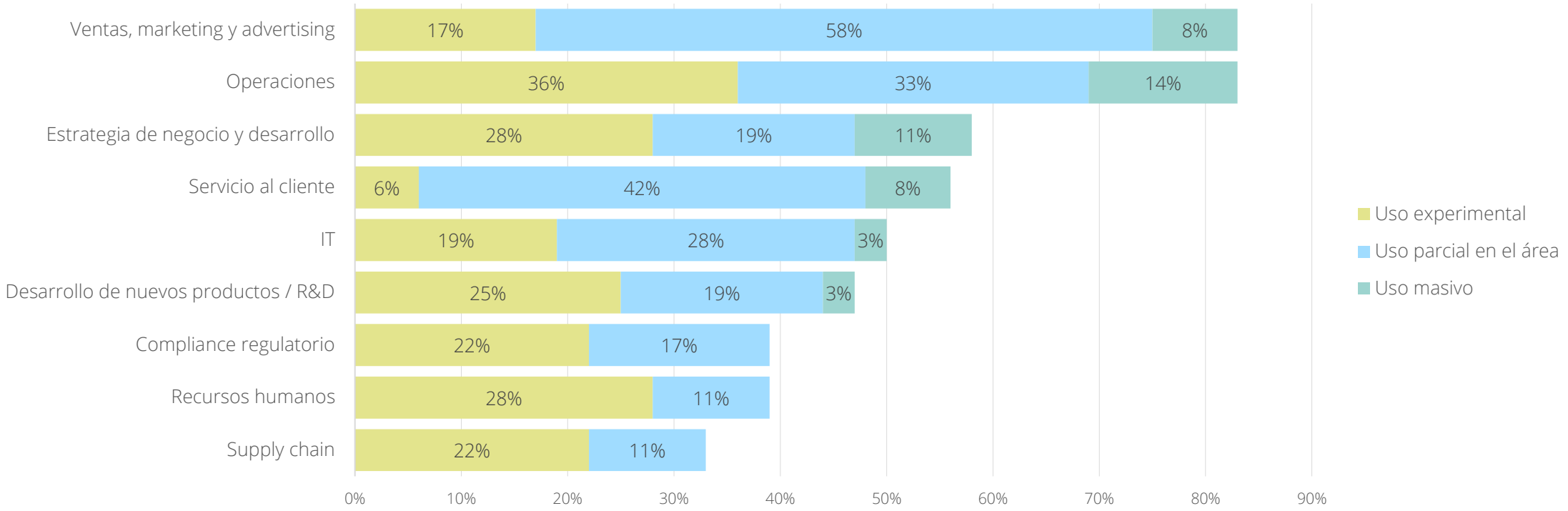


 © 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

La analítica avanzada presenta casos de uso cada vez más innovadores que están permeando las diferentes áreas de las entidades financieras.

Lógica

¿En qué funciones *core* de la industria se utiliza la inteligencia artificial?

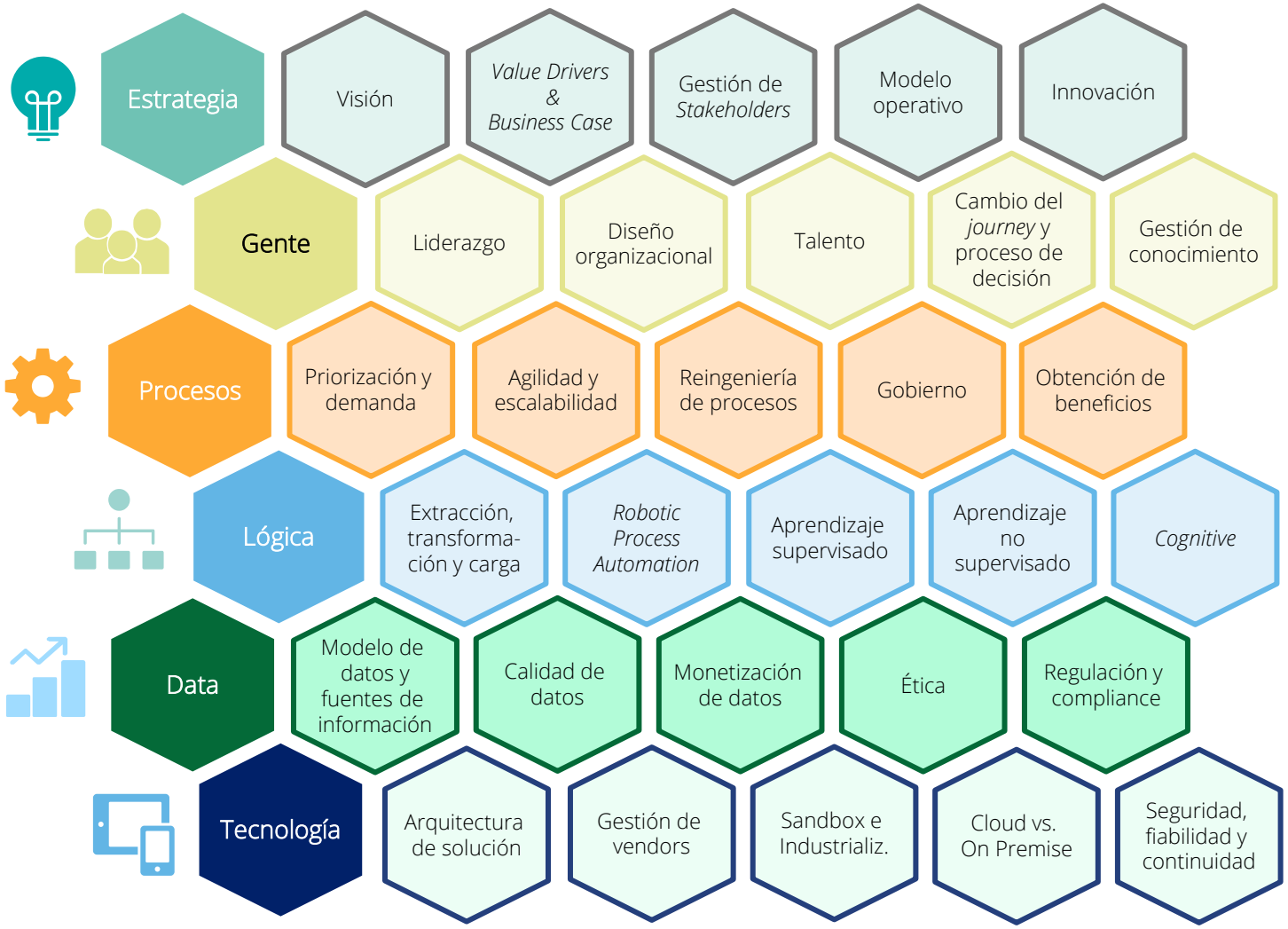


Fuente: Global IDO Survey Report 2022, Deloitte -> Industria Financial Services

© 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

¿Qué caracteriza a las organizaciones guiadas por datos?

Data



© 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

El dato es un activo de las organizaciones. Gestionado como tal, tiene un efecto multiplicador sobre las iniciativas transformacionales de la organización.

Data

¿En qué capacidades de datos encuentran mayores desafíos en la industria?

DISPONIBILIDAD
Contar con la información correcta disponible y accesible

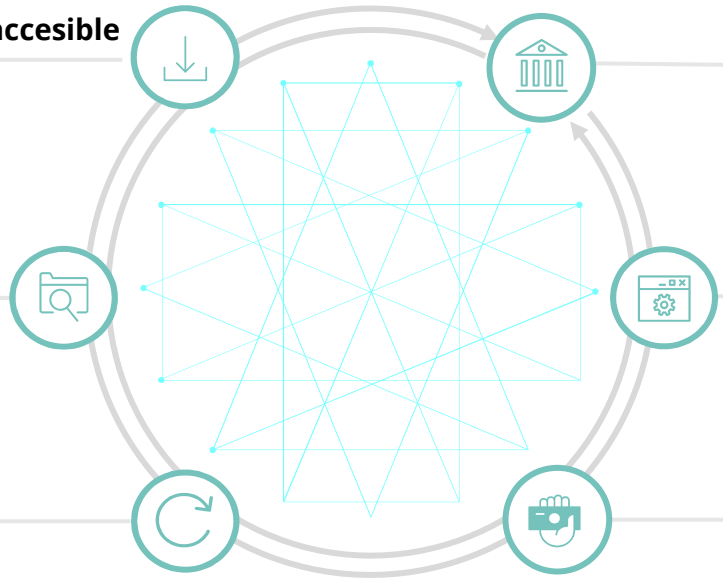
64 %

CALIDAD DE DATOS
Gestionar el dato y su calidad

59 %

REUSO
Compartir y reusar datos limpios con otros equipos, departamentos u organizaciones

39%



GOBIERNO DE DATOS
Gobernar la información de la organización

32 %

HERRAMIENTAS
Contar con las herramientas para gestionar los datos

27 %

LIMPIAR Y TRASNFORMAR
Limpiar y transformar los datos

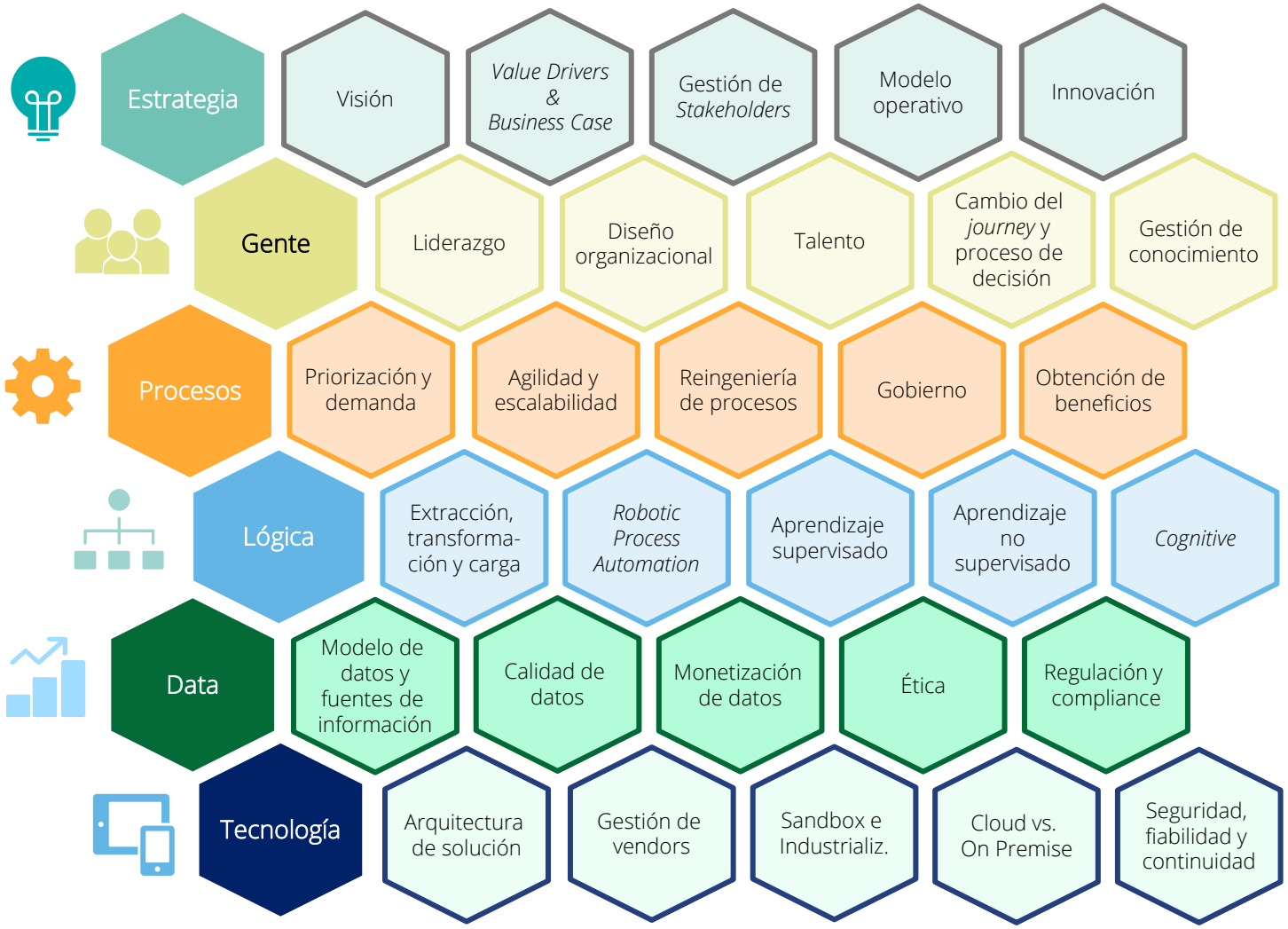
24 %

Fuente: Global IDO Survey Report 2022, Deloitte -> Industria Financial Services

© 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

¿Qué caracteriza a las organizaciones guiadas por datos?

Tecnología



© 2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S..

¿Impulsarás el cambio o te dejarás llevar por él?

No dude en ponerse en contacto con nosotros para obtener más información

Pablo Pequeño | ppequeno@deloitte.com

Mario Valadez | mavaladez@deloittemx.com

José Luis Valderrama | josvalderrama@deloitte.com

Carlos Labanda | clabanda@deloitte.com

Deloitte.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría y assurance, consultoría, asesoría financiera, asesoría en riesgos, impuestos y servicios legales, relacionados con nuestros clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Los más de 415,000 profesionales de Deloitte están comprometidos a lograr impactos significativos.

Tal y como se usa en este documento, Deloitte & Touche S.A.S., Deloitte Asesores y Consultores S.A.S., D Contadores S.A.S., Deloitte S.A.S. y D Profesionales S.A.S., las cuales tienen el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limitan sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera respectivamente, así como otros servicios profesionales bajo el nombre de “Deloitte”.

Esta presentación contiene solamente información general y Deloitte no está, por medio de este documento, prestando asesoramiento o servicios contables, comerciales, financieros, de inversión, legales, fiscales u otros.

Esta presentación no sustituye dichos consejos o servicios profesionales, ni debe usarse como base para cualquier decisión o acción que pueda afectar su negocio. Antes de tomar cualquier decisión o tomar cualquier medida que pueda afectar su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. No se proporciona ninguna representación, garantía o promesa (ni explícito ni implícito) sobre la veracidad ni la integridad de la información en esta comunicación y Deloitte no será responsable de ninguna pérdida sufrida por cualquier persona que confíe en esta presentación.

©2023 Deloitte Asesores y Consultores S.A.S.