

Cinco formas en que los datos están redefiniendo los servicios financieros

Invertir en un futuro rentable seguro y conectado



Contenido

Introducción	03	Caso de uso n.º 4: reforzar la continuidad del negocio con una estrategia multinube	07
Caso de uso n.º 1: ofrecer mejores experiencias a través de la visión de 360 grados del cliente	04	Caso de uso n.º 5: protegerse contra los riesgos de la ciberseguridad y el fraude	08
Caso de uso n.º 2: desarrollar un enfoque estratégico para la gobernanza de los datos y el cumplimiento normativo	05	Conclusión	09
Caso de uso n.º 3: derribar las barreras del Data Sharing con Snowflake Data Exchange	06	Acerca de PowerData	10



Introducción

Los datos son el motor de la industria de los servicios financieros y el combustible que lo alimenta todo, desde transacciones de banca minorista hasta reclamaciones de seguros, pasando por los pagos en línea. De ahí que sea uno de los sectores en los que más se invierte en tecnologías relacionadas con la gestión de datos. Un estudio de 2018 predijo que las inversiones de big data en los servicios financieros crecerían de 9 000 millones de USD a la cifra astronómica de 14.000 millones de USD en tan solo tres años.

A pesar de la importancia de los datos y de las significativas inversiones en gestión de datos, las instituciones financieras se enfrentan al reto de sacar provecho de los volúmenes masivos de información a su disposición para sacar conclusiones y mejorar la toma de decisiones. Los silos de datos, causados por los diversos sistemas tradicionales y las estrictas normativas en materia de privacidad de los datos, evitan el rápido acceso a información de alta calidad.

Deloitte define la deuda técnica, que está bastante generalizada, especialmente en el sector bancario, como la falta de modernización del sistema tradicional. Las instituciones financieras suelen modernizar partes individuales de su infraestructura de datos sin modificar estratégicamente su enfoque de gestión de datos, lo que mantiene la deuda técnica. Según Gartner, «casi la mitad de las organizaciones de servicios financieros de todo el mundo sigue en una fase muy temprana o, incluso, inmadura de su viaje hacia la transformación digital».

Con unos estándares normativos globales cada vez más fragmentados y la competencia de las empresas de tecnología financiera («fintech») nativa basada en la nube pisándoles los talones, las instituciones financieras deben embarcarse en una transformación digital estratégica y migrar a la nube. Al implementar una plataforma de datos en la nube como, por ejemplo, Snowflake Cloud Data Platform, las empresas del sector financiero obtendrán el rendimiento, la simplicidad, la flexibilidad y la simultaneidad que necesitan para aprovechar y monetizar la ingente cantidad de datos valiosos y sin explotar.

Sigue leyendo para descubrir cinco formas en que el enfoque de datos moderno de Snowflake está ayudando a las empresas de servicios financieros a prestar un mejor servicio a los clientes, reducir los riesgos y aumentar los beneficios.



Caso de uso N.º 1: Ofrecer mejores experiencias a través de la visión de 360 grados del cliente

Cumplir las expectativas del cliente actual

Los consumidores actuales esperan una experiencia del cliente que sea única y esté personalizada. El 33 % de los clientes que abandonaron una relación comercial tomó esta decisión por la falta de personalización.⁴ Las empresas de servicios financieros tienen la oportunidad de ofrecer esta experiencia sacando provecho del volumen masivo de datos de consumidores disponible a partir de interacciones digitales en línea. Como participantes nativos desde el punto de vista digital, las empresas fintech han podido aprovechar fácilmente los datos para brindar un mejor servicio a los clientes. A los bancos les ha resultado más difícil, ya que sus organizaciones suelen funcionar como silos y sus diversos sistemas tradicionales no pueden capturar ni analizar los datos fácilmente. Independientemente del tipo de empresa, todos los líderes de servicios financieros deben priorizar la privacidad de los datos en su afán por aprovechar los datos de los clientes.

Utilizar datos para centrarse en el cliente

Con Snowflake, las empresas pueden profundizar en los datos de los clientes, independientemente de su formato o tipo, al tiempo que siguen protegiendo la privacidad de los consumidores.

Snowflake Cloud Data Platform ofrece una ubicación única gobernada para todo tipo de datos (por ejemplo, datos de seguimiento de clics, transaccionales y de terceros) y puede admitir datos de nuevas fuentes como, por ejemplo, el Internet de las Cosas. Esto permite a las organizaciones obtener una vista de 360 grados de las preferencias y de los comportamientos de los clientes desde varias perspectivas. Una vista de cliente completa es fundamental para lograr una estrategia de personalización exitosa, ya que permite a las organizaciones identificar a clientes de alto valor y asegurarse de disponer de una buena experiencia en cada punto de contacto. A menos que se disponga de información sobre cómo y dónde interactúan estos clientes con la empresa —cuando tienen lugar las interacciones, esto no resulta posible. La visión 360 del cliente de Snowflake también admite esfuerzos de marketing, ofrece información sobre la retención y la tasa de abandono de clientes, e informa sobre el futuro desarrollo de productos.

Capital One: Utilizar datos para ofrecer experiencias únicas a los clientes

Capital One está especializada en tarjetas de crédito, préstamos personales y productos de banca y ahorro.

Hace unos años, la empresa migró sus sistemas de datos a la nube para ofrecer una mejor experiencia a los clientes. Para permitir la transparencia con los clientes, Capital One ha desarrollado un panel de control interno para permitir que las diferentes líneas de negocio que ejecutan aplicaciones entiendan los flujos de datos y detecten cualquier problema. Snowflake también ayuda a Capital One a enviar alertas sobre una actividad sospechosa a los clientes, lo que permite detectar el fraude en el momento en que se produce, o incluso previamente. Al disponer de la tecnología de una plataforma de datos en la nube, Capital One puede superar las expectativas de los clientes actuales y obtener una ventaja competitiva.



Caso de uso N.º 2: Desarrollar un enfoque estratégico para la gobernanza de los datos y el cumplimiento normativo/6

Más normativas, más problemas

En el proceso de modernización del core, las instituciones financieras están centralizando datos de consumidores que solían estar almacenados en sistemas tradicionales, lo que presenta mayores riesgos de seguridad de los datos. Por tanto, las organizaciones de servicios financieros de la actualidad deben cumplir numerosas normativas de seguridad de los datos en función de la ubicación geográfica y de la industria. Por ejemplo, el Reglamento General de Protección de Datos de Europa establece que las organizaciones pueden almacenar datos de los consumidores e información de identificación personal solo cuando se utilizan directamente. Mientras tanto, las organizaciones financieras de todo el mundo deben cumplir el Estándar de Seguridad de los Datos de la Industria de las Tarjetas de Pago, que establece los requisitos para que las organizaciones y los vendedores acepten, almacenen, procesen y transmitan de forma segura datos del titular de la tarjeta durante las operaciones realizadas con tarjetas de crédito. Muchas de estas normativas están destinadas a ayudar a las instituciones financieras a mitigar el riesgo del compromiso de datos, pero también añaden complejidad a la hora de desarrollar infraestructuras de gestión de datos que sean compatibles con los requisitos.

Una piedra angular para el cumplimiento

Una plataforma de datos en la nube como Snowflake ofrece seguridad de los datos en cada nivel del diseño, lo que proporciona a las instituciones financieras la capacidad de cifrar datos tanto en tránsito como almacenados. Snowflake Cloud Data Platform sirve para asentar una estrategia de gobernanza de los datos preparada para el futuro que ayude a las instituciones financieras a mantener el cumplimiento normativo y a priorizar la privacidad y la seguridad de los datos. La cartera de Snowflake de informes y certificaciones de seguridad y cumplimiento pone de manifiesto el compromiso de la empresa por aplicar los más altos estándares de seguridad a nivel global. Snowflake también ofrece protección de datos continua con las funciones Time Travel y Fail-Safe. Estas funciones únicas acaban con los problemas tradicionales relacionados con los datos, tales como costosas copias de seguridad y restauraciones que requieren mucho tiempo, y permiten a los equipos utilizar datos con confianza.

Garantizar la gobernanza impulsando la modernización

La industria de pagos se ha transformado en función de las necesidades cambiantes de los consumidores, lo que permite ofrecer experiencias

de pago y de compra más rápidas y fluidas. Las instituciones financieras han tenido que modernizar sus sistemas de pago y aumentar sus soluciones para seguir siendo competitivas, especialmente a medida que los consumidores se sienten más cómodos llevando a cabo transacciones financieras con marcas ajenas al sector bancario. Al mismo tiempo, las políticas reglamentarias requieren que las organizaciones puedan rastrear sus datos desde la fuente hasta la jubilación, identificar a la persona que puede acceder a ellos y saber cómo y dónde se utilizan. Con Snowflake Cloud Data Platform, las instituciones financieras pueden modernizar sus sistemas de pago al tiempo que desarrollan fuertes controles y medidas de gobernanza para garantizar que sean conformes, resilientes y seguros.



Caso de uso N.º 3: Derribar las barreras del Data Sharing con Snowflake Data Exchange

Un obstáculo para compartir datos

El uso compartido de datos (o Data Sharing) presenta una oportunidad fundamental para que las instituciones financieras tomen mejores decisiones con la ayuda de datos de terceros, lo que puede dar lugar a mayores ingresos y a operaciones más eficaces. El Data Sharing también permite a las empresas mejorar las experiencias del cliente, ya que los clientes que comparten datos con instituciones financieras pueden obtener ventajas como, por ejemplo, productos y servicios más personalizados y relevantes. No obstante, los sistemas tradicionales y las plataformas en la nube que no se comunican entre sí se convierten en un obstáculo para poder compartir datos de forma fácil y fluida. Asimismo, mantener la privacidad de los datos debe ser la principal prioridad de los líderes que buscan monetizar datos para obtener un

beneficio económico. El cumplimiento de las normativas en materia de privacidad de los datos puede ser costoso y llevar mucho tiempo, lo que puede acabar con las ganancias obtenidas con el Data Sharing.

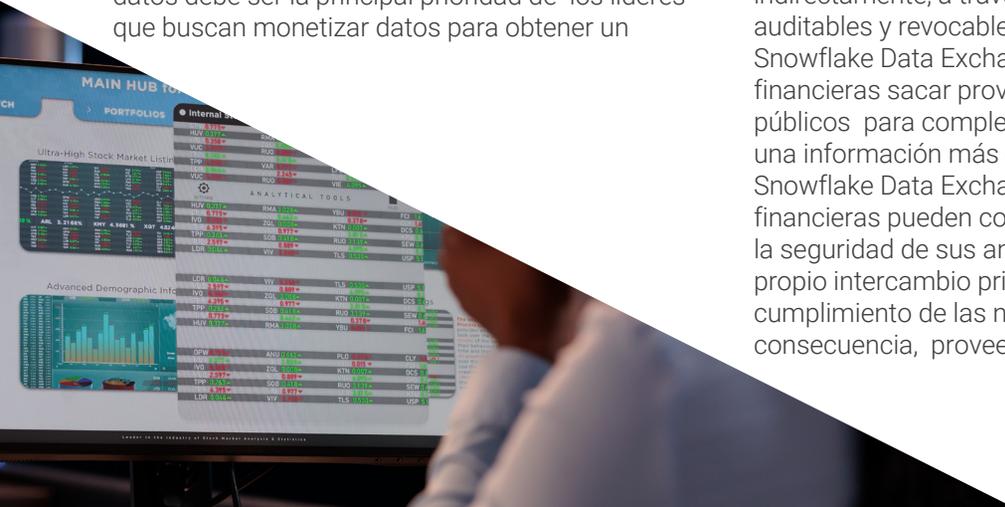
Intercambiar datos de forma segura y fluida

Snowflake Cloud Data Platform reduce la complejidad, el coste y los riesgos asociados al Data Sharing al proporcionar un único repositorio de datos y permitir que los datos se compartan de forma segura sin que sea necesaria ninguna preparación ni copia de los mismos. Al disponer de las funciones de Data Sharing de Snowflake, las instituciones financieras pueden intercambiar datos de manera segura, tanto directa como indirectamente, a través de permisos y acceso auditables y revocables, además de cifrado integral. Snowflake Data Exchange permite a las instituciones financieras sacar provecho de conjuntos de datos públicos para complementar los análisis y lograr una información más exhaustiva. Asimismo, con Snowflake Data Exchange, las instituciones financieras pueden controlar, supervisar y aumentar la seguridad de sus análisis de datos a través de su propio intercambio privado con el fin de garantizar el cumplimiento de las normativas de datos. En consecuencia, proveedores y consumidores de

datos tienen acceso instantáneo a los datos en su formato nativo, con la posibilidad de compartir de forma segura datos en tiempo real y siempre actualizados con un número ilimitado de consumidores de datos simultáneos.

Nuevas fuentes de ingresos

Con Snowflake, las empresas pueden añadir rápidamente nuevas líneas de negocio de productos de datos. Ofrecer un producto de datos independiente a los consumidores de datos puede dar lugar a ingresos sustanciales. Por ejemplo, las empresas de servicios financieros que recopilan datos del mercado bursátil relativos a las operaciones «tick-by-tick» pueden utilizar Snowflake para venderlos como un proyecto de datos a fondos de cobertura. Snowflake puede reducir el esfuerzo manual y la copia que requieren las herramientas de Data Sharing tradicionales. En lugar de transferir físicamente sus datos a consumidores de datos externos, las empresas pueden proporcionar acceso de solo lectura a un segmento de su información a cualquier número de consumidores de datos a través de SQL. Al derribar las barreras entre diversos sistemas de datos, Snowflake capacita a las empresas para que encuentren nuevas fuentes de ingresos y oportunidades.



Caso de uso N.º 4: Reforzar la continuidad del negocio con una estrategia multinube

Los efectos del tiempo de inactividad

Las interrupciones de sistemas y de redes pueden producirse por diversos motivos: catástrofes naturales o provocadas por el hombre, hardware o software defectuoso, fallos de seguridad o ciberdelincuencia, o un simple error humano. En el sector financiero, donde las empresas pueden procesar millones de transacciones por minuto, los resultados pueden ser muy costosos. Según una encuesta de 2017, para las grandes empresas del mundo financiero, el coste medio de una hora de tiempo de inactividad de la red es superior a los 5 millones de USD debido a la pérdida de ingresos y de productividad del usuario final. Para los bancos y los mercados bursátiles, cuyos negocios se basan en transacciones de datos de alto nivel, las pérdidas podrían convertirse en millones de dólares por minuto.⁵ Una estrategia multinube proporciona un mayor nivel de resiliencia. Si un proveedor en la nube sufre una interrupción, el equipo de TI puede cambiar al instante la carga o únicamente los servicios afectados a otros entornos en la nube. Si la nube principal tiene problemas para procesar un servicio solicitado, la segunda nube puede actuar perfectamente como la solución de recuperación ante fallos. Sin embargo, la sincronización de datos entre nubes puede ser una tarea compleja y costosa.

Garantizar la disponibilidad y la durabilidad

Snowflake ayuda a las organizaciones financieras a mitigar los altos costes al permitirles replicar bases de datos y mantenerlas sincronizadas en diferentes regiones y nubes.

Gracias a Snowflake Database Failover y Failback, las empresas pueden operar sin interrupciones y recuperar varias bases de datos en una región o nube secundaria tras producirse un fallo en la región o nube principal que dé lugar a la pérdida total o parcial de la disponibilidad del servicio de Snowflake. En caso de que se produzca una interrupción masiva que altere los servicios en la nube, el inicio de la solución de recuperación ante fallos implica la elevación de categoría de una base de datos secundaria en una región disponible para que actúe como la base de datos principal. Una vez elevada de categoría, la ahora base de datos principal permite escribir en ella. A medida que las arquitecturas tecnológicas se vuelven cada vez más complejas, aumenta el riesgo del tiempo de inactividad. Gracias a Snowflake Database Replication for Global Data Sharing y a Snowflake Database Failover y Failback, las organizaciones pueden adoptar medidas de protección para garantizar la disponibilidad y la durabilidad de los datos.

Además, pueden seguir compartiendo datos de

forma fluida con otros consumidores de Snowflake que se encuentren en otras regiones o utilicen otros proveedores en la nube.

Capital One logra la resiliencia con una sistema de recuperación antes fallos mensual

El viejo sistema local de Capital One no ofrecía suficiente resiliencia. Capital One quería probar la recuperación ante fallos de su sistema una vez al mes, y no solo cuando ocurriera un desastre, para asegurarse de que los clientes siempre pudieran tener acceso a sus activos, independientemente del tipo de desastre natural o provocado por el hombre. La empresa estableció sistemas en Snowflake para poder probar la recuperación ante fallos de este a oeste, ofreciendo a los clientes una protección y una confianza adicionales con respecto a la seguridad de sus cuentas.



Caso de uso N.º 5: Protegerse contra los riesgos de la ciberseguridad y el fraude

El riesgo de no estar preparado

Las organizaciones de servicios financieros están bajo el ataque constante de las ciberamenazas y los estafadores. Las infracciones de seguridad aumentaron un 11 % solo en 2019.⁶ Según una encuesta de LexisNexis realizada el pasado año, una transacción fraudulenta por valor de 1 USD representa 3,25 USD en costes verdaderos para las empresas de servicios financieros en general, y el coste del fraude para las empresas de servicios financieros equivale a aproximadamente el 1,78 % de los ingresos.⁷ Una plataforma de datos en la nube que pueda admitir y analizar varios tipos de datos puede constituir la primera línea de defensa contra estos peligros. Un análisis de datos exhaustivo, junto con un almacenamiento de datos de alto volumen, puede ayudar a detectar riesgos rápidamente, a menudo en tiempo real. Sin embargo, unos costes de almacenamiento elevados pueden limitar a las empresas a almacenar únicamente una fracción de sus datos por tiempo limitado, frenando su capacidad de defensa contra las infracciones de datos.

Seguridad de los datos reforzada

Snowflake Cloud Data Platform permite a las instituciones financieras indexar todos sus datos generados por el cliente y automáticamente, así como de lucha contra el fraude y de ciberseguridad. Snowflake ofrece una escalabilidad automática e infinita, a precios de procesamiento por segundo y a unos bajos costes de almacenamiento, lo que permite a las empresas almacenar de manera asequible petabytes de datos históricos. Posteriormente, las organizaciones pueden utilizar análisis avanzados, reglas de detección y visualizaciones mejoradas para analizar esos datos y estar más preparadas para futuras amenazas. El resultado es una mayor seguridad de los datos, investigaciones rentables y una detección de forma más temprana. Estas ventajas se traducen en una mayor lealtad y confianza de los clientes, y en una reducción de los costes para mitigar la ciberseguridad y el fraude.

Combatir el fraude del blanqueo de capitales

El fraude del blanqueo de capitales cuesta a los bancos miles de millones de dólares al año. Combatir la transferencia de dinero obtenido de manera ilegal, así como pagar las sanciones resultantes, puede ser un proceso difícil y con un elevado consumo de recursos. Las instituciones financieras están recurriendo a la IA y al machine learning para detectar transferencias anómalas de

forma más rápida y eficaz.

Snowflake Cloud Data Platform almacena en un único lugar altos volúmenes de datos en los que participan clientes, transacciones y socios bancarios. Al tener a su alcance datos históricos valiosos, los bancos pueden desarrollar modelos de IA y machine learning adicionales a dichos datos, identificando de esta forma el comportamiento que los pone en alerta para que investiguen. Con un pipeline de ingesta de datos más sencillo, estas alertas pueden activarse antes, lo que permite a los bancos tener más tiempo para reaccionar de manera adecuada y mitigar el riesgo y las sanciones.



Conclusión

Con las herramientas y la infraestructura de datos adecuadas, las empresas de servicios financieros pueden obtener una mayor rentabilidad y una seguridad reforzada, así como ofrecer experiencias únicas y personalizadas a los clientes a través de la visión 360 grados del cliente. También pueden desarrollar un enfoque estratégico para la gobernanza de los datos y el cumplimiento normativo, lo que da lugar a un mejor cumplimiento y a una reducción de costes. Además, pueden enviar y recibir datos valiosos con mayor facilidad derribando las barreras del Data Sharing, reforzar la continuidad del negocio mediante el uso de una estrategia multinube y protegerse mejor contra los riesgos de la ciberseguridad y el fraude. Snowflake, la plataforma de datos en la nube líder, permite que cientos de organizaciones de servicios financieros, entre las que se encuentran bancos, servicios de correduría, aseguradoras y startups de tecnología financiera, adquieran estas capacidades y se conviertan en empresas realmente data-driven.





PowerData, es una compañía multinacional de origen español con destacada presencia regional. Desde que se fundó en el año 2000 ha ayudado a más de 100 organizaciones de diversos sectores, categorías y nichos, quienes han depositado su confianza en el expertise y Know-how de PowerData para acelerar su camino hacia la transformación digital.

El alcance de la especialización en gestión de datos en la nube ha sido clave para que una empresa con ambiciones globales como Snowflake haya confiado en PowerData como partner para entregar lo mejor de su tecnología Data Cloud a las organizaciones.

Te invitamos a explorar en todos los proyectos donde aportamos valor con la gestión de datos en powerdata.es

