



**Roberto Fernández**  
Socio de Axis Corporate

## ¿Qué hay detrás de la digitalización del negocio bancario?

**E**n los últimos años, el mundo ha sido testigo de una rápida transformación digital en todos los ámbitos, y el sector bancario no ha sido la excepción. La digitalización del *core* bancario ha surgido como una de las tendencias más significativas en la industria financiera, cambiando la forma en que los bancos operan y brindan servicios a sus clientes. Este proceso, que implica la adopción de tecnologías avanzadas para optimizar las operaciones internas y mejorar la experiencia del cliente, ha demostrado ser un paso crucial hacia la eficiencia y la competitividad en un entorno cada vez más globalizado.

El *core* bancario representa el corazón de la entidad financiera, el sistema central que gestiona las operaciones y procesos clave como la apertura de cuentas, la gestión de préstamos o la contabilidad. Estos sistemas han sido siempre costosos de mantener, sin embargo, la tecnología está concediéndoles una oportunidad única de modernización y adaptación a la era digital.

Una de las principales ventajas de la digitalización del *core* bancario es la optimización de la experiencia del cliente y la oferta de productos y servicios de una manera rápida, lo que está permitiendo la evolución de la CX como la hemos conocido hasta ahora. Todo esto es posible gracias en parte al desacople de la funcionalidad de las plataformas bancarias tradicionales a través de nuevas arquitecturas de componentes. Todo ello va derivando en un modelo de autoserivicio eficiente y sencillo para el usuario final. Gracias a este proceso de transformación digital, los usuarios pueden realizar transacciones de manera más eficiente y sencilla a través de canales digitales, como aplicaciones móviles y plataformas en línea.

Y es que la digitalización del *core* bancario permite construir una experiencia del usuario adecuada para cada canal de atención e interacción con el cliente y hacerla independiente del modelo de atención tanto presencial como auto atendido. Esta independencia del modelo de atención resulta esencial en un mundo cada vez más orientado hacia la omnicanalidad, donde los clientes esperan una coherencia y fluidez en su experiencia sin importar cómo elijan interactuar con el banco.



Otro punto importante a considerar es cómo afecta a la seguridad y contribuye a prevenir el fraude. Los sistemas digitales avanzados están diseñados para detectar patrones fraudulentos en tiempo real, lo que ayuda a proteger los activos de los clientes al tiempo que permite fortalecer la confianza en el sistema financiero. La adopción de tecnologías como la Inteligencia Artificial (IA) ha demostrado ser fundamental en esta tarea, ya que permiten una identificación más rápida y precisa de amenazas potenciales. Asimismo, uno de los componentes claves es la utilización de las nubes híbridas, tanto públicas como privadas, lo cual permite obtener los mejores estándares de ambas.

Por un lado, la escalabilidad, agilidad de despliegue y tecnologías de última generación de la pública, ofrecida por los grandes proveedores y, por otro, la seguridad que confiere la privada. Esto permite proteger la información crítica y confidencial del cliente. Sin olvidar que la nube proporciona a las organizaciones de servicios financieros una base adaptable en la que pueden reestructurar sus operaciones y obtener la flexibilidad necesaria para mantenerse competitivas en el mercado.

Además de los beneficios para los clientes este proceso también está revolucionando la gestión interna de los bancos. Los procesos automatizados reducen la dependencia de la mano de obra manual, lo que libera tiempo y recursos para que los empleados pueden dedicarse a tareas de mayor valor como el asesoramiento personalizado o el desarrollo de soluciones.



■  
**Además de los beneficios para los clientes, este proceso también está revolucionando la gestión interna de los bancos**  
■

La ciberseguridad se ha vuelto un aspecto primordial que crece significativamente debido a que la adopción de tecnologías digitales ha ampliado el perímetro de exposición y las posibles vulnerabilidades que pueden ser violentadas. En este sentido, los bancos deben priorizar e invertir de manera significativa en la protección de sus sistemas y la capacitación de su personal para hacer frente a esta creciente amenaza.

Para ello, es necesario que estas organizaciones cuenten con los equipos y perfiles adecuados que les permitan tanto conseguir la definición adecuada de las arquitecturas técnicas, así como con soluciones tecnológicas de ciberseguridad que les garanticen una plataforma robusta, resiliente y segura.

Y, por último, me gustaría señalar cómo ha evolucionado la creación de ecosistemas de negocio donde el banco es quien se posiciona en el centro de la oferta comercial de productos y no precisamente bancarios, sino de interconexión con otras industrias. Esto es posible gracias a la exposición de servicios bancarios a través de las conocidas APIs que han mejorado y ampliado la capacidad de conexión entre compañías y negocios. Asimismo, también han permitido acelerar el tiempo de incorporación de un producto al mercado. Estas interfaces ofrecen versatilidad y una ruta directa para acelerar el desarrollo, lo que a su vez fomenta la creación de soluciones disruptivas e innovadoras. Es importante señalar que las APIs están allanando el camino para obtener colaboraciones estratégicas con socios externos.

En conclusión, la digitalización del *core* bancario ha representado una revolución en el sector financiero, transformando la forma en que los bancos operan y brindan sus servicios. El desacople de la funcionalidad, el empleo de un *core* más liviano basado en componentes enfocados 100% en el usuario final y la incorporación de nuevos productos y servicios, está transformando la relación de la banca con sus clientes, mejorando y optimizando su experiencia. Por ende, estas compañías estarán mejor posicionadas para enfrentar los desafíos del futuro y prosperar en un entorno financiero en constante cambio.

---