

Guía básica sobre Open Banking



CONTENIDO

1	¿Qué es el Open Banking?	4
2	¿Cómo funciona el Open Banking?	6
3	Beneficios del Open Banking	7
4	Retos para la apertura de la información	9
5	¿Qué es la integración basada en servicios?	10
6	Beneficios de la integración	14
7	Tecnologías aplicadas al Open Banking	15
8	¿Qué es un API y para qué sirve?	16
9	Serverless, una nueva forma de desarrollo	18
10	¿Cómo el Open Banking cambia la experiencia de usuario?	19

INTRODUCCIÓN

En los últimos años la idea de tener que ir a un banco, esperar un turno o hacer una fila para una transacción se ha convertido en algo totalmente obsoleto. Es por ello que **el sector financiero se preocupa cada día por ofrecer a sus usuarios mejores e innovadoras opciones** que faciliten su vida y le permitan disminuir el tiempo usado en los procesos.

Durante muchos años los bancos trabajaron de manera individual para ofrecer productos y servicios en una modalidad de competencia directa, cuyo objetivo era ganar el mayor número de clientes posibles, así esto implicara traerlos de otros bancos al suyo.

Sin embargo, la tendencia mundial de **poner al cliente en el medio ha modificado la forma como los bancos se relacionan** con el usuario y entre ellos mismos. Es aquí donde conceptos como el Open Banking y la Integración han tomado relevancia, estableciendo una nueva dinámica de mercado donde **las entidades bancarias trabajan en conjunto para ofrecer mejores e innovadores productos**, incluso llegando a ofrecer productos de su misma competencia, llevando la experiencia de usuario a un nuevo nivel de interacción y apostando por una integración que renueva la tecnología y los procesos del sector.

1

¿Qué es Open Banking?

El Open Banking es la **apertura de la información de los usuarios a terceros que puedan ofrecer a los clientes servicios adicionales** útiles como nuevas aplicaciones, agilizar los procesos de préstamos y financiación o herramientas para que el cliente tenga su información financiera consolidada.

¿De dónde surge el Open Banking?

Después de la crisis económica del 2007-2008, la población perdió confianza en el sector bancario, **por lo que era necesario una renovación de la imagen y el concepto de la banca entre la sociedad.** Dicha renovación debía estar enfocada en ofrecer servicios de cara al cliente, creando una relación más fuerte.

Por este motivo, la Unión Europea adopta la propuesta de la Directiva de servicios de pago (PSD) que obligaba a los bancos a **ofrecer mayor cantidad de información sobre los servicios** de pago que ofrecían y abría la puerta a la creación de nuevos proveedores de pago distintos a los bancos. Así, en 2018 entra en vigencia la directiva de pago PSD2 para mejorar las normas existentes.

Por su parte, en 2016 un informe de la Autoridad de Competencia y Mercados del Reino Unido expuso el tema de la dura desigualdad que tenían los bancos y entidades financieras emergentes frente a los bancos tradicionales que controlaban la mayor parte del mercado y manejaban los datos de sus clientes, por lo que **era necesario hacer algo que impulsara la transparencia e innovación en el sector**. De esta manera nace el [Open Banking](#).

Tanto el PSD2 como el Open Banking tienen objetivos similares, pero mientras el primero afecta a todas las entidades de pago en Europa, la segunda es su versión para el mercado británico que se ha ido extendiendo alrededor del mundo como un nuevo modelo del sector.



2

¿Cómo funciona el Open Banking?

Como se mencionó anteriormente, el Open Banking permite a los usuarios **acceder a nuevos productos ofrecidos por terceros**. Para que esto suceda los bancos deben ofrecer el acceso a los datos de los clientes a nuevas entidades a través de una interfaz de programación de aplicaciones (API por sus siglas en inglés) ya sea para recopilar información de transacciones o para realizar pagos.

De esta manera el **tercero puede ofrecer el servicio de pago u ofrecer al usuario un nuevo servicio**. Por ejemplo si la información sobre el uso de una tarjeta de crédito de un cliente indica que la utiliza para pagar estadías en hoteles, el tercero puede ofrecer una aplicación nueva con las principales promociones hoteleras.

Lo importante es que el usuario es quien tiene el control sobre sus datos y decide a quién proporcionarle su información. La clave será entonces que **las personas darán acceso a sus datos a las entidades** que ofrezcan servicios innovadores y de calidad.



3

Beneficios del Open Banking

Los nuevos servicios y productos de los bancos deben estar **centrados en beneficiar la experiencia del cliente**, pero para los bancos esta es una gran oportunidad para crear nuevas relaciones comerciales dentro del sector y crear nuevas formas de ingresos.

La modernización de la banca trae varias ventajas:

1. Servicios adaptados:

Cada día los clientes desean tener nuevas formas y servicios para suplir con sus necesidades. El Open Banking permite **dar respuesta a esto con productos adaptados a cada persona**, esto gracias a las APIs existentes y a las que puedan crearse.

2. Reducción en los tiempos:

La llegada de nuevas tecnologías y aplicaciones le permite a los usuarios **hacer un mejor uso del tiempo que gastaban en realizar una transacción**. Por ejemplo, los pagos en línea evitan el traslado a oficinas físicas, o incluso el tiempo de aprobación de un crédito inmobiliario disminuye ya que lo que antes podía durar días entre estudio de comportamiento crediticio y papeleo, puede tomar menos tiempo gracias a que la historia financiera de la persona se encuentra disponible fácilmente.

3. Incremento de la participación del cliente:

Al implementar el Open Banking, los bancos no solo estarán en la capacidad de responder a las necesidades de sus clientes existentes, sino que pueden atraer a nuevos usuarios. La transformación digital del sector bancario ha **abierto un mercado que se sentía obsoleto a una nueva generación de jóvenes** que desean contar con los servicios financieros sin las ataduras que implicaba años atrás. De esta manera, el banco ya piensa en las necesidades de las personas para poder desarrollarse a futuro.

4. Aceleración de la transformación tecnológica en el sector bancario:

El Open Banking supone el desarrollo de las herramientas tecnológicas necesarias para la creación y mejora de los servicios ofrecidos. **La Inteligencia Artificial, Machine Learning y los microservicios han tomado protagonismo** y han puesto a la industria tecnológica a trabajar en conjunto con las entidades financieras en busca de constantes innovaciones. Esto también puede impulsar la apertura de nuevas compañías tecnológicas que suplan las necesidades de los bancos.



4

Retos para la apertura de la información

Hablar de datos hoy en día se ha convertido en un tema delicado, pues si bien es una práctica normalizada dentro de la industria, todavía hay desconocimiento por parte de la población frente al manejo y uso de su información personal.

Es muy normal que **al dar un consentimiento para el uso de datos las personas no tengan claro y ni lean los acuerdos que firman**; por ello, más allá de una desventaja, el Open Banking debe ser una oportunidad para educar a los clientes frente a este tema.

La implementación de la banca abierta trae consigo una **serie de retos que el sector bancario debe asumir**:

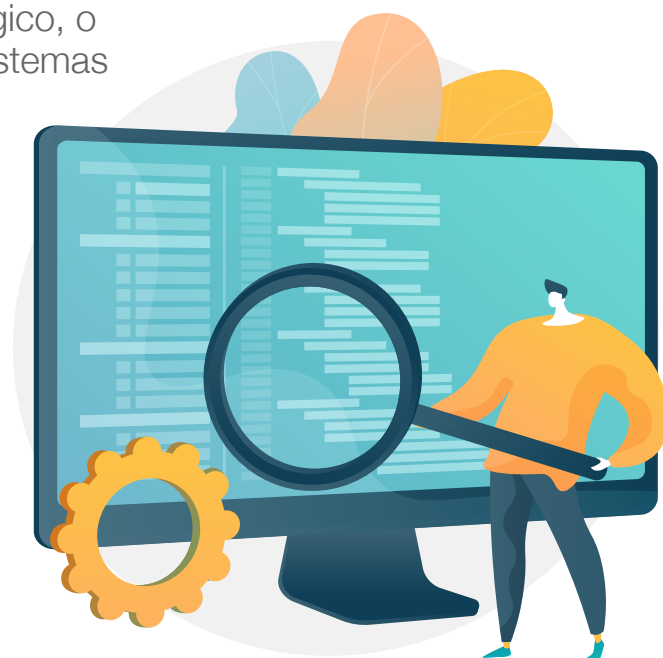
1. Implementación de protocolos de seguridad para la movilización de los datos.
2. Creación de relaciones directas entre competidores para a administración adecuada de la información entre entidades.
3. Cambio en la mentalidad que permita priorizar al cliente, logrando una relación más directa.
4. Apertura a la innovación constante ya que el Open Banking **promueve la creación de compañías que quieren competir en el mercado**, por lo que los bancos deben estar preparados para responder frente a la competencia con nuevos y mejores servicios.

¿Qué es la integración basada en servicios?

Para poder lograr una adecuada implementación del Open Banking es necesario que la industria aplique **una adecuada integración en los sistemas.**

Pensemos por un momento que es apenas lógico que en la actualidad una empresa disponga de numerosos sistemas y herramientas tecnológicas que le permitan realizar su labor comercial (contables, de facturación, de gestión de clientes o CRM, etc), y que dichas herramientas deben estar conectadas entre sí para poder crear una ruta lógica de manejo de la información entre los departamentos de la misma empresa.

Ahora, con el Open Banking, que supone la fusión de información entre entidades, **la creación de nuevas aplicaciones e incluso la incursión de nuevas empresas,** esa conjunción de información puede no solo fragmentarse sino no tener un sentido lógico, o incluso presentar incompatibilidad entre los sistemas de distintas compañías.



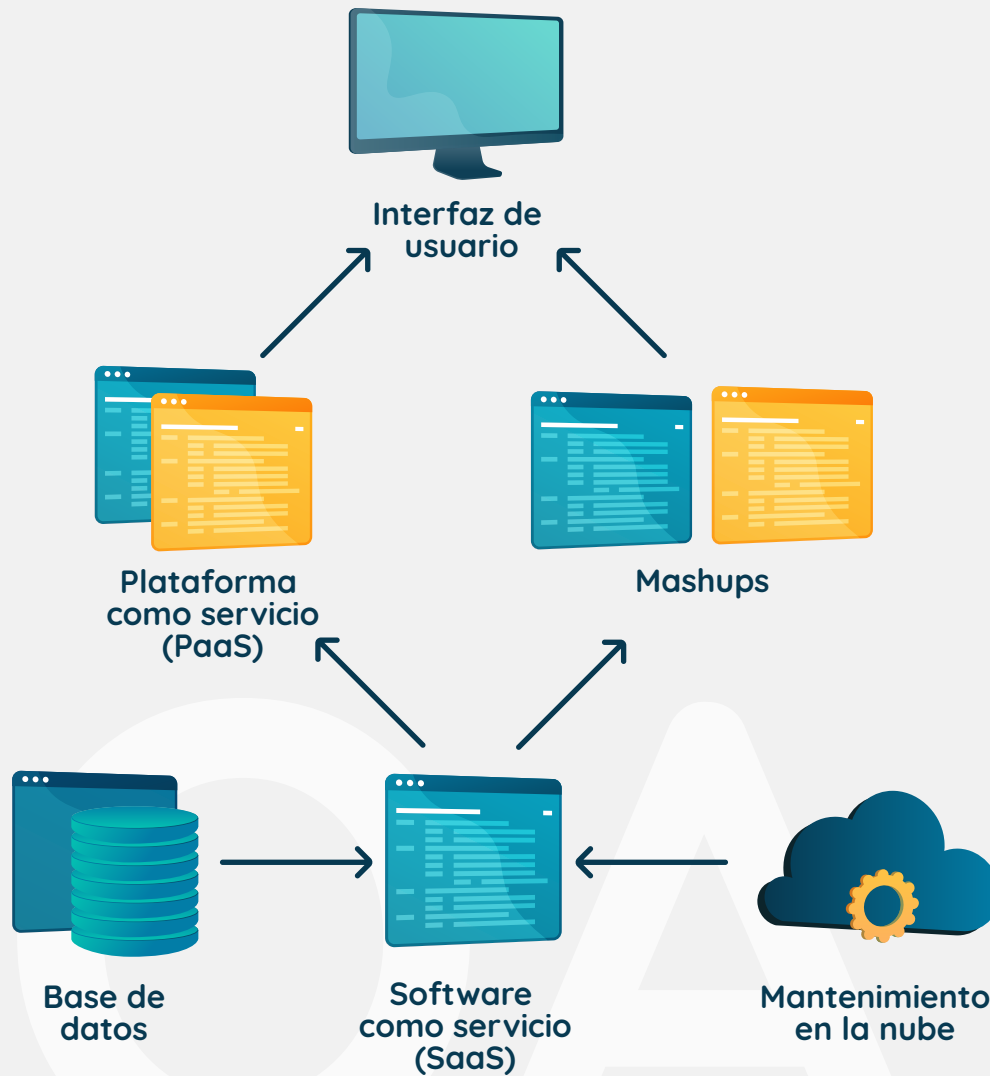
Además, la modernización del sector bancario implicaría también un cambio en los sistemas usados por las entidades, pero el rechazo total a un sistema antiguo y la implementación de uno nuevo sería una labor casi imposible para una entidad. Es por ello que **la integración de sistemas está jugando un papel importante en el sector para mejorar la eficiencia en los procesos** y garantizar una transición segura a la banca abierta.

De esta manera surge el concepto de Arquitectura Orientada al Servicio (SOA) que tiene como objetivo que los sistemas que contienen diversos datos y hablan un lenguaje diferente se comuniquen entre sí respondiendo en tiempo real a las necesidades del cliente.

SOA surge a finales de los 80, cuando la conexión de dos aplicaciones tecnológicas o entre dos sistemas diferentes que alojaban datos requería que los desarrolladores realizarán una integración profunda punto a punto. De esta manera, **SOA define una forma de hacer que los componentes de software sean reutilizables** a través de interfaces de servicio, de esta manera organiza la comunicación entre sistemas (puede ser dentro de la misma organización o entre dos o más empresas diferentes), para lograr ejecutar una función comercial completa, en el caso del Open Banking esto puede ser **verificar el crédito de un cliente, calcular el pago de un préstamo mensual o procesar una solicitud de hipoteca.**



SOA



El SOA permite **integrar sistemas que se encuentran separados** ya sea por plataforma, lenguaje de programación, base de datos, etc.

El bus de servicios empresariales (ESB) proporciona una plataforma de integración combinando mensajería, servicios Web y transformación de datos.

Para poder crear esta comunicación entre sistemas el SOA utiliza un bus de servicios empresariales (ESB) como medio.

El ESB **implementa un sistema de comunicación entre aplicaciones de software que interactúan mutuamente** en la arquitectura orientada a servicios (SOA). Todos los sistemas se comunican con el ESB de la misma manera, el ESB traduce, acomoda el lenguaje del sistema y luego envía el mensaje al usuario.

Para ejemplificar esto, imagine que está realizando una transferencia entre dos entidades bancarias diferentes a través de internet. El banco A utiliza un software diferente al banco B, pero esto es transparente para el usuario. **El SOA se encarga de poder realizar la transacción de manera fluida** creando las aplicaciones necesarias para que el servicio (en este caso la transferencia) del Banco A llegue al ESB, éste procesa el mensaje, verifica que es posible llevar a cabo la transferencia, conecta y envía la información al Banco B en el lenguaje usado por su sistema, recibe la confirmación del Banco B, la procesa y por último informa la aceptación de la solicitud al usuario inicial con un mensaje de Transferencia exitosa. Todo esto en tiempo real.



6

Beneficios de la integración

La integración de servicios trae muchos beneficios para las empresas, algunos son:

1. Mejora en los tiempos de comercialización.

Esto influye en la agilidad empresarial ya que permite a los desarrolladores crear aplicaciones mucho más rápido en respuesta a nuevas oportunidades de negocio.

2. La integración permite **minimizar la pérdida de datos**, ofreciendo seguridad en el tratamiento de los mismos y alta disponibilidad.

3. Optimiza los procesos de las organizaciones

generando una arquitectura de software centralizada y que transfiera datos de manera transparente.

4. Integra los sistemas existentes en vez de reemplazarlos siendo una solución más económica ya que se evita la sustitución y el periodo de adaptación de los empleados al nuevo sistema, sacando provecho de las mejores características del sistema existente.

5. Se beneficia de las ventajas de la

nube logrando tener acceso a los datos de manera directa.

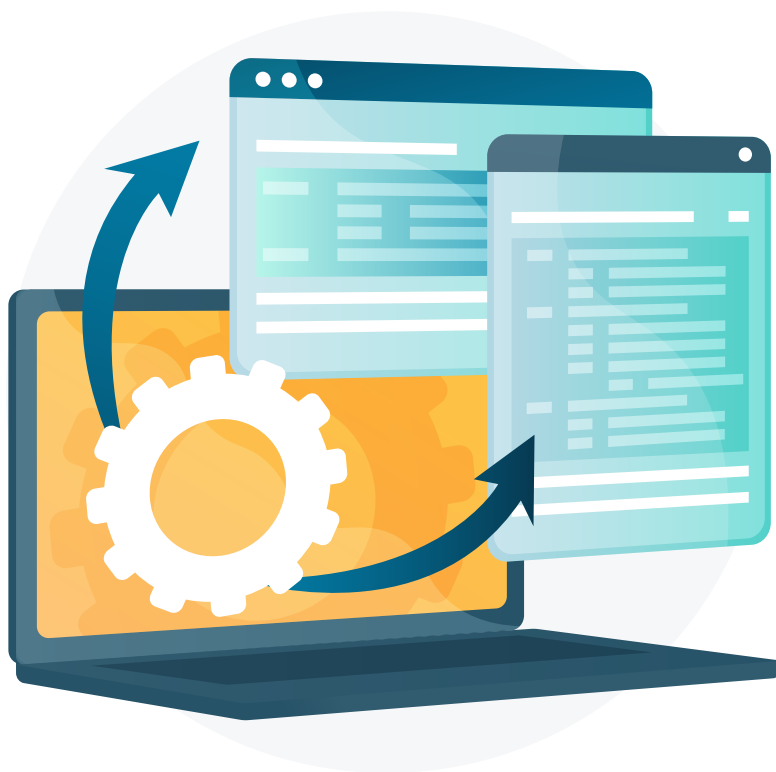
6. Conecta a la empresa con su entorno, logrando que se integre a la modernización del sector y a las necesidades de los clientes.

7

Tecnologías aplicadas al Open Banking

Como lo hemos mencionado **el Open Banking está revolucionando el sector bancario**, pero más allá de la innovación en los procesos, la centralización en el cliente y la modernización de la imagen de los bancos, está llevando a la creación de nuevos desarrollos tecnológicos.

La Inteligencia Artificial, el Machine Learning y el Blockchain hacen parte de este despliegue, así como las **API's y el Serverless**.



8

¿Qué es un API y para qué sirve?

Para que el Open Banking funcione de manera fluida es necesario la **creación y ejecución de las llamadas APIs** o interfaz de programación de aplicaciones.

Las API's permiten que los servicios y productos ofrecidos se comuniquen, **siendo un puente de conexión por donde viaja la información entre dos componentes** de software independientes, creando un intercambio que pasa desapercibido por el usuario.

Por ejemplo, cuando una persona desea realizar un registro en una página ésta brinda la posibilidad de crear el usuario usando el perfil de Facebook, esto será mucho más fácil que ingresar todos los datos. En este caso una API se encarga de conectar la interfaz de Facebook con la página de registro y brindar la información necesaria.

Es por ello que uno de los pilares fundamentales de las API's es partir de **la premisa de un diseño de soluciones centradas en el usuario.**

Las API's son en su definición más técnica un conjunto de códigos, comandos, funciones y protocolos informáticos que permiten a los desarrolladores crear programas específicos para ciertos sistemas operativos existentes.

Las API's pueden ser usadas de manera interna y externa:

- Las API's privadas a las que **solo pueden acceder los desarrolladores y los empleados** de la organización, y están enfocadas en procesos internos.
- Las API's abiertas que **son de acceso libre que ayudan a que los desarrolladores** conecten plataformas existentes y no tengan que crear nuevas funciones.
- Las API's están impactando en la economía de las empresas ya que **permiten crear nuevas formas de hacer negocios entre ellas;** promoviendo la agilidad, la innovación y la colaboración, para fortalecer la experiencia y oferta de valor para los clientes.

Entre los beneficios que se obtienen con la implementación de API's se encuentran: disminuir gastos en complejas integraciones, independencia tecnológica, mayor atracción de clientes, consolidación de procesos más eficientes y conexión B2B más eficiente.



9

Serverless, una nueva forma de desarrollo

Otra de las tecnologías aplicables al Open Banking es el Serverless, un nuevo modelo de computación que **no usa un servidor físico o uno en la nube para ejecutar o almacenar códigos de aplicaciones**, sino que los reemplaza por unos **contenedores temporales** que se crean en el momento que se ejecuta una aplicación y luego desaparecen, por lo que el servidor pasa a ser una parte menos visible del sistema. Esta es una gran ventaja en la entrega de nuestros desarrollos, principalmente APIs.

Esta nueva opción tiene ventajas como la disminución de los costos de mantenimiento de servidores y el evitar conocimientos especializados para el soporte, ya que una vez se despliegue el producto en la infraestructura serverless, el mantenimiento se convierte en responsabilidad del proveedor cloud con el cual se tenga el servicio.

10

¿Cómo el Open Banking cambia la experiencia de usuario?

Con la entrada de la banca abierta los bancos están llamados a ofrecer una Experiencia de Usuario satisfactoria, de cara al cliente y **con soluciones innovadoras y ágiles a las necesidades de los mismos.**

Pero precisamente esta nueva interacción con el cliente trae consigo retos a los que la banca debe enfrentarse si desea consolidar **una relación a largo plazo en medio de la transformación digital del sector:**

1. Los bancos deben estar en la capacidad de tener en cuenta **cuál es la necesidad real del cliente** y si el producto y servicio que quieren sacar puede dar una verdadera solución.
2. Contar con la **infraestructura tecnológica** necesaria para la desplegar cualquier estrategia de Open Banking.
3. Tener políticas claras sobre con quién y qué tipo de información se va a compartir.
4. Un orrecto diseño de la API que será la plataforma para **compartir la información de manera ordenada**, estructurada y profesional.
5. Transparencia en el proceso educativo sobre el manejo de los datos del cliente, que debe tener claro qué tipo de cosas autoriza al firmar y aceptar los términos de uso.



Este nuevo modelo trae muchos beneficios para la experiencia al cliente como:

1. Personalización en el servicio al cliente:

El usuario deja de ser un número dentro de un gran grupo para ser tratado como un ser individual al que se pueden ofrecer múltiples productos alineados a sus gustos y comportamientos transaccionales.

2. Mejor información para tomar decisiones:

Se pueden usar apps que permitan tener un control sobre los gastos y transacciones, lo que permite que el usuario tome mejores decisiones de gastos e inversión.

3. Mejora los tiempos de respuesta:

Al estructurar los datos hay una mejoría en trámites que antes eran más complejos.

El Open Banking es **un reto para el sector financiero ya que no todos los bancos están preparados**, no solo en cuanto a lo técnico sino en el servicio al cliente, que sigue siendo muy tradicional. Sin embargo, no se puede suponer que las oficinas vayan a desaparecer con la llegada de múltiples herramientas digitales, por ello el servicio cara a cara debe **transformarse, adaptarse y dar solución a temas de alta complejidad**.

Es también tarea de los usuarios educarse y asumir una postura responsable sobre el uso de sus datos y del valor que pueden obtener si lo hacen de manera consciente. De esta manera el modelo del Open Banking que ha llegado para quedarse podrá desarrollarse de manera exitosa y con todas **las ventajas que tiene tanto para los bancos como para el usuario final**.

Caso de éxito

Nequi, plata a tu ritmo

Conoce nuestro caso de éxito de Nequí, una apuesta por la **modernización de la banca en Colombia**, que permite al usuario disfrutar de una banca digital segura.

Conoce más sobre Nequi

