



Estrategia de modernización bancaria para la administración del ciclo de vida de los clientes en la nube de AWS

AWS Orientación prescriptiva



AWS Orientación prescriptiva: Estrategia de modernización bancaria para la administración del ciclo de vida de los clientes en la nube de AWS

Copyright © 2026 Amazon Web Services, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

Las marcas comerciales y la imagen comercial de Amazon no se pueden utilizar en relación con ningún producto o servicio que no sea de Amazon, de ninguna manera que pueda causar confusión entre los clientes y que menosprecie o desacredite a Amazon. Todas las demás marcas registradas que no son propiedad de Amazon son propiedad de sus respectivos propietarios, que pueden o no estar afiliados, conectados o patrocinados por Amazon.

Table of Contents

Introducción	1
Desafíos de la modernización	2
Expectativas cambiantes y neobancos	2
Problema empresarial	2
Administración del ciclo de vida del cliente	3
Incorporación de clientes	4
Recorrido de incorporación	6
Incorporación sin servidor	7
Solución de incorporación	7
Seguridad y conformidad	9
Preguntas frecuentes	11
¿Cómo puedo estar seguro de que AWS los servicios no almacenarán ningún dato personal?	11
¿La arquitectura cumple con el RGPD?	11
¿Cómo puedo garantizar la confidencialidad adecuada de los datos?	11
¿Puedo integrar una solución de modernización bancaria de AWS con cualquier sistema bancario heredado?	11
¿Puedo personalizar el cuadro de diálogo de incorporación?	12
Siguientes pasos	13
Recursos	14
Historial de documentos	15
.....	xvi

Estrategia de modernización bancaria para la gestión del ciclo de vida de los clientes en la AWS nube

Patrick Rotzetter y Florent Batard, Amazon Web Services (AWS)

junio de 2022 ([historial de documentos](#))

El sector de los servicios financieros (FS) se enfrenta a una importante disrupción. Cada vez son más los clientes que esperan e incluso prefieren los servicios bancarios de autoservicio totalmente digitales que ofrecen las empresas de tecnología financiera (fintechs) y los neobancos (es decir, bancos exclusivamente digitales sin sucursales físicas) como parte del proceso de captación de clientes minoristas. Las instituciones financieras tradicionales no pueden seguir el ritmo de las fintechs y los neobancos. Esto se debe a que los procesos bancarios en la mayoría de las instituciones financieras tradicionales siguen siendo manuales o semiautomáticos.

No existe un marco estándar para implementar los procesos bancarios tradicionales, aunque estos procesos son comunes a todas las instituciones financieras. La falta de un marco estándar de este tipo obstruye la innovación. Por ejemplo, las instituciones financieras tradicionales no están en condiciones de capitalizar una de las últimas tendencias de la banca: el financiamiento integrado. Es decir, la capacidad de las entidades no bancarias de ofrecer servicios similares a los de los bancos. Para obtener más información, consulte [Qué significan la financiación integrada y banking-as-a-service las tendencias para los servicios financieros](#) de McKinsey & Company. Para que las instituciones financieras tradicionales puedan sacar provecho del financiamiento integrado, deben exponer sus capacidades empresariales a otras empresas sin problemas.

Esta estrategia define un enfoque de modernización para implementar procesos bancarios estándar escalables y seguros mediante el uso de una arquitectura sin servidor orientada a las API que se basa en los servicios en la nube. AWS Para ilustrar los desafíos y las oportunidades de este enfoque, esta estrategia se centra en un estudio de caso sobre la gestión del ciclo de vida del cliente (CLM). El público objetivo de esta estrategia incluye CEOs CFOs CIOs, y altos directivos del sector de la banca minorista y la gestión patrimonial.

Desafíos de la modernización bancaria

Las cambiantes expectativas de los clientes y el auge de los neobancos

La industria de los servicios financieros se enfrenta a un cambio radical. Los clientes no solo esperan un recorrido totalmente digital, sino también una experiencia personalizada. Para cumplir con estas expectativas de los clientes y competir con los neobancos, las instituciones financieras tradicionales deben someterse a una transformación masiva que requiere velocidad, agilidad e innovación. Esa transformación requerirá que las instituciones financieras tradicionales superen los siguientes desafíos a corto plazo:

1. Los bancos tradicionales deben seguir el ritmo de los neobancos, que son más ágiles por naturaleza gracias a la falta de deuda técnica y de procesos.
2. Las instituciones financieras tradicionales deben desarrollar y ofrecer servicios bancarios integrados a través de la banca como servicio (BaaS).
3. Las instituciones financieras tradicionales deben desarrollar y habilitar experiencias de cliente personalizables y flexibles que integren los modelos de machine learning de forma rápida y rentable.

Los factores estratégicos clave a tener en cuenta para los próximos años son aprovechar los servicios en la nube integrados y los beneficios del tiempo de comercialización que se derivan de la colaboración con los proveedores de servicios y de una transformación ágil.

Problema empresarial

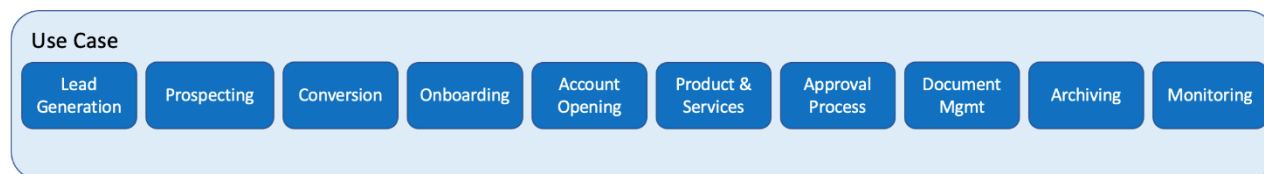
Las instituciones financieras tradicionales siguen trabajando con procesos manuales o semiautomáticos. No se aplica ningún estándar industrial a los procesos bancarios habituales, aunque estos procesos son comunes a todas las instituciones financieras de jurisdicciones similares. Para superar estos desafíos, las instituciones financieras tradicionales pueden implementar procesos estándar escalables y seguros mediante un enfoque sin servidor que se basa en los servicios en AWS la nube. Por ejemplo [Amazon Lex](#) y [Amazon Rekognition](#) ofrecen modelos de machine learning entrenados que puede integrar en una mejor experiencia para los clientes. Anteriormente, esta innovación se veía obstaculizada por la complejidad de la integración y los costosos procesos de

desarrollo. Sin embargo, ahora estas innovaciones están disponibles de forma directa para las aplicaciones de los clientes mediante llamadas a la API.

AWS Los servicios en la nube no solo proporcionan innovación y velocidad de integración adicionales, sino que también aprovechan las capacidades de seguridad más recientes para garantizar la confidencialidad y la privacidad de los datos. Queremos destacar este enfoque de modernización de los servicios bancarios para el panorama de la CLM. El ciclo de vida del cliente está en el centro de la relación con el cliente, por lo que es urgente modernizarlo e incluso digitalizarlo. Como se muestra en [Qué significan las tendencias de la financiación integrada y la banca como servicio para los servicios financieros de McKinsey & Company, los bancos que quieran ofrecer BaaS](#) deberán hacer que funcione y «para que funcione se necesitarán nuevas tecnologías y capacidades, ya que el BaaS normalmente se distribuye a los clientes a través de API y requiere una sólida gestión de riesgos y cumplimiento por parte del socio financiero integrado». En la sección de Incorporación de tecnologías sin servidor de esta estrategia se explica cómo puede hacer que esta estrategia funcione.

Caso práctico de administración del ciclo de vida del cliente

La CLM es un conjunto de procesos obligatorios y poco interdependientes que definen la interacción empresarial de un cliente con una entidad financiera o aseguradora. La siguiente figura brinda una descripción general de las etapas de la CLM en los sectores bancario y de seguros:



Tenga en cuenta que estos procesos varían según el segmento de clientes. Por ejemplo, la incorporación de clientes comerciales es diferente de la incorporación de clientes minoristas. Los procesos también pueden variar de un sector a otro. La incorporación de un cliente bancario es diferente a la incorporación de un cliente de seguros. Esta estrategia se centra en la experiencia de los clientes minoristas de servicios bancarios.

En el diagrama anterior, cada casilla (Prospección, por ejemplo) representa un candidato para la modernización. Puede utilizar un diagrama como este para dividir el caso de uso en casos de uso discretos e independientes. Por ejemplo, el caso de uso Prospección se puede dividir en los casos de uso constitutivos. Luego, puede asignar cada caso de uso independiente a las capacidades existentes, ya sean de proveedores de servicios en la nube o de proveedores de BaaS. Este ejercicio

de asignación puede revelar que el archivo de documentos para servicios bancarios, por ejemplo, podría ser en sí mismo un servicio ofrecido por una parte externa. Dividir los casos de uso de la administración del ciclo de vida del cliente en casos de uso discretos e independientes permite diseñar y desarrollar servicios específicos.

Esta estrategia se centra en el ejemplo de un caso de uso de apertura de una nueva cuenta bancaria. Para los clientes, este suele ser un proceso largo, muy manual y propenso a errores, lo que se traduce en frustración e insatisfacción. En la actualidad, la mayor parte de la incorporación se sigue realizando de forma manual mediante llamadas telefónicas o puntos de contacto físicos. Sin embargo, las investigaciones indican que los clientes prefieren una experiencia digital.

Según [Incorporación digital en las finanzas: un modelo novedoso y los riesgos de ciberseguridad relacionados](#) de Open Research Europe, el 70 por ciento de los clientes prefiere contratar los productos de forma digital.

Oportunidades de incorporación de clientes

En la era posterior a la crisis de la COVID, los clientes de bancos y de servicios financieros deben enfrentarse a procesos engorrosos y complejos. De hecho, hoy en día pocos clientes pueden completar todo el proceso de apertura de una cuenta corriente desde un dispositivo móvil. Para abrir una cuenta bancaria, la mayoría de los clientes deben seguir un proceso de incorporación manual similar al siguiente:

1. El cliente, o el usuario final, debe presentar una prueba de identidad, una identificación legal y varios puntos de datos. En muchos casos, estos puntos de datos incluyen la documentación de una dirección física, un comprobante de empleo y más. A menudo, el cliente debe visitar una sucursal para brindar esta información o enviarla al banco por correo estándar.
2. Antes de poder utilizar sus cuentas bancarias, los clientes reciben varios documentos en papel. Luego, los clientes deben firmar y devolver los documentos al banco (es decir, contratos individuales para cada producto bancario, como cuentas personales, cuentas conjuntas, cuentas comerciales, banca electrónica, tarjetas de crédito o códigos de seguridad).
3. El banco digitaliza todos los documentos firmados y los asocia a la cuenta “en curso” para activar la cuenta.
4. Según el segmento de clientes o la evaluación de riesgos del solicitante, el banco debe repetir de periódicamente este proceso de forma parcial o total.
5. Si se actualiza la dirección, el estado civil o cualquier otro dato del cliente que se considere un “cambio de circunstancias”, se reinicia el proceso.

La finalización de este proceso puede tardar varios días o incluso semanas y, a menudo, requiere la intervención y la aprobación de varios empleados del banco de diferentes departamentos.

El recorrido de incorporación del cliente

Un recorrido modernizado del cliente para abrir una cuenta debe incluir las siguientes características y capacidades:

- El cliente puede acceder al servicio de incorporación a través de un sitio web, un asistente virtual o un centro de llamadas. El asistente virtual puede ser un chatbot orientado al texto o al habla, que se puede integrar en una página web o en una aplicación de mensajería como Messenger o Telegram.
- Los asistentes virtuales pueden interactuar con los clientes mediante el uso de intenciones predefinidas para comprender las necesidades y los antecedentes. Por ejemplo, el asistente virtual puede pedir a los clientes que compartan intereses, que compartan datos personales para abrir una cuenta, que escaneen su documento de identidad y se tomen una selfie o que confirmen que desean continuar con la apertura de una cuenta.
- El chatbot será multilingüe.
- Los clientes pueden interactuar con el chatbot mediante voz o texto.
- Después de recopilar toda la información requerida del cliente, puede enviar la información al banco para iniciar el proceso de apertura de la cuenta. El cliente recibirá una notificación por correo electrónico que confirma que se inició el proceso.
- Puede cerrar el cuadro de diálogo una vez que se haya abierto la cuenta.
- Evite almacenar la información de los clientes en la nube. Esta información debe ser transitoria y existir únicamente durante la interacción con el cliente. Una vez finalizado el proceso de apertura de la cuenta, debe eliminar los datos y, si es posible, brindar alguna prueba de la eliminación. Incluso si se interrumpe el diálogo, debe confirmar que se eliminen todos los datos personales (sin almacenamiento en caché).
- Evite almacenar registros con la información de identificación personal (PII).
- Los clientes pueden estar seguros de que no se almacenan datos de información de identificación personal (PII). Si los servicios utilizados no tienen servidor, no quedan datos ni registros con datos personales.

Incorporación sin servidor

En esta sección, se describe un caso de uso de incorporación de clientes. Sirve para ejemplificar cómo se pueden reutilizar los patrones sin servidor a fin de modernizar la experiencia de un cliente clave.

Una solución de incorporación

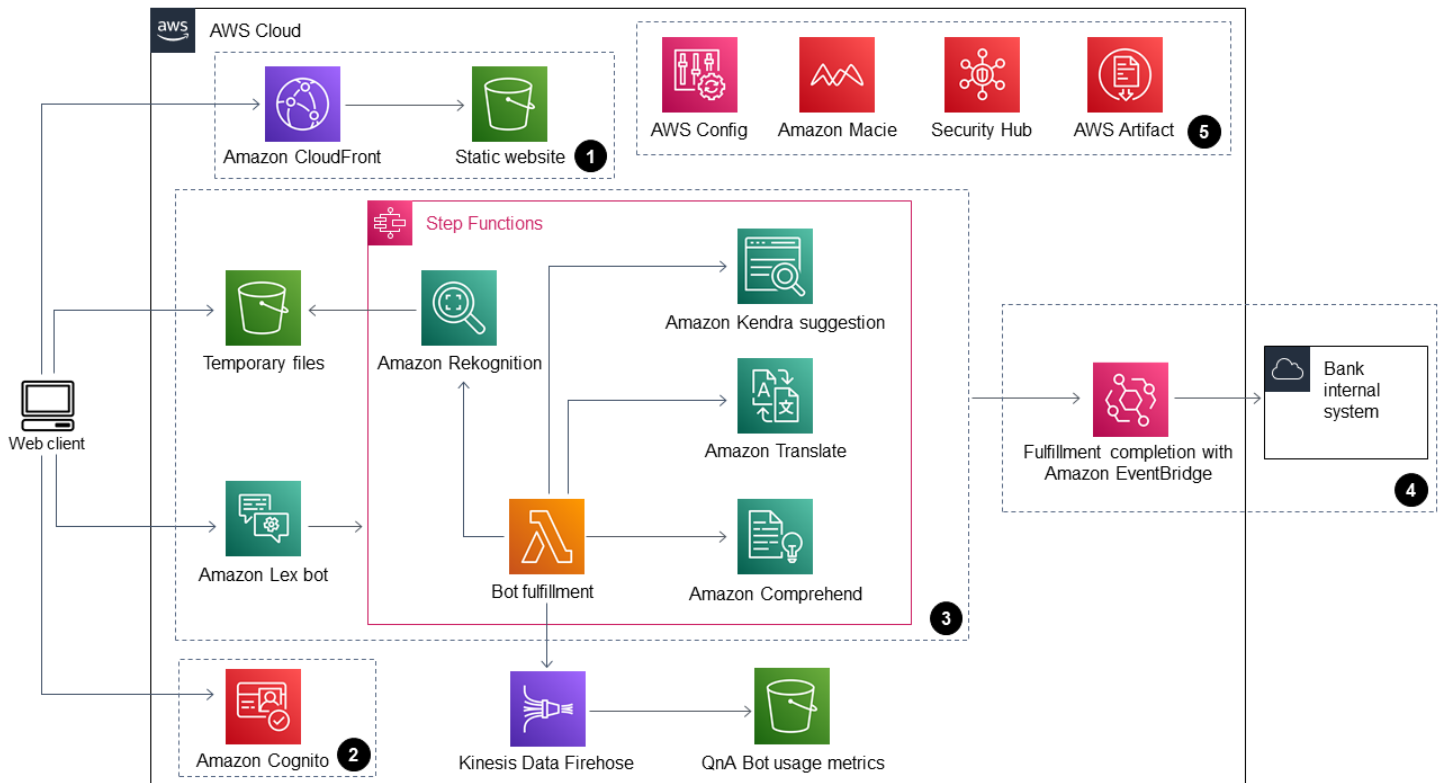
Por lo general, una solución de incorporación no viene aislada, sino que forma parte de un panorama más amplio. Los componentes y servicios necesarios para la integración incluyen los siguientes:

1. Generación de clientes potenciales (sistemas CRM)
2. Debida diligencia (AML, riesgo y conformidad)
3. Archivo central de datos de clientes (sistemas bancarios principales)
4. Gestión de firmas digitales (mediante una herramienta de terceros como DocuSign)
5. Verificación biométrica
6. Ciclo de vida de gestión de contratos digitales
7. Automatización de procesos y modelos operativos

Nota

La integración de estos componentes con aplicaciones externas está más allá del alcance de esta estrategia.

El siguiente diagrama ilustra una arquitectura sin servidor para interactuar con los clientes a través de chatbots en la AWS nube:



Nota

La arquitectura se basa en la AWS solución QnA Bot on y en las actualizaciones de Amazon Rekognition. Para obtener más información, consulte [QnA Bot on AWS](#) en la biblioteca de AWS soluciones y [Amazon Rekognition anuncia actualizaciones de sus capacidades de detección, análisis y reconocimiento de rostros](#) en el blog Machine Learning. AWS

En el diagrama, se muestra el siguiente flujo de trabajo:

1. Los clientes acceden a los componentes de frontend para interactuar con el bot. En este caso, la biblioteca de frontend se puede incluir en los activos existentes de varias maneras. Por ejemplo, puede integrar estos componentes en el sitio web corporativo o vincularlos a una aplicación de chat importante. Estos componentes se entregan JavaScript y sirven mediante la administración estática de activos mediante Amazon Simple Storage Service (Amazon S3) y Amazon. CloudFront
2. Los componentes de frontend incorporan conexiones a los componentes de backend para validar las credenciales mediante Amazon Cognito. Una vez autorizado, el servicio de atención al cliente puede comunicarse con el servicio de la solución de incorporación.

3. Los clientes interactúan con el servicio mediante un bot de Amazon Lex. Se ejecuta un escenario predefinido para la incorporación mediante una llamada AWS Step Functions a los servicios necesarios para completar el proceso. Puede personalizar este escenario para que se adapte a las necesidades del sistema bancario (por ejemplo, para cumplir con los requisitos de imagen, traducción a varios idiomas y procesamiento del lenguaje natural en función de las intenciones del cliente). Puede utilizar AWS Lambda las funciones para llevar a cabo las acciones del bot Amazon Lex con los servicios de atención al cliente y de llamadas, según la etapa de incorporación.
4. El resultado de Step Functions se envía por lotes al sistema interno del banco a través de Amazon EventBridge, que utiliza el método que prefieras para conectarse al sistema interno del banco. Puedes gestionar esta comunicación conectándote a otra AWS cuenta o conectando la red a través de una red privada virtual (VPN) con el sistema bancario.
5. Toda la arquitectura está diseñada para garantizar la seguridad y el cumplimiento mediante AWS Config el uso de Amazon Macie y. AWS Artifact AWS Security Hub CSPM

Consideraciones de seguridad y conformidad

El mantenimiento de la seguridad y el manejo de la información confidencial son aspectos fundamentales del enfoque de incorporación sin servidor. La incorporación sin servidor está diseñada para no tener estados y no almacena ninguna información de identificación personal ni datos empresariales críticos. Para garantizar la seguridad y la conformidad continuas, debe implementar los siguientes servicios y configurarlos correctamente:

- AWS AppConfig garantiza la integridad y confidencialidad de los servicios mediante normas diseñadas para su cumplimiento. Los controles establecidos validarán la conformidad general y evitarán cambios en la configuración.
- Macie detecta y etiqueta cualquier información de identificación personal durante todo el proceso.
- Security Hub CSPM garantiza que todos los servicios estén definidos y utilizados dentro del ámbito de la seguridad.
- AWS Artifact proporciona evidencia de auditoría para garantizar el cumplimiento de AWS los servicios.

Las transacciones y las pruebas de aceptación se pueden almacenar y cifrar mediante claves administradas por el cliente o un módulo de seguridad de hardware (HSM) dedicado que se sella con fines de auditoría. También puede sellar los datos a bajo costo y, al mismo tiempo, garantizar la integridad y la seguridad con Amazon Glacier.

 Note

Amazon Glacier (servicio original independiente basado en almacenes) ya no aceptará nuevos clientes a partir del 15 de diciembre de 2025, sin que ello afecte a los clientes actuales.

Amazon Glacier es un servicio independiente con sus propias API que almacena datos en almacenes y es distinto de las clases de almacenamiento Amazon S3 y Amazon S3 Glacier. Sus datos actuales permanecerán seguros y accesibles en Amazon Glacier de forma indefinida. No hay que hacer migraciones. Para un almacenamiento de archivos a largo plazo y de bajo costo, AWS recomienda las [clases de almacenamiento Amazon S3 Glacier](#), que ofrecen una experiencia de cliente superior con las API basadas en cubos de S3, Región de AWS disponibilidad total, costos más bajos e integración. Servicio de AWS Si desea mejorar las capacidades, considere la posibilidad de migrar a las clases de almacenamiento de Amazon S3 Glacier mediante nuestra [AWS Guía de soluciones para la transferencia de datos de los almacenes de Amazon Glacier a las clases de almacenamiento de Amazon S3 Glacier](#).

Solo se debe permitir el acceso al entorno al equipo operativo. Todas las actividades de desarrollo deben simplificarse mediante una entrega automática continua para evitar el acceso humano al entorno de producción. Con fines de auditoría, se debe asignar una función adicional para acceder a los artefactos y a los informes de conformidad de la plataforma.

AWS puede ayudarle a garantizar el cumplimiento de los estándares normativos y de conformidad. Para obtener más información, consulte el informe ISAE 3000 de tipo 2 de la FINMA en la AWS documentación. También puede descargar directamente los artículos bancarios relevantes AWS Artifact, como FINMA Circular, FINMA ISAE 3000 Type 2 2008/21, FINMA Circular y Global Financial Services Regulatory 2018/03 Principles.

Preguntas frecuentes

¿Cómo puedo estar seguro de que AWS los servicios no almacenarán ningún dato personal?

Puede utilizarlos AWS Config para comprobar la conformidad de los componentes de la arquitectura en combinación con Macie para detectar y corregir cualquier dato personal que se descubra.

¿La arquitectura cumple con el RGPD?

Sí, según el capítulo 2 del RGPD, [Artículo 5](#), la arquitectura está diseñada no para retener ningún dato relacionado con el usuario a largo plazo, sino solo para procesar la información de identificación personal (PII). Esto se garantiza mediante mecanismos de conformidad continuos. Además, Macie garantiza el etiquetado y la clasificación de cualquier PII que pueda poner en peligro la conformidad con el RGPD.

¿Cómo puedo garantizar la confidencialidad adecuada de los datos?

La confidencialidad se garantiza mediante el cumplimiento continuo y los patrones de seguridad mediante el uso de Security Hub AWS Config, CSPM y Macie. Las infracciones de confidencialidad se detectan, se resuelven y se escalan de inmediato. También recomendamos agregar barreras de protección durante la fase de implementación. Las barreras de protección ayudan a garantizar que no se introduzca en la arquitectura ningún cambio crítico que pueda poner en peligro la confidencialidad.

¿Puedo integrar una solución de modernización bancaria de AWS con cualquier sistema bancario heredado?

La solución está diseñada para ser adaptable y puede integrarse con cualquier sistema bancario heredado que pueda aceptar llamadas a la API estándar.

¿Puedo personalizar el cuadro de diálogo de incorporación?

Sí, puedes personalizar el diálogo del chatbot para que se adapte al caso de uso y a la secuencia de diálogo específica. Para obtener más información, consulte [QnA Bot on AWS en la biblioteca de soluciones](#). AWS

Siguientes pasos

Existen otros casos de uso de CLM además de la incorporación de clientes, y estos casos de uso se pueden modernizar con servicios integrados. Nube de AWS Los siguientes escenarios exploran algunos posibles casos de uso de la modernización:

1. Integre las recomendaciones de productos en los productos y servicios de panadería mediante [Amazon Personalize](#) u otras recomendaciones personalizadas. Si bien los productos de servicios financieros son diferentes de los productos minoristas, todavía se prevé un alto grado de personalización para 2025, según [Los líderes del sector predicen cambios masivos en los servicios bancarios de aquí a 2025](#) de The Financial Brand. Los clientes podrían estar dispuestos a pagar más por servicios contextuales y altamente personalizados. Esto solo se puede implementar con soluciones más inteligentes basadas en machine learning.
2. Puede utilizar [Amazon Fraud Detector](#), un detector de fraudes en línea basado en machine learning, para el monitoreo de cuentas. También puede personalizar otros algoritmos integrados para brindar servicios estandarizados de monitoreo de cuentas (por ejemplo, mediante la detección de anomalías).

Note

Amazon Fraud Detector dejará de estar abierto a nuevos clientes a partir del 7 de noviembre de 2025. Para obtener funciones similares a Amazon Fraud Detector, explore Amazon SageMaker, AutoGluon, y AWS WAF. Para obtener más información, consulta el [cambio de disponibilidad de Amazon Fraud Detector](#).

3. Puede disponer de asistentes inteligentes que interactúen directamente con los clientes mediante Amazon Lex y chatbots basados en los modelos de lenguaje natural más recientes.

Las soluciones creativas no tienen límites, pero debe integrarlas e implementarlas a escala y con rapidez.

Recursos

- [Qué significan la financiación integrada y banking-as-a-service las tendencias para los servicios financieros](#) (McKinsey y la empresa)
- [La incorporación digital en las finanzas: un modelo novedoso y los riesgos de ciberseguridad relacionados](#) (Open Research Europe)
- [Los líderes del sector predicen cambios masivos en los servicios bancarios de aquí a 2025](#) (The Financial Brand)
- [AWS Guía del usuario sobre las normas y directrices de los servicios financieros en Suiza y publicaciones de los libros de trabajo de la FINMA \(blog\)](#) AWS de seguridad)
- [FSI Services Spotlight: Featured AWS Lambda](#)(entrada de blog)AWS
- [Amazon Rekognition anuncia actualizaciones de sus capacidades de detección, análisis y reconocimiento de rostros \(AWS Machine Learning Blog\)](#)
- [QnA Bot on AWS](#) (biblioteca de soluciones)AWS

Historial de documentos

En la siguiente tabla, se describen cambios significativos de esta guía. Si quiere recibir notificaciones de futuras actualizaciones, puede suscribirse a las [notificaciones RSS](#).

Cambio	Descripción	Fecha
Publicación inicial	—	8 de junio de 2022

Las traducciones son generadas a través de traducción automática. En caso de conflicto entre la traducción y la version original de inglés, prevalecerá la version en inglés.