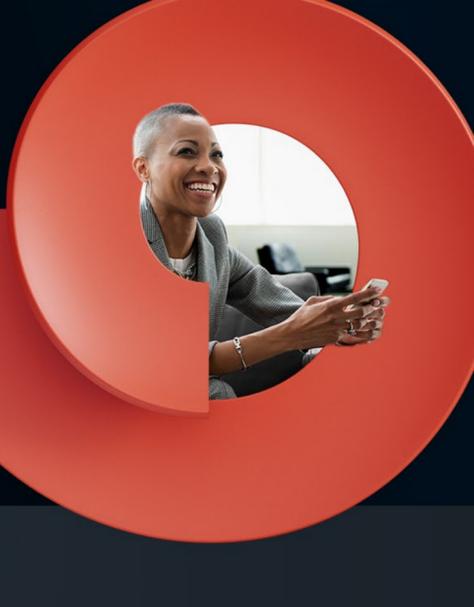


# Surge un nuevo ecosistema financiero en latinoamérica

La acelerada transformación digital anticipó tendencias en Latinoamérica y en el mundo que recién se esperaban para finales de esta década e inicio de la próxima. A continuación, conoce algunos consejos y datos que te darán, como líder en la industria financiera, más argumentos para tomar mejores decisiones y establecer una relación de confianza con tus clientes.



## Tendencias de la industria



**La emergencia sanitaria y la aceleración de la transformación digital**  
Una encuesta de Deloitte reveló que el 60% de los bancos a nivel mundial cerraron o limitaron su presencia física en pos de maximizar sus servicios digitales.



**El trabajo moderno y su impacto en la industria financiera**  
La transformación no fue solo en la relación de las empresas con sus clientes, internamente también hubo un gran cambio. En una encuesta de PwC en junio de 2020, el 54% de los CFOs encuestados dijeron que esperaban hacer del trabajo remoto una opción permanente para los roles que lo permiten. Más del 70% de los empleadores dijeron que la experiencia de trabajar desde casa era exitosa o muy exitosa. Una investigación de Rankmi enfocada en América Latina reveló que el 90% de las empresas de la región dice contar con la tecnología suficiente para que sus equipos puedan trabajar de manera remota.



**Cerca de la mitad de los habitantes de América Latina no tiene acceso a la banca**  
De acuerdo a una investigación de Visa, el efectivo puede representar casi el 90% de los pagos de los consumidores en algunos mercados y verticales, lo que representa una gran oportunidad de bancarización y transformación en el modo como las personas gestionan su dinero.



**Las fintechs y al incremento en la competencia**  
Aunque el sistema bancario latinoamericano aun es muy regulado y posee altas tarifas de transacción y burocracia en el proceso de apertura de cuentas, las fintechs llegaron para romper con el oligopolio de cinco instituciones que poseen el 90% de los activos totales de la región, generando una demanda por nuevos y diferentes servicios en un escenario de mayor competencia por los ya bancarizados y el potencial mercado no bancarizado.



**Las nuevas tecnologías y la innovación**  
Mientras las fintechs y las grandes empresas que llegaron para transformar sectores como el delivery de comida, el comercio online, los transportes, etc. utilizan IA, aprendizaje de máquina, blockchain, chatbots, billeteras digitales y biometría para fomentar la innovación en sus servicios y productos, aún hay mucho espacio para que pequeñas y medianas empresas las adopten y atiendan la demanda creciente de los habitantes de la región mediante nuevas formas de relacionarse con sus finanzas.

## Modernizar pagos y sistemas básicos

- Según el Banco Mundial, la clase media latinoamericana ha crecido más del 50% entre el 2011 y el 2020;
- La adopción de teléfonos inteligentes creció más del 60% en ese mismo

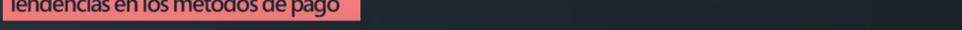
Cuando se combinan estos dos datos, se puede identificar una fuerte demanda en la región por soluciones financieras inteligentes, que ayudarán a preservar estos logros debido a la creación de un entorno favorable para nuevos negocios.

Las empresas, a su vez, deben impulsar la modernización en los sistemas bancarios, abriéndose a la adopción de APIs (Interfaz de Programación de Aplicaciones), lo que les permitirá entrar a la era del open finance.

En un ambiente más digital, la actualización de los métodos de pagos también se hace necesaria, una vez que aumenta las posibilidades de compra de las personas, como las billeteras digitales, las SuperApps, tarjetas digitales y más.

Asegurar que los latinoamericanos no solo tengan acceso a las herramientas financieras, sino que también estén familiarizados con sus beneficios, será clave para la expansión continua de la banca abierta.

- Creación de negocios rentables, sostenibles y de impacto social positivo.
- Cambio en la manera de consumir, pagar y financiar.
- Fomentar la inclusión social a través de un sistema bancario más accesible periodo.



## Tendencias en los métodos de pago



En Brasil, Perú y México, sistemas de transferencia o pago de dinero instantáneos - disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana - ya se encuentran en funcionamiento.



Tarjetas de débito virtuales en billeteras digitales han aumentado el uso de tarjetas de débito en América Latina.



La masificación de billeteras electrónicas promovió un aumento en Argentina (20%), Brasil (11%), Colombia (12%) y México (20%) - países donde también creció el comercio electrónico. Se espera que crezca al 18% en toda la región en 2023.



El banco como servicio (BaaS) y la fintech como servicio (FaaS) se integran con terceros y facilitan los pagos y la emisión rápida sin burocracia de tarjetas de crédito/débito.



El método de pago sin contacto (contactless) proporciona muchos beneficios al consumidor, como la transferencia rápida de dinero, autorización instantánea y buen respaldo si no traen consigo efectivo o tarjeta de crédito/débito.

## Gestionar el riesgo y garantizar la seguridad



### Cumplimiento y ciberseguridad

- El reto del sector financiero en cuestiones de ciberseguridad no es solo externo.

Internamente, el uso de dispositivos personales que no están configurados o monitoreados adecuadamente y, a través de los cuales se ha otorgado acceso a información confidencial y sistemas, hizo que la exposición al riesgo cibernético se haya incrementado exponencialmente con la adopción del trabajo remoto.

- Un estudio de Microsoft realizado por Marsh en América Latina identificó que, el 52% de las instituciones financieras bancarias y el 44% de las instituciones no bancarias aseguraron que los ataques cibernéticos aumentaron durante la emergencia sanitaria del Covid-19.
- Según investigación de la empresa Fortinet, en América Latina se registraron más de 41 billones de intentos de ciberataques durante 2020.
- Entre todas las industrias, las empresas del sector financiero son las que más cuentan con seguros contra ataques cibernéticos. Sin embargo, el porcentaje es de solo un 39% para las organizaciones bancarias y un 38% entre no bancarias.

### Para detectar incidentes de seguridad de manera oportuna, es necesario:

- Implementar mecanismos para detectar ciberataques.
- Monitorear periódicamente los sistemas de información.
- Implementar una herramienta SIEM (Security Information and Event Management).
- Definir, implementar y testear periódicamente el plan de respuesta ante ciber incidentes y los planes operativos definidos para los principales escenarios que pudieran afectar a la organización.
- Verificar los planes de continuidad del negocio ante nuevos desafíos, actualizarlos y probarlos.

### Fraude y blanqueo de antimonio

Los esfuerzos regulatorios en países latinoamericanos se están moviendo en la dirección correcta para impulsar la lucha contra la corrupción.

La agencia de noticias EFE estimó que la adopción de la tecnología de inteligencia artificial (IA) evitó un fraude estimado en USD\$2 mil millones al procesamiento de tarjetas de pago en América Latina y el Caribe solo en 2019.

Con más capas de seguridad, el uso de tecnologías como el blockchain, la expansión de la nube y el Big Data, el aprendizaje de máquina y la inteligencia artificial, las empresas podrán proteger los datos de sus clientes y solidificar el open finance en Latinoamérica.

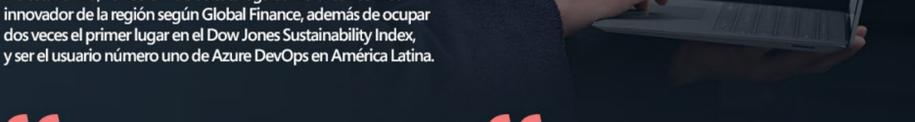
## Caso de éxito

### Grupo Bancolombia consolida su presencia en el mundo digital con Azure DevOps

Bancolombia es la institución financiera más grande de Colombia, también presente en 6 países ubicados en Centroamérica, Sudamérica y el Caribe. Su creciente dimensión institucional lo ha impulsado a adoptar nuevas tecnologías en pro de la modernización de su operación.

Apoyándose en la tecnología de Microsoft, el banco ha creado una nueva cultura de empoderamiento digital endógeno, que beneficia tanto a sus colaboradores como a sus clientes.

De esta forma, Bancolombia se cataloga como el banco más innovador de la región según Global Finance, además de ocupar dos veces el primer lugar en el Dow Jones Sustainability Index, y ser el usuario número uno de Azure DevOps en América Latina.



“ Lo hemos logrado por el enfoque en evolucionar nuestros productos digitales. Con ello hemos mejorado la marca, generando confianza en nuestros clientes para satisfacer sus necesidades al ritmo que ellos lo requieren, y entregando valor digital rápidamente. ”

Camilo Piedrahita, director de Ingeniería de TI, Grupo Bancolombia

“ Azure DevOps nos ha permitido tener trazabilidad en todo el proceso de desarrollo de soluciones. Con la madurez de las prácticas de DevOps, hemos logrado incrementar significativamente nuestra velocidad para las entregas de valor al negocio del Grupo Bancolombia. ”

Jorge Ospina, vicepresidente de Servicios de Tecnología, Grupo Bancolombia



**Beneficios:**

- Reducción del tiempo de desarrollo y puesta en funcionamiento de softwares.
- Acortamiento en los ciclos de desarrollo.
- Tener a cerca 800 desarrolladores internos trabajando en más de 100 proyectos y ejecutando más de 700 aplicaciones a través de la herramienta.
- Unificación de plataformas de desarrollo.
- Potencializar las áreas de capacidades analíticas con el uso de la nube.
- Transformar el equipo de desarrollo en profesionales más estratégicos.
- Pasar de trabajar con 32 lenguajes de programación, para enfocarse estratégicamente en 3.
- Crecimiento de uso de y diseñada para satisfacer las necesidades del segmento de clientes ubicado en zonas retiradas, o de cuyas transacciones son de menor volumen, pasando de 880 mil clientes a un estimado de 2,7 millones.

## Retos en latinoamérica

Entre los retos más destacados que el comercio minorista de América Latina debe enfrentar en los próximos años, están la brecha entre los jugadores más grandes, que suelen estar atrapados en sus sistemas heredados, y los competidores más pequeños, más innovadores y ágiles, nacidos en la era de las fintechs y en la nube. Este diferencial, en áreas como atención al cliente, puede alejar al consumidor; ya que sus prioridades están cambiando y necesitan mantenerse al día, especialmente los millennials, quienes buscan una interacción rápida, ágil y menos humana.

Otro punto a discernir es, ¿cómo se dará la automatización en dichas empresas? Teniendo en cuenta que la adopción de la tecnología puede solucionar muchas de las trabas procesuales que las instituciones bancarias y financieras enfrentan.

Por último, pero no menos importante, mantener la guardia alta contra el fraude y los ciberataques.

“ La regulación y la pandemia de COVID-19 han posibilitado una oportunidad de crecimiento exponencial para las experiencias digitales. La construcción de ecosistemas que sirvan mejor a los clientes se ha convertido en la próxima frontera en la que Latinoamérica es una pionera a seguir por otros. ”

Annette Harris  
Jefa Ejecutiva de La industria de Servicios Financieros  
Microsoft Latinoamérica

