

# 5B DIGITAL SUMMIT



EL EVENTO MÁS ESPERADO  
DEL AÑO EN LA INDUSTRIA  
FINANCIERA

- Medios de Pago
- Cultura
- Digitalización



ÍNDICE

# ÍNDICE

- 01 BIENVENIDOS A GUATEMALA**  
Pág. 04
- 02 INTRODUCCIÓN A 5B Y EL 5B DIGITAL SUMMIT**  
Pág. 06
- 03 CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS 5B**  
Pág. 10
- 04 HYOSUNG**  
Ecosistema Reciclador: transformando agencias bancarias en salas de venta  
Pág. 14
- 05 TIGO BUSINESS**  
Ciberseguridad: ¿Cuál es el nivel de madurez en Guatemala?  
Pág. 16
- 06 BICON**  
Así alcanzó APAP la rentabilidad a nivel de cliente  
Pág. 18
- 07 MASTERCARD**  
Mastercard lidera la disrupción e innovación tecnológica en la región  
Pág. 20
- 08 PBS**  
Leidos, proveedor tecnológico de Airport CheckPoints  
Pág. 22
- 09 GRUPO PLUS**  
La transformación digital, el arma indispensable para la inclusión financiera  
Pág. 24
- 10 CLAI**  
Facilite la gestión de procesos QA en entornos de pago  
Pág. 26
- 11 DIEBOLD NIXFORD**  
Self -Service Channel: The Way to Increase Profit  
Pág. 27
- 12 TECNOLOGÍA TRANSACCIONAL**  
Centricidad del usuario en medios de pago: emisión instantánea  
Pág. 28
- 13 BANCO INMOBILIARIO**  
Tecnología, su importancia e impacto en la banca moderna  
Pág. 30
- 14 COINCAEX**  
COINCAEX desarrolla modelo tecnológico para retirar bitcoin en efectivo  
Pág. 32
- 15 AURIGA**  
Auriga digitaliza las sucursales bancarias  
Pág. 34
- 16 RED ABIERTA**  
Integrando soluciones de medios de pago  
Pág. 36
- 17 CLARO EMPRESAS**  
El respaldo en la nube  
Pág. 38
- 18 CYTTEK**  
Un paso innovador en el servicio de atención de cajeros automáticos  
Pág. 40
- 19 ESQ - CLOUDEXA**  
la oferta SaaS de ESQ  
Pág. 42
- 20 TMS GLOBAL SOFTWARE**  
Redes de ATM y la presencia bancaria en zonas remotas  
Pág. 44
- 21 MARTINEXA**  
Lo que nadie nos cuenta de la Inteligencia artificial aplicada en las empresas  
Pág. 46
- 22 EURONET**  
REN de Euronet aterriza en latam con una poderosa tecnología de pagos y libertad total  
Pág. 48
- 23 SALESFORCE**  
Fortinet registró 137 mil millones de intentos de ciberataques en América Latina en la primera mitad del año  
Pág. 50
- 24 EPÍLOGO**  
Pág. 54
- 25 CONTACTOS**  
Pág. 55

# ¡BIENVENIDOS A GUATEMALA!

---

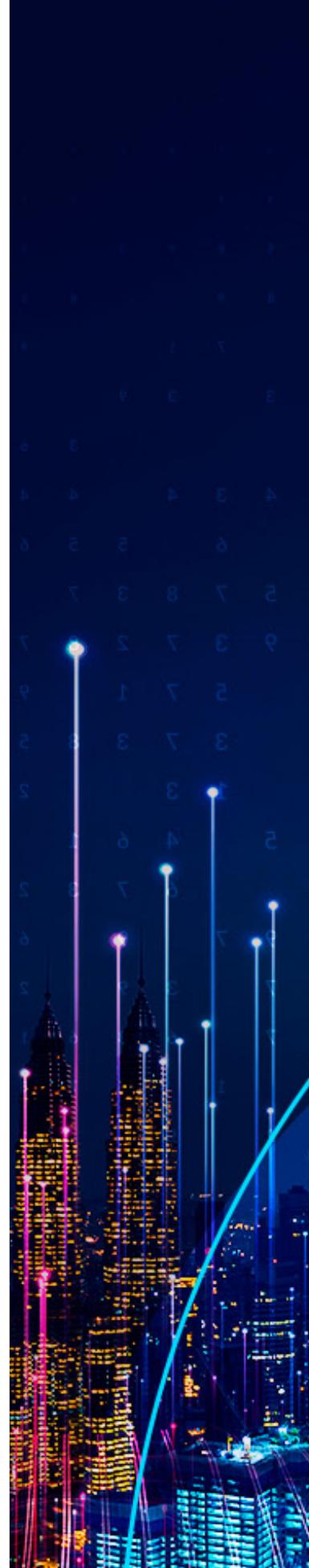
Este año tengo el honor de ocupar el cargo de presidente de la **Asociación Latinoamericana de Transferencia Electrónica de Fondos e Información (ATEFI)** y la mejor manera de darles la bienvenida a nuestra Guatemala, es hacerlos parte del evento más esperado de la industria financiera: el **5B Digital Summit**.

Este evento es la oportunidad perfecta para discutir sobre el futuro de las finanzas en la región, enfocándonos en la tecnología y la digitalización; pero sin perder de vista la cultura organizacional de la que somos responsables. Esto nos permite responder a nuestra promesa de innovación en 5B, con la que nos comprometemos a entender las necesidades de nuestros clientes, de acuerdo con las tendencias y actualizaciones del mercado global.

Les agradecemos desde ya por ser parte de este proyecto y acompañarnos en el cumplimiento de nuestra visión 2027: ser el líder en soluciones de procesamiento electrónico de transacciones financieras, comerciales y medios de pago.

**LEONTE PALLAIS MACIAS**

**Presidente de ATEFI y Gerente General de 5B**







2022

**INTRODUCCIÓN  
A 5B Y EL 5B DIGITAL  
SUMMIT**



Transacciones y Transferencias S. A. nace de la integración de las dos principales redes de cajeros automáticos del país en el año 2006 y es a partir de 2011 cuando adopta el nombre 5B como única marca distintiva del mercado. Este nombre, se da bajo la concepción literal de “5 bancos” quienes, en sociedad, fueron los pioneros de uno de los aliados estratégicos más importantes del sector financiero.

Con el paso de los años, 2 bancos se adhieren a esta sociedad, quedando conformado por 7 bancos socios en total: Banco Crédito Hipotecario Nacional (CHN), Banco Internacional (InterBanco), Banco G&T Continental, Banco de Desarrollo Rural (Banrural), Banco Agromercantil de Guatemala (BAM), Banco Promerica y Banco de América Central (BAC).

Hoy, a casi 17 años de su fundación, 5B ofrece a Guatemala y el mundo un acceso a la red de cajeros más grande de Centroamérica, así como una variedad de productos y servicios enfocados en la interconexión del sistema financiero, eficiencia operativa y rentabilidad.

Nuestros valores nos definen, nuestras promesas nos guían y nuestro propósito nos marca el camino.



**Somos 5B**  
**y estamos aquí para simplificar**  
**tus actividades financieras.**



**5B**  
DIGITAL  
SUMMIT

5B, como un referente internacional en materia financiera, no se limita a la excelencia operativa, sino también, a la generación de espacios de discusión al más alto nivel, con el objetivo de abordar casos de éxito, tendencias y mejores prácticas en la región con vista hacia el futuro.

Es por ello que, en el año 2016, lanzó por primera vez el 5B Digital Summit, bajo el pilar: *Business Agility to Customer Experience*, enfatizando su promesa con los clientes, desde la mejora continua para desarrollar mejores propuestas de valor y una excelente experiencia del cliente.



Siete años desde su lanzamiento, tres nuevas ediciones del evento y dos años de pausa por la pandemia mundial COVID-19, este 2022 regresa el 5B Digital Summit, bajo los tres pilares de contenido: medios de pago, cultura y digitalización. El evento se desarrolla presencialmente en un espacio diseñado para el networking internacional y la optimización.



Con la participación de más de 350 CEOs, gerentes y ejecutivos del sector financiero guatemalteco y latinoamericano, este evento permite la conexión de las necesidades actuales de los clientes y usuarios, con las marcas prestadoras de servicios a nivel regional.

Como parte de este evento, les presentamos esta revista digital, construida internacionalmente por las empresas que lo hacen posible y con el objetivo más loable que puede tener: la construcción del conocimiento en equipo.

# BIENVENIDOS

## **BIENVENIDOS**

### **AL 5B DIGITAL SUMMIT 2022**

A hand holding a pen is the central focus, with a glowing lightbulb appearing below it. The background is a dark purple gradient with faint, glowing gears and a network of dots connected by lines, suggesting a technical or industrial theme.

# 03

**CATÁLOGO DE  
PRODUCTOS Y  
SERVICIOS 5B**



## CAJEROS



### *¡Siempre hay un cajero 5B cerca de ti!*

5B pone a tu disposición más de 2,700 cajeros automáticos, donde podrás realizar consultas, retiros, pagos de servicios y otras transacciones, de forma rápida y segura. Estamos ubicados en distintos puntos de toda Guatemala.

Nuestros cajeros aceptan todas las tarjetas afiliadas a Visa, MasterCard, Cirrus, Diners y American Express. Además, cuentan con alta tecnología para la lectura de chip y seguridad de PIN, brindándote seguridad y confianza.

## FID

En 5B simplificamos tu vida, por eso ponemos a tu disposición la Firma Electrónica Avanzada (FID5B). Con esta innovadora herramienta podrás firmar todos tus documentos electrónicos con la misma validez de una firma manuscrita.

FID5B se compone de datos cifrados asociados a una comunicación electrónica que permiten identificar a la persona que la utiliza, de manera única y certificada totalmente en línea. Es proporcionada de forma digital y otorga autenticidad legal al documento que se está firmando.

Con FID5B podrás firmar tus documentos electrónicos fácilmente, desde cualquier lugar y a través de todo dispositivo electrónico (computadora, tablet o smartphone).



### **¿Cuáles son las garantías de FID5B?**

**Autenticidad:** garantiza la identidad del firmante.

**Integridad:** asegura que el documento no haya sido modificado después de la firma.

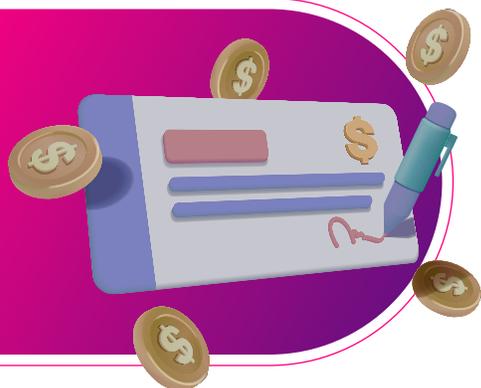
**No repudio:** atribuye plena validez legal al documento, por lo tanto, el documento no puede ser repudiado por el firmante.

# Pida Cheque **5B**

Pida Cheque es el servicio de consulta de 5B, que te permite la aceptación de cheques de tus clientes con reserva inmediata de fondos de los bancos afiliados al sistema: Banco G&T Continental, Banrural, BAM, Banco CHN, Inter Banco y Banco Promerica.

La reserva de fondos se realiza por 8 días y puedes gestionarla a través del **PBX: 2420-7272** o a través del sitio web <https://pidacheque.5b.com.gt/>

Para la negociación de la tasa de comisión por el servicio, es necesario que seas atendido por un ejecutivo de negocios. Además, es importante mencionar que el cobro se realiza únicamente sobre las transacciones exitosas.



## PROCESADORA DE TARJETAS DE CRÉDITO

Desarrollamos soluciones electrónicas y administramos la gestión de las operaciones de tarjeta de crédito de varias instituciones en el país.



## ENLACES DE COMUNICACIÓN:

5B tiene una óptima red de enlaces de comunicación por la cual interconecta y trasmite información a varias instituciones financieras en todo el país.



## ECOSISTEMA RECICLADOR: TRANSFORMANDO AGENCIAS BANCARIAS EN SALAS DE VENTA

El impacto cultural dentro de agencias surge como un efecto secundario al acercarse a la más innovadora tecnología y sucesivamente, al cliente



**Autor:** André Trombetta

**Puesto:** Account Manager

**Institución:** Grupo Efraín & Co.

La constante evolución tecnológica dentro de instituciones financieras no solo ha impactado nuestras actividades laborales, sino también la forma en la que se ha moldeado nuestra sociedad en los últimos años. Dentro de instituciones financieras, el implementar y extender servicios por medio de su red de ATMs es sinónimo de una inversión elevada que no garantiza que dicha tecnología vaya a ser complementaria a la que está en vías de desarrollo.

En el mercado europeo y norteamericano, se ha sufrido por el desecho de ATMs, no por ser obsoletos sino por la inflexibilidad de incorporar tecnologías emergentes a ellos sin comprometer su estructura.

Con base en lo anterior, empezó a surgir la necesidad de crear ATMs dentro del mercado

que pudieran ser lo suficientemente flexibles para poder adaptarse a nuevas tecnologías y mejorar el ecosistema financiero. No solo creando un cambio en la experiencia de clientes, sino en demás personas involucradas dentro de la operación que rodean a dichas máquinas.

Existen varios factores que suman valor dentro de dicho ecosistema, pero solo uno tiene el mayor impacto; tiempo. El ahorro de este para el cliente, operador y/o técnico vuelve cualquier visita o trabajo sencillo e inolvidable, especialmente dentro de agencias y la cultura que estás envuelven.

La marca coreana Hyosung TNS, ha sido el principal promotor dentro del mercado por medio de la introducción de una línea de ATMs recicladores que se enfoca a mejorar la experiencia del ecosistema e impactar la cultura que rodea al personal dentro de agencias, cultivando la venta y promoción de sus productos.

**Convirtiendo al personal de cuerpo técnico y operadores en atletas de alto rendimiento.** Conforme han cambiado los modelos e implementado nuevas tecnologías, el conocimiento de técnicos y operadores ha sido forzado a crecer de manera paralela. Pero ¿qué podría cambiarse

dentro de ATMs para que estos sean los beneficiados directamente? La respuesta está en su diseño.

Por medio de modificaciones del diseño estructural de los ATMs, algunas marcas han logrado reducir hasta en un 35% el tiempo que toma realizar mantenimientos o inclusive reemplazar una pieza dañada, incrementando la eficiencia y tiempo de disponibilidad para atender algún desperfecto.

Los recicladores multifuncionales de Hyosung TNS han demostrado una reducción en el costo de recarga de efectivo en estas unidades de hasta un 40%.

Pocas marcas no solo se han enfocado en implementar mejoras del diseño interno de sus modelos, sino también en la estandarización de las características de introducción o retiro de valores a los mismos. La misma marca mencionada anteriormente, ha implementado cassetes de tránsito dentro de su ecosistema de recicladores. Estos cassetes permiten el retiro e introducción de efectivo sin que personal tenga la necesidad de abrir la bóveda y que el manejo de efectivo dentro de la agencia sea estándar para todas las máquinas que se utilizan durante la operación.

Gracias a la implementación de dichos cassetes, se tiene la habilidad de poder realizar auditorías internas en cada reciclador, ya que no existe la posibilidad de manipular efectivo durante la operación. Esto reduce de manera drástica el tiempo invertido durante el cierre y cuadro de las plantillas.

**Convirtiendo nuestros agentes en vendedores estrella.** Cada agente debe tener

un control del efectivo dentro de su caja, reportar a supervisor, contar el efectivo hasta 3 veces para entregarlo o recibirlo, ingresar información al sistema, etc. Honestamente, lo mencionado es solo una fracción de lo que hace el agente en su día a día.

Introduciendo TCRs en agencias, el personal tiene la oportunidad de enfocarse en tener una conversación más enriquecedora sobre las necesidades que tiene el cliente e informarle acerca de productos que vayan alineados a sus objetivos, esto sin dejar la operación a un lado. Estas maravillosas máquinas mitigan el error humano en el conteo y reconocimiento de los billetes falsos que son entregados.

**Convirtiendo la tecnología en la más adecuada.** Cada ubicación posee un comportamiento de efectivo similar o distinto en sus ATMs, dependiendo del perfil de cliente que frecuenta a los mismos. Con la implementación de multifuncionales en agencias, se permite una mayor adaptación al perfil que se atiende y una mayor independencia para realizar sus gestiones, sin necesidad de hacer fila o disponer de varios modelos con solo una función. Su objetivo principal es minimizar la introducción de billetes al ATM, ya sea por medio de reciclaje o programación personalizada.

**Convirtiendo a nuestro cliente en el foco de atención.** Después de dar una resumida imagen del ecosistema que algunas marcas han creado para ahorrar tiempo, completar y estandarizar las operaciones que envuelven los ATMs en agencias, el personal puede centrar su tiempo en poder brindarle una mejor experiencia a su cliente y poderlo introducir a profundidad los distintos productos financieros que la entidad ofrece.

## CIBERSEGURIDAD: ¿CUÁL ES EL NIVEL DE MADUREZ EN GUATEMALA?

La innovación siempre ha sido parte del ADN de las instituciones financieras en la región y la ciberseguridad también es esencial en sus estrategias



**Autor:** Juan José de Dios

**Puesto:** Chief B2B Officer

**Institución:** Tigo Business Guatemala

El impacto que puede llegar a tener un ataque cibernético en las empresas va desde un impacto legal, financiero, reputacional y puede causar hasta el cierre total de operaciones de manera temporal. Es importante cerrar las brechas en contra de las amenazas cada vez más sofisticadas que crecen en la red y el sector de la banca, a pesar de sus avances en protección de la información, no debe bajar la guardia.

Las instituciones financieras han sido históricamente uno de los blancos más atractivos por los ciberdelincuentes, situación que ha forzado a este sector a invertir y fortalecer sus mecanismos de defensa.

Las principales amenazas para los bancos se encuentran englobadas en las diferentes modalidades de phishing y malware, incluyendo el ransomware y amenazas más sofisticadas como el Compromiso de Correo Corporativo (BEC).

### Estado de situación general

Las empresas guatemaltecas han realizado esfuerzos importantes por estrechar las brechas en materia de Ciberseguridad y reducir los riesgos. Sin embargo, todavía existe un largo camino por recorrer para muchas organizaciones debido a la evolución avanzada de los ciberataques.

De forma general, el 58% de las empresas aún se encuentran vulnerables a ser víctimas de un ataque cibernético, mientras solo el 42% ha logrado alcanzar un nivel de madurez. Específicamente en la banca los porcentajes se invierten: 43% en riesgo y 57% con madurez.

Estos datos se obtienen de un proceso de Diagnósticos de Madurez en Ciberseguridad que realiza el equipo de profesionales certificados de Tigo Business en las empresas guatemaltecas y que sirve como herramienta para detectar vulnerabilidades en las compañías e implementar acciones correctivas. Está basado en los 18 controles de CIS (Critical Security Controls), un estándar mundial en materia de Ciberseguridad.



El Diagnóstico les permite a las empresas saber qué tan protegidas se encuentran, midiendo, por ejemplo: configuraciones seguras, defensa de malware, aplicaciones seguras, auditoría y reducción de brechas, respuestas de incidentes, defensa perimetral, prevención de fuga de información, entre otros.

Solo dos de cada diez de los equipos diagnosticados tienen una cobertura de antivirus adecuada ante el ransomware, una de las amenazas más importantes en la región y seis de cada diez empresas no tiene procedimientos ni políticas para responder ante un ataque de esta naturaleza.

El Ethical Hacking se ha convertido en una herramienta importante para la evaluación de los riesgos y vulnerabilidades de las empresas; sin embargo, la mayoría de las compañías no lo utiliza. Únicamente el 32% de las organizaciones realizan análisis de vulnerabilidades de toda su infraestructura tecnológica y aplican parches para remediarlas.

## ¿Cuáles son las principales amenazas?

El último informe ESET Security Report 2022 reveló recientemente que el 48% de las empresas en América Latina reportó uno o más incidentes de Ciberseguridad, es decir que cerca de la mitad de las compañías ha sido víctima de ciberataques.

El malware ha sido el común denominador en muchos de estos ataques y también es uno de los principales vectores que amenaza al sector financiero.

El informe de ESET señala que el 24% de los incidentes registrados en el último año tuvo a la infección con malware como principal responsable, siendo el phishing y la explotación de vulnerabilidades las dos amenazas más frecuentes.

El uso de soluciones tecnológicas empresariales como SD-WAN, Firewalls, Ciberseguridad Administrada y canales privados de conectividad, han permitido a las empresas y, sobre todo, a la banca, estar más protegidas en esta guerra contra la ciberdelincuencia.

Por su parte, el estudio de Seguridad 2022 de Check Point revela que los ciberataques contra redes corporativas aumentaron un 50% en 2021, sobre todo ataques a la cadena de suministro y de interrupción de servicios.

SonicWall en su informe de amenazas 2022, califica el año 2021 como “un año récord para el crimen cibernético” y una de las principales amenazas ha sido el Ransomware con una escalada de más del 105%.

En un escenario en donde las amenazas cibernéticas evolucionan día con día es importante no bajar la guardia y estar consientes que estar protegidos es una responsabilidad compartida entre el proveedor de soluciones de Ciberseguridad, la empresa y sus colaboradores. La innovación en sus sistemas de protección es indispensable para hacerle frente a la creciente ola de ataques cibernéticos.

**La innovación en sus sistemas de protección es indispensable para hacerle frente a la creciente ola de ataques cibernéticos.**

## ASÍ ALCANZÓ APAP LA RENTABILIDAD A NIVEL DE CLIENTE

El plan que permitió alinear su estrategia con los resultados

**Autor:** Abner Huertas

**Puesto:** Consultor Senior

**Institución:** Inteligencia y Estrategia de Negocios, S.A. / BiCon

Previo al año 2019 la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) -una entidad bancaria en República Dominicana— se embarcó en un reto: conocer la rentabilidad de cada uno de sus clientes y de los productos asociados a este. El objetivo principal era apoyar a la dirección a tomar decisiones a nivel de cliente basándose en hechos.

Esa necesidad inicial los llevó a pensar en otro tipo de preguntas: ¿Valdrá la pena remodelar o ampliar las sucursales? ¿Están siendo rentables? Todas estas preguntas les motivaron a buscar una solución que les permitiera generar un modelo de rentabilidad cuyos resultados fueran útiles para la toma de decisiones, alineándose con la estrategia del banco.

Para este momento, APAP ya tenía clara su necesidad y la meta a la cual llegar. El siguiente paso era buscar un socio estratégico que los ayudara a materializar la solución deseada y que se alineara a la estrategia del banco. Esta búsqueda se inició mediante entrevistas a diferentes firmas de expertos. Muchas fueron las firmas que presentaron sus propuestas y una de ellas fue la que presentó la visión y la experiencia que ellos buscaban.

Fue así como BiCon, GJ Nolan & Co. y SAS se aliaron con APAP para trabajar hombro con hombro en la construcción de un modelo de rentabilidad que les permitiera responder a las interrogantes que un año atrás habían surgido en el área financiera del banco.

El proceso de la construcción del modelo de rentabilidad a nivel de cliente se inició en 2019. El equipo de finanzas tenía definido su objetivo y el socio estratégico tenía claro cómo lograrlo; pero como en todo proyecto, hubo retos que vencer.



Rafael Almánzar, Gerente de Rentabilidad en APAP

***“El diseño en papel del modelo fue lo más sencillo”, relató Rafael Almánzar, Gerente de Rentabilidad en APAP.***

Sin embargo, el mayor reto fue garantizar una calidad óptima de los datos; para ello el equipo de APAP trazó una línea de meta: alcanzar un 90% de calidad en los datos para el modelo.

La meta de calidad de datos trazada requirió de trabajo de equipo entre el área de finanzas y el área de tecnología. Lo primero fue identificar las áreas de oportunidad de los

datos, luego diagramaron las iniciativas de cómo lograr alcanzar la meta, ejecutaron el plan y establecieron los mecanismos para sostener el control de calidad. Gracias a la disciplina del equipo, APAP ha logrado la meta en la calidad de los datos.

**"La calidad de los datos se logra con el tiempo"**

**La calidad de la información fue uno de los mayores retos, pero existió un segundo:** desarrollar una cultura de datos con los resultados obtenidos. La educación del uso y aprovechamiento de los resultados, desde gerentes a cajeros, ha sido, y será, fundamental para el éxito continuo de la iniciativa.

Gracias a los primeros resultados, el equipo de APAP pronto se dio cuenta de que estos les permitirían alinear la visión por medio de datos. Descubrieron información que antes estaba oculta tras toneladas y torres de informes contables, información que al ver la luz, ha agregado valor en la toma de decisiones estratégicas.

**"El modelo nos permitió alinear la visión con datos"**

Una de las primeras impresiones al socializar estos descubrimientos fue una sensación de sorpresa; esta se hizo evidente con solo ver cuánto costaba una transacción en una sucursal, darse cuenta de que las sucursales que creían saturadas tenían espacio para desarrollarse aún más y descubrir que algunos productos que consideraban poco rentables son muy rentables. Incluso les dio las bases para crear planes de acción para aquellas unidades que atendían a muchas personas, pero que por su naturaleza, recibían pocos ingresos.

Han pasado tres años desde aquel inicio en 2019, y el equipo continúa firme gestionando esta iniciativa con los principios de calidad de la información intactos. APAP ha logrado que el modelo evolucione y adquiera madurez.

**En palabras del equipo de APAP, los beneficios que han fomentado dentro de la institución son:**

1. Tomar decisiones basadas en datos.
2. Mantener la calidad de los datos.
3. Facilitar la orientación de la estrategia.

¿Y qué hay del futuro? APAP sabe que los cambios en la forma en que se hacen los negocios los llevarán a evolucionar su modelo de rentabilidad. Esto conlleva a actualizar sus flujos e incorporar proyecciones que les permitan tomar mejores decisiones, decisiones basadas en datos con calidad... algo para lo cual ya están preparados.



*APAP es una de las primeras instituciones financieras privada del sistema financiero dominicano.*

**"Los primeros resultados del proyecto fueron muy importantes... no salíamos de la sorpresa".** Rafael Almánzar, Gerente de Rentabilidad en APAP



[www.bicongroup.com](http://www.bicongroup.com)



## MASTERCARD LIDERA LA DISRUPCIÓN E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LA REGIÓN



**Autor:** Francisco Milian

**Puesto:** Country Manager | Payments

**Institución:** Mastercard

El sector financiero está en plena transformación. Con el auge de las Fintechs y los habilitadores, el futuro de los métodos de pago se presenta muy diferente al de hace una década.

El New Payments Index 2022 de Mastercard reveló que el 86% de los consumidores latinoamericanos ha utilizado al menos un método de pago emergente en el último año. Sabemos que los consumidores de la región están familiarizados con las soluciones creadas por las Fintechs, ya que casi la mitad de ellos utilizan canales digitales para realizar actividades financieras.

Las Fintech utilizan la tecnología para simplificar los procesos y hacerlos más accesibles y eficientes, ayudando a reducir costos y aumentar el acceso a servicios financieros. Convirtiéndolos en una parte crucial del ecosistema y el fomento de inclusión financiera.

En Mastercard creemos que la inclusión financiera y la tecnología pueden hacer que nuestra región sea más competitiva. De acuerdo con Finnovista, el 36% de las empresas Fintech en América Latina tienen como objetivo atender a poblaciones subatendidas o excluidas del sistema bancario.

En esta línea estamos impulsando agendas tecnológicas para llevar soluciones digitales avanzadas al norte de la región centroamericana, trabajando con más de 40 socios del ecosistema en la región. Esto mediante alianzas con bancos, fintechs, Organizaciones No Gubernamentales y gobiernos en América Latina impulsando el progreso en la región.

Ejemplo de esto es la empresa Fintech salvadoreña GlobalPay Solutions que este año en asociación con Mastercard y Microsoft lanzó la aplicación ROCKET POS. Esta app empodera a los pequeños comercios de El Salvador a través de soluciones que agilizan sus procesos con los distribuidores y habilita un punto de pago para realizar transacciones con clientes y proveedores.

A medida que la economía digital sigue expandiéndose, es importante apoyar el desarrollo de la industria y la entrada de nuevos jugadores. Al proporcionar a estas nuevas empresas las herramientas que necesitan para triunfar, podemos acelerar la adopción de métodos de pago digitales en nuevos entornos como el transporte público, el pago de beneficios sociales, turismo entre otros.

***Es hora de que aprovechemos este impulso y aceleremos la inclusión financiera dotando a las personas de herramientas digitales que les ayuden a gestionar su dinero y acceder a servicios financieros básicos.***

**La tecnología digital puede y debe desempeñar un papel en el desarrollo de economías más inclusivas.**

**Es por esto que impulsamos la innovación para un mundo más inclusivo para todos y en todas partes.**

**Es por esto que Mastercard es el principal aliado y acelerador del ecosistema Fintech.**

**“Mastercard es uno de los principales impulsores del avance tecnológico en la región, y buscamos ser un aliado en este proceso de transformación digital”**

 **Francisco Milian**



We Make Things Happen!



**Leidos, proveedor tecnológico de Airport CheckPoints**

## PRODUCTIVE BUSINESS SOLUTIONS

PBS representa a más de 100 marcas tecnológicas globales líderes que buscan hacer negocios en el Caribe y América Central, incluidas Apple, Akamai, Cisco, Dell, Fortinet, HP, IBM, Leidos, Microsoft, NCR, Oracle, Quadient y Xerox. Clientes institucionales líderes en toda la región, incluidos bancos, minoristas, telecomunicaciones, empresas de energía y gobiernos, confían en PBS para proporcionar soluciones de tecnología de la información empresarial de misión crítica. PBS ofrece a estos clientes una gama de productos y servicios de tecnología de la información, redes, impresión y seguridad. PBS genera ingresos de estas actividades que son en su mayoría en moneda fuerte y diversificados geográficamente y por producto. **En 2021, PBS registró los mayores ingresos y ganancias netas en sus veinte años de historia.**

### PRODUCTOS Y SERVICIOS

La empresa ofrece una amplia gama de productos y servicios en nombre de sus socios de marca y proveedores a sus clientes en: tecnología de la información, redes, impresión, sistemas de seguridad y servicios avanzados. PBS vende productos y servicios directamente y proporciona cada vez más servicios continuos y otras formas de ingresos recurrentes.

<b>Información de Tecnología</b>	Software, Servidores, Servicios en la Nube. Laptops e Infraestructura.	     
<b>Networking</b>	Switches, routers, puertas de enlace, puntos de acceso. Colaboración y Seguridad.	  
<b>Mantenimiento &amp; Servicio</b>	Mantenimiento de puntos finales, cajeros automáticos, puntos de venta, artes gráficas y otros servicios.	
<b>Servicios Avanzados</b>	Equipos de oficina y artes gráficas. Suministros, papel, acabados, etiquetas.	 
<b>Impresión</b>	Factor de ingeniería y desarrollo de software, capacitación, consultoría, soporte de TI, mesa de ayuda, análisis y seguimiento del rendimiento.	 
<b>Sistemas de Seguridad</b>	Puestos de control, sistemas de rayos X, detección de explosivos, sistemas, imágenes de cavidades, fármacos, identificación de tarjetas, software.	  

Funcionarios del Cuerpo Especializado en Seguridad Aeroportuaria y de la Aviación Civil (CESAC) de República Dominicana; Ejecutivos de la corporación Leidos y de Productive Business Solutions (PBS), en una visita al “Innovation Checkpoint Center” de Transportation Security Administration (TSA) en el Aeropuerto Internacional Harry Reid de Las Vegas Nevada, Estados Unidos.

Luego, que el Aeropuerto Internacional de Punta Cana (PUJ) seleccionará tecnología Leidos a través de su **distribuidor autorizado PBS**, con el objetivo de modernizar los puntos de acceso de los visitantes a esa importante terminal aérea de Republica Dominicana. La solución que se utilizará será la primera de su clase en un aeropuerto de América Latina, mejora los puntos de control de seguridad, de esta manera el aeropuerto de mayor recepción de turistas de la nación caribeña contará con tecnología de clase mundial de Leídos para mantener seguros a los pasajeros y al personal, al mismo tiempo que mejora la eficiencia operativa.



Pedro M. Paris. Director CEO PBS Group



**De izquierda a derecha:** Todd Silvestri, Vice President Checkpoints Division, Leidos; Pedro M. Paris C. Director, CEO Grupo PBS; Modesto Segura Volquez, Director de Control de Calidad, CESAC; Melani Angeles, Gerente General PBS Dominicana; Wilfredo del Carmen Candelario Aponte, Supervisor General, CESAC; Rafael Alberto Smith, Director Operaciones Terminales y Mantenimiento, PUJ; Diego Armando Moreno Rosado, Gerente de Mantenimiento, PUJ; Henry Yoel Rodríguez Nin, Subdirector de Control de Calidad, CESAC y Juan Carlos Aguilar, Gerente de Ventas para Latinoamérica, Leidos.

**“Desde Guatemala, generamos empleos para 20 países que conforman PBS Global... We make things happen”.**

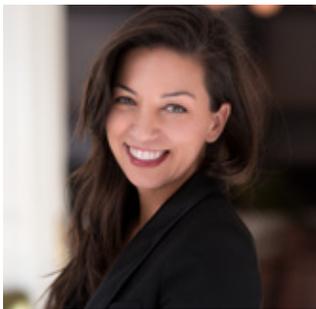
Pedro M. Paris. Director, CEO PBS Group



[www.grouppbs.com](http://www.grouppbs.com)

## LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, EL ARMA INDISPENSABLE PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Bantrab y CardNET han automatizado sus operaciones y digitalizado gran parte de sus procesos, promoviendo la inclusión financiera de la población



**Autor:** Olivia Trilles Farrington

**Puesto:** Global Head of Technology Research

**Institución:** AuraQuantic

El desarrollo del comercio electrónico y la expansión de los medios de pago digitales son dos de las claves para comprender el estado de situación de la economía, en América Latina. Según Fidelity National Information Services (FIS, 2022), la expansión del comercio electrónico en los mercados de LATAM proyecta un crecimiento anual de dos cifras (19%) hasta 2025, incluyendo a los mayores mercados de la región, en este caso, Brasil (18%) y México (17%)". Además, destaca cómo los medios de pago digitales están ganando cada vez más terreno respecto a otras modalidades como el pago contra reembolso (2%) y en efectivo (24%)", según las previsiones realizadas hasta 2025. Tanto es así que según FIS (2022), las carteras digitales superarán a las tarjetas de crédito en países como México.

Todos los datos recopilados en el informe elaborado por FIS vienen a confirmar un aumento del porcentaje de población bancarizada, en todos los países de Latinoamérica, especialmente en Perú y Chile. No obstante, la inclusión financiera y la digital deben ir de la mano como instrumentos para reducir la vulnerabilidad social y favorecer la salida de la pobreza.

En este sentido, la transformación digital de bancos y empresas financieras, así como los desarrollos "fintech", han posibilitado que personas alejadas del sector bancario hayan podido acceder por primera vez a una cuenta bancaria, por medio de un smartphone. Un hito que contribuyó a que, durante el confinamiento por la pandemia del coronavirus, muchos ciudadanos de países como Brasil, Colombia, Chile y Costa Rica que solicitaron apoyo económico a sus respectivos gobiernos pudieran recibirlo, para lo que era indispensable disponer de una cuenta corriente.

CardNET es uno de los múltiples casos de éxito de compañías que se vieron obligadas a impulsar su proceso de transformación digital, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de sus clientes y de adaptarse a las tendencias del mercado.

Para ello, la compañía especializada en medios de pago electrónicos optó por implementar una plataforma digital que aunara múltiples funcionalidades e integrará diferentes tecnologías. Sin embargo, no todas las herramientas tecnológicas en las que se sustentan estas plataformas son igual de eficientes y efectivas.

Las plataformas digitales de gestión de procesos de negocio, también conocidas bajo la denominación de plataformas de transformación digital, se perfilan como una opción más que recomendable por combinar la automatización de procesos de negocio con otras tecnologías como las vinculadas con la industria 4.0. Este es el caso de AuraQuantic, una plataforma software que combina la gestión de procesos de negocio (BPM) y el diseño de aplicaciones No Code, junto con tecnologías como la IA, integración de datos, big data, aprendizaje automático y computación en la nube. Fortalezas más que suficientes unidas en un único producto software que permitieron a CardNET "simplificar y hacer más eficientes las transacciones económicas de todo tipo de entornos de pago y procesamiento para sus clientes" (AuraQuantic, 2022).

Bantrab, también conocido como el Banco de los Trabajadores de Guatemala, constituye otro ejemplo de cómo la transformación digital puede incentivar la inclusión financiera. Fundado en el año 1966, Bantrab nace con la misión de promover el desarrollo y bienestar de los trabajadores guatemaltecos, así como para atender sus necesidades financieras.

Al igual que el caso de CardNET y el de millones de compañías en todo el mundo, la pandemia del coronavirus supuso una oportunidad ineludible para Bantrab, a la hora de acelerar su proceso de digitalización y migrar todos sus procesos físicos a formato digital, de cara a su futura automatización. Para ello, la compañía eligió AuraQuantic como la tecnología más completa para acometer este cambio. Según AuraQuantic (2022), entre los resultados obtenidos destacan un incremento del 60% en la recepción automática de solicitudes y notificaciones, uso de la firma electrónica certificada en el 100% de los documentos y el control absoluto sobre la trazabilidad de los procesos.

Los casos de CardNET y Bantrab son dos claros ejemplos de cómo una plataforma digital puede contribuir a sortear el principal reto estructural que afecta en la actualidad al sector financiero, la transformación digital. Un proceso derivado de la evolución tecnológica, las nuevas demandas del mercado, y la necesidad de mejorar los niveles de eficiencia y rentabilidad.

**La transformación digital de bancos y empresas financieras ha posibilitado que personas alejadas del sector bancario hayan podido acceder por primera a una cuenta corriente.**

Fidelity National Information Services.(2022). The Global Payments Report. <https://offers.worldpayglobal.com/rs/850-JOA-856/images/ENGPR2022.pdf>

AuraQuantic.(2002).Caso de éxito: CardNET reduce el trabajo de horas a minutos. <https://www.auraquantic.com/wp-content/uploads/2022/04/Caso-de-exito-CardNET-reduce-el-trabajo-de-horas-a-minutos.pdf>

AuraQuantic.(2002).Caso de éxito: Bantrab reduce el tiempo de los procesos de compra en un 60% con AuraQuantic. <https://www.auraquantic.com/wp-content/uploads/2022/08/Caso-de-exito-Bantrab.pdf>



## FACILITE LA GESTIÓN DE PROCESOS QA EN ENTORNOS DE PAGO

Los sistemas de pruebas de pago y los sistemas pueden ayudar a integrar procesos de QA en el desarrollo, innovación y evolutivos del entorno de pago

**Autor:** Alejandro Saa

**Puesto:** Especialista en Testing para

Ecosistemas de Pago

**Institución:** CLAI PAYMENTS Technologies

Cuando trabajamos con proyectos tecnológicos y financieros, requerimos un alto nivel de compromiso con nuestros clientes, asegurando que se lleve a cabo el correcto procedimiento que garantice la calidad del producto entregado o Quality Assurance por sus siglas QA, en especial cuando se manejan desarrollos de software para sistemas bancarios o financieros, que requieren ser probados constantemente para asegurar su correcto e ininterrumpido funcionamiento, pero ¿cuál es realmente el beneficio detrás de este tipo de procesos que parecen ser netamente operativos y procedimentales en un negocio?

Con un sistema de pruebas de pago, que le permite simular entornos transaccionales iguales a los que atiende en su negocio, le facilitará evaluar y detectar errores en tiempo real en un sistema bancario en cualquiera de las fases de un proyecto (Desarrollo, Certificación y Producción) convirtiéndose en una herramienta vital para evitar sobrecostos y riesgos en la pérdida de servicio durante la puesta en marcha de sus proyectos.

Teniendo en cuenta que el aseguramiento de la calidad de un producto no solo depende de pruebas funcionales que garanticen la correcta implementación de los nuevos requerimientos, sino también de pruebas de regresión que permitan corroborar que las operaciones ya existentes sigan trabajando tal como siempre lo han hecho, una solución automatizada facilitará

la simulación de ambos escenarios a partir de transacciones punto a punto.

De la misma manera, puede asegurar la capacidad de carga y el correcto afinamiento de su infraestructura, por medio de la ejecución de pruebas de estrés realizadas desde PAYTESTER®. Integrando a QA en nuestra gestión no solo logramos pruebas que le aseguren fiabilidad a nuestros clientes, también aseguramos la calidad de nuestros procesos automáticos y, por supuesto, garantizamos el cumplimiento de las características de PAYTESTER®: aseguramiento de calidad, independencia para el entorno de pagos, versatilidad, escalabilidad, optimización de certificaciones, reducción de costos y, por último, un time-to-market mucho más ágil y rápido.

Usando nuestra plataforma de pruebas automatizadas en la nube, no solo podrá darle agilidad en el ecosistema de pagos a su negocio, también podrá establecer un sistema seguro con una solución de fallos y actualizaciones de calidad, con un equipo experto que podrá automatizar el proceso, haciendo que su entorno de pagos esté preparado para recibir cualquier transacción en cualquier tipo de volumen o canal, lo que le permitirá generar una experiencia de usuario óptima.

### Contacto

CRDO [jcarvajal@clai.com](mailto:jcarvajal@clai.com)  
CTO [jtafur@clai.com](mailto:jtafur@clai.com)  
CMO [cmondragon@clai.com](mailto:cmondragon@clai.com)  
Gerente General [jbarrera@clai.com](mailto:jbarrera@clai.com)

## SELF-SERVICE CHANNEL: THE WAY TO INCREASE PROFIT

The ATM channel can strongly support FI objectives of delivering a compelling consumer experience, business growth and cost-efficiency

**Autor:** Bill Acheson

**Puesto:** Head Of Services

Strategy and Growth

**Institución:** Diebold Nixdorf

### *Drive more transactions and shift work from the teller*

Are you making the most of the 24/7-functionality of your ATM network? Offer services that help generate additional revenue and make your consumers' lives easier by providing a wide range of transaction options. For many consumers, the ATM is the branch, and they expect a personalized experience, such as initiating and completing transactions from their smartphone. By giving more to consumers, they reward you with their loyalty, which leads to business growth. As you convert your branches into advising centers where your staff focuses on value-added consultative banking, the ATM channel should take over the management of transactional operations.

### *Maximize uptime of devices across your fleet*

A highly available ATM receives more consumer visits, attracts new ones and generates more profit. To optimize uptime across your network you need a data-driven availability management model with remote monitoring, machine learning and artificial intelligence to detect and pre-qualify out-of-service events in real time. As most incidents can be resolved remotely, the right automation tools should be in place to deliver faster incident resolution and reduce costs. Where issues require human intervention, a team of regularly trained, desk support agents and technicians with access to data-driven intelligence can ensure each on-site visit is planned in detail, completed with the maximum efficiency and no repeat visit is required.

*Diebold Nixdorf has offered managed services for self-service equipment for over 20 years, and we currently manage more than 200,000 devices worldwide.*



[www.dieboldnixdorf.com/en-us/](http://www.dieboldnixdorf.com/en-us/)

## CENTRICIDAD DEL USUARIO EN MEDIOS DE PAGO: EMISIÓN INSTANTÁNEA

Cómo la emisión instantánea de tarjetas financieras puede contribuir a mejorar drásticamente la experiencia de su tarjetahabiente



**Autor:** Rodolfo Vesely

**Puesto:** CIO

**Institución:** Tecnología Transaccional, S. A.

Ahora más que nunca es vital para las instituciones bancario-financieras ofrecer servicios diferenciadores para sus clientes, que les permitan no solo mejorar su experiencia tanto en las agencias como en los distintos canales de servicio disponibles para ellos, si no que, adicionalmente, eficienten el uso de su tiempo y faciliten el acceso a los productos financieros que dichas instituciones proveen como parte de su portafolio.

Una solución que permite atender ambas necesidades es la emisión instantánea de tarjetas financieras (Fii, por sus siglas en inglés), la cual consiste en personalizar, emitir y activar de forma inmediata en las sucursales de la entidad bancaria-financiera o en quioscos de autoservicio, las tarjetas de pago; desde plásticos vírgenes con la información tanto de la institución como la del cliente embebida de forma segura dentro de la tarjeta emitida.

La emisión instantánea, además de mejorar la experiencia de cliente al poder contar con una tarjeta de crédito o débito emitida de forma inmediata para ser usada en el momento, reduce significativamente los costos inherentes a los sistemas de emisión centralizada donde el tiempo entre la solicitud del producto y la entrega de esta al cliente final puede tomar semanas y el costo logístico de entregar el plástico es alto y, en muchos casos, inseguro.

Las soluciones de emisión instantánea actuales cuentan con procesos de validación de doble autenticación biométrica que disminuyen el riesgo de expedir el producto incorrecto al cliente que hizo la solicitud.

Un caso de uso que aplica muy apropiadamente para esta solución es la emisión de la tarjeta de pago por emergencias, pérdida, expiración o daño de la tarjeta. La opción del quiosco dispensador, el cual puede estar ubicado en sitios de alto flujo con cobertura y horarios diferenciados a los de las agencias/sucursales, le agrega aún más valor a la emisión instantánea, ya que les permite a los clientes acceder a la solución en zonas geográficas más atractivas y en horarios más convenientes. El uso del producto una vez emitido es inmediato y esto permite que este se rentabilice más rápidamente.

La activación, la tasa de uso y los ingresos por intercambio aumentan exponencialmente, especialmente en los grupos demográficos jóvenes donde la inmediatez es un factor irrenunciable al momento de seleccionar la institución bancario-financiera de su preferencia.

Para ofrecer este servicio, las instituciones bancario-financieras deben contar con un sistema central que procese las solicitudes individuales de emisión de tarjetas y un cliente que envíe la solicitud a una embozadora en la agencia/sucursal o a el quiosco dispensador de autoservicio, previo a una validación de doble factor que confirme la identidad del solicitante. Este sistema central debe proveer la preparación de la información, su personalización, procesar el script que agrupe las condiciones del plástico, manejar de manera segura las llaves y criptogramas involucrados en el proceso de personalización y un módulo de emisión seguro acompañado de una embozadora que personalice el producto final.

Un socio tecnológico que implemente una solución de este tipo para instituciones bancario-financieras debe ser capaz de ofrecer una plataforma flexible, robusta, segura y con cumplimiento a normativas internacionales, así como contar con:

- **Conocimiento y experiencia en los procesos de emisión de tarjetas de marca.**
- **Tecnología adecuada para una producción de calidad y capacidad para imprimir en distintos formatos disponibles.**
- **Flexibilidad para trabajar con productos de crédito, débito y prepago.**

- **Habilidad para mantener la solución de software alineadas a las siempre cambiantes tendencias de la industria de medios de pagos y proveer los insumos y el mantenimiento requerido para soluciones de este tipo.**

En cuanto a la rentabilidad de una solución de este tipo, los dos factores más relevantes para la institución bancario-financiera son:

- **Uso inmediato del producto:** el uso automático de la tarjeta y la eliminación del tiempo involucrado en un proceso de emisión centralizada, representan en cifras de intercambio, ingresos adicionales que ahora no se perciben.
- **Uso eficiente de agencias/sucursales:** una atención más rápida de las gestiones relacionadas a la tarjeta, llegando a requerir una sola interacción, tiene un impacto en descongestión de las agencias y, en el corto plazo, una mejora sustancial en la percepción de servicio para el cliente.

La emisión instantánea es, con las condiciones actuales del mundo, un diferenciador vital para acercar los productos de crédito y débito al cliente final de una manera orgánica y podría representar la diferencia entre una institución y otra en el proceso de captar nuevos cliente y fidelizar a los existentes.



## **TECNOLOGÍA, SU IMPORTANCIA E IMPACTO EN LA BANCA MODERNA**

**Autor:** Banco Inmobiliario, S.A.

En un mundo que cambia constantemente debido a la creciente globalización, notamos día con día más empresas con tecnología financiera, conocidas como “Fintech”, brindando servicios en el sistema financiero tradicional.

Esto nos empuja como banco a realizar inversiones fuertes para crear y optimizar nuestros canales “online”, lo cual nos lleva a desarrollar productos digitales que van cambiando de forma rápida nuestra atención al cliente y la forma en que se logra la inclusión financiera a sectores desatendidos.

En el artículo "Fintech: ¿cómo llevar soluciones de inclusión financiera a toda América Latina y el Caribe?", publicado en octubre del año pasado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se subraya la importancia de dicha inclusión al reconocerla como un facilitador de 7 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, entre los que se encuentran: fin de la pobreza; trabajo decente y crecimiento; hambre cero; reducción de las desigualdades; y, salud y bienestar.

Banco Inmobiliario está decidido a impulsar los canales digitales necesarios para que sea mucho más factible atender a sectores de la población que demandan atención en cuanto a servicios bancarios y financieros se refiere. Hoy día contamos con una banca en línea moderna que, junto a su novedosa aplicación móvil, INMOBANKING, permiten el desarrollo de gestiones bancarias de forma ágil y segura.

El objetivo primordial se centra en poner a disposición de sectores como las Mipyme, accesos ágiles a la bancarización, contribuir con el crecimiento de las empresas y aportar a la economía del país.

La capacidad para reinventar de manera virtual el negocio de un banco requiere disponer de una estrategia digital clara y de líderes que propicien el cambio cultural hacia la innovación. Este proceso que ya se había iniciado algunos años antes, se ha visto acelerado por la pandemia que ha azotado a nuestro país y el resto del mundo.

Pero, la evolución de estos nuevos modelos de negocio del sector financiero, requieren de una búsqueda constante por entender de mejor forma las necesidades de los clientes y con ello devolverles soluciones más personalizadas que satisfagan tales necesidades.

Por ello, en Banco Inmobiliario estamos comprometidos a vivir la experiencia del cliente para lograr su satisfacción y fidelidad, en esto se basa nuestro “servicio personalizado”. Por supuesto que todo ello va de la mano con la modernización y la implementación de soluciones digitales y tecnológicas que den soporte a este servicio personalizado.



El poder automatizar procesos repetitivos, permite aumentar la eficiencia en el servicio. Además, esto genera una mejora en la experiencia al cliente y el aumento de las ventajas competitivas y comparativas.

Un nuevo estudio de Accenture afirma que: "en 2022, el sector bancario estará marcado por las SuperApps, la sustentabilidad, la innovación, las monedas digitales, la revolución de los sistemas de pago y las operaciones inteligentes, entre otras tendencias".

**En Banco Inmobiliario estamos comprometidos a vivir la experiencia del cliente para lograr su satisfacción y fidelidad, en esto se basa nuestro “servicio personalizado”**



<https://bancoinmobiliario.com.gt/>

## COINCAEX DESARROLLA MODELO TECNOLÓGICO PARA RETIRAR BITCOIN EN EFECTIVO

Con su implementación, los guatemaltecos podrán realizar retiros en efectivo desde sus billeteras de Bitcoin a través de cajeros automáticos

**Autor:** Brenda Maldonado

**Puesto:** Gerente de Mercadeo

**Institución:** COINCAEX

COINCAEX, empresa guatemalteca dedicada a la transaccionalidad en línea de productos, servicios y activos virtuales; dentro de nuestro portafolio de productos y servicios, poseemos: una pasarela de pagos, marketplace, P2P Lending y POS para transacciones de criptomonedas entre ellas Bitcoin.

Nuestra empresa es consciente de que los usuarios necesitan accesos a los servicios financieros en diferentes puntos geográficos y por ello, establecemos relaciones integrándonos a sistemas financieros, a manera de poder cubrir un círculo productivo, donde nuestros usuarios satisfacen sus necesidades de liquidez.

**“En COINCAEX nos preocupamos por el servicio a nuestros clientes; por eso reconocemos sus necesidades y buscamos ofrecer las mejores soluciones para la compra y venta de Bitcoins en toda Centroamérica”,** indicó José Luis Guillén, cofundador de COINCAEX.

Esta es una forma de sumarse al cambio, donde el servicio de criptomonedas es cada vez más accesible; espacios como Bitcoin Lake en Guatemala, Bitcoin Valley en Honduras o Bitcoin Beach en El Salvador, demuestran la preferencia de usuarios por las criptomonedas en la región, y por ello, nuestra solución de BitPOS resuelve de forma inmediata la brecha entre los comercios y la nueva tendencia global.

Además, en COINCAEX hemos trabajado para crear soluciones tecnológicas a un mercado creciente que exige nuevas formas de pago, por este motivo tenemos un portafolio de productos que facilitan la transaccionalidad de criptoactivos con un formato UX/UI donde la simplicidad y la operación se unen.

*Por último, es importante resaltar que nuestros productos cuentan con un soporte profesional para ayudar a integrar y mantener nuestros sistemas.*





## AURIGA DIGITALIZA LAS SUCURSALES BANCARIAS

Banca Carige, de los principales grupos del sector financiero en Italia, aceptó el desafío digital y construyó sus primeras sucursales inteligentes

**Autor:** Martín Espinel

**Puesto:** Vicepresidente Comercial

**Institución:** Auriga

A pocos meses del inicio de la pandemia, cuando los usuarios se alejaron de los lugares físicos e incrementaron el uso de aplicaciones web y móviles, las entidades bancarias aceleraron su adopción de nuevas tecnologías para mantener su competitividad y ofrecer servicios integrales a fin de satisfacer las necesidades financieras de sus clientes.

Los bancos están elaborando incluso nuevos modelos de negocio como la agrupación de cajeros y la externalización de servicios, para compartir gastos y seguir ofreciendo un canal seguro y protegido. Para enfrentar este reto y ofrecer una solución innovadora que les permitiera mantener su rentabilidad y optimizar sus inversiones, Auriga puso en marcha el proyecto de las sucursales inteligentes.

Se trata de espacios físicos dotados de tecnología de última generación para ofrecer una experiencia innovadora a través de herramientas digitales, de automatización y atención remota sin descuidar el contacto humano.

*“La pandemia nos dio la oportunidad de aprovechar el potencial de combinar los servicios de la banca tradicional con la digital. Lo llamamos la experiencia phygital, es decir, es el surgimiento de un nuevo modelo híbrido capaz de incorporar las nuevas tecnologías sin perder el toque humano que ofrecen los bancos tradicionales”,* comentó Martín Espinel, Vicepresidente Comercial de Auriga.

### **Banca Carige, la primera oficina phygital**

La organización financiera Banca Carige, uno de los principales grupos del sector financiero en Italia, aceptó el desafío digital para diseñar y construir sus primeras sucursales inteligentes –Carige Smart–. Todo de la mano de las soluciones tecnológicas de Auriga.

Sus principales retos fueron la necesidad de incrementar los servicios ofrecidos a los clientes y utilizar el modelo de banca remota como una palanca estratégica para extender estos servicios a partir de la disponibilidad y uso de los dispositivos tecnológicos. También se aumentó la formación y disponibilidad de su personal en habilidades tecnológicas, con el fin de ofrecer un mayor valor añadido.

Los resultados fueron positivos e incluso surgió la idea de las Smart Branches u oficinas inteligentes de Carige.

Este modelo consiste en un conjunto de sucursales digitalizadas, las cuales cuentan con tecnologías inteligentes que permiten a los clientes acceder a todos los servicios del banco en modo autoservicio o a través de asistencia de video de forma segura. Hoy operan en paralelo con la red tradicional.

### **Resultados prometedores**

Las nuevas áreas 'smart' se encuentran equipadas con mostradores de autoservicio asistido, tabletas y monitores para uso de los clientes, quienes de manera ágil y sencilla pueden realizar cualquier gestión -retiros con tarjeta o móviles, transferencias bancarias, depósitos de monedas y todo tipo de pagos- de forma autónoma o mediante asistencia remota por videoconexión con un consultor disponible en cualquier momento.

Y los clientes pueden tener garantizada la seguridad de sus movimientos financieros, pues cuentan con la integración de la firma biométrica en estas estaciones de acceso. Pero los resultados van más allá. La implementación del modelo de "sucursal smart" también permite reducir entre 33% y 38% los costos operativos de las entidades financieras.

*"Si comparamos la nueva generación de sucursales con las tradicionales, los bancos podrían aumentar su rentabilidad en similar proporción. Esto es resultado de la inversión realizada para digitalizar los espacios físicos de atención al cliente", enfatizó Espinel.*

*"Este caso de éxito es posible replicarse en otras regiones del mundo porque los bancos enfrentan un proceso de transformación digital que, bien llevado, les puede traer múltiples beneficios a ellos y a sus clientes", añadió.*

**"Si comparamos la nueva generación de sucursales con las tradicionales, los bancos podrían aumentar su rentabilidad en similar proporción."**

## INTEGRANDO SOLUCIONES DE MEDIOS DE PAGO

Pagos en tiempo real, monitoreo transaccional



**Autor:** Julio Arévalo

**Puesto:** CEO/Co-Founder RedAbierta

**Institución:** RedAbierta Centro América

RedAbierta es una empresa regional centroamericana líder en la implementación de soluciones de medios de pago y telecomunicaciones, como integrador de soluciones tecnológicas conecta comercios, agentes bancarios, redes de ATM y host bancarios a través de sus soluciones. Nuestras alianzas con líderes en la industria nos permiten contar con capacidades únicas para predecir, detectar y bloquear pagos fraudulentos, actividades sospechosas de transacciones fraudulentas, y amenazas persistentes avanzadas en tiempo real para respaldar los esfuerzos de lucha contra el blanqueo de capitales, en todo el sistema de RedAbierta.

Juntamente con INETCO <https://www.inetco.com/> hemos implementado soluciones que permiten anticiparnos a eventos transaccionales que hasta hace unos años era imposible realizarse, el aumento de las transacciones digitales y la transición a la banca abierta ha llevado a un aumento de la vulnerabilidad.

Para lograr una transformación digital correcta se debe tener:

- **Estabilidad:** mantener un alto nivel de fiabilidad operativa mientras se brindan servicios innovadores de alta velocidad.
- **Seguridad:** ofrecer el nivel de confianza, seguridad y servicio en el que confían los clientes, en todos los canales bancarios y de pago.
- **Valor:** aprovechar la excelente información de sus pagos para el análisis continuo y para mejorar la capacidad de tomar decisiones rápidas y basadas en datos sobre pagos y rentabilidad de tarjetas, uso de canales y participación del cliente.

Para apalancar la transformación digital las soluciones de RedAbierta permiten a las instituciones lograr:

1. Cumplimiento normativo.
2. Mejorar ratios de transacciones finalizadas con éxito.
3. Optimizar en tiempo real recopilación de datos.
4. Aumentar la eficiencia operativa.
5. Detectar y bloquear fraudes en los pagos y ataques cibernéticos.

Con la demanda de pagos en tiempo real, nos encontramos implementando para algunos países de Centroamérica en alianza, con instituciones bancarias, plataformas de Real Time Payments, creando sistemas de pago interoperables, modernos y ágiles. Nuestras soluciones nos permiten realizar transferencias de crédito, Request To Pay, operar Directorios Centralizados (alias) con operación de compensación y liquidación instantánea. Establecimos alianza con la empresa líder a nivel mundial que cuenta con más de 30 años de experiencia <https://www.aciworldwide.com/latam-spn>, permitiendo a las instituciones bancarias poder penetrar a nichos de negocios de transacciones de bajo importe.

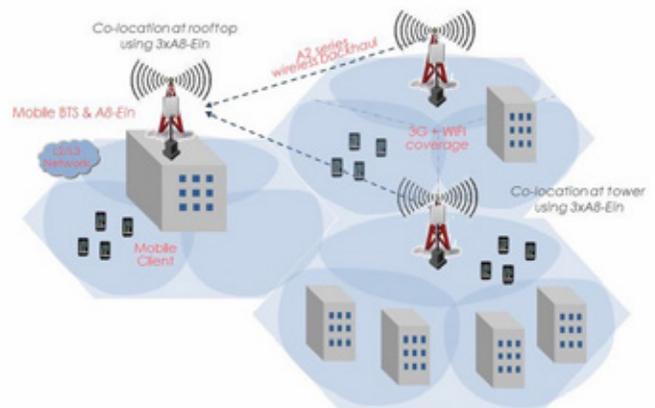
Los pagos en tiempo real son el futuro y la esencia de todo lo que hacemos. Nuestro portafolio amplio e integrado de soluciones de software de pago electrónico permite el procesamiento de pagos en todo el mundo, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

En virtud de la demanda de acceso a internet, emergencia de múltiples plataformas de medios de pago, estrategias de nuestros clientes y como parte del ADN de RedAbierta, las comunicaciones forman parte fundamental de nuestro portafolio en donde hemos con éxito implementado redes de área metropolitana (MAN), juntamente con ALTA <https://www.altatechnologies.com/> Las soluciones de Super WiFi permiten realizar configuraciones con coberturas hasta 800 metros de alcance, implementando hotspots punto multi punto, donde hoy día estas mismas plataformas están siendo utilizadas por empresas que brindarán soluciones de valor agregado a instituciones financieras y de otra índole.

### Interoperabilidad de la Red de Pagos



### Red de Área Metropolitana (MAN)



## EL RESPALDO EN LA NUBE

¿Un gasto innecesario o un seguro que puede salvarnos?



**Autor:** Daniel Castellanos

**Puesto:** Subgerente de Mercadeo

Corporativo País

**Institución:** Claro Empresas

Tener nuestra información respaldada puede parecer un gasto “incómodo” de asumir para cualquier empresa. Pero es como tener un seguro de carro o el de un inmueble, se contrata este tipo de servicios esperando nunca tener que utilizarlo. Sin embargo, cuando sea requerido echar mano de nuestra copia de respaldo nos daremos cuenta de lo crucial que es tener nuestra información “asegurada”.

Perder información puede ser trágico en el plano individual, pero para una empresa puede tener repercusiones incluso legales. Sobre todo si se opera en mercados donde la fuga de información o la protección de los datos sensibles esté regulada.

Por esto tener un servicio de respaldo de nuestra información es muy importante. Esto no es necesariamente una tarea sencilla ya que hay muchos aspectos que considerar.

Por ejemplo, cuánto espacio realmente necesito, sistema que soporte versiones de mi información, cómo se debe administrar, aspectos de seguridad, cómo se accede a la información y hasta la velocidad en que se pueden volver a descargar en caso de necesitar recuperarla.

En este punto, vale la pena aclarar que a pesar de que la línea de separación entre los servicios de respaldo y los servicios de *storage* en línea puede ser muy fina, no se deben confundir.

Esto porque cada uno de estos tipos de servicios están orientados para usos distintos. La principal función de algunas plataformas es sincronizar nuestros archivos en la nube; sin embargo, lo que se busca con un servicio de respaldo es administrar y ejecutar una estrategia de protección de la información.

Los servicios de respaldo (en la nube) son “más inteligentes” ya que nos permiten definir reglas para la creación de las copias de seguridad. Por ejemplo, podemos definir el horario en que menos impactará a la operación. También nos permiten manejar las reglas de sobrescritura del espacio contratado o bien la administración de las distintas versiones. Además, manejan algoritmos para encriptar la información que va a la nube para proteger también la información.

Aprovecho para dejar una técnica para respaldar su información, que resulta muy importante seguir para las PYME. Esta es la regla **3-2-1** (en realidad es una buena práctica). Esta es la regla 3-2-1, que consiste en:

- Mantener **3 copias** de la información en todo momento.
- Contar con **2 tipos** de respaldo. Por ejemplo, respaldos automatizados en la nube + respaldo manual, local.
- Contar con **1 copia** de la información en un sitio alternativo.

En conclusión, si ponemos en perspectiva que la información es crucial para una empresa, **contar con un respaldo puede ser el salvavidas que requiere para proteger y asegurar la continuidad de su negocio ante cualquier eventualidad.**

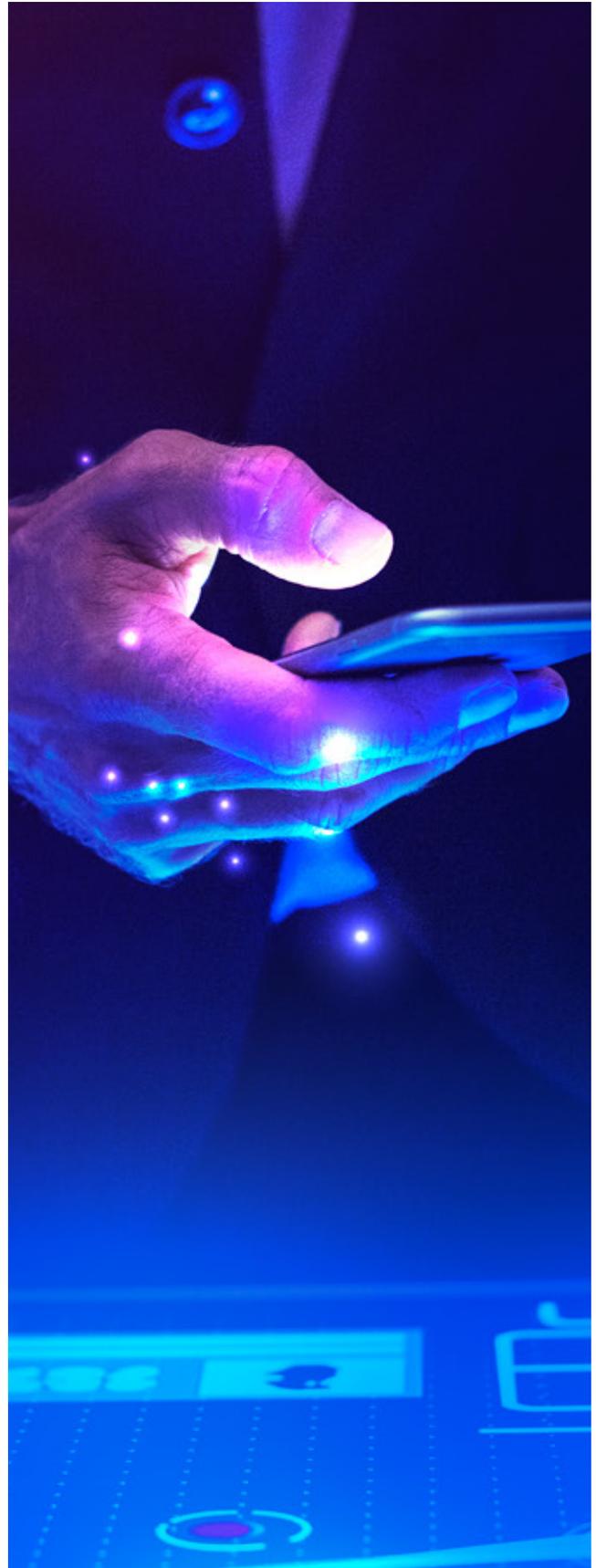
Así que como hemos leído, debemos identificar, de acuerdo a la necesidades de cada empresa, qué tipo de servicio de respaldo debemos contratar de acuerdo a la estrategia de continuidad de negocio que planteemos y asegurar que este servicio quede presupuestado.

Castellanos, D. (18 de agosto de 2022).  
El respaldo en la nube.  
Soluciones Claro

**Contar con un respaldo puede ser el salvavidas que una empresa requiere para proteger y asegurar la continuidad de su negocio ante cualquier eventualidad.**



[www2.claro.com.gt/empresas/](http://www2.claro.com.gt/empresas/)



## UN PASO INNOVADOR EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

Desde 1980 hasta la fecha los servicios de atención de cajeros automáticos requieren ir físicamente a la ubicación del cajero, pero a partir del 2022 ya no es necesario



**Autor:** Rafael Revert

**Puesto:** Director General

**Institución:** Cyttek Group

Los servicios de atención de soporte de cajeros automáticos son servicios de atención en demanda, que dependen de las posibles incidencias en la operación y las instituciones financieras solo pueden estimar posibles problemas y presupuestos que deben tener para fallas de software, hardware o visitas de atención y reparación en general.

**La llegada del primer cajero automático a México, a través de Citibanamex en 1972, que también fue el primero en América Latina.**



Los servicios de soporte de cajeros automáticos llevan más de 50 años (1972 primer cajero automático instalado en Latinoamérica), siendo exactamente el mismo tipo de atención por parte de fabricantes a los cajeros vendidos a las instituciones financieras.

Desde Cyttek Group tomamos el reto de innovar esta problemática y generar soluciones diferentes que permiten reducir las visitas y personal en la calle, además de mantener un presupuesto fijo frente a la solución de problemas de XFS, sistema operativo, errores de la capa de software y prevenir posibles fallas que se puedan presentar al detectar lentitud de operación.

Por la reciente pandemia que el mundo ha pasado, la infraestructura financiera ha tenido que seguir operando, aun con la dificultad de movilidad existente y sumado a un servicio de atención arcaico y mantenimiento igual, sin cambios ni mejoras paulatinas. Es acá donde identificamos que muchos ATMs no podían ser atendidos en tiempo y forma, por lo tanto creamos la primera solución del mundo que permite volver a poner operativo cualquier marca y modelo de cajero automático financiero de forma remota, sin requerir ni técnicos en campo ni visitas de transporte de valores, frente a servicios de instalación o volver a configurar el ATM para que pueda volver a la operación.

Esto pensando en la dificultad de acceso en ubicaciones recónditas, atención en tiempo y forma sin latencias, sin reprogramaciones y sin inconvenientes que afectan a la solución final de ofrecer un servicio financiero de acceso al efectivo de calidad y en cualquier horario. Esto no es posible por varias razones técnicas y de campo que imposibilitan resolver problemas operativos de cajeros automáticos y resolver dichas indisponibilidad en menos de 1 hora con la soluciones y procedimientos actuales.

Por lo tanto desde Cyttek Group creamos Advanced Technology EXtended (ATX), la solución que se enfoca en resolver estos problemas e innovar en el campo de atención de cajeros automáticos, para ofrecer una perspectiva de solución innovadora, diferente, eficiente, simple y remota.

Creamos ATX para atender esta problemática y resolver problemas operativos de cajeros automáticos de la forma más eficiente en más de 50 años, siendo los primeros del mercado en diseñar una solución que no requiere ninguna intervención humana ni de visitas a cajeros automáticos.

 **The world's top 20 countries reliant on cash in 2022**

Rank	Country	People with internet access	Credit card owners	No. of ATMs (per 100,000 adults)	Cash-based payments	Unbanked population
1	Morocco	84%	0.2%	29	74%	71%
2	Egypt	72%	3%	22	60%	67%
3	Kenya	30%	6%	7	40%	44%
4	Nigeria	36%	3%	16	23%	61%
5	Philippines	50%	2%	30	24%	65%
6	Bulgaria	70%	14%	91	74%	28%
7	Peru	65%	12%	124	14%	57%
8	Vietnam	70%	4%	26	28%	69%
9	Indonesia	54%	2%	52	15%	51%
10	Kazakhstan	86%	20%	96	50%	41%
11	Mexico	72%	10%	62	8%	63%
12	Greece	78%	12%	64	54%	14%
13	Colombia	70%	14%	41	11%	54%
14	India	43%	3%	22	8%	20%
15	Romania	78%	12%	63	9%	42%
16	South Africa	70%	9%	59	9%	31%
17	Thailand	78%	10%	112	15%	16%
18	Russia	85%	20%	165	5%	24%
19	Brazil	81%	27%	97	19%	30%
20	Czech Republic	81%	81%	81%	81%	81%

Teniendo en cuenta que Latinoamérica tiene en 2022, 4 países (Brasil, Colombia, México y Perú) que están en el top 20 con más uso de efectivo, el acceso mediante canales como cajeros automáticos no puede fallar, no debe ser lento, ni tampoco estar indisponible por largos periodos de tiempo. Estos errores pueden afectar tanto a comunidades remotas, como a las grandes ciudades, instituciones financieras y redes de cajeros.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<https://www.dineroenimagen.com/economia/antes-de-codi-los-cajero-s-automaticos-revolucionaron-las-finanzas-en-mexico/114700>

<https://www.paymentscardsandmobile.com/which-countries-are-most-reliant-on-cash-and-which-are-east-reliant/>



## CLOUDEXA: LA OFERTA SAAS DE ESQ

Cloudexa brinda servicios de última generación basados en la nube a instituciones financieras y proveedores de servicios administrados

**Autor:** Miranda Sañudo

**Puesto:** Directora de Ventas para LATAM

**Institución:** ESQ-Cloudexa

Cloudexa es una empresa FinTech global, basada en la nube, que se especializa en servicios de gestión y administración para dispositivos. Como la oferta SaaS de ESQ, Cloudexa aprovecha más de 30 años de experiencia en la industria financiera para proporcionar software a instituciones financieras y proveedores de servicios administrados a través de servicios disruptivos en la industria.

Cloudexa permite a sus clientes reducir significativamente los costos mediante el manejo de la infraestructura en la nube. Además, las amenazas a la seguridad son supervisadas constantemente para fortalecer las posturas de seguridad y dar a las organizaciones la tranquilidad que se merecen. A través de herramientas fáciles de usar, Cloudexa y sus socios están guiando a clientes de todos los tamaños hacia un futuro eficiente en la nube. El resultado empodera a las organizaciones para administrar cajeros automáticos, ITM, CDM, quioscos y más, con una única oferta muy unida.

### Ofertas SaaS, ATM OaaS y DaaS

SaaS: Software que se ofrece como Servicio a través de un modelo en la nube. Con esta opción de servicio, las empresas pueden obtener acceso a Cloudexa, con las configuraciones necesarias para satisfacer los requisitos operativos y comerciales más exigentes de cualquier empresa.

ATM OaaS: Software de Operación de Cajeros Automáticos como Servicio, a través de un modelo en la nube y nuestro equipo NOC. Con este servicio, se proporciona la operación de los cajeros automáticos, garantizando una alta disponibilidad, resultando en una mejora directa en las tasas de satisfacción del cliente final, así como una reducción sustancial de tiempo y ahorro de costos para las instituciones financieras.

DaaS: Software de Datos como Servicio, a través de un modelo en la nube. Con este servicio, se proporciona contexto a los datos de las empresas. Convertimos datos de diferentes fuentes en información relevante para la toma de decisiones en diferentes niveles y áreas de tu negocio.

## Nuestras ventajas:

1. Reduce el Costo Total de Propiedad (TCO): estructura de costos predecible que promueve la estabilidad financiera.
2. Aumento de automatización de flujos de operación: automatice los flujos recurrentes de su operación.
3. Enfoque en actividades propias de la operación del negocio: servicios pensados en la operación completa de tu negocio
4. Mejora la eficiencia operativa: los procesos de rutina están automatizados, lo que resulta en la eliminación de operaciones comerciales ineficientes.
5. Escalabilidad y flexibilidad: escale hacia arriba o hacia abajo con facilidad para satisfacer las demandas de trabajo.
6. Aumento en tasas de satisfacción del cliente final: mayor disponibilidad de tu red para beneficio de tus clientes.

**Como la oferta SaaS de ESQ, Cloudexa aprovecha más de 30 años de experiencia en la industria financiera para proporcionar servicios disruptivos.**



[www.cloudexa.com](http://www.cloudexa.com)



## REDES DE ATM Y LA PRESENCIA BANCARIA EN ZONAS REMOTAS

Expansión del servicio bancario y la reducción del costo de efectivo a través de aumentar su recirculación en el punto de venta: concepto de CTM.

**Autor:** Hugo Montiel

**Puesto:** Managing Director - Americas

**Institución:** TMS Global Software Pte.Ltd.

Es sabido que el ATM es la solución perfecta para migrar transacciones de ventanilla de la sucursal. Hoy hasta la ventanilla es sistematizada con terminales mucho más sofisticadas Pero cuando la presencia de una sucursal no es viable, ya sea por costo, o por volumen transaccional esperado, deja un espacio que debe ser cubierto. En el mejor de los casos, esta cobertura, hay que realizarla con otros medios y mecanismos transaccionales, que implica habilitar nuevos canales y dedicar presupuesto en infraestructura.

Salvo raras excepciones, en Latinoamérica no es común ver ofertas de cajeros automáticos para un segmento de bajo costo como lo existe en EE.UU. No obstante, en nuestras economías latinoamericanas tan monetizadas y centradas en el efectivo, existen puntos de comercio donde hay acumulación de efectivo, y una buena solución es la reducir el costo, incrementando la recirculación de este.

La necesidad de ampliar la inclusión financiera en nuestros países ha sido objetivo de muchos bancos y entidades financieras. Con un bajo porcentaje de bancarización, las fintech y los emprendimientos privados han sido una apuesta fuerte para lograr estos objetivos.

A eso se le suma la necesidad de llegar en una forma capilar y con costos reducidos a estos puntos donde no es posible realizarlo de la forma tradicional.

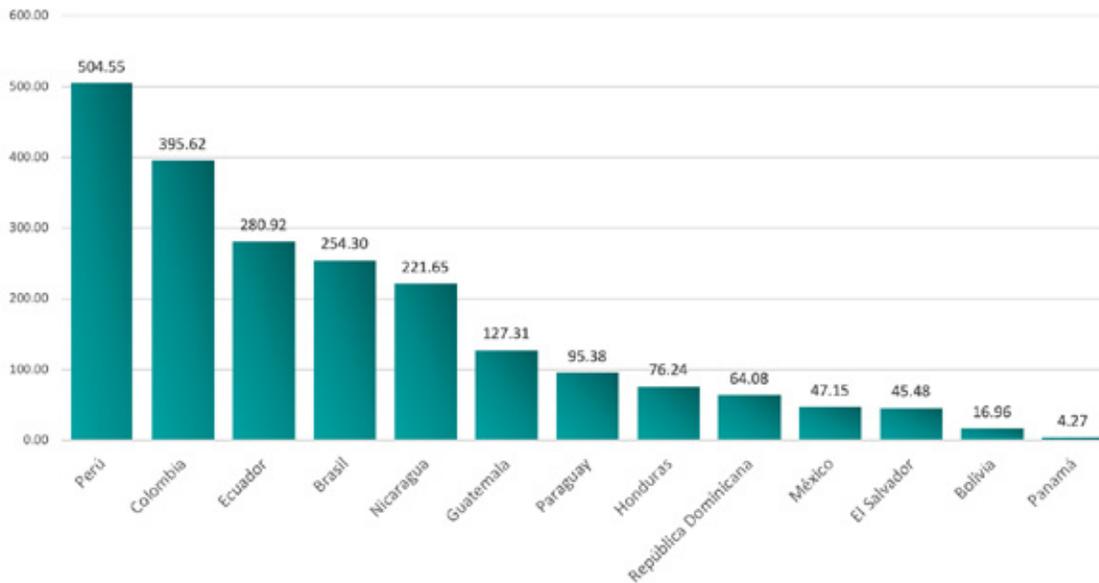
Desde 2019, TMS ha instalado y sigue desarrollando en EE.UU. una plataforma operativa dedicada este fin, que permite la reutilización de la infraestructura del canal transaccional del ATM tradicional y haciendo uso de tecnologías de menor costo. Estas soluciones alternativas habilitan cadenas comerciales, y negocios minoristas para ofrecer los servicios bancarios, tales como pagos de servicios, impuestos, retiro de efectivo, depósitos y otros.

Esta propuesta establece una punta de lanza en la estrategia de habilitar servicios financieros, en la búsqueda de la inclusión financiera, y como así también como un canal de conveniencia para el bancarizado, utilizando al comerciante como agente bancario.

TMS tiene hoy en día, más de 1 000 terminales CTM instaladas en casi 20 estados en EEUU, y con una captura transaccional de hasta de 175 000 mensuales.

**TMS Global Software – COOPYRIGHT © 2022**

### Corresponsales Bancarios c/100K habitantes mayores de 15 años Marzo 2021



FUENTE: Indicadores Felaban – Estadística elaborada for TMS Global Software

*Un concepto donde la inclusión financiera, presencia bancaria, y la reducción de costo de efectivo en el punto de venta van de la mano.*

[www.tmsglobalsoft.com](http://www.tmsglobalsoft.com) / 

## LO QUE NADIE NOS CUENTA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL APLICADA EN LAS EMPRESAS

Vivimos en un mundo que se ha globalizado también en términos de analítica y estamos en una exposición constante del concepto Inteligencia Artificial buscando entenderlo a completitud



**Autor:** Sergio Molina

**Puesto:** Director Regional de Big Data y

Data Science para LATAM

**Institución:** Martinexsa

La Inteligencia Artificial no es un término nuevo, se acuñó por primera vez hace casi 80 años, por lo que es probable que muchos de los que estamos leyendo este artículo ahora, ni siquiera habíamos nacido en ese momento. Sin embargo, lo que sí es nuevo, es la forma en la cual la naturaleza propia de crecimiento exponencial de los datos ha habilitado un ambiente para que estos conceptos tengan cabida en un entorno empresarial, y más importante, un entorno aplicable. Mucho venimos oyendo de cómo las Big Tech se encuentran construyendo sus negocios digitales a partir del aprovechamiento de los datos y de convertirse en un enlace entre los humanos y las máquinas que se comportan como humanos. Y es así como evolucionó desde las incubadoras y los centros de educación a las empresas.

Hoy en día nos encontramos en un mundo en donde interactuamos con Inteligencia Artificial desde que nos despertamos hasta que volvemos a dormir, e incluso cuando estamos durmiendo. Abrimos los ojos con un despertador configurado en un teléfono inteligente que conoce nuestros patrones de sueño, pero mejor aún nuestra agenda, y sabe el mejor momento para despertarnos; abrimos nuestra computadora y redactamos un correo que automáticamente se va autocompletando mientras lo escribimos, para redactar las ideas que estamos pensando sin necesidad que la tengamos que escribir; ordenamos productos en portales de comercio electrónico o aplicativos que entienden nuestras preferencias y nos ofrecen otros productos afines; interactuamos con *chatbots* que nos solucionan consultas o problemas; nos movilizamos a través de medios definidos por software que incluso que pueden conducir solos; encendemos el televisor y nos vemos casi forzados a tomar la recomendación de nuestra plataforma de *streaming* porque nos conoce tanto que sabemos que no va a fallar; e incluso nos vacunamos del COVID-19 con una vacuna cuyo proceso de pruebas fue acelerado con Inteligencia Artificial; en fin, nuestro día pasa generando información y consumiendo información que alimenta motores de Inteligencia Artificial que hacen nuestro día más fácil sin que nos demos cuenta. Y luego nos vamos a dormir nuevamente y nuestro smart watch mide nuestro ciclo del sueño y nos genera recomendaciones para descansar mejor.

Nada de esto sería posible si las empresas no estuvieran aplicando Inteligencia Artificial para que sus procesos internos sean más eficientes y para que la experiencia de sus clientes sea mejor. Pero detrás de todo lo sexy que rodea al tema, existen consideraciones que debemos contemplar al momento de incorporar Inteligencia Artificial y, a pesar de que mucho del resultado son puros casos de éxito positivos, hay aspectos que nadie nos cuenta del cómo llegar ahí.

### ***Empecemos por las que yo llamo las 8 reglas para el éxito de la Inteligencia Artificial:***

**Primero:** debemos comenzar con un fin en mente. Nadie debe hacer IA solo porque sí o porque es una tendencia, sino debemos tener un caso de uso y un propósito definido para el cual queremos implementarla. El caso de uso debe ser una necesidad o reto de negocio que pueda ser solucionado por una máquina a través de los datos. Por ejemplo, un caso de uso podría ser que un carro se conduzca solo o que una cámara pueda reconocer a una persona. Esto nos ayuda a garantizar que la aplicación de IA realmente busca soportar funcional y financieramente a nuestro negocio.

**Segundo:** no podemos implementar IA si no tenemos vastas y especializadas capacidades de ingeniería de datos, la forma de manipular y masajear los datos para lograr llegar a los resultados esperados es vital en estos proyectos.

**Tercero:** seleccionemos una tecnología alineada a lo que queremos resolver. Desarrollar IA involucra el uso de tecnologías disruptivas y escoger la correcta es parte del trabajo duro detrás de los cuentos bonitos.

**Cuarto:** enfoquémonos en los resultados, muchas veces la IA no nos permite tener el entendimiento de las causas de esos resultados, porque al funcionar como un cerebro humano, hay áreas grises en cuanto a las formas de procesar información. Sin embargo, los resultados deben ser hacia a donde debemos girar nuestra atención.

**Quinto:** la comunicación como pilar trascendental. Debemos tener una comunicación constante con los equipos de negocio, con los ejecutores de los procesos y con los dueños de la data para asegurarnos de crear un producto de datos accionable.

**Sexto:** debemos implementar métricas de medición para monitorear el comportamiento de nuestro proyecto de IA, esto nos ayudará a generar una mejora continua en el mismo.

**Séptimo:** involucremos expertos de dominio, apoyemos nuestros descubrimientos y productos en expertos de la materia.

**Octavo:** debemos utilizar metodologías ágiles y mecanismos de desarrollo que nos permitan modificar y mejorar nuestros productos de IA constantemente.

Finalizo, esperando lograr que, en las próximas bonitas historias de éxito que construyan con la Inteligencia Artificial, hayan disfrutado el proceso y el recorrido tomando en consideración todo lo que pasa tras bambalinas.

**“Mucho venimos oyendo de cómo las Big Tech se encuentran construyendo sus negocios digitales a partir del aprovechamiento de los datos y de convertirse en un enlace entre los humanos y las máquinas que se comportan como humanos.”**





## REN DE EURONET ATERRIZA EN LATAM CON UNA PODEROSA TECNOLOGÍA DE PAGOS Y LIBERTAD TOTAL

Diseñada en microservicios, nativa en la nube y certificada con franquicias globales, REN ofrece funcionalidades de emisión, adquisición y RTP

La creación de REN surgió de la necesidad de crear un sistema para gestionar toda la infraestructura de Euronet con sus 4 pilares fundamentales: EFT redes de ATM y POS, Ria la segunda remesadora del mundo, ePay y ahora Ren su riel tecnológico; haciendo que este sea su primer y más grande cliente, ya que ha alcanzado \$2.99B en facturación anual, 7.6 millones de tarjetas procesadas, \$113 billones de valor procesado, una presencia en 170 países y a través de REN ha desarrollado un andamiaje SaaS desplegado en Estados Unidos, Inglaterra, Hungría, India y Alemania, con 14 sites propios con acceso a más de 3,300 servidores virtuales y sobre 3.000 Terabytes.

Esta plataforma de Euronet cuenta con tres diferenciadores: la libertad total tecnológica y comercial, el 100% up time by design y la unión de los activos de Euronet. Y, adicionalmente, un cuarto aspecto denominado Pay-as-you-grow que da la posibilidad a los clientes de adquirir y pagar únicamente los conjuntos de microservicios que se ajustan a sus necesidades del momento. Así mismo, con el fin de dinamizar la salida al mercado para bancos pequeños y fintechs, les proporciona la membresía de auspicio como miembro afiliado (Bin Sponsorship) gracias al respaldo de Euronet como miembro principal.

Otra de sus ventajas es que, al ser nativos en la web, pueden utilizar todos los beneficios nativos de las diferentes plataformas en la nube pública o privada, y asegurar la elasticidad de demanda, sin importar el tráfico necesario durante los diferentes ciclos de procesamiento, dando prontitud a la salida al mercado de clientes de cualquier tamaño.

En cuanto a los pagos en tiempo real, Euronet cuenta con soluciones por igual, tanto para infraestructuras centrales como para aquellos que tienen la necesidad de conectarse a una infraestructura central de forma independiente.

Con su self-aware software, REN garantiza la confianza de un servicio activo 24/7, gracias a su arquitectura de microservicios que le permite realizar modificaciones de forma independiente, garantizando que sus sistemas sigan funcionando así lleguen a presentar inconvenientes. Adicionalmente, mantiene al día a sus clientes en el panorama cambiante de pagos, ocupándose de las regulaciones y mandatos que dos veces al año imponen las diferentes franquicias para que utilicen sus servicios.

Con la demanda existente de quienes están en el negocio de emisión del lado del proveedor y el crecimiento y demanda en el lado de agregadores, facilitadores de pagos y sub-adquirientes que pasan a convertirse en su propio adquirente, para estas organizaciones REN no solo ofrece conexión ágil a las marcas, sino también aplicativos como wallets, POS, mPOS y eComm y necesidades de última-milla.

### **Con miras hacia el futuro**

Es posible que las nuevas generaciones moldeadas por los cambios en el entorno tecnológico como el mundo cripto y el metaverso, no lleguen a conocer un mundo donde visiten centros comerciales físicos cuando crezcan. Por esto Euronet, con el objetivo de prepararse para el momento en el que el mundo comercial se vuelva al metaverso, ha dispuesto grupos de incubación tecnológicos enfocados en dicha necesidad futura y Ren lo apoyará de carácter nativo. Allí cuentan con dos negocios activos: transformar los activos cripto en una tarjeta prepago para poder darle uso en la vida cotidiana y se vincula lograr el cambio de la moneda digital por efectivo en los cajeros.

### **Comprometidos con latinoamérica**

De las 507.000 agencias con las que cuentan alrededor del mundo, 110.000 están localizadas en LatAm, la fábrica de producto está en el mismo huso horario y usan el idioma de cada uno de estos países de la región, todo esto hace que la presencia y el compromiso sea cada vez mayor.



**Actualmente REN tiene una fuerza laboral global de 1.300 empleados empleados directos en países de América Latina y 507.000 agencias alrededor del mundo.**

## FORTINET REGISTRÓ 137 MIL MILLONES DE INTENTOS DE CIBERATAQUES EN AMÉRICA LATINA EN LA PRIMERA MITAD DEL AÑO

Los ataques de ransomware se duplicaron en la región, alcanzando 52 mil detecciones en seis meses

Fortinet® (NASDAQ: FTNT), líder mundial en soluciones de ciberseguridad amplias, integradas y automatizadas, divulgó los datos recopilados en la primera mitad de 2022 por su laboratorio de inteligencia de amenazas, FortiGuard labs.

La región de América Latina y el Caribe sufrió 137 mil millones de intentos de ciberataques de enero a junio de este año, un aumento del 50% en comparación con el mismo período del año pasado (con 91 mil millones). México fue el país más atacado de la región (con 85 mil millones), seguido por Brasil (con 31,5 mil millones) y Colombia (con 6,3 mil millones).

Además de las cifras extremadamente altas, los datos revelan un aumento en el uso de estrategias más sofisticadas y dirigidas, como el ransomware. Durante los primeros seis meses de 2022, se detectaron aproximadamente 384 mil intentos de distribución de ransomware en todo el mundo. De estos, 52 mil tenían como destino a América Latina.

México fue el país con mayor actividad de distribución de ransomware en el período, con más de 18 mil detecciones, seguido de Colombia (17 mil) y Costa Rica (14 mil). Perú, Argentina y Brasil aparecen a continuación.

Además, según FortiGuard Labs, la cantidad de firmas de ransomware casi se ha duplicado en seis meses. En la primera mitad de 2022, se encontraron 10.666 firmas de ransomware en América Latina, siendo que en la última mitad de 2021 fueron detectadas solamente 5.400.

“Estamos viendo un crecimiento en las variantes de ransomware, con diferentes actores maliciosos y grupos de ciberdelincuentes internacionales que afectan a empresas de todas las industrias, gobiernos e incluso economías enteras. Además del mayor uso de Ransomware-as-a-Service (RaaS) – donde los creadores de ransomware lo entregan a terceros a cambio de un pago mensual o una parte de las ganancias obtenidas –, hemos observado que algunos actores de ransomware ofrecen a sus víctimas Servicio de soporte técnico 24/7 para agilizar el pago del rescate y la restauración de sistemas o datos encriptados”, explica Arturo Torres, estratega de ciberseguridad de FortiGuard Labs para América Latina y el Caribe.

Según Fortinet, el mercado del ransomware se ha vuelto muy profesional en 2021, con un modelo de negocio bien establecido. Los actores de amenazas emplean servicios independientes para negociar el rescate de los datos, ayudar a las víctimas a realizar pagos y arbitrar disputas entre grupos de ciberdelincuentes. La variante WannaCry, por ejemplo, tiene un traductor de idiomas e incluso un chat de soporte.

Las campañas de ransomware más activas en la región durante el primer semestre de 2022 fueron Revil, detectada principalmente en territorio mexicano, seguida de LockBit y Hive. Conti ransomware, por su parte, ha sido uno de los más populares en los medios debido al alto impacto que ha tenido recientemente en Costa Rica.

### Variantes de ransomware más activas en América Latina en 2022

ReVIL	THANOS	LOCKBIT	RYUK
3,179	1,430	1,996	648
LOCKY	CONTI	BlackMatter	HIVE
1,049	778	1,142	1,813

“En conclusión, estamos viendo un notable aumento en la peligrosidad, sofisticación y tasa de éxito de las ciberamenazas. Este tipo de riesgos digitales ya no pueden ser abordados con soluciones puntuales o demasiado complejas de administrar, es preciso contar con una plataforma integrada que sea simple y pueda prevenir, detectar y responder a las amenazas de forma cada vez más automatizada”, agrega Torres.

### Otros resultados destacados del reporte de la primera mitad del 2022

- Durante esta primera mitad del año, la técnica de explotación más detectada en la región fue la relacionada con la vulnerabilidad conocida coloquialmente como "Log4Shell". Esta vulnerabilidad permite la ejecución remota completa de código (RCE) en un sistema vulnerable

- El malware descargado por web parece ser una de las maneras más efectivas por las cuales los adversarios distribuyen malware basado en HTML y/o Java Script, utilizando millones de URL maliciosas como canales de distribución para difundir malware en la web. Una vez infectados, los dispositivos de las víctimas pueden quedar bajo el control de los adversarios, que pueden utilizarlos para cometer delitos informáticos como el robo de credenciales, el envío de spam y los ataques distribuidos de denegación de servicio.
- Por otro lado, en la región también se ha observado una fuerte distribución de malware a través de documentos de Office, en su mayoría Excel, la cual le permite al atacante aprovecharse de la vulnerabilidad de la aplicación para poder ejecutar instrucciones o ganar acceso al sistema.
- Como hemos visto durante todo el 2021, Mirai sigue siendo la campaña de botnet que registra mayor actividad en todos los países de América Latina. Mirai es un malware IoT que hace que las máquinas infectadas se unan a una red de botnets que se utiliza para ataques de denegación de servicio distribuido (DDoS). Esta campaña de botnet se ha adaptado para poder propagarse mediante vulnerabilidades recientes tales como Log4Shell.
- Por último, es importante mencionar que campañas de botnet como Bladabindi y Gh0st siguen muy activas en los países de la región de Latinoamérica lo que permite a los atacantes tomar el control total del sistema infectado, registrar las pulsaciones de teclas, acceder a la cámara web en vivo y al micrófono, descargar y cargar archivos y otras actividades nefastas.

## ¿Cómo se obtienen estos datos?

A través de FortiGuard Labs, Fortinet monitorea continuamente la superficie de ataque en América Latina y el Caribe y, con más del 60% de la cantidad de dispositivos de seguridad empresarial implementados en la región\*, obtiene una visibilidad única en el mercado. A esto se suman los cientos de alianzas con entidades de la industria y agencias de seguridad para compartir información, lo que aumenta aún más el acceso a inteligencia de amenazas y, en consecuencia, la precisión de los datos entregados.

Esta característica de visibilidad única permite el análisis de millones de intentos de ciberataques por día. Los cazadores de amenazas, investigadores, analistas, ingenieros y científicos de datos de FortiGuard Labs analizan y procesan esta información utilizando inteligencia artificial (IA) y otras tecnologías innovadoras para extraer datos en busca de nuevas amenazas.

A partir de estas capacidades, FortiGuard Labs proporciona en forma permanente las firmas IPS necesarias para que las organizaciones puedan detectar y mitigar estas amenazas. Los esfuerzos dan como resultado una inteligencia de amenazas procesable y oportuna en forma de actualizaciones de productos de seguridad e investigación proactiva de amenazas para ayudar a las organizaciones a comprender mejor las amenazas y defenderse de ellas.

El reporte de FortiGuard Labs para América Latina y el Caribe se elabora trimestralmente, a partir de la información que se obtiene diariamente en tiempo real.

\* H22021 IDC Latin America Security Appliances Tracker

## ACERCA DE FORTINET

Fortinet (NASDAQ: FTNT) hace posible un mundo digital en el que siempre podemos confiar a través de su misión de proteger las personas, los dispositivos y los datos en todas partes. Esta es la razón por la que las empresas, los proveedores de servicios y las organizaciones gubernamentales más grandes del mundo eligen Fortinet para acelerar de forma segura su recorrido digital. La plataforma Fortinet Security Fabric ofrece protección amplia, integrada y automatizada en toda la superficie de ataque digital, asegurando dispositivos, datos, aplicaciones y conexiones críticas desde el centro de datos hasta la nube y la oficina en el hogar. En el puesto número 1 con la mayor cantidad de dispositivos de seguridad enviados en todo el mundo, más de 580.000 clientes confían en Fortinet para proteger sus negocios. Además, el Fortinet NSE Training Institute, una iniciativa dentro de la Training Advancement Agenda (TAA) de Fortinet, ofrece uno de los programas de capacitación más grandes y amplios de la industria para hacer que la capacitación en ciberseguridad y las nuevas oportunidades profesionales estén disponibles para todos. Obtenga más información en <https://www.fortinet.com/lat>, el blog de Fortinet o FortiGuard Labs.



[www.fortinet.com/lat](https://www.fortinet.com/lat)

# INFORME FORTIGUARD LABS

PRIMER SEMESTRE 2022



## Intentos deciberataques

**América Latina**  
**137.000 millones**

Un aumento del 50% respecto al mismo periodo de 2021

## Aumento de los ataques sofisticados y direccionados al ransomware



Se detectaron aproximadamente 384.000 intentos de distribución de ransomware a nivel mundial. De ellos \$2.000 fueron dirigidos a América Latina.



México, Colombia y Costa Rica fueron los países más afectados, seguidos de Perú, Argentina y Brasil.



En tan solo seis meses, el número de firmas de ransomware encontradas en América Latina aumentó de 5.400 a 10.666.



Las Campañas de ransomware más activas en la región fueron: Revil, LockBit, Hive y Conti.

## ¿Cómo protegerse?

1. Disponer de una plataforma de seguridad integrada que sea sencilla de gestionar y que pueda prevenir, detectar y responder a las amenazas de forma automatizada.
2. Proporcionar formación e información a todos los empleados sobre las nuevas metodologías de ataque de ingeniería social: muchos ataques de ransomware comienzan con un simple correo electrónico de phishing.
3. Realizar actualizaciones y copias de seguridad periódicas de los datos para garantizar una rápida recuperación.
4. Cifrar todos los datos y segmentar las redes para evitar la exposición además de establecer una política de confianza cero para evitar el acceso indebido.

# EPÍLOGO

Para 5B fue una aventura retadora la organización del 5B Digital Summit: medios de pago, cultura y digitalización; además de la responsabilidad que conllevó la presidencia que Guatemala ostentó durante este 2022. Sin embargo, querido lector, al punto en el que se encuentra recorriendo estas líneas de cierre, queda en nosotros un sentimiento de satisfacción y nostalgia; queda el agradecimiento hacia el talento humano y la excelencia operativa de nuestros equipos de trabajo, sin quienes este encuentro internacional no hubiera sido posible.

Agradecemos a nuestros bancos socios, patrocinadores, miembros de ATEFI y a todos quienes fueron parte de este proyecto; así como también, te agradecemos a ti por acompañarnos hasta esta página.

¡No es un adiós! Es un hasta pronto. Esperamos que hayan disfrutado de la tierra de la eterna primavera y que sus corazones hayan vibrado al ritmo de la marimba; que sus sueños hayan despegado al compás del vuelo del quetzal; que recuerden este evento con la claridad del rocío que acaricia la monja blanca y que el conocimiento quede enraizado a ustedes con la fuerza de una ceiba pentandra.

Pronto volveremos a vernos y continuaremos juntos construyendo el futuro de la industria financiera.

**Nos vemos en el 5B Digital Summit 2023.**



## CONTACTO

### 5B

Número corto: 1775

PBX: 2420-7200

Correo electrónico: [contactcenter@tyt.com.gt](mailto:contactcenter@tyt.com.gt)

Sitio web: <https://www.5b.com.gt/>

### 5B Digital Summit

Correo electrónico:

[negocios@5bdigitalsummit.com](mailto:negocios@5bdigitalsummit.com)

Sitio web: <https://5bdigitalsummit.com/>

### FID5B

Correo electrónico: [fid@5B.com.gt](mailto:fid@5B.com.gt)

Sitio web: <https://fid.5b.com.gt/>

### PIDA CHEQUE

PBX: 2420-7272

Correo electrónico: [pidacheque@5b.com.gt](mailto:pidacheque@5b.com.gt)

Sitio web: <https://pidacheque.5b.com.gt/>



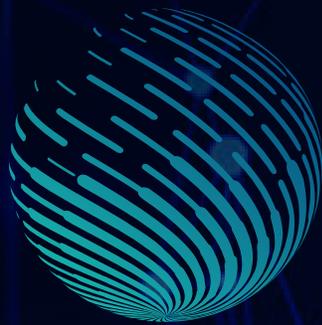
Cajeros5B



@cajeros5b



5b-transacciones-y-transferencias-s-a



# 5B DIGITAL SUMMIT

BANCOCHNI   
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL



BANCO  
G&T CONTINENTAL



BAC  
CREDOMATIC

