

La digitalización bancaria



Ramón Heredia Jerez, director ejecutivo de Digital Bank Latam

¿Qué desafíos existen?

Para la industria bancaria es la digitalización de los procesos operativos internos. Si bien se han sacado cuentas alegres de lo que vimos en el punto anterior, con muchos procesos digitales de cara al cliente la operación *back office* que soporta esas ventas

digitales, aún es manual y esto obliga a los bancos soportar las transacciones con más y más personas.

Otro gran desafío es la ciberseguridad que, dado el aumento de las transacciones digitales, han agrandado la oportunidad a fin de que los delincuentes de todo el mundo aprovechen esta nueva posibilidad para cometer delitos. La educación digital de las personas es baja y, en muchos casos, los delitos se realizan por engaños en los que los mismos usuarios colaboran.

¿Qué son las billeteras digitales y cómo funcionan?

Son soluciones tecnológicas que permiten integrar a una app una serie de servicios financieros que, muchas veces, son desarrollados por terceros que complementan la base de la empresa que

desarrolló la app. Hoy, vemos las primeras versiones de billeteras que nos permiten pagar cuentas de Netflix o servicios de entretenimiento digital; además, recargar la tarjeta BIP del transporte, hacer compras en comercios, obtener beneficios y comenzar a pedir microcréditos.

Todos estos servicios, sin necesidad de tener una cuenta corriente en un banco tradicional, que era lo que teníamos que hacer para acceder a los servicios financieros en Chile.

¿Qué es la tecnología *contactless*?

Permite realizar pagos desde las tarjetas de crédito y débito, también desde los *smartphones* sin necesidad

de insertar una tarjeta en un dispositivo o digitar datos. Esta tecnología permite que, con solo poner el teléfono o la tarjeta en el POS, puedas realizar el pago de tu compra.

En materia de seguridad, ¿qué herramientas se utilizan y qué amenazas o vulnerabilidades existen?

La seguridad es siempre un desafío porque con cada avance tecnológico progresan también los procesos de fraude. Hoy, se usan herramientas de encriptación de datos, segundos y terceros factores de autenticación y vemos cada vez más la utilización de analítica para analizar posibles fraudes en las transacciones.

¿Cómo ha sido el desarrollo en nuestro país de *startups* Fintech?

Chile es uno de los líderes de la industria Fintech de la región. A pesar de ser un país de 17 millones de habitantes, tenemos un grupo importante de emprendedores en esta área, al nivel de Argentina, Colombia y México, países mucho más grandes.

Las *startups* Fintech en Chile son importantes porque desarrollan nuevos mercados y nuevos modelos de negocios para las personas y las empresas. Algunos de los más destacados son Fintual y SoyFocus, para los procesos de ahorro; RedCapital y Kredito, para el financiamiento de pymes, y Pago Fácil, adquirida el año pasado por el Banco Bci.

