



it

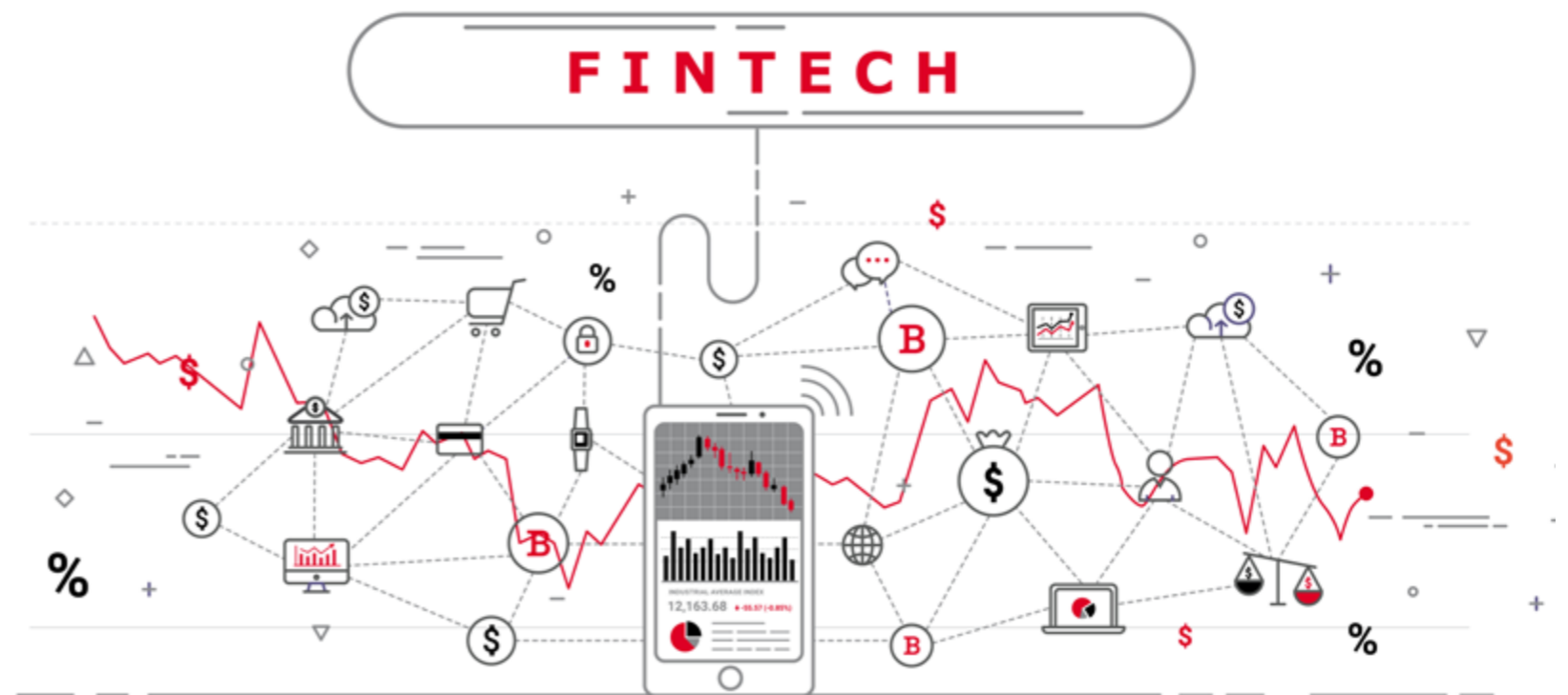
Tecnología como catalizador del cambio en el sector financiero

Tecnología como catalizador del cambio en el sector financiero

Para ahondar en la visión y estrategia de GMV en este terreno, hemos querido conversar con Roberto López Navarro, director del sector financiero en Secure e-Solutions de la firma, quien nos explica que en GMV “somos muy conscientes del proceso de transformación que se está produciendo en las entidades financieras, un cambio radical de las reglas de juego. El concepto Fintech está introduciendo presión a las entidades tradicionales, pero creo que no es su mayor preocupación, sino que quieren ser capaces de hacer lo que han visto que otros son capaces de hacer. Las entidades de primer nivel están mirando directamente a las grandes empresas de tecnología, Google, Amazon, Alibaba... y se preguntan cuándo decidirán estas compañías introducirse en su sector, algo que pensamos que no va a ocurrir como tal, pero es evidente que ellos lo ven como una amenaza muy clara, por lo que se han redireccionado para ser capaces de hacer lo que pueden hacer estas empresas tecnológicas”.

Esto se traduce en que “sus modelos tradicionales de desarrollo cambian radicalmente,

Si existe un sector económico que se ha caracterizado por abrazar la tecnología como palanca para su redefinición, ése es el sector financiero. Obligado a conjugar la respuesta a nuevos retos en forma de competencia, como las Fintech; la adecuación a la normativa regulatoria; y la transformación de su propia naturaleza hacia una entidad más digital, el sector financiero es un claro ejemplo de lo que la tecnología puede aportar como elemento puramente transformador ofreciendo nuevas respuestas a necesidades habituales.



orientándose a esta nueva necesidad, lo que requiere unas capacidades tecnológicas muy diferentes a las que necesitaban hacen unos pocos años”, indica López Navarro.

En esta realidad, el posicionamiento de GMV pasa por “mantenernos en nuestra posición tradicional, ser una empresa de ingeniería que incrementa su valor en los proyectos tecnológicos donde esta capa de ingeniería tiene un peso importante. Por eso, nos posicionamos en las siguientes áreas: **Ciberseguridad, Big Data, Machine Learning e Inteligencia artificial**. En el primero de los casos, damos continuidad a un área tradicional del negocio, un área que es fundamental en el sector financiero, pero que, con los cambios que se están produciendo, debe adaptarse a la misma velocidad. La seguridad no cambia, pero sí dónde y cómo se aplica, por lo que hay que hacer las cosas de forma diferente. En el caso de las nuevas tecnologías, las reglas del juego están cambiando en todas partes, con lo que añadimos nuevas capacidades que antes no existían (sistemas de recomendación, asistentes digitales, aplicaciones móviles...) y, por otro lado, transformar los procesos para hacerlos de forma diferente, sobre todo en los casos de procesos asociados a una persona tomando decisiones en base a la información recibida. Nuestra estrategia pasa por aplicar estas tecnologías en estos procesos y servicios”.

Junto con esto, existe una tercera área de interés en este caso: la **Innovación**. “Nuestra aportación”, añade, “es buscar soluciones dife-

rentes a problemas no resueltos, como es el caso de la seguridad en los cajeros o las soluciones de seguridad corporativa”.

TRANSFORMACIÓN DE PROCESOS

En este proceso de transformación “se ha avanzado mucho, sobre todo en el caso de las grandes entidades, que vieron hace tres o cuatro años esta necesidad, incluso en los niveles más altos del organigrama. Vieron clara

la línea a seguir, y algunos han sido muy constantes. El problema es que no hay un punto final al que llegar. El cambio de mentalidad ya se ha hecho y ahora está capilarizando en todas las áreas, primero en las nucleares, viendo qué servicios se van a ofrecer y cómo; luego cambia la estructura que da soporte a estos servicios y procesos; luego llega a las tecnologías y la red... Este cambio está en un nivel de evolución muy elevado y ya no va a parar. La



Roberto López Navarro
Director de sector financiero en Secure e-Solutions de GMV



ENTREVISTA A ROBERTO LÓPEZ NAVARRO, DIRECTOR DEL SECTOR FINANCIERO EN SECURE E-SOLUTIONS DE GMV

dinámica está clara, porque la evolución no es un destino, sino una forma de entender el negocio. Eso sí, algunos núcleos muy tradicionales no van a cambiar, y nos encontramos en un sector con una regulación que, por un lado, favorece, pero, por otro restringe, lo que genera una tensión muy interesante, porque parece que a las Fintech no les afectan las regulaciones, lo cual no es cierto. En definitiva, nos enfrentamos a retos muy interesantes”.

En un negocio tan regulado como el financiero, “la aplicación de la tecnología para el cumplimiento normativo es muy necesaria. Son muchas y variadas las normativas, así como los recursos asociados a su cumplimiento, por lo que si somos capaces de aplicar tecnología

facilitamos este cumplimiento y reducimos los recursos necesarios. No es un tema nuevo, pero tiene mucho desarrollo, porque cada día habrá más regulación que cumplir”.

Otro ejemplo de que el segmento financiero siempre ha estado muy por delante de otros es la omnicanalidad. “Es un concepto muy relacionado con sectores que tienen una línea on-line y otra física. Lo que quieren es un tratamiento uniforme del cliente independientemente del canal elegido. En el sector financiero ha sido diferente, porque su canal tradicional ha sido la oficina; luego surgió el canal on-line, que canalizó muchas de las interacciones del canal físico; y luego el móvil. Todo ha ido muy de la mano del cambio socio-cultural que se ha ido

produciendo en paralelo. Junto con la omnicanalidad se da una circunstancia, y es que las entidades financieras prefieren potenciar los canales on-line frente a las oficinas, con unos mayores costes, pero no pueden evitar tener sucursales. Poco a poco iremos a bancos digitales, reduciendo al máximo la capilaridad de las redes fijas, en función de la reducción de los usuarios más habituados a las sucursales”.

INNOVACIÓN, LA TECNOLOGÍA COMO CATALIZADOR DEL CAMBIO

El sector financiero se ha caracterizado siempre por el liderazgo en la aplicación de nuevas tecnologías. De esta forma, su propuesta de valor se basa en incrementar la creatividad, flexibilidad, innovación y capacidad de entender al cliente, al mismo tiempo que optimiza y reduce costes en sus procesos internos y facilita el acceso a sus servicios. La flexibilización del entorno regulatorio, el cambio sociológico y demográfico, el entorno económico poco



CHECKER ATM SECURITY

Checker ATM Security es una solución de ciberseguridad específicamente desarrollada para sistemas de autoservicio financiero. Protege desde hace más de 10 años cerca de 150.000 cajeros en más de 34 países de todo el mundo. La propuesta de esta solución pasa por proteger sin interferir.

propicio (caracterizado por los bajos tipos de interés), y el imparable avance de la tecnología, ha transformado radicalmente el escenario para las entidades financieras.

El principal fenómeno es una supersegmentación de la red de valor en las que se apoyan los servicios financieros, multiplicando el número de actores activos en el mercado.

El surgimiento del FinTech, entendido como “la innovación financiera basada en la tecnología que puede resultar en nuevos modelos de negocio, aplicaciones o productos con un impacto material asociado en los mercados financieros, instituciones y en la prestación de los servicios financieros”, ha producido de forma efectiva un replanteamiento de las estrategias de los principales actores del mercado.

Una verdadera revolución digital, transformadora o disruptiva, en la cual la tecnología actúa como un catalizador indispensable.

¿Cuáles son estas tecnologías? ¿Cómo impactan en el sector de los servicios financieros? Para contestar no tenemos que ir mucho más lejos que nuestra experiencia diaria: el acceso universal, desde donde queramos y cuando queramos, a través de un dispositivo móvil a multitud de servicios altamente personalizados a nuestros gustos y necesidades.

Durante los últimos 20 años se han desarrollado las tecnologías capaces de hacer realidad este modelo. Sin ánimo de ser exhaustivo, tendríamos que referenciar el desarrollo de los canales on-line, el desarrollo de la movilidad, la virtualización y el Cloud Computing, Big

Data, Machine Learning, y más recientemente, las tecnologías de registro distribuido (Distributed Ledgers y Blockchain), criptomonedas...

En un contexto cada vez más tecnológico y digitalizado, el ecosistema que hoy por hoy constituye el sector de los servicios financieros ha cambiado. La posibilidad de incrementar los ingresos, de atraer nuevos clientes o mantener los existentes, y de reducir costes operacionales, ha motivado un profundo cambio



GMV, como empresa innovadora y concedora de la era digital en la que nos encontramos, ha desarrollado la plataforma de Gestión de la Seguridad Corporativa: Faro Security. A través de la misma, el proceso de seguridad se modela de forma corporativa y homogénea, buscando la estandarización, simplicidad y veracidad de la información manejada a lo largo de toda la organización y en todos los países donde tiene presencia.

[Faro Security](#)



ya no sólo en los procesos, medios y recursos empleados, si no en el propio planteamiento estratégico del negocio.

Queda por ver cómo se estabiliza la relación entre los actores tradicionales y los nuevos entrantes, y cómo el incremento de la competencia se traduce en una mejora de la competitividad y un mayor valor para los clientes.

Un factor fundamental será la posición del regulador, al cual no deberíamos envidiarle la obligación de supervisar que la incorporación de estas nuevas tecnologías no se traduce en efectos adversos, al tiempo que garantiza la competitividad y sostenibilidad del sector.

CIBERSEGURIDAD, EL REQUISITO DE UNA ESTRATEGIA INTEGRAL

La Ciberseguridad es un pilar fundamental para consolidar la confianza y estabilidad de los servicios financieros. Por lo tanto, no es posible hablar de FinTech sin hacer referencia a la necesidad de garantizar los principios de la seguridad de la información. Es un factor higiénico.

El último informe del World Economic Forum (Global Risk Report 2018) clasifica dos dimensiones (probabilidad e impacto) de distintos riesgos. Los ciberataques, así como el fraude y el robo de datos, aparecen en el top 10 de la clasificación. El regulador es consciente de ello, y tanto en sus análisis de riesgos (Joint Committee Report on Risks and Vulnerabilities in the EU Financial System) como en la regulación establecida, ha incorporado la Ciberseguridad como un elemento fundamental.

Es evidente que el sector financiero siempre ha sido un objetivo, razón por la cual cuenta con una elevada madurez en la protección de sus sistemas y clientes. Y si bien la tarea nunca fue sencilla, los cambios introducidos por las estrategias de transformación digital hacen que el reto sea todavía mayor.

La rápida evolución del entorno tecnológico, la aceleración de los ciclos de desarrollo/cambio, el incremento de la superficie de exposición y complejidad de las cadenas de valor, la profesionalización e industrialización del cibercrimen, la oferta insuficiente de profesionales cualificados... todo ello supone una

enorme presión sobre la función de seguridad de la información.

Pues bien, si la tecnología es una potencial fuente de nuevos riesgos, la tecnología debe ser al mismo tiempo un instrumento para gestionarlos. La misma tecnología que habilita el desarrollo de nuevos productos y servicios, de automatizar y optimizar procesos, de reducir los costes operacionales, será la aliada para garantizar la seguridad de la información y los datos.

Así, tecnologías como el Cloud Computing, el Big Data/Machine Learning y la Inteligencia Artificial, tan ligadas a la transformación di-

gital del sector financiero y al FinTech, están encontrando su nicho entre el arsenal disponible para salvaguardar la seguridad de la información.

No obstante, es necesario evitar el error de considerar que la tecnología es la única respuesta. La Ciberseguridad es un aspecto crítico en cualquier estrategia de transformación digital, más aún en el sector financiero, y como tal debe incorporarse en la gestión estratégica de la organización.

BIG DATA Y MACHINE LEARNING, GENERANDO VALOR AÑADIDO UTILIZANDO LOS DATOS

Si hiciéramos una encuesta entre los profesionales de la tecnología en el sector financiero, es más que probable que Big Data y Machine Learning estarían en el top 5, junto con las tecnologías de registro distribuido (Distributed Ledgers y Blockchain) y el Cloud Computing.

La peculiaridad de las tecnologías Big Data y Machine Learning es la capacidad que han tenido de “resonar” en los ámbitos de negocio.

Las entidades financieras disponen de una cantidad ingente de datos sobre todos sus clientes: cuándo realizan operaciones, en qué comercio realizan la compra, cuál es la frecuencia, qué cuantía... Pero han sido las grandes empresas tecnológicas (las denominadas Big Tech: Amazon, Google o Apple) las que han marcado el camino.

La promesa del Big Data y Machine Learning se centra en la capacidad de recopilar y ana-



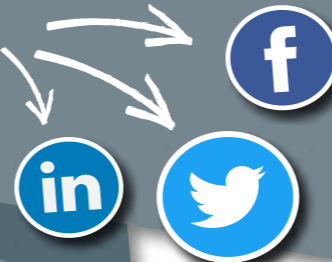
lizar cantidades ingentes de información. Su aplicación en el ámbito del sector financiero está experimentando un gran crecimiento y el número de casos de uso es extraordinario: perfilado de clientes, gestión y fidelización de clientes (incluido el análisis de sentimiento), valoración de riesgos crediticios, campañas comerciales, segmentación de mercados, desarrollo de nuevos productos, gestión de riesgos, gestión del fraude...

Igualmente, el Big Data puede ser aplicado desde una perspectiva interna con el objetivo de mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos y procedimientos. Si a esto le añadimos la capacidad de automatización que puede traer consigo las tecnologías de Machine Learning, nos encontramos ante una estrategia de optimización de costes muy necesaria en la coyuntura actual del sector financiero.

Un ejemplo muy evidente de la capacidad de estas tecnologías es la gestión del fraude asociado a los medios de pago basados en tarjetas. La gestión del fraude es un proceso extremadamente complejo en el que las entidades financieras invierten un gran esfuerzo en tiempo, recursos y tecnología. Actualmente, se están desplegando sistemas basados en Big Data y Machine Learning que están permitiendo complementar los sistemas existentes, mejorando la capacidad de detección de casos de fraude al tiempo que reducen los costes operacionales. Estas mismas técnicas están demostrando ser útiles en otros ámbitos (transacciones on-line).

¿Te gusta este reportaje?

Compártelo en redes



Sin embargo, el uso de estas tecnologías no queda exenta de riesgos que deben ser adecuadamente valorados por las entidades. Riesgos que no se circunscriben exclusivamente al ámbito de la Ciberseguridad (la privacidad y el robo de datos), si no que afectan a potenciales ámbitos regulatorios y reputacionales. ■

MÁS INFORMACIÓN

-  [Servicios Financieros \(GMV\)](#)
-  [Ciberseguridad \(GMV\)](#)
-  [FARO Security](#)
-  [checker ATM Security](#)
-  [Gestión de Seguridad Corporativa](#)
-  [El dato al servicio del negocio](#)
-  [GMV](#)

OPORTUNIDADES



MÓVIL



AUTOMATIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN



APIS ABIERTAS



NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO



ANÁLISIS DE DATOS

RETOS



ESCALA Y ALCANCE



FINANCIACIÓN



VISIBILIDAD Y CONCIENCIA



ASUNTOS REGLAMENTARIOS



INGRESOS SOSTENIBLES