



ENCUENTROS **ITDM GROUP**



©freepik

BANCA, SEGUROS Y SERVICIOS FINANCIEROS: LIDERANDO LA INNOVACIÓN Y LA ADOPCIÓN DIGITAL

ORGANIZA



PATROCINADORES GOLD



PATROCINADOR SILVER



BANCA, SEGUROS Y SECTOR FINANCIERO, LIDERANDO LA INNOVACIÓN Y LA ADOPCIÓN DIGITAL

El sector de Banca, Seguros y Servicios Financieros (BFSI) continúa su evolución digital en busca de formas de optimizar sus operaciones a través de la tecnología, enfrentando nuevos retos relacionados con la regulación y la digitalización.

En estos Encuentros ITDM Group analizamos cómo está avanzando la transformación de esta industria, con la colaboración de expertos de Fastly, NETCheck, OpenText y Veeam.

La industria de Banca, Seguros y Servicios Financieros es una de las más avanzadas tecnológicamente y en la última década ha acelerado su digitalización, apostando por plataformas digitales más accesibles, ágiles y modernas para dar mejor servicio a los clientes. Gracias a ello ha logrado importantes hitos de cara a los clientes, en campos como la contratación y gestión de servicios online y con plataformas móviles. Pero la digitalización tiene otra pata, y es la mejora de los procesos internos a través de la modernización de su infraestructura, una evolución que presenta riesgos y desafíos vinculados al tratamiento de los datos y su securización.



A lo largo de los Encuentros [ITDM Group: Banca, Seguros y Sector Financiero, liderando la innovación y la adopción digital](#), analizamos cómo están progresando las empresas del sector BFSI en la senda digital y abordamos los retos que deberá superar en el futuro para modernizar sus operaciones, con la colaboración de expertos de Fastly, NETCheck, OpenText y Veeam.

DESBLOQUEANDO LA AGILIDAD OPERACIONAL EN EL SECTOR BFSI

Para comenzar estos Encuentros ITDM Group organizamos un evento de la Comunidad IT en el que nos reunimos con líderes de tecnología de Banco Sabadell, Bestinver, Coface, Meridiano Seguros, Reale, Triodos Bank y OpenFinance, para debatir sobre cómo impulsar la agilidad de las operaciones en el sector a través de la tecnología. En la mesa redonda también estuvieron presentes Eduardo Martínez, vicepresidente regional para el Sur de Europa de Fastly; Fermín Sánchez Martínez, director de estrategia de NETCheck; y Jesús Cuesta, Enterprise Account Executive de OpenText, que aportaron la visión de la industria tecnológica sobre la modernización del sector BFSI.

OTROS CONTENIDOS

Tras el evento principal hemos entrevistado a Víctor Cuervo, responsable de arquitectura de Banco Sabadell, quien nos habla sobre el progreso digital que ha experimentado la Banca en los últimos años, las oportunidades y desafíos digitales que enfrenta el sector de cara al futuro, en su búsqueda de seguir a la vanguardia tecnológica.

Además, contamos con la visión de Andre Troskie, CISO de campo para EMEA en Veeam Software, quien expone los retos que acompañan al cumplimiento con regulaciones como DORA, que obliga a las entidades a reforzar su resiliencia digital, reportar incidentes y a contar con la supervisión de terceros, entre otras cosas. En este contexto, el experto nos habla sobre cómo aliviar la carga de los equipos, replantear la relación con terceras partes y abordar los desafíos de cumplimiento que surgirán en el futuro. ■

MÁS INFO +

» [Encuentros ITDM Group: Banca, Seguros y Sector Financiero, liderando la innovación y la adopción digital](#)



EVENTO >> Debatimos junto a expertos en tecnología de empresas del sector sobre cómo superar los desafíos que acompañan a la modernización de la infraestructura para impulsar la agilidad de las operaciones.



ENTREVISTA >> Conversamos con Víctor Cuervo, de Banco Sabadell, sobre el progreso digital de la banca en los últimos años y sobre las oportunidades y desafíos digitales que enfrenta el sector de cara al futuro.

Las empresas de Banca, Seguros y Servicios Financieros buscan formas de optimizar sus operaciones para ser más eficientes y rentables, y tecnologías como la inteligencia artificial prometen muchos beneficios, pero también importantes riesgos. El sector está explorando cómo sacar partido de las diferentes formas de IA, pero se enfrenta a importantes barreras que están retrasando su adopción.

EL CAMINO HACIA UNAS FINANZAS MÁS INTELIGENTES

Las finanzas son uno de los ámbitos en los que la inteligencia artificial puede brindar enormes beneficios, no solo para conocer mejor a los clientes, sino para la optimización de las operaciones internas. Según la perspectiva de [Gartner](#), “el ritmo y el potencial de los avances de la IA en el ámbito de las finanzas pueden ser abrumadores”, como explica Alex Levine, analista director de la práctica de Finanzas de Gartner. Y destaca tres campos de la inteligencia artificial que pueden revolucionar la forma de trabajar en el sector.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN FINANZAS

Entre las distintas vertientes de la inteligencia artificial, la IA generativa tiene múltiples aplicaciones en el campo de las finanzas. Gartner estima que a finales de este año el 80% de las aplicaciones empresariales contarán con esta tecnología, y Alex Levine señala que “los líderes financieros buscan tecnologías que les ayuden a recopilar, revisar y evaluar la creciente cantidad de datos en el complejo mundo de las operaciones financieras”, por lo que en los próximos dos años los proveedores de so-

luciones para esta industria desarrollarán nuevos casos de uso de GenAI.

Otro campo de interés es en finanzas el de la IA compuesta, o IA híbrida, que se basa en la combinación de técnicas como el machine learning, el deep learning, el razonamiento basado en reglas y los métodos de optimización, para aportar soluciones más completas a las necesidades empresariales. Alex Levine considera que la IA compuesta “resulta especialmente valiosa para las organizaciones que buscan ir más allá de los modelos limitados basados en datos y adoptar soluciones que incorporen la experiencia humana y se adapten a diversos escenarios”, pero su adopción se enfrenta a desafíos complejos, como la falta de experiencia en combinar estos métodos, la complejidad de implementar y gestionar varios modelos diferentes y otros aspectos relacionados con la confianza, la seguridad y la ética.

La tercera vía es la IA responsable (RAI) que, aunque en su opinión, “pasa desapercibida para muchos líderes financieros, es vital comprenderla para lograr el éxito de la IA a largo plazo”. Especialmente en un sector que trabaja con información y activos altamente sensibles, cuya

gestión debe realizarse con plena confianza, transparencia, seguridad y cumplimiento normativo.

OPTIMISMO MODERADO

Los casos de uso de inteligencia artificial en finanzas están desarrollándose más lentamente que en otros ámbitos, pero [una encuesta realizada a mediados de año por Gartner](#) indica que este año el 67% de los líderes financieros se muestra más optimista sobre el avance y las capacidades de esta tecnología frente al año pasado. Aunque el índice de adopción sería de un 59%, similar al de 2024 (58%).

Marco Steecker, director sénior de investigación de la práctica financiera de Gartner, destaca que este indica-

dor se ha ralentizado considerablemente tras el hype inicial en 2023, pero señala que “el optimismo tiende a aumentar con la madurez de la IA”, ya que el 23% de quienes se encuentran en un nivel más avanzado de adopción afirman ser mucho más optimistas sobre la IA en 2025, en comparación con tan solo el 7% de quienes recién comienzan a adoptarla”.

Este analista opina que “el ritmo de adopción de la IA en finanzas se ha ralentizado debido a la complejidad, los datos y los desafíos de talento”, pero cree que, a medida que mejore el rendimiento de la IA y la tecnología evolucione y demuestre su utilidad en más casos de uso, los directores financieros deberían percibir más



oportunidades de implementarla para mejorar sus operaciones.

CASOS DE USO ACTUALES

Según las investigaciones de Gartner, entre los casos de uso actuales de la IA en finanzas, tres destacan por encontrarse en más de un tercio de los encuestados que ya utilizan esta tecnología en el ámbito financiero. El primero es en la gestión del conocimiento, para aprovechar mejor la información recopilada para apoyar la toma de decisiones, algo que ya se encontraría presente en el 49% de las empresas consultadas. El segundo sería la automatización de procesos

de cuentas por pagar, caso activo en un 37% de las empresas. Y, en tercer lugar, estaría la detección de errores y anomalías, en un 34%.

En palabras de Steecker, “algunos casos de uso menos consolidados y de alta viabilidad también muestran un potencial significativo”, como la generación de código, que permite al personal “encontrar oportunidades personalizadas y de alto impacto para una mayor automatización y generación de conocimiento”.

DESAFÍOS A SUPERAR

Para los expertos, las mayores trabas a la adopción de la IA en el ámbito financiero son la falta de conocimientos técnicos y alfabetización digital, junto a una inadecuada disponibilidad y calidad de los datos. Esto hace que un 16% de las organizaciones del sector financiero no se plantee la adopción de la tecnología de cara a 2026. Y un 25% muestra cierta incertidumbre sobre si lograrán pasar de la planificación al primer piloto de IA.

A esto se suma, según Steecker, que una vez superada esta etapa se tarda en obtener beneficios de los casos de uso de IA. En este sentido, el 91% de las empresas de finanzas



encuestadas afirma tener un impacto inicial bajo o moderado. Pero señala que aquellas organizaciones que tienen una mayor madurez en su proceso de adopción de IA, en general, tienen más del doble de probabilidades de obtener un impacto moderado a corto plazo, casi el triple de tener un alto impacto y la mitad de probabilidades de que este sea bajo.

Por ello, recomienda a los líderes financieros que aceleren los proyectos más prometedores y los lleven a producción, ya que “el potencial de la IA en las finanzas sigue siendo sólido, y las organizaciones que inviertan en superar las barreras de adopción estarán bien posicionadas para aprovechar las oportunidades en el futuro”. ■

MÁS INFO +

- » [Encuentros ITDM Group: Banca, Seguros y Sector Financiero, liderando la innovación y la adopción digital](#)
- » [Áreas de interés a corto plazo en IA para CFO del sector financiero](#)
- » [La adopción de la IA en finanzas se estanca](#)
- » [Soluciones de Fastly para el sector financiero](#)

Tecnología para modernizar las finanzas

Si estás interesado en conocer las propuestas de la industria tecnológica para la modernización del sector financiero, puedes ver un ejemplo en este [enlace](#).



COMPARTIR EN REDES SOCIALES





INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Por un **futuro** al alcance de todos

Desarrollo de **soluciones innovadoras** implementando las nuevas tecnologías para **optimizar tu negocio**

Impulsa tu negocio mediante la implementación de **Inteligencia Artificial** para optimizar y mejorar el servicio ofrecido

Nuestros servicios



Modelos personalizados de
inteligencia artificial



RPA: automatización
de procesos



Asistentes virtuales
y chatbots



Blockchain



Data management



SECTOR BFSI: LIDERANDO LA INNOVACIÓN Y LA ADOPCIÓN DIGITAL

La transformación digital, entendida como una profunda reevaluación de los procesos, es difícil de desarrollar y se va dando a través de estrategias que van teniendo calado a largo plazo. Pese a los enormes retos que supone para el entorno corporativo, el sector financiero es uno de los que está siendo capaz de llevar más lejos la digitalización.

En 2011, el uso de la banca digital estaba en torno al 30% y una década después ya había dado el salto al 70%. Uno de los sectores más veteranos ha vivido un proceso de cambio constante después de la importante crisis que vivió a inicios de este siglo. En procesos convergentes, la digitalización ha ido aumentando y el trato físico y personal con los clientes se ha ido reduciendo. La reducción de personal tuvo además un efecto colateral: el fuerte impulso a las Insurtech y Fintech, muchas de las cuales fueron fundadas por antiguos empleados de banca tradicional.

En poco tiempo, la innovación tecnológica se ha convertido en



ENCUENTRO COMUNIDAD IT >> Hemos podido hablar de los retos del sector BFSI con líderes de tecnología de **Banco Sabadell, Bestinver, Coface, Meridiano Seguros, Reale, Triodos Bank y OpenFinance**, en una mesa redonda que ha contado con el patrocinio de **Fastly, NETCheck y OpenText**.

“ EL MAINFRAME
SIGUE SIENDO MUY POTENTE
Y ROBUSTO, ACOMPAÑADO
DE UN CRECIMIENTO EN
CLOUD, BASADO EN EL
CONCEPTO DE CLOUD
NEUTRAL ”

VÍCTOR CUERVO

Responsable de Arquitectura,
Banco Sabadell

un elemento esencial para la evolución de las empresas del sector. La propia normativa ha favorecido la normalización de la innovación en el sector, poniendo marcos para su evolución controlada, como con la directiva de medios de pago PSD2. Un cambio radical en el panorama de un sector que estaba muy poco habituado a repensar su modelo de negocio.

Desde otros sectores, se considera al financiero como un ejemplo de capacidad tecnológica puntera dentro de un entorno regulatorio muy exigente. ¿Cómo



se vive la adopción digital en las empresas del sector? Hemos podido hablar de ellos con líderes de tecnología de **Banco Sabadell, Bestinver, Coface, Meridiano Seguros, Reale, Triodos Bank y OpenFinance**, en una mesa redonda que ha contado con el patrocinio de **Fastly, NETCheck y OpenText**.

“ HAY QUE CAMBIAR
EL MINDSET, DEJAR DE
HABLAR DE SEPARACIÓN
ENTRE IT Y NEGOCIO:
NI LA IA NI EL DATO SON
DE IT SINO DE EQUIPOS
MULTIDISCIPLINARES ”

BEGOÑA MORENO

ICT Director, **Bestinver**

EL CAMBIO DIGITAL BASADO EN DATOS

Como en muchos otros sectores, el primer proceso de digitalización se dio siguiendo el modelo de trabajo que había en ese momento. En el ejemplo más sencillo: una versión digital de una oficina bancaria. Ahora las empresas del sector están ya en una fase distinta, aunque todavía no se haya dejado atrás del todo la anterior. Ya no se trata tanto de hacer una réplica digital de lo que había, sino de hacer una transformación profunda en la que afloren nuevos procesos, nuevas



formas de trabajar, nuevos modelos de negocio.

Juan Carlos Ramos, Head of Digital Platform en Reale, expone que “una cosa es digitalizar y otra cosa es ser digital. Históricamente, lo que se ha hecho en las empresas es automatizar: no se replantea el proceso, sino que simplemente se automatiza. A lo mejor en los procesos se reducen ta-

“ CON DATOS HOMOGÉNEOS Y DE CALIDAD, EN EL DATA LAB GLOBAL DE COFACE SE TOMAN MÁS DE 10.000 DECISIONES DE CRÉDITO AL DÍA ”

MANUEL ABELLÁN,
Director de Operaciones, **Coface**

reas o se quita algún paso, pero eso no es un rediseño, sino una optimización. Pero con la inteligencia artificial, el empoderamiento del cliente, el cloud... Todo está haciendo que los procesos se cambien porque nos lo impone ya el mercado. Por ejemplo, los seguros embebidos (micro seguros, pólizas con la prima muy pequeña, pero con miles diarias), una nueva línea de negocio que tenemos en distintos países, los tenemos fuera del Legacy, los hacemos aparte porque lo requiere ese mercado”.

El trabajo con los datos sigue siendo la primera piedra de cualquier



constructo digital. Las tecnologías que se están imponiendo, como la nube o la inteligencia artificial, hacen un uso mucho más intensivo que nunca de los datos corporativos. Son por ello una prueba de fuego para el trabajo previo realizado en este ámbito. ¿Es adecuado el ciclo de vida de los datos que se había diseñado? ¿Responden los datos a la calidad

“ EL RETO ES MANTENER UN EQUILIBRIO ENTRE LO QUE NECESITA NEGOCIO Y LO QUE TECNOLOGÍA PUEDE OFRECER, GARANTIZANDO LA CONTINUIDAD OPERATIVA Y EVITANDO QUE EL NEGOCIO SE DETENGA ”

PEDRO ZAMBRANA
Coordinador de Proyectos IT de seguros, **Meridiano Seguros**

necesaria para que, por ejemplo, los resultados de la IA sean útiles a las decisiones de negocio?

Pedro Zambrana, coordinador de Proyectos IT de seguros en Meridiano Seguros, explica que, “en el proceso de migración, analizamos en profundidad el dato existente y lo clasificamos de forma estructurada. Aunque disponíamos de un volumen importante de información, no la estábamos explotando en profundidad. La clave ha sido involucrar a negocio desde el inicio para que este proyecto no fuera solo tecnológico, sino



verdaderamente organizacional. Los propios departamentos han categorizado y priorizado el dato, y ese impulso ha marcado la diferencia”.

Jesús Cuesta, Enterprise Account Executive de OpenText, considera que, “desde el punto de vista tecnológico, una de las grandes dificultades es cómo hacer que el cumplimiento normativo sea un motor

“ LA TRAZABILIDAD PARA JUSTIFICAR SUS RESPUESTAS ES UNO DE LOS PRINCIPALES RETOS QUE TIENE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EL SECTOR FINANCIERO ”

JUAN CARLOS RAMOS

Head of Digital Platform, **Reale**

de innovación y no un problema que hay que cumplir. Es un reto tener la capacidad de que el dato esté bien gobernado y, a la vez, está disponible. Un banco medio europeo trabaja con más de 180 repositorios de contenido diferentes y alrededor de 1.200 aplicaciones que generan información. El volumen de datos que se genera amplifica el problema de la gobernanza de información y dificultar el cumplimiento normativo. Creo que la clave está en ser capaces de integrar los diferentes sistemas para hacer la información visible, auditable y gobernable junto al cumplimiento normativo”.



LA NUBE COMO HERRAMIENTA CLAVE

Como en prácticamente todas las verticales en las que la digitalización se ha vuelto clave, los dos entornos tecnológicos de mayor impulso son la nube y la inteligencia artificial. No hace mucho tiempo, la nube no estaba muy bien vista por el regulador. Quizá sería

“ UNA VEZ IMPLANTADO EL MARCO TEÓRICO DE DORA, AHORA TOCA OPERARLO Y SER EFECTIVO, BUSCANDO IDENTIFICAR LOS RIESGOS EN LOS PROCESOS CRÍTICOS ”

ÁLVARO GONZÁLEZ

Director de Innovación, Cambio e Inteligencia de Negocios, **Triodos Bank**

más apropiado decir que la nube de entonces no era la adecuada para un entorno regulatorio, pero sus proveedores han sabido dar respuesta a las necesidades de ese sector específico y la aceptación de los entornos cloud no sólo ha sido aceptada en la normativa, sino que ha sido fundamental para la evolución del sector.

Juanjo Peña, head of Business Management en OpenFinance, comenta



que “la visión de la nube ha cambiado con el tiempo. Su mejora en la parte de regulación ha beneficiado en el sentido de que homogeniza. La nube se ha vuelto válida para todo el mundo: está más regulada, está más contemplado todo el modelo. El concepto de nube nos ha permitido ir más a dar servicio. Nube agnóstica por estrategias. A lo mejor cambia

la nube o el cliente quiere estar en una nube distinta y ser agnósticos nos ha dado la ventaja de poder dar servicio en cualquier sitio. También la API es un concepto que todo el mundo ha entendido. Ha sido clave mezclar API como clave ante la seguridad y el dato, con control del dato absoluto y que ese dato de API sea transparente... Mientras controles el dato, controles la ciberseguridad, estés muy regulado y cumplas con las normas”.

Fermín Sánchez Martínez, director de estrategia de NETCheck, explica que son “una consultora tecnológica de 23 años de edad. Hay tres sectores en los que tenemos mucha presencia en el ámbito privado: la educación, la defensa y el sector financiero. Uno de nuestros clientes de banca, la Unión de Créditos Inmobiliarios, nos ha permitido conocer de cerca la fase de transición en la que se encuentran muchas entidades. Con la explosión de nuevas tecnologías, el negocio tiene muchas más funcionalidades al alcance. Pero hay cierta arquitectura todavía muy obsoleta que hay que migrar. Y, con esa fase de migración, a veces no se puede correr tan de prisa como se quisiera”.

“ LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL NO ES INTELIGENCIA, ES POTENCIA Y MÁQUINA. HAY QUE USARLA PARA POTENCIAR LA INTELIGENCIA DE LA ORGANIZACIÓN ”

JUANJO PEÑA

Head of Business Management,
OpenFinance

EL SALTO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Respecto a la inteligencia artificial, mucho antes de la llegada de las IAs que han roto la baraja, la generativa y la agéntica, en el sector había importantes desarrollos de Machine Learning y Deep Learning, por lo que su terreno está bastante bien abonado para poder aprovecharla al máximo. Eso sí, las nuevas caras de la IA suponen nuevos retos, desde la amenaza interna que supone el TI en la sombra, la IA en la sombra o, lo que



suenan mucho más cool, los “agentes encubiertos”, hasta el cambio que ha supuesto para el panorama de ciberamenazas.

Víctor Cuervo, responsable de Arquitectura en Banco Sabadell, cree que, al parecer, “nos acabamos de dar cuenta de que veníamos haciendo desde hace mucho tiempo algo que se llamaba IA. Mucha gen-

te trabajaba con Machine Learning, desarrollaba modelos y aplicaba inteligencias artificiales. En nuestro caso, el enfoque ha sido organizativo, generando una área donde están negocio, organización y tecnología. Están todos ahí para tomar decisiones alrededor de la evolución de la IA, con una apuesta clara para incorporarla en los servicios estructurales. Creo que el momento importante de los próximos meses será cuando metamos la IA en los procesos. Los retos más interesantes que vamos a tener en los próximos años van a girar en torno a la explicabilidad y la ética”.

Por su parte, Manuel Abellán, director de Operaciones en Coface, explica que “el mayor potencial que vemos en la inteligencia artificial es para anticipar comportamientos de riesgo de una manera que antes no era posible, para identificar el deterioro de la calidad crediticia de las empresas. También nos está sirviendo mucho para mejorar los informes macroeconómicos o sectoriales. Por supuesto, a nivel de eficiencia interna también es una revolución para todos nosotros en la manera en que se trabaja y vemos muchísimo potencial. Pero el

“ LAS NORMATIVAS
DE TODOS LOS MERCADOS
EN LOS QUE OPERAMOS
NOS EMPUJAN A SEGUIR
FORTALECIENDO
LA RESILIENCIA
DE NUESTRA RED ”

EDUARDO MARTÍNEZ

VP regional, **Fastly**

mayor hincapié que estamos haciendo en Coface es en el análisis de riesgo, que es crítico. Nos permite anticiparnos de una manera todavía más rápida y en tiempo real a comportamientos de riesgo”.

NORMATIVA Y CIBERSEGURIDAD, ELEMENTOS BÁSICOS

La ciberseguridad es también otro de los puntales sobre los que se asienta la actividad del sector financiero. Muy regulado, muy tecnológico y también muy robusto. Es mucho lo que se juega y por tanto es uno de los sectores más avanzados en cuanto a las medidas de ciber-



Clica en la imagen
para ver
la galería
completa

seguridad. Por supuesto, también es uno de los grandes objetivos de los ciberdelincuentes, que han optado por realizar ataques indirectos en lugar de enfrentarse a los niveles de protección del sector.

Así, los más importantes cibertales que se han producido en el último año empezaban por el eslabón más débil de la cadena de su-

RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

EDUARDO MARTÍNEZ, FASTLY

“Ayudamos a acelerar y securizar sus páginas web para mejorar la experiencia de sus clientes finales”



Eduardo Martínez, VP regional en Fastly, explica que el modo en que ha evolucionado el sector financiero en el ámbito del rendimiento de los sitios web y su seguridad. Si bien el segmento Fintech ha estado más pendiente desde sus inicios en conseguir un mejor rendimiento, la parte más tradicional del sector se ha volcado siempre en la seguridad, fundamental teniendo en cuenta la carga regulatoria y la necesidad de minimizar los riesgos.

Martínez explica que Fastly “las empresas del sector están

buscando herramientas capaces de configurarse de manera más sencilla, no tan pendientes de reglas complejas y pesadas, que minimicen también el tiempo de los servicios profesionales para poder hacer el mantenimiento y que la obtención de la información sea casi en tiempo real”. Elementos que trabaja la compañía, “especialmente en la parte de bots y web application firewalls, herramientas que vienen asociadas a CDN, redes de gestión de contenidos”.

“PODEMOS ESTAR MUY BIEN GESTIONADOS Y REGULADOS EN EL FUTURO, PERO EL ERROR HUMANO PUEDE DAR AL TRASTE CON TODO ESE ESFUERZO”

FERMÍN SÁNCHEZ MARTÍNEZ

Director de estrategia, **NETCheck**

ministro. Es una circunstancia que no ha escapado a los reguladores europeos, que han incorporado la vigilancia y el fortalecimiento de la cadena de suministro como un de las claves más importantes de la ley de resiliencia de las operaciones digitales (DORA).

Begoña Moreno, ICT Director en Bestinver, considera que “DORA nos ha llevado a trabajar mucho para cumplir la regulación, pero creo que es algo muy bueno, que el resto de sectores empezarán pronto. Con DORA, hemos ido por delante en el sector financiero. Los cuatro pilares en que se basa (el quinto es el de compartición de información),



Clica en la imagen para ver la galería completa

creo que son muy buenos y nos han ayudado a estar preparados para las nuevas tecnologías. Ayuda a tenerlo más controlada la cadena de suministro, con cláusulas en los contratos de los proveedores. También es buenísima la parte de pruebas de ciberresiliencia porque te obliga a temas de vulnerabilidad, de pentesting. Cosas que ya veníamos hacien-

RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

FERMÍN SÁNCHEZ, **NETCHECK**

“Tenemos un centro de innovación con perfiles muy dispares, con perfiles muy técnicos y también de negocio”



Fermín Sánchez, director de estrategia de NETCheck, señala que el financiero es uno de los sectores que más ha evolucionado tecnológicamente a nivel de experiencia de usuario, con un buen desarrollo de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial y un importante trabajo también en torno a los datos. Un sector que, a través de elementos como la banca móvil o el on boarding digital, cada vez trabaja en productos y servicios

más personalizados. Sánchez explica que siguen “evolucionando la experiencia de usuario, pero sin olvidar los sistemas centrales, con unas arquitecturas más robustas, flexibles y escalables y unos procesos críticos muy mejorados, en algunos casos con reingeniería de procesos. Siempre a través de metodologías ágiles y de forma gradual. A estas dos patas se suma una tercera: la ciberseguridad y la normativa”.

“FACILITAMOS SISTEMAS QUE AYUDEN A LA GESTIÓN GLOBAL DE LA INFORMACIÓN, CON MUCHO FOCO EN LOS DATOS NO ESTRUCTURADOS”

JESÚS CUESTA

Enterprise Account Executive,
OpenText

do, pero que regulas y planificas. O la gestión de incidentes y de riesgos. Muchas de las cosas que en el sector ya se venían haciendo, pero que se ordenan. Sobre todo, es bueno para el sector y para nuestras empresas un lenguaje común que ya todo el mundo entiende, aunque a muchos proveedores pequeños les ha costado”.

Eduardo Martínez, VP regional en Fastly, detalla que “nuestra tecnología ayuda a las empresas a acelerar sus páginas web y también a securizarlas. El objetivo es mejorar las experiencias digitales de los clien-



tes finales, los consumidores. En el sector financiero, hay una aversión lógica al riesgo; todas las migraciones y la modernización de los cores se hacen con mucho cuidado, gestionando muy bien los posibles riesgos que puedan aparecer. Quizá por ello el rendimiento no ha sido tan importante. Proveedores como nosotros tenemos tanto esa parte

RESPONDIENDO A LOS RETOS DEL SECTOR

JESÚS CUESTA, OPENTEXT

“Ayudamos a explotar la información no estructurada, que puede llegar al 95% de toda la información que se maneja”



Jesús Cuesta, Enterprise Account Executive en OpenText, explica que la compañía, con una importante capacidad para explotar la información o estructurada, ayuda a integrar el legacy con la información que proviene de la operación diaria, “haciendo que la información operativa sea totalmente accesible y utilizable”. También integra toda esa información con los sistemas de terceros presentes en las entidades, favoreciendo la creación de un ecosistema global de información.

Cuesta señala que también “estamos haciendo mucho énfasis en la agentificación de la inteligencia artificial, con agentes que faciliten el acceso a la información fiable”, considerando que “hasta un 40% del tiempo de los empleados se dedica a temas operativos que podrían ser mejorables con la agentificación de la información”. Todo ello sin olvidar el cumplimiento normativo, “que no sea únicamente un requisito sino un motor de cambio para las organizaciones”.

de aceleración de las páginas web, como también todo lo que es el set de herramientas de seguridad, lo que nos está abriendo la puerta a sectores como el financiero”.

Para Álvaro González, director de Innovación, Cambio e Inteligencia de Negocios de Triodos Bank, “hay que tener en cuenta cómo ha evolucionado la perspectiva del cliente. Cada vez es más consciente de lo

importante que es la privacidad, de no estar discriminado por un algoritmo etc. Creo que eso tiene que calar en el gobierno y en las estructuras regulatorias que nos hacen estar en control, pero también en esos casos de uso que la organización quiere hacer con los datos. Si lo tienes presente, la cultura va a obligar a que la gestión del dato sea la correcta. Ya no es la rapidez lo

único que importa, porque también el cliente quiere seguridad, quiere privacidad. Eso cambia un poco el paradigma de cómo usamos el dato. Creo que es importante potenciarlo, tener una cultura interna que lo tenga muy presente”.

En 2020, el financiero fue uno de los sectores mejor preparados para la digitalización acelerada que provocó la pandemia. Cinco años des-

pués, se percibe una mayor madurez en el modo en que se trabaja en las propuestas digitales, en cómo se afrontan los diferentes desafíos normativos, en el proceso de mejora continua de sus estrategias de datos y en la reevaluación de sus procesos y modelos de negocio. ■

MÁS INFO +

- » [Encuentros ITDM Group: Banca, Seguros y Sector Financiero, liderando la innovación y la adopción digital](#)
- » [Fastly para los servicios financieros](#)
- » [NETCheck Sector Banca](#)
- » [OpenText Soluciones para el sector de servicios financieros](#)
- » [Tres de cada cuatro casos de uso de IA generativa en banca aún son ideas o están en fase piloto](#)



COMPARTIR EN REDES SOCIALES



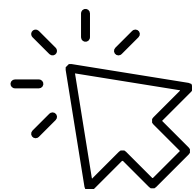


Transforma tu back-office. Acelera tu negocio con OpenText™

Descubre cómo OpenText ayuda a las organizaciones del sector financiero y asegurador a desbloquear la agilidad operacional mediante la gestión inteligente del contenido y la automatización.



¿Quieres saber más?
Reserva una reunión con
nuestro equipo.



VÍCTOR CUERVO, BANCO SABADELL

“La experiencia del cliente empieza desde la experiencia del empleado”

Para finalizar los [Encuentros ITDM Group: Banca, Seguros y Sector Financiero, liderando la innovación y la adopción digital](#) conversamos con Víctor Cuervo, director de arquitectura de Banco Sabadell, para conocer los avances digitales que ha realizado la banca en los últimos años y su enfoque sobre temas como la modernización de la infraestructura o la experiencia digital del empleado.

MODERNIZACIÓN DE LA BANCA

En el sector bancario existe una gran dualidad en cuanto a la tecnología, ya que combina una importante base de legacy con la apuesta por tecnologías más modernas, por ejemplo, en el desarrollo de la banca móvil o en la adopción de infraestructura cloud para dar mayor flexibilidad a las operaciones y



ENTREVISTA >> Conversamos con Víctor Cuervo, de Banco Sabadell, sobre el progreso digital de la banca en los últimos años y sobre las oportunidades y desafíos digitales que enfrenta el sector de cara al futuro.

mejorar los tiempos de ejecución de los proyectos.

Otra de las claves que destaca Víctor Cuervo es el avance que se ha llevado a cabo en el tratamiento y aprovechamiento de la información con el big data y, más recientemente, con la inteligencia artificial. El último punto que destaca es la apificación, “cómo la banca ha ido generando esos servicios de negocio de valor añadido que son los API de sus productos de negocio” para conectar a través de diferentes canales, nubes y aplicaciones móviles.

DESAFÍOS REGULATORIOS Y TECNOLÓGICOS

El viaje digital de la banca viene acompañado de retos en campos como el cumplimiento normativo. Víctor Cuervo señala cómo la llegada de regulaciones como GDPR o DORA ha obligado a reestructurar la forma de hacer las cosas, algo que ve positivo, ya que aportan marcos que definen límites claros para el diseño de sus arquitecturas y tecnologías.

Por otro lado, se plantean desafíos importantes en cuanto a cómo hacer convivir el legacy, los tradicionales mainframes que dan

soporte a la operativa de los bancos, con las nuevas tecnologías e infraestructuras cloud y aplicaciones modernas. Comenta que, “la parte de innovación va más pegada al cliente, al proceso, y es donde se pueden utilizar nuevas tecnologías y servicios”, permitiendo su uso a través de API, para mejorar la experiencia del cliente.

Este es precisamente un campo en el que ponen muchos esfuerzos en entidades como Banco Sabadell, pero Víctor Cuervo aclara que “la experiencia del cliente empieza desde la experiencia del empleado”. Apunta que “en nuestro caso, la experiencia del empleado empieza desde el propio dispositivo”, que les permiten tener empleados trabajando en remoto, y en este campo están simplificando los procesos y mejorando los aplicativos relacionados con el servicing de la entidad.

VISIÓN DE FUTURO

La evolución digital del sector bancario es un proceso infinito, ya que constantemente surgen tendencias tecnológicas que hay que explorar y aprovechar para estar a la vanguardia. Para Víctor Cuervo, las más destacadas para el futuro cercano

son tres, comenzando por la inteligencia artificial, que considera “un elemento relevante que ya está empezando dar frutos en el día a día”. La segunda es la soberanía digital en cuanto a infraestructuras, los procesos y los datos. También señala blockchain, que considera que podría tener un nuevo impulso a medio plazo, y, por último, la computación cuántica, aunque todavía le queda mucho desarrollo. ■

MÁS INFO +

» [Entrevista Víctor Cuervo, Banco Sabadell](#)

“LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL ES UN ELEMENTO RELEVANTE QUE YA ESTÁ EMPEZANDO A DAR FRUTOS”

VÍCTOR CUERVO,
Banco Sabadell



COMPARTIR EN REDES SOCIALES



EL RETO DE DORA: ALIVIAR LA PRESIÓN DE LOS EQUIPOS Y REFORZAR LA RESILIENCIA DIGITAL



ANDRE TROSKIE,
CISO de campo para EMEA en
Veeam Software

Pocos sectores están sometidos a un nivel de escrutinio regulatorio tan intenso como los servicios financieros. Constantemente se introducen nuevos marcos normativos, y con razón: el sector sustenta la infraestructura nacional y es un objetivo prioritario de ciberataques y fraudes. En otras palabras, la regulación debe ser totalmente infalible.

El Reglamento de Resiliencia Operativa Digital de la UE (DORA, por sus siglas en inglés) es la última de una larga lista de medidas diseñadas para elevar el listón en cuanto a cómo las entidades financieras y sus proveedores externos se preparan, resisten y se recuperan de interrupciones. Entró en vigor en enero y se centra en la notificación de incidentes, la supervisión de terceros y las pruebas de resiliencia. Sin embargo, seis meses después, casi todas [las organizaciones de servicios financie-](#)

[ros encuestadas](#) (96 %) reconocen que aún necesitan reforzar su resiliencia para cumplir los requisitos del reglamento.

Entonces, ¿qué ralentiza sus avances? ¿Y qué puede ayudar realmente a las empresas a progresar?

Aliviar la carga de los equipos

Uno de los mayores efectos secundarios de DORA hasta ahora ha sido la carga adicional que supone para los equipos de TI y seguridad: el 41 % de las organizaciones encuestadas lo mencionaron como un reto importante a la hora de cumplir

los requisitos de DORA. Dado que el sector de la ciberseguridad ya es una industria con una gran presión, no es de extrañar que el agotamiento sea un problema constante. Sin embargo, el cumplimiento de los requisitos de DORA no debería contribuir tanto a este problema.

La solución no pasa por añadir DORA como un proyecto más a una larga lista de tareas. Las empresas necesitan abordar la resiliencia de manera más holística. El uso de modelos de madurez de resiliencia de datos (DRMM, por sus siglas en

inglés) permite integrar el cumplimiento de DORA dentro de un plan de resiliencia más amplio, en lugar de tratarlo como un ejercicio aislado. Este enfoque no solo reduce la presión sobre los equipos, sino que también mejora la resiliencia de los datos de la organización en su conjunto.

Otro de los puntos críticos en el cumplimiento normativo son las dificultades relacionadas con las pruebas. Casi una cuarta parte de las empresas de EMEA aún no cuentan con pruebas de recuperación y

continuidad, y casi la misma proporción ni siquiera ha iniciado las pruebas de resiliencia. Algo que es, sin duda, arriesgado.

Sin pruebas periódicas, no hay forma de saber si los nuevos controles funcionarán realmente cuando sea necesario. Realizar la primera prueba puede resultar intimidante, lo sé de primera mano. Nadie quiere descubrir problemas que luego cueste resolver. Pero en realidad, las pruebas son una de las mejores maneras de avanzar. Es un requisito claro de DORA, pero lo más importante es que generan confianza en que los sistemas resistirán ante un ciberincidente real.

REPENSAR LAS RELACIONES CON TERCEROS

El último gran obstáculo para el cumplimiento de DORA es la supervisión de terceros: más de un tercio de las organizaciones lo considera “lo más difícil de implementar” y una quinta parte ni siquiera lo ha abordado.

¿El principal problema? La mayoría de las empresas subestimó la cantidad de proveedores externos de los que dependen. Una empresa media cuenta con [88 partners externos](#),

mucho más de lo que la mayoría de las estrategias de resiliencia contemplan, y un número enorme de conexiones que gestionar. Anteriormente, las entidades financieras solían asumir que estos proveedores tenían la resiliencia incorporada, pero DORA exige más: modelos claros de responsabilidad y acuerdos de nivel de servicio (SLA) transparentes que detallen exactamente quién es responsable de qué.

Eso implica renegociar contratos y coordinar a los equipos de seguridad, riesgos, jurídico y dirección para llevarlo a cabo. No es una tarea menor, pero sí necesaria si las organizaciones quieren confiar realmente en su resiliencia.

Mirando hacia el futuro

Los problemas de cumplimiento en torno a DORA no se resolverán de la noche a la mañana. Al fin y al cabo, construir resiliencia lleva tiempo, y es inevitable encontrarse con obstáculos en el camino. Pero las empresas que aborden DORA como parte de un recorrido más amplio hacia la resiliencia, y no como un proyecto de cumplimiento aislado, acabarán siendo más sólidas gracias a ello.

El mejor punto de partida es plantearse algunas preguntas con honestidad: ¿Dónde están los puntos débiles de mi empresa? ¿Sabemos realmente cuán resilientes son nuestros proveedores? ¿Estamos realizando suficientes pruebas como para confiar en nuestras defensas? Las respuestas pueden ser incómodas a corto plazo, pero constituyen una base de la confianza a largo plazo en la resiliencia de los datos, tanto para DORA como para el resto. ■

MÁS INFO +

» [Encuentros ITDM Group: Banca, Seguros y Sector Financiero, liderando la innovación y la adopción digital](#)

» [Cumplimiento de DORA y Veeam](#)



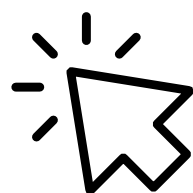
COMPARTIR EN REDES SOCIALES



BANCA, SEGUROS Y SERVICIOS FINANCIEROS:

LIDERANDO LA INNOVACIÓN
Y LA ADOPCIÓN DIGITAL

¡VER AHORA!



it Digital
MAGAZINE


ENCUENTROS **ITDM GROUP**