

# 5B DIGITAL SUMMIT



Diseñando la

# NUÉVA ERA

DE LOS NEGOCIOS

**EL EVENTO MÁS ESPERADO**  
DEL AÑO POR LA INDUSTRIA FINANCIERA

- Tecnología
- Digitalización
- Finanzas
- Cultura
- Marketing

# ÍNDICE





## **01 BIENVENIDA**

Pág. 04

## **02 INTRODUCCIÓN A 5B Y AL 5B DIGITAL SUMMIT**

Pág. 06

## **03 CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS 5B**

Pág. 10

## **04 COANFITRIONES DEL 5B DIGITAL SUMMIT**

Pág. 15

## **05 ARTÍCULOS**

Pág. 20

## **06 EPÍLOGO**

Pág. 56

## **07 CONTACTOS**

Pág. 57

# ¡ES HORA DE CONSTRUIR LA NUEVA ERA DE LOS NEGOCIOS!

Y qué mejor ocasión para hacerlo que durante el 5B Digital Summit, el evento más esperado del año por la industria financiera en la región. Además, contando con la participación de cientos de profesionales de la industria, representando a más de 15 países y simbolizando la integración internacional que nos caracteriza.

Tengo el honor de dirigirme a todos ustedes en mi calidad de **Gerente General de 5B y actual presidente de la Asociación Latinoamericana de Transferencia Electrónica de Fondos e Información (ATEFI)**, para darles la más fraternal bienvenida a nuestra querida Guatemala y a la sexta edición de nuestra cumbre internacional: **5B Digital Summit**.

Los exhorto a que vivamos al máximo este encuentro y aprovechemos cada una de las oportunidades que nos presenta, para juntos discutir sobre el futuro de la región, desde las perspectivas de digitalización, tecnología, finanzas, marketing y cultura.

5B y ATEFI, comprometidos con la generación de espacios de diálogo al más alto nivel, reafirman su compromiso para entender las necesidades de nuestros clientes, de acuerdo con las tendencias y actualizaciones del mercado global, para ofrecer soluciones integrales, inclusivas y eficientes.

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 MACÍAS

Presidente de ATEFI y Gerente General de 5B







# 02

---

**Introducción  
a 5G y al 5G  
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 (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.

## PROMESAS 5B



## VALORES 5B



**Colaboración:** creamos sinergias para mejorar los resultados.



**Integridad:** hacemos siempre lo correcto.



**Responsabilidad:** cumplimos nuestros compromisos y acuerdos.



**Respeto:** tratamos a todas las personas con justicia y dignidad.

# #Somos5B



# 5B DIGITAL SUMMIT

5B, como un referente internacional del sector financiero, 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.

Ocho años desde su lanzamiento, restando dos años de pausa por la pandemia mundial COVID-19, el 5B Digital Summit llega a su **sexta edición**, bajo los pilares estratégicos: digitalización, tecnología, finanzas, cultura y *marketing*. El evento se desarrolla presencialmente en un espacio diseñado para el *networking* internacional y la optimización.

Con la participación de más de 400 CEOs, CTOs, CFOs, COOs, 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 este evento, les presentamos la segunda edición de esta revista digital, construida internacionalmente por los socios y empresas que lo hacen posible, con el objetivo más loable que puede tener: la construcción del conocimiento en equipo.







# BIENVENIDOS

**AL 5B DIGITAL SUMMIT**

**2023**



# 03

---

**Catálogo de  
productos y  
servicios de 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 de saldo, retiros de efectivo, cobro de remesas, adelantos de salario, pagos de servicios y muchas más transacciones, de forma rápida y segura.

**La red de cajeros 5B representa:**

**3,913,667** usuarios

**396,706** transacciones promedio diarias

**144,971,101** transacciones anuales

Si quieres saber más sobre nuestros cajeros, ingresa al siguiente enlace:

<https://www.5b.com.gt/cajeros-automaticos.php>



Firma Electrónica Avanzada

En 5B simplificamos tu vida, por eso desarrollamos tu mejor opción en 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).

Conoce más sobre FID5B y solicita la tuya a través del siguiente enlace:

<https://www.5b.com.gt/fid5b.php>



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

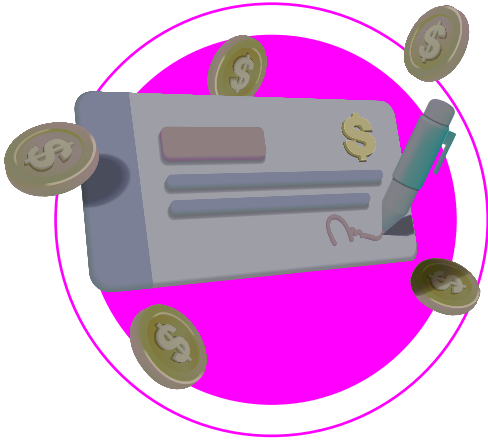
Autenticidad: garantiza la identidad del firmante.

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.

FID5B representa a más de 50 mil usuarios atendidos, 248 instituciones que confían en nuestro servicio y presencia en 15 países alrededor del mundo.

# 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 sitio web <https://pidacheque.5b.com.gt/> o del **PBX: 2420-7272**.

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.

Si quieres saber más sobre la mejor plataforma de reserva de fondos para pagos realizados con cheque, ingresa a:

<https://www.5b.com.gt/pida-cheque.php>



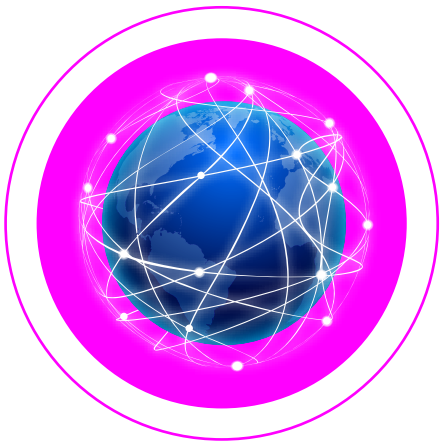
## Procesadora **DE TARJETAS**

5B ofrece soluciones electrónicas que impulsan el desarrollo y la transformación digital del país a través del servicio de Procesadora de Tarjetas de crédito, débito y prepago, para lo cual cuenta con la certificación de las marcas VISA y MasterCard; siendo además miembro principal ante MasterCard, lo que le permite apoyar e impulsar a pequeños y grandes jugadores que deseen emitir tarjetas con dicha marca.

Bajo su papel de procesadores y con el propósito principal de facilitar y dar nuevas opciones de pago a sus clientes, 5B también impulsa proyectos de integración con billeteras digitales certificadas y de emisión de tarjetas digitales e instantáneas.

A través de nuestra procesadora, transitan más de 3 millones de transacciones al mes con una disponibilidad en el servicio del 100 %.





## ENLACES DE COMUNICACIÓN

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

Los enlaces de comunicación permiten el envío y recepción de datos entre dos puntos y representan una parte esencial para la comunicación del sector financiero, ya que, gracias a su peso ligero, baja pérdida de la señal y la inmunidad a las interferencias, electromagnéticas que pueden interrumpir los cables eléctricos, representan una vía de telecomunicación altamente estable. 1 hora de servicio de nuestros enlaces equivale a:

**1 hora de servicio de nuestros enlaces equivale a:**

**79,000** usuarios atendidos

**48** bancos e instituciones atendidas

**116,000** transacciones en comercios y cajeros

**Q59.9** millones en transacciones financieras







# 04

---

**Coanfitriones  
del 5B Digital  
Summit**

## BAC REIMAGINA LA BANCA EN GUATEMALA CON SU MODELO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Como parte de su Estrategia Neto Positivo, el líder financiero en Centroamérica ofrece soluciones de triple valor positivo, económico, social y ambiental, generando prosperidad en las comunidades que sirve

Guatemala, 3 de agosto de 2023. BAC presentó públicamente el Informe Anual Integrado 2022 de su Estrategia Neto Positivo, destacando resultados favorables en las acciones llevadas a cabo en los ámbitos económico, social y ambiental, en línea con su objetivo de promover una banca con propósito. Hace un año, el líder financiero de la región adoptó un modelo de negocio innovador basado en la sostenibilidad denominado Estrategia Neto Positivo, desde entonces, ha venido operando bajo este enfoque reimaginando la banca en Guatemala y el resto de Centroamérica.

*"Nuestra Estrategia Neto Positivo busca que como empresa aportemos más al planeta de lo que recibimos en operación; es decir, hacer negocios que además de traer bienestar económico brinden bienestar al planeta y a las personas. Estamos decididos a marcar la diferencia y contribuir al desarrollo sostenible. Nos inspira el ser un agente de cambio y, aunque la implementación de una estrategia de este nivel es retadora, poco a poco estamos moviendo los engranajes para alcanzar nuestra meta",* puntualizó Gisela Sánchez, Directora Regional de Estrategia y Relaciones Corporativas de BAC.

El Informe Anual Integrado hace un recuento de las acciones y logros de la implementación de la Estrategia Neto Positivo, la cual tiene un enfoque en 12 objetivos estratégicos, de valor económico,

ambiental, social interno y social externo, que permiten a BAC contribuir al desarrollo sostenible a través de soluciones financieras simples, digitales y sostenibles; y negocios responsables, transparentes, innovadores y de impacto positivo.

Dicho Informe Anual Integrado fue elaborado bajo el estándar internacional GRI, una reconocida metodología que promueve la rigurosidad de la información publicada por la entidad financiera.

Hoy en día, BAC es una organización con 70 años de trayectoria en los 6 países de la región centroamericana, durante los cuales ha contribuido significativamente en su desarrollo con soluciones financieras vanguardistas. El Informe Anual Integrado constata que es el grupo financiero más grande de la región con activos de US\$ 31 billones, una cartera de US\$ 20.7 billones, sirviendo a más de 4.4 millones de clientes y conformado por más de 19 mil colaboradores. Agregado a lo anterior, sus canales de servicio a nivel regional se integran por 311 sucursales, 9,116 corresponsales no bancarios (Rapibac), más de 204 mil POS y más de 5 mil cajeros automáticos.

BAC ha apoyado a más de 300 mil grandes, pequeñas y medianas empresas en la región y para reconocer el aporte que estas hacen a la economía del país, la entidad financiera llevó a cabo la primera edición de Empresario PYME del Año.



Un evento que reconoce el esfuerzo, la trayectoria y el buen desempeño de las pequeñas y medianas empresas del país al ser un motor importante de la economía y ser el sector que más empleos provee en Guatemala. El líder financiero de la región, además, contribuyó a la realización de programas de formación para emprendedores, tales como Empréndete Guate, un programa de apoyo para lograr emprendimientos más sólidos que perduren a largo plazo y acelerar su crecimiento. Con el firme convencimiento de que el país está lleno de talento y potencial, BAC promueve iniciativas que brinden herramientas que maximicen el potencial de los guatemaltecos.

En materia de sostenibilidad, BAC impulsó la iniciativa Ruta Eléctrica, un proyecto que consiste en promover la movilidad sostenible y la economía circular mediante el establecimiento de estaciones de carga para vehículos eléctricos a lo largo de Centroamérica; elevando a 31 el número de estaciones instaladas en sus sucursales a lo largo de la región. Agregado a lo anterior, el banco es parte de la iniciativa BiciRuta 502, que propone un nuevo modelo de movilidad sostenible en Guatemala a través de un sistema de ciclovías seguras e innovadoras que promuevan el turismo comunitario y el cuidado del medio ambiente.

Durante el último año, BAC desarrolló la Tarjeta BIO, convirtiéndose en el primer banco de la región en ofrecer una tarjeta de origen natural que reemplaza el plástico PVC y el primero en el mundo que la compostará para regresarla a la naturaleza de forma segura. A la fecha, ha emitido más de 10.000 tarjetas BIO. Adicionalmente, el líder financiero de la región, ha logrado en un 50% la reducción de su huella de carbono. Con la convicción de que la sobreutilización de los recursos naturales tiene un impacto negativo en el medio ambiente, BAC asumió el compromiso de diseñar una cartera de negocios sostenible y realizó un mapeo de operaciones para medir el impacto de su cartera y reducir su huella ambiental y social.

A nivel social externo, el banco cuenta con programas de educación financiera que han beneficiado a más de 185 mil personas. Además, ha brindado apoyo en servicios, créditos, capacitaciones y mentorías a más de 40 mil pequeñas y medianas empresas en Guatemala. Sumado a lo anterior, BAC cuenta con una iniciativa que ha contribuido a capacitar con programas de educación y formación a más de 4,200 mujeres. El proyecto Mujeres BAC permite a las guatemaltecas a soñar en grande, otorgándoles conocimiento en temas de emprendimiento, liderazgo, mercadeo y finanzas.

Además, el líder financiero de la región, a través de su programa Yo me uno, participó impulsando iniciativas como Edúcame GT, un proyecto de Empresarios por la Educación que busca brindar conectividad y tecnología a los estudiantes; beneficiando con tablets a más de 1,600 estudiantes y apoyando a 20 centros educativos con conectividad. Por otro lado, a nivel social interno, BAC ha impulsado el programa Posibilidades BAC, el cual busca atender las necesidades básicas de sus colaboradores para mejorar su calidad de vida y reducir la pobreza multidimensional; entendiendo la pobreza como una condición que va más allá de los ingresos, pues la calidad de vida incluye aspectos como la salud, educación, vivienda y salud financiera.

*Cada una de las acciones que realizamos evidencian nuestro firme compromiso con un modelo de negocio innovador, en el cual la banca se convierte en un auténtico catalizador de valor económico, social y ambiental para impactar positivamente. Deseamos ser una fuerza impulsora de un cambio positivo en la sociedad, pues creemos que la banca puede desempeñar un papel fundamental. Agradecemos a nuestros clientes, colaboradores y aliados por unirse a la construcción de un futuro más sostenible.”, concluyó Eric Campos, Country Manager BAC Guatemala.*

## BANCO G&T CONTINENTAL: LÍDER EN SOLIDEZ, CONFIANZA E INNOVACIÓN EN LA INDUSTRIA FINANCIERA

**Autor:** Grupo Financiero G&T Continental

Banco G&T Continental consolida su posición como líder indiscutible en solidez y confianza dentro del sector financiero. Su cultura colaborativa fomenta la innovación a través de la integración de procesos y la contribución conjunta del talentoso equipo humano de la organización. Esta estrategia cooperativa fortalece la estabilidad del Grupo y su adaptabilidad a un entorno financiero en constante cambio y altamente competitivo.

La Transformación Digital es otro pilar central de la estrategia de Grupo, permitiendo atender las cambiantes demandas de los clientes en un mundo cada vez más digitalizado. La digitalización y la tecnología han aportado incontables beneficios tanto a la institución como a los clientes.

En términos de eficiencia operativa, los procesos automatizados han agilizado tiempos de procesamiento y minimizado errores humanos, permitiendo ofrecer servicios más veloces y precisos.

La experiencia del cliente ha mejorado notablemente gracias a la digitalización, posibilitando servicios financieros más accesibles y cómodos. La aplicación móvil GTCApp, con una interfaz intuitiva y amigable, han revolucionado la banca moderna. La Banca Electrónica por su parte brinda acceso en tiempo real a cuentas y transacciones, facilitando la gestión financiera y el control de gastos para usuarios individuales y la Banca Electrónica Empresarial optimiza procesos y simplifica la interacción para empresas.

El banco ha dado un paso audaz al lanzar productos financieros 100% digitales, ofreciendo una alternativa moderna a los servicios tradicionales. Desde cuentas de ahorro hasta tarjetas de crédito y débito, estos productos permiten a los clientes manejar sus finanzas desde sus dispositivos electrónicos, aumentando la comodidad y accesibilidad, en especial para quienes enfrentaban barreras geográficas o de movilidad.

Por otro lado, la ciberseguridad es pilar fundamental en esta transformación, con inversiones en tecnología avanzada y soluciones de seguridad. Características únicas como reconocimiento facial y tokens temporales refuerzan la seguridad en operaciones y simplifican la experiencia del usuario, eliminando la necesidad de recordar múltiples contraseñas.

En adelante, la digitalización continuará evolucionando en Banco G&T Continental. Se prevé que la inteligencia artificial, la omnicanalidad y el análisis de datos personalicen aún más los servicios y apoyen decisiones basadas en información precisa.

Además, en un entorno financiero en constante transformación, la organización mantiene su compromiso con la solidez y colaboración, ofreciendo soluciones financieras adaptables a cambiantes necesidades de clientes. Los números respaldan esta afirmación: 1.5 millones de clientes, activos por Q67.4 mil millones, depósitos de Q52.1 mil millones y créditos otorgados por Q32.9 mil millones.

Recientemente, la organización obtuvo la recertificación de sus Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015, consolidando su compromiso con la excelencia en todos los aspectos. Estos logros reflejan el sólido compromiso de Grupo Financiero G&T con calidad, innovación y colaboración, reafirmando su liderazgo en el panorama financiero actual.



**La Transformación Digital es otro pilar central de la estrategia de Grupo, permitiendo atender las cambiantes demandas de los clientes en un mundo cada vez más digitalizado. La digitalización y la tecnología han aportado incontables beneficios tanto a la institución como a los clientes.**

A hand is shown holding a large, bold blue number '05'. The background is a collage of financial data visualizations, including a line graph with three series labeled 'Company 1', 'Company 2', and 'Company 3', a bar chart, and a circular gauge showing '85%'. The overall color palette is dominated by blues, purples, and pinks, with a soft, glowing effect. The number '05' is the central focus, positioned in the upper right quadrant of the image.

# 05

**Artículos**



## PBS ES UN GRUPO TECNOLÓGICO ORIENTADO A SOLUCIONES Y CLIENTES

Transforma, conecta y ejecuta tu plataforma tecnológica. NCR te brinda toda la información estratégica, la infraestructura de la plataforma y el soporte integral que necesitas, todo desde una poderosa asociación.

**Autor:** Gabriela Grajeda

**Puesto:** Regional Marketing Manager

**Institución:** PBS GROUP

PBS GROUP representa a más de 100 marcas tecnológicas globales líderes que buscan hacer negocios en C.A. Caribe, Miami y Colombia, incluidas Apple, Akamai, Cisco, Dell, Fortinet, HP, IBM, Leidos, Microsoft, NCR, Oracle, Quadient y Xerox. Clientes institucionales líderes en toda la región, incluidos bancos que confían en PBS para proporcionar soluciones de tecnología de la información empresarial. PBS ofrece a estos clientes una gama de productos y servicios de tecnología de la información, redes, impresión y seguridad. Dentro de nuestros socios comerciales contamos con **NCR CAJERO COMO SERVICIO:** "Tú diriges tu negocio. para gestionar cajeros automáticos".

Con ATM como servicio, NCR ejecuta toda su operación de cajero automático para que pueda beneficiarse de mayores eficiencias y mejores experiencias.



## GESTIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DEL EFECTIVO EN UN MUNDO DIGITAL

Cómo las Soluciones Integrales y As-a-service, pueden ser el futuro que permite a los Bancos innovar sin descuidar el flujo y la administración del efectivo.



**Autor:** Osmar Duarte

**Puesto:** Gerente General

**Institución:** Transporte y Administración de Valores, S.A.

A pesar de la tendencia a favor de la digitalización de los servicios financieros en Latinoamérica, el efectivo sigue siendo el medio de pago más común de la región, con el 36% de todas las transacciones en puntos de venta realizándose en efectivo.

Mientras las instituciones financieras concentran sus esfuerzos en la digitalización de sus servicios, no pueden descuidar las necesidades del manejo eficiente en la administración del efectivo físico en su operación diaria y la de sus clientes. El efectivo representa un flujo constante que no se puede detener teniendo muy presente que, lo que una persona o institución gasta es el efectivo que alguien gana y por ende el efectivo que alguien recibe es efectivo que alguien más le entrega.

Este efectivo entra y sale del sistema financiero por diferentes medios, va y viene desde los clientes de las instituciones financieras por diferentes canales. Esto involucra un complejo proceso de manejo de información, seguridad y logística, a través de diversos canales y sistemas, lo que llevó a la dependencia en múltiples proveedores a través de diferentes servicios, para poder tener un control adecuado y seguro en la administración del efectivo. La constante búsqueda de eficiencia, no solo económica pero también logística-operativa, ha llevado a la búsqueda de soluciones innovadoras que se apeguen a las estrategias de largo plazo, tanto de los Bancos como las de sus clientes.

Desde su inicio TAV, buscó ser disruptivo en una industria tradicional en la región, buscando innovar, se ha enfocado en desarrollar modelos de negocio diferenciados en el país, lo que nos llevó a generar una alianza estratégica con 5B para la administración integral de la red de ATMs más grande de la región. TAV buscó no solo ser un proveedor mas de logística y seguridad, sino un socio de una solución integral para la administración de un ATM. No era ya solo proveer la logística del efectivo, sino la administración integral del mismo. TAV incorporo el pronóstico del efectivo en la red, la administración del fondo, la generación de instrucciones y la logística de

valores para poder ofrecer un servicio eficiente y de alta calidad. El siguiente paso fue la administración del hardware, implementando el mantenimiento preventivo y correctivo dentro del modelo operativo de administración integral con una alianza estratégica y de alto valor con ATM NET Systems & Solutions, logrando aprovechar las economías de escala, la coordinación logística, y el manejo de la información para ofrecer un servicio integral. El futuro busca poder incluir el hardware As a service con todos sus componentes de seguridad, para ofrecer como Transportadora de Valores la cadena de valor completa.

La experiencia con 5B nos llevó a explorar un modelo integral en la administración de agencias bancarias, incorporando el pronóstico de efectivo y la generación de instrucciones de abastecimiento y recolección de remesas al servicio tradicional de logística de valores. Tomando la responsabilidad de la gestión centralizada de instrucciones, permite al Banco reducir la carga operativa de la gestión del dinero en la red de agencias, liberando esfuerzos para enfocarlos en funciones que general valor al futuro estratégico de los canales de la institución y permitiendo nuevamente con un modelo de negocio diferenciado ofrecer un servicio integral y un ahorro tangible a las instituciones financieras.

El enfoque hacia los clientes de los Bancos, fue no solo proveer un servicio de recaudo, ya sea de servicios de CIT, outsourcing de personal, o hasta equipos receptores de efectivo, si no también de poder ofrecer una solución integral, en donde proveemos la logística, el hardware As a service, y el desarrollo tecnológico para poder integrarse a los sistemas del Banco y ofrecer soluciones de manejo de efectivo en tiempo real, buscando llevar soluciones a la medida y llave en mano, a nuestros socios estratégicos.

En un mundo digital pero dependiente del efectivo, las soluciones integrales, innovadoras, eficientes y de alta calidad, permitirán a las instituciones financieras y sus clientes, pensar en el futuro con la tranquilidad que el flujo constante del dinero no se detendrá, sino correrá mas rápido, más eficiente y más seguro.

**Las soluciones integrales, innovadoras y eficientes, permitirán a las instituciones financieras pensar en el futuro con tranquilidad que el flujo del dinero no se detendrá; correrá más rápido, eficiente y seguro.**

FIS WORDPLAY. (2023). (rep.). The Global Payments Report (2023rd ed., pp. 116–118). JACKSONVILLE, FLORIDA.

## ¿POR QUÉ EL SECTOR FINANCIERO DEBIERA ADOPTAR SD-WAN EN LA NUBE?

Ante la digitalización que es ya una constante para la industria, es importante que el sector comience a replantear su estrategia de ciberseguridad



**Autor:** Luis Berger

**Puesto:** Gerente de Desarrollo de Negocios en la Nube de Fortinet para América Latina y el Caribe

**Institución:** Fortinet

La acelerada digitalización ante la que nos encontramos actualmente ha ido impulsando a diversos sectores a repensar sus modelos de negocio y las maneras en las que operan, y han encontrado en la nube un gran aliado para poder alcanzar esta transformación. De acuerdo con el último reporte de seguridad en la nube 2022 publicado por Fortinet en conjunto con Cybersecurity Insiders, el 39% de las empresas ejecuta actualmente más del 50% de sus cargas de trabajo en entornos de nube y un 58% planea empezar a hacerlo este año o el próximo.

El sector de servicios financieros no es una excepción, impulsado por la necesidad de mejorar la experiencia de los clientes, extender la inclusión financiera, cumplir con las normativas legales vigentes en cada país y hacer más eficientes sus

operaciones, ha optado por buscar herramientas adicionales para cubrir estos requerimientos y ha encontrado en la nube pública una buena opción para lograrlo, ya que proporciona soluciones escalables y flexibles a las crecientes necesidades de las áreas de tecnología.

Sin embargo, estas migraciones implican como es de esperarse una extensión en la superficie de red y por ende la de ataque, lo que trae consigo riesgos para las organizaciones. De hecho, el 95% de las empresas encuestadas en el reporte aseguró que se encuentra muy preocupada por los riesgos en entornos de nube pública, privada e híbridos. Entre sus mayores retos destacan la mala configuración de la plataforma en la nube (62%), las interfaces/API inseguras (52%), la exfiltración de datos confidenciales (51%) y el acceso no autorizado (50%).

Ante este escenario, se vuelve crucial que a medida que las organizaciones van migrando sus plataformas tecnológicas hacia la nube pública, se aseguren de que las redes de comunicación por donde transita la información sean seguras, confiables y optimizadas para gestionar el aumento del tráfico de datos y los nuevos desafíos de seguridad. Una buena manera de lograrlo es a través del uso de la tecnología de SD-WAN seguro, que se ha convertido en una pieza fundamental para reducir la complejidad en la gestión de las



redes modernas. Incorporando además una capa de seguridad que permite proteger aplicativos, datos y ayudar con el cumplimiento de requisitos normativos.

**Los principales beneficios que entrega una solución de SD-WAN seguro a las compañías del sector financiero son:**

1.- Mayor seguridad al integrar funcionalidades de cifrado de información, detección y prevención de atacantes maliciosos en ambientes de nube pública, protección contra malware, entre otras amenazas, a través de la utilización de tecnología de aprendizaje automático (Machine Learning) e inteligencia artificial. Estas funcionalidades permiten a las instituciones financieras mantener la seguridad de los datos y, además, ayudarlos con el cumplimiento de normativas como GDPR (General Data Protection Regulation) y PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

2.- Mejorar el rendimiento de las aplicaciones a través de protocolos inteligentes para seleccionar las rutas de comunicación más eficientes, que por ejemplo garanticen el correcto funcionamiento de aplicaciones que funcionan en tiempo real como las videollamadas.

3.- Optimizar la operación tecnológica a través del reemplazo de soluciones tecnológicas de legado que son costosas e inflexibles, por una solución que puede adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos impulsados por nuevos requerimientos comerciales.

Nos encontramos ante un panorama creciente y evolucionado de amenazas, de acuerdo con el último reporte de FortiGuard Labs el área de inteligencia contra amenazas de Fortinet tan solo el 2022 se presentaron en América Latina 360 mil millones de intentos en ciberataques.

A medida que las instituciones financieras siguen migrando sus procesos de negocio hacia la nube pública, será cada vez más crucial que la comunicación hacia estos entornos sea segura y eficiente, para prevenir así cualquier riesgo. La tecnología de SD-WAN seguro permite que las organizaciones puedan crecer de forma dinámica y sostenible en el tiempo, adaptándose a las distintas necesidades comerciales y a la

**El uso de SD-WAN seguro, ayudará a las organizaciones a reducir la complejidad en la gestión de redes moderna, asegurando que las redes de tránsito de información sean confiables, y seguras**

FIS WORDPLAY. (2023). (rep.). The Global Payments Report (2023rd ed., pp. 116–118). JACKSONVILLE, FLORIDA.

## ¿CULTURA Y MARKETING, CONVERGEN?

Rompiendo paradigmas



**Autor:** Giovanna De Jesús

**Puesto:** Responsable de Mercadotecnia & Comunicaciones para Latinoamérica

**Institución:** Diebold Nixdorf

Al referirnos a Marketing y Cultura es imposible considerar una sola estrategia mercadológica, la multiplicidad cultural nos obliga a abrir la perspectiva.

Si colocamos Marketing y Cultura probablemente lo común sea pensar que no son temas que se relacionen, existe la idea de que la cultura es algo que ya está escrito, que está arraigada y no es flexible; opuesto al marketing que se adapta y transforma constantemente a su mercado.

Pero ese pensamiento no podría estar más equivocado y lejos de la realidad actual, ya que entre estos dos puede existir una unión.

De acuerdo con la Publicación digital de Historia y Ciencias Sociales por Raúl Barrera Luna, el concepto de cultura se puede identificar como todo "aquello intangible" que define un grupo. Pero en la actualidad y gracias a la madurez del internet

¿Cómo podrías "definir" dentro de un sólo grupo a las personas, cuando existe tanta información que llega de manera inmediata y la tecnología se vuelve decisiva en el día a día?

La información modifica patrones y costumbres en las personas, que resulta imposible pensar que cada persona está definida dentro de un solo grupo cultural.

Este comportamiento no necesariamente lo tenemos que ver como un problema, al contrario, se vuelve una oportunidad con muchas variables, donde el objetivo es llegar a través de una estrategia clara al público correcto. El marketing es un instrumento que lo permite, podemos construir una relación fuerte de nuestros productos al público, gracias a investigación, análisis, empatía y mucho conocimiento del mercado. Como mencionaba al inicio del texto, las necesidades de nuestra audiencia cambian, sus gustos e ideas se transforman y aunque no necesariamente su cultura se modifica por completo, si evoluciona. Con eso en mente debemos de actuar a la velocidad que nos empuja la tecnología e información y el marketing puede ayudar a abrir paradigmas.

Una vez entendida la relación que existe entre estos dos, también debemos considerar el impulso que nos da la tecnología como un recurso para la información y transformación, se vuelve un instrumento obligado para conocer la diversidad cultural actual.

Además, nos permite diversificar las estrategias del marketing tradicional, por ejemplo, las instituciones financieras han encontrado cercanía con su mercado más joven al publicar en sus propias redes sociales los productos o servicios que pueden ofrecer, algo que hace 15 años no estaba dentro de sus estrategias de venta.

Resulta necesario hacer una reflexión de los medios utilizados, siempre pensar en el usuario final, realizar este análisis nos sitúan en el adecuado acercamiento hacia los consumidores y con ello, identificar cuáles son las prácticas adecuadas de marketing y comunicación que podemos crear, diseñar e implementar. Dicho lo anterior, en materia de cultura no podemos hablar de una sola táctica mercadológica, la diversidad cultural gracias a la información e impulso que da la tecnología abre el panorama y por su particularidad de cada y requerirá de sus propias tácticas.

El secreto del éxito para las empresas será involucrarse lo suficiente en la investigación y comprensión de los resultados, para lograr un acercamiento fuerte con sus consumidores al igual que con su cultura.

**La información modifica patrones y costumbres en las personas, que resulta imposible pensar que cada persona está definida dentro de un solo grupo cultural.**

LUNA, R.B.(Unirioja). Obtenido de file:///D:/Dialnet-ElConceptoDeLaCultura-5173324.pdf





## EL ASISTENTE DE AURIGA QUE LLEVA LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL A LAS SUCURSALES BANCARIAS

IOLE beneficia no solo a las entidades bancarias, sino también a sus clientes, gracias a sus poderosas herramientas.



**Autor:** Martín Espinel

**Puesto:** Vicepresidente Comercial Latin

América

**Institución:** Auriga

La Inteligencia Artificial se ha convertido en una poderosa herramienta para la transformación de las sucursales bancarias, las cuales que son cada vez más digitales y remotas. Gracias a los avances en este aspecto, los bancos han podido automatizar una amplia gama de procesos, lo que les permite mejorar la eficiencia, reducir costos y ofrecer más servicios y beneficios a sus clientes.

Según un reciente informe de Capgemini, el 55% de los consumidores a nivel mundial prefiere que las interacciones se realicen mediante una combinación de IA y seres humanos. Por lo que es clave, para las compañías de desarrollo de software, generar propuestas innovadoras y elevar los estándares de la interacción de la inteligencia artificial con los usuarios.

En este contexto cambiante, Auriga, especialista internacional en banca omnicanal y proveedor de soluciones de tecnología para el sector bancario y de pagos, lanzó IOLE, un asistente bancario con inteligencia artificial, que brinda asistencia extendida y personalizada a sus clientes.

El software está integrado en la aplicación remota de sucursal Bank4Me o sucursal híbrida, lo que le permite a los usuarios acceder a todos los servicios de forma remota e interactuar tanto con el asistente con inteligencia artificial (IOLE) como con los asesores humanos, de manera segura y personalizada a través de una completa asistencia de audio y video.

El objetivo de IOLE es ayudar a los clientes a interactuar con éxito con el escritorio de Bank4Me para realizar transacciones, proporcionar información y educarlos sobre nuevas características y productos financieros.

La plataforma brinda a los clientes una descripción detallada de las funciones y componentes de la sucursal híbrida (Bank4Me), así como información completa y explicación paso a paso de las operaciones que se pueden realizar en el sistema. Esto mejora la experiencia de uso del autoservicio digital y permite acceder a una amplia gama de funciones según las necesidades del cliente.

Cuando una persona ingresa a la sala dedicada al Bank4Me, IOLE detecta su presencia a través de un sensor de movimiento IoT y la invita a solicitar el apoyo de la plataforma si es necesario o si es de su preferencia. Si lo hacen, el cliente deberá autenticarse insertando una tarjeta de crédito o débito. Después de la verificación, si el cliente desea que IOLE actúe como guía o soporte, puede presionar el botón 'Asistencia' en la consola de Bank4Me. Esto involucra al cliente en una relación conversacional con IOLE con quien el cliente puede hacer preguntas, recibir respuestas o hacer que IOLE programe sus transacciones.

IOLE utiliza Aprendizaje Automático (ML) y Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP) para ofrecer una experiencia personalizada, útil y relevante. Con sus API abiertas, se integra fácilmente con otros canales bancarios y proveedores de servicios. Además, se puede integrar con el Multivendor de Auriga WinWebServer (WWS) para una comunicación fluida con la aplicación bancaria.

Desde Auriga se está trabajando en desarrollos para hacer que IOLE se mantenga innovadora y siga aprendiendo para que amplie y "humanice" la asistencia que brinda; desde enviar recibos por correo electrónico a los clientes hasta programar una cita con un asesor e imprimir un código de reserva en QR. Esta herramienta tiene el potencial de transformar la experiencia bancaria y brindarles múltiples beneficios a las empresas y a sus clientes.

## **La tecnología de Auriga tiene el potencial para que los Bancos ofrezcan una nueva experiencia a sus clientes, agregándoles valor y a su vez mejorar sus procesos, eficiencia y productividad.**

El secreto para ganar el corazón de los clientes con inteligencia artificial: Agregar inteligencia humana | Capgemini. (2023, April 21). Capgemini Mexico.

<https://www.capgemini.com/mx-es/insights/biblioteca-de-investigacion/el-secreto-para-ganar-el-corazon-de-los-clientes-con-inteligencia-artificial-agregar-inteligencia-humana/>



## ¿CIFRAR DATOS PARA SERVICIOS FINANCIEROS EN LA NUBE? VENTAJAS, RETOS Y COMPLEJIDADES EN LA INTEGRACIÓN

**Autor:** Nicole Castaño | Joset Carmona

**Puesto:** Communications Manager | Chief

R&D Officer

**Institución:** CLAI PAYMENTS Technologies

El cifrado de datos es uno de los factores críticos en el procesamiento de una operación financiera en línea para garantizar una transacción segura, protegiendo los datos sensibles del tarjeta-habiente. La criptografía en la nube es una nueva solución que facilita el manejo seguro de la información en servicios financieros de manera remota, donde la información de su compañía es resguardada a través de algoritmos y protocolos seguros en la nube.

En el caso del cifrado de forma local, la gestión de la información y las claves que la protegen están a cargo de su organización, generando un costo mayor de adquisición de cajas externas y mantenimiento de las mismas; en la nube este proceso se lleva a cabo en los servidores remotos que proporciona un proveedor y que este controla, mantiene y maneja, entregando un servicio gestionado.

Las ventajas que esta alternativa de cifrado puede representar para su organización son variadas y van desde la seguridad de su información hasta la reducción de costos en infraestructura, pero, ¿cuáles son los retos que implica el cifrado de datos en la nube?

**Retos a afrontar con el cifrado de datos en la nube**

**Garantizar la interoperabilidad entre sistemas:** los sistemas usados de forma remota y con terceros deben ser compatibles con los algoritmos utilizados, para compartir y transportar información con éxito.

**Rendimiento óptimo de los sistemas:** al ser digital, puede consumir muchos recursos adicionales de software, afectando el rendimiento. Es importante prever y balancear las cargas.

**Dependencia a un buen proveedor de servicios en la nube:** así asegura la implementación de métodos y algoritmos adecuados para la correcta disposición de este recurso en su compañía.

**Recuperación de datos:** Recuperar claves de cifrado puede llegar a ser una labor titánica o, incluso, imposible. Un backup evita la pérdida de su información y la de sus clientes.

**Gestión de claves en entornos de pago con grandes volúmenes de datos y clientes:** proteger grandes cantidades de información requiere un adecuado proceso de gestión de claves que le permita generarlas, almacenarlas de forma segura y distribuirlas según sea el caso.

Teniendo en cuenta estos retos y beneficios ¿cuál es el método de cifrado que debería elegir para su compañía? Esta decisión depende de varios factores a comparar:

## **CIFRADO DE DATOS EN LA NUBE VS. CIFRADO DE DATOS LOCAL**

### **Nube:**

**Escalabilidad:** manejar grandes volúmenes de datos es más fácil al contar con un software más robusto que no requiere inversiones adicionales de hardware.

**Conveniencia:** elimina procesos complejos de su compañía como el cifrado de forma manual en su sistema local.

**Acceso desde cualquier lugar y dispositivo:** sus datos protegidos desde en cualquier escenario, lo que facilita el acceso sin fronteras a usuarios autorizados.

**Menor costo y carga en mantenimiento y actualizaciones:** podrá liberarse de la gestión y mantenimiento de sus propios servidores, lo que se traduce en menores costos.

### **CIFRADO LOCAL:**

**Control total del proceso:** la gestión de su información y las claves que la protegen le permite aplicar sus propias políticas.

**Menor dependencia de terceros:** sin proveedores tiene una mayor independencia que puede significar menores brechas de seguridad.

**Cero exposición:** La información, su activo más importante, no se almacena o transita por entornos digitales evitando la sobreexposición.

Regulatorios y certificaciones específicas: en algunos casos, las compañías deben cumplir con regulatorios específicos con un mayor control de los datos, por lo cual, manejar su cifrado de forma local puede ayudar.

En entornos de pagos y el sector financiero en general, el cifrado de datos en la nube puede ser la mejor de las opciones, teniendo en cuenta el contexto actual y la necesidad de proteger y, al mismo tiempo, hacer que la información transite entre sistemas para llevar a cabo complejas transacciones sin fallas de seguridad, garantizando la integridad de los datos y de los clientes.

En búsqueda de la optimización del proceso de integración de Criptografía como Servicios, en CLAI PAYMENTS® hemos trabajado en una solución que se adapta a cada uno de los servicios criptográficos que las compañías financieras necesitan, de forma flexible y con un completo funcionamiento en la nube que cumple con los más altos estándares internacionales como PCI y GDPR. Actualmente, esta experiencia nos permite contar con más 800 transacciones criptográficas efectivas por segundo, más de 300 tipos de servicios criptográficos disponibles y más de 130 sites de criptografía integrados en producción. Conozca más sobre los servicios de criptografía en la nube y nuestras capacidades ingresando a [clai.com](http://clai.com).

**El cifrado como servicios pueden representar para su organización una gestión rentable, eficiente y sostenible, siempre y cuando se garanticen los máximos protocolos de seguridad y rapidez de respuesta.**



[clai.com](http://clai.com)



**TELDAT ES PATROCINADOR  
DE PLATA Y ESTARÁ  
PRESENTE EN EL @5B DIGITAL  
SUMMIT 2023 , 23 DE  
AGOSTO EN GUATEMALA.**

Compartiremos junto a los más de 400 participantes sobre las tendencias de la región en digitalización, tecnología, finanzas, cultura y marketing.

En especial Teldat entre sus otros productos y soluciones especializados para el sector de finanzas, presentará en este evento, su #NetworkTrafficAnalysis, be.Analyzer y explicará sus grandes ventajas.

¡No te lo puedes perder!

#5B #5BDS #Digitalización #Finanzas #Cultura  
#Marketing







## ¡HAGAMOS ALGO!



**Autor: IAN REYES**

**Institución: GSI**

La contaminación por plásticos en nuestros océanos ha alcanzado proporciones alarmantes, amenazando la vida marina, los ecosistemas y la salud humana.

Sin embargo, este reto también presenta una oportunidad única para las empresas de asumir un papel protagonista, implementando soluciones innovadoras y sostenibles, como el reciclaje de estos residuos plásticos.

La adopción de un modelo de economía circular, que promueve el reciclaje y la reutilización de materiales, en lugar de la producción y desecho lineal, puede ayudar a mitigar este problema. Empresas de todo el mundo están comenzando a ver el valor en la recolección y reciclaje de plásticos marinos, transformándolos en nuevos productos, desde ropa hasta bloques de construcción.

Un ejemplo de este nuevo enfoque es el uso de plásticos marinos reciclados para fabricar tarjetas de crédito y débito.

Este proceso ayuda a limpiar nuestros océanos, también reduce la demanda de plástico virgen, ahorra recursos naturales y disminuye la huella de carbono asociada a la producción de plástico nuevo.

Adicionalmente, el reciclaje de plásticos marinos puede impulsar nuevas industrias y empleos, lo que tiene beneficios económicos y sociales.

Los millennials, la generación más grande en la actualidad, son particularmente conscientes de los problemas ambientales y están dispuestos a apoyar y promover la sostenibilidad en su vida cotidiana. Para ellos, la autenticidad y la transparencia son claves. Desean conocer el origen de los productos que consumen y su impacto ambiental. La fabricación de tarjetas de crédito y débito a partir de plástico reciclado del mar no sólo es una solución innovadora a un problema global, sino que también es una manera tangible de demostrar un compromiso auténtico con el medio ambiente.

Más allá del impacto ambiental directo, esta iniciativa tiene un alcance mucho más amplio. La fabricación de tarjetas de crédito y débito a partir de plásticos marinos reciclados también destaca la autenticidad y la transparencia en la responsabilidad corporativa. Los consumidores, especialmente la generación de los millennials, están cada vez más interesados en saber de dónde provienen los productos que consumen y cómo afectan al medio ambiente. Optar por una tarjeta fabricada con plástico del océano es una

manera concreta de demostrar un compromiso genuino con la salud del planeta y de satisfacer las expectativas de estos consumidores informados y preocupados por el entorno.

Las empresas que adoptan estas prácticas pueden fortalecer su Responsabilidad Social Corporativa (RSC), ganarse la confianza de los consumidores y mejorar su reputación. Asimismo, pueden beneficiarse del crecimiento en ventas y lealtad de los clientes que resulta de alinearse con los valores y expectativas de los consumidores conscientes de la sostenibilidad.

Las imágenes desgarradoras de animales atrapados en desechos plásticos y playas cubiertas de basura han resonado en todo el mundo, impulsando la necesidad de soluciones concretas y tangibles.

El reciclaje de plásticos marinos para la fabricación de tarjetas de crédito y débito es una estrategia que ofrece numerosos beneficios. Reduce la contaminación marina por plásticos, impulsa el crecimiento económico sostenible, promueve una cultura de responsabilidad ambiental y se alinea con las expectativas de los consumidores. Las empresas que adopten este enfoque pueden no sólo hacer una contribución significativa a la protección del medio ambiente, sino también abrir nuevas oportunidades de negocio y fortalecer su marca. En última instancia, esta iniciativa demuestra que, a pesar de los desafíos ambientales que enfrentamos, existe un camino prometedor hacia la reconciliación entre la innovación empresarial y la protección del planeta. ¡HAGAMOS ALGO!



## TECNASA: 50 AÑOS DE UNA CULTURA DE SERVICIO CENTRADA EN SU GENTE

Amplia trayectoria guiada por una cultura de servicio, por la pasión y por la innovación.



**Autor: TECNASA**

TECNASA, compañía líder en integración de soluciones tecnológicas con presencia en Centroamérica y Ecuador tiene 50 años evolucionando, innovando y adaptándose a las necesidades del mercado, para brindar a sus clientes la mejor plataforma para crecer.

Nace siendo una empresa de servicios, por eso, la cultura de servicio de TECNASA, es parte de su ADN. Lo vive su gente, se garantiza en sus procesos y ha sido parte del testigo que se mantiene en el relevo generacional que ha fortalecido la empresa y potenciado su crecimiento. Hoy es una empresa multinacional que con mucho orgullo y compromiso puede decir, que aporta valor al crecimiento de su gente, sus clientes, todos los países donde opera.

“A lo largo de nuestra trayectoria, en TECNASA aportamos al crecimiento económico y social de los 7 países donde operamos.

Nuestro valor radica en conectar las necesidades de nuestros clientes con la oferta de tecnología más avanzada del mundo, garantizando altos estándares de calidad y excelencia en el servicio. En TECNASA tenemos a las personas en el centro y por eso nuestra gente es nuestro diferenciador, invertimos en su capacitación, su bienestar y en mantener una cultura empresarial resiliente”, señaló Gaby Aued, CEO de TECNASA.

TECNASA representa a las marcas líderes en tecnología a nivel mundial, tales como Microsoft, Dell, NCR y HP, e invierte de forma sistemática para ofrecer no solo la mejor tecnología, sino el mejor servicio. Por eso, capacita y logra la certificación de sus equipos profesionales con los más altos estándares que ofrecen sus aliados estratégicos, dando respaldo y confianza a las soluciones que diseña para sus clientes.

“Hemos crecido porque somos confiables, garantizamos 100% la continuidad de nuestros servicios, y estamos en la permanente búsqueda de la mejor tecnología, privilegiando agilidad, simplicidad y eficiencia para que nuestros clientes obtengan, en nuestros servicios, valor para el logro de sus objetivos de negocios”, agregó Gaby Aued, CEO de TECNASA.

La trayectoria de la empresa es producto de la confianza de sus clientes, del respaldo de las marcas que representa y del compromiso de su equipo. La inversión en certificaciones y desarrollo del capital humano se considera no solo un pilar para el negocio porque amplía la gama de servicios que ofrece, sino también una contribución a la creación de una sociedad próspera, con igualdad de oportunidades.

“Con 50 años de experiencia, hoy podemos decir con muchísima responsabilidad, que somos la empresa integradora de alta tecnología con la oferta más sólida y confiable de la región, respaldada por más de 2,500 clientes de distintos sectores de la economía. Tener operaciones en toda Centroamérica y Ecuador nos permite aprovechar sinergias entre países, logrando consolidar la mejor y mayor infraestructura de servicios, respaldada por más de 600 profesionales debidamente certificados”, señaló Gaby Aued, CEO de TECNASA.

Durante su trayectoria la empresa ha recibido diversos reconocimientos como Proveedor de Soluciones y Servicios del Año, por NCR Corporation, Socio Cloud del Año de Microsoft, HPE Socio Platino, Socio de más rápido crecimiento corporativo y servicio de Schneider Electric, socio del año por McAfee (hoy Trellix), lo cual respalda la calidad y confiabilidad de sus servicios.

En este contexto, TECNASA se ha adaptado a los cambios en los mapas de riesgos empresariales a nivel global, y ofrece soluciones innovadoras de ciberseguridad, como la herramienta de detección y respuesta extendida de ciberseguridad (XDR) de Trellix; siguiendo su cultura de servicios, presta servicios administrados en las áreas operativas de Computo e Impresión como servicios tanto para el front office como en el back office.

De igual forma, buscando rentabilizar el negocio de sus clientes, TECNASA creó el Servicio Ágil de Mesa (SAM) y el sistema de Gestión y Monitoreo de ATM's (GEMA), que simplifica gestiones operativas, reduce costos y maximiza recursos a través de la tercerización de funciones como monitoreo, soporte, administración y vigilancia de sus activos tecnológicos.

“Siempre nos hemos mantenido innovando, buscando la mejor tecnología, el mejor servicio y abiertos a acompañar a nuestros clientes en el crecimiento de sus negocios, por eso en 2002 tuvimos un pico de crecimiento al regionalizar los servicios de suministro, instalación y mantenimiento de cajeros automáticos. Hoy, brindamos soporte a más de 4,500 ATMs en la región, y esto lo logramos gracias a un equipo que asumió el reto y a nuestros clientes que nos dieron su confianza”, agregó Gaby Aued, CEO de TECNASA.

TECNASA presta sus servicios a entidades financieras en sus procesos de evolución tecnológica y a las nuevas Fintech, con soluciones innovadoras que ofrecen nuevos productos como: cajeros para el reciclaje del efectivo, aplicaciones móviles y monederos electrónicos para gestionar pagos, consolidándose como un reconocido proveedor en este tipo de innovación.

**"Nuestro valor radica en conectar las necesidades de nuestros clientes con la oferta de tecnología más avanzada del mundo, garantizando altos estándares de calidad y excelencia en el servicio. Nuestra cultura de servicio es parte de nuestro ADN".**

Copyright@ 2022. TECNASA



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

## POTENCIANDO LA EFICIENCIA A TRAVÉS DE TECNOLOGÍA DE MICROSERVICIOS, INTEGRACIÓN Y AUTOMATIZACIÓN

La convergencia de tecnología de microservicios, integración y automatización crea una sinergia poderosa que impulsa la transformación digital.



**Autor:** Daniel Rodríguez

**Puesto:** Regional Operation Manager

**Institución:** Redsoft S.A

En el panorama empresarial actual, la transformación digital se ha convertido en una necesidad imperante para mantener la competitividad y abordar las demandas cambiantes de los consumidores. La combinación de tecnología de microservicios, integración y automatización está emergiendo como un enfoque estratégico para aprovechar al máximo las ventajas de la digitalización. En este artículo, exploraremos cómo estas tres fuerzas convergentes están revolucionando la forma en que las organizaciones operan y crean valor en la era digital.

### **Tecnología de Microservicios: Desarrollo Ágil y Escalabilidad:**

La tecnología de microservicios es un paradigma de diseño que involucra la creación de aplicaciones como una colección de servicios independientes, cada uno enfocado en una función específica.

Esto contrasta con los enfoques monolíticos tradicionales, donde una aplicación completa se construye como una única unidad. Los microservicios permiten un desarrollo más ágil al facilitar la actualización y la implementación de servicios individuales sin afectar todo el sistema. Además, la escalabilidad se optimiza, ya que solo los servicios relevantes se escalan según la demanda.

### **Integración: Tejiendo una Red de Funcionalidades:**

La integración, en el contexto digital, implica conectar diferentes sistemas y aplicaciones para habilitar la comunicación fluida de datos y procesos. Una estrategia sólida de integración garantiza que los datos fluyan sin problemas entre las diversas partes de una organización, eliminando silos y mejorando la toma de decisiones informada. En este mundo interconectado, la integración eficiente es esencial para proporcionar experiencias coherentes a los clientes y mejorar la eficiencia operativa.

### **Automatización: Potenciando la Eficiencia y la Consistencia:**

La automatización es un componente esencial de la transformación digital, permitiendo la ejecución eficiente de tareas repetitivas y basadas en reglas. La combinación de tecnología de microservicios, integración y automatización ofrece un ecosistema donde los procesos empresariales

pueden ser orquestados y ejecutados de manera coherente, liberando a los empleados para que se centren en tareas de mayor valor agregado. La automatización también minimiza errores y mejora la consistencia en las operaciones.

### **Beneficios Sinérgicos:**

La convergencia de tecnología de microservicios, integración y automatización crea una sinergia poderosa que impulsa la transformación digital. Los microservicios proporcionan la flexibilidad necesaria para crear aplicaciones modulares y actualizables, mientras que la integración garantiza que estos servicios trabajen en conjunto para brindar soluciones completas. La automatización, a su vez, optimiza la ejecución de tareas y procesos, liberando recursos para la innovación y la estrategia.

### **Desafíos y Consideraciones:**

A pesar de los beneficios, hay desafíos a considerar al implementar esta combinación de enfoques. La adopción de tecnología de microservicios requiere una planificación cuidadosa para evitar la complejidad excesiva y la falta de cohesión entre servicios. La integración de sistemas heredados puede ser un proceso complicado y costoso. Además, la automatización debe aplicarse con discernimiento, ya que no todas las tareas son adecuadas para la automatización. Es aquí donde las empresas deben crear alianzas estratégicas con proveedores con experiencia que los orienten y ayude en este proceso. En Guatemala, Redsoft, es una empresa con treinta años de experiencia apoyando a sus clientes en los procesos de modernización y transformación digital.

### **El Camino a Seguir:**

La implementación exitosa de tecnología de microservicios, integración y automatización requiere una mentalidad centrada en la colaboración y la adaptación constante.

Los equipos de desarrollo y operaciones deben trabajar juntos para garantizar que los microservicios se integren de manera coherente y se automatice de manera efectiva. La formación y el desarrollo de habilidades también son cruciales para aprovechar al máximo estas tecnologías. Es buena práctica realizar una evaluación del proceso de desarrollo y operaciones actuales, identificando cuellos de botella, puntos problemáticos y áreas que pueden beneficiarse de la automatización. Esto ayudará a establecer un punto de partida claro y definir metas específicas.

### **Conclusión:**

La tecnología de microservicios, integración y automatización están transformando el paisaje empresarial en la era digital. Estos enfoques permiten a las organizaciones ser más ágiles, escalables y eficientes, lo que resulta en una mayor satisfacción del cliente y un crecimiento sostenible. A medida que las empresas se esfuerzan por mantenerse a la vanguardia en un mundo cada vez más digitalizado, la combinación de estas tres fuerzas se convierte en un pilar fundamental para el éxito. La transformación digital ya no es solo una opción, sino una necesidad para prosperar en la economía digital en constante evolución.

**La combinación de tecnología de microservicios, integración y automatización está emergiendo como un enfoque estratégico para aprovechar al máximo las ventajas de la digitalización.**



## DESAFÍOS BANCARIOS EN LA ERA HACK: ASEGURANDO LA SOLIDEZ FINANCIERA EN LÍNEA

Ciberseguridad Financiera: Estrategias Clave para Mantener la Fortaleza en Línea



**Autor:** Pablo Barrera

**Puesto:** Director General

**Institución:** ES Consulting

En la actualidad, la tecnología ha revolucionado la forma en que manejamos nuestras finanzas. Desde las transacciones en línea hasta la banca móvil y las inversiones digitales, el mundo financiero se ha vuelto más accesible y conveniente que nunca. Sin embargo, esta nueva era digital también ha traído consigo una serie de desafíos y amenazas, en particular en lo que respecta a la ciberseguridad bancaria. A medida que las instituciones financieras avanzan hacia la era hack, se enfrentan a la crucial tarea de asegurar la solidez financiera en línea.

### La Transformación Digital y sus Riesgos

La transformación digital ha permitido que los bancos y otras instituciones financieras brinden una amplia gama de servicios en línea, desde la apertura de cuentas hasta la realización de inversiones complejas.

Sin embargo, esta conectividad constante también ha creado un terreno fértil para los ciberdelincuentes. Los hackers y los actores maliciosos han aprovechado esta digitalización para llevar a cabo ataques sofisticados que van desde el robo de datos personales hasta el fraude financiero a gran escala.

### Amenazas Emergentes y Ataques Sofisticados

Uno de los desafíos más apremiantes que enfrentan los bancos en la era del hack es la evolución constante de las amenazas cibernéticas. Los ataques cibernéticos se han vuelto más sofisticados y persistentes, con actores maliciosos que utilizan técnicas avanzadas como el phishing, el ransomware y las amenazas persistentes avanzadas (APT) para infiltrarse en los sistemas financieros. Estos ataques no solo ponen en riesgo los datos de los clientes, sino que también pueden causar interrupciones en las operaciones y afectar la confianza del público en el sistema financiero.

### Protegiendo la Solidez Financiera en Línea

Para enfrentar estos desafíos, las instituciones financieras deben adoptar un enfoque integral para la ciberseguridad. Esto incluye la implementación de medidas técnicas y estrategias de gestión de riesgos para salvaguardar la solidez financiera en línea:



1. Fortalecimiento de la Infraestructura de Seguridad: Los bancos deben invertir en tecnologías de seguridad avanzadas, como sistemas de detección y respuesta de amenazas, firewalls de próxima generación y autenticación de múltiples factores para proteger sus sistemas contra intrusiones no autorizadas.

2. Educación y Concientización: La capacitación de empleados y clientes en mejores prácticas de seguridad cibernética es esencial. La concienciación puede ayudar a prevenir ataques basados en ingeniería social y promover una cultura de seguridad.

3. Monitorización y Respuesta Proactiva: La monitorización constante de la actividad en línea puede ayudar a identificar patrones sospechosos y posibles amenazas antes de que causen daños significativos. Una respuesta rápida y efectiva es clave para minimizar los efectos de un ataque.

4. Colaboración y Compartición de Inteligencia: Las instituciones financieras deben colaborar entre sí y con organismos de seguridad cibernética para compartir información sobre amenazas y tendencias emergentes.

En la era del hack, los desafíos bancarios relacionados con la ciberseguridad son inevitables. Sin embargo, con una combinación de tecnología avanzada, educación continua y colaboración, las instituciones financieras pueden asegurar la solidez financiera en línea y proteger los activos y la confianza de los clientes. La lucha contra las amenazas cibernéticas en el mundo financiero es una tarea continua y en evolución, pero con un enfoque sólido en la seguridad, el sector puede mantenerse resistente en la era digital.

**Con una combinación de tecnología avanzada, educación continua y colaboración, las instituciones financieras pueden asegurar la solidez financiera en línea y proteger los activos y la confianza de los clientes**



## MULTICÓMPUTOS, PRINCIPAL INTEGRADOR DE TECNOLOGÍA EN EL CARIBE Y CENTROAMÉRICA

Integrador de tecnología líder con más de 36 años en el mercado, con sede en República Dominicana y presencia en Guatemala.



**Autor:** Beany Mar

**Puesto:** Gerente de Mercadeo,

Multicómputos

**Institución:** Multicómputos

Multicómputos, el principal integrador de tecnología del Caribe y Centroamérica, con más de 36 años en el Mercado, con sede en la República Dominicana y contando con oficinas en Puerto Rico, Panamá, Costa Rica y Guatemala, cuenta con soluciones avanzadas que se engloban en las vertientes de Centro de Datos, Virtualización, Redes, Ciberseguridad, Servicios de Consultoría, Entrenamientos, Renovaciones y Soporte Técnico, Movilidad, Aplicaciones, Cloud, Comunicación.

Este integrador de tecnologías ha ido incrementando su presencia y y ha ido expandiendo su alcance y capacidades de mercado representando a marcas de liderazgo mundial como Oracle, Citrix, Nutanix, Dynatrace, Pure Storage, Fortinet, Veritas, Imperva, Okta, Cyrebro, Hewlett Packard Enterprise (HPE), Microsoft, Darktrace, CrowdStrike, entre otras.

Multicómputos ofrece servicios a empresas de diversas industrias como Banca, Finanzas, Retail, Telco, Manufactura, Fintech, Seguros, BPO, Gobierno, siendo un proveedor de tecnología de alto nivel, proporcionando tranquilidad a todos sus clientes.

Y es este uno de los beneficios que los clientes de Multicómputos resaltan: el servicio de clase mundial que ofrecen a sus clientes.

En Guatemala, Multicómputos ha llegado para apostar al desarrollo de este territorio y ser un ente de generación de más progreso y agilidad comercial, con las implementaciones de las soluciones representadas.

El pasado mes de junio, del 15 al 18, Multicómputos estuvo realizando su convención Innovation Experience en Punta Cana, donde se dieron cita altos ejecutivos de tecnología de diversas grandes corporaciones de los países ya citados. Algunas de las opiniones de los asistentes fueron las siguientes:

**“Hemos tenido una excelente experiencia en el Innovation Experience 2023 con los amigos de Multicómputos, ha sido una gran oportunidad para nosotros como profesionales de la tecnología que va avanzando tan rápido, el poder conectar con esas nuevas tendencias”.**

José Mora Baez, Vicepresidente de Tecnología - Grupo Rica, Rep. Dominicana.

**“El Innovation Experience by Multicómputos es una actividad que para ser local para mi es la mejor actividad que se ha elaborado”**

Bernadro Aracena, Vicepresidente de Tecnología  
- Centro Cuesta Nacional, Rep. Dominicana

**“Acá en el evento, ha sido super productivo, hemos visto expuestas tecnologías que en un evento de este calibre uno empieza a ahondar en este tipo de tecnología y el tema del networking como tal, ha sido valiosísimo el poder empoderarse y vincularse con personas que ya han desarrollado este tipo de tecnologías.**

Michael Bogantes, Director de Tecnología -  
Coopeguanacaste, Costa Rica

Además, Multicómputos cuenta con múltiples casos de éxito de grandes corporaciones, con implementaciones que hoy en día continúan siendo de gran soporte al crecimiento de estas grandes empresas. Algunas de estas historias de éxito son:

**Ciente:** Ege Haina – Principal productora de energía limpia en la República Dominicana

**Solución:** Fortinet

**Acceder:** <https://youtu.be/JV4EyNWWB6o>

**Ciente:** ARS Humano - Una de las principales aseguradoras de la República Dominicana

**Solución:** Nutanix

**Acceder:** <https://youtu.be/cT3C4OUiBfM>

**Ciente:** ARS Humano, Una de las principales aseguradoras de la República Dominicana

**Solución:** Pure Storage

**Acceder:** <https://youtu.be/npj2hf56mzO>

**Multicómputos ofrece servicios de tecnología de clase mundial, con más de 36 años de experiencia, crecimiento y expansión en el mercado.**

Para información de contacto con Multicómputos, en Guatemala: **+502 5351 1338**

**Correos:**

[guillermo.amezquita@multicomputos.com](mailto:guillermo.amezquita@multicomputos.com) /  
[stephanie.mejia@multicomputos.com](mailto:stephanie.mejia@multicomputos.com)



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



## GBM APOYA A LAS EMPRESAS A ACELERAR SU DIGITALIZACIÓN EMPRESARIAL A TRAVÉS DEL SERVICIO DE DIGITAL FACTORY

Unidad ofrece a las empresas de toda la región servicios de arquitectura, integración, automatización, desarrollo de aplicaciones y diseño de experiencia (UX/UI), según sus necesidades.

**Autor:** Rubén Castillo

**Puesto:** Consultor de Ventas de Digital Factory

**Institución:** GBM

La necesidad de las empresas de contar con aplicaciones de software modernas y eficientes, que les permitan ser más competitivas en un mundo cada vez más digitalizado es cada vez mayor. Esta tendencia ha sido impulsada por la creciente demanda de productos y servicios digitales por parte de los consumidores y por la necesidad de las empresas de adaptarse rápidamente a las cambiantes condiciones del mercado.

Ante esta realidad, la solución de Digital Factory se ha convertido en una solución imprescindible para las empresas que buscan mantenerse competitivas, ya sea extendiendo la vida útil de sus inversiones en software o creando nuevos productos digitales modernos.

Es por esta razón que desde hace más de 12 años, GBM ha proporcionando servicios de software de acuerdo a las distintas necesidades de las empresas y organizaciones a través del servicio de Digital Factory, el cual construye y gestiona componentes de software con eficiencia y

calidad, adoptando nuevas tecnologías de la mano de aliados como IBM, Automation Anywhere, HBL y proveedores e nube como Microsoft, AWS y Google.

Esta unidad ofrece a las empresas de la región servicios de desarrollo, soporte, mantenimiento y gestión de aplicaciones y otros componentes como asistentes digitales (robots), APIs, integración de aplicaciones, arquitectura de soluciones, acompañamiento en metodologías ágiles y DevOps.

Sin embargo, no todas las empresas poseen el expertise en desarrollo, modernización y evolución de sus aplicaciones de negocio, o si lo poseen, no cuentan con el tiempo para dedicarle a mantener vigentes sus aplicaciones de negocio a la misma velocidad que lo exigen los cambios del mercado. Digital Factory busca brindar valor tanto a organizaciones que requieren extender su capacidad de desarrollo como a aquellas que del todo no cuentan con un equipo propio de desarrollo de software o a las que por períodos de tiempo necesitan acelerar el lanzamiento de nuevos productos digitales.

Digital Factory de GBM, permite a las empresas construir y gestionar componentes de software a través de tres niveles de involucramiento con sus clientes:

**Coaching:** Dirigido a organizaciones que requieren iniciar procesos de adopción de mejores prácticas de la industria en arquitectura de desarrollo, metodologías, DevOps, Quality Assurance o UX.

**Construcción:** GBM toma el proceso de creación del producto digital y la modernización de algún activo digital ya existente, siendo responsable del proceso durante la vigencia del proceso de construcción.

**Tercerización y Gestión (AMS):** GBM adopta el ownership técnico de las soluciones de software del cliente, brindando valor en la sostenibilidad en el tiempo y evolución de tales aplicaciones.

El equipo de trabajo de Digital Factory cuenta con un equipo de profesionales debidamente preparados y certificados y experimentados en las diferentes tecnologías, desde lenguajes legados como RPG, COBOL, hasta otras plataformas y lenguajes modernos que se utilizan hoy en día para el desarrollo nativo en las diferentes nubes.

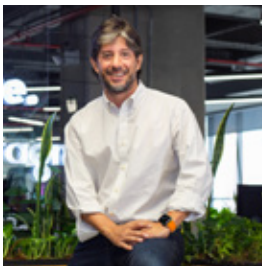
A través de Digital Factory, las empresas pueden obtener una ventaja competitiva al tener acceso a la experiencia y el conocimiento de GBM, así como a sus soluciones personalizadas de software. GBM está comprometido con ayudar a las empresas a acelerar su transformación digital, y Digital Factory es un paso importante en esa dirección

Para mayor información sobre el servicio de Digital Factory que ofrece GBM, puede visitar la página web: <https://www.gbm.net/digital-factory>.

**"Estamos en una era de consumo digital donde las empresas han logrado importantes ventajas competitivas. Digital Factory busca ayudar a las empresas a convertirse en negocios programables y consumibles digitalmente, sin importar su industria".**

GBM. (2023) Digital Factory. Recuperado de: <https://www.gbm.net/digital-factory>. Consultado el 4 de mayo de 2023.

## ¿POR QUÉ LOS BANCOS DEL FUTURO SON LOS QUE CONSTRUYEN UN ECOSISTEMA DIGITAL HOY?



**Autor:** Andrés Villegas

**Puesto:** Key Business Developer

**Institución:** pragma

Singapur, 2013. Compañías digitales como Alibaba dominan buena parte del mercado de pagos y préstamos en línea. Al mismo tiempo, otros gigantes digitales obtienen márgenes de ganancias históricos mientras miles usuarios, entre los que están personas de edad avanzada, se sienten cada vez más cómodos adquiriendo bienes y servicios a través de internet.

En ese contexto, Piyus Gupta, el CEO del DBS (Development Bank of Singapur) se encuentra ante una disyuntiva. Por un lado, puede seguir enfocando los esfuerzos de DBS en atender negocios pequeños y medianos mientras digitaliza cada parte de su cadena de valor pero, por otro lado, tiene la opción de embarcarse hacia una transformación digital mucho más ambiciosa.

**La idea es simple:** al seguir el modelo de empresas como Amazon, Google y Apple, DBS puede construir un ecosistema digital en el que el banco articula varias empresas y servicios en torno a las necesidades del cliente.

Si lo logra, el banco puede ir mucho más allá de los servicios transaccionales y empezar a ocupar un lugar completamente nuevo en la vida cotidiana de sus clientes.

Poco tiempo después, la apuesta de DBS por construir un ecosistema digital hizo que en 2018 fuera premiado como el mejor banco del mundo. Pero, más allá del reconocimiento la pregunta es ¿qué es exactamente un ecosistema digital y por qué las instituciones financieras deben hacer esfuerzos para construir uno?

Recientemente hemos visto cómo muchos neobancos, que nacieron como una propuesta disruptiva, han perdido fuelle o incluso han desaparecido por completo. Las causas de este fenómeno son complejas pero sin duda, creer que la dinámica transaccional, totalmente aislada de otro tipo de servicios y sin aprovechar el efecto de red que traen consigo los ecosistemas digitales está generando obstáculos para muchos de estos negocios.

Para crear un ecosistema digital es fundamental tener un mindset centrado en resolver las necesidades cotidianas del cliente. A partir de allí, se construye una red coherente de servicios en la que, además del banco, participan otras empresas que aportan usuarios y nuevos servicios. Con esto, en lugar de crecer verticalmente, las instituciones financieras pueden conseguir una expansión horizontal que incrementa los puntos de contacto

con los usuarios, mejora exponencialmente la cantidad de transacciones y permite que la economía de la red crezca.

Ahora, hay que tener en cuenta que el crecimiento de un ecosistema digital, para mantenerse en el tiempo, debe estar fundamentado en dos pilares.

Por un lado, está el pilar transaccional. En él van a estar todos los canales que diseñemos para facilitar las interacciones y el intercambio de valor dentro del ecosistema. Aquí es importante hacer una distinción: en un ecosistema digital vamos a encontrar creadores de valor, es decir, empresas prestadoras de servicios, y consumidores de valor, que corresponden a los usuarios "de a pie".

Lo que se busca en este pilar es reducir al mínimo el costo de esa interacción y garantizar una experiencia de usuario que reduzca al mínimo cualquier tipo de fricciones, lo que aplica a tanto a las relaciones B2B como a la relación B2C.

El otro pilar que debemos tener en cuenta es el pilar de conocimiento. Parte del éxito de esta estrategia radica en que, cada actor que se integre al ecosistema digital a través de sus servicios debe obtener beneficios que vayan mucho más allá de obtener una nueva ventana comercial.

Frente a este reto, las instituciones financieras tienen una ventaja significativa porque pueden construir ecosistemas que aprovechan el conocimiento que durante años han acumulado sobre sus usuarios –sus necesidades y comportamientos– y lo pueden complementar con tecnologías como el análisis y modelamiento de datos, la inteligencia artificial y todos los recursos que estén a su disposición para así generar insights que le permitan a los actores que del ecosistema mantenerse en un ciclo constante de aprendizaje y evolución.

El objetivo de todos estos esfuerzos, como decía hace poco, es permitir que los usuarios encuentren en el ecosistema una solución valiosa a sus necesidades cotidianas. Se trata de una estrategia muy poderosa si consideramos que, al llevarla a cabo, neobancos que hemos acompañado desde Pragma han logrado pasar de 2 millones a 14 millones de clientes en tan solo tres años. La clave de este crecimiento no es otra que entender que, en el panorama actual y con los recursos tecnológicos que tienen a la mano, las instituciones financieras están llamadas a salir de su zona de confort, a ofrecer mucho más que créditos, transacciones financieras, ahorro y sistemas de pago.

Hoy estamos ante una oportunidad única de servir mejor a los usuarios, de convertirnos en una parte imprescindible de su día a día pero, sobre todo, de mejorar sus vidas, impulsando el desarrollo económico y poniendo a su alcance los servicios que necesitan en la forma y en el momento oportuno.

**Una estrategia muy poderosa que,  
al llevarla a cabo, neobancos que  
hemos acompañado desde Pragma  
han logrado pasar de 2 millones a 14  
millones de clientes en tan solo tres  
años**



## ESTAR AL DÍA DE LAS TENDENCIAS DE PAGOS PUEDE PARECER UN RETO MUY GRANDE

Descubra cómo aumentar su margen de beneficio como adquirente

**Autor:** ACI Worldwide

No es ningún secreto que en los últimos años con la aparición de nuevos medios de pago y el inicio de operaciones de nuevos adquirentes, los bancos adquirentes se han visto envueltos en un gran desafío. Por lo general, las tarifas cobradas a los comerciantes eran las que generaban la mayor parte de las ganancias del adquirente, pero con la aparición de diferentes formas de pago, este margen de ganancias se redujo, forzando a las entidades de pago a modificar su modelo de negocio.

### Comience a reducir costos

Con la migración de datos a la nube, además de aprovechar la automatización, los adquirentes pueden iniciar su operación rápidamente y acelerar la acreditación de negocios, generando mayores ganancias en un lapso menor de tiempo. Una plataforma que permite instalaciones y actualizaciones automáticas reduce los costos al tener un margen de error menor que el de las infraestructuras de procesamiento tradicionales. Además, la escalabilidad que brinda la nube se traduce en una reducción sustancial de costos, ya que la capacidad aumenta de acuerdo con la demanda, y así evitando tener máquinas inactivas que en su mayoría representan costos extras.

### Cuanto más métodos de pago, mejor

Cuanto más métodos de pago haya disponibles, menor será la probabilidad de abandonar el carrito de compras.

Traduciéndose a menores tasas de cancelación de clientes, reducción de costos, más compras y, en consecuencia, mayores márgenes para los adquirentes.

A pesar de estas reducciones de costos, los adquirentes también necesitan encontrar nuevas fuentes de ingresos para compensar sus márgenes reducidos.

### Aumente los flujos de ingresos

Al ofrecer una mayor variedad de métodos de pago, los adquirentes tienen una ventaja que puede traducirse en una nueva fuente de ingresos. Por ejemplo, si los consumidores comienzan a demandar un nuevo método de pago, pero no todos los bancos lo ofrecen, se podría monetizar esta exclusividad del servicio.

Sin embargo, con una solución moderna y flexible, ahora los adquirentes pueden discriminar y monetizar estos servicios de valor agregado. Además, al tener una solución más configurable, sería posible innovar con la creación de nuevos servicios e integrarlos sin ningún desafío en términos de costo y velocidad. Los servicios que el adquirente podría monetizar van desde los componentes del servicio de vending machine para el comerciante, hasta el soporte prioritario y análisis avanzado de las compras de cada comerciante.



Si su objetivo es conseguir resultados cada vez mejores y saber identificar las buenas oportunidades de negocio para aumentar su rentabilidad, el indicador correcto para estar al tanto, es el margen de beneficio. Para ayudar a simplificar este objetivo, ACI Worldwide, líder en software de pagos en tiempo real y de misión crítica, ha desarrollado una calculadora única que permite a los adquirentes ver cómo su inversión aumentaría sus ingresos, mejorando así sus márgenes.

**Si su objetivo es conseguir resultados cada vez mejores y saber identificar las buenas oportunidades de negocio para aumentar su rentabilidad, el indicador correcto para estar al tanto, es el margen de beneficio**





## LAS SOLUCIONES DE ESQ AL SERVICIO DEL CLIENTE FINANCIERO

**Autor: ESQ**

Mucho se ha hablado del alcance que tiene ESQ como empresa, sus clientes realmente se notan satisfechos y sus soluciones son reconocidas en el ramo. Sin embargo, hay personas que aún no conocen el portafolio completo de soluciones de ESQ, enfocados a las instituciones financieras, MSPs, procreadores y empresas de campo. Te lo contamos a continuación:

Para darte una idea, durante más de tres décadas, ESQ Business Services se ha especializado en el desarrollo de soluciones innovadoras de software adaptadas a medida de cada cliente financiero. Su experiencia y firme compromiso con el éxito de sus clientes los ha llevado a ser pioneros en tecnologías que revolucionan la industria bancaria.

Actualmente gestionan más de 700 mil cajeros automáticos en más de 25 países con una vasta gama de soluciones de monitoreo y control, brindando visibilidad y flexibilidad operativa a cada institución financiera. Más allá de la gestión de ATMs, ESQ ofrece productos especializados para TPVs, análisis de datos, optimización de efectivo y más.

### SOLUCIONES BANCARIAS INNOVADORAS Y PERSONALIZADAS

ESQ brinda las herramientas que organizaciones financieras necesitan, adaptadas exactamente a los desafíos particulares que enfrentan hoy día.

Desde sistemas de gestión de cajeros automáticos hasta plataformas de gestión de datos y espacios de trabajo empresariales, su enfoque se centra en proveer soluciones que permitan optimizar las operaciones de sus clientes.

Afinan cada detalle de sus soluciones y productos para asegurarse que actúen como un verdadero catalizador de éxito para sus clientes. Allí reside la esencia de ESQ: reinventarse constantemente para anticiparse a las necesidades cambiantes de sus clientes financieros, adaptando experiencia acumulada a retos y tecnologías siempre renovadas.

### GESTIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

La gestión precisa y en tiempo real de cajeros automáticos es clave para garantizar la satisfacción del cliente final y la productividad del canal. Disponible en dos modelos, *on-premise* (OperationsBridge™) y *cloud* (Cloudexa), las soluciones de nivel empresarial para la gestión y monitoreo de ATMs que ofrece ESQ, permite tener el control total sobre cualquier flotilla de cajeros automáticos desde una sola plataforma unificada, completamente *multi-vendor* y *multi-tenant*.

## PRODUCTOS ENFOCADOS EN MEJORAR OPERACIONES

Más allá de la gestión de cajeros automáticos, ESQ provee una serie de productos personalizados para análisis de datos, optimización de efectivo y monitoreo de rendimiento.

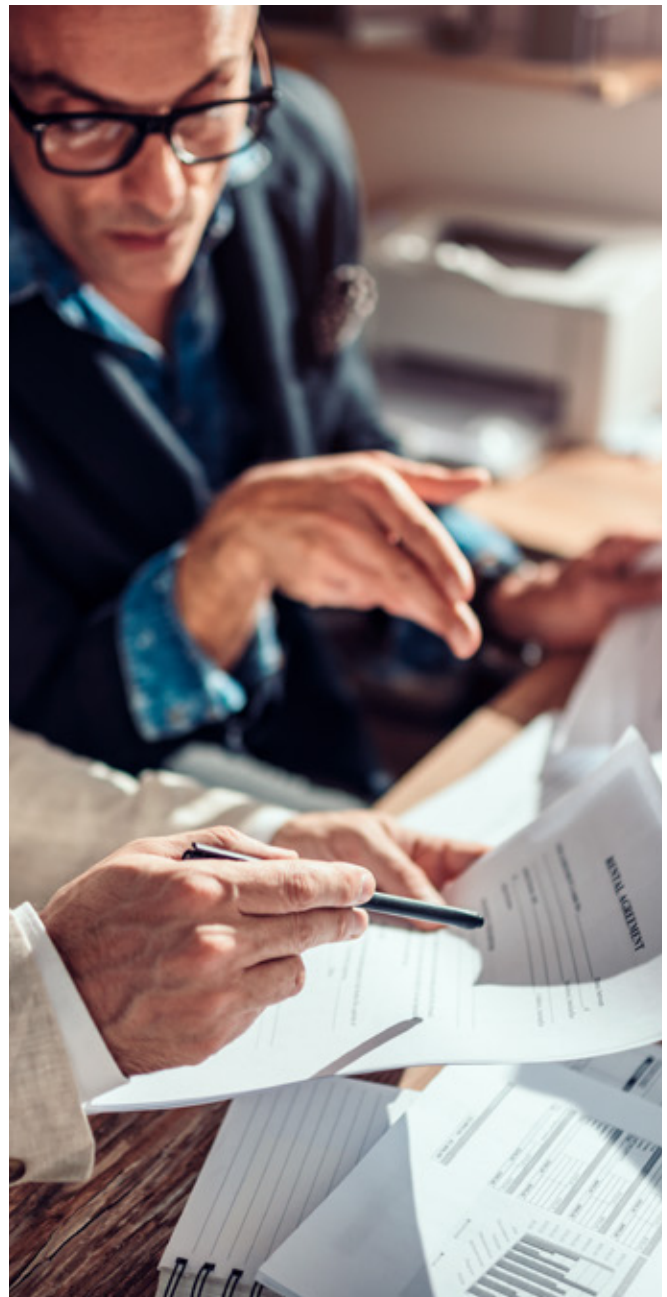
Productos como DataEdge permiten aprovechar la montaña de datos generados a diario para extraer sinergias, tomar mejores decisiones y ofrecer experiencias más personalizadas a los clientes finales. Un software como Cash Optimizer transforma las complejas tareas de planificación y previsión de efectivo en una experiencia simple y precisa. Una aplicación como EJ Browser, muestra los importantes archivos EJ de los cajeros automáticos, en una interfaz fácil de usar. Entre otros productos que se integran a la perfección con las soluciones de gestión y monitoreo de ATMs de ESQ, y con softwares de terceros.

## UN ENFOQUE ESPECIALIZADO

ESQ cuenta con un equipo global multidisciplinario de especialistas que trabaja de cerca con los clientes, comprendiendo sus procesos, objetivos y desafíos de negocio para traducirlos en soluciones precisas. Ofrece la escala y capacidades requeridas por clientes de todo tamaño, con operaciones en las principales ciudades financieras del mundo y especialistas en materia de regulaciones locales.

## INNOVANDO PARA MIRAR HACIA ADELANTE

El espíritu innovador de ESQ se evidencia en su objetivo permanente de ser pioneros en soluciones a la medida de los clientes financieros. En ESQ convierten la transformación digital en una realidad material para sus clientes; su enfoque integral contempla los aspectos tecnológicos, regulatorios y de negocio detrás de toda innovación.



**Las soluciones de  
ESQ al servicio del  
cliente financiero**

## INNOVANDO EN MEDIOS DE PAGO: LA TRAYECTORIA DE KUVASZ SOLUTIONS

15 Años de Experiencia en Soluciones de Pago en América Latina



**Autor:** Christian Cepeda

**Puesto:** Gerente General

**Institución:** Kuvasz Solutions

Kuvasz Solutions ha sido un nombre sinónimo de innovación y excelencia en la industria de los medios de pago durante los últimos 15 años. Con una presencia en toda América Latina y un equipo de 150 talentos en todo el mundo, hemos sido pioneros en el desarrollo de soluciones de emisión, adquirencia, switching de pagos, y portales de pagos.

### **Soluciones Personalizadas:**

En Kuvasz Solutions, entendemos que cada cliente tiene necesidades únicas. Por eso, ofrecemos soluciones personalizadas que se adaptan a los desafíos y oportunidades específicos de cada industria y región. Desde soluciones de emisión hasta portales de pagos, nuestra oferta es tan diversa como nuestros clientes.

### **Tecnología y Seguridad:**

La tecnología es el núcleo de nuestras soluciones. Utilizamos las últimas innovaciones para garantizar que nuestros productos sean eficientes, seguros y fáciles de usar. La seguridad es una prioridad en todo lo que hacemos, y trabajamos incansablemente para proteger la integridad y confidencialidad de los datos de nuestros clientes.

### **Un Partner Tecnológico:**

Más que un proveedor, somos un partner tecnológico para nuestros clientes. Nuestra relación con ellos va más allá de la simple transacción comercial. Trabajamos codo a codo para entender sus necesidades, desarrollar soluciones a medida y ofrecer un soporte continuo. Esta colaboración cercana es lo que nos diferencia y lo que ha cimentado nuestra reputación como líderes en la industria.

### **Futuro y Visión:**

Mirando hacia el futuro, nuestra visión es continuar siendo un referente en la industria de los medios de pago. Con planes de expansión y nuevas alianzas en el horizonte, estamos comprometidos con la innovación continua y con ofrecer soluciones que marquen la diferencia en la vida de nuestros clientes y en la industria en general.

### **Alianza con ACI Worldwide:**

Nuestra alianza estratégica con ACI Worldwide ha sido un hito importante en nuestra trayectoria. Esta colaboración nos ha permitido ampliar nuestro alcance y ofrecer soluciones más robustas y seguras a nuestros clientes. La combinación de nuestra experiencia local con la tecnología global de ACI ha resultado en una sinergia única que beneficia a todo el ecosistema de pagos.



**"Más que un proveedor, somos un partner tecnológico, trabajando codo a codo con nuestros clientes."**

## PROTECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS EN LOS TIEMPOS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Un enfoque en la gestión de la seguridad sin comprometer el servicio.

**Autor:** BUI Thi Nhu Quynh (Ms. Quynh)

**Puesto:** Marketing Coordinator, Singapore

**Institución:** TMS GLocal Software

En el panorama del mundo financiero actual y su transformación digital de interacciones con el cliente final, requiere cada vez más medidas de seguridad más sólidas y eficientes. A medida que los bancos y las instituciones financieras avanzan en su evolución digital, deben proporcionar bases seguras y adecuadas para sus clientes, usuarios, redes, aplicaciones y datos.

La transformación digital es más que un término de moda; es una realidad que las organizaciones están adoptando para mejorar su interacción con el cliente, automatización de procesos y mayor integración con otros prestadores de servicios. En particular, la evolución de expectativas de los clientes provocada por la tecnología móvil está impulsando un replanteamiento, desde el "home-banking" hasta los pagos móviles, los clientes exigen interacciones fluidas y ofertas personalizadas centradas en sus necesidades. Para seguir siendo competitivas, las instituciones financieras no tienen más remedio que aceptar el cambio.

Este viaje transformador está repleto de oportunidades que incluyen una mejor experiencia para el cliente.

Sin embargo, en la búsqueda de estos beneficios, las instituciones deben permanecer atentas a las amenazas que crecen exponencialmente como brechas de seguridad cibernética.

### La ESCALADA de las CIBER-AMENAZAS

Informes recientes destacan un aumento inquietante en los ataques cibernéticos. Los intentos de phishing dirigidos a los bancos experimentaron un aumento preocupante del 22 % en 2021 en comparación con el año anterior, mientras que los ataques a aplicaciones financieras aumentaron en un alarmante 38 %<sup>(2)</sup>.

Los ataques cibernéticos están causando que las instituciones financieras (IF) pierdan una cantidad sustancial de \$100 billones<sup>(1)</sup>, según una encuesta realizada por el Fondo Monetario Internacional (FMI)<sup>(3)</sup>. Esta cifra sirve como un claro recordatorio de la necesidad urgente de medidas integrales de ciberseguridad.

Cybersecurity Ventures predice que el costo global del delito cibernético se disparará en el rango de 10,5 trillones (1) de dólares para 2025, un salto significativo desde los 3 trillones (1) de dólares registrados en 2022<sup>(4)</sup>. A medida que evoluciona el panorama digital, crecen las amenazas digitales, en sofisticación, lo que hace que una sólida estrategia de seguridad sea una necesidad absoluta.

## **GESTIÓN de SEGURIDAD, UN PILAR INDISPENSABLE**

Los bancos y las organizaciones financieras tienen la responsabilidad de resguardar grandes cantidades de datos confidenciales de los clientes, lo que los convierte en objetivos principales de los delincuentes digitales. Para contrarrestar estas amenazas, las instituciones financieras deben implementar una estrategia integral de ciberseguridad que comprenda una serie de pilares, tanto técnicos como centrados en las personas:

- Defensa perimetral que incluye autenticación, firewalls y acceso externo controlado.
- Defensa interna, incluida la protección de la red y el análisis antivirus.
- Escaneo proactivo de patrones de comportamiento extraños, ó poco frecuentes.
- Monitoreo y detección de intrusiones.
- Gestión de usuarios y control de identidad/acceso a aplicaciones, plataformas y datos.
- Capacitación y conocimiento de los enfoques de ingeniería social.

Estas medidas colectivamente forman una defensa eficaz contra los actores maliciosos que buscan explotar las vulnerabilidades.

Una metodología común es garantizar que se cubran los conjuntos de herramientas, los procesos y la capacitación correctos en las áreas de identificación de amenazas y riesgos, protección, detección de eventos de ciberseguridad, respuesta y recuperación.

## **PRIORIZAR la SEGURIDAD, UN CAMINO a SEGUIR**

En un ámbito de las finanzas, priorizar la seguridad no es una opción, es mandatorio, para no poner en juego la confianza del cliente y el cumplimiento normativo. Este camino requiere un enfoque doble, aprovechar los beneficios de la transformación digital y protegerse contra las amenazas y vulnerabilidad de datos.

Es un equilibrio delicado que exige inversiones estratégicas en soluciones y tecnologías de seguridad. En el área de administración operativa de cajeros automáticos, es un punto neurálgico para "escuchar" y detectar tanto fallas anormales de los equipos, como hábitos de sus usuarios. Un ejemplo es TMS Security Management, equipado con una defensa holística con enfoque preventivo contra un espectro amplio de amenazas.

## **En RESUMEN**

Si bien la transformación digital sigue siendo un avance necesario e inexorable, no se puede lograr sin sólidas bases de seguridad. La proyección de escalada de ataques cibernéticos y sus implicaciones requiere evaluar soluciones activas y dinámicas que estén acordes al nivel de riesgo. La transformación digital debe ser posible sin comprometer la seguridad del servicio.

### **(1) Nomenclatura Estadounidense**

#### **(2) 5 cybersecurity threats facing banks in 2022 - FITTS**

#### **(3) The 6 Biggest Cyber Threats for Financial Services in 2023 | UpGuard**

#### **(4) Cybersecurity Ventures - El ciber-crímen le costará 8 trillones al año en 2023**

**La transformación digital debe ser posible sin comprometer la seguridad del servicio.**

(1) Nomenclatura Estadounidense(2) James Haworth (2022) - 5 cybersecurity threats facing banks in 2022 | FITTS(3) Edward Kost (2023) - The 6 Biggest Cyber Threats for Financial Services in 2023 | UpGuard(4) Steve Morgan (Oct 2022), - El ciber-crímen le costará 8 trillones al año en 2023 | Cybersecurity Ventures



# EPÍLOGO

---

Cada nuevo 5B Digital Summit, representa el esfuerzo y compromiso de diversos equipos multidisciplinarios, quienes por meses estudian las tendencias regionales y desarrollan propuestas de valor orientadas a la experiencia de los participantes.

La sexta edición, celebrada este año, no fue la excepción. Adicional a la responsabilidad conferida a Guatemala por el honor de ostentar la presidencia de ATEFI durante este 2023, encontramos el reto de satisfacer las expectativas de nuestro público, brindando genuinos espacios de desarrollo profesional; pero, sobre todo, humano.

Al finalizar otro año más, es imposible no atravesar por un sentimiento agrí dulce, que combina a la perfección la satisfacción con la 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 momento de decir adiós, ni mucho menos de dejar entrar al pesar. Es momento de celebrar y agradecer la oportunidad de encontrarnos un año más, compartiendo la experiencia, camaradería y cariño que la fraternidad nos permite.

Pronto volveremos a vernos y continuaremos juntos desarrollando la nueva era de los negocios. Mientras tanto, no te olvides de comprar las canillitas de leche y conservas de coco que estás obligado a llevar como testimonio culinario de Guatemala a tu país.



**¡NOS VEMOS EN EL PRÓXIMO  
5B DIGITAL SUMMIT!**





## CONTACTO

### 5B

**PBX:** 2420-7200

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

### 5B Digital Summit

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

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

### Cajeros

1775

**Sitio web:** <https://www.5b.com.gt/cajeros-automaticos.php>

**Mapa de cajeros 5B:**

<https://www.5b.com.gt/buscar-cajero.php>

### FID5B

**PBX:** 2420-7220

**Sitio web:** <https://www.5b.com.gt/fid5b.php>

**Portal de compra FID5B:** <https://fid.5b.com.gt/>

### PIDA CHEQUE

**PBX:** 2420-7272

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

**Sitio web:** <https://www.5b.com.gt/pida-cheque.php>



Cajeros5B



@cajeros5b



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

The background features a city skyline at dusk, with a network of glowing blue lines and nodes overlaid. A large, stylized sphere composed of curved lines is positioned to the left of the text. The text '5B DIGITAL SUMMIT' is centered in the middle of the image.

**5B**  
DIGITAL  
SUMMIT