



De la misma manera que crece la masificación de los servicios digitales bancarios, aumenta exponencialmente la propensión de los usuarios a ser víctimas de ciberfraudes. Asimismo, los bancos deben cumplir un rol fundamental que permita garantizar las transacciones de sus clientes brindando, entre otras cosas, elementos adicionales de seguridad y capacitación en conceptos fraudulentos.

En base al índice de TBI Unit sobre seguridad digital bancaria, el **promedio general de la región es de 57,5 puntos sobre 100 posibles, aunque se**

mantiene una brecha frente a los destacados mundiales en esta temática (74,3 puntos promedio).

Si bien a nivel global la diferencia promedio de América del Sur es amplia, **hay países más cercanos a los destacados como son Argentina y Brasil.** Dentro de la región la brecha entre el promedio de Argentina (61,5 puntos) y el último de Perú (52,3 puntos) está sobre los 9 puntos.

Conclusiones generales

- El ranking de los primeros 5 bancos en América del Sur se conforma de la siguiente manera: **Banco Ciudad (Arg) se ubica primero, Bancolombia (Col) segundo, Santander Río (Arg) en tercera posición, Scotiabank (Chi) cuarto y en quinto lugar Banco de Occidente (Col).**
- En cuanto al **diseño, comunicación y capacitación en lo referente a seguridad, Brasil** es el país que más se destacó, incluyendo a **Itaú (Br)** como el banco más destacado en esta temática, con un puntaje de 33 sobre 36 posibles.
- **Se puede señalar que en América del Sur el 46% de los bancos relevados no brindan desde el sitio web algún medio de contacto para denunciar un fraude online.** Por otro lado, todas las entidades comparables relevadas brindan números de teléfono, o direcciones de mail para realizar la denuncia.
- **Hay que destacar dentro de la puesta a punto para operar que un gran porcentaje permite su obtención con la menor disrupción, ya que el 68% de los bancos permiten obtener la password inicial para operar ya sea online, o por teléfono.**
- **La identificación del usuario para operar muestra una tendencia hacia la utilización de algo que sabe** (principalmente las password y el usuario), aunque sigue habiendo bancos que utilizan, en menor medida, algo que sabe y tiene y algo que sabe y ve.
- **Ante el bloqueo u olvido de la password existe un alto porcentaje de bancos (79%) que permiten realizar su desbloqueo a través de medios que no requieren traslado como son vía web (64%), o teléfono (15%).**

- A la hora de solicitar **elementos adicionales de seguridad, el 86% de las entidades comparables permiten solicitar de manera online los mismos, mientras que únicamente el 62% de los bancos de América del Sur lo permiten**, siendo 29% el porcentaje que requieren la solicitud de los mismos en cajeros automáticos o sucursales.
- **En su gran mayoría las entidades Sudamericanas obligan al momento de realizar movimientos de fondos o pagos un segundo factor de autenticación.** La tendencia global es hacia medios del tipo Soft Token que se instalan en los dispositivos móviles.
- **La garantía de reintegro ante operaciones fraudulentas se encuentra casi ausente en la región, con un 88% de entidades que no brindan dicha garantía, contra un 100% de los comparables que ofrecen un servicio gratuito.**
- **La capacitación en temas de seguridad al operar desde el móvil es muy deficiente a nivel América del Sur**, siendo 49% el porcentaje de bancos que no brindan ningún recaudo.
- **En lo que concierne a identificación del usuario en móviles, el 86% de las entidades comparables permite a los usuarios loguearse a través de herramientas biométricas** (Touch ID, reconocimiento de voz o reconocimiento facial), mientras que en América del Sur únicamente el 21% lo permiten. La herramienta más utilizada es la huella digital, seguida bastante más lejos por el reconocimiento facial.

Conclusión final:

- **Conclusión final:** el devenir de un usuario multiplataforma implica a las entidades financieras, un manejo y atención especial a todo lo concerniente con la seguridad digital. La concientización y capacitación, el desarrollo de mecanismos seguros, como el balance entre comodidad y seguridad, son puntos que deben ser desarrollados y tenidos en cuenta en esta temática. La región aún se encuentra un tanto rezagada, aunque algunos países se acercan a los mercados más desarrollados en esta temática.

Artículos publicados sobre este tema:

[20 puntos en seguridad digital separan a los bancos regionales de los destacados mundiales](#)

[La seguridad digital bancaria: qué debería implicar](#)

[La puesta a punto para operar online en bancos y Customer Experience](#)

[La seguridad en Mobile Banking de la región](#)

Ficha técnica

El informe “**Seguridad digital bancaria en bancos de América del sur y destacados mundiales**” – 2da Edición

Relevamiento: junio-julio de 2018.

Para ello se analizaron **7 bancos internacionales comparables y 34 de América del Sur de: Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú.**

El informe “Seguridad digital bancaria en bancos de América del sur y destacados” tuvo como objetivos evaluar:

- El diseño, comunicación y capacitación en seguridad online.
- La puesta a punto para operar online en área privada y autenticación.
- Los elementos adicionales de seguridad, certificados y garantías.
- Seguridad para operar en móviles
- Ideas novedosas de aplicación en los mercados analizados.

Responsables: *Mg. Pablo Tedesco – Director – ptedesco@tbiunit.com, Isidro Lanusse – Consultor – ilanusse@tbiunit.com*

TBI Unit es una consultora dedicada a la estrategia de negocios y la inteligencia competitiva a nivel internacional. Su conocimiento y experiencia permite brindar a los clientes la información justa en el momento oportuno para una mejor toma de decisiones.



+5411-47768529.
info@tbiunit.com
www.tbiunit.com

Visite nuestro blog de análisis - [TBI News](#)