

# EL RETO DE LA SEGURIDAD BANCARIA

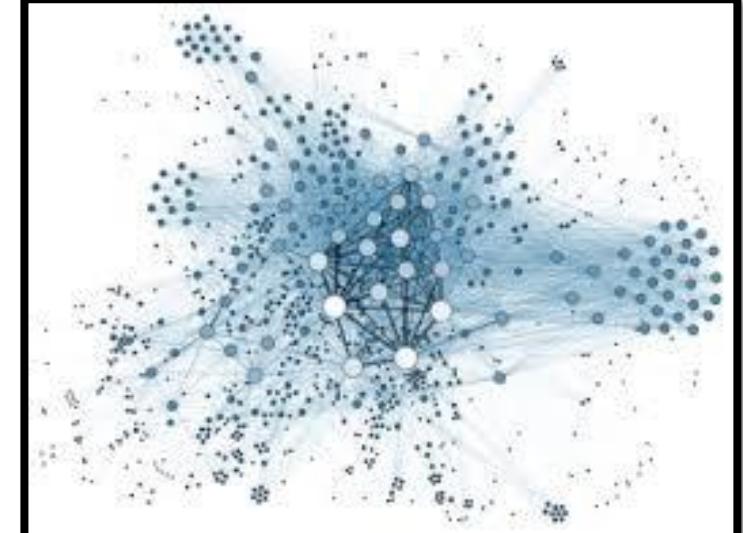
Customer



Ecosistemas



Complejidad



# La Seguridad Bancaria en la Era del Customer Centricity

¿Con quién  
compite  
tu banco?

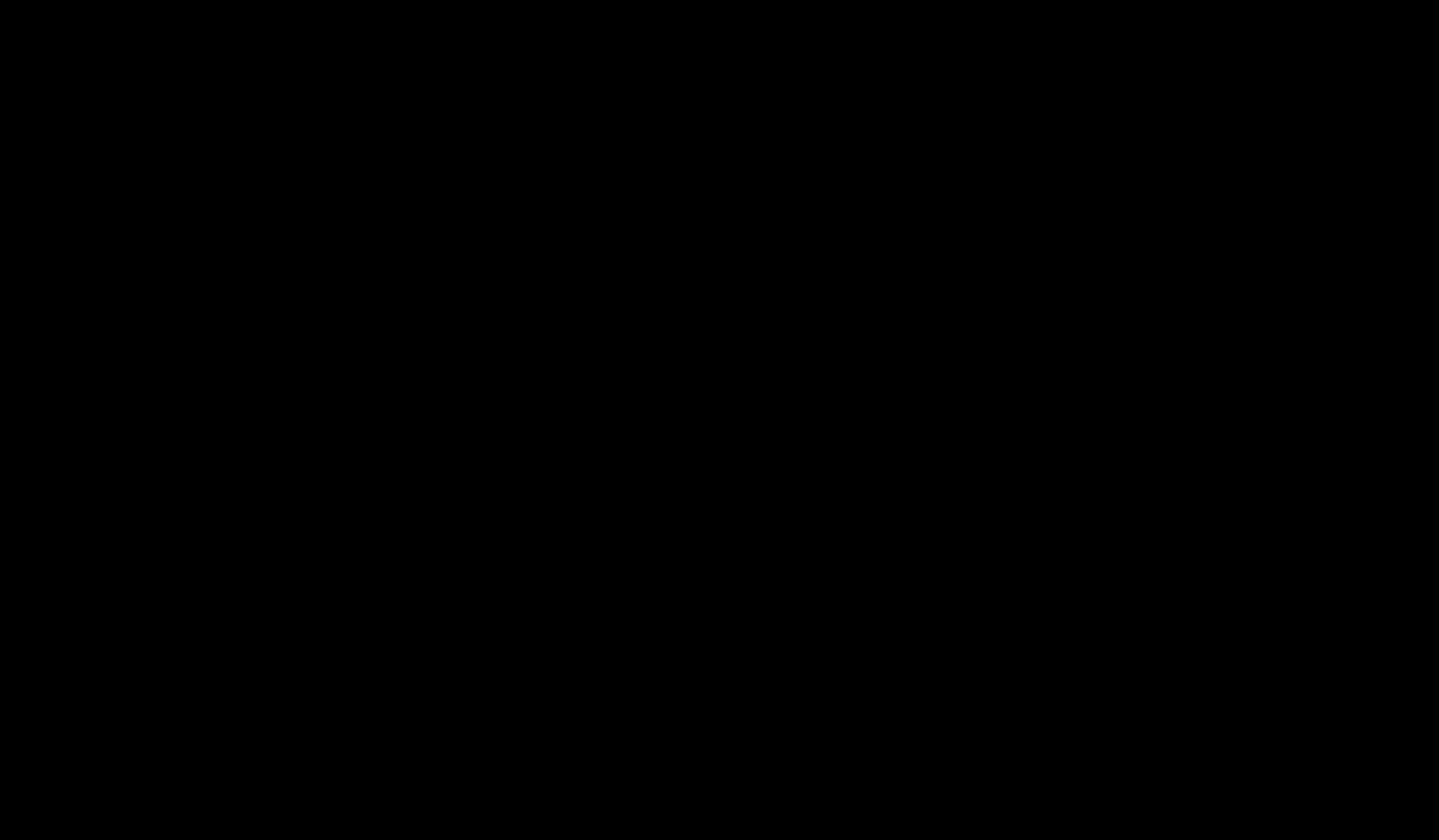


No es visto como un retailer  
sino como un  
network de data

“Amazon Echo”  
the shortest  
distance  
between  
want it  
and  
got it.



# Amazon está abriendo tiendas...



Hay algo  
único en la  
experiencia  
“física”

**“Do Not Create a  
STORE,  
but a  
STORY”**

Doug Stephens – “Retail Prophet”



Walmart se ha asociado con Google para tener capacidad digital total...

**30%** de los productos existentes actualmente serán ordenados en forma automática por el **Internet de las Cosas (IoT)**

¿Con quién  
compite  
tu banco?

# VISION VERTICAL

(DENTRO LA MISMA INDUSTRIA)

ASI ES COMO LO VEN LA EMPRESAS

# VISION HORIZONTAL

(CONTRA OTRAS INDUSTRIAS)

ASI ES COMO LO VE EL CONSUMIDOR

# Preserving the Customer Experience

How Are Leading Institutions Finding the Balance Between Effective Cybersecurity and a Seamless Customer Experience?



En el otoño de 2016, se llevó a cabo esta encuesta en línea, generando más de 150 respuestas de las instituciones financieras, principalmente en los EE.UU., Canadá, EMEA (Europa, Medio Oriente, África), Asia y Australia. Las organizaciones encuestadas tenían 1.000 o más empleados y el 30% maneja activos de \$20 mil millones o más

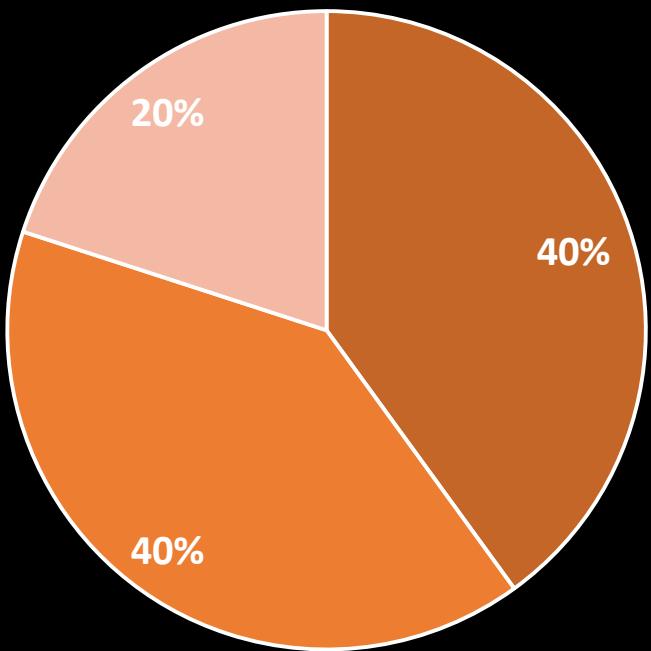
“Desde el punto de vista de la Ciberseguridad,  
El 63% de las IFs más grandes del mundo  
dicen que la Experiencia del Consumidor  
es su **principal prioridad”**

Solo 1% dice que CX no es Prioridad.

"El 54% de las IFs más  
grandes del mundo dicen  
que tienen  
**un buen balance**  
**entre CX y Seguridad"**

¿Cree usted que un número significativo de clientes abandonaría a su organización si sintieran que sus controles de ciberseguridad de alguna manera degradan la experiencia de sus clientes?

- Sí
- No
- No sé



“El 40% de las grandes empresas cree que una mala experiencia del consumidor en Ciberseguridad le hará perder clientes. Y el otro 20% no sabe...”

“El 53% de las IFs cree que al menos una parte de los sistemas de seguridad son percibidos como una barrera por parte del cliente”

# ¿Es esto lo que el Consumidor espera?

## Información Compartida -

Información secreta o imágenes compartidas entre el cliente y el banco de forma segura

**Identificación del dispositivo** - un perfil del dispositivo que se puede utilizar para autenticar al usuario en futuras transacciones

**Geolocalización** - Establecer la ubicación geográfica desde donde el cliente se conecta

Fuente:[https://www.fdic.gov/regulations/examinations/supervisory/insights/siwin07/article05\\_authentication.html](https://www.fdic.gov/regulations/examinations/supervisory/insights/siwin07/article05_authentication.html)

## Internet Protocol (IP) Intelligence

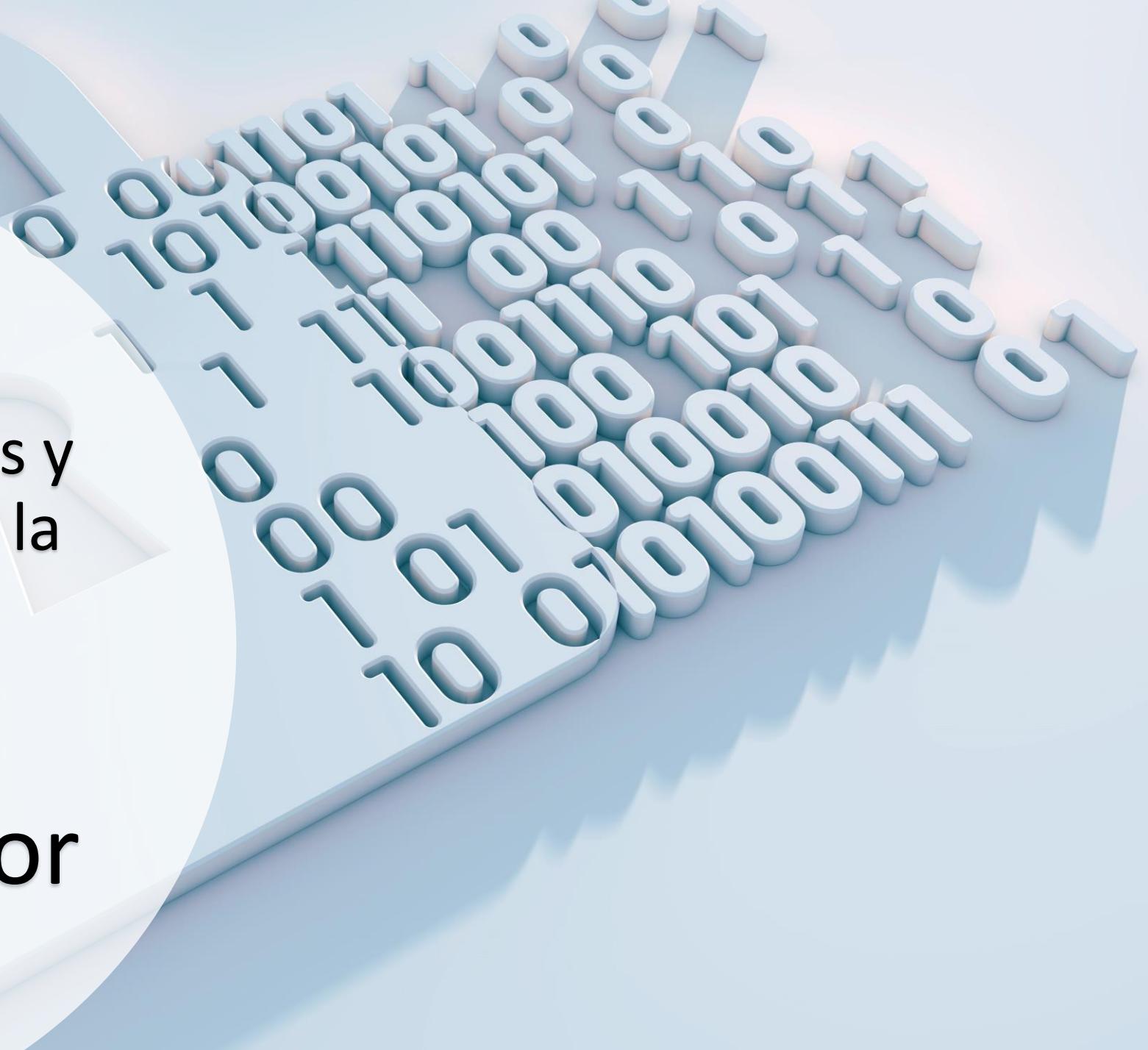
- Uso de la dirección única de IP del cliente

**Cookies encriptados** - Bits de datos colocados en la computadora del cliente para ayudar a autenticar al cliente e identificar sus patrones de comportamiento y gustos

## Out-of-Band-Communication

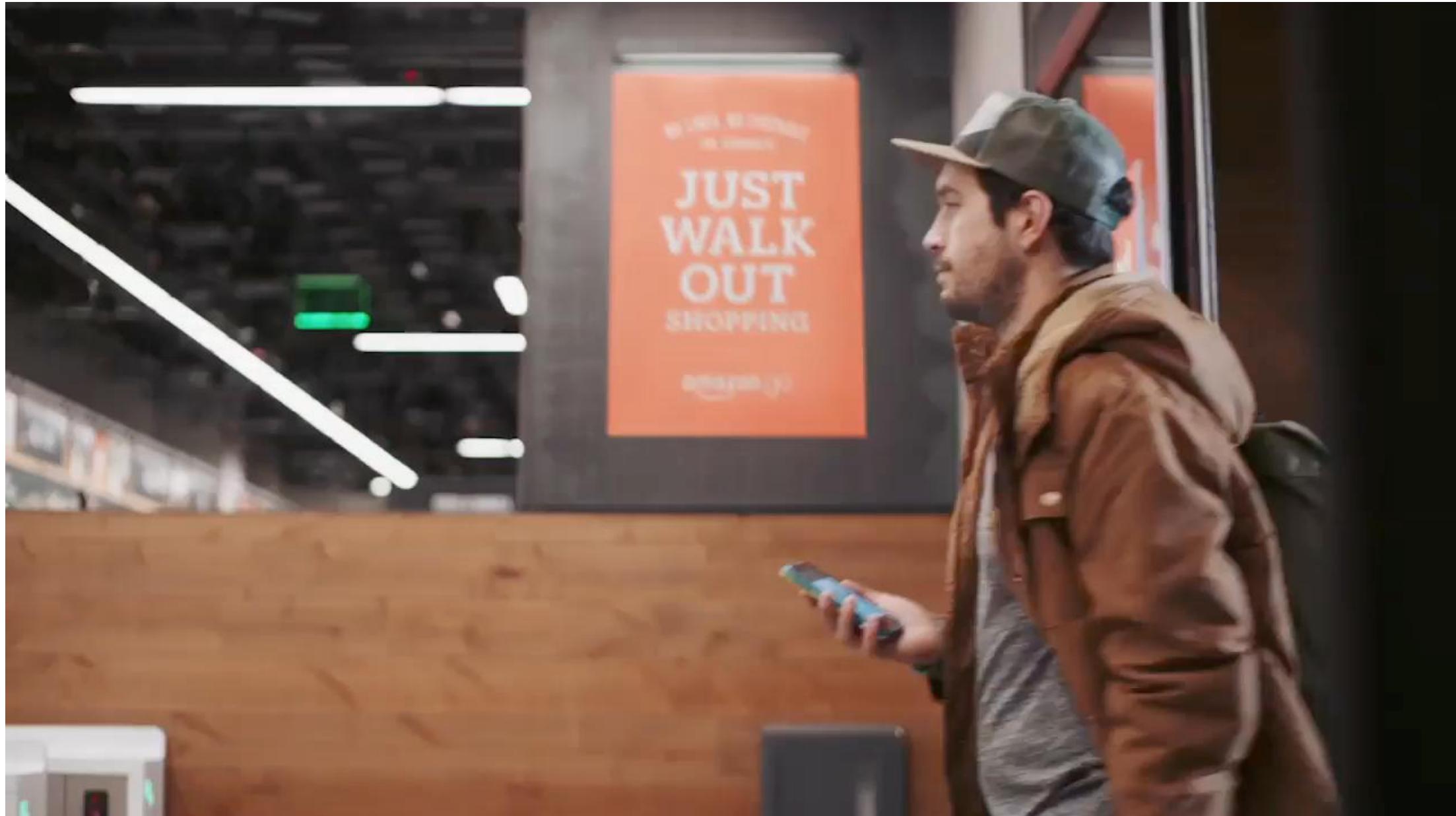
- Una llamada o mensaje al celular o correo electrónico enviado para verificación adicional y completar la autenticación

Según Intel, una persona promedio tiene 27 contraseñas y más de un tercio de la gente **Olvida** al menos una contraseña por semana



¿Y QUÉ ES LO QUE BUSCA EL CONSUMIDOR?

La expectativa del consumidor ha cambiado completamente...



- Expectativas de uso:
  - Frictionless..... (Amazon Go)
  - Invisibles.... (Uber)
  - Effortless.... (Alexa – Siri)
  - Networked (Netflix & Spotify)
- But Secure...

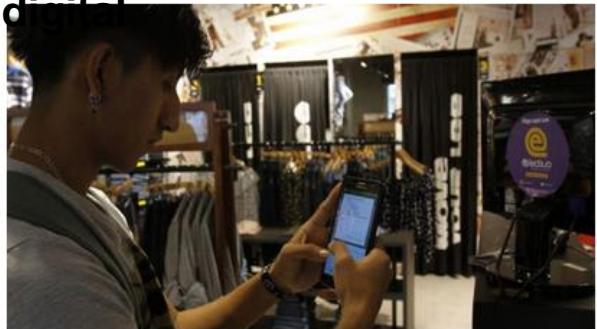
2

# El reto de la seguridad en la Era de los ecosistemas de pago

Actualidad · NEGOCIOS

7 de agosto de 2017 00:00

## Apple busca autorización para operar como banco digital



Dario Gutiérrez realiza una transacción con dinero electrónico en un local en la 9 de octubre y Chile, en Guayaquil. Foto: Mario Faustos / EL COMERCIO

### COMPARTIR



Diana Viveros y Mónica Orozco (I)

La banca privada presentará hoy cuatro propuestas para fortalecer la dolarización. Los representantes del sector acuden a la mesa sectorial sobre el **sector financiero**.

A la reunión también asistirán **gremios de aseguradoras**, cooperativas y representantes de las bolsas de valores. La cita será en **Quito** y es parte del diálogo productivo con el **Ejecutivo** que busca proponer una agenda de reformas para reactivar la economía.

La primera propuesta de la banca es poner un candado a la posibilidad de emisión de dinero electrónico sin el adecuado respaldo por parte del **Banco Central del Ecuador (BCE)** y que, según el sector, quedó abierta, tras la aprobación del **Código Monetario**, en el 2014.

En varias ocasiones el BCE ha descartado que el mecanismo abra la puerta a una emisión inorgánica. También ha explicado que el dinero electrónico es un medio de pago que permite hacer transacciones vía celular y previo el canje de dólares físicos que respaldan el monto en electrónico.

Aunque el Código Monetario establece que el **dinero electrónico** debe estar respaldado en activos líquidos del BCE, la banca considera que se debe reformar para que quede claramente establecido que el respaldo debe ser en "dólares físicos" y no solo en activos líquidos, ya que esto último puede incluir títulos de deuda.

La segunda propuesta será insistir en el traspaso, en el corto plazo, de la administración del dinero electrónico a la banca.



VALORAR ARTICULO



Indignado



Triste



Indiferente



Sorprendido



Contento

### ÚLTIMA HORA

16:58 El Funka Fest se prende al ritmo de la música

16:53 El presidente del IESS dice que informe de la OIT que alerta sobre la situación financiera de la entidad es 'preliminar'

16:44 Scocco: el héroe de cinco goles para reavivar el sueño copero de River Plate

16:29 3 000 viviendas quedaron afectadas por el sismo en Ciudad de México

VER MÁS

### LO ÚLTIMO EN VIDEOS



1 ¿Por qué es importante saber qué hacer en una emergencia?



¿Qué hacer en caso de una fuga de gas?



¿Cómo utilizar un extintor de incendios?



Barcelona SC jugará la semifinal de la Copa Libertadores y sus hinchas festejaron en las calles

VER MÁS

### CONTENIDO INTERCULTURAL



La UArtes, con la mira en la etnicidad local



Las jochas dan inicio a la fiesta de la Mama Negra en Latacunga

# Noticia Falsa

## BANCA

## Facebook obtiene autorización para operar como entidad de dinero electrónico en España



**ÚLTIMA HORA** CaixaBank

**NEWSLETTERS**

**SUSCRÍBETE** Personaliza la información económica que quieras recibir por secciones.

**LO MÁS LEÍDO**

1 El Gobierno Catalán cree que el

## Facebook ya puede gestionar transferencias y pagos en España a través de Internet

La compañía ya figura en el Registro Oficial de entidades del Banco de España



MANUEL V. GÓMEZ | JESÚS SÉRVULO GONZÁLEZ

Madrid - 7ENE 2017 - 12:20 CET

A la banca le ha salido otro problema. Facebook ya tiene licencia en España para poder gestionar transferencias entre particulares. La compañía estadounidense ha conseguido la autorización en Irlanda, según un comunicado de la propia empresa. Esto le abre la puerta al mercado europeo. Ya figura, previa comunicación preceptiva al Banco de España, en el [registro de entidades del supervisor financiero de dinero electrónico](#). La firma de Palo Alto da así un paso para abordar un mercado en el que la banca tradicional trata de defenderse. Paypal y otros competidores como Apple también han realizado movimientos.

## Así quiere Facebook ser tu banco



8 Comentarios >



| REUTERS

# Noticia Real

## ¿Es Facebook una amenaza para la banca tradicional?

Según el III Ranking de Competidores del Sector Financiero, presentado a mediados de 2016 por el IEB, la respuesta es SÍ.

El informe indica que “una potencial incursión en el negocio de transferencias bancarias a nivel mundial (de Facebook) mermaría considerablemente las comisiones aplicadas por las entidades financieras por este tipo de operaciones”.

No podemos olvidar que:

- Facebook cuenta con una clientela potencial de más de 1.600 millones de usuarios (21 millones solo en España).
- Facebook Messenger es la segunda aplicación de mensajería instantánea más utilizada del mundo, después de Whatsapp.
- Whatsapp también es propiedad de Facebook, por lo que la compañía podría, en un futuro, incorporar también el envío de dinero persona a persona a través de esta aplicación.

Teniendo en cuenta todo esto:

**“Es evidente que puede posicionarse en estos negocios como un competidor de peso para la banca tradicional”,** concluye el informe.

Además de Facebook el informe, señala a otros gigantes tecnológicos como posibles amenazas para el sector bancario. Entre ellos: Apple, Amazon, Google o Paypal.

¿Quieren  
Google, Amazon, Apple y PayPal  
convertirse en banco?

NO  
(parece)

- Quieren estar en el centro de la acción pero sin llamar mucho la atención del regulador.
- Quieren innovar pero “on the edge”
- No quieren “ser bancos” pero quieren “hacer banca”.

# Lo que quieren es estar en el ecosistema de pagos.....

## THE PAYMENTS ECOSYSTEM



# TRES FORMAS DE ABORDAR EL ECOSISTEMA DE PAGOS DIGITALES...

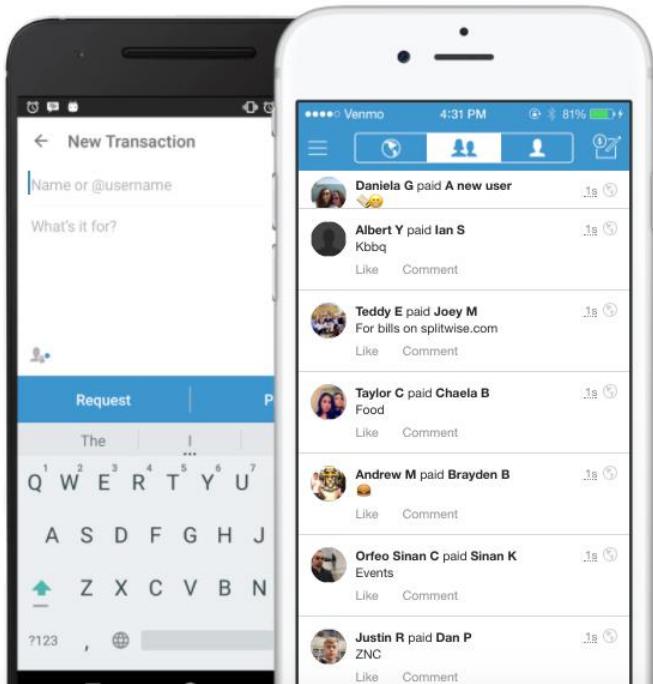
---

1. DESDE LAS FINTECH
2. DESDE LA BANCA
3. DESDE EL ECOSISTEMA

Y TRES RETOS DIFERENTES PARA  
LA SEGURIDAD

# Desde las Fintech Venmo

VENMO “PONY UP”



Send money and  
make purchases.

[Sign up with Facebook](#)

We'll never post without your permission.

or with your [email address](#)

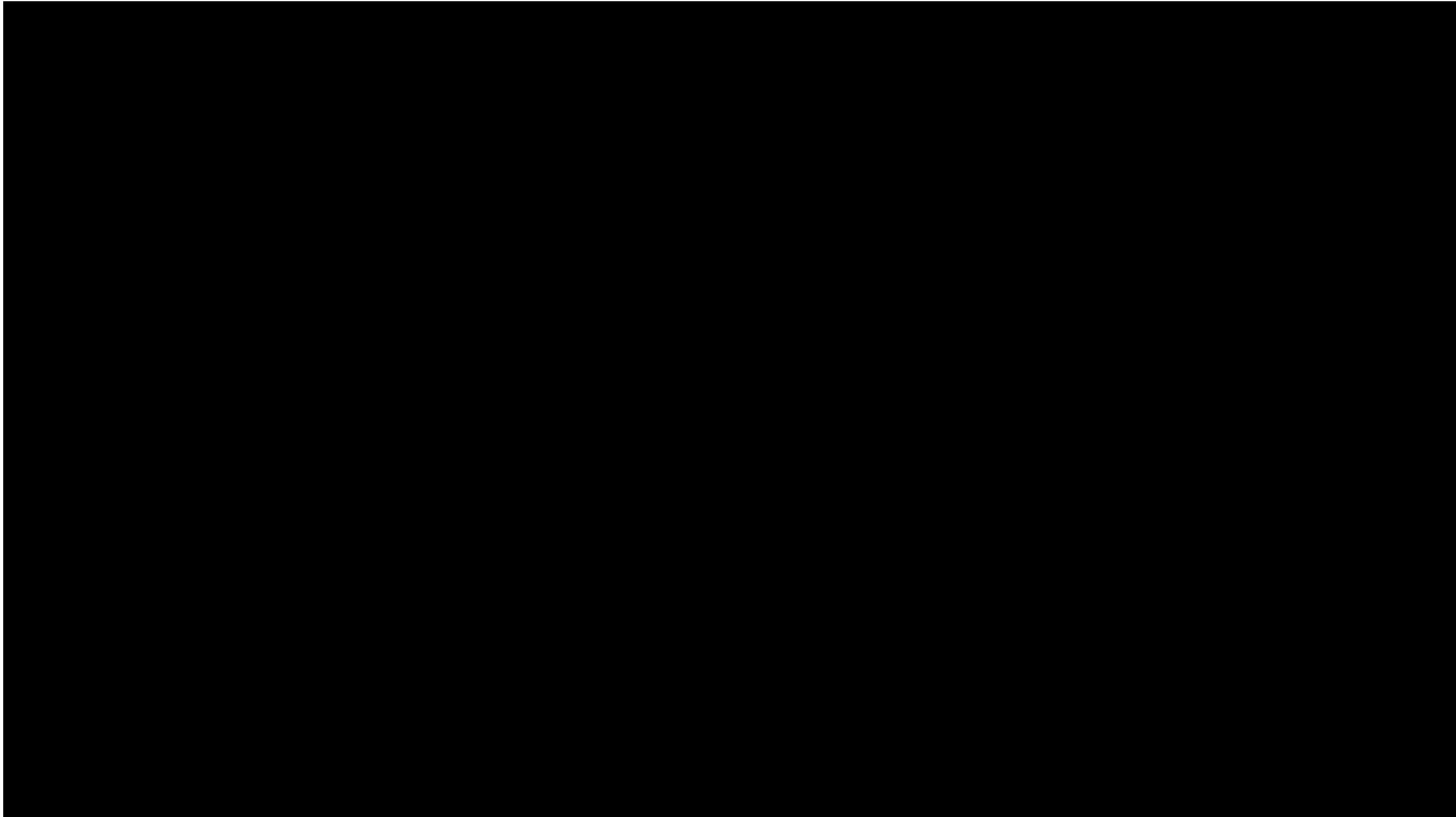
# La Respuesta de la banca... Zelle



Pero nada se compara con  
los retos de seguridad que implica  
un ecosistema como este...

WECHAT

# Los retos de seguridad en el mundo “WeChat”



# La ciberseguridad en la Era de la Complejidad

NUESTRA VISION DE  
LA COMPETITIVIDAD, LA INNOVACION,  
LA POLÍTICA PÚBLICA, EL MANAGEMENT  
**(Y LA SEGURIDAD BANCARIA)**

ESTA BASADA EN UN ENFOQUE LINEAL Y TOP-DOWN QUE FUNCIONA BIEN  
PARA TRABAJAR SOBRE PROBLEMAS NO COMPLEJOS.

PARA RESOLVER **PROBLEMAS COMPLEJOS** SE NECESITA UN  
**CAMBIO DE PARADIGMA.**

# PARADIGMA ACTUAL: EL MUNDO FUNCIONA COMO UN RELOJ

CAUSALIDAD.

REDUCCIONISMO.

PREVISIBILIDAD.

DETERMINISMO.



Pero  
el Mundo funciona  
mucho más como  
**una selva** que  
como un reloj.

PROCESO EVOLUTIVO  
-NO MECANICO-

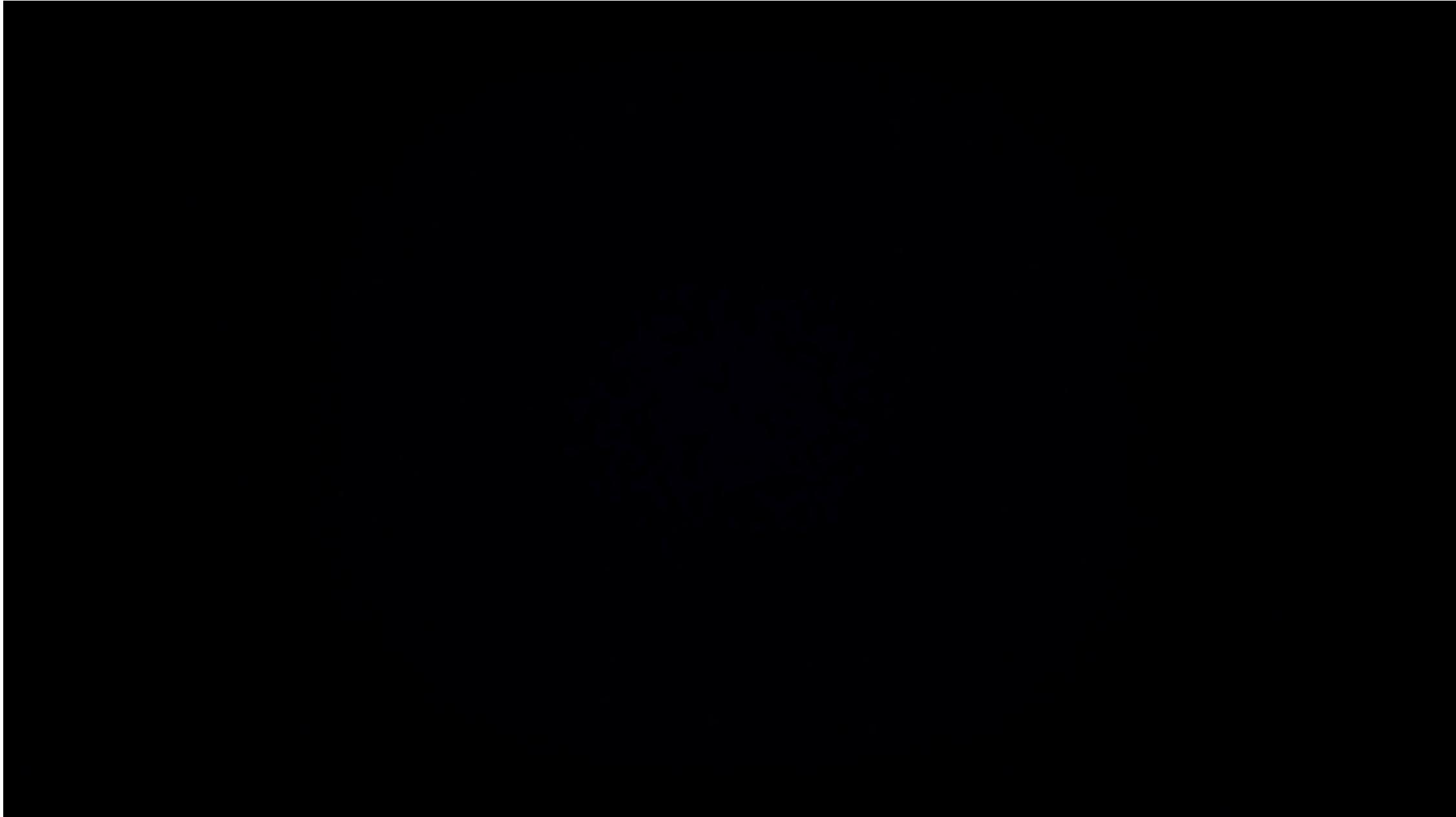
ES UN ECOSISTEMA



The background of the image is a dense, swirling school of small, silvery fish swimming in a circular pattern. The water is a deep blue, and the light filters down from the surface in the upper right corner, creating a bright, glowing effect.

Son sistemas  
adaptativos  
complejos

# Los Ciberataques se parecen a un sistema complejo



# Ejemplos de Sistemas Adaptativos Complejos

Los sistemas de innovación

El sistema financiero

Las ciudades

La competitividad

Las crisis económicas

Los clusters industriales

Las corporaciones!

**Los ataques ciberneticos actuales y del futuro.**

# ¿CÓMO ENTENDER UN SISTEMA ADAPTATIVO COMPLEJO?



“BUTTERFLY  
EFFECT”:

Pequeños cambios  
tienen grandes  
efectos.

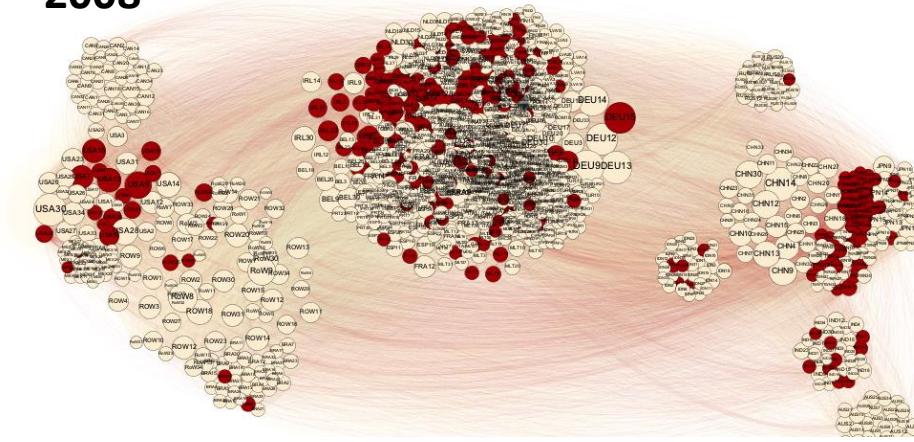
# ¿CÓMO ENTENDER UN SISTEMA ADAPTATIVO COMPLEJO?



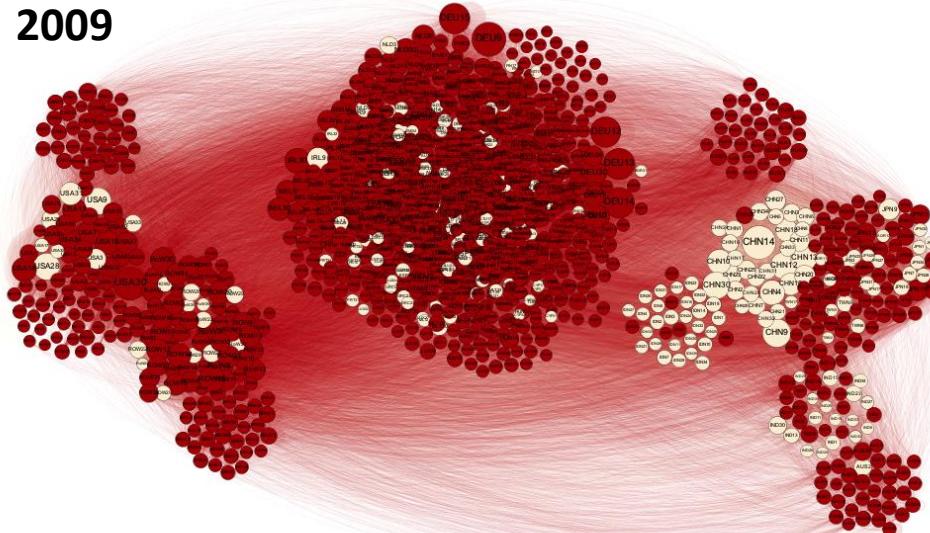
**INTERCONEXION:** La cantidad de información e interrelaciones potenciales es muy alta.

# ¿CÓMO ENTENDER UN SISTEMA ADAPTATIVO COMPLEJO?

2008



2009



GRAPHICAL REPRESENTATION  
OF THE CRISIS IN THE  
GLOBAL NETWORK

INTERACCION: Propiedades emergentes que surgen en forma impredecible que dependen de la interacción

# ¿CÓMO ENTENDER UN SISTEMA ADAPTATIVO COMPLEJO?

PATRONES NO PREDICCIONES: Se pueden anticipar patrones de comportamiento, pero no predicciones puntuales exactas.



Los Ciberataques son sistemas adaptativos complejos.

Por eso hay que aprender a enfrentarlos con herramientas de la complejidad.

- Network Theory
- Graph Theory
- Agent Based Modelling
- Social Network Analysis
- ....

Y si parece que todo esto es importante en términos de la industria de la seguridad....

**Prepárense para esto...**



# Privacy

Nace La Industria De La Privacidad

La industria de la seguridad se valora en aprox 350 billones solo en USA.

En cambio la industria de la privacidad está recién naciendo y será muy grande.

# EL RETO DE LA SEGURIDAD BANCARIA

Customer  
Experience



Ecosistemas  
Digitales



Complejidad

