

EL RETO DE LA SEGURIDAD BANCARIA

Customer



Ecosistemas



Complejidad



1

La Seguridad Bancaria en la Era del Customer Centricity

¿Con quién
compite
tu banco?

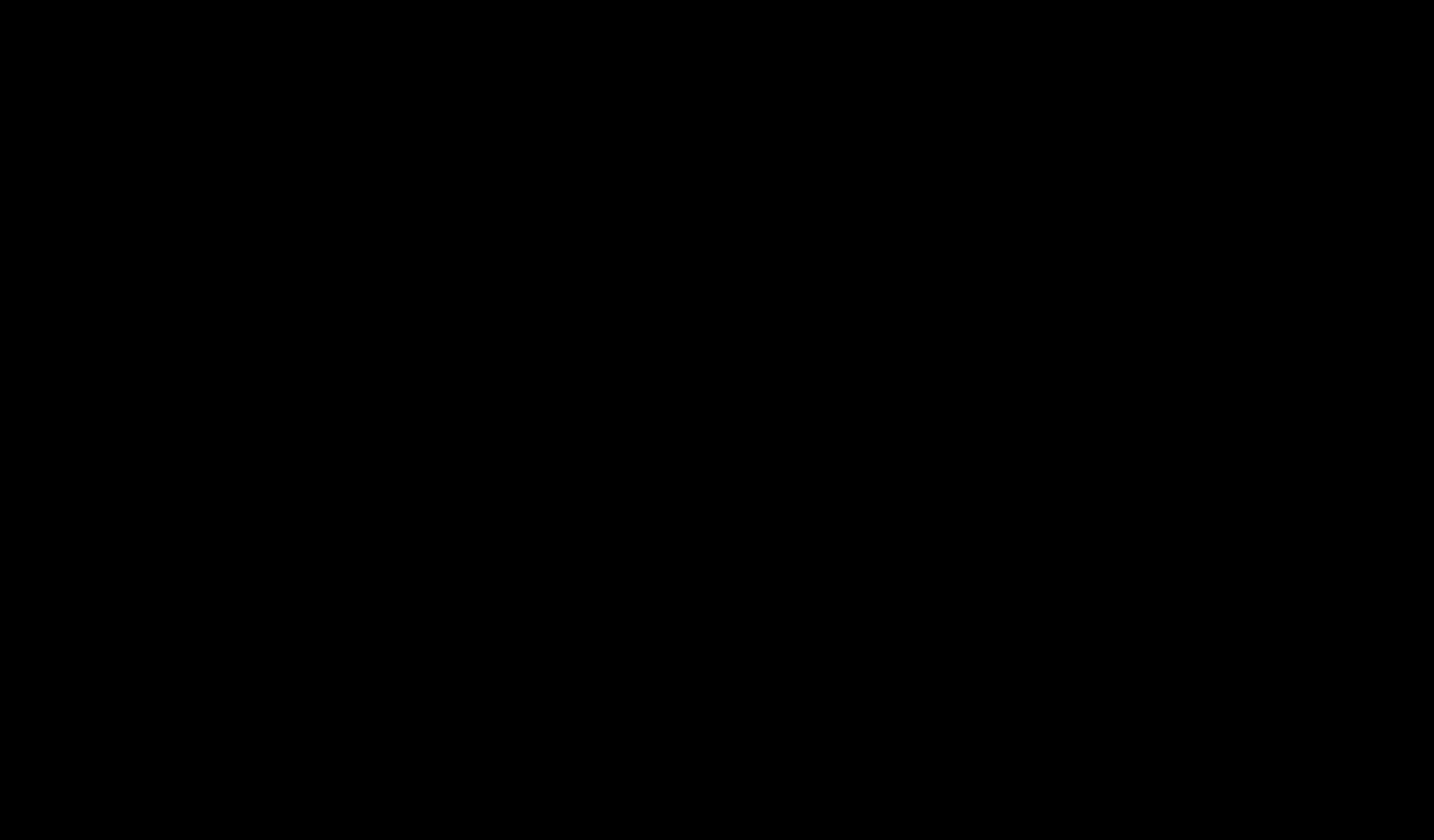


No es visto como un retailer
sino como un
network de data

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



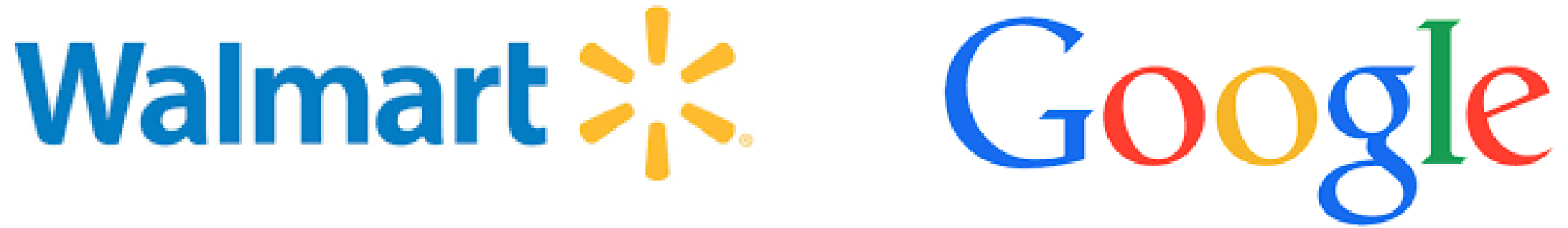
Amazon
está abriendo tiendas...



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?



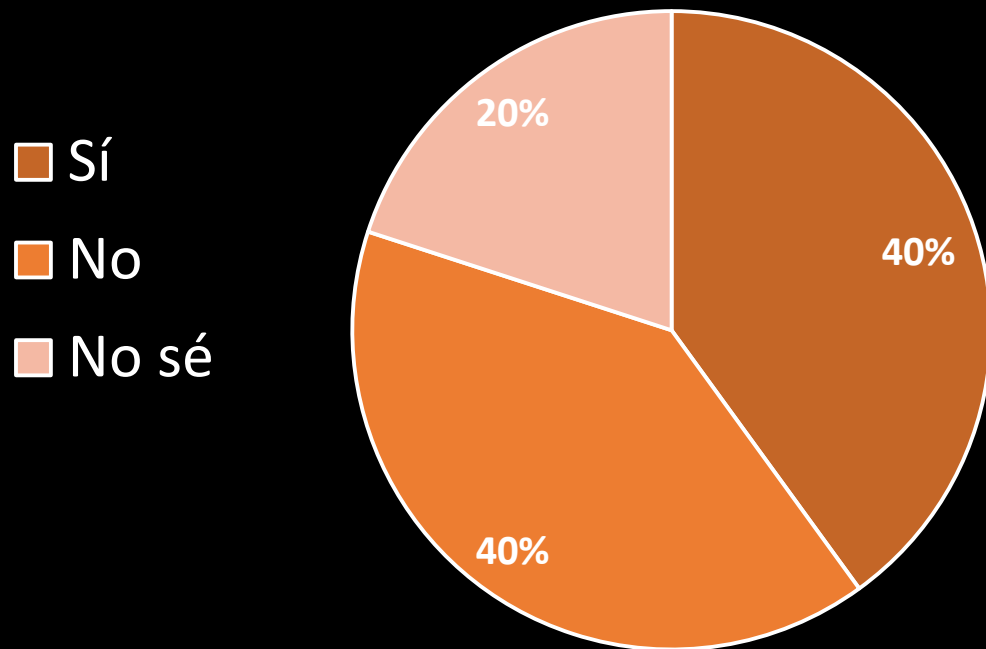
En el otoño de 2016, se llevó a cabo esta encuesta en línea, generando más de 150 respuestas de las instituciones financieras, principalmente en los EE.UU., Canadá, EMEA (Europa, Medio Oriente, África), Asia y Australia. Las organizaciones encuestadas tenían 1.000 o más empleados y el 30% maneja activos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



“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

Internet Protocol (IP) Intelligence

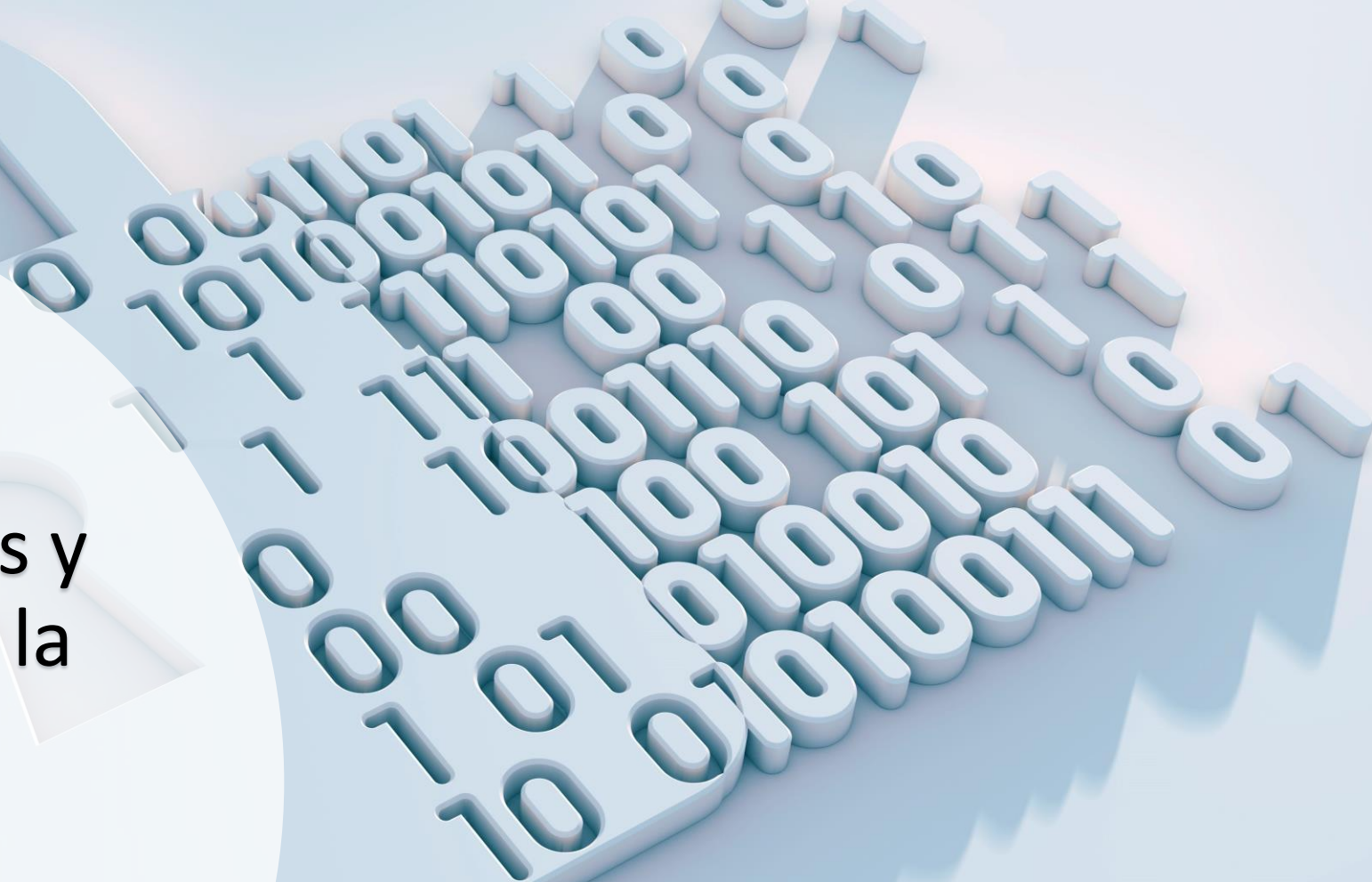
- Uso de la dirección única de IP del cliente

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

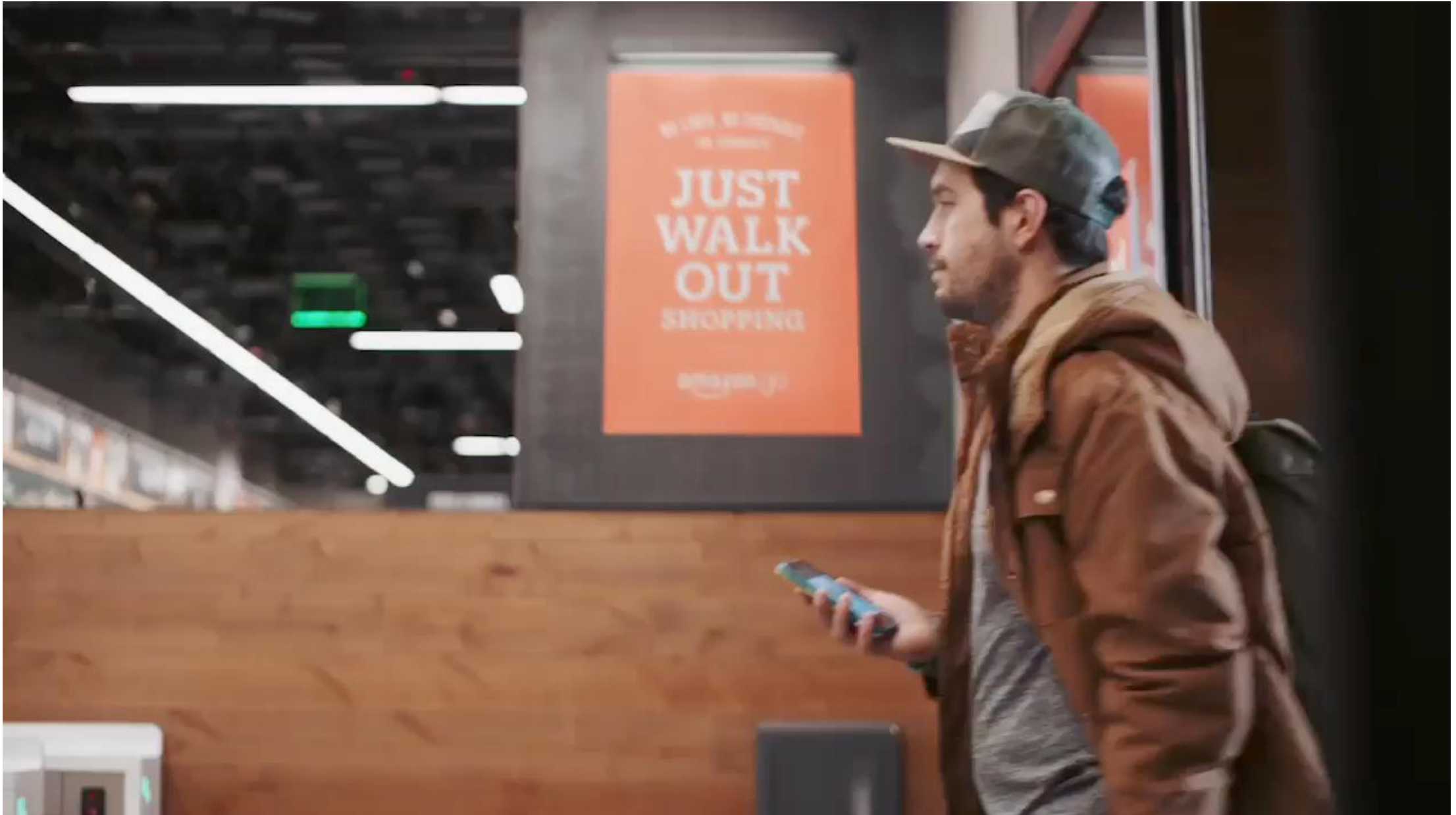
Fuente: https://www.fdic.gov/regulations/examinations/supervisory/insights/siwin07/article05_authentication.html

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...

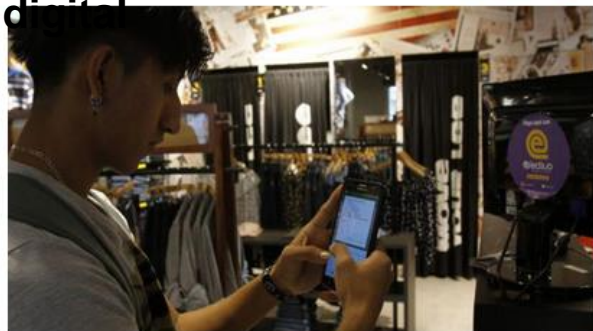


- Expectativas de uso:
 - Frictionless..... (Amazon Go)
 - Invisibles.... (Uber)
 - Effortless.... (Alexa – Siri)
 - Networked (Netflix & Spotify)
- But Secure...

2

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

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



VALORAR ARTÍCULO



Indignado



Triste



Indiferente



Sorpresa



Contento

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

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 Soccoco: 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



¿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 UAraes, con la mira en la etnicidad local



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

Noticia Falsa

Expansión

ORBYT. Ediciones Versión f t in Buscar... Iniciar sesión

MERCADOS AHORRO EMPRESAS ECONOMÍA EMPRENDEDORES&EMPLEO JURÍDICO TECNOLOGÍA OPINIÓN DIRECTIVOS ECONOMÍA DIGITAL +

Empresas Banca Energía Tecnológicas Construcción e Inmobiliario Distribución Transporte Industria Motor

BANCA

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



ÚLTIMA HORA

CaixaBank

NEWSLETTERS

SUSCRÍBETE

Personaliza la información económica que quieres recibir por secciones.

LO MÁS LEÍDO

1 El Gobierno Catalán cree que el

Noticia Real

ESPAÑA AMÉRICA BRASIL CATALUÑA NEWSLETTER SUSCRÍBETE

EL PAÍS

ECONOMÍA

MERCADOS MIS AHORROS VIVIENDA MIS DERECHOS FORMACIÓN TITULARES »

Retina CincoDías NEGOCIOS

AVANCE Consulta la primera página de EL PAÍS, Edición Europa, del domingo 25 de septiembre »

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

f t 15

MANUEL V. GÓMEZ | JESÚS SÉRVULO GONZÁLEZ

Madrid - 7 ENE 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. Y 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.

EL MUNDO España Opinión Economía Internacional Deportes Sociedad Cultura Tv Más

Economía Macroeconomía Empresas Bolsa Ahorro y Consumo Vivienda INnovadores Comparador

ECONOMÍA

Así quiere Facebook ser tu banco

t f

8 Comentarios



REUTERS

¿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”

venmo

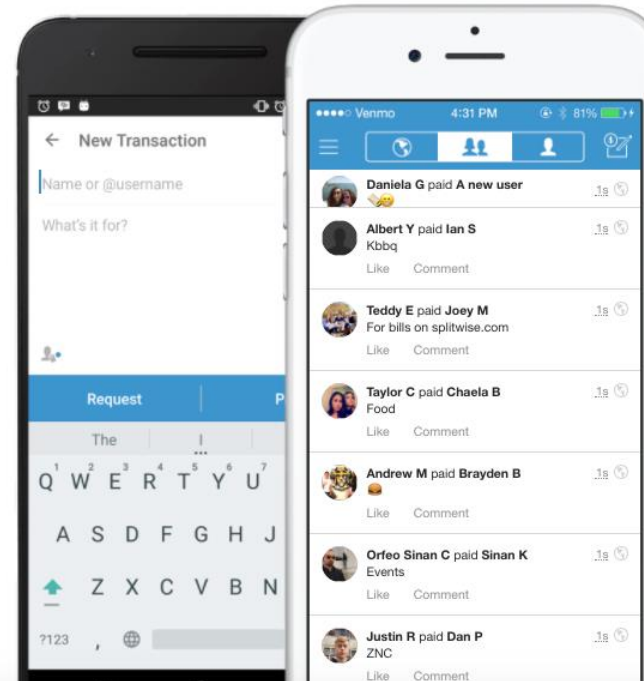
[How it works](#)

[Business](#)

[Security](#)

[Contact Us](#)

[Sign in](#)



Send money and
make purchases.

[Sign up with Facebook](#)

We'll never post without your permission.

or with your [email address](#)

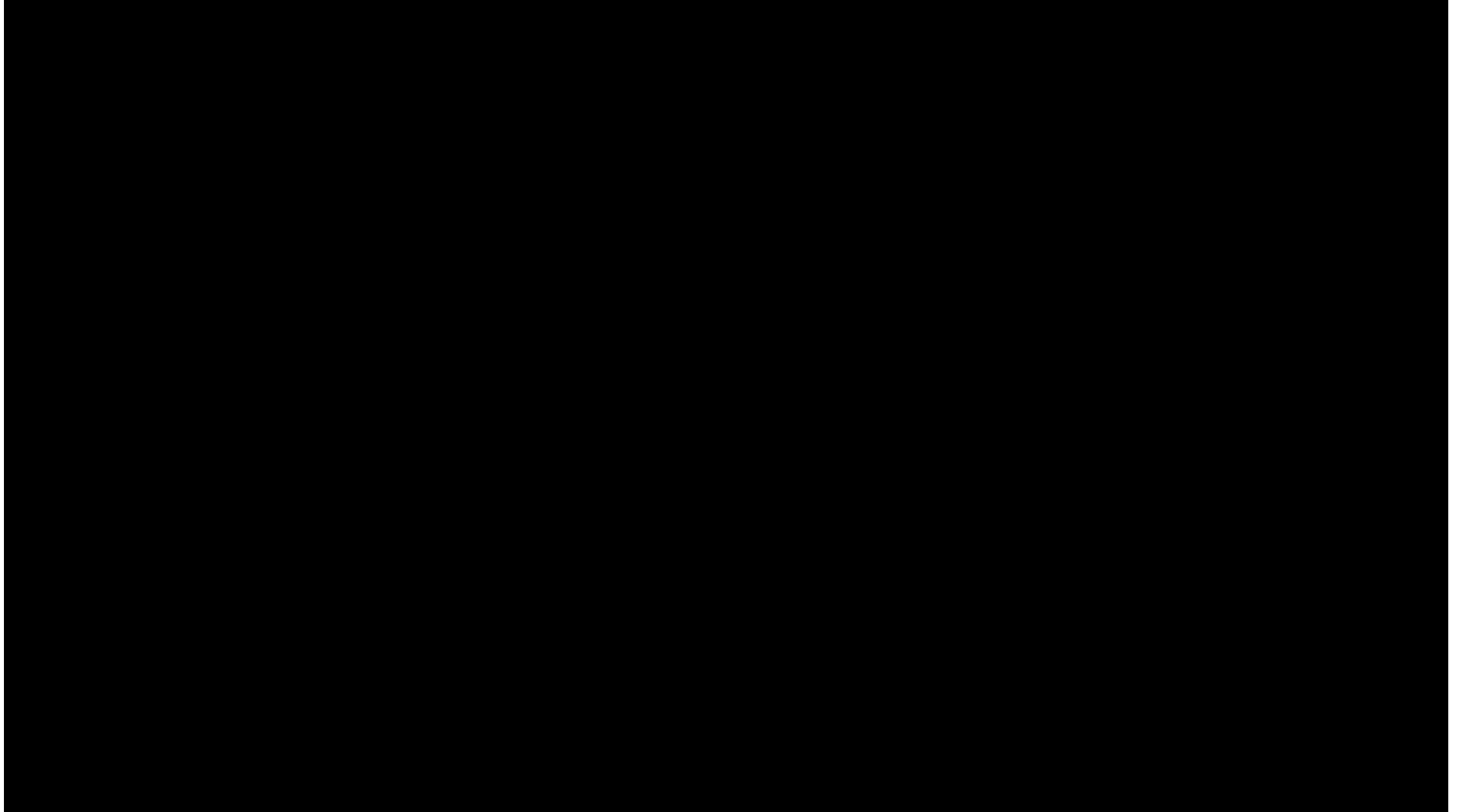
La Respuesta de la banca... Zelle



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

WECHAT

Los retos de seguridad en el mundo “WeChat”



3

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





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 cibernéticos actuales y del futuro.

¿CÓMO ENTENDER UN SISTEMA ADAPTATIVO COMPLEJO?



“BUTTERFLY
EFFECT”:

Pequeños cambios
tienen grandes
efectos.

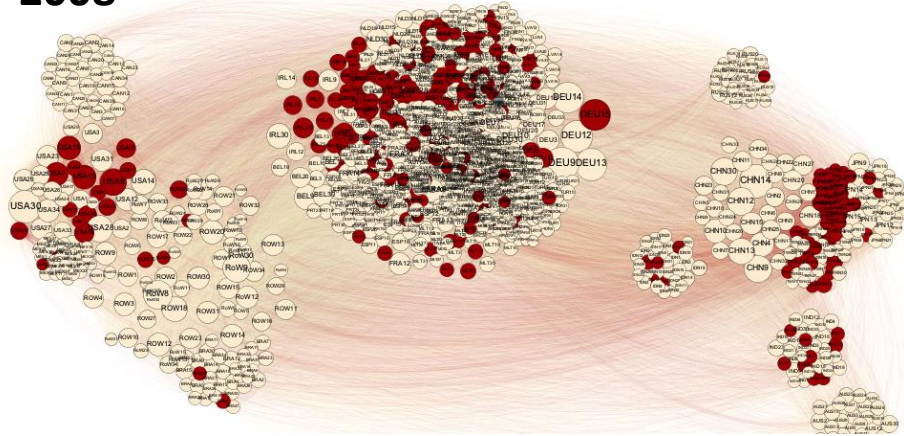
¿CÓMO ENTENDER UN SISTEMA ADAPTATIVO COMPLEJO?



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

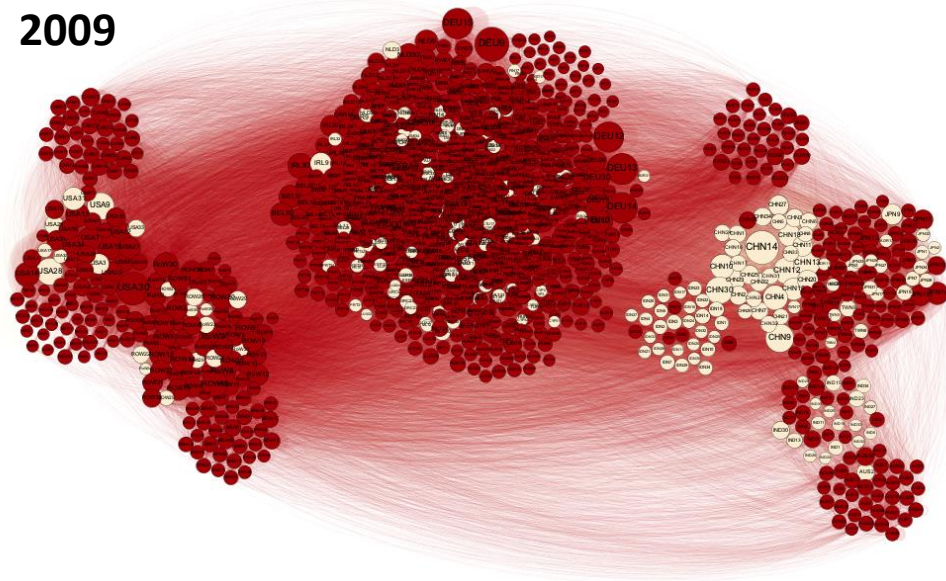
¿CÓMO ENTENDER UN SISTEMA ADAPTATIVO COMPLEJO?

2008



GRAPHICAL REPRESENTATION
OF THE CRISIS IN THE
GLOBAL NETWORK

2009



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



Ecosistemas



Complejidad

