

TODO 1)

CÓMO MANTENER LA SEGURIDAD EN LOS CANALES DIGITALES PARA IMPULSAR EL CRECIMIENTO DEL NEGOCIO

EDMUNDO FARIÑAS
20 DE JUNIO 2019

MEJOR SEGURIDAD

MÁS SEGURIDAD
NO ES MEJOR SEGURIDAD





**CAPTURAR
CLIENTELA**



**PROFUNDIZAR USO
POR PARTE DE LOS
CLIENTES (ACCELERAR)**



**INCREMENTAR
ÉXITO DEL CASO
DE NEGOCIOS**

NEGOCIO



- » Competencia tradicional
- » Fintech
- » Expectativas del clientes

CLIENTELA



- » Nuevas generaciones
- » Apalancamiento de nuevas formas de interacción (transformación digital)

DEFRAUDADOR



- » Sofisticación de atacantes
- » Amplificación del mundo digital
- » Ecosistema que se nutre del fraude

SEGURIDAD = CONFIANZA

- » Transacciones siempre disponibles y que ocurren como se espera
- » Interacción asegurada
- » Activos asegurados
dinero / información / relación



RETOS DE SEGURIDAD

1

INCREMENTAR LA CONFIANZA Y APALANCAR LA ADOPCIÓN DE CLIENTES, PROTEGIENDO:

- » La imagen de la institución
- » La información de los clientes
- » Las interacciones en los canales de servicio

2

MANTENER LA DINÁMICA DEL NEGOCIO

- » TTV
- » Diferenciación de la competencia
- » Adaptarse al entorno legal y regulatorio

EQUILIBRAR LA FRICCIÓN QUE GENERA LA SEGURIDAD "TRADICIONAL"



ADOPCIÓN

PERCEPCIÓN DE UTILIDAD



PERCEPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

**“INCOMODIDAD” DE SEGURIDAD ESTÁ OK
SI LA SITUACIÓN LO AMERITA**

ES IMPORTANTE QUE
LA **SEGURIDAD SEA**
TRANSPARENTE
MAS NO INVISIBLE



**EXPERIENCIA CON
ADOPCIÓN INCREMENTADA**

25%

**MEJORES
RESULTADOS Y
SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE**



**ESTRATEGIA
MÁS EFECTIVA**

CAPACIDADES ESENCIALES



OPORTUNIDAD

DE CONTROLES
Y SU ACTUAR

- » Cuán fuerte debe ser el control
- » Cómo se complementan
- » Porción visible y transparente de los mismos
- » Foco histórico



FLEXIBILIDAD

EN CÓMO SON APLICADOS
LOS CONTROLES

- » ¿Cuánto es suficiente?
- » ¿Dónde y cuándo se aplican?
- » ¿Cómo se orquesta y equilibra?
- » Flexibilidad de plataforma vs. flexibilidad de controles específicos



UX - DE SEGURIDAD

PARA QUE LOS CLIENTES
QUIERAN SEGUIR VIÉNDOLAS

- » Visible o transparente
- » ¿Actúa siempre o por necesidad?

OPORTUNIDAD DE CONTROLES Y SU ACTUAR

- » Vigencia y sus hitos
- » Fortalezas
- » Visible vs. transparencia



FLEXIBILIDAD EN COMO SON APLICADOS LOS CONTROLES

- » Inmersa en la fibra de los canales digitales - **seguridad dosificable**
- » Velocidad negocio
→ **Diferenciación**
- » Velocidad defraudador
→ **"Domesticar" riesgo**



UX DE SEGURIDAD PARA QUE LOS CLIENTES QUIERAN SEGUIR VIVIÉNDOLAS

- » El cambio **NO** debe ser doloroso para la institución ni para el cliente
- » Más riesgo → **mejor seguridad**



SEGURIDAD MÁS FLEXIBLE
CON MEJOR UX,
SÍ ES MEJOR SEGURIDAD

TODO 1)

GRACIAS

EDMUNDO FARIÑAS

Copyright © 2018 TODO1 Services, Inc. All rights reserved. TODO1 and the TODO1 Logo are trademarks or registered trademarks of TODO1 Services Inc. or its affiliates in the U.S. and other countries. Other names may be trademarks of their respective owners. This document is provided for informational purposes only and is not intended as advertising. All warranties relating to the information in this document, either express or implied, are disclaimed to the maximum extent allowed by law. The information in this document is subject to change without notice.