



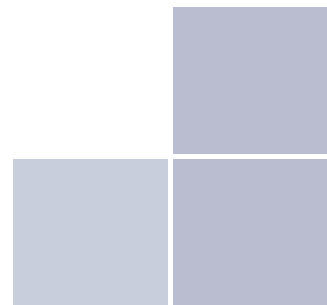
Navegando la era de la Transformación Digital en el Sector Financiero Mexicano

Un Artículo de Frost & Sullivan

www.frost.com

50 años de Crecimiento, Innovación y Liderazgo

INTRODUCCIÓN: La Revolución Tecnológica en la Industria Financiera	3
LA PRIORIDAD: Mejorar la Experiencia del Cliente	5
LAS PREOCUPACIONES: Fraude de Identidad y Ciberdelincuencia	7
CONCLUSIÓN	9
ACERCA DE FROST & SULLIVAN	10



INTRODUCCIÓN: La Revolución Tecnológica en la Industria Financiera

La Industria Financiera está atravesando una enorme transformación, producto de la combinación de jugadores entrantes más ágiles e innovadores y la intromisión de nuevas tecnologías en todos los aspectos del negocio. Por ello, **los participantes de mercado ya establecidos tienen la urgente necesidad de reinventarse para mantenerse competitivos** frente a la amenaza de los nuevos competidores y los cambios en las preferencias de los consumidores.

Del modelo tradicional fundado en sucursales distribuidas geográficamente, al mundo de los bancos inteligentes basados en las nuevas tecnologías y en la omnicanalidad; la transformación ya está sucediendo. Adaptarse a este nuevo ecosistema se vuelve cada vez más imprescindible tanto para mantenerse vigente en el mercado, como para reducir costos operativos, maximizar servicios y mejorar la experiencia del usuario y la rentabilidad del negocio. Y en América Latina el desafío está más patente que en cualquier otro lugar del mundo, dado que es la única región en la que la satisfacción del cliente bancario se ha deteriorado en 2016 (de acuerdo al World Banking Retail Report 2016).

Tabla 1. Ejemplos de Tecnologías catalizadoras del cambio en la Industria Financiera

TECNOLOGÍA	BENEFICIONES POTENCIALES
BILLETERA MÓVIL	La proliferación de dispositivos móviles inteligentes con capacidades de Comunicaciones Cercanas (NFC) está impulsando la consolidación de soluciones de billetera móvil que traerán beneficios a la industria como reducción de fraudes, incremento de la población bancarizada y mejoras en la fidelidad de los clientes.
INTERNET DE LAS COSAS (IoT)	El IoT facilitará en gran medida la interacción omnicanal entre los usuarios y las instituciones financieras, mediante la introducción de nuevas e innovadoras formas de comunicarse automáticamente entre sí. Esto permitirá a las organizaciones lanzar nuevos servicios y generar ingresos adicionales, así como una mejor experiencia del cliente y mayores niveles de fidelidad.
ANALÍTICOS PREDICTIVOS	El uso de Analíticos Predictivos para la exploración de los datos no estructurados recogidos de diversas fuentes como transacciones, opiniones de clientes y redes sociales se puede utilizar como una herramienta importante para la inteligencia en la banca y para realizar ajustes estratégicos cuando el mercado lo demande.
TECNOLOGÍAS BIOMÉTRICAS	La era de los bancos inteligentes se apoyará fuertemente en tecnologías avanzadas de biométricas como la lectura de huellas digitales, el reconocimiento de voz y de latidos de corazón y la lectura de retina ocular. Considerando la creciente importancia de la omnicanalidad en el mundo financiero, la autenticación se transformará en una herramienta fundamental para los bancos.
COMPUTACIÓN COGNITIVA	La computación cognitiva mejorará significativamente la detección de fraude en forma temprana, a partir de la auto-renovación de algoritmos mejorados y el monitoreo constante de todas las transacciones.

Fuente: Frost & Sullivan

Los bancos y las instituciones financieras son el segmento que más recaudos toma para proteger sus redes y la información que estas contienen, debido tanto a los requerimientos regulatorios y de sus clientes, como al gran interés que despiertan en los criminales informáticos. Por ello, la seguridad aparece como la preocupación primordial para estas organizaciones al momento de incorporar nuevas tecnologías.

Tanto la diversidad de dispositivos desde los que se accede a las redes actualmente, como el creciente número de ataques cibernéticos en todo el mundo y su mayor sofisticación, están volviendo rápidamente obsoletas las soluciones de seguridad tradicionales. Por estos motivos y según las investigaciones de Frost & Sullivan, **el mercado global de tecnologías de seguridad para la Industria Financiera pasará de US\$ 16.270 millones en 2015 a US\$ 36.880 millones en 2024 (se duplicará en menos de 9 años).**

En este sentido, no es novedad que la Industria Financiera está prestando especial atención a la emergencia de la seguridad inteligente, que incorpora herramientas de diversas tecnologías innovadoras y consolida un enfoque proactivo, con el fin de identificar y resolver vulnerabilidades antes que sean aprovechadas por los criminales cibernéticos. Más aún, aprovechando la convergencia de tecnologías futuristas – como el aprendizaje automático, redes neuronales profundas, y el análisis predictivo – la seguridad se están convirtiendo en lo suficientemente inteligente como para alcanzar una protección óptima sin la necesidad de intervención humana.

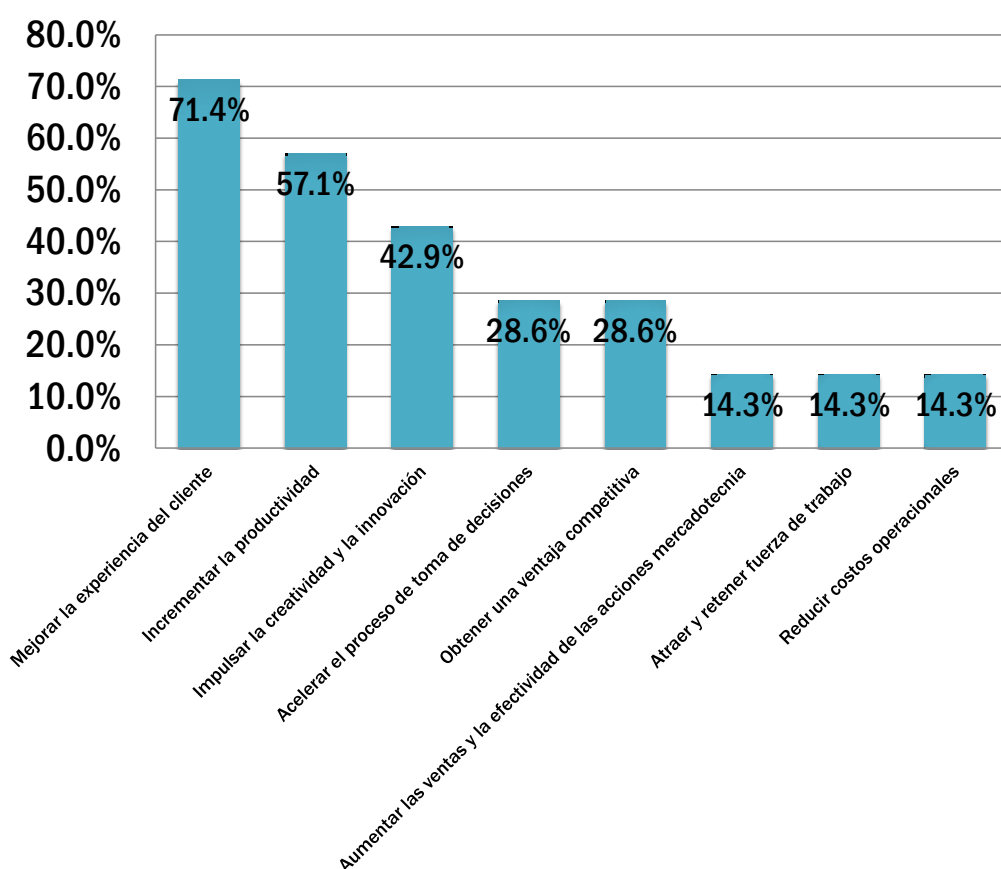
En resumen, la Industria Financiera ya está siendo transformada por varias tecnologías que están generando importantes beneficios para las empresas y los consumidores. La perfecta conjunción entre innovación tecnológica y procesos operativos optimizados es lo que permitirá la consolidación de las finanzas inteligentes. Por su parte, la seguridad será un factor central para la adopción de estas herramientas, así como la integración con tecnologías de computación cognitiva. La convergencia de tecnologías como Big Data, analíticos predictivos y computación en la nube generarán sistemas de soporte de toma de decisiones en tiempo real, lo que permitirá agilizar las operaciones enormemente. Las instituciones financieras del futuro emplearán el poder de los analíticos para entender al consumidor en profundidad, así como las principales necesidades del mercado.

En definitiva, las potencialidades de la incorporación de la tecnología a la Industria Financiera son inmensas e incluso permiten vislumbrar un futuro donde las innovaciones en pagos digitales y tecnologías biométricas darán lugar a realizar transacciones sin la necesidad de utilizar dinero, tarjetas, ni dispositivos.

LA PRIORIDAD: Mejorar la Experiencia del Cliente

Como se puede observar a continuación, la prioridad del Sector Financiero Mexicano en los próximos años estará puesta en la mejora de la experiencia del cliente y su apropiada administración. De hecho, no solo será el principal impulsor detrás de la inversión en TI, sino que también encabezará el listado de las soluciones tecnológicas en las que las empresas del segmento planean invertir durante los próximos dos a tres años.

¿Cuáles son los 3 principales impulsores para la inversión en TI en los próximos dos a tres años?



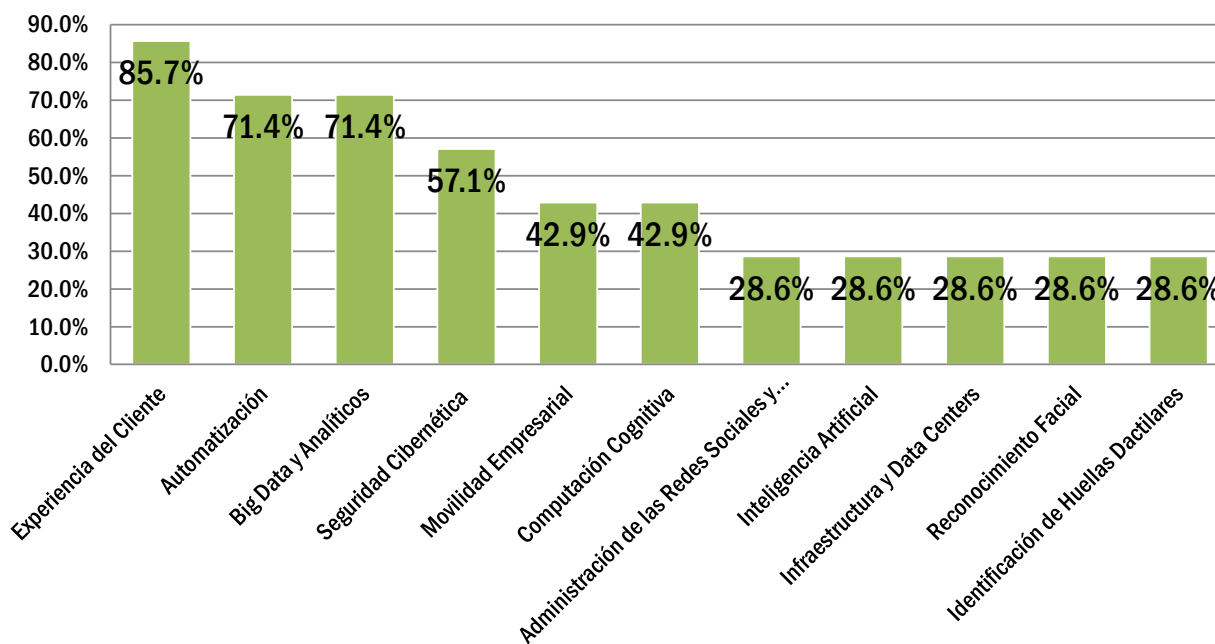
Fuente: Frost & Sullivan

De acuerdo a investigaciones de Frost & Sullivan, **buena parte de los usuarios bancarios consideran que contar con una relación personalizada es un factor muy importante para continuar siendo clientes de una organización.** Por otra parte, luego de la crisis financiera global en 2008 y 2009, los bancos necesitan recuperar los niveles de confianza de sus usuarios. Por ello, los bancos están utilizando sus sucursales como una herramienta fundamental para desarrollar relaciones personalizadas con sus clientes, proveyendo una experiencia consistente – y conectada – con la que ellos reciben por los canales alternativos.

En sus orígenes, las organizaciones bancarias sólo tenían un punto de contacto con sus usuarios: la sucursal. Desde entonces, la emergencia de nuevos canales ha sido frecuente: cajeros automáticos, centros de contacto, sitios web, dispositivos móviles y redes sociales. El número de usuarios que nunca ven – ni quieren ver – el interior de una sucursal está creciendo día a día, debido a la preferencia por canales alternativos, que usualmente le ahorran mucho tiempo. En otras palabras, el modelo de sucursal tradicional está reduciendo su importancia, a medida que otros canales cobran relevancia (por ejemplo, una quinta parte de los 18 millones de clientes de BBVA Bancomer, el mayor intermediario financiero de México, ya son usuarios digitales y uno de cada tres créditos que entrega es contratado por vía digital, al margen de la tradicional sucursal bancaria. De hecho, desde Enero de este año, los usuarios de la aplicación Bancomer Móvil pueden contratar préstamos de nómina, personales, solicitar una tarjeta de crédito o ampliar la línea de financiamiento de un plástico en uso, así como solicitar efectivo inmediato a través de la aplicación móvil)

Sin embargo, la sucursal sigue siendo un punto de contacto sumamente importante para la mayoría de los bancos. Actualmente, algunos bancos en diversos países de la región han implementado las denominadas sucursales digitales, un espacio físico destinado a la auto-atención mediante herramientas digitales, con muchas de las capacidades de una sucursal tradicional, pero con un horario de atención mucho más extendido. Estas sucursales suelen contar con un sistema de recepción – desde un computador hasta un avatar virtual – que re-direcciona al usuario hacia la estación que es más adecuada para resolver su inquietud; además, varios equipos de video conferencias permiten a los usuarios comunicarse en forma directa con un ejecutivo del banco, lo que les brinda una experiencia muy cercana a la atención presencial; finalmente, estos espacios también cuenta con cajeros automáticos, teléfonos para comunicarse con el centro de contacto y computadoras para acceder a los sistemas de Internet Banking.

Seleccione, de la lista a continuación, las tecnologías en las cuáles su empresa planea invertir durante los próximos dos a tres años:



Fuente: Frost & Sullivan

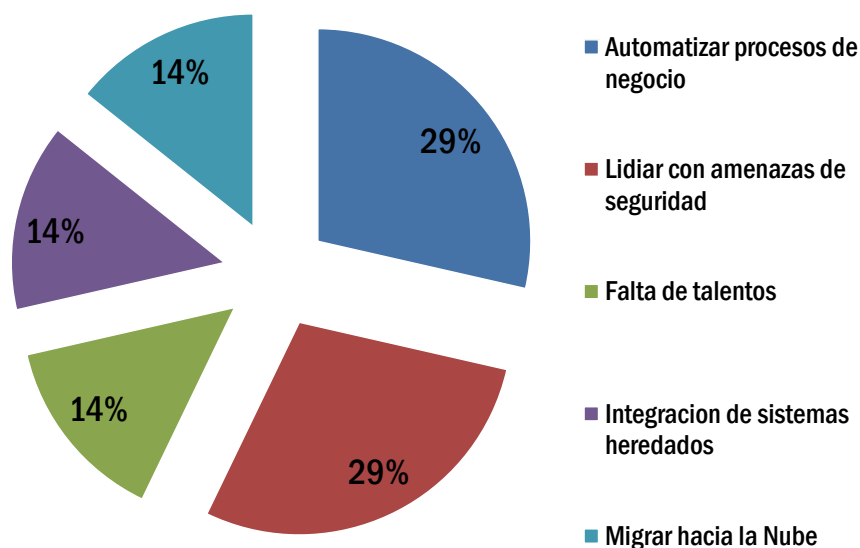
Las sucursales digitales se posicionan como una prometedora herramienta del sector bancario para fortalecer el componente de personalización en la relación con sus clientes, a la vez que reduce sus costos operativos y extiende el horario de atención en sucursales. En este sentido, cabe destacar que Scotiabank puso en marcha su Fábrica Digital, para ello la institución financiera invertirá en México 3,500 millones de pesos mexicanos en operación de sistemas, inversión en Banca Digital y modernización del negocio. A través de esta iniciativa, reunirá a expertos en banca y talentos tecnológicos que se enfocarán en crear experiencias digitales que satisfagan a los clientes. Su objetivo es muy audaz y esperan lograr que en 2020, el 50 por ciento de sus ventas sean a través de operaciones digitales.

En definitiva, Frost & Sullivan considera que **la sucursal digital es un instrumento fundamental para ofrecer una mejor y más innovadora experiencia al cliente.**

LAS PREOCUPACIONES: Fraude de Identidad y Ciberdelincuencia

Como se mencionó anteriormente, la seguridad es la preocupación primordial que tienen las organizaciones del Sector Financiero al momento de incorporar nuevas tecnologías. De hecho, lidiar con amenazas de seguridad (junto con la automatización de procesos de negocio) ha sido seleccionado como el principal desafío que enfrentarán los departamentos de TI durante los próximos dos a tres años en México.

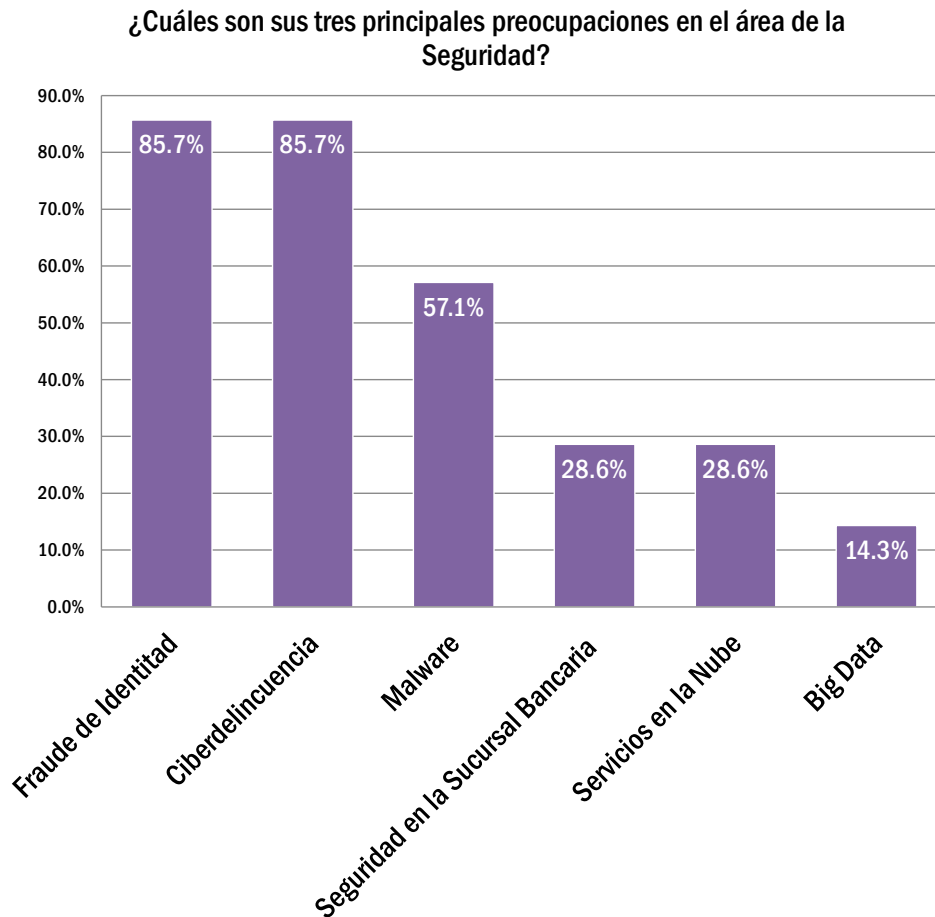
¿Cuál es el principal desafío que enfrentará su departamento de TI durante los próximos dos a tres años?



Fuente: Frost & Sullivan

En este marco, tanto el Fraude de Identidad como la Ciberdelincuencia han sido mencionadas como las principales preocupaciones, de acuerdo a los ejecutivos. Es propicio, entonces, compartir algunas cifras aleccionadoras sobre el peligro real que representa la Ciberdelincuencia y el Fraude de identidad para el Sector. De acuerdo a Kaspersky Labs, en 2016, la cantidad de ataques de phishing financieros aumentó 13 por ciento con respecto al año anterior, y representan cerca de la mitad de todos los ataques de phishing registrados (casi 155 millones). Por otra parte, se han detectado más de 77,000 troyanos bancarios (diseñados para pasar desapercibidos y robar dinero de las cuentas bancarias de sus víctimas) en dispositivos móviles; lo que no sorprende dado que el 50 por ciento de todos los dispositivos móviles del mundo no tiene protección adecuada para defenderse de delitos cibernéticos y ciberamenazas.

Lo que sí llama poderosamente la atención es la estadística de que a cada segundo se producen 12 ataques de malware entre los internautas latinoamericanos, lo que equivale a más de 398 millones ataques durante los últimos 12 meses. Por su parte, Akamai Technologies afirma que México es uno de los países con mayor número de ciberataques, con más de 10 millones de víctimas en los últimos 12 meses. Esto significa que cada día, más de 27 mil mexicanos sufren algún tipo de ataque cibernético.



Fuente: Frost & Sullivan

En resumidas cuentas, las pérdidas por fraude, robo de identidad y ciberdelincuencia, ya alcanzan miles de millones de dólares al año (en 2015 las pérdidas asociadas a brechas de ciberseguridad solamente fueron de alrededor de 400 mil millones de dólares a nivel global); y como muchos de los casos no se denuncian, es probable que el verdadero costo económico sea considerablemente mayor. Cabe destacar que, en promedio, los usuarios de Internet pierden 476 dólares por ataque a nivel global, y en México, se estima, que cada entidad bancaria tiene un impacto financiero anual de entre 15 a 25 millones de dólares producto del fraude de identidad únicamente.

Como parte de los esfuerzos realizados por las autoridades financieras mexicanas y bancos para combatir el robo de identidad y otro tipo de fraudes, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, está a punto de emitir una regulación para que las instituciones instalen lectores de huella digital para cotejar la identidad de los usuarios con la base de datos del INE (Instituto Nacional Electoral). Esta disposición aplicará en la apertura de nuevas cuentas bancarias, para las cuales también habrá mayores controles en las identificaciones que aceptarán los bancos para abrir una cuenta nueva.

A tono con esta próxima regulación, el BBVA Bancomer anunció recientemente que utilizará el reconocimiento facial a través de una fotografía desde el teléfono móvil para ingresar a la aplicación móvil del banco, así como lectores de huellas digitales y voz para reforzar la seguridad en todas sus sucursales.

CONCLUSIÓN

Los nuevos tiempos exigen innovaciones al Sector Financiero. Las preferencias de los usuarios están cambiando y sus expectativas no paran de crecer. En 2016, el número de usuarios de banca por internet mexicanos subió 16.4 por ciento respecto al 2015, según información estadística del Banco de México. Emprender la transformación digital parece ser la única alternativa que tienen los Bancos y Entidades Financieras para no volverse obsoletos y sufrir una constante sangría de clientes ante los cada vez más numerosos y dinámicos competidores, como Facebook.

De hecho, esta compañía ya puede ofrecer servicios de dinero electrónico en Europa (la compañía obtuvo licencia para operar del Banco Central de Irlanda bajo el nombre de Facebook Payments International Limited, por lo que puede ofrecer servicios en toda la Unión Europea), aprovechando el espacio que le dejan los bancos tradicionales. Así, los usuarios de la red social podrán generar envíos de dinero persona a persona mediante Facebook Messenger. Por ello, no debe extrañar que el Instituto de Estudios Bursátiles de España (IEB) incluya a Facebook al tope del ranking entre las mayores amenazas para la banca tradicional.

En este sentido, existen una serie de desafíos para la incorporación masiva de tecnología, tales como preocupaciones por la seguridad de la información, falta de confianza en los sistemas de parte de los usuarios, limitado desarrollo de las telecomunicaciones en algunas regiones y fuertes regulaciones en el sector que dificultan el cambio. Pese a ellos, es innegable que la consolidación de herramientas innovadoras continúa avanzando y está allanando el camino hacia una nueva forma de relación entre las organizaciones financieras y los consumidores, donde brindar una experiencia al cliente de alta calidad será un diferenciador competitivo más poderoso que el precio, los servicios y los productos ofrecidos.

PRÓXIMOS PASOS



Agende una reunión con nuestro equipo global para dialogar sobre sus ideas, desafíos y oportunidades de crecimiento.



Quiere saber más acerca de los temas cubiertos en este White Paper?
Llámenos a 977.GoFrost y un analista se pondrá en contacto con usted.



Visite nuestro sitio web de **Transformación Digital**.



Asista a nuestros eventos de **Crecimiento, Innovación y Liderazgo** (GIL, por sus siglas en inglés) para descubrir nuevas oportunidades de crecimiento.

BUENOS AIRES

1061 Luis María Campos, Piso 9°
Buenos Aires, Argentina
Tel: + 54 11 4777 1550

BOGOTÁ

Calle 93° #13 - 24, Piso 5°
Bogotá, Colombia
Tel: + 571 667 2594

MIAMI

175 SW 7° St., Suite 1105
Miami, Florida, Estados Unidos
Tel: +1 786 220 7020

CIUDAD DE MÉXICO

342 Paseo de la Reforma, Piso 26°
(Torre New York Life)
Colonia Juárez, Ciudad de México, México
Tel: +52 55 2881 6944

SÃO PAULO

387 Rua Dr. Eduardo de Souza Aranha,
Piso 10° (Conjunto 102)
Vila Nova Conceição, São Paulo, Brasil

Frost & Sullivan, la consultora global para crecimiento empresarial, trabaja en colaboración con sus clientes para obtener una ventaja competitiva a partir de nuestra visión innovadora que abarca los desafíos y oportunidades de crecimiento globales. Durante más de 50 años, hemos desarrollado estrategias de crecimiento para un extenso número de clientes, entre los que se incluyen parte de las compañías globales Top 1000, empresas emergentes, el sector público e inversores. ¿Está su organización preparada para la próxima ola de convergencia de la industria, las tecnologías de punta, el aumento de la intensidad competitiva, las nuevas mega tendencias, las mejores prácticas innovadoras, las nuevas dinámicas de los clientes y las economías emergentes? www.frost.com

Para más información:

Frost & Sullivan 3211
Scott Blvd
Santa Clara CA, 95054