



Softtek®

Impacto de las tendencias tecnológicas en el sector

Digital Banking Trends Series

05



vector^{ITC}
a Softtek Company

Impacto de las tendencias tecnológicas en el sector

05



NUNCA LA IMPORTANCIA DE LA TECNOLOGÍA HA SIDO MAYOR EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS.

LA COMPETENCIA DE LAS EMPRESAS FINTECH Y LOS GRANDES GIGANTES DE LA TECNOLOGÍA, EL AUMENTO DE LAS EXPECTATIVAS DEL CONSUMIDOR Y LAS NUEVAS INNOVACIONES QUE CONECTAN LOS DATOS CON LA ENTREGA DIGITAL REQUIEREN QUE LOS BANCOS Y LAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO ADOPTEN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA DESARROLLAR ESTRATEGIAS GANADORAS.

CIBERSEGURIDAD:

Detección del fraude, transacciones seguras, etc.

Los bancos siempre han estado a la vanguardia de la ciberseguridad empresarial. Sin embargo, también se han encontrado siempre en constante lucha, ya que tan pronto como se aborda una vulnerabilidad se crea otra. **Actualmente los servicios financieros sufren un 300% más de ciberataques que el resto de los sectores.** Se estima que, en 2020 las entidades bancarias habrán gastado 65 000 millones de dólares en proyectos de ciberseguridad que engloban los ordenadores, los dispositivos móviles y otros dispositivos conectados a internet.

A medida que los hackers se vuelven más sofisticados, también se deberían actualizar las medidas de seguridad implementadas para frustrar los ataques. Esto incluye un **mayor gasto en productos que participan en pruebas de vulnerabilidad constantes**, que reúne a todas las partes interesadas para colaborar en soluciones, e introduce tecnología innovadora que ayuda a mitigar el fraude.

Amenaza	Robo de identidad	Toma de posesión de la cuenta	Fraude sintético	Ransomware	Ingeniería social
Verificación ID	✓	✓	✓		✓
Biometría & Vitalidad	✓	✓	✓		✓
Detección de anomalías	✓	✓	✓		
Ataques simulados			✓	✓	✓
Copias de seguridad y DRaaS				✓	
Formación de los empleados	✓	✓	✓	✓	✓

Fuente: Jumio

BIOMETRÍA

Se trata de una tecnología que está ganando popularidad gracias a las nuevas reglas bancarias europeas, el avance del Machine Learning y la Inteligencia Artificial y al eterno propósito de reemplazar las contraseñas. Dado que los documentos de identificación pueden ser robados y falsificados, agregar algún tipo de prueba biométrica ayuda a confirmar que el usuario que inicia las transacciones es el propietario del documento de identidad.

DETECCIÓN DE ANOMALÍAS

La biometría conductual es un enfoque innovador para la autenticación de usuarios que se basa en la creación de un perfil único para cada cliente. Hoy en día, al utilizar tecnologías avanzadas de aprendizaje de Big Data, la biometría conductual aprovecha una combinación rica de características personales y de dispositivos para distinguir entre clientes legítimos y estafadores. Por lo general, esto incluye el reconocimiento automático de patrones (por ejemplo, cómo se realizan las pulsaciones de teclas en un teléfono o tableta) y cómo se usa un ratón. Estos rasgos humanos están reforzados con indicadores basados en dispositivos, como direcciones IP y geolocalización.

ATAQUES SIMULADOS

En estos momentos más del 90% de las brechas en la red comienzan con un correo electrónico de suplantación de identidad. Por ello, las empresas necesitan implementar un servicio administrado para campañas de correo electrónico simulado que ayude a los empleados a ser resistentes a los ataques de suplantación de identidad.

COPIA DE SEGURIDAD Y DRAAS

El ransomware simple y no encriptado generalmente se puede limpiar restaurando una copia de seguridad que no esté dañada. La entidades pueden implementar una solución de recuperación de desastres como servicio (DRaaS) que proporcione una continuidad comercial completa mediante la restauración de sistemas en ejecución en minutos.

SOLUCIONES BASADAS EN LA NUBE

En estos momentos más del 90% de las brechas en la red comienzan con un correo electrónico de suplantación de identidad. Por ello, las empresas necesitan implementar un servicio administrado para campañas de correo electrónico simulado que ayude a los empleados a ser resistentes a los ataques de suplantación de identidad.



No existe un enfoque único para la preparación ante un ciberataque, sin embargo, **se requiere que toda la entidad financiera adopte un nuevo enfoque**, adaptado a la cultura de la organización y teniendo en cuenta todos los requisitos reglamentarios.

BIG DATA & DATA SCIENCE

Banca Predictiva, análisis de inversiones, productos financieros menos arriesgados, etc.

Cada transacción de tarjeta de crédito, cada mensaje enviado, incluso cada página web abierta, suman un total de 2,5 quintillones de bytes de datos que la población mundial produce diariamente. Y se espera que los **ingresos mundiales para las soluciones de Big Data alcancen los 260 000 millones de dólares para 2022**.

Si bien la mitad de la población adulta a nivel mundial utiliza la banca digital, las instituciones financieras tienen suficientes datos a mano para replantearse la forma en que operan, y por lo tanto ser más eficientes, estar más centradas en el cliente y, como resultado, ser más rentables. Por ejemplo, un importante banco de Estados Unidos ha **reducido el tiempo de cálculo de incumplimiento de préstamo hipotecario**, sobre una base de 10 millones de préstamos, de 96 horas a solo cuatro gracias al Big Data.

Otro caso de éxito viene de la mano de otra empresa estadounidense especializada en servicios de inversión, la cual gracias a la tecnología analítica del Big Data ha podido dividir el mercado de consumo en segmentos prácticamente individuales, y generar informes en segundos. Y es que no es de extrañar que **la banca sea uno de los negocios que mayores inversiones realizan en Big Data**, pues los beneficios de esta tecnología en el sector financiero son de enorme valor:





Visión completa del negocio: patrones de comportamiento del cliente, eficiencia del proceso interno y tendencias de mercado. Se pueden tomar decisiones informadas, basadas en datos y, posteriormente, obtener resultados comerciales.



Optimización de los procesos internos junto a otras tecnologías como la Inteligencia Artificial o el Machine Learning. Aumento significativo en el rendimiento y reducción de los costes operativos.



Mejora de la seguridad informática y reducción de los riesgos: al utilizar algoritmos inteligentes, se pueden detectar fraudes y prevenir acciones potencialmente maliciosas.

Una de las últimas tecnologías de Big Data es Hadoop. **Se trata de un ecosistema de software diseñado para permitir la consulta y el análisis estadístico de datos grandes y semiestructurados.** Gracias a su capacidad y flexibilidad para manejar datos cada vez más complejos ha desbloqueado nuevas oportunidades para extraer valor y conocimientos empresariales de cantidades potencialmente masivas de datos internos de la organización.

BANCA PREDICTIVA

Por otro lado, la banca predictiva basada en la Inteligencia Artificial y la minería de datos ayuda a determinar los próximos eventos, dadas las condiciones actuales. Puede parecer inquietante que las instituciones financieras tengan tanta información y que dependan de los ordenadores para tomar decisiones que afectan a la vida de sus clientes. Sin embargo, **estos dispositivos siempre están disponibles, y no discriminan a los clientes de manera subjetiva** (asumiendo que el modelo está diseñado para evitar el sesgo).

La banca predictiva puede ayudar a los clientes a administrar sus cuentas y completar las tareas bancarias rápidamente. Además, las propias instituciones también se benefician al reducir el riesgo y minimizar los costes. Por ejemplo, tienen su historial de transacciones y pueden incluir información demográfica y detalles adicionales de bases de datos externas que les puedan permitir ofrecer servicios concretos a sus clientes, que en un futuro reportarán beneficios a la organización.



FONDOS DE COBERTURA CUANTITATIVOS, LOS GRANDES COMPRADORES

La accesibilidad del Big Data, adquirida o no, también ha dado lugar a un tipo completamente nuevo de entidades comerciales: los fondos de cobertura cuantitativo. Son entidades similares en algunos aspectos a los fondos de cobertura tradicionales o “fundamentales”, aunque **dependen casi completamente de algoritmos y modelos digitales para seleccionar e iniciar acuerdos.**

Debido a su modelo de negocio, los fondos de cobertura cuantitativos necesitan grandes cantidades de datos e, irónicamente, su apetito ha convertido la venta de datos en una de las actividades más lucrativas en la industria financiera.

De hecho, **se espera que el gasto en los llamados “datos alternativos” alcance los 400 millones de dólares para 2021.**

De cara al futuro, está claro que el papel del análisis del Big Data en los bancos y otras empresas evolucionará aún más con el avance de la tecnología. La gran cantidad de datos que se analizan tiene el potencial de cambiar la forma en que se vive (automatización, reacciones predictivas y respuestas a posibles escenarios, etc.), lo que servirá para garantizar una experiencia de usuario con una tasa de satisfacción hasta ahora impensable, así como **operaciones bancarias personalizadas y seguras.**

UX:

Experiencias inmersivas (Apps de Smartphones & Wearables), pagos móviles, Digital On-Boarding, Smart Branches y Asistentes Virtuales.



Cada vez más, los clientes desean interacciones personalizadas, simplificadas y acceso a sus cuentas a través de la tecnología. Por ello, los bancos que deciden innovar y satisfacer las necesidades de los clientes tienen una gran ventaja competitiva. Actualmente, **los clientes de banca que están totalmente fidelizados aportan a su banco un 37% más de ingresos anuales** en comparación con clientes que tienen riesgo de desvincularse.



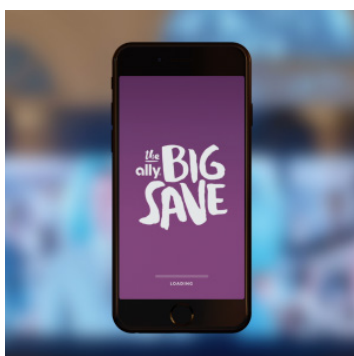
EXPERIENCIAS INMERSIVAS (APPS DE SMARTPHONES & WEARABLES)

Una nueva investigación revela que **las soluciones VR / AR ayudan a brindar mayor eficiencia, impulsan la productividad y mejoran la seguridad**. Uno de los aspectos más interesantes de la banca aumentada es que facilita a los clientes la toma de decisiones, al integrar la información financiera personalizada en sus vidas cotidianas.

Gracias al omnipresente smartphone, las tendencias en la banca móvil están creciendo a un ritmo acelerado. A medida que surgen tendencias de inversión y crecimiento de capital en otras verticales financieras, **la realidad aumentada puede utilizarse para proporcionar a las personas información clave de una manera divertida y atractiva**.

Por ejemplo, el Banco Nacional de Omán ha desarrollado una aplicación que utiliza la realidad aumentada para **mostrar las últimas ofertas a medida que los clientes caminan por la calle**. Desde los software VA que funcionan con Inteligencia Artificial hasta las billeteras móviles, la banca está evolucionando a un ritmo rápido para satisfacer las demandas de los clientes.

Más **ejemplos de bancos** que han implementado herramientas inmersivas con éxito:



El banco online Ally Bank ha creado Ally Big Save, un juego de realidad aumentada para ayudar a los clientes a visualizar y pensar en marcarse objetivos de manera tangible. Los clientes pueden ganar premios en efectivo, pero el objetivo principal de la actividad es ayudar a los clientes a pensar en sus finanzas personales de una manera diferente e informarles sobre el presupuesto.



La aplicación de finanzas personales MoneyLion, llamada Grow Your Stack, es una aplicación móvil implementada con AR que brinda a los clientes una imagen tangible del crecimiento de sus ahorros. Además, con el tiempo, los clientes reciben recomendaciones personalizadas sobre la mejor manera de aumentar sus ahorros en función de sus hábitos de gasto y flujo de efectivo.

La adopción de tecnologías inmersivas dentro de la industria financiera aún se encuentra en las fases iniciales. Sin embargo, es tangible **que la realidad aumentada o virtual proporciona más puntos de contacto para que los bancos interactúen con los clientes** y obtengan a su vez una mayor cantidad de datos para contribuir a mejorar el rendimiento.

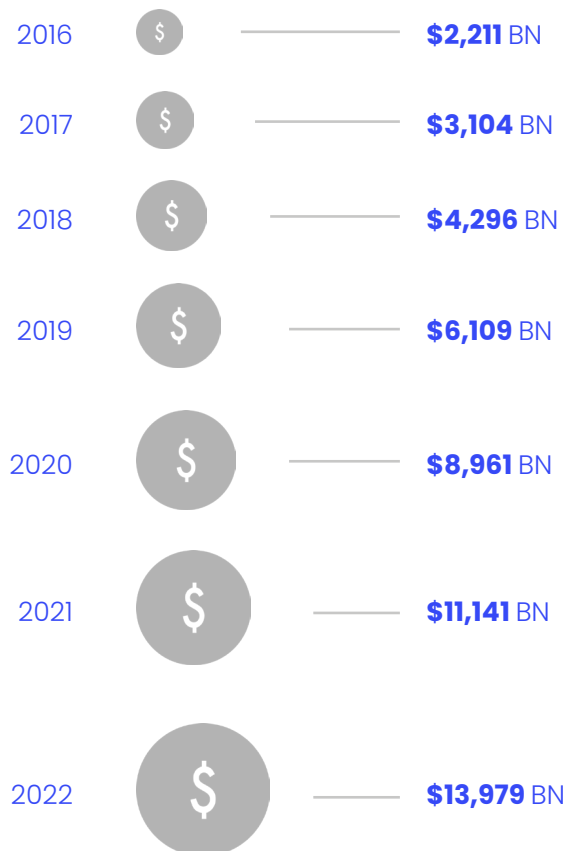
PAGOS MÓVILES

De la misma manera que la realidad aumentada mejora la satisfacción de los clientes, los pagos móviles fidelizan, y es que aumentar la facilidad de pago a través de los dispositivos móviles es una característica muy reclamada.

Actualmente **el 90% de los consumidores de EE. UU. afirman que utilizan varios dispositivos para realizar compras online**, y el 46% de los propietarios de smartphones usan aplicaciones de pago de igual a igual con regularidad.

Después de un inicio lento, los Wallet móviles han ganado una mayor aceptación entre los usuarios en los últimos 12 meses. **El gasto aumentó un 114% entre el último trimestre de 2017 y principios de 2018**, y se espera que el uso global de estas aplicaciones alcance los 14 millones de dólares para 2022.

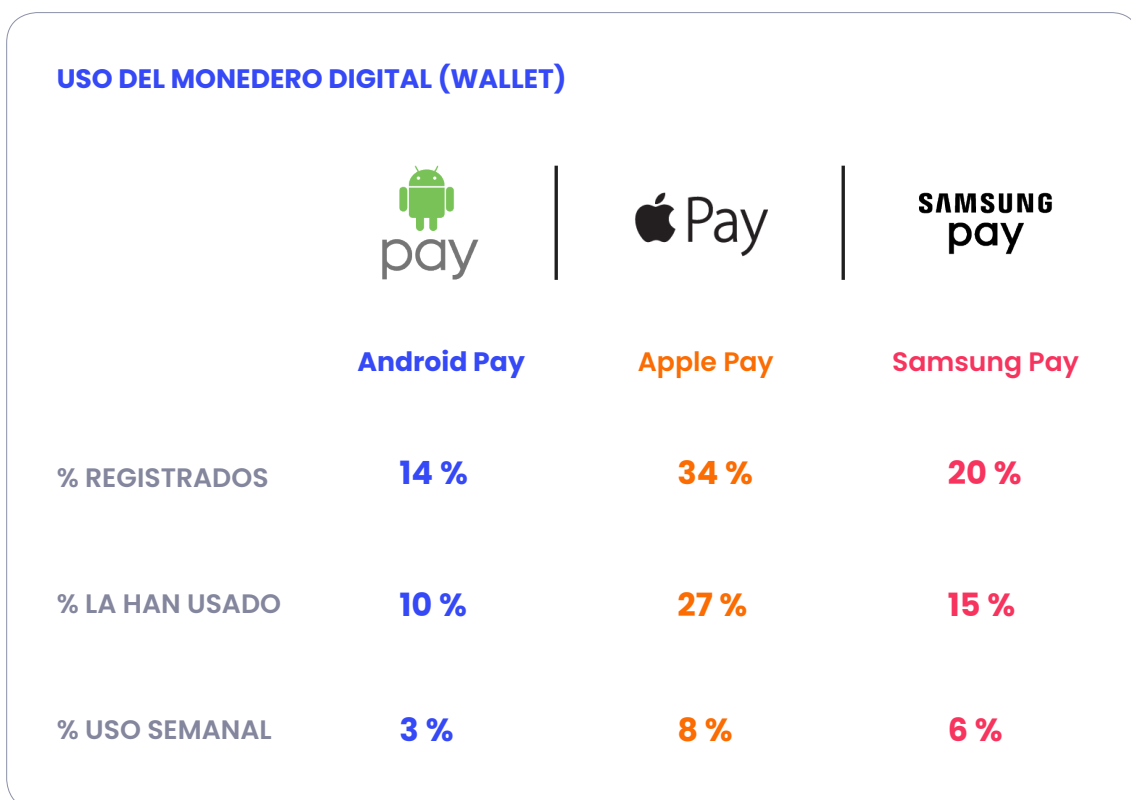
VALOR DE TRANSACCIÓN DEL MERCADO MUNDIAL DE TECNOLOGÍA DE PAGOS "NEXT-GEN" EN 2015-2022:



Fuente: Statista, Pymnts, Global Data

Los pagos móviles son utilizados todos los días por millones de personas pero, ¿qué aplicaciones se han convertido en las más populares desde su introducción?

Como siempre, parece que **hay una competencia sin fin entre Apple y Android.**



Fuente: Statista, Pymnts, Global Data

DIGITAL ON-BOARDING

El desarrollo imparable de la tecnología no solo está favoreciendo la reinención de los procesos, también un cambio en la mentalidad de las personas. A medida que el entorno se ve modificado, los individuos reclaman una experiencia más acorde a este nuevo escenario. En particular, el **digital on-boarding hace posible que a través de un móvil o un ordenador los usuarios puedan darse de alta en un banco.** No necesitan para ello ni acudir a la sucursal, ni rellenar formularios. Solo tienen que enseñar su documento de identidad en una videoconferencia para conseguir completar con éxito este proceso.

La forma más directa en que los proveedores de servicios financieros pueden mejorar la apertura y la incorporación de cuentas es **garantizando que el proceso siga siendo completamente digital.**



Menos errores: todos los datos y firmas se capturan correctamente la primera vez. Los procesos manuales generan errores, y la corrección de estos genera muchos costes, entre tres y cuatro veces más que crear un proceso digital.



Las firmas electrónicas agilizan el proceso: la eliminación de firmas físicas reduce el proceso de días o semanas a una sola sesión.



Los clientes Mobile First tienen ahora una alternativa al papel: cuando las personas inician sesión en un dispositivo móvil, la experiencia de firma se vuelve más fácil y conveniente, más personal y accesible que en computadoras de escritorio o portátiles. Darles a los clientes la capacidad de firmar electrónicamente con su teléfono inteligente elimina las barreras y les proporciona la libertad de elegir cómo realizar las transacciones con su institución financiera.



Si el impulso del digital On-boarding es tan significativo es porque supone un gran paso hacia la plena digitalización bancaria. **El proceso de alta constituía una de las barreras más grandes que la banca tenía a la hora de ser completamente digital.** Sin embargo, el desarrollo de normativas y de otras regulaciones como PSD2, GDPR o la propuesta de la implementación de sandbox financieros están pavimentando el camino hacia un futuro bancario mucho más digitalizado.

SMART BRANCHES

Actualmente, **las instituciones financieras procesan muchas más transacciones de forma digital que en las sucursales.**

Desde la crisis financiera, más de 10 000 sucursales de bancos estadounidenses han cerrado. Sin embargo, a pesar de estas tendencias transaccionales, los consumidores continúan mostrando su deseo de usarlas para algunas de sus operaciones bancarias, por ello los bancos han decidido aunar dos peticiones de los clientes, aumentar la digitalización de los servicios y mantener las sucursales.

Las "Smart Branches" utilizan las tecnologías digitales para diferentes propósitos, incluida la mejora de la eficiencia, el aumento de las ventas, la educación de los clientes y la reducción de costes. Gracias a esta implementación, **las entidades que la han puesto en marcha han observado una mejora del 60-70% en la efectividad de las sucursales,** promovida por el ahorro de costes y el aumento de las ventas.

Si bien la óptica de una sucursal inteligente puede variar según la dinámica de la ubicación, la atención se centra en la migración de transacciones y ventas a canales digitales, accesibilidad 24/7, una **experiencia de usuario omnicanal** y ahorros de costes.

Más allá de simplemente mejorar la apertura de la cuenta digital, implementar un proceso de incorporación más robusto o cambiar la comunicación, es necesario que haya procesos innovadores que puedan satisfacer ágilmente las necesidades de los clientes. Esto incluye la creación de nuevos productos para los consumidores, nuevas formas de participación o el **uso proactivo de información en tiempo real para ofrecer lo que los consumidores desean en función de sus comportamientos.**

ASISTENTES VIRTUALES

Junto al resto de tecnologías disruptivas, en los últimos años los Chatbots han evolucionado y mejorado significativamente, y han penetrado en áreas donde la atención al cliente tiene una gran importancia estratégica, como la banca. **El ahorro en los costes operacionales mediante el uso de Chatbots en el sector financiero alcanzarán los 7.300 millones de dólares a nivel mundial para 2023,** y se estima que en 2019 alcancen los 209 millones de dólares.

La introducción de esta tecnología ha traído diferentes beneficios tanto para el usuario como para el banco. La oportunidad de recibir respuestas rápidas con un servicio activo las 24 horas del día, los 7 días de la semana, **mejora el servicio de soporte, aumentando la satisfacción de los clientes actuales y aumentando las posibilidades de captación de nuevos consumidores.**

A nivel mundial, muchos líderes del sector ya han lanzado sus Chatbots o asistentes virtuales y han permitido a sus clientes experimentar con la interfaz de conversación. En este sentido, la Inteligencia Artificial abre todo un mundo de posibilidades. Gracias a esta tecnología, a través de los interfaces de voz, es posible personalizar un servicio hasta límites insospechados.

Actualmente, **el 87% de los bancos ya tienen un Chatbot o planean tener uno en los próximos 2 años.** Y las previsiones apuntan a que cada vez más entidades bancarias irán incorporando servicios de banca a través de asistentes virtuales de voz a medida que se generalice el uso de los altavoces inteligentes como Amazon Echo, Google Home, Apple Homepod o Movistar Home, que incluyen micrófono y altavoz. Mientras tanto, **algunos bancos están aprovechando los asistentes de voz ya existentes en el mercado y que están incorporados en nuestros teléfonos móviles.** Es el caso del asistente de voz de Apple, Siri.

IA & MACHINE LEARNING:

Chatbots con NLP (Conversational Banking), Banca Inteligente, etc.



Como se ha visto en el punto anterior, es evidente que la Inteligencia Artificial es una herramienta poderosa para las compañías financieras que buscan mejorar sus servicios y seguridad a través de la automatización de procesos. Probablemente, la forma más evidente en que la IA se ha abierto camino en la industria de los servicios financieros es a través de asistentes virtuales que brindan soporte de servicio al cliente.

Por otro lado, los bancos también están **utilizando Inteligencia Artificial para mejorar su propio proceso interno para analizar los mercados y evaluar los riesgos de inversión**. Un enfoque clave en este área se centra en las actividades contra el lavado de dinero y la prevención del fraude. Una empresa que trabaja con IA en este campo es Mimi, una Fintech del Reino Unido que **utiliza el Machine Learning para ayudar a su base de clientes a tomar decisiones de riesgo rápidas e inteligentes**, así como a automatizar ciertos procesos de cumplimiento y riesgo.

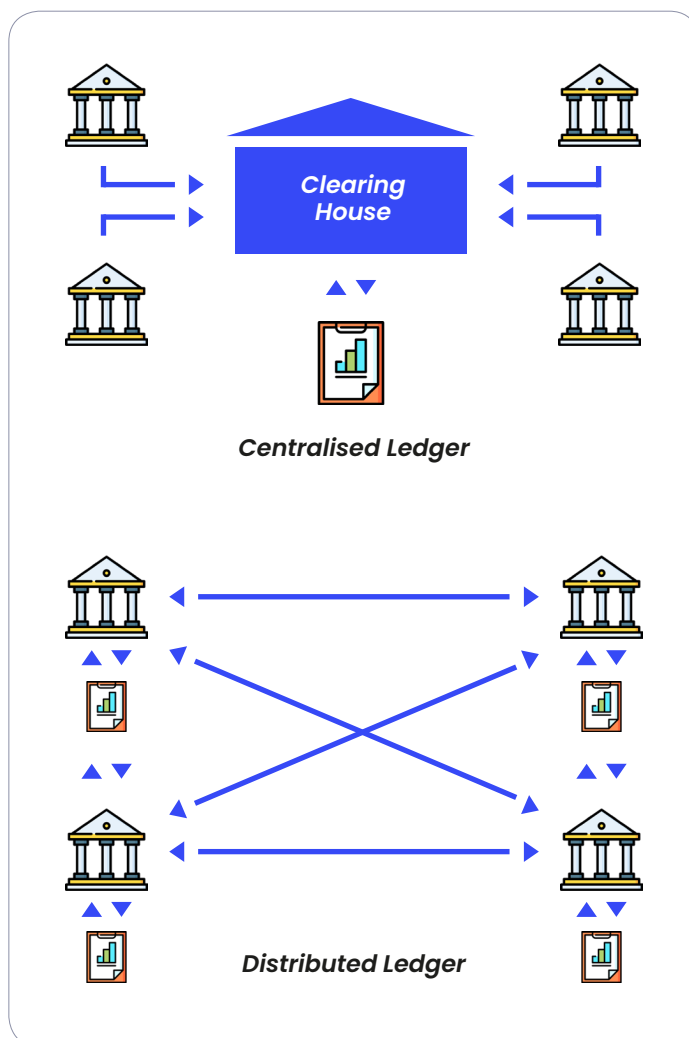
La plataforma utiliza sus capacidades de IA para analizar flujos de datos con algoritmos de mejora automática, **identificando patrones que podrían significar actividad fraudulenta**. Las fuentes de datos escaneadas por la IA incluyen registros de sanciones nacionales e internacionales de alto nivel, individuos que deben ser tratados con precaución y cobertura adversa de los medios.

Las capacidades del Machine Learning y la gran capacidad de manejo de datos de la IA están dando a las instituciones financieras la **oportunidad de simplificar múltiples procesos, tanto para los consumidores como para ellas mismas**.

BLOCKCHAIN:

Impacto en el sector bancario.

La tendencia tecnológica que más impacto ha tenido en el sector financiero ha sido el **Blockchain**. La amplia difusión en los últimos años, la abrumadora popularidad de las criptomonedas y el auge del ICO han contribuido al hecho de que la administración de muchos bancos y organizaciones financieras ya no pueda negar el potencial de esta tecnología.



Ahora mismo, más de la mitad de los gerentes superiores admiten que el Blockchain desempeñará un papel clave en el éxito de las compañías financieras en el futuro cercano. **Se espera que el sector bancario a nivel mundial ahorre hasta 20 000 millones de dólares para 2022** a través de la implementación de Blockchain.

Este ahorro provendrá de varios aspectos, y es que la tecnología **Blockchain proporciona un alto nivel de seguridad al almacenar y transmitir datos**, una infraestructura de red abierta y transparente, descentralización y un bajo coste de operaciones.

En un futuro cercano podría tener un **impacto decisivo en los procedimientos para concluir y confirmar transacciones, administrar efectivo y optimizar activos**, así como muchos otros procesos de negocios que en total representan miles de millones de dólares en gastos anuales para los bancos hoy en día.

Softtek es una compañía global con presencia directa en 20 países y 3 continentes, ayuda a empresas Global 2000 a evolucionar, desde la ideación hasta la ejecución de estrategias digitales.

Las capacidades de Softtek en la industria de Banca y servicios financieros, van desde modelos soporte y gestión de tecnología e infraestructura de TI, hasta el desarrollo, habilitación de arquitectura, soluciones de plataformas y medios de pago; marketing digital; analítica avanzada; omnicanalidad; experiencia del cliente; soluciones Fintech y Open Banking, entre muchas otras focalizadas en habilitar la evolución digital acelerada de la banca.

www.softtek.com

