

# PROPUESTA MODELO DE AUTENTICACIÓN

Bogotá, Colombia



**te la pone fácil**

MovilRed, marca registrada propiedad de Tranza S.A.S.



# PROCESOS DE VALIDACIÓN DE IDENTIDAD CLIENTES EN EL MUNDO

Sub – Section



MovilRed, marca registrada propiedad de Tranza S.A.S.



# El proceso de “Conocimiento de Cliente” ha utilizado avances tecnológicos para mayor eficiencia en la vinculación del cliente

## Inscripción o promoción del titular de cuenta: “Conocimiento de Cliente (KYC)”



- El Conocimiento de Cliente (KYC) es el proceso que permite la obtención de información detallada e identificación del cliente para mitigar riesgos, fraude, lavado de dinero y otras



- Es el primer punto de contacto con el cliente, lo que significa un momento crítico para la captación y registro del mismo

### De un Método Tradicional...



### ... Hacia Métodos Innovadores

- El cliente se dirige a las oficinas y mediante un proceso manual se verifican todos los documentos de identidad

- La tecnología y el mundo digital han permitido que el proceso de identificación de cliente sea más eficiente, económico y atractivo a los usuarios



# La vinculación tradicional suele ser lenta e inconveniente lo que genera una oportunidad de mejora <sup>4</sup>

## Proceso actual de vinculación de cliente

El cliente solicita una cuenta nueva, por canal virtual o en persona:



La institución verifica la identidad de la persona:



- Pide una serie de documentos oficiales de gobierno y prueba de dirección
- Los solicitantes de internet tienen que visitar un agente o sucursal
- La institución recolecta datos personales para chequear la historia de la persona con bases de datos

La institución verifica la historia y formación de la persona:



Los resultados de la investigación determinan la decisión:



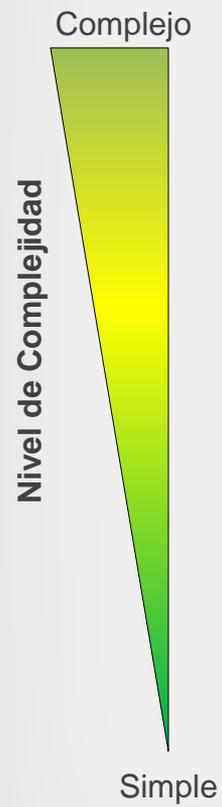
La visita en persona desanima al cliente a continuar el proceso, y aumenta el costo del proceso de adopción



**Oportunidades:**

- Mayor número de apertura de cuentas
- Aumento de satisfacción del cliente y calidad de servicio
- Nuevos aplicantes
- Ahorro de tiempo y dinero

# El siguiente "framework" fue utilizado para analizar 4 métodos alternativos de vinculación de clientes



1. Comparación de Foto Selfie + ID de Gobierno
2. Uso de Base Datos Publicas para comparar información de Clientes
3. Foto de ID gubernamental para chequeo detallado de antecedentes de clientes
4. Uso de Operadores Móvil para transferencia de Información



# El primer método permite la vinculación al cliente mediante el uso de un “selfie” desde una aplicación móvil

Es una aplicación móvil que utiliza un software de reconocimiento fácil para tomar foto del cliente, y luego compararla contra un ID oficial (ej. Licencia) previamente descargado en la aplicación

## Proceso (Experiencia del Cliente)

### 1 Acceso al Móvil App

Cliente accede a la aplicación bancaria



### 2 Aplicación

Inicia el proceso de aplicación y envía pruebas de identidad



### 3 Validación

Por lo general toma de 0 - 48 horas



### 4 Resultados

Hasta que la verificación no se confirme la cuenta no estará disponible



## Ventajas

- Simplifica el proceso de vinculación
- Incrementa la satisfacción del cliente
- Rápido, fácil y conveniente
- Reduce proceso manual e interacción humana
- No hay necesidad de presencia física
- Atrae nuevos clientes
- Personalizable

## Limitaciones

- Regulaciones locales para el uso en sector financiero
- Adopción y aceptación
- Confiabilidad (sensibilidad de autorización)
- Solo para uso en “*equipos inteligentes*”
- Costo de inversión

## Implementación

### Complejo



La implementación varía de acuerdo al proveedor tecnológico pero por lo general:

- I. *On-Premise Deployment*: Instalable en el centro de operaciones del cliente
- II. *Hosting Platform*: Gestión completa desde una plataforma externa certificada

## Fase de Desarrollo



Adopción Temprana

## Ejemplos en Colombia

Bancolombia | Nequi

## Proveedores

- *Daon*
- *Mitek*
- *Paycasso*
- *I-car*

# HSBC-UK y el Banco Federal de India son ejemplos de otros bancos que han adoptado el uso de tecnología biométrica

El Banco Federal de India, utilizando y actualizando su aplicación Móvil, “**FEDBOOK**”, ahora permite a sus usuarios abrir cuentas bancarias en 3 simples pasos



*“Con esta aplicación, cualquier persona en centros rurales o urbanos, ricos o pobres, joven o de edad avanzada, podrá abrir una cuenta bancaria en minutos desde donde quiera”*

CEO – Federal Bank



Según fuentes del banco la **mitad de las cuentas** hoy en días son abiertas online, comparado con solo el **10% en 2013**

*“A través nuestra aplicación móvil y de la simplificación del proceso de verificación de identidad, vamos a ser capaces de ahorrar tiempo a nuestros clientes y abrir cuentas más rápido. También esperamos una alta adopción ya que nuestros clientes no tendrán que visitar nuestras sucursales para completar el proceso”*

HSBC 

Head of Global Propositions – HSBC



Otras industrias en donde este tipo de validación del cliente se ha implementado son: Hoteles, Aerolíneas, Seguros, Medicina, Centros de Distribución

# El segundo método permite la vinculación del cliente online mediante el uso de grandes bases de datos oficiales y reguladas

Es un método en el cual el cliente electrónicamente ingresa la información personal solicitada y luego la entidad financiera la compara con base de datos legales y reguladas (ej: Bureo de Crédito o el *Consumer History Report* en US)



## Ventajas

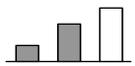
- Implementación es menos compleja
- Bajo Costo
- No hay necesidad de presencia física
- Funciona en dispositivos móvil o sitios web

## Limitaciones

- Disponibilidad y accesibilidad a bases datos
- Necesidad de un proceso de "back up" para cuando no se puede verificar al cliente en las bases de datos

## Implementación

Intermedio



- La base de datos (información financiera, registraduría etc.) con la que la aplicación solicita hacer el "match" de información, debe tener un medio físico o API para que la aplicación obtenga la información y la verifique

## Fase de Desarrollo



Intermedio

## Ejemplos en Colombia

NA

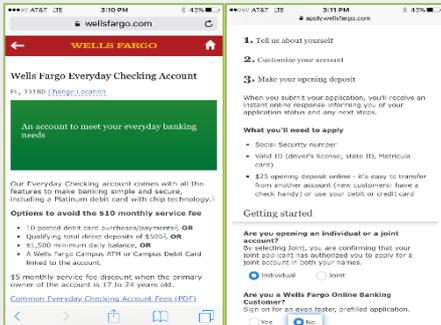
## Proveedores

- *VerifyNow*
- *Experian*
- *Lexis Nexis*

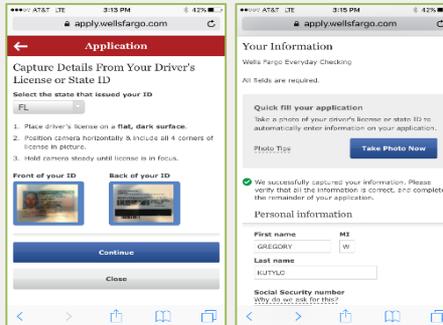


# Wells Fargo es uno de los varios bancos en US que utiliza este método para la apertura de cuentas online

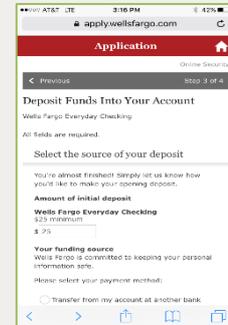
## 1 Mensajes de entrada y requisitos principales



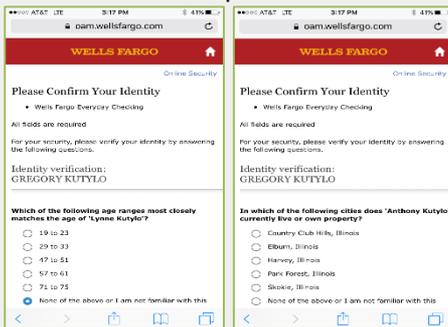
## 2 Aplicación manual (La opción de foto es solo para casillas en blanco)



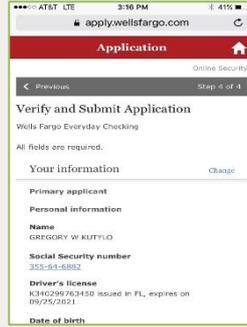
## 3 Depósito mínimo requerido



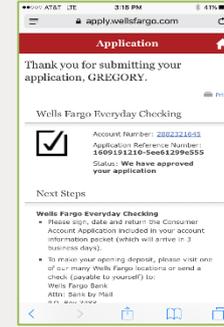
## 4 Preguntas puntuales de validación luego del chequeo inicial



## 5 Envío de Aplicación



## 6 Resultado Instantáneo de la aplicación



# El tercer método permite la recolección de documentos online usando tecnología para validar la veracidad del cliente

Dependiendo de las regulaciones del mercado, esta aplicación realiza un detallado chequeo de antecedentes del cliente únicamente utilizando un documento gubernamental legal



## Ventajas

- Simplifica el proceso de vinculación e incrementa la satisfacción del cliente
- Verifica la historia personal en tiempo real
- Reduce proceso manual e interacción humana
- No hay necesidad de presencia física

## Limitaciones

- Mayor riesgo para el emisor de tarjeta sin validación de foto y ID, pero logra implementar un proceso más rápido
- Adopción y aceptación
- No se ven ejemplos en Latinoamérica, solo en Europa
- Costo de inversión

## Implementación

- Intermedio
- SDK, *Software Development Kit* que permite la creación de aplicación personalizada mediante el uso de API para desarrollar la conectividad
  - Las aplicaciones pueden ser desarrollada "Cloud-based o en las premisas de la entidad financieras

## Fase de Desarrollo

Intermedio

## Ejemplos en Colombia

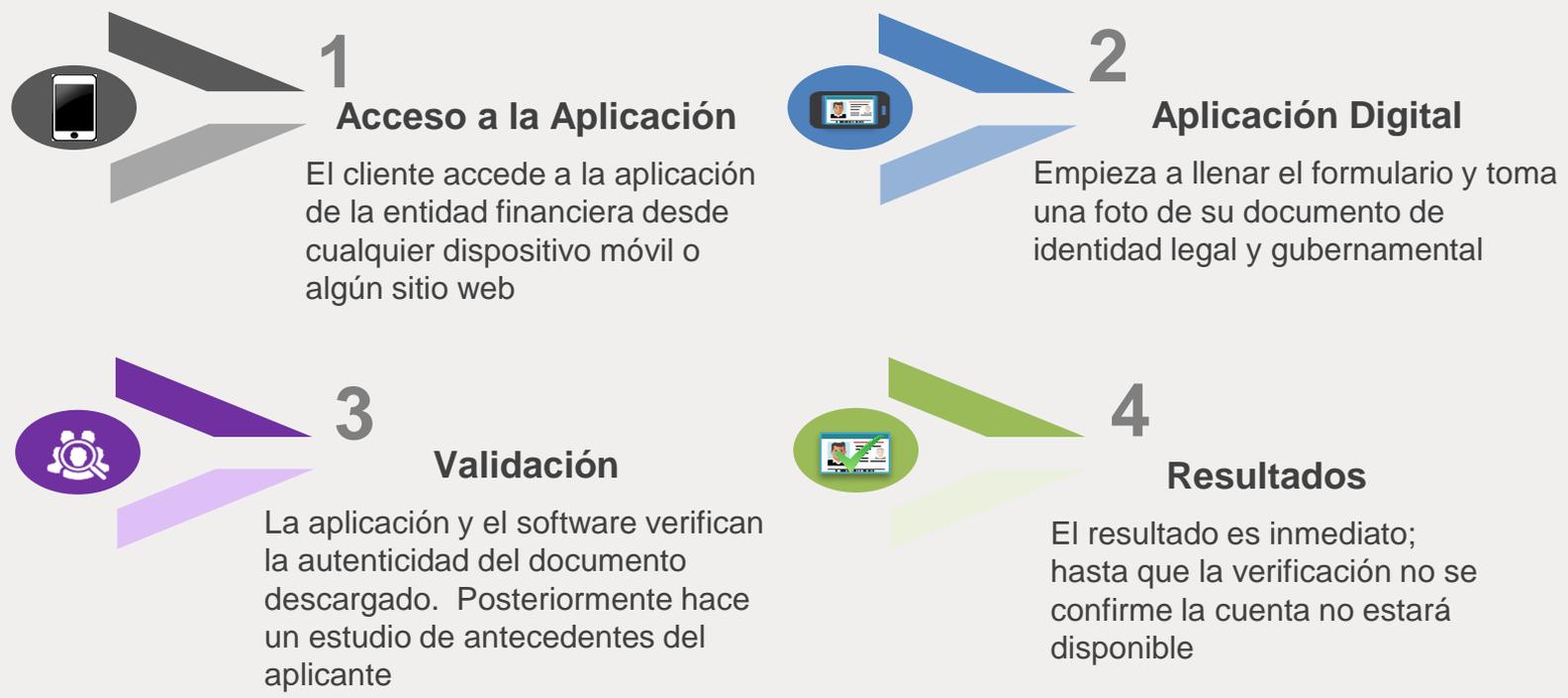
NA

## Proveedores

- IDscan.com
- IDscan.net
- Proveedores Previos

# Este proceso valida al cliente en 4 pasos y es generalmente usado para cuentas limitadas y de bajo riesgo

Ilustrativo



Este método ha sido adoptado en el sector financiero en Europa, aeropuertos, y eventos o lugares con alta seguridad

Fuente:

# Este último método desarrollado por operadores móviles valida y verifica los datos de la cuenta telefónica del cliente preexistente

En mercados con regulaciones menos rigurosas en cuentas de bajo saldo como ZUUM Brasil, es permitido la apertura de billeteras digitales con tarjeta prepago solo mediante la verificación de datos de la cuenta telefónica



## Ventajas

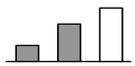
- No requiere el paso de verificación de documentos otra vez
- Tecnología simple que funciona en página web
- Una experiencia más fácil para el cliente
- MovilRed tiene base de información de sus clientes

## Limitaciones

- Requiere una vinculación con los servicios móviles para recoger datos de cuenta
- Más riesgoso por causa de eliminación de verificación de fotos
- Requiere aprobación regulatoria en Colombia

## Implementación

Intermedio



- Se crea una interface entre la aplicación de la entidad financiera y la base de datos de los operadores móviles

## Fase de Desarrollo



Intermedio

## Ejemplos en Colombia

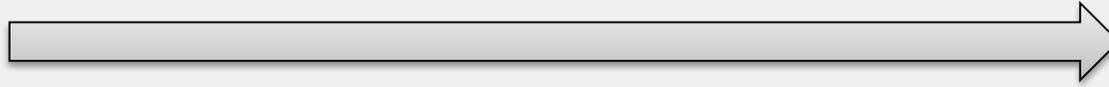
NA

## Proveedores

- *No requiere vendedor específico*

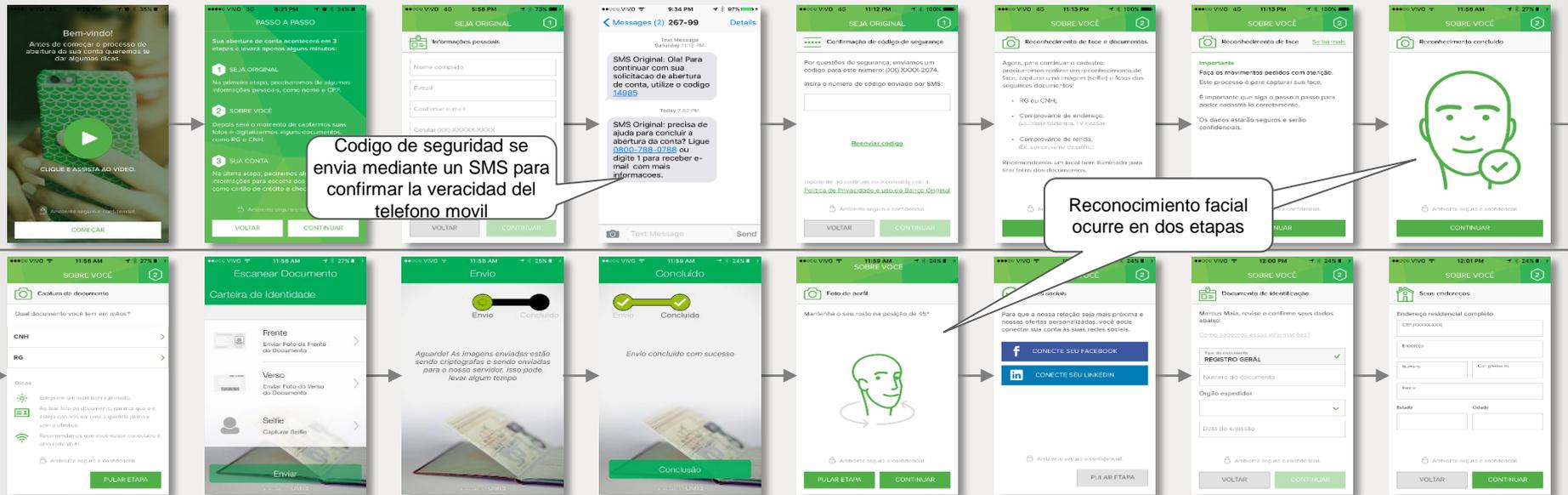
# ZUUM y la operadora móvil VIVO en Brasil usan este método para la vinculación rápida y efectiva del cliente

Ilustrativo



Tú Dinero Móvil en alianza con Movistar, Perú también desarrolla un modelo de Autenticación de cliente a través de los datos de su telefonía celular

# Banco Original de Brasil es una entidad 100% digital que utiliza varios métodos de seguridad para validar y vincular al cliente



- 1 Mensaje de texto inmediato para validar el equipo móvil
- 2 Primer reconocimiento fácil
- 3 Escanear o tomar foto de por lo menos 2 de 3 documentos de identidad requeridos (Licencia de conducir, ID de gobierno - *Social Security*, recibo de residencia con nombre y dirección)
- 4 Segundo reconocimiento facial de diferentes ángulos
- 5 Verificación de Identidad mediante el uso de redes sociales como Facebook o LinkedIn

# Atom bank es el primer bank en UK creado exclusivamente para teléfono móvil; no tiene ninguna sucursal física



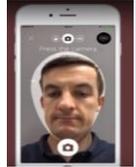
## Proceso de Inscripción (Solicitud)

- 1 Descarga la aplicación de Google Play o Apple App (Android, iPhone, Windows)
- 2 Se registra Nombre, email, número celular.
- 3 Elige el tipo de cuenta que desea abrir (Por ahora, únicamente cuentas de ahorro a término fijo, no cuentas corrientes)
- 4 Escanea el DI (Licencia de conducción o pasaporte)
- 5 Registra detalles biométricos



## Proceso de Verificación (Log In)

- Reconocimiento de Voz
- Reconocimiento Facial
- PIN (Seis dígitos)
- Reconocimiento de Huella Digital (Próximamente)

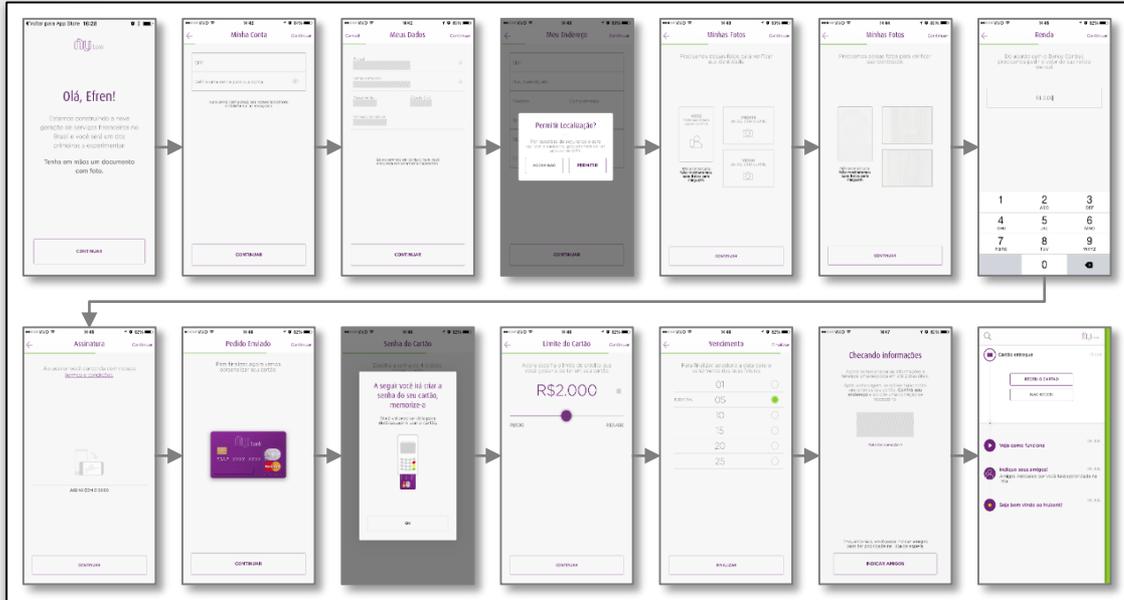


## Servicios Relevantes

- Atención 24/7 (Teléfono, Chat en App, email, Twitter)
- Ofrece al usuario estimaciones de los intereses a obtener en determinado tiempo
- Realiza llamados de atención al usuario respecto a la optimización de intereses y servicios del banco
- Interés por ahorro fijo de un año por 1.4%
- La persona puede 'personalizar' su banco y cuenta.
- A finales de este año pretenden abrir cuentas de hipotecas residenciales y préstamos empresariales



# NUbank ha creado una vinculación rápida totalmente desde el teléfono móvil enfocada a la generación joven de Brasil



- 1 Foto "selfie" para la autenticación de la persona
- 2 Descarga o envío de documentos de identidad personal
- 3 Llena de formulario manual de información obligada y otras opcionales
- 4 Permiso para acceder al GPS locación del teléfono móvil para validar ubicación
- 5 La vinculación es instantánea



“No somos un banco. Somos una compañía de tecnología enfocada al servicio de tarjetas bancaria ”

**NUBANK CEO**