



evertec®



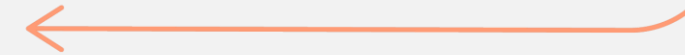


# Nicolás Mendoza

PayStudio Platforms  
and Network Relations Manager



# propietario y **confidencial**



El contenido de esta presentación es propiedad de Evertec y/o sus subsidiarias y se presenta como una exposición general de los bienes y servicios que Evertec pudiese proveer a su empresa.

Ni el contenido de esta presentación, ni las conversaciones mantenidas al respecto, serán vinculantes para Evertec, y tampoco deben ser interpretadas como un compromiso legal de Evertec a ofrecer o proveer un producto o un servicio, bajo los términos, condiciones y/o precios aquí discutidos.

De llegar a un entendimiento comercial sobre algún negocio en particular, será el contrato firmado entre las partes (incluyendo sus respectivos anexos de servicios) el documento vinculante para las partes.

En caso de realizar algún registro (por ejemplo, grabación) de esta reunión o su contenido le agradecemos informarlo antes comenzar y compartir una copia al finalizar con el equipo de Evertec.





# ¿Desde dónde partimos?

un poco de historia...

Digital Onboarding



---

# Contenido

- ¿Desde dónde **partimos**?
- ¿Dónde **estamos**?
- ¿Cómo lo hacemos **posible y seguro**?
- ¿Adónde **vamos**?



# Onsite Onboarding

---

## En persona

- Visita
- Consulta
- Completa

1



2

## Validaciones

- Documentos
- KYC



3

## Procesamiento

- Solicitud
- Contrato



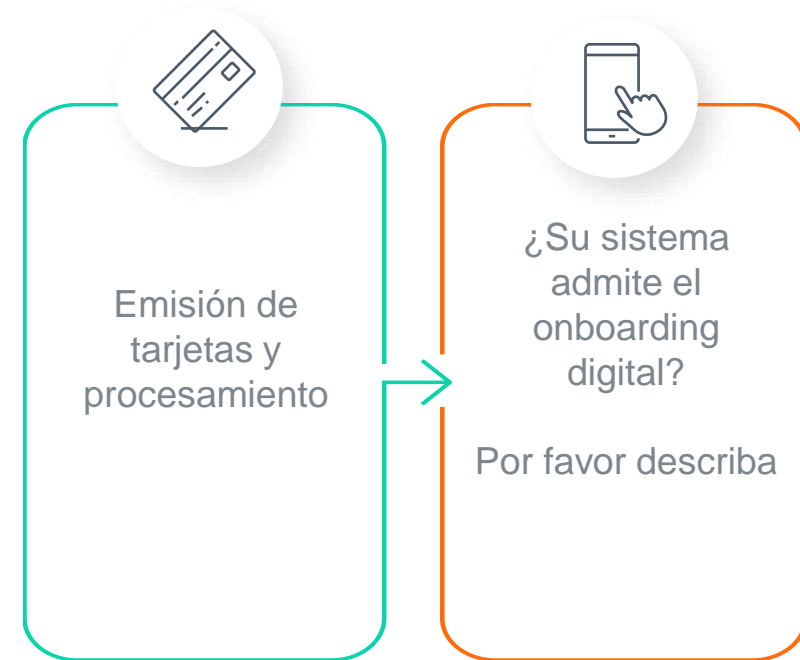
4

## Firma

- Contrato



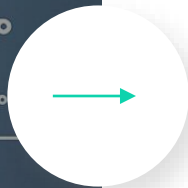
# ¿Desde dónde **partimos**?



¿Cuál es la percepción de Digital Onboarding a principios de los 2000?



# ¿Desde dónde **partimos**?



Please describe Digital onboarding for credit cards



Digital onboarding for credit cards refers to the process by which individuals can apply for and obtain a credit card entirely through digital channels, such as a website or mobile app, without the need for physical paperwork or in-person visits to a bank or financial institution. This streamlined, digital approach makes it convenient and efficient for consumers to access credit products while reducing the administrative burden on financial institutions.





# Hybrid Onboarding



## En persona

- Visita
- Consulta
- Completa

1



2

## Validaciones

- Documentos
- KYC



3

## Procesamiento

- Solicitud
- Contrato



4

## Firma

- Contrato



# ¿Dónde estamos?



Anytime



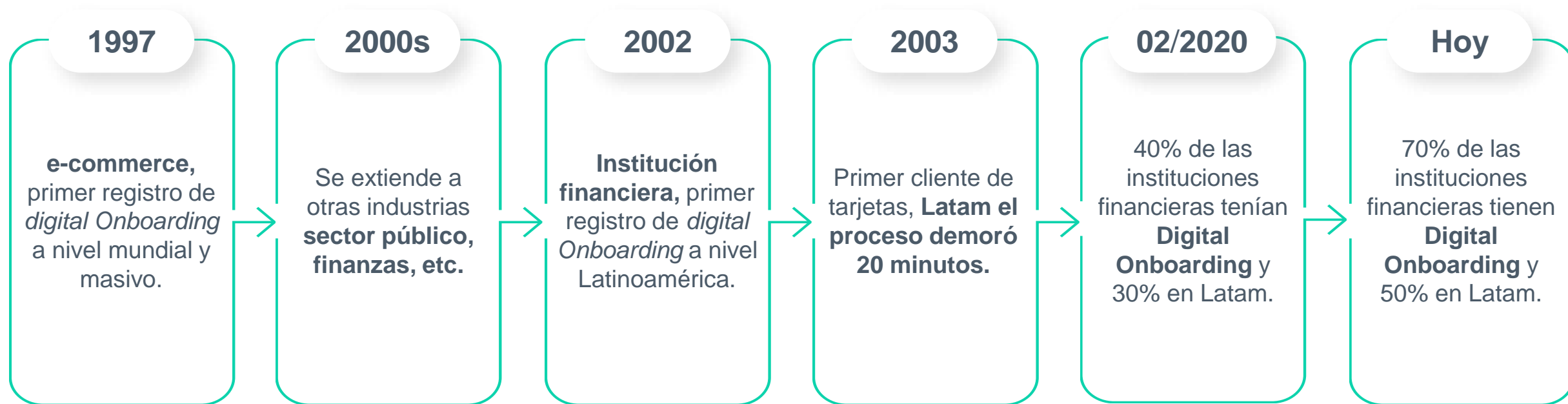
Anywhere



Autonomy



# ¿Desde dónde **partimos**?





# Onboarding Digital

## Pasos



Recopilación de datos del cliente



Verificación de identidad del cliente



Aprobación del cliente



Activación del cliente



### + rápida y eficiente

que la incorporación tradicional



### + flexible

Los clientes pueden completar el proceso en cualquier momento y lugar.



### + rentable

No requiere personal de servicio al cliente



### Mejora la experiencia del cliente

Es posible completar el proceso sin la intervención de un representante de servicio al cliente.

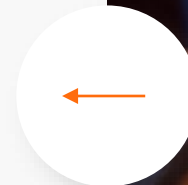
- Verificación de identidad

- Soporte ante dificultades en el proceso

- Personalización del proceso



# ¿Qué ofrece **la industria?**



# Desafíos del Onboarding Digital

---



## Cumplimiento o no cumplimiento

Cuantos + pasos + *client churn*  
Cuantos – controles + riesgo  
Equilibrar la seguridad y la experiencia del usuario.



## Acceso a la tecnología

Requiere que los clientes tengan acceso a dispositivos digitales y conexión a Internet. Esto puede ser un desafío para las personas que viven en áreas rurales o que tienen bajos ingresos.



## Competencias digitales

Puede ser complejo y requerir habilidades digitales específicas. Se debe proporcionar capacitación y asistencia a los clientes para ayudarles a completar el proceso de manera exitosa.



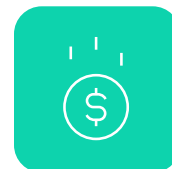
## Seguridad y privacidad

Implica el intercambio de información personal. Las empresas deben tomar medidas para proteger la seguridad y privacidad de esta información.



## Personalización

La atención personalizada y a la medida que se brinda *in situ* es difícilmente replicable *online*.



## Costos y adopción

Costo de implementación, operación y mantenimiento, cuanto mayor tasa de adopción menor costo.





# Onboarding **Digital**

**Añadir demasiados pasos de verificación se convierte en un obstáculo** que los envía hacia competidores más indulgentes. Sin embargo, la legislación y las mejores prácticas de seguridad requieren cautela.

**La clave es implementar el proceso de cumplimiento de KYC** que le brinde control total sobre la cantidad de fricción sin sacrificar la seguridad.

- El software KYC suele ser costoso
- Las identidades son factibles de falsificar
- La biometría es factible de superarse



# ¿Cómo lo hacemos posible y seguro?

*Frictionless Digital Onboarding Process*



# ¿Cómo evitar **riesgos**?

---

## Primer paso

Responde 3 preguntas:

1. ¿Estamos incorporando una persona real?
2. ¿Están utilizando documentos legítimos?
3. ¿Tienen buenas intenciones?

Las dos primeras preguntas se responden por medio de la verificación KYC (**Know Your Customer**). Sin embargo, en la tercera pregunta es difícil aseverar si el cliente tendrá buenas intenciones o no.

Si bien es engañoso y no es legalmente esencial, la mala intención es sin duda un barómetro del riesgo. Las siguientes son algunas formas clave de medir ese riesgo sin afectar negativamente el proceso de incorporación.





# ¿Cómo evitar riesgos?

## Controles Pre-KYC

Para filtrar los usuarios malos tan pronto como sea posible.

1

## Puntuación de riesgo automatizada

Esto le ayuda a medir el riesgo que un usuario parece basado en sus datos.

3

## Enriquecimiento de datos

Los bancos modernos no deben depender de los datos que los clientes envían; en su lugar, reúna información más confiable y detallada, comenzando con la dirección IP, el dispositivo, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono del cliente

2

## Fricción dinámica

Una forma inteligente de solo requerir pasos de verificación adicionales basados en los resultados de su puntuación de riesgo.

4



# ¿Cómo lo hacemos **posible y seguro?**



# Dynamic Friction



## KYC simplificado

- Clientes existentes o por canales seguros



## Flujo Amarillo

- KYC estándar con fricción digital y autónoma



## Escala de riesgos

- Personalizar los próximos pasos según el nivel de riesgo del pre KYC



## Flujo Verde

- KYC estándar con fricción mínima o inexistente



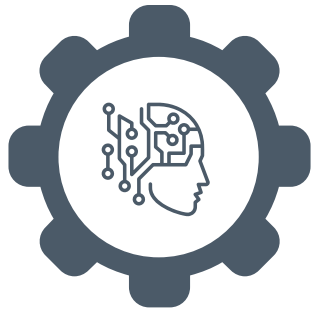
## Flujo Rojo

- KYC reforzado con fricción digital y asistida





# ¿Adónde vamos?



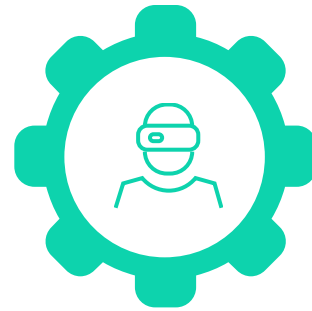
## Inteligencia Artificial Biometría de comportamiento

Mejora continua de los procesos actuales e inclusión de nuevas tendencias



## Identidad Digital

Integración con proyectos de identidad digital pública.



## Metaverso

¡Todo un nuevo mundo por explorar!



gracias, thanks, obrigado!



La tecnología de lo posible

[evertecinc.com](http://evertecinc.com)