

# MEJORANDO LA EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES — MEDIANTE UNA — IDENTIDAD DIGITAL SEGURA

En los últimos 10 años, la digitalización ha impactado profundamente el sector de los servicios financieros en América Latina, debido a desarrollos en ciertas áreas tecnológicas:



Biometría



Internet de las Cosas (IoT)



Análisis de Big Data



Inteligencia Artificial



Algoritmos para el Aprendizaje Automático



Vídeo Analítica

**+6,500**  
casos de fraude

cometidos por criminales mediante robo de identidad en la principal economía de América Latina en el año 2017



Los nombres de usuario y contraseñas son los mecanismos tradicionales de autenticación más utilizados por los servicios en línea. Sin embargo, debido al aumento de la frecuencia, la magnitud y el costo de los ciberataques y otros delitos relacionados al sector de servicios financieros, se requieren cada vez más técnicas de mitigación más efectivas.



**US\$ 90**  
MIL MILLONES

Costo total del Cibercrimen en América Latina y el Caribe en el año 2016



**US\$8 MIL MILLONES**

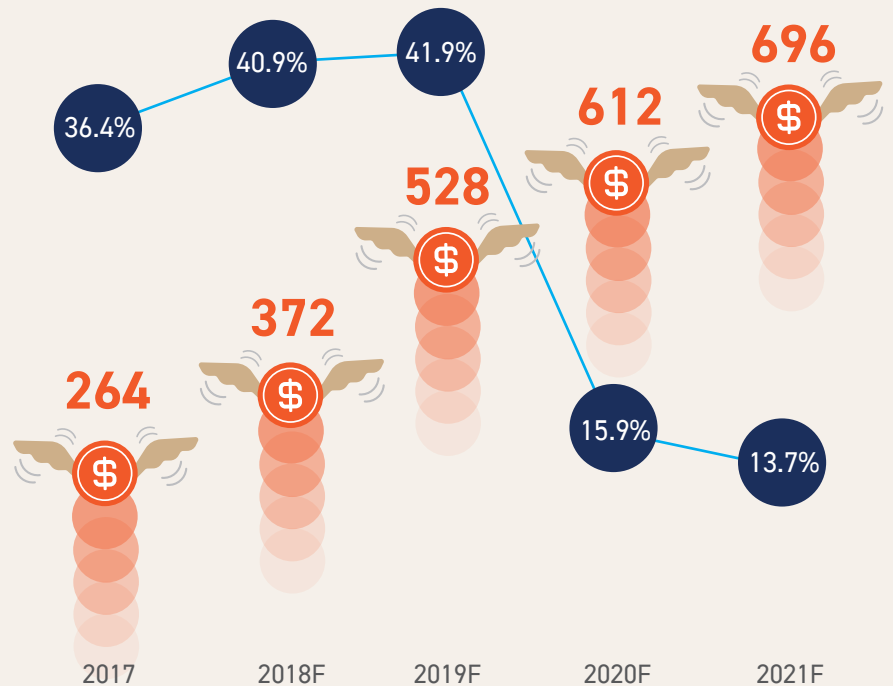


**US\$3 MIL MILLONES**



**US\$464 MILLONES**

## Pronóstico de Fraude de Pagos, América Latina, millones de US\$, 2017-2021P



Fuente: Grupo de Trabajo Anti-Phishing (APWG), Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

Tasa de crecimiento Fuente: Frost & Sullivan

# LA IDENTIDAD DIGITAL ESTÁ IMPULSANDO LA EXPERIENCIA DE LOS CLIENTES EN AMÉRICA LATINA

Actualmente, los consumidores esperan que los servicios financieros estén disponibles a toda hora, en todo lugar, y desde cualquier dispositivo.

Las interacciones con los clientes están pasando de ser cara a cara, a múltiples canales de comunicación mediante sistemas móviles y/o por internet.



Un estudio reciente de Frost & Sullivan demostró que las inquietudes de seguridad y privacidad siguen siendo el principal desafío informático en los sectores de servicios financieros, bancarios, y para empresas de seguro (BFSI, por sus siglas en inglés) en América Latina

## Los 5 principales desafíos informáticos del sector BFSI de América Latina

## Actividades de reducción de costos que afectan la experiencia de los clientes del sector BFSI de América Latina

**38%**

Preocupaciones de seguridad y privacidad

**24%**

Mejorar presencia digital

**34%**

Garantizar la estabilidad / confiabilidad de la red

**34%**

Alineación de TI con estrategias comerciales y/o falta de estrategia de TI clara.

**42%**

Desarrollar una estrategia en la nube

Sin embargo, las organizaciones financieras en América Latina han observado un mayor impacto en la experiencia de los clientes durante sus esfuerzos de reducción de costos

**32%**

**26%**

GLOBAL

LATIN AMERICA



La Identidad Digital Segura debe ser un componente fundamental del plan de transformación digital de todas las organizaciones situadas en Latam

## Características Clave de una Identidad Digital Segura

Proporciona una experiencia personalizada al cliente

Uso sencillo y accesible

Garantiza la seguridad, la privacidad, y el control de los datos del cliente

# SISTEMAS AVANZADOS DE RECONOCIMIENTO EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS

En el dinámico ámbito corporativo, las empresas no solamente deben enfrentar las amenazas cibernéticas y físicas, sino que deben además asegurar una excelente experiencia para sus clientes. El creciente uso de las tecnologías biométricas está permitiendo que los bancos y las instituciones financieras en América Latina puedan garantizar un mayor nivel de seguridad, además de proporcionar un servicio bancario sencillo y conveniente para sus clientes.

Las tecnologías biométricas pueden establecer un vínculo seguro entre el mundo físico y el digital

## Análisis de Video

Analiza video automáticamente para detectar y determinar incidentes específicos sin necesidad de basarse en una sola imagen

- Servicios Bancarios en Sucursales/Cajeros Automáticos
- Detección de Personas Sospechosas
- Reconocimiento de Objetos Abandonados
- Control de Multitudes
- Predicción de Congestionamientos

## Reconocimiento Dactilar

Uno de los métodos biométricos más conocidos

- Autenticación del Usuario
- Punto de Venta
- Pagos
- Cajeros Automáticos
- Banca Móvil

## Reconocimiento de Palmas

Utiliza la estructura vascular de la palma o el dedo de una persona para identificar datos personales

- Autenticación del Usuario
- Acceso a Aplicaciones
- Integración de los Clientes
- Servicios Bancarios en Sucursales
- Cajeros Automáticos

## Reconocimiento Facial

Captura la imagen de la cara del cliente para verificación

- Banca Móvil
- Integración de los Clientes
- Acceso a Aplicaciones
- Pagos
- Control de Acceso
- Monitoreo de Personas en Cajeros/Sucursales
- Contenido Publicitario Personalizado

## Reconocimiento de Voz

Permite que los usuarios utilicen su huella vocal, repitiendo una corta frase

- Banca Móvil
- Conozca a Su Cliente (KYC)
- Acceso a Aplicaciones
- Operaciones de los Centros de Contacto

## Reconocimiento de Iris

Efectúa la autenticación mediante venas retinianas, iris, y otras características del ojo humano

- Autenticación del Usuario
- Acceso a Aplicaciones
- Banca Móvil/en Sucursales
- Conozca a Su Cliente (KYC)
- Cajeros Automáticos

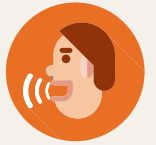




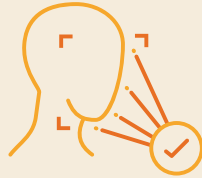
Aunque la biometría proporciona un nivel más avanzado de seguridad, ningún método de seguridad es infalible. Cada método tiene sus ventajas y desventajas en costos, precisión, desempeño, y que tan fácil es la captura de datos



Para superar todas las amenazas físicas y cibernéticas,  
**la Biometría Multimodal es el método necesario para seguir avanzando en América Latina**



**Combinación de información biométrica** (dos o más métodos biométricos)



**Mejora de los resultados de reconocimiento** (reducción de falsos positivos)

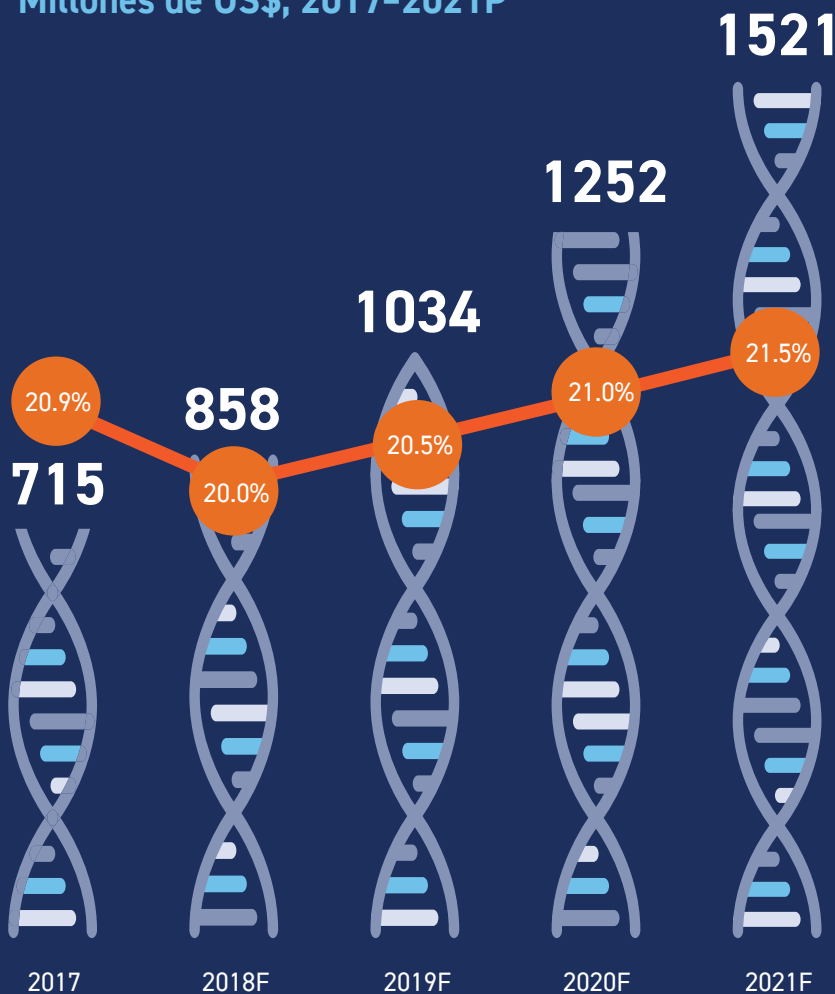


**Mayor fortaleza de los sistemas de seguridad**

Intensos esfuerzos de investigación y desarrollo han permitido combinar tecnologías biométricas, como el Reconocimiento Facial, con la Inteligencia Artificial (IA) en sistemas de videovigilancia.



**Mercado Biométrico en los Servicios Financieros, Las Américas, Millones de US\$, 2017-2021P**



Al complementar el uso de la biometría con el análisis de video se puede mejorar la vigilancia en organizaciones financieras y permitir respuestas más rápidas en función de los resultados que generan los videos.

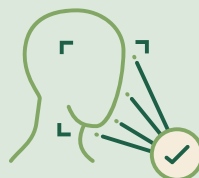
Un reconocido líder mundial con cuatro décadas de actividades de Investigación y Desarrollo

NEC – miembro patrocinador de la Alianza FIDO – contribuye a la mejora de los estándares globales de autenticación

# NEC

## Impacto en el Sector BFSI de Latam

- Permite la rápida digitalización en bancos e instituciones financieras
- Protege a los usuarios contra actividades fraudulentas
- Adopta métodos seguros y flexibles para que los clientes accedan a sus servicios
- Aumenta la seguridad más allá de los nombres de usuario y palabras clave tradicionales
- Aumenta el nivel de confianza hacia los espacios digitales



**La solución de Reconocimiento Facial NeoFace®** de NEC permite que bancos e instituciones financieras en América Latina adopten métodos flexibles y seguros para que los clientes accedan a sus servicios

**NeoFace®** - Tecnología de Reconocimiento Facial de mayor precisión en el mundo.



La más rápida



El mejor con imágenes de baja calidad



La más precisa



Máxima tolerancia a las variables situacionales

**99.2%**  
de Precisión

Galardonada como la “Tecnología de Reconocimiento Facial de mayor precisión en el mundo” en pruebas independientes de NIST durante varios años consecutivos

- ✓ **Verificación de personas** que efectúan transacciones/operaciones financieras
- ✓ **Monitorear el número de personas** en filas en sucursales / Cajeros Automáticos
- ✓ **Monitorear el desplazamiento de las personas** (incluso del personal administrativo) para evitar actividades no autorizadas
- ✓ **Asegurar una Experiencia Sin Inconvenientes para el Cliente**

*Nota: El NIST realizó pruebas para reconocer a varios individuos a la vez mientras caminan por un área sin detenerse ni reconocer la cámara.*

*NIST – Instituto Nacional de Estándares y Tecnología de EE.UU.*



# Sistema de Reconocimiento Facial para evitar el Fraude Crediticio

CredDefense emplea la herramienta de verificación facial proporcionada por NEC hace aproximadamente un año, con una base biométrica que a la fecha ha superado los 13 millones de rostros registrados y es utilizada por más de 130 clientes, con alrededor de 25 mil establecimientos comerciales en todo el país.

Con miras al futuro, se prevé que los sistemas de reconocimiento facial y de voz pasen a ser los métodos más utilizados de autenticación multifactor



La integración de los clientes también pasará a ser digital, al igual que los documentos de identidad y los procesos móviles KYC digitales

**Resultados:**

Los casos de fraude se redujeron más de un **90%**

Aprox. **US\$ 300 MILLONES** de ahorros anuales para los clientes

**Menos de un 2%** de falsos positivos

La importancia de tener un enfoque basado en las personas y no en la tecnología debe evaluarse teniendo en cuenta la seguridad de las identidades digitales para los servicios financieros. Los bancos y las instituciones financieras se están preparando para el futuro mediante inversiones y

recursos que incorporan la tecnología de punta de NEC con métodos de autenticación para cumplir con las expectativas de los clientes. Por lo tanto, NEC proporciona mucho más que soluciones y tecnologías de punta, como la integración de tecnologías biométricas multimodales

## Galardones de Frost & Sullivan a NEC



**2017 Asia Pacific Integrated Biometrics Solutions para el Premio al Liderazgo en Seguridad Pública**



**2016 Empresa Norteamericana del Año**



**2016 Australia Proveedor de Biometría del Año**