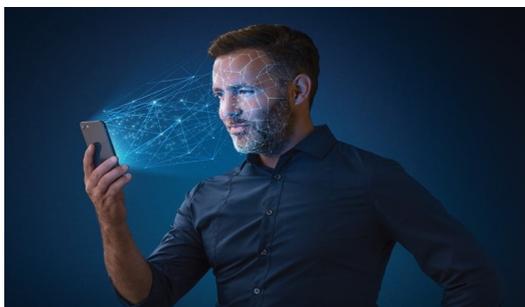


## ***Digital onboarding*: el cliente bancario en la era digital**

La pandemia ha podido acelerar el canal digital en las interacciones que mantienen los clientes con sus entidades bancarias. El *digital onboarding* engloba todos los procesos por los que un cliente llega digitalmente a un banco y realiza actividades a través de canales online. El reto de esta forma de acercamiento entre cliente y entidad reside en la necesidad de garantizar la identidad de los usuarios para que el proceso, además de rápido y sencillo, sea también seguro.



El *digital onboarding* comienza con la contratación de productos y servicios financieros (cuentas bancarias, productos de ahorro, hipotecas, ...) a través del canal digital. Aunque muchas entidades ya ofrecían esta posibilidad, las medidas de confinamiento y distancia social adoptadas a raíz

de la crisis sanitaria del Coronavirus han hecho que *digital onboarding* gane relevancia. En Estados Unidos un 18% de los clientes que han intentado abrir una nueva cuenta bancaria entre los meses de febrero y junio de 2020 lo ha hecho por esta vía<sup>1</sup>.



Una encuesta internacional a ejecutivos del sector bancario estadounidense indica que el 41% de las entidades bancarias aumentarán hasta un 10% su presupuesto en materia de incorporación digital de clientes en 2021.<sup>2</sup>

Una de las tecnologías que posibilita un acceso rápido y seguro es la biometría. Permite reconocer la identidad de los usuarios mediante tecnologías como el Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR), la captura y

<sup>1</sup> COVID-19 Consumer Study Shows Banks are Still Fumbling Digital Onboarding. Lightico. <https://www.lightico.com/blog/covid-19-consumer-study-shows-banks-are-still-fumbling-digital-onboarding/>

<sup>2</sup> The State of Digital Account Opening Transformation. OneSpan. <https://www.onespan.com/sites/default/files/2020-03/OneSpan-AnalystReport-ISMG-The-State-of-Digital-Account-Opening-Transformation.pdf>

grabación de secuencias de vídeo del solicitante o la comparación biométrica en 2D y en tiempo real de la fotografía del DNI con la imagen visionada de la persona.

fotografías tipo *selfie* como sistema de autenticación.



En cualquier caso, el diseño de un proceso adecuado de *digital onboarding* implica el reto de mantener unos altos estándares de seguridad para evitar fraudes. Así, para asegurar que el proceso sea seguro, sencillo y fluido los reguladores están adoptando estrictas normativas. A escala europea, se han considerado estos canales en la nueva directiva contra el blanqueo de dinero (*Anti-Money Laundering*, AML5) y la regulación sobre identificación, autenticación y servicios de confianza (Electronic Identification, Authentication and Trust Services, eIDAS). Ambas normas establecen un marco que posibilita la adopción de la identificación por vídeo para los procesos de apertura de cuentas de forma totalmente online y segura. En este sentido, la normativa europea reconoce que la identificación remota por videoconferencia es la que aporta el mayor grado de seguridad técnica, descartando el uso de