

MÁS ALLÁ DE LA
CONTINUIDAD
DE NEGOCIO:
LA NUEVA NORMALIDAD
EN BANCA Y SEGUROS
EN REMOTO

WHITE PAPER





TABLA DE CONTENIDOS

Introducción	3
Las respuestas regulatorias a la COVID-19 están dando forma a la nueva normalidad	4
Preparación para la nueva normalidad: principales procesos financieros para digitalizar	7
Préstamos	8
Hipoteca residencial	9
Seguros de vida	10
Gestión patrimonial	11
Banca corporativa y gestión de tesorería	12
Financiación y <i>leasing</i> de automóviles	12
Procesos de empleados	13
Determine su preparación para la firma electrónica	15

INTRODUCCIÓN

La COVID-19 ha acelerado las tendencias hacia la banca en remoto, la digitalización y el teletrabajo para adoptar nuevas tecnologías y procesos, y así conseguir que las instituciones financieras, las empresas y la sociedad sigan funcionando mientras nos quedamos en casa. En todo el mundo, ahora las personas confían más que nunca en los portales bancarios online, las aplicaciones de banca móvil y otros canales bancarios en remoto, especialmente para interacciones que tradicionalmente han implicado una visita a la sucursal o una reunión cara a cara con un asesor.

Nuestra relación con la tecnología y las interacciones en remoto evolucionan continuamente a medida que avanzamos hacia la nueva normalidad. Muchas instituciones financieras ya han tomado medidas para abordar los impactos inmediatos de la COVID-19 en la continuidad de negocio. Ahora la industria se está enfrentando al próximo conjunto de desafíos, como puede ser cómo reinventar el *onboarding* de clientes en un mundo más en remoto y móvil. En este documento, exploramos los principales procesos financieros para digitalizar con firmas electrónicas y tecnología de verificación de identidad digital, así como consideraciones de seguridad claves para respaldar el crecimiento del proveedor de servicios financieros *digital-first*.

Cómo la pandemia cambió la banca y los seguros

13-17% de los consumidores

en Francia, Alemania y los EE. UU.
esperan usar menos las sucursales³

Aumento del 10%

en usuarios móviles activos
en JPMorgan Chase¹

Aumento del 300%

en la apertura de cuentas online
entre los clientes comerciales de Citi²

Una encuesta reciente de consumidores en España encontró
que el acceso digital en los seguros ha aumentado casi
un 30% desde que comenzó la pandemia.⁵³

América del Norte, Europa y Asia vieron un aumento significativo
en los clientes de gestión de patrimonio que solicitaron interacciones digitales⁴

“Lo que está claro es que el comportamiento del consumidor ha cambiado. Creo que, en muchos sentidos, ha **cambiado permanentemente** con esta adopción de lo digital.”¹

- William Demchak, CEO de PNC

Alrededor del 50% de los préstamos y más del 75% de las transacciones se realizaron de forma online de **marzo a mayo de 2020** en US Bank¹

Las respuestas regulatorias a la COVID-19 están dando forma a la nueva normalidad

Durante el primer y segundo trimestre de 2020, las autoridades reguladoras de todo el mundo introdujeron una serie de medidas de ayuda temporal destinadas a mantener la continuidad de negocio mientras se reduce la exposición al virus y se trabaja por la salud pública.

La siguiente es una lista corta de algunos de los cambios regulatorios más impactantes, que anticipamos tendrán un efecto duradero en la configuración de la nueva normalidad.

Firmas electrónicas

Tecnologías como las firmas electrónicas experimentaron un aumento en la adopción a medida que los empleados que se quedaban en casa llevaban a cabo contratos y transacciones con socios y clientes de forma remota. En Lituania, por ejemplo, Telecompaper informó que la Autoridad Reguladora de Comunicaciones de la República de Lituania había percibido un aumento del 70% en los documentos firmados electrónicamente.⁵

En respuesta, los gobiernos de todo el mundo anunciaron acciones regulatorias temporales que aceptan firmas electrónicas en procesos que tradicionalmente requieren una firma manuscrita. Algunos ejemplos pueden ser:

- **Reino Unido:** FStech informó que, "la Autoridad de Conducta Financiera ha anunciado que las empresas de gestión de fondos ahora pueden utilizar firmas electrónicas para aprobar documentos en medio de la pandemia de la COVID-19".⁹
- **Rumanía:** la Ordenanza de Emergencia del Gobierno núm. 38 fue adoptada en abril de 2020.⁷ Según PwC, "la Ordenanza de Emergencia del Gobierno 38 decreta que los documentos emitidos en forma electrónica por autoridades e instituciones públicas serán firmados con una firma electrónica cualificada y serán tratados como documentos auténticos".⁸
- **Canadá:** como parte del Plan de Respuesta Económica a la COVID-19 de Canadá, la Agencia Canadiense de Ingresos anunció la aceptación de firmas electrónicas para cumplir con los requisitos de firma de la Ley del Impuesto sobre la Renta, como una medida administrativa temporal para minimizar el contacto cara a cara.⁶ Este cambio temporal se aplicó a los formularios de autorización de la Agencia T183 o T183CORP. Estos formularios son firmados por millones de canadienses cada año en persona para autorizar a las gestorías a presentar impuestos en su nombre.
- **Estados Unidos:** en julio, la Administración de Alimentos y Medicamentos revisó su "Guía sobre la realización de ensayos clínicos de productos médicos durante la emergencia de salud pública de la COVID-19". La guía incluye un nuevo componente de preguntas y respuestas que aborda las firmas electrónicas en los registros de ensayos clínicos, así como los documentos de consentimiento informado. Además, señala que los sistemas de firma electrónica deben cumplir con la Regulación 21 CFR parte 11 para registros de ensayos clínicos.
- **Turquía:** el 26 de junio de 2020 se publicó en el Boletín Oficial la Ley de Contratos Financieros Electrónicos (Ley No. 7247). La ley modifica varias leyes existentes que afectan a los acuerdos electrónicos. Los cambios ahora autorizan a las empresas de servicios financieros a aceptar firmas electrónicas para abrir cuentas bancarias, solicitar préstamos y arrendamientos y tarjetas de crédito. Específicamente, la ley estipula que los acuerdos con los clientes ahora pueden celebrarse por escrito o mediante cualquier dispositivo de telecomunicaciones, como un teléfono inteligente o un PC que permita la autenticación del cliente, y el regulador lo considera un sustituto apropiado de los acuerdos escritos independientemente de si se realiza la transacción local o remotamente. Los cambios permitirán que continúe el comercio seguro y permitirán a los ciudadanos de Turquía distanciarse socialmente durante la pandemia de la COVID-19.⁵²

Verificación de identidad digital

El 1 de abril de 2020 el presidente del Grupo de Acción Financiera Internacional emitió una declaración sobre el brote de la COVID-19 y las medidas para combatir la financiación ilícita.¹⁰ La declaración hablaba de la Guía sobre Identidad Digital del Grupo,¹¹ que destacaba "los beneficios de la identidad digital confiable para mejorar la seguridad, la privacidad y la comodidad de identificar a las personas de forma remota, tanto para el *onboarding* como para la realización de transacciones y, al mismo tiempo, mitigar los riesgos ML/TF". Además, el Grupo pidió a los países que "explorasen el uso de la identidad digital, según correspondiera, para ayudar en las transacciones financieras mientras se gestionan los riesgos de ML/TF durante esta crisis".

El mismo día, FStech informó que la Autoridad de Conducta Financiera del Reino Unido estaba "preparada para relajar las reglas sobre las empresas de servicios financieros que aceptasen *selfies* con teléfonos de clientes para verificar su identidad, como una de las varias medidas para aliviar la carga durante el bloqueo del coronavirus."¹²

El 7 de abril de 2020, la Autoridad Monetaria de Hong Kong publicó una carta dirigida a los directores ejecutivos de todas las instituciones autorizadas sobre la gestión de los riesgos de lavado de dinero y financiación del terrorismo asociados con el brote de la COVID-19.¹³ La Autoridad Monetaria alentó el enfoque basado en el riesgo del Grupo de Acción Financiera Internacional y el "uso más completo del *onboarding* de clientes digitales confiables".

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México publicó un comunicado en relación a la obligación de las instituciones financieras y de crédito de establecer mecanismos de verificación remota de la identidad de sus clientes que realicen operaciones activas, pasivas o de servicios. Debido a la COVID-19, las instituciones financieras que el 31 de marzo de 2020 no estuvieran listas para cumplir con la obligación de establecer la verificación podrían comenzar a cumplirla a partir del 30 de noviembre de 2020 bajo la extensión designada.

En junio de 2020, Grecia aprobó la incorporación de clientes digitales por parte de bancos y otras entidades supervisadas a raíz de la Guía de Identidad Digital publicada por el Grupo de Acción Financiera Internacional. El Banco de Grecia ofrece los términos y condiciones para el *onboarding* de clientes digitales a través de la Ley 172/1/29/05/2020 del Comité Ejecutivo. El acto describe dos métodos de *onboarding* digital: videoconferencia con un agente capacitado y un procedimiento automatizado a través de un *selfie* dinámico.

Según American Banker, "en 2016, el gobierno canadiense enmendó sus regulaciones financieras para permitir que los consumidores abriesen cuentas bancarias con firmas electrónicas".

Esto se volvió significativo solo cuatro años después, cuando golpeó la COVID-19.

"La pandemia de coronavirus ha provocado un aumento masivo de canadienses que utilizan plataformas de autenticación de identidad digital para obtener acceso inmediato a la ayuda de emergencia del gobierno".

"Es probable que este cambio hacia el acceso remoto para servicios digitales sea permanente. A medida que los canadienses se han acostumbrado a utilizar la verificación de identidad para acceder a los servicios gubernamentales, también pueden utilizar esta tecnología para solicitar servicios en sectores como la banca, los bienes raíces, los seguros y la atención médica".¹⁴

En mayo de 2020, los principales reguladores de los Emiratos Árabes Unidos recomendaron que las instituciones financieras y las empresas y profesiones no financieras designadas también se adhieran a la Guía sobre Identificación Digital del Grupo de Acción Financiera Internacional.

Notarización en remoto online

En los últimos años, la tecnología ha ayudado a agilizar y automatizar el proceso de notarización en los Estados Unidos, lo que ha llevado a más estados a crear leyes para facilitar la notarización electrónica online entre firmantes y notarios. Con el gobierno pidiendo a la población que limite el contacto en persona e imponiendo protocolos de distanciamiento social, la pregunta es: ¿cómo continuarán las personas certificando testamentos, declaraciones juradas, escrituras de propiedad o trámites de transferencia de bienes raíces?

La notarización en remoto puede ayudar a crear un proceso de notarización remota y completamente digital online. Un acto notarial tradicional requiere que una persona con prueba de identidad firme un documento en presencia de un notario público legalmente comisionado. La notarización en remoto online mueve este acto en persona a internet mediante una videollamada en vivo. Durante la sesión de notarización en remoto online, se verifica la identidad de cada firmante y los documentos se ejecutan con tecnología de firma electrónica auditable.

Cómo funciona la verificación en remoto de documentos de identificación



Antes de la crisis del COVID-19, en los Estados Unidos 27 estados habían promulgado leyes de notaría en remoto. Recientemente, varios estados, empezando por Nueva York, pusieron en marcha medidas de emergencia a corto plazo para permitir que en algunos aspectos de la economía se realicen transacciones comerciales de manera segura. La Orden Ejecutiva 202.7 de Nueva York autorizó de inmediato la realización de actos notariales utilizando tecnología audiovisual bajo ciertas condiciones.¹⁵ La Orden Ejecutiva 207.7 fue aclarada por el Secretario de Estado con una guía actualizada que permite a los firmantes firmar usando firmas electrónicas de acuerdo con la Ley de Nueva York de Registros y Firmas Electrónicas, siempre que el notario sea testigo de la firma electrónica.

El 18 de marzo de 2020, la Ley de Protección y Habilitación del Comercio mediante Notaría en Remoto y Electrónica de 2020 ("Ley SECURE"), se presentó como Proyecto de Ley del Senado 3533.¹⁶ Si se aprueba, autorizará a todos los notarios públicos en los EE. UU. a realizar notaría en remoto

mediante tecnología a prueba de manipulaciones y soluciones de comunicación audiovisual.

Regulaciones de privacidad

En Brasil el gobierno anunció que debido a la COVID-19, la fecha de vigencia de la Ley General de Protección de Datos se cambió del 15 de agosto de 2020 al 3 de mayo de 2021. Esta ley es similar a la RGPD europea, que se aplica a cualquier empresa que procese o recopile datos personales de un ciudadano, independientemente de dónde tenga su sede la organización.

Además, no se pueden procesar datos personales sin una base legal, una de las cuales es el consentimiento. Cualquier organización que evalúe su política de consentimiento y sus mecanismos para cumplir con las leyes de privacidad debe considerar el uso de firmas electrónicas, especialmente cuando se manejan datos personales confidenciales, como información financiera personal o registros médicos.



Preparación para la nueva normalidad: principales procesos financieros para digitalizar

Mucho ha cambiado en la primera mitad de 2020. A medida que el cambio a operaciones en remoto y totalmente digitales se convierte en la nueva normalidad, las instituciones financieras se están adaptando a través de la tecnología y reevaluando las prioridades de transformación digital inmediatas, a corto y a medio plazo para salir más fuertes de la pandemia.

En palabras de PwC, "[la COVID-19] también está proporcionando un catalizador para crear una empresa más capaz, eficiente y adaptada al cliente. Aquellos que ya están equipados con capacidades digitales pueden aprovechar las habilidades que han demostrado ser valiosas en el punto álgido de la crisis. Otros necesitan recuperar terreno rápidamente".¹⁷

Especialmente en términos de canal móvil y capacidades móviles. Según el FBI de EE. UU., "los estudios de datos financieros de EE. UU. indican un aumento del 50% en la banca móvil desde principios de 2020".¹⁷ Una encuesta de Aite Group a 2.413 consumidores de EE. UU. en el primer trimestre de 2020 encontró que el 86% de los adultos *millennials*, el 83% de los jóvenes *millennials*, el 72% de la generación X, el 38% de la generación *baby boom* y el 17% de las personas de la tercera edad ahora inician sesión en cuentas bancarias utilizando su teléfono móvil al menos una vez a la semana.¹⁸

Asimismo, McKinsey & Co. encuestó a consumidores en Alemania, España, Francia, Portugal, Italia y el Reino Unido, y encontró que el uso de la banca online aumentó en los seis países, con picos similares en la banca móvil.¹⁹ Incluso las transacciones de banca corporativa móvil están aumentando de volumen. Citi informó de que multiplicó por diez los usuarios de su aplicación de banca móvil corporativa, CitiDirect BE, en marzo de 2020 en comparación con el mismo mes del año anterior.²⁰

En un estado ideal, este mayor volumen de transacciones, interacciones, aplicaciones y acuerdos financieros online y móviles se completaría en un proceso completamente digital. El desafío al que se enfrentan muchas instituciones financieras es que, si bien algunos procesos centrales se han digitalizado, muchos otros aún no están automatizados de un extremo a otro. Desde la apertura de cuentas hasta los préstamos para pequeñas empresas, gran parte de lo que comienza a través de un portal online o una aplicación móvil aún implica procesos manuales en papel. Estas brechas en la cadena digital obstaculizan la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades de los clientes cuando realizan operaciones bancarias de forma remota.

Las firmas electrónicas, la verificación de identidad digital y las tecnologías de autenticación pueden facilitar el autoservicio en remoto, así como los procesos remotos mediados por asesores. Estas tecnologías brindan beneficios rápidos para las organizaciones que necesitan habilitar a los clientes, empleados, agentes y socios, al mismo tiempo que construyen para una futura escalabilidad.

Apertura y mantenimiento de cuenta en remoto

La decisión de con quién realizar operaciones bancarias se ha convertido en la facilidad para hacer negocios de forma remota. Esto es especialmente cierto para procesos como la apertura de cuentas, que a menudo son el primer punto de contacto para un nuevo cliente, a pesar de que tradicionalmente son engorrosos y requieren mucho tiempo.

En respuesta, más instituciones financieras están ofreciendo la apertura de forma remota de cuentas bancarias a través de sus canales online y móviles. Por ejemplo, desde la pandemia, los clientes comerciales de Citi han "transitado fuertemente hacia el *onboarding* digital", según American Banker. Los clientes corporativos nuevos y existentes del negocio Treasury and Trade Solutions (TTS) de Citi abrieron más de 1.000 cuentas online en marzo de 2020, suponiendo un aumento del 300% con respecto al año anterior.²³ Ese ritmo continuó hasta abril y mayo.

El nuevo crecimiento, como el experimentado por Citi, está en riesgo entre las instituciones financieras que todavía dependen de la verificación de identidad manual y/o firma de documentos en la sucursal.

Según la Oficina Federal de Investigación, el 36% de los estadounidenses planea utilizar herramientas móviles para realizar actividades bancarias y otro 20% planea visitar la sucursal con menos frecuencia.²⁰ Esta es una buena noticia para los bancos y las instituciones financieras que ya ofrecen la experiencia de apertura de una cuenta digital o que están en proceso de construirla o mejorarla. Según una encuesta de la industria bancaria de ISMC publicada en marzo de 2020 sobre [El estado de la transformación de la apertura de cuentas digitales](#), el 68% de las instituciones financieras encuestadas identificaron la apertura de cuentas digitales como una iniciativa prioritaria para su institución este año. Casi todos (99%) confirmaron el nivel o aumentaron los presupuestos para invertir en verificación de documentos de identidad digital, aprendizaje automático y firmas electrónicas.²¹

Estos proyectos se están acelerando ahora, ya que las tecnologías que prestan servicios de forma segura a los clientes nuevos y existentes a través de canales remotos se necesitan más que nunca. Por ejemplo, PYMTS.com informó que el Royal Bank of Canada, que atiende a 17 millones de clientes en 36 países, ha comenzado a ofrecer verificación de identidad digital y "planes acelerados para la apertura segura de cuentas a través de su aplicación móvil, ya que menos consumidores quieren aventurarse a ir a los bancos debido a la crisis de la COVID-19".²² El banco dice que planean desarrollar aún más esta capacidad en 2020.²³ De manera similar, a medida que el cambio a lo digital se convierte en la nueva normalidad para las empresas de todos los tamaños, Citi planea expandir la apertura de cuentas digitales desde 42 a 50 países.²⁰

"Estamos descubriendo que podemos procesar la apertura de nuevas cuentas cómodamente entre 5 y 10 minutos; el proceso tradicional de sentarse con un asesor llevaba de media 44 minutos", dijo Peter Tilton, vicepresidente senior digital de RBC.²⁴ Citi experimentó beneficios similares en el proceso de apertura de cuentas comerciales más complejo. "Una vez que está habilitado, el *onboarding* digital también es significativamente más rápido que los procesos manuales. El método tradicional basado en papel para abrir cuentas llevaba dos meses de media, mientras que Citi dice que su plataforma digital acorta el proceso a dos días".²

Mantenimiento de la cuenta

Una vez que el nuevo cliente esté dentro y utilice su cuenta, buscará trámites que habitualmente se hacen en persona y en papel que se puedan digitalizar, como el mantenimiento de la cuenta. Los clientes tienden a ir a la sucursal para administrar los cambios en las cuentas existentes. Tales cambios requieren una firma. Algunos cambios, como agregar un nuevo cónyuge o socio comercial a una cuenta existente, también requieren que el banco verifique la identidad del nuevo propietario de la cuenta conjunta.

Sin embargo, con la reducción del horario comercial y los clientes más reacios a realizar visitas a la sucursal debido a restricciones o problemas de salud, las instituciones financieras deben adaptar estos procesos incorporando formularios electrónicos, firmas electrónicas y verificación de identidad digital, para que puedan estar seguros y ejecutarlos fácilmente a través de canales online.

Préstamos

Préstamos al consumo

Si bien el volumen de préstamos al consumo había crecido aproximadamente un 40% entre 2010 y 2020, las consecuencias económicas causadas por la pandemia cambiaron

Consejo de seguridad:

Asegurarse de que un cliente sea quien dice ser es fundamental en este momento de interacción de bajo contacto/sin contacto. Cuando un banco no puede tener una reunión física con el cliente, aumentan las posibilidades de fraude. En conjunto, [la biometría facial y la verificación digital del documento de identificación](#) pueden ayudar a un banco a garantizar que un cliente sea la persona que dice ser.

Además, la combinación de estas tecnologías con una sólida protección de aplicaciones móviles ofrece a los bancos una ventaja sobre los piratas informáticos. Los bancos no tienen control sobre los dispositivos de sus clientes, por lo que sus aplicaciones bancarias pueden usarse en dispositivos con *jailbreak*, infectados con *malware* o comprometidos de otra manera. [El blindaje de la aplicación móvil](#) identificará los factores de riesgo y, al mismo tiempo, permitirá que la aplicación bancaria funcione de forma segura en un entorno que de otro modo sería peligroso.

rápida esta tendencia.²⁵ Las quiebras y cierres de empresas a gran escala afectaron a las finanzas de los hogares de manera significativa y continuarán haciéndolo a medida que las economías se recuperen con el tiempo. A pesar de los programas gubernamentales y de ayuda a corto plazo, se espera que las presiones financieras sobre los trabajadores, los empresarios individuales y los propietarios de pequeñas empresas aumenten la demanda de préstamos personales de emergencia, créditos puente y préstamos de cancelación de deudas.

En un informe de agosto de 2020 de Aite Group, los analistas comentan: "una economía que cambia rápidamente amenaza a los prestamistas con tecnología obsoleta y procesos ineficientes. Las instituciones financieras que no digitalicen sus procesos de préstamos tendrán dificultades para mantenerse al día teniendo en cuenta que las condiciones cambian rápidamente".²⁵

Un área que los bancos, las uniones de crédito, los prestamistas alternativos y los proveedores de préstamos para estudiantes pueden volver a priorizar en la nueva normalidad son las firmas electrónicas. Las firmas electrónicas, los formularios electrónicos y los procesos digitales simplifican y aceleran las solicitudes de préstamos y los contratos de financiación, y también se utilizan para entregar electrónicamente las numerosas cláusulas que constituyen el núcleo de los préstamos al consumo. El valor es simple. Mantener las transacciones completamente digitales y aplicar reglas de flujo de trabajo elimina el riesgo asociado a errores de documentos, como la falta de firmas y datos. Las firmas electrónicas también eliminan el doloroso esfuerzo y la mala experiencia del cliente involucrado en la reelaboración del contrato, como puede ser llamar al prestatario para que vuelva a firmar el papeleo que no se completó correctamente la primera vez. Muchas instituciones financieras han visto a sus clientes adoptar firmas electrónicas con entusiasmo. OneMain, una empresa de préstamos al consumidor con sede en Evansville, Indiana, vio que el 99,1% de sus clientes usaban firmas electrónicas durante los dos primeros años de implementación.

El canal móvil es otro foco clave. Con tantos clientes que realizan transacciones a través de sus dispositivos personales desde casa, la velocidad y la eficiencia de los préstamos para dispositivos móviles están ganando impulso. A medida que los

desarrolladores trabajan en desarrollar y mejorar los flujos de trabajo de préstamos en las aplicaciones de banca móvil, es importante considerar dos tecnologías: firmas electrónicas móviles con trazas de auditoría digitales para capturar firmas rápidamente mientras se mantiene el cumplimiento, y la protección de aplicaciones móviles para proteger la aplicación de la banca móvil de ataques cibernéticos.

Préstamos comerciales y para pequeñas empresas

En respuesta a la COVID-19, los gobiernos de todo el mundo se apresuraron a emitir paquetes de estímulo económico y ayuda para las empresas afectadas por el brote. En la UE, el Fondo Europeo de Inversiones garantizó préstamos para ayudar a "proporcionar liquidez a al menos 100.000 pymes y pequeñas empresas europeas de mediana capitalización". Mientras tanto, Japón ofreció a las pymes préstamos sin intereses y a las grandes corporaciones acceso a programas de préstamos para casos de crisis²⁶. Muchas empresas necesitaban estos fondos lo antes posible. En EE. UU., para apoyar un proceso digital acelerado, la Oficina de Administración y Presupuesto publicó un memorando en el que instruyó a las agencias gubernamentales del país a "aprovechar los formularios digitales y las firmas electrónicas en la mayor medida posible".²⁷

En un artículo titulado "Préstamos a pequeñas empresas: lo digital es la nueva normalidad", American Banker informó recientemente que "... el advenimiento del Programa de Protección de Pagos convenció al Monona Bank, con 961 millones de dólares de activos en Wisconsin, que había estado considerando utilizar las firmas electrónicas, que tenía que arrancar y adquirir la tecnología. Monona otorgó más de 700 préstamos PPP, lo que habría sido casi imposible sin las firmas electrónicas", según [el presidente y director ejecutivo Paul] Hoffman.

"Definitivamente necesitábamos hacer algo", dijo. "Distribuir todos esos documentos en papel habría sido una pesadilla logística, especialmente con la rapidez con la que necesitábamos cambiar las cosas".

El proveedor de firmas electrónicas de Monona Bank puso al banco en funcionamiento con firmas electrónicas en 24 horas para su caso de uso no integrado. Las firmas electrónicas también se pueden integrar con una aplicación móvil, un portal de clientes o sistemas de originación de préstamos como nCino, Finastra y ARGO.



*El Banco de Desarrollo Empresarial de Canadá integró las firmas electrónicas con su aplicación móvil para permitir a los empresarios completar una solicitud de préstamo o financiación en 15 minutos. "Las firmas electrónicas transformaron la experiencia del cliente, porque ahora podemos brindarle la ayuda que necesita, en el tiempo que necesita", dice Jorge Oliviera, director de IT de entrega de soluciones de BDC.*²⁸

Hipoteca residencial

La industria hipotecaria se vio muy afectada por las órdenes iniciales de quedarse en casa. En muchas regiones, los compradores de viviendas, topógrafos, inspectores, agentes de bienes raíces y otros no pudieron visitar las propiedades, teniendo que posponer las aprobaciones y cierres de hipotecas o introduciendo innovaciones como recorridos virtuales. Para aquellos que pudieron continuar, muchos tuvieron que usar firmas manuscritas. En algunas jurisdicciones, los abogados y los notarios todavía realizan cierres de hipotecas en persona con sus clientes. A pesar de los protocolos sobre higienización y distanciamiento social, las reuniones en persona para las firmas no están exentas de riesgos.

En un informe de mayo de 2020 titulado "COVID-19: Los impactos en los mercados hipotecarios residenciales globales", Deloitte enumera los desafíos y recomendaciones claves para los prestamistas hipotecarios en el entorno actual, que incluyen:

- **Los próximos 2-6 meses (segundo semestre de 2020):**
"habilitar los procesos necesarios para facilitar el cierre de hipotecas de forma digital (por ejemplo, tasaciones de automóviles, firmas electrónicas, controles de cumplimiento y riesgo o aprobaciones regulatorias)".
- **Los próximos 6 a 12 meses (hasta 2021 y más allá):**
"adaptación a las expectativas cambiantes de los clientes sobre proporcionar un proceso de originación de hipotecas digital de extremo a extremo".²⁹

Si bien la digitalización del proceso hipotecario ha sido un tema candente en la industria durante los últimos 10 años, la pandemia ha creado una urgencia renovada para impulsar la innovación, las regulaciones y una adopción más rápida. En un artículo titulado "Los requisitos de la firma manuscrita pueden desaparecer después del coronavirus", Bloomberg Law cita a Margo Tank, socia y copresidenta del área de servicios financieros de DLA Piper en EE. UU., y explica que los abogados y los clientes necesitan firmas electrónicas para hacer negocios en el contexto actual. Tank comentó que la notaría online ha aumentado rápidamente en importancia desde el brote del virus en los Estados Unidos. Diecinueve estados promulgaron medidas de emergencia a corto plazo para facilitar la notaría en remoto.³⁰

Esperamos ver una mayor adopción del proceso de hipotecas digitales, desde las solicitudes hasta los cierres y la notaría en remoto. Por ejemplo, American Banker informó que U.S. Bank manejó el 80% de las solicitudes de hipotecas online de marzo a mayo de 2020.¹

Consejo de seguridad:

Los bancos están experimentando un aumento de los fraudes en los préstamos y deben estar más alerta. Los estafadores están intentando explotar activamente la situación actual de diversas formas, incluso mediante el fraude de aplicaciones (es decir, fraude en la originación de préstamos). Aquí es donde un delincuente solicita un préstamo como un nuevo cliente mediante la presentación de una nueva solicitud basada en detalles de identidad fraudulentos, como identidades robadas o sintéticas. Para ayudar a prevenir este tipo de fraude en sus canales digitales, la primera línea de defensa es la seguridad de **verificación de identidad digital**, en particular la verificación del documento de identidad expedido por el gobierno o el carné de conducir a través de la comparación facial.

Sin embargo, según National Mortgage News, solo el 48% de las instituciones estadounidenses ofrecen una opción de hipoteca digital para sus clientes, pero otro 35% está listo para lanzar su experiencia digital en los próximos 12 meses.³¹ En otras partes del mundo, países como Australia están avanzando con la hipoteca digital. Por ejemplo, en el estado de Victoria, el Banco de Melbourne brindó a los clientes la oportunidad de hacer clic para firmar sus documentos de préstamos hipotecarios online sin la necesidad de una firma manuscrita.³²

Siguiendo la recomendación de Deloitte, “ahora es el momento de invertir en nueva tecnología y procesos comerciales que eliminen la dependencia del contacto físico en persona para completar las transacciones”.³³ La tecnología ya existe para asegurar el proceso en remoto y protegerse contra el fraude de identidad. Por ejemplo, una nueva categoría de soluciones, conocida como [Automatización de acuerdos seguros](#), combina firmas electrónicas seguras con tecnologías de verificación de identidad digital, como verificación de documentos de identidad, biometría facial e inteligencia artificial. En conjunto, la biometría facial y la verificación del documento de identidad pueden ayudar a garantizar que un usuario en remoto sea la persona que dice ser. Mientras tanto, las firmas electrónicas facilitan acuerdos legalmente vinculantes entre partes ubicadas en lugares diferentes.

Seguros de vida

Las ventas de seguros de vida dependen del canal de agentes. Dejar el papel ha sido durante mucho tiempo una prioridad estratégica en este segmento, ya que los transportistas y los bancos buscan reducir costes y modernizar la experiencia del cliente y el agente, al tiempo que fortalecen el cumplimiento.

Antes de la pandemia, las preferencias de compra de seguros diferían de un país a otro. Por ejemplo, los agentes y las sucursales representaron un gran porcentaje de las ventas de seguros en países como Francia, Italia y EE. UU. En Francia específicamente, la mitad de los consumidores de seguros de vida solicitaron su póliza en persona. Esto se contrasta con el Reino Unido, donde solo el 14% de las ventas se completan de la misma manera. Todo esto ha cambiado desde la propagación del virus.³⁴

La necesidad de digitalizar esta industria dependiente del papel es aún mayor en la actualidad. Las firmas electrónicas, en particular, están recibiendo atención como un facilitador inmediato de transacciones digitales. Como explica la analista de seguros Amy Danise en un artículo reciente de Forbes, “no debería ser necesario reunirse cara a cara con un agente de seguros o firmar un documento en papel. Los agentes pueden ofrecer asesoramiento por teléfono y videoconferencia. Deberían poder realizar una firma electrónica para los documentos y recibir sus pólizas por correo electrónico”.³⁵

Si bien el área de enfoque principal para la tecnología de firma electrónica en seguros han sido las nuevas aplicaciones comerciales, las firmas electrónicas también se utilizan para la entrega de cláusulas de forma electrónica, la concesión de licencias y nombramientos de agentes, la entrega de pólizas electrónicas y los cambios de beneficiarios. En EE. UU., una compañía de seguros de vida y salud ha utilizado firmas electrónicas para reducir los errores y el tiempo de finalización de las solicitudes de seguro de vida temporal, universal y de vida entera, así como de seguro por discapacidad, suplementos de Medicare y seguros de renta. La compañía ha visto mejoras del 15 al 20% en los tiempos de ciclo, según la complejidad del caso.³⁶

En toda Europa, las primas de bancaseguros para pólizas de vida crecieron a un ritmo más rápido que otros canales entre los años 2012-2019, pero los cierres y bloqueos “contribuyeron a una caída de entre un 20% y un 50%”, según una encuesta de Finalta, una empresa de McKinsey. Como muchas otras industrias, los clientes de bancaseguros pasaron de la sucursal a los canales digitales y una encuesta de McKinsey en mayo de 2020 indica que el aumento en la adopción digital no es temporal. Hasta el 14% de los encuestados europeos respondieron que utilizarán más canales digitales incluso después de que cese el distanciamiento y los bloqueos relacionados con la pandemia.¹⁹

Cuando se trata de firmas electrónicas, las empresas están adoptando diferentes enfoques para la digitalización. Por ejemplo, [P&V Insurance](#) en Bélgica lanzó una iniciativa en 2016 para revisar su *stack* tecnológico, eliminar gradualmente los sistemas heredados e introducir mejoras que van desde la automatización de procesos comerciales hasta formularios electrónicos y repositorios de documentos digitales. El despliegue de firmas electrónicas demostró ser una pieza importante de esta iniciativa, comenzando en el canal de seguros de vida.³⁷ Si aún no está en marcha, los operadores de vida deberán abordar en profundidad la transformación digital. Mientras tanto, los pequeños pasos pueden marcar una gran diferencia para ayudar a los clientes en este momento.

Consejo de seguridad:

Un informe de Aite Group titulado “Fraude en los seguros de vida: la tecnología es el escudo” explica que, “la industria de los seguros, y específicamente los de vida y anualidades, no es inmune a los ataques de los estafadores digitales. De manera similar a los problemas que rodean el movimiento hacia canales de venta directa al consumidor y de emisión simplificada, los canales digitales permiten a los estafadores cometer fraudes en las aplicaciones debido a la falta de interacción cara a cara y la libertad de completar los formularios sin verificación de antecedentes y salud”.³⁸

El mismo informe también subraya el riesgo de fraude de adquisición de cuentas. “Además del fraude de aplicaciones, los canales digitales brindan herramientas de autoservicio para agentes y asegurados, lo que abre oportunidades para que los piratas informáticos obtengan acceso a cuentas de vida y anualidades. Con la información limitada necesaria para acceder a las cuentas online, los piratas informáticos tienen la capacidad de realizar cambios en las cuentas, realizar préstamos sobre valores en efectivo, retirar dinero de las pólizas y mucho más”.³⁸

Para abordar las preocupaciones de seguridad relacionadas con el fraude de aplicaciones, recomendamos la biometría facial y la verificación del documento de identidad digital cuando los agentes o corredores de seguros no pueden tener una reunión física con un cliente en remoto. Además, recomendamos considerar un sistema de [detección y prevención de fraudes](#) que aproveche la inteligencia artificial y el análisis de riesgos para combatir el fraude en los canales digitales.

La tecnología de firma electrónica se puede implementar inmediatamente en los agentes como una solución independiente y luego integrarse con un portal de agentes, una aplicación electrónica o un sistema de la empresa. Sin embargo, en una compañía de seguros o un banco hay cientos, si no miles, de procesos que requieren firma. Para abordar la necesidad empresarial, un modelo de servicios compartidos centralizados para firmas electrónicas permite que una organización reaccione más rápidamente a los cambios, ya sea una pandemia, un cambio regulatorio importante o incluso picos estacionales en los volúmenes de transacciones. Por ejemplo, en los primeros meses de la pandemia, Industrial Alliance, uno de los grupos de seguros y gestión patrimonial más grandes de Canadá, [incorporó cerca de 10 líneas de negocio a su servicio compartido de firma electrónica en 6 semanas](#). Tener un modelo de servicios compartidos en toda la empresa permitió a esta compañía de seguros reaccionar más rápidamente y mantener la continuidad de negocio más fácilmente.



Fuente: Webinar con RBC e Industrial Alliance titulado "Inicie la transformación con una firma electrónica"

Gestión patrimonial

En la gestión patrimonial y la banca privada, la experiencia del cliente es primordial, especialmente en un clima económico incierto. Durante el primer semestre de 2020, la rápida adopción de herramientas digitales permitió a los asesores financieros seguir interactuando con sus clientes y brindar un

servicio personalizado desde el hogar al tiempo que reducían el riesgo de exposición al virus.

Sin embargo, mientras empresas de todos los tamaños tomaban medidas para digitalizar sus procesos en papel a través de firmas electrónicas y otros servicios en la nube, la COVID-19 expuso brechas y obligó a la industria a acelerar su transformación digital. Según Deloitte, "los próximos meses suponen una oportunidad única para que las empresas de gestión patrimonial que se quedan atrás en la adopción digital obtengan ganancias a corto plazo que permitan a los asesores atender mejor a sus clientes en medio de una crisis, mientras construyen los modelos de participación del cliente y las formas de trabajar que necesitarán en el futuro".³⁹ En la nueva normalidad de las empresas de gestión patrimonial, una mentalidad centrada en lo digital es fundamental. Según una encuesta de Aite Group a empresas de gestión de patrimonio en América del Norte, Europa y Asia, más de la mitad de los encuestados vieron un aumento significativo en los clientes que solicitaban interacciones digitales.⁴

Ahora que los comportamientos de los clientes han cambiado, las empresas de gestión patrimonial necesitan optimizar sus nuevos procesos remotos y crear una experiencia de cliente cómoda e intuitiva. Las firmas electrónicas y la verificación de identidad digital son dos tecnologías que pueden tener un impacto significativo en la adquisición y retención de clientes.

Por ejemplo, reemplazar los formularios en papel y las firmas con sus equivalentes digitales puede ayudar a los administradores de patrimonio, los banqueros privados, los corredores/agentes y los *call centers* a cumplir con las expectativas de servicio de los clientes nuevos y existentes. Las firmas electrónicas se pueden utilizar para digitalizar procesos que requieren aprobaciones o autorizaciones de firmas, como transferencias de activos, transferencias de IRA y 401k, cambios de beneficiarios, exenciones de consentimiento y formularios de mantenimiento de cuentas.

Los reguladores de todo el mundo han promulgado medidas de emergencia en apoyo a las firmas electrónicas, lo que abre la puerta a la aceptación permanente después de la crisis. Por ejemplo, FStech informó que en el Reino Unido, "la Autoridad de Conducta Financiera ha anunciado que las empresas de gestión de fondos ahora pueden usar firmas electrónicas para aprobar documentos en medio de la pandemia de la COVID-19".¹² De manera similar, en Canadá, los distribuidores de fondos mutuos recibieron apoyo regulatorio y se habilitaron las firmas electrónicas. En junio de 2020, un importante periódico canadiense informó que un gobierno provincial había cambiado las reglas para las firmas electrónicas.

Consejo de seguridad:

Si bien el trabajo desde casa ha ido en aumento durante algún tiempo, la COVID-19 empujó a los asesores patrimoniales y gerentes de relaciones con clientes más rápidamente a esta nueva forma de trabajar. Ahora necesitan poder acceder a servicios controlados a través de *firewalls* y otras políticas internas de seguridad de IT. Muchos no planeaban trabajar desde casa, por lo que es posible que necesiten un segundo conjunto de claves de autenticación para acceder a las plataformas con las que trabajan. Por ejemplo, pueden usar autenticadores de *hardware* cuando están en la oficina, pero ¿qué sucede si lo olvidan en la oficina? Esto puede exponer a la organización. Los administradores de IT pueden verse tentados a reducir los controles de seguridad para permitir que los usuarios accedan a

los mismos datos a los que suelen acceder (por ejemplo, permitirles utilizar un nombre de usuario y una contraseña estáticos mientras trabajan de forma remota).

Los bancos y las empresas de gestión patrimonial necesitan planes de acceso de seguridad de respaldo. Todos los asesores patrimoniales deben tener formas seguras de autenticación secundarias. Si un empleado estaba usando un autenticador de *hardware* en la oficina y solo tiene un teléfono móvil cuando está en casa, considere implementar un proceso seguro de activación de emergencia para permitirle [usar su teléfono móvil, como un *token* de autenticación de dos factores](#).

"Cuando los asesores tienen que enviar por correo a los clientes una solicitud en papel para firmar y luego hacer que los clientes se la devuelvan porque necesitan el original, eso solo ralentiza el negocio", dijo Matthew Latimer, director ejecutivo de la Federación de Distribuidores de Fondos Mutuos de Canadá. "La crisis de la COVID-19 convirtió un inconveniente en un problema grave para los asesores que buscan abrir nuevas cuentas de clientes, ya que cualquier cosa que ralentizara el proceso de *onboarding* de clientes empeoró una situación ya difícil".³⁷

Los desafíos en la apertura y el *onboarding* de cuentas digitales han afectado al sector de la gestión patrimonial tanto o más que a otras áreas de los servicios financieros. En una encuesta de Arizent de julio de 2020⁴³ a 450 ejecutivos de servicios financieros, gestión de patrimonio y servicios profesionales, el 68% de los encuestados indicó que la COVID-19 había afectado a su capacidad para adquirir clientes. Y más del 80% de los ejecutivos de gestión patrimonial percibieron desafíos de moderados a significativos en la adquisición de clientes.

Este es un problema para las empresas a nivel mundial. Entre las principales estrategias para afrontar con éxito la pandemia se encuentra la capacidad de facilitar el *onboarding* digital desde ubicaciones remotas.⁴² Al igual que con las firmas electrónicas, hemos visto medidas regulatorias que permiten al menos temporalmente la verificación de identidad digital como parte del proceso de apertura de una nueva cuenta. Por ejemplo, la Autoridad de Conducta Financiera del Reino Unido dijo que estaba "preparada para relajar las reglas sobre las empresas de servicios financieros que aceptan *selfies* con teléfonos de clientes para verificar su identidad, como una de varias medidas para aliviar la carga durante el bloqueo del coronavirus".¹²

Vemos que la verificación de identidad digital se convierte en la nueva normalidad en el futuro. Las empresas que se mueven rápidamente se posicionarán para ganar e incorporar clientes más remotos. Como explica McKinsey & Company, "mostrar sólidas capacidades digitales con marcos de riesgo sólidos puede ayudar a atraer nuevos clientes que no estén satisfechos con sus actuales ofertas, tradicionales o no digitales, de gestión patrimonial".⁴³

Banca corporativa y gestión de tesorería

Más allá de los préstamos comerciales, los departamentos de gestión de tesorería y banca corporativa proporcionan una amplia gama de servicios de gestión de efectivo a las empresas. Esta función se basa en equipos de venta dedicados en exclusiva, gerentes de relaciones y banqueros comerciales.

Si bien los procesos bancarios comerciales pueden ser complejos, la velocidad y la conveniencia marcarán la diferencia para las empresas en la nueva normalidad. La firma electrónica es una de las tecnologías que pueden tener un impacto inmediato. Esto se alinea con las recomendaciones de Forrester Research, cuyos analistas han mencionado las firmas digitales entre las iniciativas que la industria bancaria debe priorizar en este momento: "algunos bancos ofrecen esto a los clientes minoristas: es hora de expandirse a la banca empresarial y corporativa y al arrendamiento".⁴⁴

En banca corporativa, no hay dos clientes iguales. Como resultado, la mayoría de los procesos involucran acuerdos y contratos *ad hoc* y personalizados. Muchos de estos requieren autorizaciones y aprobaciones de firma para procesos tales

Consejo de seguridad:

Los asesores de tesorería y los representantes de ventas tienen la oportunidad de crear conciencia entre sus clientes sobre el riesgo de comprometer el correo electrónico comercial y las estafas de *phishing* disfrazadas de instrucciones COVID-19. Según la firma de analistas Aite Group en un informe titulado "COVID-19: desafíos y oportunidades en servicios financieros", "los empleados agotados, trabajadores y con buenas intenciones serán más susceptibles ante solicitudes fraudulentas de transferencias de dinero. Por lo general, estas toman la forma de una suplantación de un CEO que solicita una transferencia bancaria a otra cuenta bancaria. Con empresas enteras trabajando desde casa, este tipo de fraude será más fácil de llevar a cabo y más prevalente".⁴⁶

como nuevos acuerdos de servicio, autorizaciones ACH, acuerdos de transferencia bancaria y solicitudes de tarjetas corporativas. Los representantes bancarios pueden comenzar a operar en minutos con una aplicación de firma electrónica web o móvil para garantizar que los acuerdos se puedan promulgar el mismo día en que se solicitan.

Por ejemplo, Signature Bank aprovechó una aplicación web de firma electrónica para agilizar su proceso de *onboarding*. En una entrevista de American Banker, Anne C. Doligale, vicepresidente sénior y profesional de tesorería certificada en Signature Bank, explica la ineficacia del proceso en papel antes de la firma electrónica: "estábamos imprimiendo una enorme cantidad de papel y enviándolo por FedEx a diferentes ubicaciones. Algunos de nuestros clientes tienen operaciones descentralizadas, por lo que lo estaban firmando en un lugar y enviándolo a la siguiente persona para que lo firmara, luego volvía a nosotros y necesitábamos llevarlo a tres departamentos diferentes, estábamos fotocopiado o escaneado y enviando faxes".⁴⁵

Con la firma electrónica, "todo el proceso puede llevar 10 minutos".

La digitalización en la nueva normalidad ayudará a aumentar la lealtad y retención de los clientes en el futuro. En entrevistas de investigación con ejecutivos del Tesoro de EE. UU., el proveedor de servicios bancarios Deluxe Corporation descubrió que "los cambios demográficos significan que un grupo más joven de directores financieros y tesoreros corporativos exige experiencias digitales intuitivas y soluciones tecnológicas integradas. Esperan servicios como la captura en remoto de depósitos, cuentas por cobrar integradas, aplicaciones móviles y *onboarding* sin papel".⁴⁷ Para cumplir con estas nuevas expectativas, considere la posibilidad de introducir capacidades móviles como aplicaciones móviles, autenticación móvil y protección de aplicaciones móviles. Estos representan áreas con oportunidades a corto plazo con las que los bancos pueden obtener ganancias en la modernización de la experiencia del cliente corporativo.

Financiación y *leasing* de automóviles

La industria automovilística tuvo mucho con lo que luchar en la primera mitad de 2020, como una mayor competencia, el cambio a vehículos de cero emisiones, márgenes reducidos, la pandemia, ventas reducidas y la posibilidad de cierre. Se prevé que la recuperación de la industria automovilística dañada llevará un tiempo considerable y tendrá efectos en la economía en general en muchas regiones.

Las presiones de la pandemia también afectarán a las instituciones financieras y prestamistas involucrados en la financiación y arrendamiento de automóviles y equipos. En agosto de 2020, Asset Finance International informó que la industria de financiación de automóviles del Reino Unido estaba en "caída libre" en el primer semestre de 2020, con nuevos negocios cayendo un 41% en junio de 2020 en comparación con el mismo mes de 2019.⁴⁸ En abril de 2020, American Banker informó que la pandemia de la COVID-19 había sacudido a toda la industria automovilística de EE. UU., "con los fabricantes de coches reduciendo la producción, ciertos estados suspendiendo las reposiciones, muchos concesionarios cerrados y los prestamistas ofreciendo una flexibilidad en el pago nunca antes vista".⁴⁹

En este contexto de agitación y pérdidas por incumplimiento de los préstamos, los prestamistas y las instituciones financieras están buscando formas de aprovechar la tecnología para reducir los costes y mejorar los márgenes operativos, con firmas electrónicas y métodos de verificación de identidad digital. Esto puede incluir la verificación automática de documentos (el prestatario escanea su pasaporte o carné de conducir y saca fotografías de su rostro para verificar su identidad) reemplazando las verificaciones de identificación manuales y las firmas manuscritas. Las tecnologías ayudan a minimizar el contacto durante los procesos de venta y al mismo tiempo reducen los costosos pasos manuales por parte de los intermediarios y prestamistas.

Como ejemplo, un proveedor de financiación de automóviles en España introdujo recientemente un nuevo proceso de verificación de identidad digital y firma de acuerdos en toda su red de concesionarios. El proceso utiliza la verificación automatizada de documentos con comparación facial para digitalizar completamente los controles de identificación. Los clientes pueden usar su carné de identidad o pasaporte para verificar su identidad usando su teléfono inteligente como parte de un proceso sin contacto entre el cliente y el distribuidor.

El área de financiación de coches de un importante fabricante de coches en Francia está haciendo lo mismo, al tiempo que planea extender el proceso de financiación de automóviles también a solicitantes en remoto. Para las ventas en remoto, se utilizará tecnología de comparación facial para verificar que un *selfie* del cliente coincida con la imagen de su documento de identificación (por ejemplo, carné de identidad o pasaporte). La tecnología se utiliza para confirmar que el cliente en remoto es la persona que dice ser, no un defraudador que intenta hacerse pasar por el propietario del documento de identidad.

Tecnologías que las empresas de financiación de activos y automóviles deberían aprovechar en la nueva normalidad:

- **Verificación automatizada de documentos:** esta tecnología esta tecnología puede verificar digitalmente documentos de identidad como el pasaporte, el carné de conducir o el DNI. La tecnología utiliza el teléfono inteligente del cliente para capturar una imagen de un documento de identidad, que luego se analiza para determinar su autenticidad. Esto puede tener lugar en un concesionario con el cliente o de forma online con un cliente en remoto.
- **Comparación facial con detección de vida:** esta tecnología compara un *selfie* de un cliente con la imagen de su pasaporte o carné de identidad. Esto se puede usar para confirmar que un cliente es quien dice ser (y que no se está utilizando una identificación robada o fraudulenta) cuando un cliente solicita financiación de forma remota.

Consejo de seguridad:

El fraude de aplicaciones, el fraude que tiene lugar en el momento de la solicitud de una nueva relación financiera con un banco o prestamista, y otros delitos de robo de identidad, continúan siendo un desafío para las instituciones financieras.

Julie Conroy, directora de investigación de Aite Group, advierte que "el fraude de identidad está aumentando en países de todo el mundo, impulsado por montones de datos personales comprometidos en violaciones de datos. Más de 14,7 mil millones de registros de datos se han visto comprometidos desde 2013, muchos de los cuales incluían PII".⁵⁰

Los prestamistas de financiación de automóviles deben asegurarse de mitigar el fraude de identidad en primera persona y el uso de identidades robadas o sintéticas, sin rechazar a los clientes cualificados. Los prestamistas pueden utilizar la [verificación automatizada de documentos de identidad y la tecnología de comparación facial](#) para validar la identidad de un solicitante desconocido en remoto y en tiempo real, y detectar intentos de fraude de identidad, ya se realice la transacción de forma online o en un dispositivo móvil.

- **Firma electrónica:** se puede utilizar una firma electrónica (por ejemplo, hacer clic para firmar o firmar con un lápiz) para capturar la intención del firmante de estar sujeto a los términos y condiciones de un contrato. Las instituciones financieras deben asegurarse de que su software de firma electrónica esté diseñado para capturar firmas legalmente exigibles online y cumpla con los requisitos de las regulaciones locales, como la Ley ESIGN de EE. UU. y el Reglamento de Servicios de Confianza e Identificación Electrónica de la Unión Europea (eIDAS), o Leyes de Transacciones Electrónicas en la Commonwealth, los Estados y Territorios de Australia, por ejemplo.

Procesos de empleados

Las instituciones financieras, las empresas, las aseguradoras y muchas otras organizaciones tuvieron la tarea de encontrar una manera de mantener las operaciones comerciales durante la pandemia. Muchas oficinas pasaron a trabajar a distancia en poco tiempo. Las salas de juntas se intercambiaron por reuniones de Zoom y los equipos en persona se volvieron completamente digitales.

Según Aite Group, "el cambio repentino y dramático hacia una fuerza laboral mayoritariamente en remoto promete cambiar la forma en que se hacen los negocios después de que termine la crisis. [...] las empresas están descubriendo de primera mano que no solo es factible que las operaciones funcionen en un entorno remoto y distribuido, sino que también existen beneficios en términos de aumento de la productividad, mejora de la moral y reducción de los gastos generales".⁵¹

Haciéndose eco de esto, una encuesta de Arizent de junio de 2020 sobre ejecutivos de servicios financieros, gestión patrimonial y servicios profesionales descubrió que es probable que el 73% de todos los empleadores permitan que sus equipos trabajen desde casa por un tiempo indefinido si su puesto se lo permite.³⁷

Con el riesgo de una segunda ola de infecciones por COVID-19 aún presente, la principal prioridad para las instituciones financieras sigue siendo mantener las operaciones de una manera segura para los empleados. Una de las formas más sencillas para que las instituciones financieras protejan tanto a los empleados que regresan a la oficina como a los que continúan trabajando desde casa es eliminando la necesidad de manipular el papel manualmente. Hay muchos procesos de *back office* en todas las líneas de negocio, incluidos los de fraude y disputas, legales, de cumplimiento, de riesgo y otros, que requieren papel. Al igual que el efectivo, los documentos en papel contienen bacterias y virus. Teniendo en cuenta todos los formularios y documentos impresos únicamente para la firma, los bancos están actuando de manera decisiva para digitalizar el papeleo que procesan sus empleados mediante la introducción de firmas electrónicas.

Consejo de seguridad:

Para protegerse contra ciberataques dirigidos a empleados en remoto, recomendamos lo siguiente:

- Educar a los empleados sobre cómo detectar y responder a intentos de *phishing* e ingeniería social
- Desarrollar un plan de acceso de seguridad de respaldo para todo el personal y estar preparado para proporcionar formas secundarias de autenticación
- Reemplace la autenticación por SMS con tecnologías fuera de banda como notificaciones *push*, [tecnología de autorización de transacciones Cronto®](#) o [una aplicación de autenticación móvil](#) para ayudar a prevenir el *phishing*
- Asegúrese de que los trabajadores que manejan datos confidenciales o que tienen conversaciones con el cliente hayan desactivado los dispositivos de IoT en el espacio de su oficina en casa



Determine su preparación para la firma electrónica

La característica común entre los procesos que más necesitan digitalización es la necesidad de firmas electrónicas seguras, fáciles de usar y aplicables. Las firmas electrónicas pueden ayudar a las organizaciones a mantener la continuidad de negocio en estas circunstancias excepcionales. El mayor desafío es saber por dónde empezar. Las instituciones financieras tienen múltiples opciones de implementación, y comprender los principales requisitos técnicos para implementar firmas electrónicas en su organización es crucial para trazar su camino a seguir.

Dos opciones de implementación de firma electrónica: iniciada por el usuario e integrada

Para comenzar, determine cómo aprovechará su organización las firmas electrónicas. En términos generales, el *software* de firma electrónica se consume de dos formas distintas: iniciado por el usuario o integrado.

Iniciado por el usuario: los usuarios pueden enviar y firmar documentos a través de un portal web, una aplicación móvil o un tercero. Esta opción suele ser ideal para procesos de firma electrónica de menor volumen iniciados por el usuario (es decir, contratos de venta, formularios de recursos humanos, informes de gastos, órdenes de compra, etc.).

Integrado: si está buscando automatizar completamente el proceso de firma electrónica con su aplicación web, aplicaciones comerciales, sistemas centrales y aplicaciones móviles, el enfoque integrado se ajustará a sus necesidades. En un caso de uso integrado, los empleados no tienen que trabajar manualmente para preparar un documento para su firma electrónica; los documentos se generan por el sistema y están completamente automatizados. Esta opción es ideal para procesos de firma electrónica iniciados por el sistema de mayor volumen (es decir, solicitudes de préstamos, apertura de cuentas, solicitudes de seguros, etc.).

Ambas opciones brindan eficiencia operativa, mejoran la experiencia del cliente y reducen los errores de documentos, pero las dos opciones también ofrecen sus propias ventajas. Por ejemplo, un proceso iniciado por el usuario es mucho más rápido de implementar. El cronograma de puesta en marcha puede ser tan breve como un solo día.

Alternativamente, la opción integrada elimina cualquier necesidad de trabajo manual en la preparación de documentos para su firma. Por ejemplo, un proceso de integración de firma electrónica es beneficioso para una institución financiera que desea permitir que los clientes potenciales completen las solicitudes de cuenta a través de su aplicación móvil o sitio web bancario. De manera similar, un proveedor de seguros que necesita enviar formularios precargados a sus clientes también se beneficiaría de un proceso integrado. La opción integrada beneficiará a las organizaciones que procesan miles de formularios que requieren firmas electrónicas; se lograrán ahorros de costos significativos al eliminar virtualmente los pasos manuales necesarios para procesar un documento en papel.

Sin embargo, cada organización tiene necesidades diferentes y las diferentes opciones de implementación beneficiarán a las organizaciones de manera diferente. Si no está seguro en este momento, recuerde que puede pasar de un proceso iniciado por el usuario a un proceso integrado más adelante.

Lista de verificación de preparación para la firma electrónica

A medida que su organización evalúa estos dos enfoques, hay varios criterios a considerar. Esta lista de verificación de preparación para la firma electrónica le ayudará a evaluar cada opción de implementación de firma electrónica, incluidos los requisitos técnicos asociados. Con esta guía, podrá tomar una decisión bien informada sobre cómo empezar a usar firmas electrónicas.

LISTA DE VERIFICACIÓN DE PREPARACIÓN PARA LA FIRMA ELECTRÓNICA

CRITERIOS	 Iniciado por el usuario	 Integrado
Definición	Para procesos iniciados por el usuario: <ul style="list-style-type: none"> Los usuarios envían documentos para su firma electrónica mediante una aplicación web o móvil lista para usar. 	Para procesos generados por el sistema <ul style="list-style-type: none"> Las organizaciones integran capacidades de firma electrónica en sus aplicaciones web y sistemas centrales.
IDEAL PARA		
Procesos de negocios	<ul style="list-style-type: none"> B2E (empresa a empleado) B2B (empresa a empresa) Acuerdos B2C puntuales 	<ul style="list-style-type: none"> B2C (empresa a consumidor)
Complejidad del flujo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Flujos de trabajo sencillos 	<ul style="list-style-type: none"> Flujos de trabajo de simples a complejos
Documentos de muestra	<ul style="list-style-type: none"> Cualquier proceso interno que requiera la firma de los empleados (por ejemplo, contratos, documentos de recursos humanos, informes de gastos, etc.). Cambios en cuentas bancarias existentes (por ejemplo, agregar un cónyuge, hacer un cambio de dirección). Formularios de gestión patrimonial (por ejemplo, reinversiones de 401k, transferencias de activos, cambios de beneficiarios, etc.). Acuerdos de servicio de banca comercial, autorizaciones ACH, acuerdos de transferencia bancaria y otros más. Acuerdos de licencia de agente de seguros, cambios de beneficiarios de seguros de vida, etc.. 	<ul style="list-style-type: none"> Aperturas de cuenta Solicitudes de préstamos Entrega de cláusulas o condicionados Solicitudes de hipotecas Aplicaciones de seguros
Volumen de transacciones	<ul style="list-style-type: none"> Volumen de transacciones bajo 	<ul style="list-style-type: none"> De medianos a grandes volúmenes de transacciones

COMPARACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN

<p>Línea de tiempo de integración</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empiece a trabajar de inmediato: no se requieren esfuerzos de IT ni de desarrollo; hay funciones disponibles para agilizar la preparación de documentos, sin embargo, el proceso es en gran parte de naturaleza manual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ponerse en marcha en días o semanas -API/SDK totalmente compatibles que facilitan el desarrollo; el cronograma depende del alcance de los requisitos de integración-.
<p>Cronología de puesta en marcha</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma corto para la puesta en marcha (de 1 a 3 días) para un número de usuarios bajo o medio. • Cronograma extendido para la puesta en funcionamiento para un gran número de usuarios (es decir, requiere capacitación del usuario). 	<ul style="list-style-type: none"> • Plazo más largo para la puesta en funcionamiento (6 a 9 semanas). • Depende del alcance del proyecto y los requisitos de implementación. • Cronología independiente del volumen de transacciones.
<p>Beneficios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • UI, <i>dashboard</i> y flujos de trabajo listos para usar sin necesidad de IT o esfuerzo de desarrollo. • Las funciones listas para usar, que incluyen plantillas y campos de formulario, ayudan a agilizar la preparación y administración de transacciones. • Aplicaciones móviles disponibles para enviar y firmar documentos sobre la marcha. • Capacidades de envío masivo disponibles para grandes volúmenes de destinatarios. • Acceso a conectores prediseñados que permiten la creación de transacciones de firma electrónica directamente dentro de varias plataformas populares de terceros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Una experiencia de remitente y firmante totalmente personalizable para lograr las tasas de adopción más altas posibles. • Se requiere poca o ninguna capacitación del usuario para el personal de primera línea. • La personalización avanzada del flujo de trabajo permite una integración más estrecha y la capacidad de activar eventos específicos para sus procesos comerciales únicos. • Mayor ROI porque las aplicaciones B2C conectan con el consumidor, son voluminosas por naturaleza y pueden afectar directamente a los resultados de la organización. • Las capacidades multicanal le permiten abrir nuevos canales de ventas y mejorar la participación del cliente. • Fácil de integrar con los sistemas <i>upstream</i> (es decir, generación de documentos) y <i>downstream</i> (es decir, archivo y almacenamiento) de su organización para permitir un proceso directo. • El uso de firmas electrónicas es fácil de escalar en toda la empresa, tanto a nivel local como en el extranjero. • API REST y SDK simples y potentes para agregar capacidades de firma electrónica a su sitio web, aplicación móvil y sistemas centrales.
<p>Precios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Precios basados en el usuario • Precios basados en el número de usuarios designados 	<ul style="list-style-type: none"> • Precios basados en transacciones • Menor coste total de propiedad basado en altos volúmenes de transacciones

IMPLEMENTACIÓN

Propósito / meta	<ul style="list-style-type: none"> Para implementar OneSpan Sign el mismo día o en 2-3 días. 	<ul style="list-style-type: none"> Integre firmas electrónicas en un portal, aplicación móvil o sistema central.
Paso 1	<ul style="list-style-type: none"> Aprovisionamiento: para completar este paso, recopile los nombres y correos electrónicos de sus usuarios (empleados y/o agentes). Su representante dentro de OneSpan necesitará esta información para crear su cuenta. 	<ul style="list-style-type: none"> El primer paso es trazar su flujo de trabajo de firma tal como existe hoy en papel. Esto le ayudará a visualizar oportunidades para optimizar el proceso y qué cambiará a medida que automatiza (por ejemplo, dónde se cruzan los diferentes sistemas en el proceso).
Paso 2	<ul style="list-style-type: none"> <i>White labeling</i>: personalice la interfaz de OneSpan Sign con su marca para que sus usuarios confíen en la experiencia. Para comenzar a funcionar rápidamente, puede optar por hacer una personalización mínima (por ejemplo, simplemente aplique su logotipo a la interfaz de usuario). Puede completar el <i>white labeling</i> más tarde (por ejemplo, su equipo de IT puede configurar su SMTP para que pueda enviar comunicaciones utilizando su dominio corporativo). 	<ul style="list-style-type: none"> A partir de ahí, su equipo de desarrollo puede crear una cuenta Free Developer Sandbox para permitirle realizar el trabajo de integración por su cuenta, utilizando la guía de la comunidad y el portal de documentación, o trabajar con nuestro equipo de Servicios Profesionales para completar el proyecto.
Paso 3	<ul style="list-style-type: none"> Controle el acceso a la solución OneSpan Sign configurando el inicio de sesión único con SAML 2.0. Esto requerirá de su equipo de IT. 	
Paso 4	<ul style="list-style-type: none"> Automatización de la recuperación de paquetes: los documentos firmados electrónicamente y sus registros de auditoría asociados deben descargarse del sistema de OneSpan Sign y archivarse en el sistema de almacenamiento de su organización. En lugar de hacerlo manualmente, su equipo de desarrollo puede automatizar este proceso. 	
Paso 5	<ul style="list-style-type: none"> Prepárese para una integración eventual, si corresponde. Esta podría ser una integración con un agente o portal de clientes, una aplicación móvil o un sistema de la empresa. 	

Recursos para comenzar

OneSpan ofrece numerosos recursos para ayudarle a empezar con las firmas electrónicas y la tecnología de verificación de identificación en remoto. Explore los recursos que hay a continuación para obtener más información sobre OneSpan Sign y OneSpan Secure Agreement Automation.

Recursos de firma electrónica

- [Portal de la Comunidad de OneSpan](#): únase a nuestro portal de la comunidad para obtener documentación completa, compartir código, foros de desarrolladores y todo lo que necesita para aprovechar al máximo OneSpan Sign.
 - [Introducción a OneSpan Sign](#)
 - [SDK de OneSpan Sign](#)
 - [Configuración de SAML en su cuenta de OneSpan Sign](#)
 - [Video tutoriales de OneSpan Sign](#)
- [Centro de soporte de OneSpan Sign](#): acceda a nuestra colección de vídeos, con instrucciones paso a paso y preguntas frecuentes para ayudarle a aprovechar al máximo OneSpan Sign en nuestro Centro de Soporte. El Centro de Soporte es una excelente manera de aprender y adoptar nuevas funciones de OneSpan Sign a medida que se van presentando.
- Capacitación Semanal en Vivo: el Equipo de Éxito del Cliente en OneSpan ofrece capacitación en vivo para los clientes de OneSpan y sus equipos de desarrollo para cubrir problemas comunes al implementar OneSpan Sign. Además, nuestro equipo está disponible para una sesión de entrenamiento individual organizada con su equipo.
- [Blogs de Desarrolladores de OneSpan](#): cada semana, OneSpan publica un artículo de blog escrito especialmente para desarrolladores para explicar las nuevas funciones, proporcionar orientación de implementación y otra información técnica.

- [Conectores](#): OneSpan admite conectores de firma electrónica prediseñados para muchas de las aplicaciones comerciales que las organizaciones utilizan a diario, incluidas Pega, Guidewire, Laserfische, Finastra y otras más.

Recursos de verificación de identificación remota

- [Blog de OneSpan](#): entre otros temas de seguridad y prevención de fraude, OneSpan publica regularmente sobre verificación de identidad y automatización de acuerdos seguros. Desde noticias de la industria hasta las mejores prácticas y reflexiones sobre liderazgo, el blog de OneSpan es un recurso excelente para obtener más información sobre la verificación de identidad en remoto.
- [OneSpan Resource Center](#): el OneSpan Resource Center incluye numerosos informes técnicos, estudios de caso, hojas de datos, informes de analistas y otro contenido valioso para aumentar su comprensión de las soluciones de verificación de identidad. Estos son solo algunos recursos para empezar.
 - White Paper: [Apertura de cuenta digital: cómo los bancos pueden transformar y proteger el customer journey](#)
 - Informe del grupo Aite: [Apertura de cuenta: ejecútela como si fuera suya](#)
 - Webinar: [El papel de la identidad digital en la apertura e incorporación de cuentas](#)
 - Estudio de caso de MotoNovo Finance: [Fomento del crecimiento con automatización de acuerdos](#)
 - Video de demostración: [Apertura de cuenta digital OneSpan](#)

Conclusión

Lo digital y lo móvil son indispensables para el futuro de la banca post-pandemia. Los clientes se han adaptado rápidamente a las transacciones e interacciones en remoto y esperamos que el cambio sea permanente. Continuar en el camino hacia la innovación digital ayudará a generar satisfacción, lealtad y retención del cliente. También pondrá a las organizaciones en una mejor posición para minimizar el impacto operativo en el futuro a medida que surjan otros desafíos.

Paralelamente, sigue siendo crucial protegerse contra el fraude al mismo tiempo que dotar a los empleados, asesores, agentes y representantes del *call center* de capacidades digitales. Una mayor vigilancia por parte de los equipos de seguridad y fraude será clave durante la crisis.

La calidad de la experiencia online y móvil de una institución financiera es esencial para diferenciarse en el mercado y captar nuevas generaciones de clientes expertos en tecnología. Para que eso suceda, todo debe unirse: las tecnologías que permiten una experiencia móvil de extremo a extremo, seguridad digital y optimización de procesos.

Para obtener más información, contáctenos o visite nuestro sitio web en [OneSpan.com](https://www.onespan.com)

FUENTES

- 1 [American Banker, "U.S. Bancorp Mulls More Branch Closings as Customers Flock to Digital Channels", July 15, 2020.](#)
- 2 [American Banker, Digital Edition, July 2020.](#)
- 3 [American Banker, "Consumers in Canada Shun Cash and Bank Branches on Virus Fears", July 13, 2020.](#)
- 4 [Aite Group, COVID-19: A Global Perspective on the Impact on Wealth Management, July 15, 2020.](#)
- 5 [Telecompaper, "Lithuanian Regulator Reports Increased Use of E-Signature Service", April 10, 2020.](#)
- 6 [Government of Canada, "Canada's COVID-19 Economic Response Plan: Support for Canadians and Businesses", March 18, 2020.](#)
- 7 [DoingBusiness.ro, "Government Emergency Ordinance no. 38/2020 on the Use of Electronic Documents by Public Authorities and Institutions", April 9, 2020.](#)
- 8 [PWC, Romanian Crisis Centre, "Government Emergency Ordinance no. 38/2020 Regarding the Use of Documents in an Electronic Form by Public Authorities and Institutions, effective from 7 April 2020", April 10, 2020.](#)
- 9 [FS Tech, "FCA Approves E-Signatures During COVID-19", August 4, 2020.](#)
- 10 [Financial Action Task Force, "Statement by the FATF President: COVID-19 and Measures to Combat Illicit Financing", April 1, 2020.](#)
- 11 [OneSpan inc., "Digital Identity Guidance from the Financial Action Task Force \(FATF\)", March 27, 2020.](#)
- 12 [FS Tech, "FCA Relaxes Rules to Allow 'Selfie' Verification", April 1, 2020.](#)
- 13 [Hong Kong Monetary Authority, "Coronavirus Disease \(COVID-19\) and Anti-Money Laundering and Counter-Financing of Terrorism \(AML/CFT\) Measures", April 7, 2020.](#)
- 14 [American Banker, "Coronavirus Lockdown Spurs Widespread Adoption of Digital ID Tech in Canada", July 9, 2020.](#)
- 15 [Office of the Governor of New York State, "No. 2027: Continuing Temporary Suspension and Modification of Laws Relating to the Disaster Emergency", March 19, 2020.](#)
- 16 [United States Congress, "S.3533 - Securing and Enabling Commerce Using Remote and Electronic Notarization Act of 2020", March 18, 2020.](#)
- 17 [Federal Bureau of Investigation, "Increased Use of Mobile Banking Apps Could Lead to Exploitation", June 10, 2020.](#)
- 18 [Aite Group, The Rise of Digital-First Banking, June 9, 2020.](#)
- 19 [McKinsey & Company, "Reshaping Retail Banking for the Next Normal", June 11, 2020.](#)
- 20 [American Banker, "Citi Sees Surge in Corporate Online Account Opening Amid Pandemic", June 4, 2020.](#)
- 21 [OneSpan inc., "ISMG Survey on Remote Bank Account Opening: Customer Experience and Fraud Prevention Are Top of Mind", March 19, 2020.](#)
- 22 [PYMNTS.com, "How RBC is Overhauling Digital Account Opening with AI", April 20, 2020.](#)
- 23 [Royal Bank of Canada, "RBC Becomes First Canadian Bank to Introduce Digital Government Identity Verification Solutions", March 12, 2020.](#)
- 24 [PYMNTS.com, "Royal Bank of Canada Rolls Out Digital ID Verification for Account Opening", April 21, 2020.](#)
- 25 [Aite Group, Aite Matrix: Transforming Consumer Lending Through Loan Origination Systems, August 2020.](#)
- 26 [European Commission, "Coronavirus: Commission and European Investment Fund \(part of EIB Group\) Unlock €8 billion in finance for 100,000 Small and Medium-sized Businesses", April 6, 2020.](#)
- 27 [Executive Office of the President of the United States, "Memorandum for Heads of Executive Departments and Agencies", March 22, 2020.](#)
- 28 [OneSpan inc., "Customer Story Video: Business Development Bank of Canada", 2020.](#)
- 29 [Deloitte, COVID-19: The Impacts on Global Residential Mortgage Markets, 2020.](#)
- 30 [Bloomberg Law, "Wet Ink Signatures Requirements May Fade After Coronavirus" April 10, 2020.](#)
- 31 [National Mortgage News, How Digital Technology Improves the Lending Process from the Inside Out, 2020.](#)
- 32 [WestPac, "E-Sign Your Mortgage - in Victoria, That is" July 5, 2018.](#)
- 33 [American Banker, "Financial Services Industry Struggles to Emerge from Lockdown", July 7, 2020.](#)
- 34 [Forrester Research Inc., The State Of Digital Insurance, 2019.](#)
- 35 [Forbes, "The Best Life Insurance Companies 2020", July 14, 2020.](#)
- 36 [OneSpan inc., "E-Signature Adoption by Insurance Carrier's Agents Surge to 75% in Two Years", September 2018.](#)
- 37 [OneSpan inc., "P&V Insurance Lays the Groundwork for Enterprise E-Signatures" March 2019.](#)
- 38 [Aite Group, "Fraud in Life Insurance: Technology is the Shield", February 7, 2019.](#)
- 39 [Deloitte, "Empowering the Virtually Enabled Advisor", 2020.](#)
- 40 [The Globe and Mail, "New E-Signature Law a Win for Advisors", June 10, 2020.](#)
- 41 [American Banker, "How COVID-19 Catered Customer Acquisition Profitability", August 19, 2020.](#)
- 42 [Finextra, "What Are the Key Strategies and Tools to Help Wealth Management Through the Coronavirus Pandemic?" April 15, 2020.](#)
- 43 [McKinsey & Company, "Wealth Management in Asia: Navigating the Impact of Coronavirus", March 19, 2020.](#)
- 44 [Forrester, "The Impact of COVID-19 on Financial Services and Insurance", webinar, April 7, 2020.](#)
- 45 [American Banker, "Signature Bank Goes Paperless", October 10, 2012.](#)
- 46 [Aite Group, COVID-19: Challenges and Opportunities in Financial Services, March 20, 2020.](#)
- 47 [Deluxe.com, "Treasury Management at a Crossroads: Support Group or Revenue Engine?", Feb. 17, 2020.](#)
- 48 [Asset Finance International, "Asset Finance Market in Freefall During H1 2020, Despite Used Car Finance Growth in June", August 12, 2020.](#)
- 49 [American Banker, "Aly Girds for Surge in Auto Loan Defaults", April 20, 2020.](#)
- 50 [OneSpan inc., "Julie Conroy on Application Fraud Challenges and Technology Solutions", video, 2019.](#)
- 51 [Aite Group, Workplace Distancing: Adaptive Fraud and AML Operations to COVID-19, 2020.](#)
- 52 [OneSpan Inc., "The Financial Regulatory Landscape in Turkey is Modernizing Quickly", May 25, 2020.](#)
- 53 [McKinsey & Company, "How Insurance Can Prepare for the Next Distribution Model", June 12, 2020.](#)



MailTeck & Customer Comms, *partner* de OneSpan en España, es un grupo especializado en servicios y soluciones de comunicaciones y transacciones multicanal con plena validez legal. Automatizamos los procesos de comunicaciones personalizadas, integrando canales físicos y digitales, en función de las preferencias del cliente: postal, email, SMS, app, web, *contact center* y redes sociales. Diseñamos, generamos digitalmente y distribuimos las comunicaciones para clientes, pudiendo certificarlas, custodiarlas e incluir firma electrónica. Todo ello integrado con sistemas ERP, SCM, HRM, ECRM, CRM/BI y webs. Además, ofrecemos servicios de *data quality* y *analytics*.



OneSpan permite que las instituciones financieras y otras organizaciones tengan éxito en su transformación digital. Más de 10.000 clientes, incluyendo más de la mitad de los 100 bancos mundiales más importantes, confían en las soluciones de OneSpan para proteger sus relaciones y procesos de negocios más importantes. Desde la integración digital, la mitigación del fraude, hasta la gestión del flujo de trabajo, la plataforma abierta y unificada de OneSpan reduce los costes, acelera la captación de clientes y aumenta la satisfacción de los mismos.

Copyright © 2020 OneSpan North America Inc., todos los derechos reservados. OneSpan™, DIGIPASS® y CRONTO son marcas registradas o no registradas de OneSpan North America Inc. y/o OneSpan International GmbH en los EE. UU. y otros países. Todas las demás marcas comerciales o nombres comerciales son propiedad de sus respectivos dueños. OneSpan se reserva el derecho de realizar cambios a las especificaciones en cualquier momento y sin previo aviso. La información proporcionada por OneSpan en este documento se considera precisa y confiable. Sin embargo, OneSpan no se hace responsable de su uso, ni de la infracción de patentes u otros derechos de terceros que resulten de su uso.

Última actualización: septiembre 2020

CONTACTE CON NOSOTROS

Para más información:
info@customercomms.com
customercomms.com