

La importancia de la confianza en la era digital

Sobre el evento:

Mitek ha organizado un evento donde varios expertos han debatido sobre confianza digital y cómo influye en la relación entre usuarios y empresas, mientras todos los participantes han disfrutado una cata de vino de Rioja guiada. Ha contado con la participación de Mónica Valle, periodista experta en IT; Xavier Codó, VP, MD Spain & LATAM en Mitek Systems; y Jaime Enríquez, Customer Success Manager en Mitek Systems. La cata de vinos ha sido conducida por el sommelier Arnau Barangué.

Hot topics:

Confianza digital y tradición

El auge del fraude online

El nexo entre tecnología y personas

Questions & Answers | resumen

Las cosas han cambiado. En este nuevo contexto, que a menudo debe armonizar tradición y nuevos entornos digitales, ¿Qué papel tienen el onboarding y la verificación de la identidad de la persona?

La adaptación al medio es esencial para cualquier industria o sector. Y en el nuevo medio digital, la confianza es uno de los elementos más relevantes, si no el que más. Los usuarios, los consumidores, están cambiando, y no queda otro remedio que adaptarse al cambio, innovando y transformándose para crear nuevas relaciones en el mundo online. Aquí, el onboarding digital tiene un papel esencial, que ha adquirido todavía más importancia a raíz del distanciamiento social y las restricciones impuestas por la pandemia, durante las que muchas más personas han optado por servicios digitales, como banca online y comercio electrónico. Esto ha llevado a las empresas a tomarse mucho más en serio el alta online de nuevos clientes.

En el caso de la banca online, crear un buen onboarding digital ha estado en la hoja de ruta durante años. Sin embargo, ahora ha pasado a ser una prioridad, ya que la confianza online se ha convertido en la piedra angular tanto de estrategias de captación como de retención de clientes. De hecho, tecnologías como la inteligencia artificial para el análisis del riesgo se aplican no solo a la captación, sino de forma continua durante toda la relación con el cliente.

La aplicación de tecnologías como la biometría avanzada, que permite triangular la información de los documentos de identidad y del propio usuario, o la NFC, para leer la información de los chips de los documentos sin contacto físico, contribuye a facilitar y agilizar el proceso de onboarding, no solo para verificar la identidad del cliente, sino, por ejemplo, para deslocalizar esta identificación fuera de las oficinas físicas tradicionales, mejorar los servicios financieros y hacerlos más inclusivos.

Los detonantes del cambio. ¿Cómo ha afectado el boom digital al trabajo remoto, a la ciberseguridad y a la identidad digital?

Un hecho evidente es que el aumento de los procesos digitales ha comportado a su vez un aumento brutal del fraude online, acelerado además por el bache económico que se está viviendo, especialmente en algunos sectores. Esto incide en los perfiles de personas que realizan fraude de suplantación de identidad: Por una parte, encontramos un perfil tecnológico alto, y por otra, un perfil bajo, correspondiente a personas afectadas por la crisis económica. Este último caso suele elaborar falsificaciones burdas fácilmente detectables. Es el primer perfil el que plantea un problema real para las empresas, ya que a menudo se trata de bandas organizadas, que realizan falsificaciones de alto nivel mucho más difíciles de detectar, ya que combinan phishing, deepfakes, y/o perfiles de personas y empresas falsas.

Para ponerles freno, es necesario en primer lugar concienciación y formación al usuario para que pueda detectar intentos de robarle sus datos personales, por ejemplo, redirigiéndolos a páginas falsas. En el caso de las empresas, requieren soluciones tecnológicas avanzadas y en constante evolución, para hacer frente a nuevos fraudes, como el deepfake. La democratización de tecnologías open source como la utilizada para el conocido anuncio de Cruzcampo y Lola Flores facilita todavía más el fraude de identidad de alto nivel.

¿Cómo se genera entonces confianza en los tiempos de chatbots, inteligencia artificial y deepfakes? No hay un único elemento que nos dé el 100% de seguridad, hay que implantar soluciones con diferentes capas y tecnologías que proporcione el grado de seguridad adecuado a cada paso del proceso o tipo de operación, y que apliquen inteligencia artificial para detectar patrones reales o fraudulentos.

Preocupaciones manifestadas

“en ocasiones hay elementos externos o internos incluso que provocan que haya que innovar y que haya que evolucionar”

“hay que ofrecer al usuario un proceso de onboarding sencillo, cómodo y rápido, pero que a la vez este lo perciba como seguro y adaptado a él”

“la banca debe ofrecer experiencias que ya tienen sectores como el e-commerce, pero sometiéndose a muchas más barreras a nivel de procesos y regulación propias del sector financiero”

“para las empresas, muchas veces es difícil saber quién hay realmente al otro lado de la pantalla”

“la concienciación del usuario es también esencial para prevenir el fraude de identidad, hay que proporcionarles más información”

“la crisis económica derivada de la pandemia y la democratización de ciertas tecnologías han provocado un auge del fraude de identidad, tanto de nivel bajo, fácilmente detectable, como de nivel alto, más complejo de detectar”

Cómo puede ayudar Mitek

Un sistema de verificación de la identidad inteligente, con algoritmos de comparación biométrica y prueba de vida, para asegurar que la identificación presentada pertenece a su legítimo propietario.

Una aproximación por capas a la verificación de documentos que combina automatización inteligente con la experiencia de agentes forenses, para garantizar la verificación de la identidad del consumidor.

La importancia de la confianza en la era digital

Sobre el evento:

Mitek ha organizado un evento donde varios expertos han debatido sobre confianza digital y cómo influye en la relación entre usuarios y empresas, mientras todos los participantes han disfrutado una cata de vino de Rioja guiada. Ha contado con la participación de Mónica Valle, periodista experta en IT; Xavier Codó, VP, MD Spain & LATAM en Mitek Systems; y Jaime Enríquez, Customer Success Manager en Mitek Systems. La cata de vinos ha sido conducida por el sommelier Arnau Barangué.

Hot topics:

Confianza digital y tradición

El auge del fraude online

El nexo entre tecnología y personas

Questions & Answers | resumen

La adaptación al entorno. ¿Cuál es el papel de la regulación y del SandBox en la identidad digital?

Las reglas tradicionales no responden a la realidad actual del entorno tecnológico, ni para empresas ni para usuarios. En este sentido, era urgente la creación de un sandbox, para conseguir que hubiese más proyectos disruptivos que pudiesen probar soluciones en un entorno de pruebas seguro, real y regulado. La aprobación en España de este sistema motivará las inversiones y la creación de proyectos innovadores, ya que dará confianza a las empresas para innovar y apostar por nuevas tecnologías. Y en última instancia, el usuario será el más beneficiado, con mejores servicios a precios más competitivos.

Cabe destacar que, en esta primera fase del sandbox, ha habido un gran número de proyectos presentados relacionados con sistemas de pagos online, tecnología blockchain y criptomonedas. Respecto a la identidad digital, el objetivo es conseguir gracias al sandbox es un proceso de onboarding más ágil y con menos fricción para el usuario que los recogidos en la regulación actual, así como menos costoso y más escalable para las empresas.

El nexo entre tecnología y persona. El auge de la biometría y las nuevas tecnologías de verificación de la identidad, en detrimento de la contraseña.

El factor humano es fundamental para lograr la excelencia tecnológica. Las mejores tecnologías resultan insuficientes si no tienen detrás un gran equipo de profesionales que las hagan evolucionar y aprender de forma continua. Por ejemplo, en Mitek cuentan con un equipo de I+D integrado por expertos en machine learning, inteligencia artificial y visión por computador, un equipo que testean los algoritmos de detección de identidades falsas, y un equipo de expertos entrenados por ex-policía de la Interpol que revisan de forma semiautomática las identidades con alta probabilidad de ser falsas. Estos tres núcleos están en constante interacción para ofrecer una solución tecnológica más completa y con mejores garantías.

Se podría decir que, en el ámbito de la verificación de la identidad digital, la relación entre tecnología y personas es simbiótica. El objetivo es conseguir una solución automática basada en inteligencia artificial, que facilite el trabajo de identificación, pero a la vez se necesitan expertos para "alimentar" el proceso y hacer evolucionar esta solución.

**Conecta con
Xavier y Mariona
en LinkedIn**



**Xavier
Codó**
Vice President, Managing
Director, Iberia & Latam



**Mariona
Campmany**
Digital Identity
and Innovation Lead

Preocupaciones manifestadas

"en ocasiones hay elementos externos o internos incluso que provocan que haya que innovar y que haya que evolucionar"

"hay que ofrecer al usuario un proceso de onboarding sencillo, cómodo y rápido, pero que a la vez este lo perciba como seguro y adaptado a él"

"la banca debe ofrecer experiencias que ya tienen sectores como el e-commerce, pero sometiéndose a muchas más barreras a nivel de procesos y regulación propias del sector financiero"

"para las empresas, muchas veces es difícil saber quién hay realmente al otro lado de la pantalla"

"la concienciación del usuario es también esencial para prevenir el fraude de identidad, hay que proporcionarles más información"

"la crisis económica derivada de la pandemia y la democratización de ciertas tecnologías han provocado un auge del fraude de identidad, tanto de nivel bajo, fácilmente detectable, como de nivel alto, más complejo de detectar"

Cómo puede ayudar Mitek

Un sistema de verificación de la identidad inteligente, con algoritmos de comparación biométrica y prueba de vida, para asegurar que la identificación presentada pertenece a su legítimo propietario.

Una aproximación por capas a la verificación de documentos que combina automatización inteligente con la experiencia de agentes forenses, para garantizar la verificación de la identidad del consumidor.