

GUÍA DESCARGABLE

**Lo que necesitas
saber para lograr
un **Onboarding**
eficiente.**

flöid

En un mundo cada vez más digitalizado, los consumidores exigen experiencias totalmente digitales para sus trámites. Y esta no es la excepción en el mundo financiero.

Hoy, para conciliar las expectativas de los consumidores con la rigurosidad que exigen los bancos existe el Open Finance, es decir, la posibilidad que tienen usuarios y empresas de compartir sus datos de manera digital, bajo su consentimiento. Estos datos son compartidos con el resto del ecosistema financiero para que el proceso de onboarding en los bancos sea ágil, sencillo y seguro.

En esta guía te contamos cómo el onboarding de clientes a las empresas financieras paso de demorarse 1 mes, a solo unos minutos.

Índice:

04	Conceptos básicos.
05	Onboarding sin fricción con Floid
08	Ciberseguridad
11	Floid



1. Qué es onboarding y qué significa para los bancos

Para muchos un concepto conocido, para otros no tanto. En simple, cuando hablamos de **onboarding** nos referimos a la incorporación de clientes a los registros de una empresa.

En el caso de los bancos, se traduce en la integración de los procesos de captación, vinculación y aprobación de nuevos clientes. Para ellos es fundamental brindar una experiencia de onboarding que permita **crear una muy buena primera impresión** y así incorporar a este cliente. Pero no todas las empresas tienen las capacidades para lograrlo, y para evitar fraudes es posible que se pierda mucho tiempo en verificaciones que generan fricción.

Esta **brecha entre las expectativas de los clientes y la realidad de los flujos de onboarding** se debe, principalmente, a dos factores:

I.
Los potenciales clientes buscan un comienzo casi instantáneo y prácticamente sin esfuerzo.

II.
Las personas exigen experiencias totalmente digitales, sin comprometer la seguridad de sus datos.

2. Onboarding sin fricción con Open Finance

Para conciliar las expectativas de los consumidores con la rigurosidad que exigen las instituciones financieras existe el **Open Finance**.

Hace solo unos años, Thomson Reuters realizó una encuesta donde se reveló que el proceso de onboarding en instituciones financieras tomaba en promedio 24 días. Con ese tiempo en cuenta, los clientes suelen abandonar el proceso y explorar otras opciones en el mercado.

La pandemia tras el Covid-19 generó una transformación digital en muchos ámbitos. Según un estudio de Retail Banking Internacional, la población no bancarizada en latinoamérica se redujo en un 25%, debido a programas de beneficio social y, sin duda, a la incorporación de procesos automatizados en las instituciones financieras.

El ritmo digital de los usuarios tuvo un impulso acelerado que se transformó en una nueva realidad necesaria de incorporar en los procesos de los servicios financieros.

Responder de manera rápida, segura y eficiente ante los clientes es precisamente uno de los aspectos que viene a solucionar el Open Finance. Esto significa la posibilidad que tienen usuarios y empresas de compartir sus datos de manera digital, bajo su consentimiento. Estos datos pueden ser compartidos con el resto del ecosistema financiero para que, en este caso, el proceso de onboarding sea mucho más ágil, sencillo y seguro.

Un onboarding digital implica que cualquier persona física o jurídica puede darse de alta en un banco o institución financiera en tan solo unos minutos de manera 100% digital. Contar con este servicio permite que futuros clientes puedan ahorrar tiempo a la hora de abrir una cuenta corriente o solicitar un crédito. Al registrarse digitalmente, es posible obtener el producto o servicio que se requiere sin necesidad de un intercambio de documentación física.

Las Fintech son las que generalmente disponibilizan una interfaz de programación de aplicaciones (**API**) para que los datos fluyan de una institución a otra en minutos. Por ejemplo, si un banco requiere conocer la situación tributaria de un cliente potencial, puede **acceder automáticamente a información** del Servicio de Impuestos Internos (SII) de Chile, a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) de Colombia, o a la Superintendencia Nacional de aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) de Perú (según donde se ubique), para analizar si es factible su incorporación. Y todo con previa autorización del usuario.



Dentro de las principales ventajas que genera el Open Finance en el proceso de onboarding con Flويد están:



Mejorar la experiencia del cliente:

Las empresas pueden incorporar usuarios sin tener que solicitar documentos de forma manual. Con Open Finance los usuarios se conectan a sus bancos y la institución financiera obtiene los datos automáticamente. Además solo al tener información del RUT o número de identidad del usuario o empresa que se está incorporando, se obtiene la información contenida en fuentes gubernamentales para verificarlo de forma automática y segura.



Aumenta la conversión:

Menos fricción es sinónimo de una experiencia de onboarding más fluida. Los clientes se llevan una impresión positiva del proceso, y las posibilidades de incrementar las conversiones se multiplican.



Minimiza errores y fraudes:

El hecho de que los datos se obtengan directamente de la fuente entrega la seguridad de que son precisos y válidos. A su vez, la automatización disminuye la tasa de error humano y protege contra el fraude de cuentas y la falsificación de datos.



Disminuye costos:

Al digitalizar la documentación relevante para un onboarding, y realizar el proceso de forma online, disminuyen los costos operativos tanto para las personas y empresas que buscan incorporarse como para los bancos e instituciones financieras.



Digitalización de canales de venta:

Realizar un onboarding online no significa simplemente realizar este proceso frente a un computador, sino también es necesario digitalizar todos los puntos de venta de un banco o institución financiera (presenciales y virtuales, a través de un QR por ejemplo) para que sea más rápido y eficiente el trámite, lo que trae a su vez más clientes en menos tiempo.



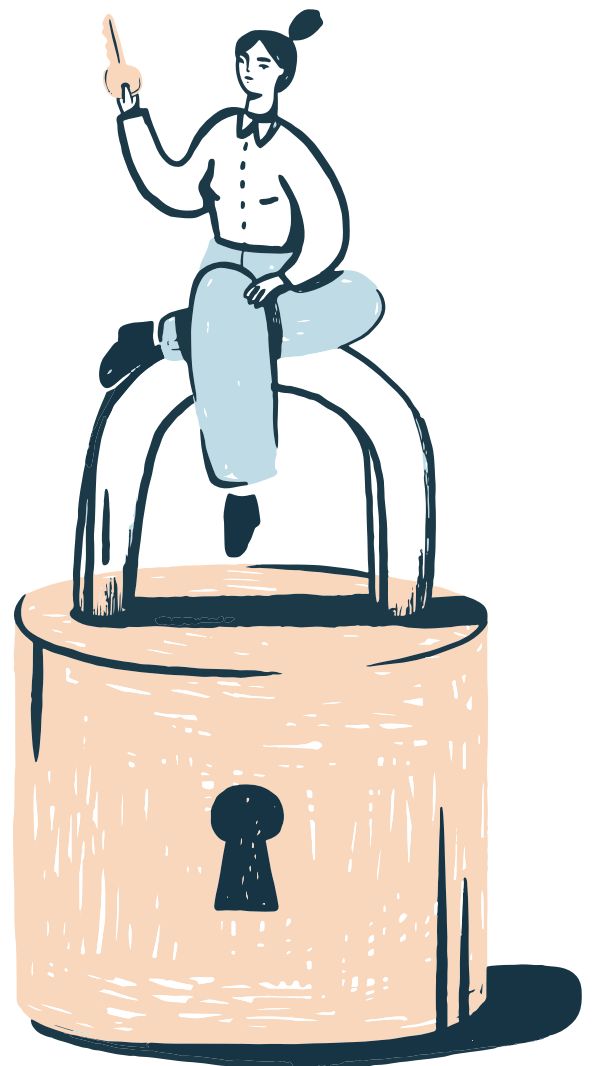
Automatización del Compliance:

Con Open Finance, también es posible detectar, prevenir y resolver el compliance de una institución financiera. Floid ayuda a mantener las empresas en regla con las obligaciones regulatorias de la UAF, de forma digital y automatizada.

3. La ciberseguridad es lo primero

La seguridad en un onboarding con Open Finance es un tema de gran importancia para los bancos y otros proveedores de servicios financieros. Como ya se ha dicho, con el aumento de la popularidad de la banca digital, el proceso de onboarding se ha reinventado y requiere una mayor seguridad para proteger la información de los usuarios.

La ciberseguridad ha emergido como una de las principales preocupaciones para la industria de Open Finance. El número de usuarios que usan estas plataformas crece cada día, lo que significa que los hackers también están aumentando los esfuerzos para obtener información confidencial de los usuarios. Es importante que tanto las fintech como los usuarios sean conscientes de los riesgos asociados y mantengan las prácticas recomendadas de seguridad cibernética: creación de contraseñas seguras, la instalación de un software antivirus de calidad, la aplicación de actualizaciones de seguridad regulares y la configuración de la autenticación de dos factores.



En el caso de Floyd, es posible afirmar que proporciona un proceso de onboarding seguro para la autenticación, la autorización y el intercambio de información financiera, ya que cumple con los estándares de seguridad establecidos por la industria:

Certificación ISO

Uno de los aspectos más importantes a considerar son las certificaciones de seguridad de las instituciones financieras. En específico, la certificación ISO 27001, que es una norma internacional emitida por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Este año Floyd la implementó, garantizando que toda la información bancaria que procesan es encriptada y segura.



Normativas y regulaciones Fintech para acuerdos oficiales:

En los países en que existe una normativa más robusta de Open Finance, las instituciones pueden disponibilizar APIs oficiales para que empresas y personas compartan sus datos con terceros. En Chile, la aprobada Ley Fintech apunta hacia esa dirección, mientras que en Colombia aún se está avanzando en las regulaciones.

En la actualidad, una de las formas de realizar onboarding con Floyd es a través de acuerdos oficiales con las entidades. Por ejemplo, que un banco llamado Latino Bank autorice a Floyd el acceso a su sistema para obtener datos y compartirlos, lo que trae beneficios para todas las partes involucradas. Desde el punto de vista del banco, disponer del historial financiero de clientes de otras instituciones para ofrecer, por ejemplo, un crédito hipotecario. Materializando estos acuerdos oficiales con organismos del ecosistema financiero, Floyd se posiciona como un proveedor seguro para los bancos.

Leyes de protección de datos:

Floid se adapta a las normativas vigentes de cada país en el que está presente. Es importante mencionar que en Chile desde 1999 existe la ley N° 19.628 de protección de datos personales, mientras que en Perú se garantiza este derecho fundamental a través de la ley N° 29.733, y en Colombia pasa lo mismo gracias a la ley N° 1581 que reconoce y protege este derecho.

Si bien estos marco normativos pueden ser insuficientes en un entorno de digitalización, las leyes Fintech vendrían a robustecer estas regulaciones.



Tecnologías de encriptación:

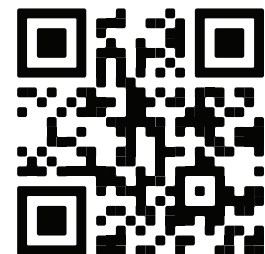
En el caso de Floid, la información que comparte un usuario es encriptada bajo un algoritmo, permitiendo que esté segura durante todo el proceso. En específico, utiliza la encriptación AES-256 que es la usada por gobiernos y bancos en todo el mundo.



Floid es un proveedor de información seguro para un onboarding sin fricción, con un modelo integrationless que no requiere esfuerzo de los equipos técnicos en la integración.

Con esta tecnología, los clientes pueden compartir todo tipo de información con las entidades financieras, quienes a su vez pueden ofrecer una gran experiencia de usuario y satisfacer sus necesidades en un mundo cada vez más digital.

Conoce más sobre el proceso de Onboarding & KYC:



floid

www.floid.ai