

Banco BICE protege cuentas de clientes con Jumio



BANCO BICE

La tecnología de verificación de identidad de Jumio digitaliza el proceso de restablecimiento de contraseña sin afectar la experiencia del usuario

Banco BICE (Banco Industrial y de Comercio Exterior) es un banco chileno que brinda servicios bancarios y de inversión en general, tales como depósitos, cuentas corrientes, leasing y servicios de seguros; administra fondos mutuos e inversiones, asesora en fusiones y adquisiciones, privatizaciones y ofertas públicas, y ofrece servicios de corretaje de valores.

Establecido en 1978, Banco BICE tiene su sede en Santiago, Chile, y actualmente atiende a clientes privados, corporativos e institucionales en el país.

Si bien Banco BICE es una de las instituciones financieras más establecidas de Chile, está en constante evolución para satisfacer las necesidades de sus clientes y se esfuerza por ofrecer una excelente calidad de servicio. Atrás quedaron los días de ir a una sucursal bancaria para administrar sus finanzas: los clientes bancarios de hoy quieren la flexibilidad de administrar sus cuentas en línea.

Al digitalizar sus operaciones bancarias, Banco BICE necesitaba una forma de proteger las cuentas de los clientes durante el proceso de restablecimiento de contraseña. El restablecimiento de contraseña solía ser un proceso manual que requería que los clientes fueran a una sucursal bancaria o tuvieran que llamar a su ejecutivo de cuenta.



“Teníamos dos grandes problemas: necesitábamos un proveedor de soluciones que nos diera la confianza de que la persona al otro lado de la pantalla es quien dice ser, y también necesitábamos un proceso que nos ayudara a mantener altas tasas de conversión.”

Rafael Barros

Jefe de Producto, Banco BICE

Cómo ayuda Jumio

Banco BICE tenía tres criterios principales al investigar a los proveedores de verificación de identidad: querían a alguien con cobertura global, sólidas capacidades de lucha contra el fraude y una solución fácil de usar para garantizar la satisfacción del cliente.

Después de evaluar varios proveedores, Banco BICE eligió en 2021 a Jumio como su proveedor de verificación de identidad.

Jumio ofrece la solución de verificación más madura para el mercado latinoamericano, acepta y verifica de manera confiable múltiples tipos de identificaciones emitidas por los distintos gobiernos, incluidos pasaportes, licencias de conducir y tarjetas de identificación. En total, Jumio admite más de 5.000 de documentos de identidad de más de 200 países y territorios de todo el mundo.

Las soluciones de verificación de identidad Jumio aprovechan el poder de la biometría, la IA y las últimas tecnologías para verificar de forma rápida y automática las identidades digitales de los clientes del Banco BICE que solicitan asistencia con la contraseña.



1. Verificación de documento de identidad

¿El documento de identidad (DNI, cédula, etc.) es auténtico y válido?



2. Selfie + prueba de vida

¿La persona que tiene la identificación es la misma que aparece en la foto del documento de identidad? ¿Está físicamente presente durante la transacción?



3. Decisión basada en riesgos

Jumio calcula el riesgo de fraude y aprueba o rechaza la transacción de identidad en segundos, en función de tus tolerancias de riesgo predefinidas.

Con el aumento del robo de identidad y las apropiaciones de cuentas en línea, Banco BICE necesitaba asegurarse de que su nueva solución digital fuera poco atractiva para los estafadores. Afortunadamente, la tecnología avanzada de Jumio ha sido entrenada en los conjuntos de datos del mundo real más grandes de la industria y ha procesado más de mil millones de transacciones, lo que la convierte en la solución de verificación de identidad líder. Con solo solicitar una identificación válida emitida por el gobierno y una selfie que lo corrobore, Jumio ayuda al Banco BICE a disuadir a los estafadores, que generalmente prefieren no compartir su propia foto con el banco al que intentan estafar.

La integración fue sencilla, dijo Barros, y aunque Banco BICE eligió inicialmente Jumio para el restablecimiento de contraseñas, la solución también ayudará con la incorporación de nuevos clientes en el futuro.

Desde que usa Jumio, **Banco BICE ha podido reducir la cantidad de restablecimientos manuales de contraseñas en un 50 %**, es decir, miles de llamadas telefónicas ya no llegan al equipo de atención al cliente del banco. Lo que se traduce en una satisfacción del cliente mucho mayor, así como en la disminución de la carga operativa del personal del banco, creando una situación en la que todos ganan.

“Con Jumio, hemos podido pasar de un proceso engorroso para nuestros clientes a una experiencia digital mucho más fácil. También podemos saber con certeza que la persona es quien dice ser, sin por eso bajar nuestros niveles de seguridad.”

Rafael Barros, Jefe de Producto, Banco BICE