



La misión de innovación y transparencia de BTG Pactual comienza con el alta digital.

La solución de Verificación de Identidad de Jumio ayudó a la brasileña BTG Pactual a investigar a nuevos clientes digitales y a combatir el fraude en línea.



Fundada en 1983 como una agencia de corretaje en Río de Janeiro, BTG Pactual se ha convertido en uno de los principales bancos de inversión de América Latina. BTG Pactual ofrece servicios de banca de inversión, préstamos corporativos, ventas y trading, gestión patrimonial, gestión de activos y tiene presencia global con oficinas en Brasil, Chile, Colombia, Perú, México, Argentina, Reino Unido y los Estados Unidos.

Hasta hace poco, BTG Pactual solo ofrecía servicios a individuos de alto y súper alto patrimonio neto (HNW y UHNW, respectivamente, por sus siglas en inglés) a través de su división de gestión patrimonial o a grandes corporativos a través de su división de banca de inversión. Esto cambió en 2015 con el lanzamiento de BTG Pactual digital, que ofrece servicios de inversión a personas brasileñas con un saldo mínimo de 30,000 dólares. Con [BTG Pactual digital](#), los clientes pueden abrir una cuenta en línea y manejar sus inversión a través de la plataforma digital con soporte de un equipo dedicado de gerentes de relaciones.

El desafío: crear una experiencia de alta digital desde cero

BTG Pactual digital promete a los clientes una mejor experiencia de inversión, más rápida y simple, y eso empieza con el proceso de alta digital.

Ofrecer una experiencia exclusivamente digital presentaba un nuevo desafío para BTG Pactual, ya que se tenía que probar que la persona que estaba intentando abrir una nueva cuenta era, de hecho, quien afirmaba ser sin tener que realizar una verificación presencial en la sucursal.



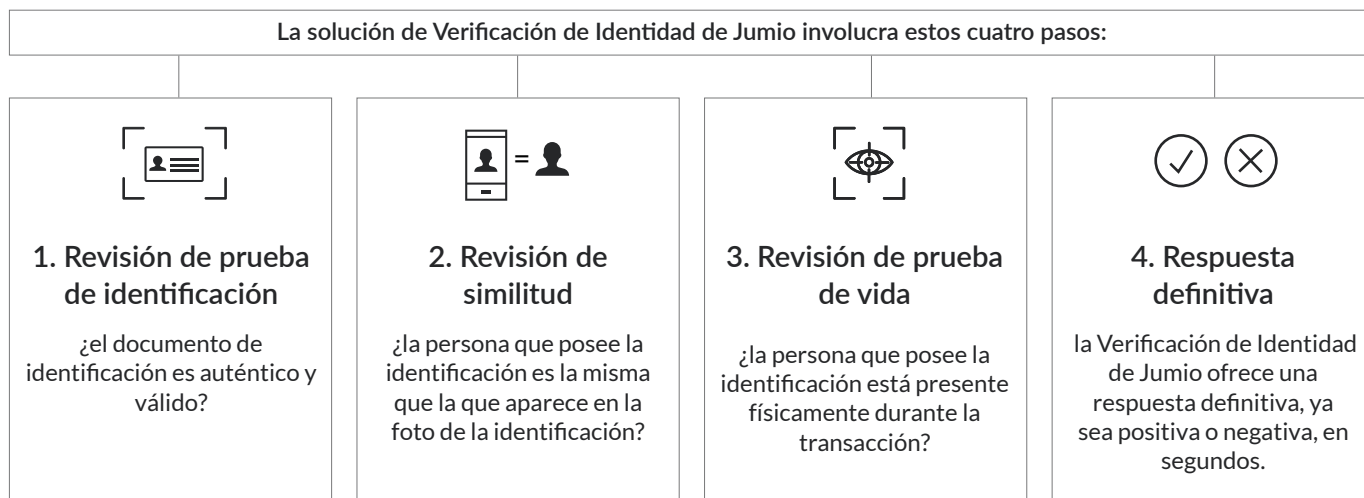
“Dar a los clientes la habilidad de abrir una cuenta 100 por ciento en línea era una de las principales prioridades para nosotros al empezar este negocio. Conforme más y más de nuestros clientes utilizan sus dispositivos móviles para manejar todos los aspectos de su vida personal, tener una manera rápida y fácil de crear una cuenta en minutos se convirtió en un imperativo.”

- apunta Rogerio Karp, Director de B2C y Productos, BTG Pactual.

Cómo ayudó Jumio

Al momento de iniciar la búsqueda de un proveedor para ayudarle a automatizar su nuevo proceso de alta digital, BTG Pactual tenía algunos requerimientos. Quería encontrar una solución de [verificación de identidad](#) con tecnología de emparejamiento facial y uno con la habilidad para procesar documentos de identificación brasileños. El [Sistema Nacional de Identificación de Brasil](#) presentaba un desafío desde el punto de vista de verificación de identificaciones, ya que la principal tarjeta de identificación del país no sigue estándar técnico alguno y no hay una regla única para generar un número de identificación. La red de emisión de las tarjetas de identificación de Brasil no está integrada digitalmente y cada estado tiene su propia agencia reguladora y reglas para emitir tarjetas de identificación. Esto hace posible que los brasileños tengan más de un número de identificación.

Después de estudiar e investigar a diversos proveedores, BTG Pactual eligió a Jumio. ¿Por qué? Jumio ofrece la solución más madura para el mercado brasileño y acepta y verifica confiablemente diversos tipos de identificación emitidas por el gobierno, tales como pasaportes, licencias de conducir y tarjetas de identificación.



El paso final es particularmente importante dado el incremento en intentos de spoofing, en los cuales los estafadores usan fotos, máscaras y otros artefactos realistas para intentar engañar a los sistemas biométricos y así crear nuevas cuentas fraudulentas. Con base en estas revisiones, Jumio da a BTG Pactual una respuesta definitiva, positiva o negativa, verificando correctamente a los clientes buenos a la vez que señala a cualquiera que esté utilizando una identificación fraudulenta o inválida.

“Aún cuando algunos usuarios han tratado de engañar al sistema de alta, con Jumio hemos sido capaces de identificarlos antes de que causaran algún daño,” apunta Karp.

Además de proporcionar una decisión afirmativa o negativa, Jumio también brinda información de por qué una identificación o una selfie fueron rechazadas. Pero esta no es la única información que Jumio aporta durante el proceso de verificación.

Uno de los mayores problemas de BTG Pactual durante el proceso de alta digital es cuando un cliente carga incorrectamente los documentos o se toma una mala selfie (por ejemplo, su cara no está centrada en la pantalla, la foto es borrosa o hay brillos en secciones importantes de la identificación). La solución de Jumio ofrece retroalimentación inmediata, permitiendo a los usuarios saber en tiempo real por qué una imagen de una identificación o una selfie fue rechazada. Asimismo, también brinda retroalimentación en la calidad de la imagen para que el usuario pueda corregirla durante la misma sesión inicial en vez de cancelar el proceso de apertura. La integración general ha ayudado a BTG Pactual digital a mejorar las tasas de conversión a la vez que mantiene a los estafadores a raya.

“Tenemos un proceso de alta rápido y sin fricciones desde el primer día gracias a Jumio.” – Rogerio Karp