



Tiempo de apertura de cuenta
reducido a tan sólo 4 minutos



Aumento significativo de la
conversión de solicitantes en línea



Reducción de la huella física
de las sucursales a través de la banca móvil



Se ha registrado un descenso
sustancial de las solicitudes fraudulentas

NatWest

National Westminster Bank es uno de los “cuatro grandes” bancos de compensación del Reino Unido. El Grupo NatWest presta servicios bancarios a más de 19 millones de clientes a través de sus 12 marcas financieras.

natwest.com

¿Un sistema bancario heredado es necesariamente un obstáculo para la transformación digital?

NatWest es muy conocido como innovador en la banca digital. Buscaban adoptar capacidades de vanguardia y las mejores prácticas de seguridad para mejorar sus procesos de incorporación móvil.

Cuando empezamos a trabajar con NatWest, un número significativo de clientes no superaba las comprobaciones iniciales de la base de datos para confirmar su nombre, dirección y fecha de nacimiento. En esta situación, el proceso anterior —en el que se enviaba a los clientes un correo electrónico pidiéndoles que subieran documentos de identidad o acudieran a una sucursal física con un documento de identidad— requería días e implicaba múltiples interacciones a través de varios canales. El resultado era un alto porcentaje de solicitudes que se estancaban y, en última instancia, se abandonaban.

NatWest quería cambiar esta situación y ofrecer una experiencia realmente fluida, que permitiera a los clientes proporcionar su documentación en tiempo real.

En 2019, NatWest implementó un nuevo proceso de apertura de cuentas en colaboración con HooYu, ahora Mitek. El viaje se puso a prueba con éxito durante casi un año, y más de 60.000 clientes pasaron por él antes de su implantación. NatWest y HooYu llevaron a cabo múltiples sesiones de pruebas con clientes para medir la reacción de los usuarios y perfeccionar la interfaz con el fin de mejorar las tasas de éxito. Los equipos trabajaron con rapidez, con reuniones y revisiones diarias para evaluar el rendimiento del embudo de apertura de cuentas y crear múltiples procesos de apertura para segmentar las solicitudes de los clientes y los requisitos KYC.

Como resultado, la plataforma puede ahora geolocalizar al cliente, autenticar su documento de identidad, realizar una biometría facial entre el selfie y el documento de identidad, y además

comprobar la validez con una factura de servicios públicos y la coincidencia de nombre y dirección, todo ello en cuestión de minutos.

NatWest también mantuvo su reputación de innovador en seguridad bancaria digital al convertirse en el primer banco comercial en permitir a los clientes abrir una cuenta utilizando un selfie y una foto de identificación para verificar quiénes son.





Sabemos que los clientes quieren abrir cuentas en el momento y lugar que les convenga y sin tener que preocuparse de enviar documentos de identidad por correo o sacar tiempo de su día para ir a una sucursal. Por eso estamos haciendo que la apertura de cuentas sea más fácil, rápida y segura, permitiendo que los clientes puedan dedicarse a lo que realmente importa.

Frans Woelders
Director Digital en NatWest



¿Es posible mejorar al mismo tiempo la experiencia del cliente y la seguridad?

Como todos los grandes bancos, NatWest se enfrenta a crecientes amenazas de redes de fraude, la suplantación de identidad y la apertura de cuentas falsas. En una encuesta de NatWest a su base de clientes, descubrieron que éstos están más preocupados por el fraude financiero que por los robos. Aumentar la confianza de los clientes en los sistemas de prevención del fraude de NatWest era, por tanto, un objetivo clave.

Sin embargo, en la actual era digital, los clientes esperan poder hacer todo bajo demanda. Trabajar con Mitek permitió a NatWest configurar diferentes servicios de verificación de la identidad para cubrir diferentes necesidades de clientes y empresas, así como ajustarse a los cambiantes entornos de riesgo. A la mayoría de los clientes se les pide que realicen una prueba de vida y que presenten una prueba de identidad (POI) para su validación y comparación biométrica. A algunos clientes se les pide que presenten un justificante de domicilio. A los clientes de banca de empresas, además, se les pide que firmen.

Nuestra exclusiva plataforma de identidad —que permite a los clientes combinar diferentes tecnologías de verificación de la identidad—, no sólo ha hecho que la incorporación sea más sencilla y rápida para los usuarios finales de NatWest, sino que también ha contribuido a lograr un descenso “significativo” de las solicitudes fraudulentas.

Tecnologías utilizadas:



Validación del documento de identidad



Captura de selfie



Comprobación de dirección



PEPS y sanciones



Huella digital

Ya confían en nosotros:



Las necesidades de cumplimiento pueden cambiar a medida que se entra en nuevos mercados, se lanzan nuevos productos y se amplía la empresa. Nuestra plataforma KYC es lo suficientemente ágil para adaptarse a tus necesidades, hagas lo que hagas.