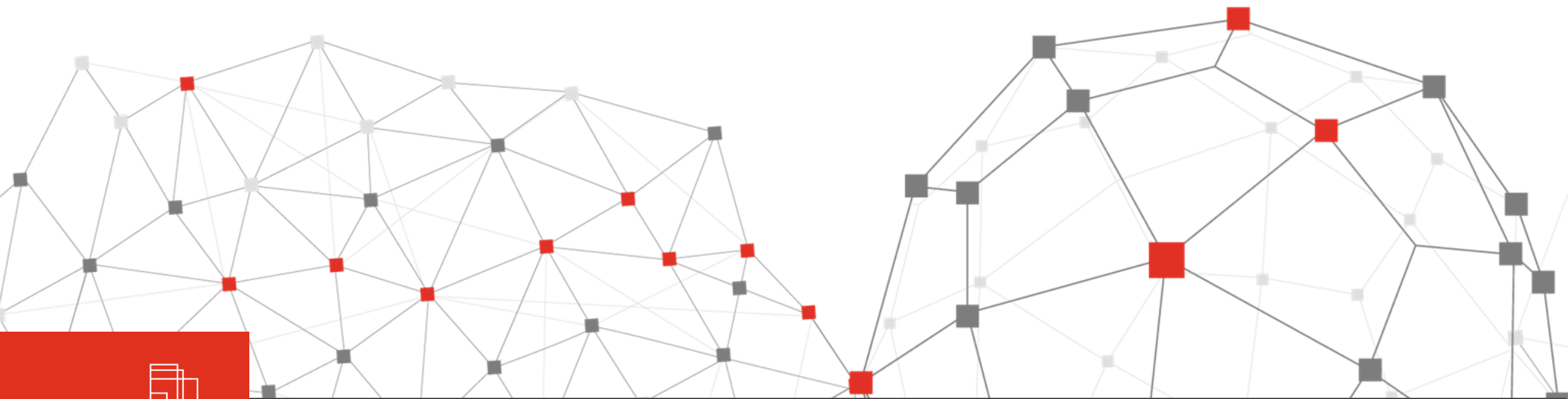


PwC & 4I

Identidad Digital



11 de Noviembre 2020

Oradores



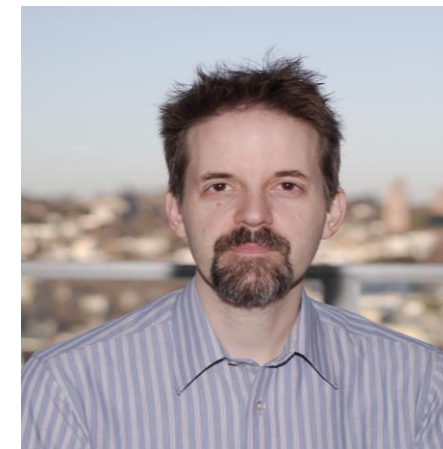
Marcos Giménez
Senior Manager
PwC Uruguay



Diego Taich
Managing Director
PwC Argentina



Dario Fainsod
CEO
4i



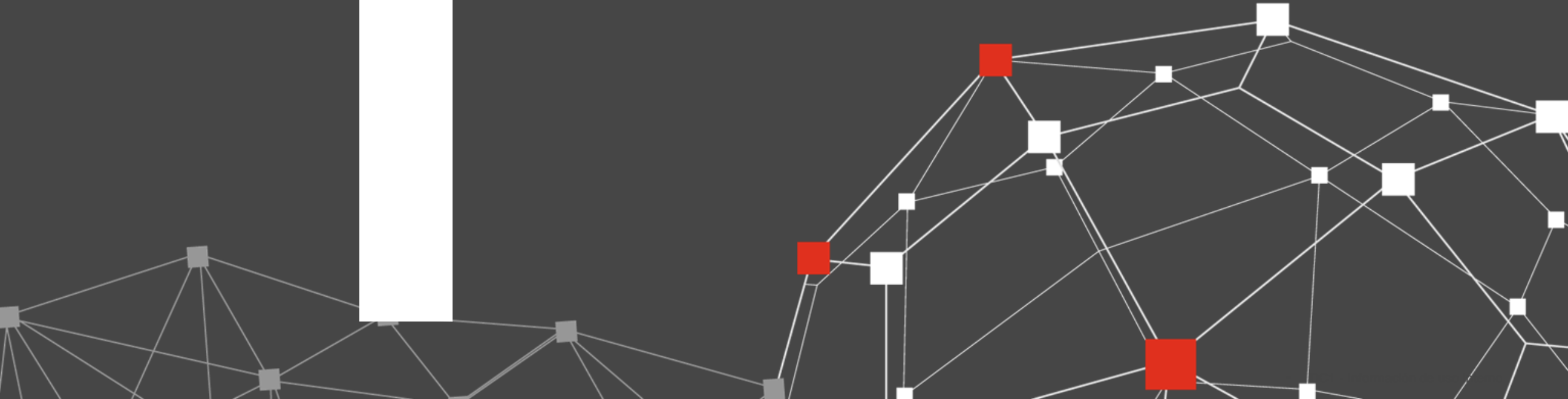
Rodrigo Guirado
Director
PwC Uruguay

Agenda

1. Contexto actual del Ciber-Delito
2. Digitalización y dirección futura de los negocios
3. Modelo de Negocio. CX y adopción de billeteras digitales
4. Operaciones Financieras Seguras. Experiencias y casos de uso
5. Conclusiones



Contexto actual del Ciber-Delito



Introducción



Escenario Actual

- Millones de usuarios en todo el mundo conectados desde de su casa;
- Mayor uso en el ámbito laboral de dispositivos móviles propios;
- Necesidad de incorporar nuevas Apps;
- Accesos a nuevos dominios (ej. Org Salud);
- Acceso masivo a Home Banking;
- Foco en sostener la operación.



Escenario Surrealista

- Mayor actividad de campañas de phishing / ransomware (secuestro información), fuga de información;
- Apps falsas, troyanos, malware;
- 3% nuevos dominios son falsos y 8% sospechosos
- Extorsión, robo de identidad, fraude

La Pandemia está produciendo varias transformaciones (cont.)

El negocio



El e-commerce es el “nuevo normal”? La adopción de billeteras y medios de pago digitales se ha incrementado.

El teletrabajo



Ilegó para quedarse (la Telemedicina, la educación a distancia, etc,)? También el cine, el gimnasio, etc etc?

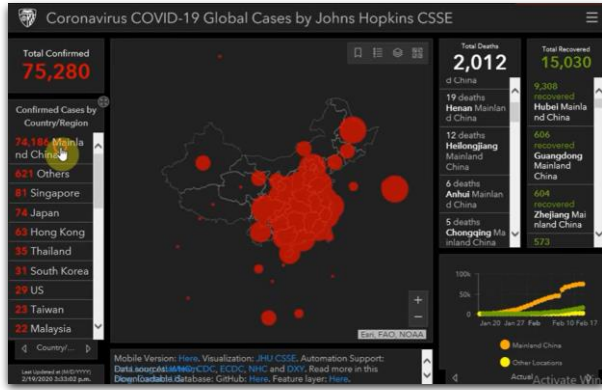
La operación



Los robots (de hardware y software), los dispositivos autónomos y la IA facilitan la operación (sin riesgos, a mayor velocidad y precisión, con menores costos).



Y mientras tanto en el Ciberespacio... (cont.)



El mapa de John Hopkins se está utilizando para comercializar un kit de phishing



Variantes de malware móvil están apareciendo en los sitios de descarga



Las campañas de phishing están utilizando documentos legítimos para introducir malware

CIRCULAR IMPORTANTE CORONAVIRUS

Para:

Datos adjuntos: [CIRCULAR IMPORTANTE CORONA-1.tar \(114 KB\)](#)

miércoles, 18 de marzo de 2020 3:11

Estimados clientes,

Les adjuntamos una circular donde les informamos de los protocolos que estamos siguiendo ante la actual situación de coronavirus. Rogamos la lean detenidamente, y si tienen cualquier duda nos llamen en nuestro nuevo horario: De 08.00h a 15.00h.

Muchas gracias,

El equipo de

- Desde principios de febrero hasta finales de abril de 2020, los ataques dirigidos al sector financiero han **crecido un 238%**.
- Los ataques de ransomware contra el sector financiero **aumentaron 9 veces** desde principios de febrero hasta finales de abril de 2020.
- El 27% de todos los ataques cibernéticos hasta la fecha en 2020 se han dirigido al **sector de la salud o al sector financiero**.

COVID-19 en la mira del ciber-delito (Cont.)

Qué están haciendo los ciber-atacantes?

- Phishing / Vhishing / SMS (**incremento del 350%**)
- Intrusiones dirigidas / Spear phishing / SAAS / DoS sobre servicios de acceso remoto
- Ataques a casas y redes WiFi de los empleados individuales para acceder a los activos corporativos
- Secuestro de Datos y Ransomware
- Web Sites que distribuyen software malicioso
- Impersonación y robo de identidad

Desafíos

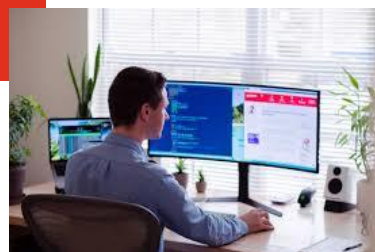
- Cómo identificamos a las personas?
- Como protegemos los datos de las personas?
- Como protegemos los datos de las empresas?



□ La Ciber-Seguridad probablemente no esté en el “top” de la agenda de nadie.

Cambios en el panorama de riesgos

1. Migración masiva al trabajo remoto



3. Interrupción/cambios en la fuerza laboral y las cadenas de suministro mundiales.



2. Aceleración de la Digitalización

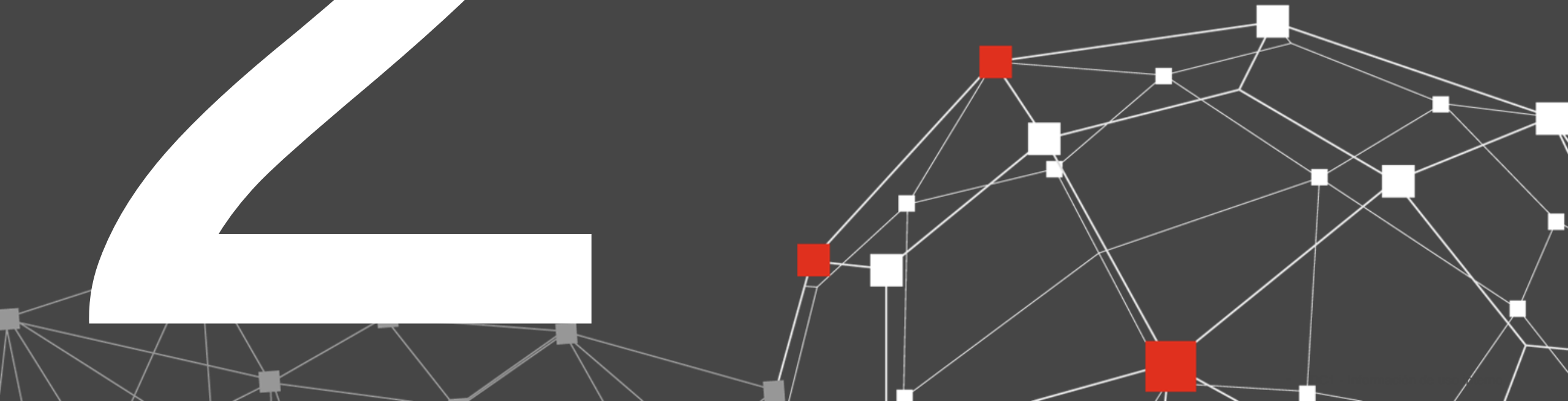


4. Aumento exponencial de los ciberataques (robo de identidad, phishing, ransomware)



2

Digitalización y dirección
futura de los negocios



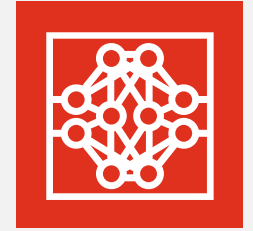
¿Qué es la Transformación Digital?



Es un proceso histórico socio-cultural, que atraviesa todas las Industrias y personas, compuesto por tres pilares fundamentales:

1. Tecnología

- Digitalización de Procesos
- Robotización de Operaciones
- Integración de Sistemas
- Nuevos Canales
- Inteligencia analítica
- IA
- BlockChain
- Biometría e Identidad Digital



2. Negocio

- Eficiencia de costo
- Maximización de rentabilidad
- Escalabilidad y exponencialidad
- Generación de Ecosistema
- Redefinición de Modelos de Negocio



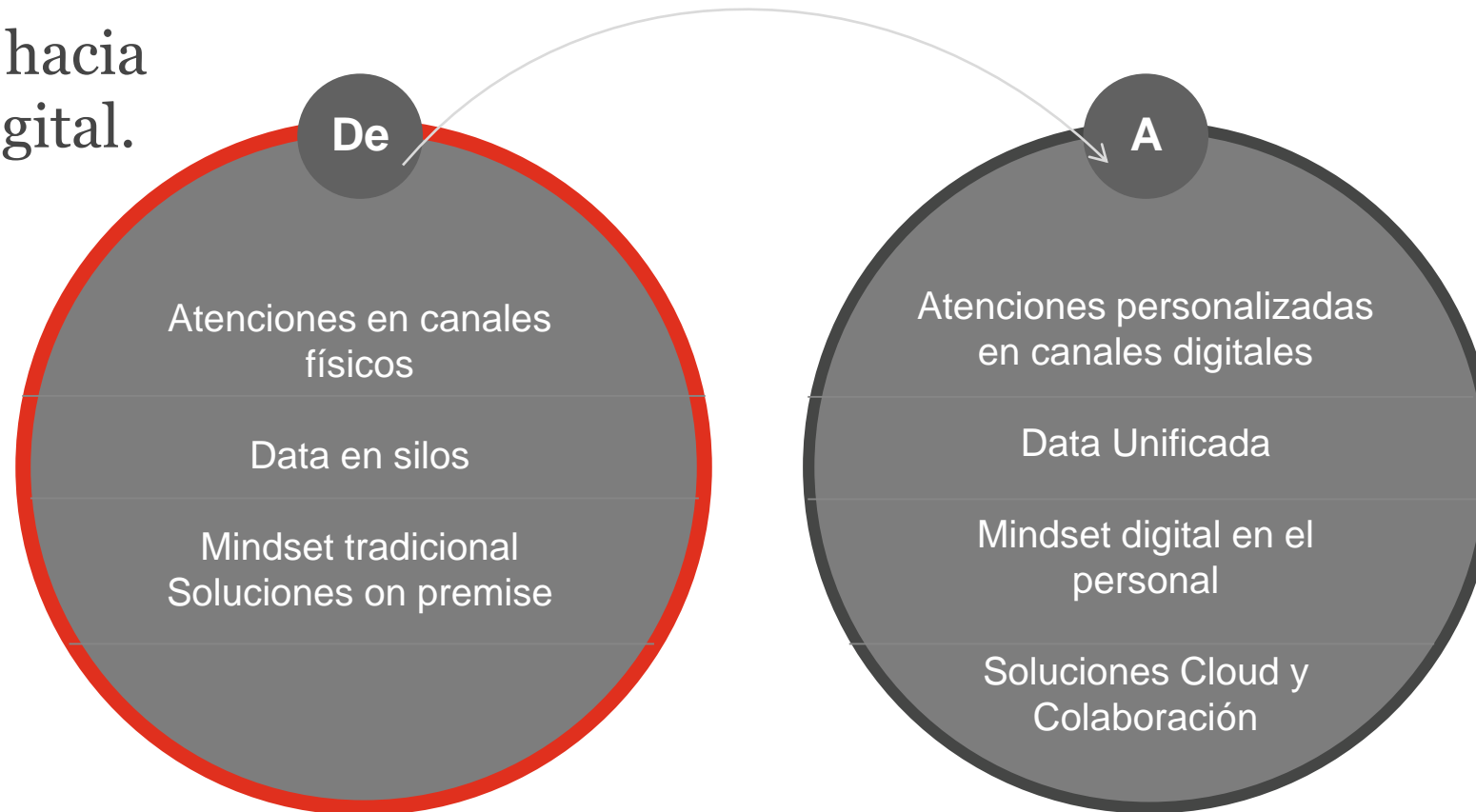
3. Cultura

- Mindset Digital
- Nivelación de Conocimientos
- Metodologías Ágiles
- Revisión de Procesos
- Redefinición de Roles y Perfiles



¿Qué representa en contexto del COVID-19?

Pasar de
La Era Digital hacia
la Urgencia Digital.



Impulsados por
los cambios de
hábitos del
Consumidor.

- **Dificultad de movimiento de la gente, distancia social, aceleración de la reducción de operaciones presenciales**
- **Brecha digital grande por niveles socio culturales, educativos, edad, económicos**

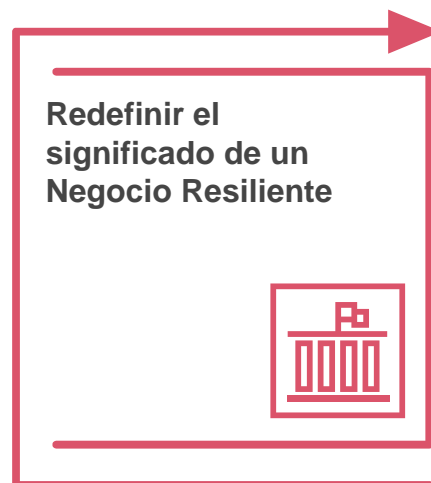
Directrices futuras en los negocios después de COVID ...



Los ecosistemas de modelos de negocio que abarcan una red de terceros, pueden adaptarse y cambiar ante la rápida evolución de los riesgos de manera más efectiva que los modelos tradicionales de proveedor-cliente.



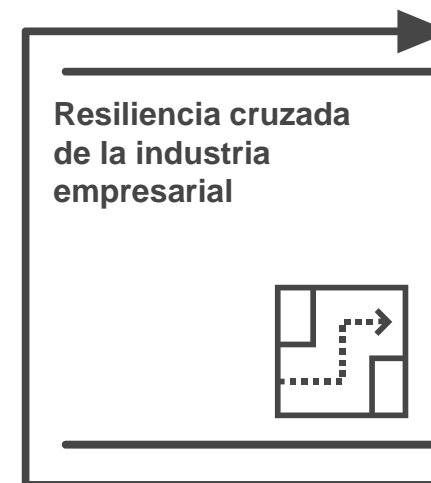
Si bien la mayoría de las organizaciones han adoptado la Nube y RPA para una variedad de funciones, es probable que haya una reevaluación más amplia de cómo la misma puede ayudar a aliviar algunos de los desafíos recientes.



Revisión de los planes de recuperación ante desastres y continuidad comercial, aplicando las lecciones aprendidas y considerando lo que hace que un negocio sea resistente.



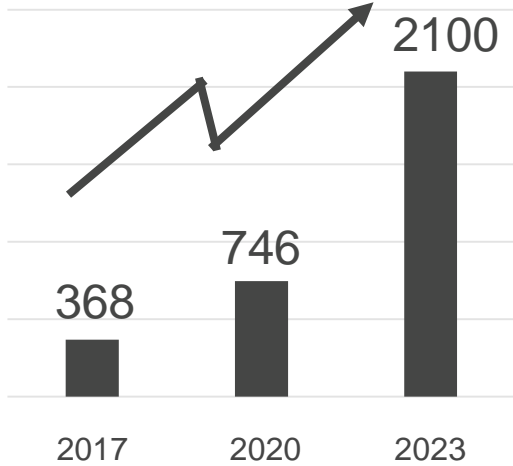
El uso de nuevas tecnologías podría cambiar la forma en que las empresas y los usuarios interactúan entre sí, al ampliar los servicios y capacidades independientes de la ubicación y al maximizar las experiencias virtuales.



Evaluar cómo las empresas trabajan juntas durante estos períodos podría influir en la forma en que se aborde la capacidad de recuperación entre empresas y la industria en el futuro.

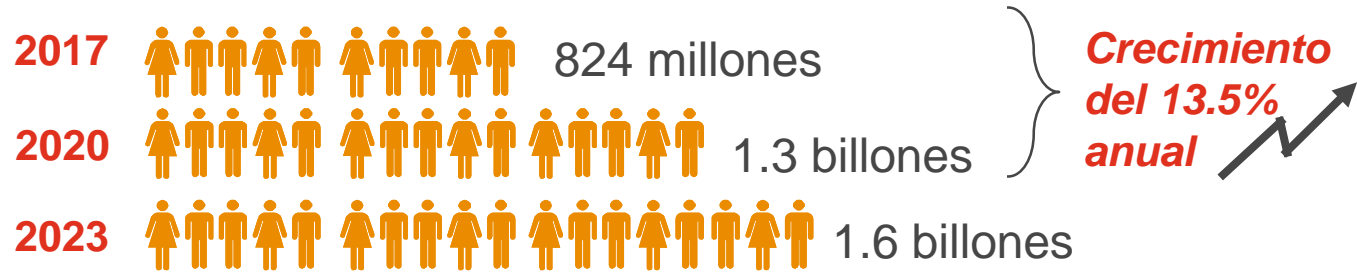
Billetera Digital

Valor de la Industria en (USD billions)



Número de usuarios con billeteras digitales

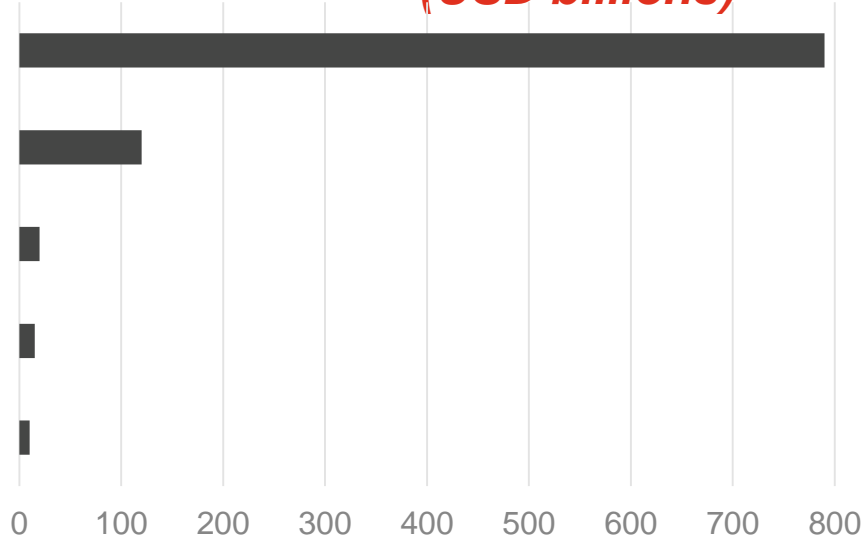
Usuarios globales



Top 5 De países líderes en transacciones en 2020



(USD billions)



Fuente: www.paymentscardsandmobile.com

PwC



8%

En casos de robo de identidad



14%

Anual en fraude de identidad bancaria desde 2016



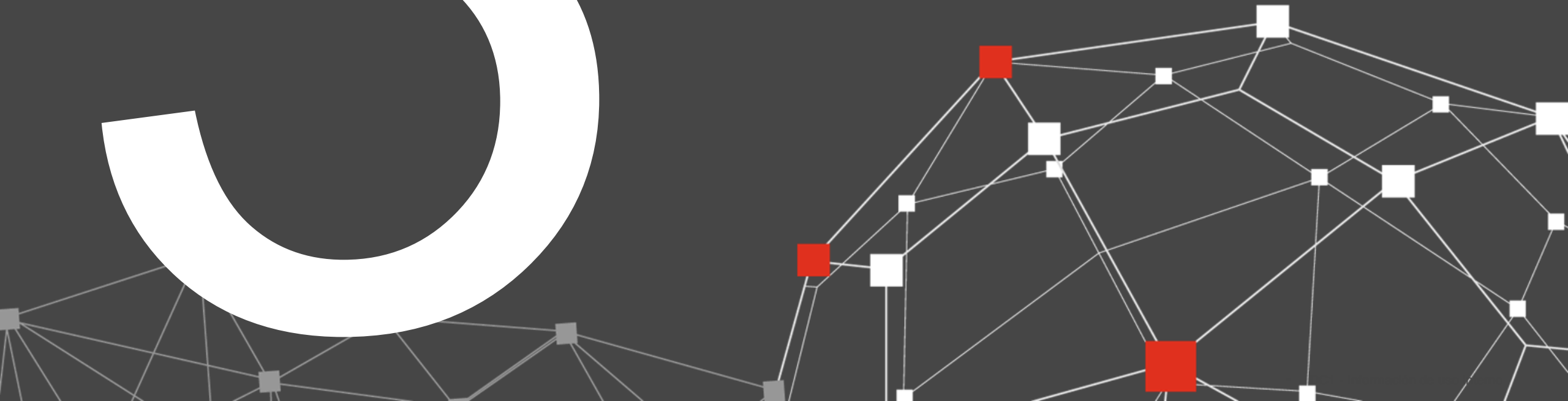
32%

Anual en robos de cuentas de identidad de pagos y compras online

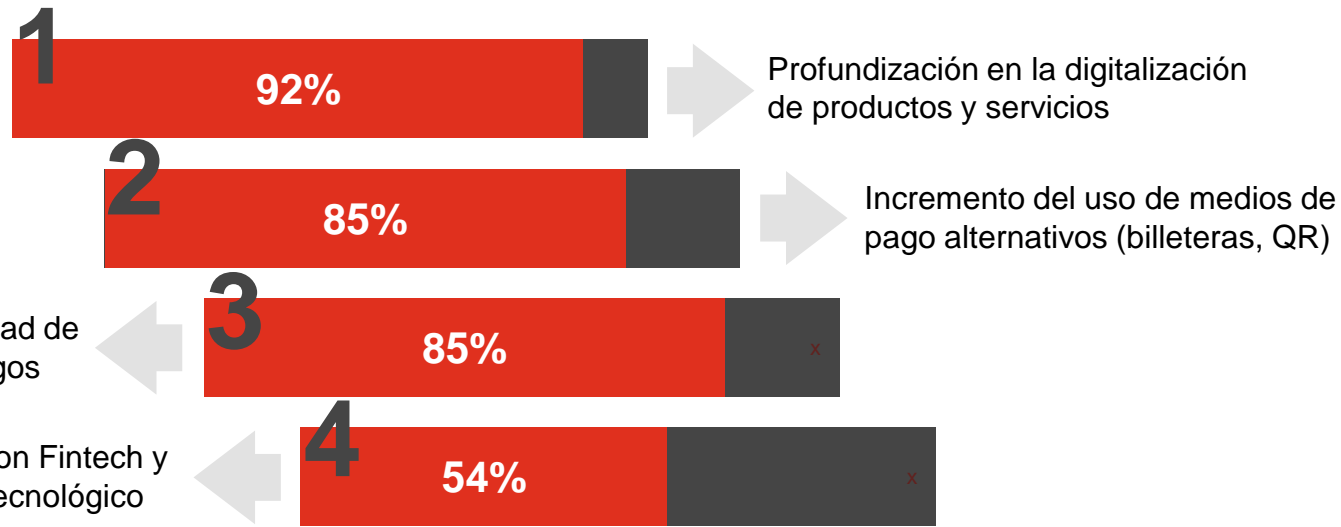


3

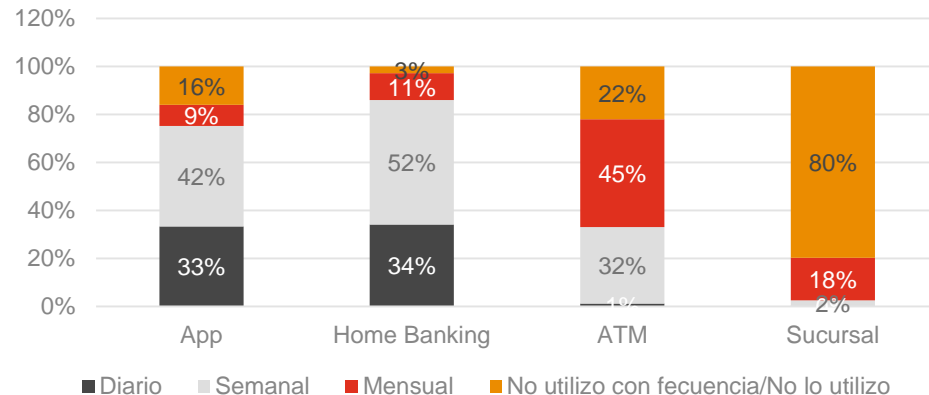
Modelo de Negocio.
CX y adopción de
billeteras digitales



Comportamientos en escenario Covid-19



Indicá la frecuencia de uso de los canales de tu banco principal



El **62%** incrementó el uso de los canales online.

El **44%** incrementó el uso de HB.

El **34%** incrementó el uso de MB.

El **60%** realizó actividades vinculadas a pagos (de servicios y de tarjetas de créditos).



Identidad Digital – Una gran aliada

Remoto

Facilita la realización de operaciones sin necesidad de contar con la presencia del cliente. Al mismo tiempo, descomprime los canales presenciales de atención.



Permite generar procesos veloces, que minimicen el tiempo invertido por el cliente en su realización. Accesibilidad sin restricciones (24x7). Totalmente autogestionable.

Ágil

Seguro

Favorece la robustez de los procesos digitales, aspecto fundamental para generar la confianza requerida en los clientes para el uso masivo de los canales digitales.



Favorece experiencias de cliente simples, intuitivas y sin fricción, colaborando con la fidelización de la cartera.

Simple



Salud



Comercio



Banca

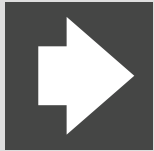


Gobierno



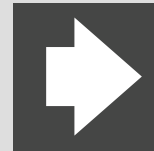
Seguridad

Nuevas Tendencias - Vinieron para quedarse



Solicitud de Turnos

La necesidad de trabajar con turnos reveló mejoras en la eficiencia de atención en las sucursales.

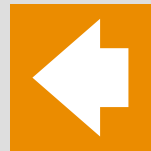


Transferencias Digitales

Aumento masivo de este tipo de transaccionalidad, revitalizando un canal que avanzaba lentamente en muchos casos (MB/HB).

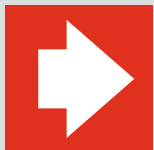
Validación de Identidad Remota

La utilización de controles biométricos empieza a dejar de ser algo extraño para los usuarios



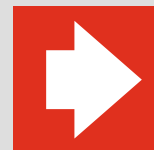
E-Commerce

Los portales digitales para la adquisición de bienes de todo tipo fueron grandes ganadores de este contexto. Los bancos no se mantuvieron al margen y mejoraron sus portales de venta online.



Atención Online Masiva

Mejoramiento de los canales de atención online. Incorporación y desarrollo de Whatsapp.

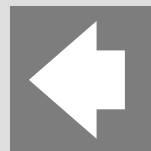


Billeteras Digitales

Las billeteras digitales se multiplican en el mercado. Los bancos también son protagonistas. Se destaca el caso del relanzamiento de Cuenta DNI en BaPro, que permitió enrolar mas de 600.000 clientes para el cobro de IFE.

Extracciones sin tarjeta

Facilidad particularmente orientada al público constituido por adultos mayores que no quieren lidiar con tarjetas y contraseñas.



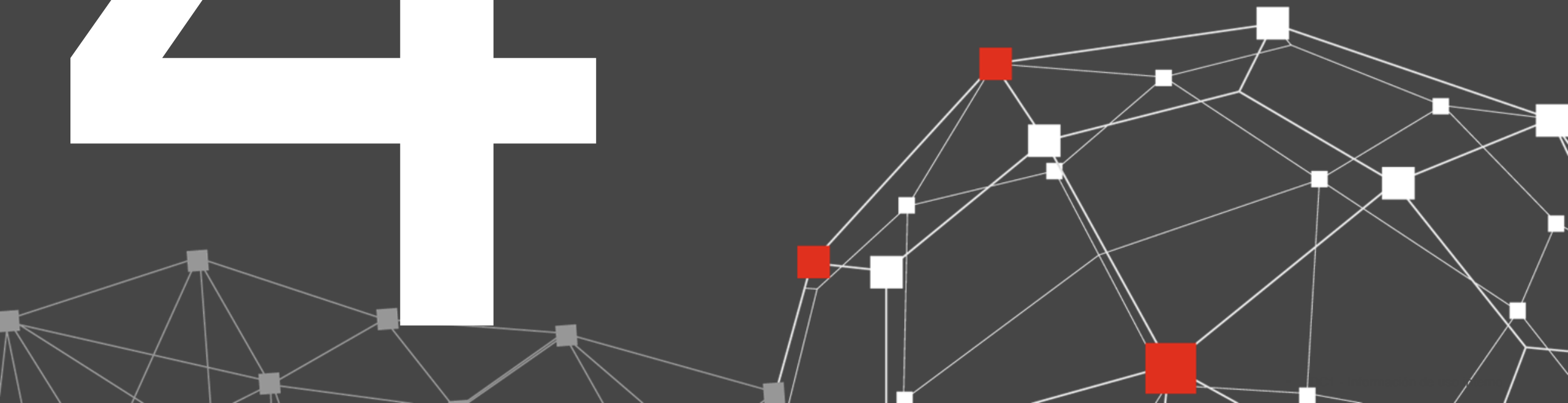
E-Cheqs

La emisión de cheques electrónicos también se vio incrementada sustancialmente en el contexto pandémico. Desde Banco Santander, aseguran que la misma se multiplicó 14 veces durante este contexto.



4

Operaciones
Financieras Seguras.
Experiencias y casos
de uso



La identidad digital

como factor clave para la
transformación de los
negocios.

El futuro es digital

Los smartphones han cambiado al mundo

En 2020 5,5 billones de personas tendrán acceso a un celular y 3,5 B tendrán acceso a agua potable. En 2020 serán 50 B de dispositivos conectados en el mundo.



El futuro es digital

Hay que replantearse el futuro

La transformación digital
llegó para quedarse.

La identidad digital
biométrica es la forma
más segura para evitar
robos y fraudes
bancarios.

Es necesario elegir un
sistema biométrico
certificado y probado
mundialmente.



Socio tecnológico



- <https://www.youtube.com/watch?v=D4FSOsrtQJ0>
- <https://www.youtube.com/watch?v=X5Os599-my0>



Nuestra propuesta de valor

Una solución que cumple con las necesidades del contexto actual

—
Nuevas y mejores experiencias para los usuarios

a medida que interactúan online con los bancos.

—
Mayor agilidad y seguridad en el proceso de identificación

del solicitante para establecer una nueva cuenta bancaria, préstamo o cuenta de servicio de pago.

—
Procesos que evitan el fraude de identidad

de las personas, ahorrándole al banco dinero y complicaciones que se derivan de este tipo de problemas.



Transacciones remotas



Seguridad de Identidad
Descargar la App



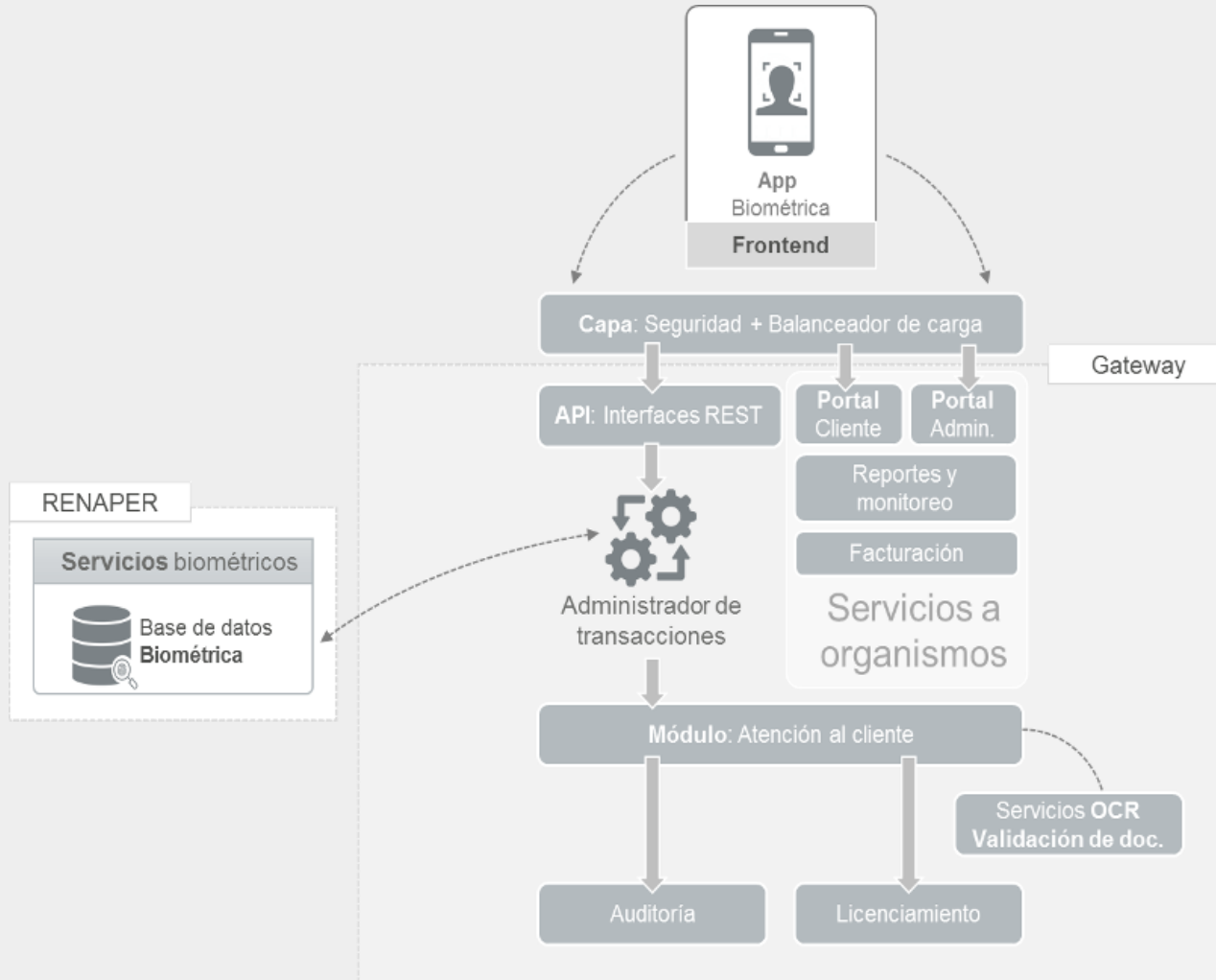
Seguridad de transacción
Prueba de identidad
con selfie



Seguridad de Información
Transacciones en
línea



Modelo en Cloud



La plataforma es capaz de validar la identidad de usuarios en los siguientes procesos de ejecución:

- Un flujo de proceso que inicia y termina desde una aplicación móvil (App) .
- Un flujo de proceso que inicia en un sistema web, se autentica con un Smartphone (App) y termina en un sistema web .
- Un flujo de proceso que inicia y termina desde un sistema web.



Ventajas estratégicas del servicio 4i

Ventajas de la solución Detección de persona viva



Sacar una selfie como prueba de vida y esperar la autenticación es un proceso que no tarda más de 20 segundos. Los pasos de la prueba son simples y rápidos para evitar que el usuario abandone el proceso.



Ventajas estratégicas del servicio 4i

Ventajas de detección de artefactos



La App biométrica es capaz de detectar si alguien, en lugar de tomarse una selfie, trata de reproducir un video para hacerse pasar por otro.

Anti-spoofing. El sistema tiene la capacidad de detectar objetos artificiales que traten de imitar las propiedades biológicas únicas de una persona.



Ventajas estratégicas del servicio 4i



Conveniencia

La experiencia de usuario es intuitiva.
Solución Plug & Play.



Universalidad

Disponible en cualquier dispositivo tableta o móvil, tanto Android como IOS 8.
Compatibilidad con protocolos estándar Openid, (FIDO)



Modelo de negocio

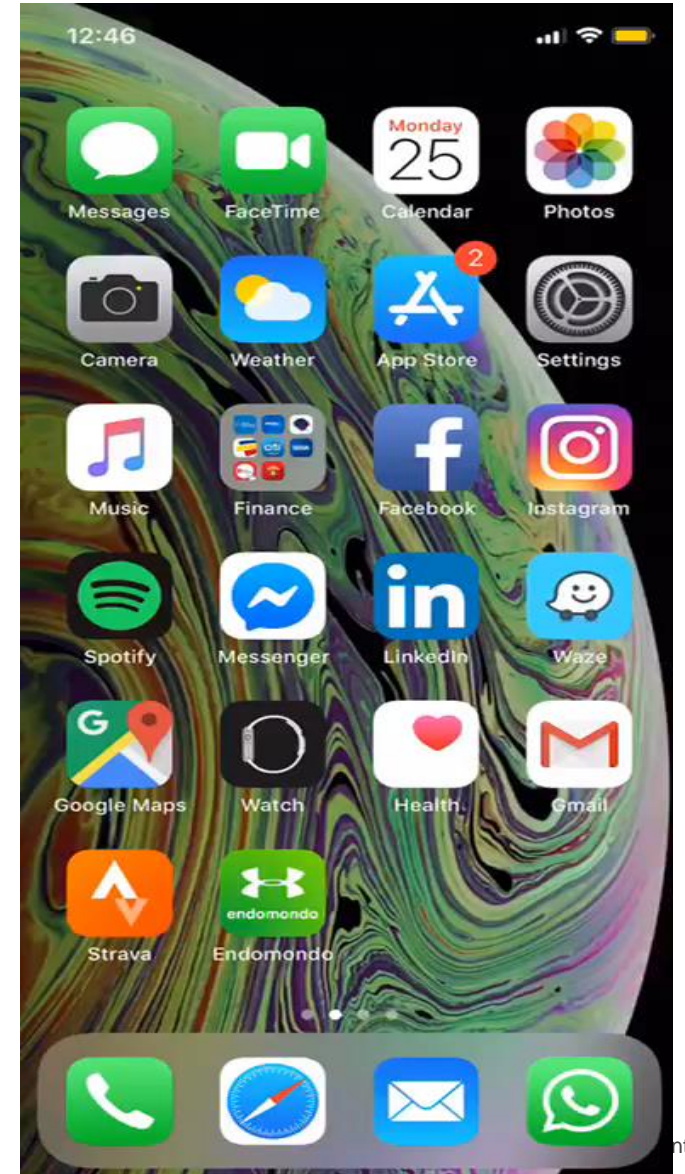
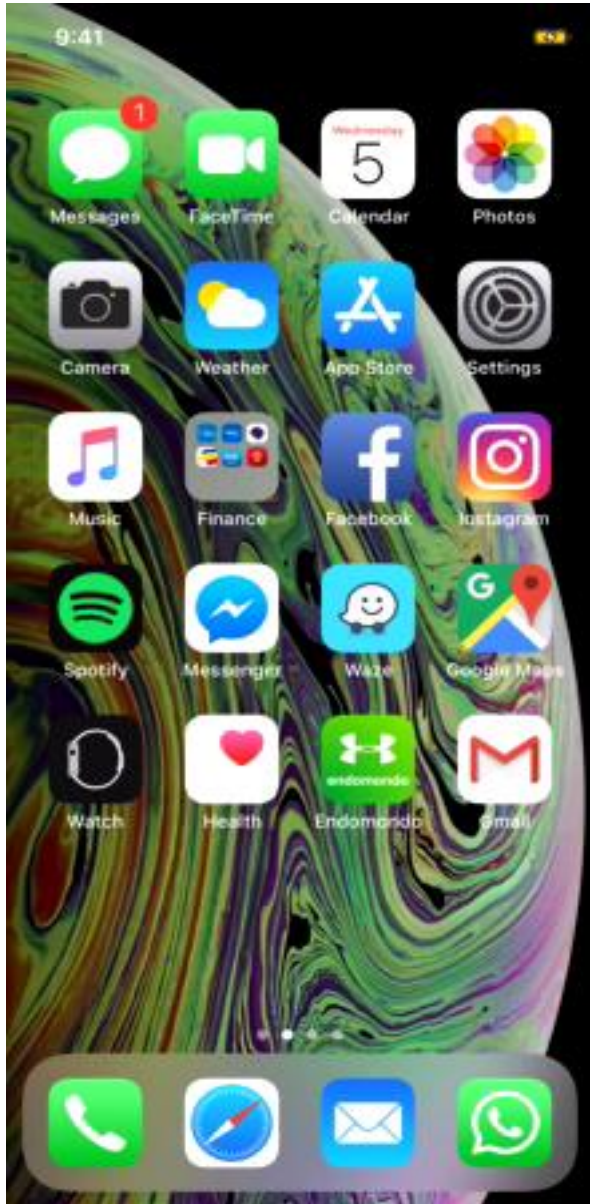
No requiere inversión. Se cobra por transacción.



Solución probada

Probado en UK, Estonia e India, entre muchos otros. Experiencia concreta de mucho volumen, que se traduce en altos estándares de seguridad.





¿Que ofrece la Billetera a tus Clientes?

1. Registro / Login. Validación de usuario a través de datos biométricos.
2. Ingreso/Depósitos de Dinero en bocas Propias o de Terceros.
3. Egresos/Retiros/Extracciones de dinero en bocas Propias o de Terceros.
4. Canales de cobro.
5. Medios de cobro.
6. Tarjeta Prepaga Visa/Mastercard.
7. Pago de Servicios, Recarga de Celulares y Sube.
8. Envíos de dinero/remesas nacionales e internacionales.
9. Reportes de Actividad.
10. APP /Tarjeta con QR
11. Acreditación de Haberes, Jubilaciones y Pensiones.

Onboarding totalmente digital

Face ID (identidad con Selfie)

Datos Biométricos (Integración con Renaper)



ID Digital



Mercados

Mercados y beneficios

- Facilidad en las transacciones
- Facilidad en el uso de Apps
- Modelo negocios de acuerdo al uso
- Forma más personalizada de atención al cliente
- Mayor inmediatez en la obtención de datos
- Acceso a eventos con más control y agilidad



FLUJOS URUGUAY (etapa 1)

APP MOBILE ENTIDAD



Paso 1

Captura automática foto frente del documento



Captura automática foto reverso del documento y captura del código MRZ para extraer la información biográfica



Captura selfie con prueba de vida



FLUJO DE ONBOARDING BIOMETRICO DIGITAL FACIAL APP MOBILE URUGUAY

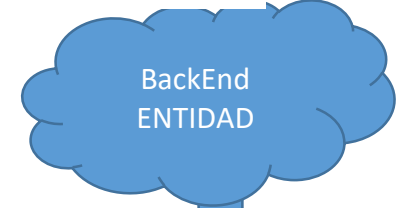


Paso 2

APP MOBILE ENTIDAD

Paso 3

La información capturada por medio del APP debe ser enviada al BackEnd del ENTIDAD



BackEnd ENTIDAD

Conexión VPN con Webservices SOAP/XML/REST



Nube ByCAV - ByCASB

Envío de la información a la Plataforma NUBE de OnBoarding

Paso 4

Conexión VPN con Webservices SOAP/XML/REST

Continua flujo proceso definido ENTIDAD

Paso 6

BackEnd ENTIDAD

Paso 5

Proceso de Validación:

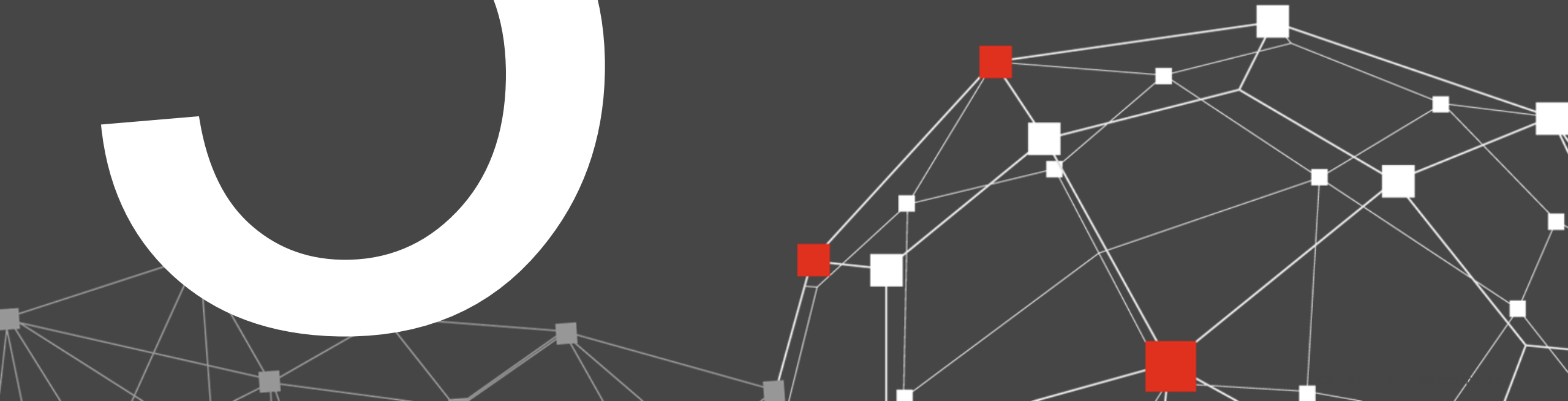
- Autenticación del Usuario Facial (Match Selfie vs Foto DNI).
- Validación Código MRZ vs OCR documento.
- Aplicación Filtros Imágenes Documento para aplicar Machine Learning & Inteligencia Artificial.

Cuando el flujo definido por el CLIENTE en el proceso de vinculación, se realizará el proceso de captura de información del documento y del Selfie con prueba de vida desde el APP DE cliente, para el OnBoarding Biométrico.

Después de la validación de identidad se notificará en tiempo real si el OnBoarding Biométrico fue exitoso por medio de una pre-autorización, una vez terminada la validación manual de los insumos del documento, se aprobará El OnBoarding en su totalidad y notificará el resultado final del proceso.

5

Conclusión



Conclusión



Cambia la forma de hacer negocios
+
Cambia la conducta de nuestros clientes /
proveedores y empleados
+
Home Office / Teletrabajo es una realidad

Era digital vino para quedarse

Oportunidad para los Organizaciones
+
Escenario ideal para los Ciberdelincuentes

Confianza = Ciberseguridad

¡Muchas gracias!

Contactos

Diego Taich

diego.taich@pwc.com

Marcos Gimenez

marcos.g.g.imenez@pwc.com

pwc.com.ar

Esta publicación ha sido preparada para una orientación general acerca de asuntos de interés solamente, y no constituye asesoramiento profesional. Los receptores de la misma no deben actuar en base a la información contenida en esta publicación sin obtener asesoramiento independiente. No se efectúa manifestación ni se otorga garantía alguna (expresa o implícita) con respecto a la exactitud o integridad de la información contenida en esta publicación y, en la medida en que lo permite la ley, PwC Argentina, sus miembros, empleados y agentes no aceptan ni asumen ninguna responsabilidad, ni deber de cuidado por cualquier consecuencia de su accionar, o del accionar de terceros, o de negarse a actuar, confiando en la información contenida en esta publicación, o por ninguna decisión basada en la misma.

© 2020 En Argentina, las firmas miembro de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited son las sociedades Price Waterhouse & Co. S.R.L., Price Waterhouse & Co. Asesores de Empresas S.R.L. y PwC Legal S.R.L., que en forma separada o conjunta son identificadas como PwC Argentina.