

# Videoconferencia sin humanos para abrir una cuenta

ALBERTO IGLESIAS FRAGA

26 DIC. 2017 | 15:14



Representación de un sistema de videoconferencia para la identificación de clientes. / GRUPO CMC

- La llamada por vídeo desasistida, aprobada este año por el regulador español, facilita la identificación online, segura y rápida.

Desde hace años es posible contratar una cuenta bancaria o una nueva línea de teléfono a través de Internet. Nos metemos en la página web en cuestión, seguimos unos cuantos pasos y rellenamos toda la información que nos pide la compañía. Cuál es nuestra sorpresa cuando, en el momento de cerrar el proceso, **se nos exige confirmar toda la operación mediante una llamada telefónica o firmando unos papeles que deben ser enviados por correo.**

Ese momento de hastío no es un fenómeno aislado sino que se extiende desde los bancos hasta las utilities, pasando por los seguros y prácticamente cualquier sector que exige una identificación certera del contratante de un servicio. Hastío que, además, se refleja en la propia conversión que se consigue: **en torno a un 40% de los potenciales clientes que seguían este proceso obsoleto de contratación se perdían al romperles el canal por el que estaban llevando a cabo la operación.**

¿Por qué no se digitalizó esa última milla? ¿Qué hacía que un banco o una 'telco' optara por perder clientes con una metodología aparentemente digital, pero que se cerraba con un gesto analógico? Por la parte técnica, este problema está solventado desde hace años: **existen sistemas de videoconferencia (asistida o desasistida) que permiten hacer esta identificación del contratante de forma online, sin necesidad de desplazamientos ni pérdidas de tiempo.** En el caso de la opción sin humanos, es una plataforma de reconocimiento facial la que compara nuestro rostro con el mostrado en el DNI que también debemos exhibir ante la cámara del ordenador. Igualmente, una herramienta OCR lee todos los datos del documento de identidad, incluyendo las líneas MRZ que sirven como mecanismo de validación documental. Incluso existen soluciones que incluyen la biometría vocal como complemento de seguridad.

La tecnología, por tanto, existe, **funciona (en Francia e Italia se usa desde hace varios años) y sus ventajas están claras.** Repetimos la pregunta: ¿Cuál es -o mejor dicho, era- el freno a soluciones como la videoconferencia desasistida? La regulación.

«Ha sido la banca la que ha presionado a las autoridades para que habilitaran normativas que permitieran el uso de esta tecnología. En cierto modo, **son las entidades financieras las que están tirando del carro porque el tema del cumplimiento normativo es clave para ellos**», nos explica la directora de Transformación Digital de Grupo CMC, Cristina de Sequera. Haciendo un poco de historia, podemos ver tres grandes hitos que han ido abriendo el camino a que podamos, paradójicamente, cerrar el círculo. El primero de ellos fue en marzo de 2016, cuando el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del blanqueo de capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) aprobó la posibilidad de realizar altas de clientes en remoto. Unos meses después, en junio del pasado año, entró en vigor una ambiciosa normativa europea sobre firma digital, la eIDAS. Pero el pistoletazo definitivo, el que de verdad completaba la ecuación, **no llegaría hasta esta primavera: el SEPBLAC autorizaba finalmente la identificación de los clientes mediante conferencia desasistida.**

«Vamos a tener a todo el sector bancario usando la videoconferencia desasistida en menos de dos años», se atreve a pronosticar Cristina de Sequera, cuya firma provee de esta clase de soluciones a varios clientes financieros y del sector seguros en España y Latinoamérica. «Pero su alcance será mucho mayor. Por ejemplo, **se usará también en telecomunicaciones, donde los operadores están obligados a identificar a todo aquel que tenga una tarjeta SIM desde la entrada en vigor de la Ley Antiterrorista**».

¿Implica la llegada de esta tecnología, en la que los humanos simplemente validan un proceso automatizado, el fin de las oficinas bancarias al uso? La experta no lo cree así. «Vamos hacia una convivencia de canales, ya sean oficinas, atención telefónica o plataforma online. **El objetivo no es cerrar puertas al cliente, sino facilitarle más opciones para que escoja la que prefiera**», concluye.