

CASO DE ÉXITO

Banco Supervielle

Argentina



En Supervielle trabajan continuamente pensando en las distintas maneras de potenciar la transformación digital de la mano de aliados claves que ofrezcan productos innovadores, como es el caso de Facephi.

Sin duda, este desarrollo ha abierto la puerta a una nueva etapa dentro del mundo digital bancario, que permitirá brindar soluciones, productos y servicios con la mayor calidad y eficiencia posible, adaptándose a las necesidades de los clientes.

Banco Supervielle, el 8° banco privado más grande de Argentina en términos de préstamos y el 11° sumando

los bancos públicos, cuenta con un segmento de clientes de gran peso para el banco como es el previsional o usuarios adultos mayores. A fin de acreditar la supervivencia para cobrar su jubilación o pensión, era requisito indispensable que la realizasen de forma presencial o a partir de una compra con tarjeta de débito. Mecanismo que, hasta el momento, presentaba cierta complejidad, tanto a ellos como a sus apoderados, teniendo que comprar con su tarjeta de débito o asistir mensualmente a la sucursal para certificar la fe de vida.

Uno de los claros objetivos de Supervielle es la innovación. Para ello, buscan de manera constante brindar soluciones que se ajusten a las necesidades de sus clientes y, conseguir así, facilitar las operaciones agilizando las transacciones y mejorando su calidad de vida.



Desde Facephi nuestro objetivo es siempre el de desarrollar tecnología para una verificación de identidad digital segura y sencilla. Buscamos facilitar a nuestro cliente el proceso de integración, así como ofrecer la mejor experiencia de usuario a su cliente final. Esto siempre cumpliendo la normativa vigente para proteger la información y hacer frente al fraude. Con una larga trayectoria en el sector bancario, también damos servicio a otros muchos que ahora también quieren disfrutar de los beneficios que la IA puede significar para sus respectivos casos de uso.

Una clara oportunidad, fue buscar una solución que se adaptara a este target específico y los fidelizara mediante una experiencia de atención centrada en las necesidades actuales de los clientes. Por ello, dentro del paraguas de transformación digital, a través de la metodología Agile que posee una célula previsional, se inició el proyecto para el desarrollo de un **sistema innovador** que permitiera dar **fe de vida a distancia a través de la App Supervielle Jubilados**.

De esta manera, con la **tecnología de biometría facial de Facephi, Selphi**, los clientes adultos mayores, **solo tienen que parpadear frente a la cámara del móvil** desde cualquier lugar en el que estén **para certificar que están vivos**.

Sumado a la demostración de supervivencia, la aplicación ha ido evolucionando con distintas funcionalidades de alto valor para el cliente, como los justificantes de pago previsionales, la posibilidad de consultar la fecha de cobro y, recientemente, el poder extraer dinero sin tener que acercarse al cajero, a partir de una clave generada en la aplicación.

Definitivamente, el desarrollo de esta aplicación y el uso de la tecnología biométrica ha potenciado la relación de Supervielle con el sector de los adultos mayores y ha abierto la puerta para impulsar nuevas herramientas que ofrezcan productos y servicios más eficientes.



“El producto de Facephi es sumamente innovador y disruptivo para el sector. Su algoritmo de reconocimiento nos permite estar un paso más cerca en el camino hacia la transformación digital y, alcanzar un mayor nivel de eficiencia, ofreciendo nuevas herramientas tecnológicas y productos de calidad pensados para cada uno de nuestros clientes”.

Rodrigo Santos

Líder de Equipo Previsional.

Supervielle crea su aplicación para jubilados, brindando una solución novedosa, sencilla y segura.

Antes de iniciar el desarrollo de la aplicación, un estudio previo demostró que el 67% de los adultos mayores clientes de la entidad tenía un celular en su poder. La buena adopción de la tecnología permitió valorar qué funcionalidades era necesario ajustar en la aplicación y cuál era el camino para transitar hacia ella.

En ese sentido, gracias al feedback y a los comentarios que los usuarios hacían llegar a Supervielle, se percibió la necesidad de realizar un cambio en la característica del parpadeo para dar fe de vida y buscar una solución

integral para realizar el test tan solo mostrando la cara, es decir, haciendo uso de la tecnología de liveness pasivo que ofrece Facephi, funcionalidad que se incorporará e implementará próximamente.

A futuro, esta tecnología dará lugar a múltiples usos debido a su gran escalabilidad. Podrá utilizarse para los distintos touch points en las sucursales de servicios, a fin de facilitar la realización de trámites y certificaciones, etc.



En abril de 2020 se registraron con el onboarding digital de Facephi, SelphID, un total de 130.000 clientes aproximadamente; más de 38.000 hacen uso de la aplicación para dar fe de vida, eliminando esa necesidad anterior de acudir a la sucursal. A su vez, respecto a las otras funcionalidades, se ha detectado que más de 49.000 clientes consultan la fecha de cobro, casi 44.000 su CPP (Comprobante de Pago Previsional) y casi 3.000 realizan la extracción de efectivo de manera digital, función que fue lanzada a principios de 2020.

¿Cómo registrarte?

Sólo deberás tomar unas fotos de:

1) tu DNI (frente)



2) tu DNI (dorso)



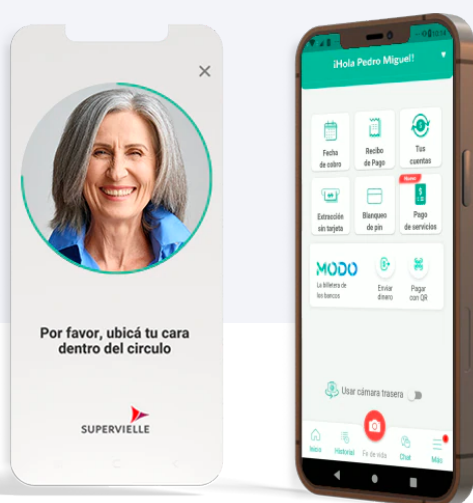
3) tu cara



Siguiente

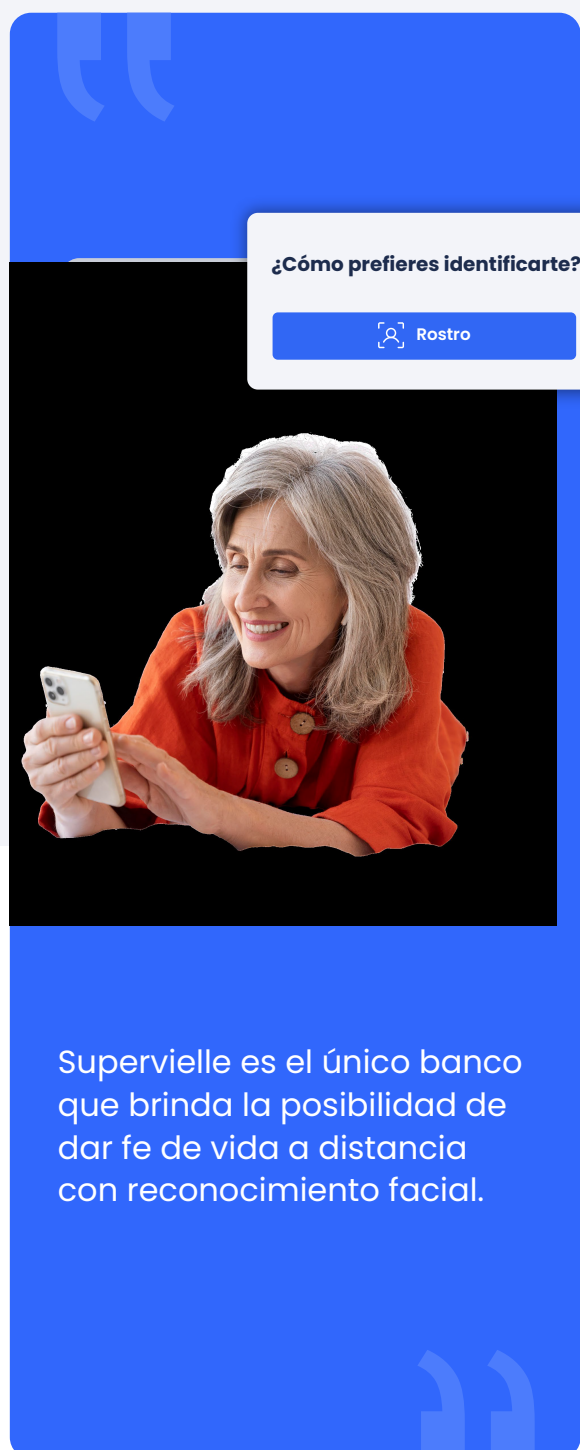
En comparación con los métodos tradicionales, se aprecia un **crecimiento en la adopción** de clientes que eligen la **aplicación como su canal de preferencia** para gestionar sus operaciones.

Recientemente, Supervielle ha detectado un aumento en el porcentaje de clientes que hacen uso de los canales digitales, fruto del incremento de clientes que usan la App Supervielle Jubilados.



Sin duda, nos encontramos ante un proyecto pionero que facilitó la adopción digital en el segmento. El crecimiento en el uso es paulatino, a medida que los usuarios se familiarizan con la tecnología biométrica facial van reemplazando los métodos tradicionales y adoptando este **sistema innovador**.

Como consecuencia de la pandemia COVID19, que ha dado lugar al aislamiento social preventivo y obligatorio, se ha impulsado a los clientes que hacían uso de formatos tradicionales a adoptar los medios digitales y, tras ello, han demostrado un mayor nivel de satisfacción con las nuevas tecnologías. Esta tecnología ha conseguido brindar una solución integral, centrada en la seguridad del cliente adulto mayor, que se encuentra dentro



Supervielle es el único banco que brinda la posibilidad de dar fe de vida a distancia con reconocimiento facial.

de los grupos de riesgo. Ahora más que nunca, frente a la pandemia, donde las personas deben salir de los hogares lo menos posible, esta herramienta presenta un medio clave, basado en las necesidades del cliente y garantizando su máxima seguridad.

Algunas cifras significativas



130.000

cuentas aperturadas digitalmente con **SelphiD** en los primeros meses de implementación.

Protecting
identity
**to build
the future**



Uso de la app por los clientes

29%

Para dar fe de vida

38%

Para consultar la
fecha de cobro

33%

Para consultar
su CPP

67%

de jubilados clientes
poseen un celular



2%

Para extraer efectivo



Protecting identity **to build the future**