



Banco Popular Dominicano

Caso de éxito



Reto:

Reducir el fraude, el phishing y la dependencia de las sucursales.

Solución:

Biometría dactilar de Identity.io

Implementación:

- **Fecha:** 2024
- **Integrado en flujos** como:
- **Creación de perfiles digitales:** Los clientes **pueden registrarse directamente dentro de la app** utilizando la validación biométrica, lo que elimina la necesidad de acudir a la sucursal.
- **Gestión de beneficiarios:** Los clientes pueden **añadir de forma segura beneficiarios de terceros** a través de la captura de sus huellas dactilares y la verificación en tiempo real.

Resultados:

- El **25%** de todos los productos bancarios ahora se adquieren **digitalmente**.
- El **50%** de las tarjetas de crédito son expedidas **a través de la app**.
- Del **0% al 34%** de las nuevas cuentas creadas en el periodo de un año se hicieron **a través de la app**.
- Los **tiempos de carga se redujeron de 45 a 5 minutos**.



POPULAR

Banco Popular Dominicano es una institución financiera privada líder que se compromete a ofrecer seguridad y servicios bancarios eficientes alineados con las nuevas necesidades digitales de sus clientes.

Fundado en 1963, actualmente cuenta con más de 1.5 millones de clientes, más de 164 sucursales bancarias con 912 cajeros automáticos en todo el país, y la más extensa red de subagentes bancarios, con 1,700 puntos afiliados en República Dominicana. Ha sido nombrado como **el Mejor Banco Digital y el Banco más Innovador de América Latina**.



Contexto:

Según el último informe anual sobre Riesgo Operacional en el sistema financiero de la República Dominicana, publicado en diciembre de 2024 por la Superintendencia de Bancos, se destacan **pérdidas por riesgo operacional en procesos de compra online** por DOP 722 millones, lo que representa el **43% del total de pérdidas reportadas a través de los diferentes canales de distribución** en ese año.

Adicionalmente, se observa que **más de la mitad (51%) de las pérdidas netas reportadas se deben a eventos de fraude externo**. Estas cifras evidencian la **urgente necesidad de reforzar las medidas de prevención**, especialmente en las pasarelas de pago, así como en cualquier operación bancaria a distancia.

El reto de Banco Popular Dominicano:

Los **problemas a los que se enfrentaba Banco Popular Dominicano** eran los siguientes:

Seguridad y prevención del fraude y la suplantación de identidad:

Al no disponer de un sistema de verificación de identidad digital seguro, **el banco se exponía a unos costos y unas tasas de fraude elevadas**.

Teléfonos móviles de gama baja:

La llamada **brecha digital entre los diferentes grupos de población**, así como los dispositivos móviles que dificultan la integración de soluciones no personalizables y adaptables a sus características.

Experiencia del cliente:

La **necesidad de realizar las transacciones presencialmente en la sucursal** obligaba a los clientes a desplazarse y a tener que esperar largos periodos de tiempo para ser atendidos. Las consecuencias incluyen la dificultad de muchos clientes para desplazarse, fuertes cargas en el call center y elevadas tasas de abandono en los flujos de onboarding y recobro.

Las aplicaciones de Banco Popular Dominicano son utilizadas por diferentes clientes en 32 provincias, 8 de las cuales son zonas remotas, **a veces con acceso limitado a Internet**: Elías Piña, Pedernales, Independencia, Bahoruco, Dajabón, Monte Cristi, Hermanas Mirabal y San Juan.

La solución de Identy.io

La **biometría dactilar** de Identy.io es una **solución de autenticación de huellas dactilares sin contacto** que permite a los usuarios verificar su identidad de forma segura utilizando únicamente la cámara y el flash de su teléfono celular. Además, **mejora la seguridad, reduce el riesgo de fraude y agiliza las operaciones de autoservicio**, así como la configuración, la recuperación de perfiles, la adquisición de productos, la gestión de beneficiarios y los pagos bancarios.

En 2024, Banco Popular Dominicano implementó la solución biométrica de huella dactilar de Identy.io en las aplicaciones móviles, permitiendo la validación segura de la identidad de los usuarios y eliminando la necesidad de visitar las oficinas bancarias.

La **solución biométrica de Identy.io** se ajusta perfectamente a Banco Popular Dominicano:



Cumplimiento normativo:

La solución **cumple con las normativas locales e internacionales** de seguridad y protección de datos.



Autenticación robusta:

Altos niveles de precisión e interoperabilidad gracias a algoritmos avanzados que garantizan una autenticación segura.



Baja fricción:

Permite la **verificación en tiempo real**, y el mejor equilibrio entre las tasas de falsa aceptación y falso rechazo.



Compatible con cualquier teléfono móvil:

Sólo se necesita una **cámara de gama baja con flash o linterna**.



Detección de liveness pasivo:

Los mecanismos de verificación de liveness pasivo **distinguen entre huellas dactilares reales y réplicas**.





Hoja de ruta

Implementación

Hito

Resultado

Noviembre
2020



Token Digital

El primero del país en **permitir la autenticación online segura**, sin visitas a las sucursales.

Mayo
2021



Integración digital

Del 0% al 34% de las nuevas cuentas se crearon a través de la app en sólo un año. El tiempo de procesamiento se redujo de 45 a 5 minutos.

Septiembre
2022



Transferencias de alto riesgo y beneficiarios

Se habilitó la autenticación biométrica para flujos sensibles, en sustitución de los métodos SMS/Token.

Junio
2024

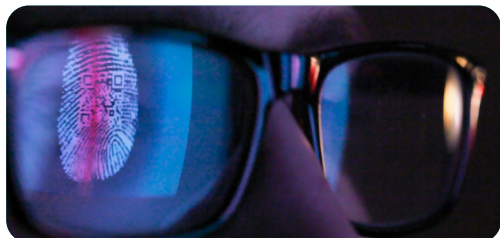


Recuperación de credenciales mediante la aplicación

Se eliminó la dependencia de los call centers gracias al autoservicio de recuperación biométrica.

Impacto en el negocio

Hoy en día, **Banco Popular Dominicano es conocido en todo el país por disponer de tecnología biométrica de huellas dactilares**, lo que mejora la reputación del banco, así como la **fidelidad de sus clientes**.



Reducción del robo de identidad:

Fortalecen las defensas contra las ciberamenazas al reducir significativamente los accesos no autorizados y el robo de cuentas. La autenticación de alta confianza (MFA, biometría) es crucial para prevenir el fraude.

Eficiencia operativa:

Aumentan la eficiencia al reducir el volumen de llamadas en los call centers para la configuración inicial de la aplicación, la recuperación de cuentas y la gestión de los beneficiarios. El impulso del autoservicio digital **reduce los costos y mejora la satisfacción**.



Cumplimiento normativo:

Garantizan el cumplimiento de las normas KYC/AML y de protección de datos. La automatización en el cumplimiento reduce los errores, refuerza la credibilidad ante los reguladores y fomenta la confianza.

Experiencia del cliente:

Elevan la experiencia del cliente, simplifican los procesos clave en más de 50 funcionalidades de autoservicio digital mejoran la comodidad y la accesibilidad.



Rendimiento empresarial:

Impulsan en un 25% la adquisición de productos bancarios por vía digital, lo que reduce los costos y acelera la adopción de la banca online. La biometría permite verificar la identidad digital independientemente de la ubicación del usuario, incluso en zonas rurales.

Hasta la fecha, **Banco Popular Dominicano está preparado para implementar la autenticación biométrica en todos los canales y procesos de los usuarios.** Con Identity.io, la biometría no es un complemento, sino que se configura como la infraestructura necesaria para una identidad segura, inclusiva y sin fricciones.