



NOTA DE PRENSA

Movistar implanta la verificación avanzada para asegurar las gestiones on line, telefónicas y presenciales

- El objetivo de esta operativa habilitada también para O2 es proteger a los clientes, evitar el fraude y realizar de forma ágil y segura operaciones como el cambio de cuenta corriente, de contraseña o la modificación de datos personales.
- Para activar la verificación avanzada y asegurar que el cliente es la persona titular del servicio, es necesario que el usuario se haga un selfi con el móvil y disponga de su documento identificativo con fotografía.

Madrid, 11 de enero de 2024.- Movistar ha implantado la identificación avanzada (onboarding digital) en todos sus canales (presencial, telefónico y online) para realizar diversas gestiones, con el objetivo de garantizar la seguridad de sus clientes al máximo, y evitar el fraude o la suplantación de identidad. El proyecto se ha desarrollado en colaboración con Telefónica Tech y con Daon, que ha aportado su solución Digital Onboarding para garantizar la verificación de las identidades de los clientes y la protección de sus datos.

De este modo, Movistar y O2 ofrecen la identificación avanzada para realizar operaciones sensibles de forma ágil y segura, como por ejemplo el cambio de cuenta corriente o contraseña, la modificación de datos personales o el duplicado de tarjeta, entre otras.

Para activar la verificación avanzada, que asegura que el cliente sea la persona titular del servicio, es necesario que el usuario se haga un selfi con el móvil y disponga de su documento identificativo con foto con el que está dado de alta en Movistar. Con estos datos, Movistar verifica la identidad haciendo una comparación entre el selfi y la fotografía de dicho documento, una prueba de vida y una validación del documento. Una vez realizado el proceso, que ya queda activado sin necesidad de repetirlo cada vez que se desee realizar una gestión, el cliente puede adquirir los servicios o realizar las operaciones necesarias.

Los datos generados durante el proceso de onboarding se usan exclusivamente para la verificación de identidad y la seguridad en las gestiones

Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa

email: prensatelefonica@telefonica.com

<https://www.telefonica.es/es/sala-comunicacion/>

más sensibles. Son tratados de forma segura conforme a lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

Esta opción de verificación avanzada está habilitada para realizarse tanto on line por el propio cliente como en el canal telefónico y de forma presencial en un punto Movistar, donde el gestor ayudará al cliente con el proceso de onboarding.

Para ofrecer y gestionar este servicio, Telefónica colabora con Daon, una empresa líder que permite a las organizaciones de todo el mundo verificar, autenticar y proteger de forma fácil y precisa las identidades de los clientes en cualquier canal, a lo largo del ciclo de vida del usuario. Con tecnologías de inteligencia artificial, autenticación biométrica y verificación de identidad, la tecnología de Daon garantiza que las identidades de los clientes de Movistar y O2 se verifiquen con precisión y que sus datos estén bien protegidos.

Este es el primer paso de una operativa que a futuro podría emplear la biometría capturada (siempre que el cliente consienta su tratamiento) para acceder a determinadas gestiones solo con un selfi pero con la máxima protección ante deepfakes y otros ciberataques.

Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa

email: prensatelefonica@telefonica.com

<https://www.telefonica.es/es/sala-comunicacion/>