

KIVA PROTOCOL

# INFORME DE RESULTADOS

## INVESTIGACIÓN KYC - HONDURAS

---

Mayo de 2022. Honduras.

**kivaProtocol**  **Fundación Capital**

---

---

En el siguiente reporte se presentan los principales resultados de la investigación realizada en Honduras para entender cómo es el proceso de KYC de las instituciones financieras.

En la primera sección del reporte, se presenta el contexto de la investigación, realizando un breve recuento de lo que es Kiva Protocol, cuál fue la metodología de investigación y las actividades realizadas.

En la segunda sección se presentan los principales hallazgos de la investigación, detallando cómo es el paso a paso del proceso de KYC, y cuáles son las principales oportunidades de digitalización y automatización.

En la sección final se presentan algunas conclusiones y recomendaciones.

---

## 1. Contexto

Kiva-Protocol es una plataforma digital *open source* que busca facilitar los procesos de inclusión financiera a través de la identificación, verificación e intercambio de información entre instituciones financieras y gobiernos.

Actualmente, Kiva-Protocol ha desarrollado relaciones con múltiples actores del ecosistema financiero en Honduras (CNBS, RNP, BCH, and DGIP / National Financial Inclusion System).

Por su parte, Fundación Capital tiene una amplia trayectoria de relacionamiento con instituciones financieras y agencias de gobierno, promoviendo iniciativas de inclusión financiera que han llegado a 300,000 personas en el país.

En este contexto, Fundación Capital realizó una investigación para Kiva Protocol, la cual tuvo como objetivo central, **entender los procesos de Conocimiento del Cliente (KYC por sus siglas en inglés) que actualmente tienen las instituciones financieras en Honduras.**

### Metodología de investigación

Durante la investigación se usó una metodología de investigación inspirada en la técnica de investigación etnográfica denominada "Shadowing", ideal para obtener información que pueda ser contrastada entre lo que se afirma y la práctica. Para esto, se incluyeron tres pasos/fases de investigación:

- **Entrevistas y revisión documental.** Esta fase comprende una revisión de los procesos internos de aprobación y concesión de productos financieros, (centrada en los procesos de KYC y préstamos), de las instituciones financieras seleccionadas en la investigación. La revisión incluyó una investigación de la oferta financiera existente en cada uno de los Proveedores de Servicios Financieros (PSF) seleccionados para el ejercicio.

- 
- **Entrevistas con clientes potenciales de las instituciones financieras.** En esta fase se indagó sobre sus motivaciones y experiencias previas a la hora de buscar productos financieros específicos. A través de las experiencias previas de implementación, buscaremos personas con necesidades genuinas que busquen o tengan la necesidad de abrir una cuenta.
  - **Shadowing.** Inmediatamente después de realizar estas entrevistas, se llevó a cabo un acompañamiento en las sucursales bancarias con el fin de observar la experiencia de servicio y presenciar directamente el recorrido del usuario y el proceso de solicitud/acceso al producto y servicio financiero (centrado en los procesos de KYC, solicitud de créditos y apertura de cuentas).

## **Muestra**

Entrevistamos a 45 miembros del personal de 4 instituciones financieras. Los miembros del personal representaban a los jefes, gerentes y agentes de las sedes y sucursales de estas instituciones.

En total se entrevistaron 25 usuarios (clientes y no clientes)

Para la selección de las sucursales se tuvo en cuenta contextos urbanos (San Pedro Sula) y contextos rurales (locaciones aledañas a San Pedro Sula), con una vocación económica agropecuaria.

Todas las entrevistas y actividades, estuvieron guiadas por instrumentos de recolección de información, previamente diseñados para el trabajo de campo ([Ver Aquí](#)).

## **Breve caracterización de las instituciones financieras**

Con las 4 instituciones financieras (IF) que participaron en el estudio, se tuvo un espectro amplio de diferentes tipos de IF: i) IF que trabaja bajo un modelo de microfinanzas, ii)

---

Cooperativa de ahorro y crédito, iii) banco enfocado en el segmento de microempresarios, y iv) banco enfocado en segmentos de empresas y personas de renta media.

## 2. Resultados

A continuación se describe el proceso general de KYC. Primero se presenta el detalle de cada paso, mostrando los documentos e información requerida, el tiempo en que tarda el proceso y el nivel de digitalización del mismo.

Dado que los procesos de solicitud de crédito y apertura de cuentas, están muy relacionados, se describe el proceso general para el acceso a créditos, y dentro de éste, se muestra cómo es el proceso de apertura de cuentas bancarias.

Dado que el banco enfocado a empresas y clientes de renta media presenta algunas particularidades, se mostrarán algunos aspectos específicos para esta IF.

Esta sección finaliza con la percepción frente al concepto de KIVA-PROTOCOL y un análisis diferenciado sobre las percepciones diferenciadas, según los diferentes roles y áreas dentro de las IF.

Gráfica: proceso de KYC



---

## 1. PROSPECCIÓN

La búsqueda de nuevos clientes (prospección) se hace a través de tres estrategias:

- 1) La principal estrategia es la referencia y desarrollo de esquemas de referidos. Clientes actuales, basados en su experiencia, recomiendan los productos de las IFs. Adicionalmente, las IFs tienen esquemas de incentivos para retribuir a los clientes que recomienden nuevos usuarios.
- 2) Gerentes de oficina y oficiales de crédito, hacen prospecciones por zonas geográficas dentro de las ciudades y municipios. Se asignan medias jornadas en días específicos de la semana, para visitar zonas y colonias. En estas visitas se reparten volantes, y en la medida de lo posible, se identifican clientes potenciales con los que se intercambian teléfonos de contacto.
- 3) En el banco enfocado a empresas y la cooperativa, se realizan visitas a empresas y/o se participan en jornadas de emprendimientos. En estas jornadas se reparte material informativo (impreso) sobre el portafolio de servicios, y también se intercambian números de contacto entre clientes potenciales y asesores de crédito.



Este proceso es principalmente de carácter presencial y más allá del intercambio de números de teléfono, no hay ningún tipo de registro o captura de datos.

Las jornadas de prospección duran en promedio medio día (4 horas).

---

## 2. PERFILAMIENTO

Cuando algún cliente potencial expresa interés en adquirir algún producto y se acerca a una oficina o a un asesor, el funcionario de la IF perfila al cliente con el objetivo de guiarlo con una línea de crédito o productos específicos.

Este perfilamiento se elabora a través de preguntas que los funcionarios hacen al cliente potencial. Estas preguntas abarcan 4 temas / criterios de perfilamiento:

- 1) Tipo de negocio y antigüedad: se indaga sobre el rubro del negocio y se identifica si el negocio no corresponde a una actividad productiva, considerada riesgosa desde el punto de vista del lavado de activos (ej. juegos de azar). En la mayoría de los casos, los préstamos están dirigidos a negocios constituidos, que puedan demostrar una antigüedad mínima de 1 año.
- 2) Uso del crédito: en este paso se realiza una indagación sobre el destino concreto que se le dará al crédito.
- 3) Historial crediticio: se pregunta si el cliente tiene algún crédito vigente o si ha tenido algún crédito con otra entidad financiera.
- 4) Edad del cliente y composición familiar: a nivel personal, se pregunta por la edad del cliente, y se indaga por las edades de los hijos (en caso de aplicar), la actividad económica del cónyuge y el número de personas que el cliente potencial tiene a cargo.



Al igual que la prospección, se trata de un proceso principalmente de carácter presencial, donde no hay ningún tipo de registro o captura de datos.

El perfilamiento dura entre 5 y 10 minutos.

---

### 3. CAPTURA DE DATOS GENERALES

Una vez que el cliente, con ayuda de la orientación del asesor, ha escogido el producto financiero de su interés, empieza el proceso de captura de datos. Aquí se da una diferenciación entre solicitud de créditos como empleados y como emprendedores. Dependiendo del caso, hay una leve diferencia entre los documentos y datos solicitados.

#### Proceso para Personas (clientes como empleados)

- 1) Documento de identidad - ID.
- 2) Constancia de Trabajo: Mínimo un año de laborar en la misma empresa y ser permanente.
- 3) Croquis del domicilio, hecho a mano, con puntos de referencia. El comité de créditos no acepta de Google maps.
- 4) Registro Tributario Nacional Numérico (RTN). En las sucursales se hace la verificación directa en la plataforma. En caso de no tenerlo, los asesores dan una breve orientación de cómo acceder a este documento. Este documento solo se solicita para préstamos superiores a 100,00 lempiras.
- 5) Recibo público del domicilio de residencia.
- 6) Solicitud de referencias personales y familiares.
- 7) Cuando el cliente reporta recibir ingresos por concepto de remesas, se solicitan las tirillas de transacciones. Incluso si las remesas son efectuadas a través de la misma IF, el sistema no está intercomunicado, y no se tiene como comprobar (de forma digital), que efectivamente los clientes reciben remesas.
- 8) Diligenciamiento de formulario impreso: se pide firma y huella al final del formulario. Cuando las personas no pueden escribir, se le pide las iniciales o que le acompañe alguien que firme como testigo.
- 9) Después de pedir todos estos datos y documentos, se hace un proceso de validación de constancias y referencias, y se revisa el buró de crédito.

#### Proceso para Empresas (clientes como emprendimientos)

- 1) Documento de identidad - ID.
- 2) Constancia de antigüedad del negocio.



- 
- 3) Croquis del domicilio y el negocio, hecho a mano, con puntos de referencia. El comité de créditos no acepta de Google maps.
  - 4) Registro Tributario Nacional Numérico RTN. En las sucursales se hace la verificación directa en la plataforma. En caso de no tenerlo, los asesores dan una breve orientación de cómo acceder a este documento. En términos generales, este documento solo se solicita para préstamos superiores a 100,00 lempiras.
  - 5) Recibo público del domicilio de residencia y el negocio.
  - 6) Solicitud de referencias personales y familiares.
  - 7) Cuando el cliente reporta recibir ingresos por concepto de remesas, se solicitan las tirillas de transacciones. Incluso si las remesas son efectuadas a través de la misma IF, el sistema no está intercomunicado, y no se tiene como comprobar (de forma digital), que efectivamente los clientes reciben remesas.
  - 8) Información sobre el tipo del negocio y el rubro al cual pertenece.
  - 9) Estados financieros / ingresos y egresos promedio mensuales. Normalmente los clientes no tienen estados financieros, entonces los asesores hacen un estimado con tres preguntas clave: i) cuánto vende en un día bueno, ii) cuánto vende en un día malo, ii) cuáles son los gastos promedio al mes.
  - 10) Cuando el préstamo es para invertir, se solicitan las cotizaciones de equipos o materias primas, para las cuales va destinado el préstamo.
  - 11) Diligenciamiento de formulario impreso: se pide firma y huella al final del formulario. Cuando las personas no pueden escribir, se le pide las iniciales o que le acompañe alguien que firme como testigo.

Después de pedir todos estos datos y documentos, se hace un proceso de validación de constancias y referencias, y se revisa el buró de crédito.



---

En este proceso, los datos son principalmente capturados de forma manual. Los formatos que son diligenciados son impresos.

Este paso dura entre 10 y 15 minutos.

#### **4. VALIDACIÓN EN CAMPO**

Una vez se han capturado los datos iniciales, los asesores hacen una visita in situ para verificar la información ofrecida.

En este proceso se valida lo siguiente:

- 1) Se realiza un inventario del menaje de la casa o del negocio. Esto con el objetivo de corroborar la garantía y respaldo del crédito (en caso de aplicar).
- 2) Se verifica cuál es el equipamiento con que cuenta el negocio.
- 3) Para los créditos agrícolas, se hace un inventario de los activos. En el caso de producción pecuaria, se hace un conteo del número de animales con que cuenta el cliente.
- 4) Luego, se hace un proceso de validación en el entorno, donde se efectúan algunas preguntas a los vecinos. Con el fin de definir el perfil socioeconómico del cliente se valida la siguiente información:
  - a) Confirmación de datos del cliente.
  - b) Se confirma si efectivamente el cliente es el dueño del negocio.
  - c) Se confirma el tiempo de operación del negocio.
  - d) Indagación sobre el comportamiento del cliente: sí es una persona confiable en su vecindario.
  - e) Indagación por su comportamiento de pago, se pregunta si llegan muchos acreedores a buscarlo.
  - f) Se valida cuánto tiempo reside en su domicilio actual, y si es propietario del inmueble o arrendatario.
  - g) Se investiga si el cliente mantiene el mismo número de teléfono o cambia muy seguido de número. Este dato es importante porque ante el cambio de

---

número de teléfono, se debe prestar atención a los teléfonos de contacto de las referencias personales.



En este proceso intervienen diferentes formas de captura de información. Por un lado, se tiene un proceso totalmente presencial, donde se hacen preguntas de carácter cualitativo, con el fin de validar la confiabilidad y perfil del cliente. Por otro lado, se tienen formatos impresos que deben ser llenados a mano, y en el caso de IF que trabaja bajo un modelo de microfinanzas y banco enfocado en el segmento de microempresarios, los asesores cuentan con aplicaciones en sus teléfonos celulares, donde registran parte de los datos mencionados anteriormente. Aunque se tengan estas herramientas digitales, los asesores luego tienen que imprimir y subir a la plataforma de la IF, la información que se capturó en papel. En este sentido, se lleva un doble registro (manual y digital), el cual implica re procesos, y en ocasiones distrae a los asesores de su foco principal que es cumplir con sus metas comerciales de colocación y recuperación de cartera.

Este paso dura entre 20 y 30 minutos.

## **5. CONSOLIDACIÓN DE INFORMACIÓN**

Este es uno de los pasos donde se presenta una mayor sobrecarga y reprocesos. Los oficiales de operaciones retoman toda la información recogida hasta el momento (por los asesores), y verifican que no haya información faltante. Luego integran toda la información que está dispersa (en la plataforma de la IF e impresa), la unifican en la plataforma, y la imprimen para crear un expediente. A continuación, se señalan los pasos y la información que es recopilada por los oficiales de crédito:

- 
- 1) Se verifica el formato de solicitud de crédito, el cual usualmente es diligenciado por el cliente con ayuda del asesor.
  - 2) Se revisa que el cliente haya firmado la autorización para consulta en en el buró de crédito.
  - 3) Se ingresa formalmente la solicitud de crédito al sistema.
  - 4) Se ingresa la información de la visita al negocio (realizada anteriormente). El asesor llena un segundo formulario o ingresa información al sistema directamente.
  - 5) Se verifica de nuevo, toda la información sobre garantías y datos del negocio.



En todas las IFs visitadas, el trabajo de ingresar la información se repite en múltiples ocasiones. Mucha información no se comunica entre las diferentes áreas del sistema y debe repetirse para los pasos subsiguientes de los procesos. Aunque las IFs cuentan con apps y plataformas; los asesores de crédito y oficiales de operaciones deben llenar e imprimir bastante documentación, y hacer varios re procesos. Incluso información que ya fue capturada en la plataforma, debe ser impresa para que luego los oficiales de crédito la revisen. De esta forma, en este paso se tienen tanto procesos de captura de información digital y manual.

Este paso dura entre 20 y 30 minutos.

## **6. ANÁLISIS Y APROBACIÓN**

En el proceso de análisis y aprobación de créditos, intervienen las áreas de riesgos, prevención de lavado de activos y gerencia.

- El área de riesgos evalúa la capacidad de pago y verifica el puntaje que las personas tienen en los buró de créditos. Otro riesgo potencial que es evaluado son temas de

---

seguridad. Especialmente en San Pedro Sula hay zonas y colonias que son catalogadas de alto riesgo debido a la inseguridad y la presencia de maras. La presencia del negocio en una de estas zonas puede ser una causal de rechazo del crédito.

- El área encargada de la prevención de lavado de activos, se encarga de detectar que no se tenga ningún riesgo potencial, y para esto se verifica la fuente de los ingresos y se valida que los emprendimientos no hagan parte de ningún negocio asociado a potenciales riesgos de lavado de activos (especialmente juegos de azar).
- Luego de tener el visto bueno o las observaciones de las dos anteriores áreas, se procede a una evaluación a nivel gerencial. Dependiendo de los montos (cada IF tiene diferentes niveles de aprobación), la decisión puede ser tomada a nivel local (en las propias sucursales), a nivel regional o a nivel nacional.



Es importante recalcar que este análisis y aprobación, se hace con base en los expedientes que son creados por los analistas/asesores y oficiales de operaciones. Lo que implica revisión de material impreso. Si bien, la CNBS no especifica que los procedimientos o registros deben hacerse de forma manual / impresa, existe cierta cultura organizacional que hace que las IFs tiendan a tener todo el material tanto en formato digital como impreso. Esta situación, además de implicar una serie de reprocesos, implica también costos adicionales asociados al almacenamiento y archivo físico. Todo el material impreso se almacena por un tiempo no menor a 6 meses.

Dependiendo del monto, el proceso de aprobación puede durar entre 1 y 3 días. Sin embargo, este proceso puede extenderse a más de una semana cuando se tienen que pasar por una junta de aprobación nacional, las cuales tienen días estipulados de reunión.

---

## 7. ALISTAMIENTO DE DESEMBOLSO

Una vez se tiene la aprobación de crédito, éste pasa al área de operaciones, y en conjunto con el área legal, se hace la definición de las condiciones del crédito y desembolso.

Los oficiales de operaciones emiten un acta donde se especifican las condiciones generales del crédito: monto, plazos de pago, intereses y garantías.



Se trata de un proceso manual que implica una interacción presencial entre los funcionarios de la IF implicados.

Es un proceso que dura entre 5 y 10 minutos.

## 8. LEGALIZACIÓN DEL CRÉDITO

En este paso, el cliente acepta las condiciones del crédito y firma el acta de legalización emitida por el área de operaciones.

Una vez se tiene la firma del cliente, el oficial de operaciones hace la notificación interna para el desembolso del crédito.



Se trata de un proceso manual que implica una interacción presencial con los clientes.

Es un proceso que dura alrededor de 10 minutos.

---

## 9. APERTURA DE CUENTA

Como se mencionó anteriormente, la apertura de cuentas está atada al proceso de crédito. Las cuentas no se usan como instrumentos de ahorro, sino como medios para recibir el desembolso de los créditos.

Durante el proceso de apertura cuenta, se solicitan los siguientes datos y documentos:

- 1) De nuevo, se solicita el DNI.
- 2) De nuevo, se solicita el RTN, con proceso de verificación directa en la plataforma del Servicio de Administración de Rentas (SAR).
- 3) Se solicita un recibo público del domicilio de residencia.
- 4) Se solicitan referencias familiares y personales.



Es importante aclarar que aunque estos datos y documentos ya se habían solicitado anteriormente, muchas veces deben solicitarse de nuevo debido a que la información concerniente a créditos, no se se comunica (o por lo menos no todos los datos) con la información de apertura de cuentas. En este paso, se da una interacción directa entre los oficiales de operaciones y los clientes. Los formatos se diligencian a mano, y luego, el oficial de operaciones, carga la información al sistema para que quede registrada de forma digital.

Este proceso dura entre 20 y 30 minutos.

## 10. ACTUALIZACIÓN DE DATOS

Por regulación de la CNBS, mínimo una vez por año se debe realizar un proceso de actualización de datos. Algunas IFs lo hacen de forma semestral.

---

Además de esto, cada vez que un cliente vuelve a solicitar un producto, se le piden de nuevo los mismos documentos e información que fue descrita anteriormente. Este proceso no es bien visto por los clientes, quienes sienten que esto implica un gasto de tiempo innecesario.



El proceso de actualización de datos se da a través de una interacción presencial con los clientes y la información es capturada de forma manual a través de formatos impresos.

Este proceso dura alrededor de 15 minutos.

## **Particularidades de banca enfocada a segmentos de empresas y personas de ingresos medios**

Como se mencionó anteriormente, esta entidad financiera presenta algunas diferencias frente a las otras IFs financieras. Dentro de las diferencias más importantes se encuentran:

- Esta IF financiera está enfocada en las zonas urbanas y no tiene presencia ni productos dirigidos para contextos rurales, ni clientes del sector agropecuario.
- Dentro de su base de clientes, no hay muchas PYMES, y por el contrario, están más interesados en asalariados de renta media o empresas.
- Los productos más importantes dentro de su portafolio son las tarjetas de crédito y los créditos de libre inversión.
- Hay dos formatos específicos que no se solicitan en las otras IFs:
  - Diligenciamiento del formulario FATCA, con el fin de identificar si el cliente tributa en Estados Unidos. Se trata de un procedimiento



---

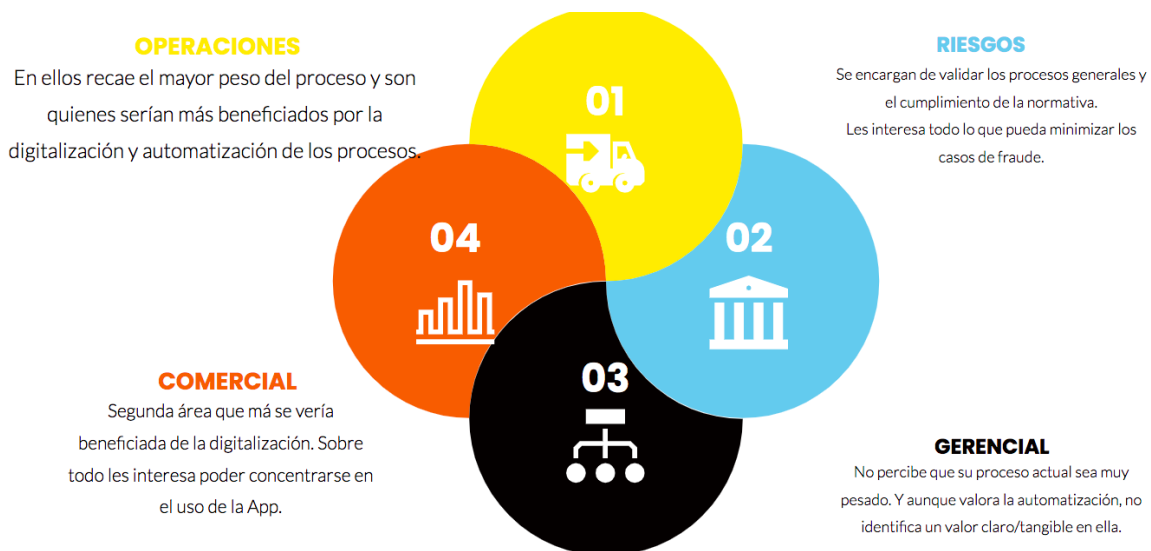
solicitado por el gobierno de los Estados Unidos con el fin de evitar doble tributación, evasión de impuestos o lavado de activos.

- A ciertos perfiles con ingresos superiores, se les pide diligenciar el formato de declaración de personaje de interés público.

## Validación del concepto de KIVA-Protocol y percepciones diferenciadas según áreas

En términos generales, el nivel de aceptación frente al concepto de KIVA-Protocol fue muy alto, debido a que se percibe como una herramienta innovadora, práctica, que ayuda a agilizar los procesos de KYC y apertura de productos. Sin embargo, la percepción y nivel de aceptación frente a la herramienta, varía dependiendo del área a la cual hace parte cada funcionario. Hay cuatro grandes áreas, cuyas percepciones generales, se ilustran en la siguiente gráfica.

Gráfica: percepción de KIVA-Protocol según áreas de las IFs



Los funcionarios del **área de operaciones** son quienes tienen una visión más favorable frente a cualquier herramienta que represente una mayor automatización y eficiencia en la captura de datos. Estos serían los principales usuarios y beneficiarios de una herramienta como KIVA-Protocol.

---

En segundo lugar, se encuentran los **asesores de crédito** que hacen parte del **área comercial**. Cualquier proceso de digitalización les permite reducir los reprocesos en las captura de datos, permitiéndoles concentrarse en sus metas de colocación de créditos y recuperación de cartera.

Para las **áreas de riesgos**, cualquier herramienta que minimice las situaciones de fraude y refuerce los procesos de verificación de identidad, es bienvenida y tienen gran agrado. Es importante señalar, que actualmente no se cuenta con ningún proceso de identificación/validación biométrica.

Por último, **el área gerencial**, aunque también expresó aprobación frente al concepto, considera que los procesos actuales son eficientes, y en ocasiones, tienden a subestimar el tiempo invertido en la captura de datos. Es importante mencionar que no hay ningún cálculo exacto sobre la inversión en tiempo y dinero, de cada uno de los procesos. Todos los tiempos señalados anteriormente, son estimaciones de los diferentes funcionarios, pero lo cierto es que no existe ningún tipo de cálculo ni parametrización de los procesos de KYC.

### **3. Conclusiones y Sugerencias**

#### **Sensibilización sobre inversión de tiempo y costo de oportunidad**

Dado que muchos de los procesos están subestimados en términos de tiempo y no hay un cálculo exacto sobre el costo de los actuales re procesos, cualquier iniciativa de digitalización y automatización, debe iniciar por un trabajo de sensibilización sobre el tiempo real invertido y las oportunidades y eficiencias que se pueden estar perdiendo.

Durante el ejercicio con los diferentes funcionarios de las IFs, inicialmente había una reacción donde se subestima el tiempo de inversión en cada proceso, pero al hacer un recuento del paso a paso, se genera conciencia sobre los reprocesos y oportunidades de mejora.

Especialmente para el área gerencial (tomadores de decisiones), es necesario tener un acercamiento donde se haga un ejercicio que les permita visibilizar y proyectar las

---

eficiencias que pueden alcanzar si sus equipos comerciales y de operaciones, pueden reducir la cantidad de formularios y procesos manuales. En este sentido, es importante involucrar a las áreas de procesos y de calidad.

## Oportunidades de digitalización en el proceso de KYC

- **Visitas a Terreno:** actualmente el IF que trabaja bajo un modelo de microfinanzas y banco enfocado en el segmento de microempresarios tienen aplicativos diseñados para procesos de captura de datos en terreno. Sin embargo, estos datos no se conectan con todas las áreas de las IFs. Por otro lado, existe una constante captura de datos personales en terreno. A excepción de estas instituciones, estos datos se capturan de forma manual, a través de formularios. La digitalización de este proceso de captura de datos en terreno, es una importante oportunidad para automatizar procesos.
- **Comunicación entre áreas:** otra importante oportunidad en términos de optimización de procesos, tiene que ver con la comunicación entre áreas y líneas de producto. La información capturada por el área comercial no se comparte en su totalidad por el área de operaciones y viceversa. Adicionalmente, las diferentes líneas de productos manejan rutas de acceso separadas, lo cual no permite la comunicación e intercambios de datos, incluso cuando se trata de un mismo cliente.
- **Actualización de datos:** dado que actualmente los procesos de actualización de datos se hacen de forma manual, a través de formatos impresos, existe otra oportunidad para migrar del uso de formatos manuales al uso de formatos digitales.
- **Remesas:** aunque las IFs prestan servicios de remesas, no se cuenta con un sistema de captura de información de estas transacciones, y por eso, a la hora de pedir soporte de ingresos adicionales, se piden las tirillas de pago. Aquí existe otra oportunidad en términos de digitalización y automatización.
- **RTN:** dado que este es un documento clave en la otorgación de créditos, se identifica una oportunidad de integración de información, a la hora de buscar soluciones que permitan conectarse con la plataforma del SAR, con el objetivo de verificar si el cliente cuenta con el RTN. Esto en paralelo a la integración con la base de datos del Registro Nacional de las Personas.

---

En resumen, y tal cual como se señala en la siguiente gráfica, dentro del proceso de KYC, las principales oportunidades de digitalización se encuentran concentradas en 4 pasos, los cuales son los pasos donde más se acumula registro y captura de información: i) captura de datos generales, ii) validación en campo, iii) consolidación de información, y iv) actualización de datos.

Gráfica: mapeo de oportunidades de digitalización dentro del proceso de KYC

