

ds
CASE STUDY



Caixa Geral de Depósitos



2018

**ABERTURA DE
CONTA ONLINE**

 +351 253 560 650

 comercial@digitalsign.pt

www.digitalsign.pt

CGD permite a abertura de contas bancárias online e aumenta a eficiência e segurança através de assinaturas eletrónicas qualificadas:

O maior banco Português, a Caixa Geral de Depósitos, está a transformar os seus serviços, através da digitalização dos seus processos tradicionais, oferecendo a possibilidade de abertura de conta online e utilização de assinaturas eletrónicas qualificadas, que possuem a mesma validade legal das assinaturas manuscritas, acrescentando conveniência, eficiência e segurança.

Utilizando a tecnologia IDcert da DigitalSign, os clientes da CGD possuem agora a facilidade para abrir uma conta bancária, e assinar toda a documentação necessária, a partir de qualquer lugar e utilizando apenas o seu smartphone, tablet ou computador portátil.

Até então um processo que envolvia a obrigatoriedade de deslocação física do cliente a uma agência da CGD, a abertura de uma conta bancária passou a poder ser realizada, de forma exclusiva, através de canais digitais.

De modo a proporcionar uma melhor experiência de utilização e conforto, foi adotada a solução de verificação de identidade à distância conjugada com a inovadora solução de assinatura eletrónica qualificada na cloud.

De modo a satisfazer um processo criterioso de seleção de soluções de abertura de conta online e de assinatura eletrónica, que satisfizesse os requisitos de negócio, legais e técnicos, a CGD escolheu a DigitalSign, pelo facto de apresentar a solução de abertura de conta online mais avançada e segura do mercado.

Através de parcerias com entidades de referência, onde se incluem a Ascertia, a British Telecom e a IDnow, a DigitalSign conseguiu entregar uma solução chave na mão.

'ABRIR UMA CONTA
BANCÁRIA ONLINE
DEMORA AGORA EM
MÉDIA 12 MINUTOS'

A assinatura eletrónica qualificada apresenta-se como o equivalente à assinatura de "punho" no mundo digital por ser a única que oferece o mesmo nível de segurança.

CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS A OPÇÃO PELA DIGITALIZAÇÃO

A CGD é o maior banco em Portugal, sendo detido pelo Governo da República Portuguesa, e opera uma área substancial da banca de retalho em Portugal, bem como serviços especializados de banca de investimento.

Com milhões de clientes, estando vários deles espalhados pelo globo, e sendo o crescimento da sua posição, particularmente na China, Brasil e África, um dos principais objetivos do banco, possibilitar a abertura de conta através dos canais digitais era uma prioridade.

Através da emissão de um certificado qualificado de assinatura eletrónica durante o processo abertura de conta online, a CGD possibilitou a digitalização de toda a jornada do cliente, não se ficando a experiência digital apenas pela abertura de conta.

A solução de assinatura eletrónica qualificada (AEQ) remota da DigitalSign, IDcert, capacita a CGD para disponibilizar mais dos seus serviços online, sendo pioneira na oferta de uma experiência de utilização superior, e ao mesmo tempo garantindo toda a segurança, validade legal e controlo da sua gestão documental.

ABERTURA DE CONTA ONLINE COM AEQ

A possibilidade de digitalizar o processo de abertura de uma conta bancária, assim como a assinatura de documentos em formato digital, é um objetivo estratégico do CGD, que encara a possibilidade de proporcionar uma boa experiência de utilização, como meio de obter vantagem competitiva para a concretização de negócio através de meios exclusivamente eletrónicos.

Um elemento chave da estratégia de digitalização envolve a oferta aos seus clientes de uma assinatura eletrónica remota que ofereça plena validade jurídica e que não comprometa a segurança.

Disponibilizar um meio de assinatura eletrónica que seja, sob o ponto de vista legal, equivalente à assinatura manuscrita é um aspeto que assume particular relevância para que a jornada do cliente possa ser inteiramente digital.

A assinatura eletrónica qualificada, que cumpre com todos os regulamentos internacionais, oferece a máxima validade legal nos tribunais europeus, em caso de eventual disputa judicial.

Ao acabar com o papel a CGD pretende dar aos seus clientes a flexibilidade de gerir um negócio, sem a necessidade de telefonar ou visitar uma agência bancária, e simultaneamente aumentar a segurança e eficiência.

Era relevante que o processo de verificação de identidade, levado a cabo no momento de abertura de conta online, oferecesse a máxima garantia da real identidade dos clientes da CGD, de modo a cumprir com a legislação de prevenção de utilização do sistema financeiro para branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo (BC/FT), e evitar a fraude e roubo de identidade.

OS REQUISITOS DA CGD

De forma a maximizar a usabilidade do serviço de abertura de conta e de assinatura digital, demonstrava-se imperativo que os sistemas da CGD pudessem ser integrados de forma simples com toda a solução. Deste modo, alguns dos requisitos eram:

- **Workflow de assinatura simples para o utilizador final:** a operação de assinatura deve ser rápida, simples e objetiva, permitindo uma excelente experiência de utilização.
- **Sustentabilidade, performance e escalabilidade:** é expectável que o serviço seja utilizado por milhares de utilizadores, aquando da expansão para além do rol out inicial no mercado Português. Manter altos índices de disponibilidade com latência reduzida também um requisito.
- **Confiança do utilizador e não repúdio:** de forma a assegurar o cumprimento com políticas internas e ir de encontro às expectativas dos seus clientes, a solução deveria encorajar o mesmo nível de confiança e segurança, quer a abertura de conta e assinatura dos documentos ser realizada num balcão ou online.

- **Validade legal:** os quadros decisores da CGD estavam dispostos a avançar para uma solução de abertura de conta online, com a condição que o processo online oferecesse o mesmo valor probatório legal que o processo offline. Para tal o processo de vídeo conferência deveria oferecer condições de segurança equivalentes ao de uma presença física, e a solução de assinatura digital deveria oferecer as mesmas garantias de uma realizada em papel. Considerando que apenas a AEQ é legalmente equivalente à assinatura manuscrita, uma solução baseada noutro tipo de assinatura não seria suficiente para sustentar os objetivos do programa de transformação digital.

A IMPLEMENTAÇÃO E EXPERIÊNCIA DE UTILIZAÇÃO

Olhando para o percurso do utilizador desde o momento em que acede ao website CGD com o objetivo de abrir uma conta bancária:

É lhe solicitado ao cliente que introduza os seus dados pessoais, e que efetue o download de um app para o seu smartphone, de modo a que seja possível levar a cabo um processo de conhecimento de cliente (KYC) e de verificação de identidade que permite a emissão de uma AEQ, que consiste na realização de uma videoconferência em tempo real, com uma agente de verificação de identidade devidamente treinado em fraude de identidade.

A solução deveria cumprir com toda a legislação de prevenção de branqueamento de capitais e financiamento de terrorismo (AML) impostos pelo Banco de Portugal, e com todos os requisitos relacionados com a utilização de assinaturas eletrónicas qualificadas e verificação de identidade, impostos pelo Gabinete Nacional de Segurança, na qualidade de entidade supervisora desta área.

Este processo de videoconferência visa assegurar, de forma equivalente a uma presença física do cliente na agência, a real identidade de quem pretender abrir a conta bancária.

Durante o processo são verificados todos os elementos de segurança do cartão de identificação, assim como outras medidas mitigadoras do risco de fraude de identidade. É também validado o número de telemóvel do cliente, através do envio de um código de utilização única (OTP) via SMS. Se este processo for realizado com sucesso será emitido um certificado digital qualificado, o que permitirá ao cliente assinar qualquer documentação necessária, sem ter de se deslocar a uma agência, utilizando a sua chave privada gerida pelo Prestador Qualificado de Serviços de Confiança, no caso a DigitalSign.

Depois de terminada a videoconferência o cliente recebe um email, com uma hiperligação, para aceder a toda a informação e documentação para consultar e assinar digitalmente, com recurso ao código de utilização única enviado para o seu telemóvel, através da sua área pessoal.

De forma a autorizar a transação, e garantir a assinatura digital dos documentos, é estabelecido um canal de comunicação exclusivo e seguro entre o cliente e a DigitalSign, que visa garantir que existe um controlo exclusivo dos mecanismos de autenticação, através da comunicação entre o Browser do cliente e o hardware de assinatura (Hardware Security Module), certificado através da metodologia Common Criteria, onde as chaves dos utilizadores são protegidas. Toda a solução de assinatura remota cumpre todas as normas técnicas ETSI e requisitos legais aplicáveis.

No momento da assinatura é colocada uma marca visual no documento que permite ao cliente perceber, de forma intuitiva, que o documento foi assinado.

O cliente receberá toda a documentação devidamente assinada, no seu email, de modo a que possa consultar, sempre que assim o entender, os documentos assinados.

No momento de assinatura dos documentos a imagem apresentada no browser do cliente é a seguinte:

Caixadirecta

Voltar ao CGD.pt

Bem-vindo(a) ao Caixadirecta,

Abertura de Conta

- 1 Antes de assinar, consulte [Contrato de Adesão à Conta Caixa S à Distância](#)
ASSINAR
- 2 Introduza o código OTP (*one time password*) enviado via SMS pela Digital Sign.
Autorização de Assinatura
Solicitou a assinatura do(s) documento(s):
Contrato de Adesão à Conta Caixa S à Distância
Por favor insira o Código que foi enviado para o seu telemóvel.
Código de Assinatura: [Reenviar SMS](#)
Submeter
Powered by DigitalSign®
- 3 Entre e consulte a mensagem no Correio do Caixa Directa online.
ENTRAR

Caixa Geral de Depósitos
A Caixa Geral de Depósitos é um membro associado do Euronext Lisbon que é uma sociedade registada na CMVM com o número 125.
(c) 1995 - 2017 Caixa Geral de Depósitos, S.A. Todos os direitos reservados.

A SOLUÇÃO DE ASSINATURA REMOTA

A solução de assinatura remota apresenta-se como o principal componente que permite uma efetiva digitalização, não só do processo de abertura de conta bancária, mas também de todos os processos futuros que requeiram a assinatura do cliente, pelo facto de se basear numa AEQ.

Através desta tecnologia a experiência de assinatura digital de qualquer documento eletrónico, é simples e transparente para o utilizador final, permitindo a sua integração em qualquer processo de negócio. Os seus utilizadores já não necessitam de ter consigo um smartcard, proteger a sua chave privada ou preocupar-se com questões de interoperabilidade; as chaves privadas encontram-se numa base de dados centralizada devidamente encriptadas e protegidas pelo HSM.

Os clientes possuem o controlo exclusivo sobre a utilização da sua chave privada através da utilização de mecanismos de autenticação forte.

A SOLUÇÃO DE VALIDAÇÃO DE IDENTIDADE

Uma das preocupações da CGD era que o processo de verificação de identidade, realizado através de videoconferência, fosse seguro, de modo a cumprir com todos os requisitos legais impostos pelo Banco de Portugal, e que assegurasse que no final do mesmo o cliente poderia assinar o contrato de depósito com uma assinatura com plena validade legal.

A tecnologia de videoconferência utilizada na solução foi desenvolvida, pela empresa parceira Alemã IDnow, em estrita colaboração com a primeira entidade supervisora financeira no espaço europeu a regular a possibilidade de abrir uma conta online através de videoconferência: o BAFIN.

A solução tecnológica permite verificação das marcas de segurança e códigos MRZ de praticamente de todos os países do Globo. O software foi pensado para ser operado por um agente devidamente treinado para identificar documentos de identificação falsificados, ou roubados.

A segurança e robustez da solução permitiu que fosse certificada por um Organismo de Avaliação da Conformidade como garantindo a equivalência de uma presença física, de acordo com o Regulamento sobre identificação eletrónica e serviços de confiança (eIDAS), sendo também reconhecida ao nível nacional para cumprir o Despacho 154/2017 do GNS, e o Aviso n.º1/2022 do Banco de Portugal.

A velocidade, fluidez e simplicidade da videoconferência permite ainda uma excelente experiência de utilização, fator que determinou a escolha da solução.

CONCLUSÃO

Ao permitir a abertura de conta online a CGD quis oferecer aos seus clientes o início de uma jornada digital ponta-a-ponta, oferecendo ao seu cliente uma solução de assinatura eletrónica robusta , que evita qualquer deslocação a um balcão, ou impressão de documentos para assinatura, proporcionando uma experiência verdadeiramente digital desde o momento de abertura de conta até à contratação de outros produtos, não se cingindo a experiência digital apenas

Entenda o fluxo da solução implementada:



O cliente acede ao website da Caixa Geral de Depósitos e inicia o Processo de Verificação para abertura de conta.



Com um portefólio diversificado de soluções que garantem a verificação de identidade, a DigitalSign coloca um operador dedicado com o devido fundo ambiente e dressing da marca do cliente, que realizará um processo de vídeo-identificação, validando a identidade do cliente.

id | cert[✓]
by digitalsign[✓]



É emitido um certificado digital qualificado ao cliente



O cliente neste momento poderá assinar digitalmente podendo facilmente proceder à abertura online da sua conta com a Caixa Geral de Depósitos.