

Stanleybet optimiza el onboarding con Jumio



El líder europeo de juegos de azar elige a Jumio para sus procesos eKYC y AML de sus nuevos jugadores online

El grupo Stanleybet es actualmente uno de los mayores operadores de juegos de azar de Europa. Con sede en el Reino Unido, Stanleybet cuenta con más de 2,000 sucursales. Además de su negocio B2C, la marca B2B de Stanleybet, Magellan Robotech, desarrolla productos y servicios personalizados para la industria del juego.

Los juegos de azar han cambiado bastante desde que se fundó Stanleybet en 1958, y en 2015 la empresa abandonó las operaciones exclusivamente minoristas para adoptar un modelo híbrido que incluye operaciones presenciales y en línea. Sin embargo, la adopción de la plataforma en línea no se produjo de la noche a la mañana, ya que solo alrededor del 25% de los clientes la utilizaban desde sus inicios.

“Hicimos un análisis detallado y determinamos que una de las razones tenía que ver con la necesidad de contar con herramientas como Jumio, necesarias para agilizar la plataforma y ofrecer una mejor usabilidad”, explica Pecینگina Dalia, responsable de atención al cliente de Stanleybet.



“Hicimos un análisis detallado y determinamos que una de las razones tenía que ver con la necesidad de contar con herramientas como Jumio, necesarias para agilizar la plataforma y ofrecer una mejor usabilidad”

Dalia Pecینگina, responsable de atención al cliente, Stanleybet

Cómo Jumio ayuda

Para que los clientes continuaran jugando y con el fin de fomentar la transición del juego presencial al digital, Stanleybet necesitaba ofrecer una gran experiencia al cliente, empezando por la forma en que un nuevo jugador crea una cuenta en línea. Sin embargo, la experiencia del usuario no era el único factor determinante. Stanleybet está autorizada y regulada para operar con juegos en línea en Italia y Bélgica, y precisaba encontrar un equilibrio entre el cumplimiento de las obligaciones (como la verificación de edad), la prevención de fraudes y la participación rápida, fácil y agradable de los jugadores.

Stanleybet solía realizar comprobaciones manuales de eKYC y AML. Los jugadores interesados en abrir una cuenta en línea se veían obligados a proporcionarle por correo electrónico a Stanleybet fotos de su documento de identidad y documentación acreditativa, y los agentes de la empresa realizaban una verificación de identidad y una selección de personas políticamente expuestas (PEP, por sus siglas en inglés) antes de responder por correo electrónico al jugador. Este proceso realizado manualmente resultaba lento, costoso y poco eficiente.

En 2021, Stanleybet eligió a Jumio como su proveedor de eKYC y AML. Jumio ofrece soluciones de comprobación de identidad pioneras en el sector para ayudar a los operadores de juego como Stanleybet a verificar la edad de los jugadores, detectar el fraude en línea, luchar contra la apropiación de cuentas y simplificar la experiencia de onboarding. Es esencial ofrecer una buena experiencia para mantener el interés de los jugadores, tanto durante la apertura de la cuenta como cada vez que el jugador interactúa con el sitio de juego. Por eso, nueve de los 10 principales operadores de juegos de azar confían en las soluciones basadas en IA de Jumio para garantizar que sus jugadores son exactamente quienes dicen ser y mantener alejados a los estafadores.

Stanleybet transformó su proceso de onboarding con estas soluciones de Jumio:



“Nuestro proceso de onboarding ha cambiado drásticamente gracias a Jumio y ahora lleva la mitad de tiempo, lo que nos ha ayudado mucho con el objetivo de conseguir que el 75% de nuestros jugadores actuales se incorporen a nuestra plataforma.”

Dalia Pecingina, Head of Customer Support, Stanleybet



Verificación de identidad

Determina si un documento de identidad es auténtico o ha sido manipulado.



Doc Proof

Proporciona un método rápido y sencillo de verificar la información de los jugadores mediante documentación secundaria para que Stanleybet pueda saber dónde se encuentran sus jugadores con el fin de cumplir los requisitos relativos a la jurisdicción geográfica.



Detección de AML

Examina a los nuevos jugadores con una cobertura global completa y en tiempo real de sanciones, listas de vigilancia, PEP y medios de comunicación adversos.