

# ECD\_PE 1003-Política del Servicio de Valor Añadido eKYC



## Información del documento

<b>Nombre</b>	POLÍTICA DEL SERVICIO DE VALOR AÑADIDO – EKYC
<b>Proyecto</b>	SERVICIO DE VALOR AÑADIDO TIPO SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN DIGITAL
<b>Realizado por</b>	LLEIDANET PERU S.A.C.
<b>Aprobado por</b>	RESPONSABLE DEL SERVICIO DE VALOR AÑADIDO
<b>Dirigido a</b>	INDECOPI
<b>Versión</b>	2.1
<b>Tipo de Documento</b>	PÚBLICO

## Control de versiones

<b>Versión</b>	<b>Fecha de elaboración</b>	<b>Fecha de elaboración</b>
1.0	15-04-2020	Elaboración de documento inicial
2.0	20-10-2022	Revisión y firma
2.1	08-06-2023	Se asigna codificación al documento. Se agrega el proceso de alta de usuario.

## Índice

1. Introducción .....	3
2. Objetivo del documento .....	3
3. Definiciones y abreviaciones .....	3
4. Responsabilidades .....	4
4.1. Responsabilidades del SVA .....	4
4.1.1. Lleida.net España .....	4
4.1.2. Lleida.net Perú .....	4
4.2. Responsabilidades del cliente .....	4
4.3. Responsabilidades del tercero que confían .....	4
4.4. Limitaciones de responsabilidad .....	4
4.5. Resolución de disputas .....	5
5. Comunidad de usuarios .....	5
6. Requerimientos .....	5
7. Funcionalidades .....	5
7.1. eKYC OCR .....	5
7.2. eKYC Docs .....	5
7.3. eKYC Photo .....	5
7.4. eKYC Video .....	6
8. Procedimientos operativos .....	6
8.1. Contacto .....	6
8.2. Alta de usuario .....	6
8.3. Compra de paquetes .....	6
8.4. Uso del cliente .....	6
8.5. Flujo de trabajo del usuario .....	6
8.6. Recepción de evidencia documental .....	6
9. Tarifas .....	7

## 1. Introducción

LLEIDANETWORKS S.A. es una empresa que nace en España el año 1995. Actualmente, con presencia internacional en múltiples países de Europa, América, Asia y África; se dedica, entre otras actividades, a certificar los procesos de notificación y contratación electrónica, incorporando soluciones de validación de datos que abarcan desde la validación de teléfono o email, hasta la identidad de la persona.

Por otro lado, LLEIDANET PERU S.A.C. es una empresa peruana, constituida para brindar los servicios de LLEIDANETWORKS S.A. en territorio nacional y dar cumplimiento a la regulación peruana establecida por el INDECOPI. LLEIDANET PERU S.A.C. se encuentra acreditada como Prestador de Servicios de Valor Añadido – Sistema de Intermediación Digital y forma parte de los Prestadores de Servicios de Certificación registrados del INDECOPI.

Como Prestador de Servicios de Valor Añadido – Sistema de Intermediación Digital, LLEIDA.NET PERÚ S.A.C dispone de una plataforma online denominada **eKYC**, utilizada para la identificación y autenticación de personas a través de sus componentes: eKYC OCR, eKYC Docs, eKYC Photo, eKYC Video.

La infraestructura tecnológica y operativa de los servicios de certificación de LLEIDANET PERU S.A.C., es provista por LLEIDANETWORKS S.A. Dicha infraestructura ha obtenido la certificación eIDAS e ISO 27001 y es verificada anualmente por auditores autorizados.

En adelante, se referirá a LLEIDANETWORKS S.A. y LLEIDANET PERU S.A.C. como “Lleida.net”, ya que la aplicabilidad de los servicios brindados por LLEIDANETWORKS S.A. se extiende a los servicios brindados por LLEIDANET PERU S.A.C.

## 2. Objetivo del documento

Este documento tiene como objetivo la descripción de las funcionalidades, tipos de usuario y usos correspondientes a la plataforma eKYC, en el marco del cumplimiento de los requerimientos de la “Guía de Acreditación de Prestador de Servicios de Valor Añadido SVA” establecida por el INDECOPI.

## 3. Definiciones y abreviaciones

<b>Prestador de Servicios de Valor Añadido – PSVA</b>	Entidad que presta servicios que implican el uso de firma digital en el marco de la regulación establecida por la IOFE.
<b>Servicios de valor añadido – SVA</b>	Servicios compuestos por tecnología y sistemas de gestión que utilizan certificados digitales garantizando la autenticidad e integridad de los mismos durante su aplicación.
<b>Declaración de Prácticas de servicio de valor añadido – DPSVA</b>	Documento que define las prácticas y procedimientos que el SVA adopta en cada etapa de los servicios y sistemas que brinda a los clientes.
<b>Política de servicios de valor añadido</b>	Conjunto de reglas que indican el marco de aplicabilidad de los servicios para una comunidad de usuarios definida.
<b>Cliente</b>	Entidad que requiere los servicios provistos por el SVA de Lleida.net y que está de acuerdo con los

	términos y condiciones de los servicios conforme a lo declarado en el presente documento.
<b>Usuario</b>	Persona final que hace uso de las soluciones del SVA enviadas por el Cliente de Lleida.net.
<b>Tercero que confía</b>	Persona que recibe un documento, log, o notificación electrónica generada durante la ejecución de los servicios de valor añadido, y que confía en la validez de las transacciones realizadas.

## 4. Responsabilidades

### 4.1. Responsabilidades del SVA

#### 4.1.1. Lleida.net España

Lleida.net de España, en calidad de proveedor de infraestructura tecnológica y operativa, es responsable de la implementación de los controles de seguridad y privacidad necesarios para proteger la información de sus clientes, conforme a lo declarado en el presente documento.

#### 4.1.2. Lleida.net Perú

La sucursal de Lleida.net en Perú es responsable de representar a Lleida.net de España para la gestión y mantenimiento de la acreditación de sus servicios ante el INDECOPI, además de atender las solicitudes y reclamos por parte de sus clientes.

### 4.2. Responsabilidades del cliente

El cliente deberá seguir las normas y términos de cualquiera de los servicios brindados por Lleida.net. Asimismo, es totalmente responsable del contenido de la información que se transfiera a través de los mismos.

### 4.3. Responsabilidades del tercero que confían

El tercero que confía en los documentos generados por los servicios de la plataforma es responsable de lo siguiente:

- Verificar la validez de los certificados digitales de los documentos o información procesada por los sistemas de intermediación digital
- Tomar en cuenta cualquier limitación en el uso de los sistemas considerados en la DPSVA
- Tomar en cuenta cualquier otra precaución prescrita en los acuerdos u otra parte.

### 4.4. Limitaciones de responsabilidad

Las limitaciones de responsabilidad se encuentran descritas en las Condiciones de Contratación, publicado en el siguiente sitio web:

<https://www.lleida.net/es/condiciones-contratacion>

#### 4.5. Resolución de disputas

Las peticiones, quejas o reclamos para la atención de clientes y terceros debido a consultas relacionadas con el servicio que dispone el SID, son recibidas directamente por Lleida.net mediante la línea telefónica o correo electrónico. Asimismo, pueden acercarse hacia las oficinas de Lleida.net, indicando que presenta una queja, reclamo o petición. Los datos de contacto se indican en la sección 8.1 *Contacto*.

### 5. Comunidad de usuarios

La plataforma eKYC brinda sus servicios de valor añadido tanto a empresas del sector privado y gubernamental; como a personas naturales.

### 6. Requerimientos

Los servicios de eKYC pueden ser usados desde escritorio o dispositivos móviles, utilizando cualquier navegador. No obstante, se recomienda que el usuario cuente con la última versión del navegador o sistema operativo.

### 7. Funcionalidades

eKYC es una plataforma online para la identificación y autenticación de personas a través de sus componentes: eKYC OCR, eKYC Docs, eKYC Photo, eKYC Video.

Esta familia de servicios, además de validar la identidad de las personas, permite generar una evidencia documental a través de un certificado que contiene todos los datos técnicos del proceso de validación y que se encuentra firmado digitalmente y con sellado de tiempo.

Por otro lado, eKYC permite integrar aplicaciones o procesos propios del cliente. También es posible integrar este servicio con la plataforma Click and Sign para contratación electrónica. Visitar sitio web <https://www.clickandsign.eu/es>

A continuación, se describen cada uno de los componentes de eKYC:

#### 7.1. eKYC OCR

Convierte las imágenes de un documento de identidad escaneado en formato de texto.

#### 7.2. eKYC Docs

Verifica la integridad de un documento de identidad tomando una fotografía del mismo mediante la cámara web o con la cámara de un teléfono celular. Permite:

- Comprobar la validez de un DNI o pasaporte
- Comprobar la integridad del documento analizando el código MRZ
- Comprobar los datos de los documentos
- Extraer y clasificar los datos
- Comprobar la fecha de caducidad

#### 7.3. eKYC Photo

Verifica no solo la integridad del documento de identidad, sino que también compara la foto en el documento con el selfie de la persona, dando un resultado percentual de concordancia entre ambas caras.

## 7.4. eKYC Video

Realiza una grabación de todo el proceso de validación de identidad. En caso de un resultado fallido, el proceso puede ser aprobado posteriormente por un agente ya que presenta las siguientes modalidades de validación:

- Validación stand alone: El usuario empieza y termina el proceso de identificación y de validación.
- Validación con live agent: El proceso de identificación y validación se gestiona en su integridad por un agente, respaldado por los sistemas eKYC.

Post validación: El usuario realiza todo el proceso sin ayuda del agente. Proceso pendiente de validación por parte del agente. Luego de unos minutos el agente valida el proceso.

## 8. Procedimientos operativos

### 8.1. Contacto

Para contratar los servicios de eKYC, se puede acceder a la página web de Lleida.net <https://www.lleida.net/es>

Asimismo, los solicitantes pueden ponerse en contacto directamente con el área comercial por medio de las siguientes vías:

Teléfono: +51 1 7075716

Correo electrónico: [pe@lleida.net](mailto:pe@lleida.net)

### 8.2. Alta de usuario

Para dar de alta a los usuarios es necesario registrarse a través del área comercial, contactándose por los medios indicados en la sección previa.

### 8.3. Compra de paquetes

Una vez dado de alta, el cliente puede adquirir cualquiera de los paquetes ofrecidos por Lleida.net. Estos pueden ser consultados mediante el siguiente enlace <https://www.lleida.net/es/comprar>

### 8.4. Uso del cliente

Dependiendo de las condiciones contratadas, eKYC se utilizará junto a soluciones propias del cliente u otras soluciones de Lleida.net.

### 8.5. Flujo de trabajo del usuario

El usuario empieza el proceso de onboarding en la landing page que será facilitada por el cliente

El flujo de trabajo se ajustará a las necesidades del cliente y dependiendo del servicio que contrate, el usuario tendrá que:

- Mostrar su documento de identidad (eKYC OCS y eKYC Docs).
- Mostrar su documento de identidad y tomarse una fotografía (eKYC Photo).
- Mostrar su documento de identidad y ser grabado por videollamada (eKYC Video y Onboarding).

### 8.6. Recepción de evidencia documental

Luego de la validación del usuario, el cliente recibirá una evidencia documental denominado Certificado, el cual se encontrará firmado digitalmente por Lleida.net en calidad de servicio de

confianza y contará con un sello de tiempo. Asimismo, de acuerdo al servicio eKYC contratado, comprenderá lo siguiente:

- Identificación del Certificado
- Datos de la identificación o video hash (en eKYC Video)
- Adjuntos con las evidencias (en eKYC Photo y eKYC Video)
- Selfie (en eKYC Photo)
- Fotografías del anverso y reverso del DNI (en eKYC Photo)
- Parámetros de los resultados de la validación
- Geolocalización del usuario

## 9. Tarifas

Las tarifas de los servicios de eKYC se indican en las Condiciones de Contratación, publicadas en el siguiente sitio web <https://www.lleida.net/es/condiciones-contratacion> o, por otro lado, pueden ser fijadas en los acuerdos comerciales establecidos con los clientes.