

Технология, которая снижает уровень мошенничества, экономит время клиентов и приближает функционал интернет-банка к мобильному приложению

Вход в интернет-банк ВТБ Онлайн с помощью технологии распознавания лица или по отпечатку пальца

#Банковский продукт

Национальная Банковская Премия'2022



Общая информация о проекте

Сроки реализации проекта

март-июнь 2022 года

Краткое описание проекта

Удаление мобильного приложения ВТБ Онлайн из магазинов AppStore, PlayMarket и последующий вынужденный переход клиентов в интернет-банк сделали актуальной задачу сохранения максимально удобного и безопасного доступа пользователей к цифровым сервисам банка. ВТБ в июне 2022 года первым на рынке запустил возможность входа в интернет-банк ВТБ Онлайн с помощью технологии распознавания лица или по отпечатку пальца. Это решение позволило клиентам не вводить пароль вручную. Вторым этапом упрощения входа в интернет-банк стала отмена шага ввода кода подтверждения из СМС.

Сейчас клиенты могут входить в интернет-банк в один клик, как в приложении.

Целевая аудитория решения

Владельцы смартфонов операционных систем iOS и Android, популярные браузеры – Safari, Яндекс (только iOS), Google Chrome, Firefox

ВТБ первым на рынке реализовал технологию web-аутентификации по лицу и отпечатку пальца в интернет-банке

0,6
млн

Клиентов уже используют решение для входа (данные за август)

16
млн

Потенциальных пользователей

О технологии

Что это такое



Распознавание по лицу

Интуитивно понятный и надежный метод аутентификации:
именно так мы узнаем своих родных и знакомых



Мгновенное распознавание отпечатка

При входе в интернет-банк ВТБ Онлайн одного касания
достаточно, чтобы датчик мгновенно считал отпечаток
пальца

Как это работает

- Распознавание по лицу или отпечатку пальца основано на самых передовых аппаратных и программных компонентах.
- При входе в интернет-банк ВТБ Онлайн с помощью распознавания лица или по отпечатку пальца биометрические данные, используемые для входа, сравниваются с зарегистрированными на смартфоне данными.
- Сопоставление происходит на уровне математического представления модели лица или отпечатка пальца, а не их реального изображения.
- Камера смартфона или датчик считывают биометрические данные пользователя, анализируя несколько тысяч невидимых точек, на основе которых генерируется математическое представление.



30

тыс. точек

сканируются камерой
смартфона для создания
3d-модели лица

Безопасно и надежно

- Каждый человек уникален, подделать биометрические данные гораздо сложнее, чем подобрать пароль или получить доступ к коду из СМС
- Технология распознавания лица автоматически адаптируется к таким изменениям внешности, как макияж или небритость. Распознаются лица даже при наличии шляпы, шарфа, контактных линз, корректирующих и солнцезащитных очков.
- Технология проверяет соответствие с использованием данных о структуре лица, которые невозможно считать с напечатанной или цифровой двухмерной фотографии. А сложные нейронные сети защищают от мошенничества с использованием 3d-масок или других приемов.
- В iOS 15.4 и более поздних версиях распознавание лица возможно даже, если человек находится в медицинской маске.

Менее чем

1 из 1 000 000

вероятность того, что другой человек сможет войти в интернет-банк с помощью распознавания лица

Всего

1 из 50 000

вероятность совпадения даже мельчайших областей разных отпечатков пальцев

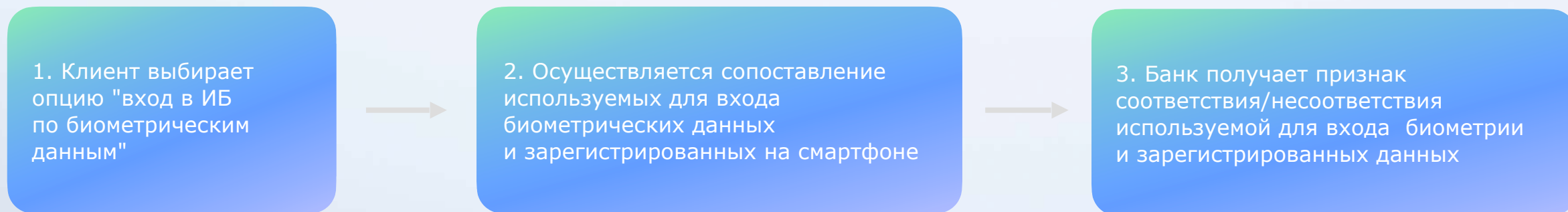
Для сравнения:

1:10 000 вероятность угадывания кода доступа из четырех цифр

80% паролей могут быть взломаны в течение 18 минут

Конфиденциальность и защита

- Биометрические персональные данные, используемые для входа в интернет-банк ВТБ Онлайн, хранятся на устройстве пользователя и никогда не передаются в банк, не обрабатываются и не хранятся на его серверах.
- Банк осуществляет аутентификацию на основании получения признака: соответствует ли лицо или отпечаток пальца сгенерированному математическому представлению.



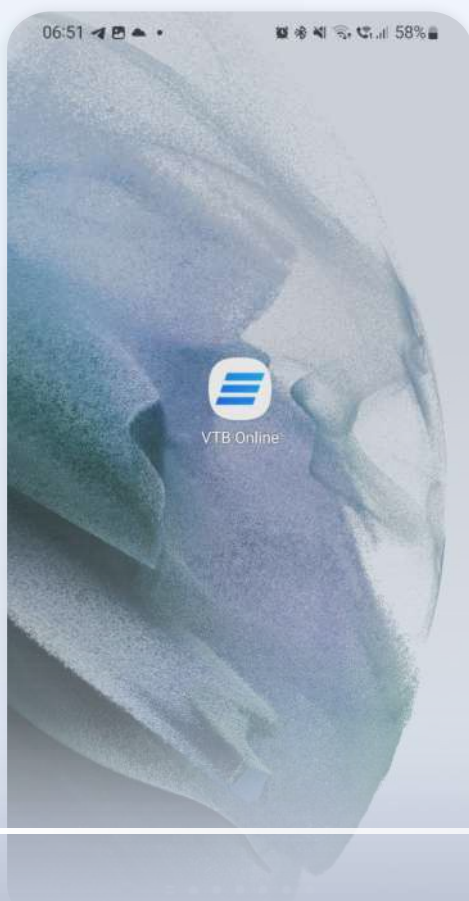
! Биометрические данные пользователя хранятся только на его устройстве, в банк эта информация не передается

The background features three large, semi-transparent blue curved shapes that resemble pipe elbows, positioned in the top-left, top-right, and bottom-left corners. The text is centered in the middle of the page.

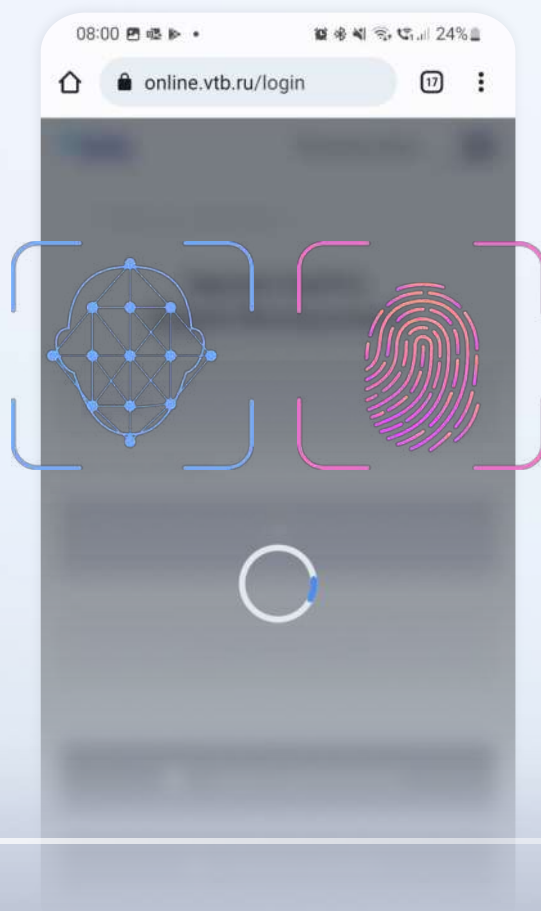
Клиентская ценность

Быстрый вход

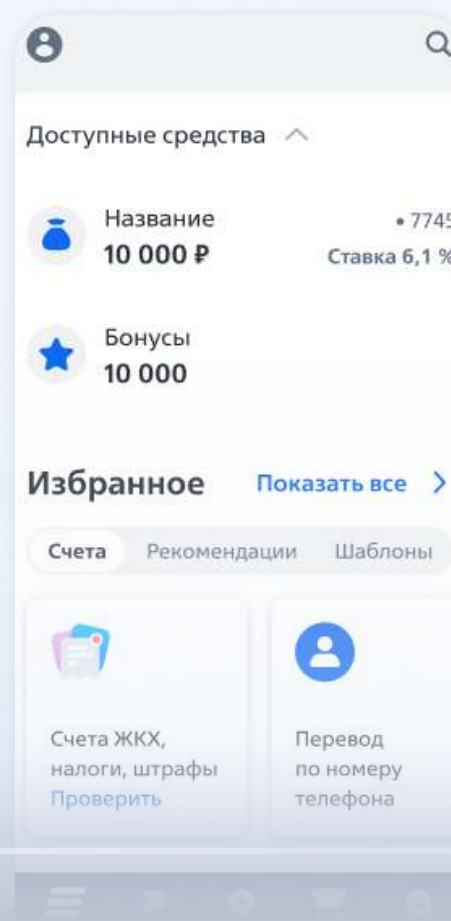
Запускаем вход в интернет-банк по предустановленной иконке на главной странице смартфона



Проходим проверку биометрии для получения доступа



Входим на главную страницу интернет-банка



Клиентский опыт,
как в приложении

Экономия времени



Не нужно тратить время на ввод сложного пароля



Не нужно тратить время на получение и ввод одноразового кода, получаемого пользователем по СМС

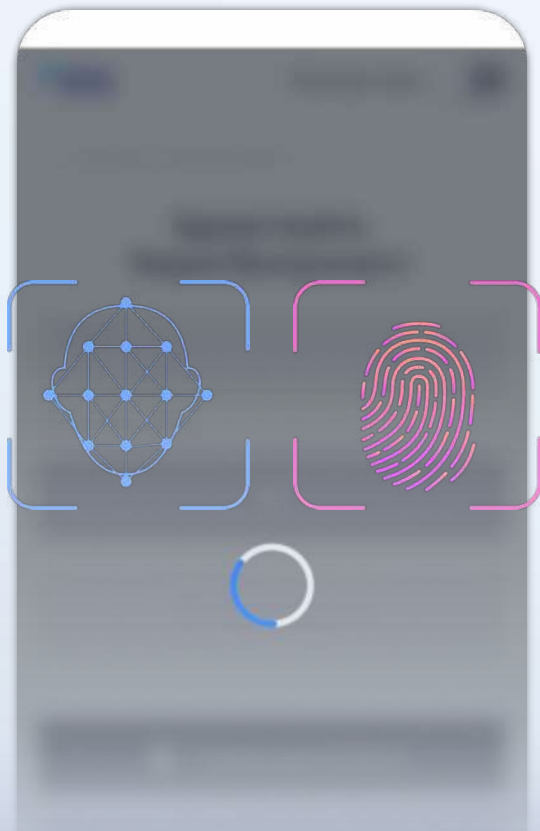


Не нужно тратить время на восстановление пароля

x3
быстрее
ВХОД

Уменьшили время входа
с 15 до 5 секунд

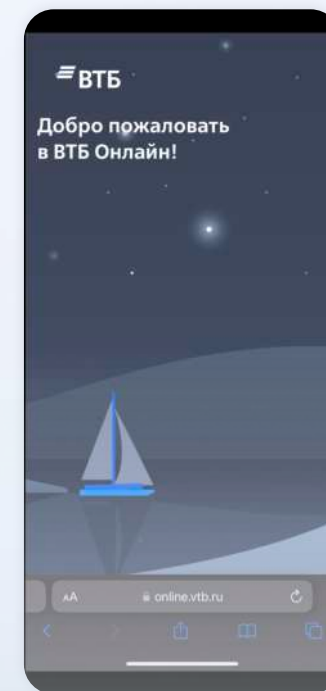
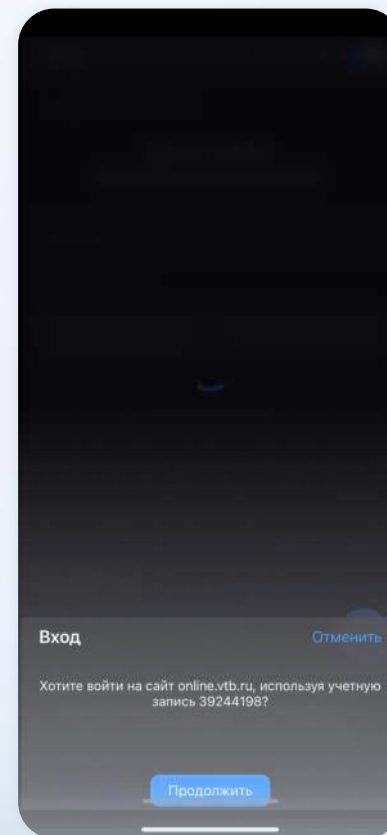
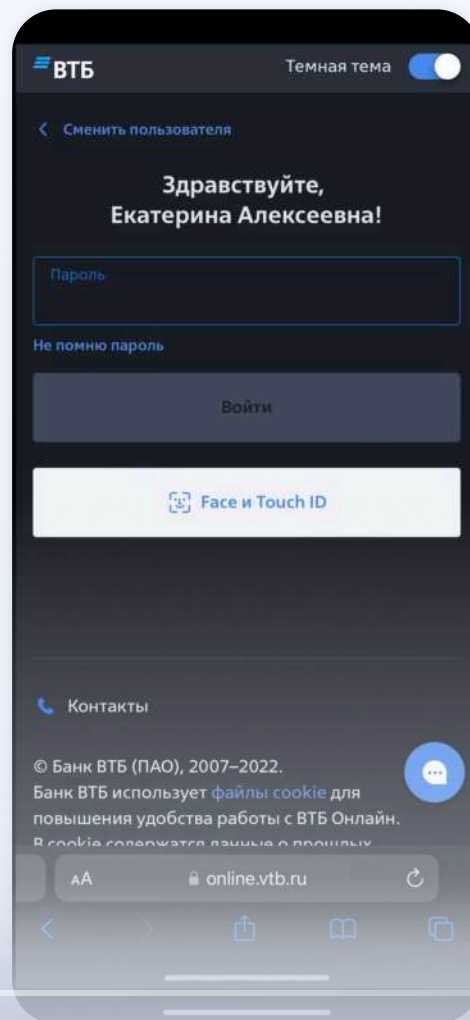
Приближение клиентского опыта в интернет-банке к приложению



- Использование технологии распознавания по лицу или отпечатку пальца для входа в мобильные приложения — привычный паттерн пользовательского поведения
- Вынужденный переход пользователей из мобильного приложения в интернет-банк на смартфоне вызвал всплеск негатива пользователей
- Использование технологии распознавания по лицу или отпечатку пальца в сочетании с размещением ссылки на интернет-банк ВТБ Онлайн на главном экране смартфона делает клиентский опыт практически идентичным запуску приложения

Сокращение ментальной нагрузки на пользователей

- Не нужно запоминать пароль
- Сценарий проще: сокращение количества шагов
- Не нужно пользоваться клавиатурой смартфона
- Привычное поведение, как в приложении





Business-value для банка

Экономия



Экономия на отправке СМС с одноразовыми кодами доступа



Снижение нагрузки на контактный центр за счет сокращения количества обращений клиентов по проблемам со входом в интернет-банк

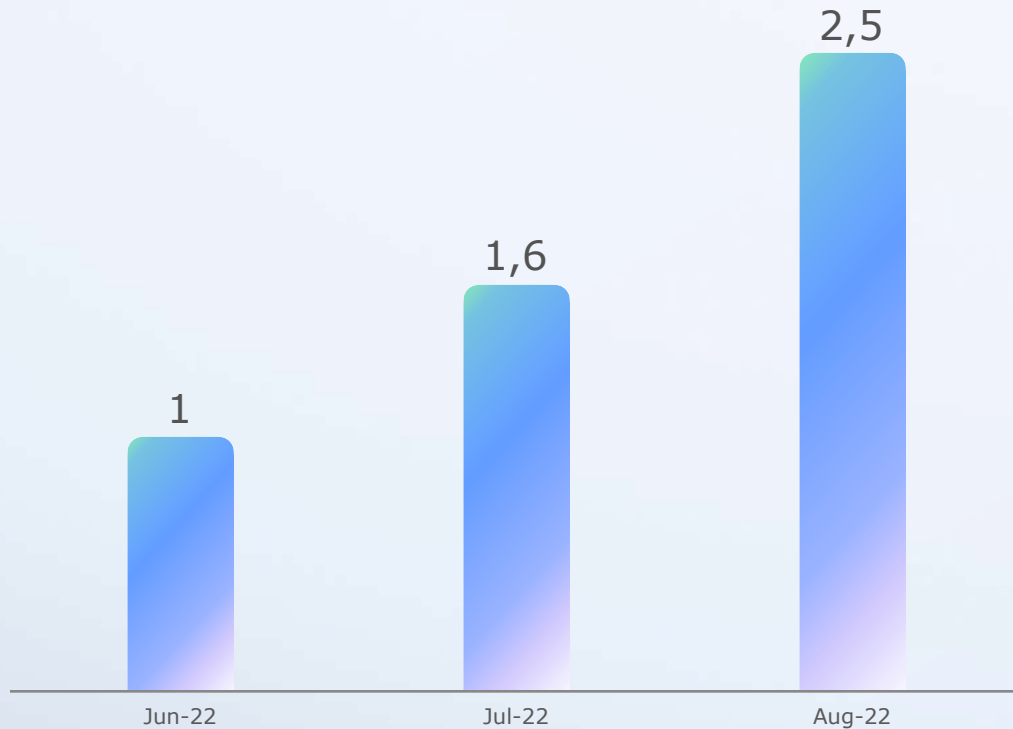
8
млн рублей

экономия ВТБ за 3 месяца с момента внедрения решения

18%

сокращение количества обращений в Контактный центр

Как часто используют



Количество входов в интернет-банк по face и touch ID, млн шт.

25%

от ежемесячной аудитории интернет-банка

0,6

млн клиентов используют решение для входа

Впечатления клиентов от использования

Нейтрализовали негатив клиентов, связанный с вынужденным переходом из приложения в интернет-банк ВТБ

«Мне кажется, что вход по Touch ID намного удобнее и безопаснее, чем по логину и паролю»

Кирилл, 20 лет

Я даже не знал, что в браузере можно использовать вход по Face ID. Для меня это привычнее в мобильных приложениях. Но оказалось это очень удобно.

Михаил, 37 лет

Сначала было привычнее заходить по паролю, но быстро привыкла использовать Face ID, это очень экономит время.

Елена, 41 год

Как подключить функцию (видео)

