

”ОК, БАНК, ПОКАЖИ МНЕ БАЛАНС“ ИЛИ ЗАЧЕМ БАНКУ НУЖЕН ВАШ ГОЛОС

«Обмен СМС-сообщениями – не с самый естественный способ общения.»
 Дэвид Кристал, британский лингвист

«...даже если Вы общаетесь с гаджетом :)»
 Промсвязьбанк

Биометрическая идентификация

Технологии серьезно трансформируют нашу повседневную жизнь, оказывая влияние, в том числе на процесс взаимодействия с банком. Клиенты, привыкшие за последние годы использовать удобные и простые технологические решения в своей повседневной жизни, хотя получать такой же продвинутый уровень сервиса и от своего банка. В то же время для банков критически важным остается вопрос безопасности, как с точки зрения несанкционированного доступа, так и для предотвращения мошенничеств.

Неудивительно, что сейчас одним из основных технологических трендов в финансовой сфере является биометрическая идентификация клиента. Биометрическая идентификация акцентирует внимание не на том, что имеет при себе (паспорт, карта) или знает клиент (пароль), а кем он является, исходя из его физиологических или поведенческих особенностей, которые нельзя подделать.

Это удобно для клиента:

- не нужно запоминать PIN-коды и кодовые слова;
- не нужно постоянно иметь при себе дополнительный идентификатор (например, карту).

Это выгодно для банка:

- с уверенностью можно идентифицировать (потенциального) клиента;
- выше скорость обслуживания.

По прогнозам исследовательской компании Transparency Market Research, глобальный рынок биометрических технологий в период с 2013 по 2019 г. будет расти на 20,8% в год. Причем одним из основных драйверов будет именно сегмент решений для компаний финансовой сферы.

Пока этот прогноз, по крайней мере в части активного роста биометрических решений в финансовой сфере, сбывается. За прошедшие два года большое количество банков заявили о запуске сервисов с использованием биометрии. Причем для идентификации используются как традиционные биометрические параметры (голос, отпечатки пальцев, параметры лица), так и менее привычные методы, такие как венозный рисунок ладони или радужная оболочка глаза. Одной из наиболее перспективных среди технологий биометрической идентификации клиента является распознавание голоса. Постараемся разобраться, в чем преимущества и



Идентификация по радужной оболочке



Идентификация по сетчатке



Идентификация по параметрам лица



Идентификация по голосу



Идентификация по ДНК



Идентификация по геометрии руки



Идентификация по отпечаткам пальцев



Идентификация по венозному рисунку



Идентификация по форме уха

недостатки этой технологии, и как этот тренд может преобразить нашу жизнь в ближайшем будущем

Преимущества голосовой биометрии

Ключевые преимущества голосовой идентификации:

- она не требует физического присутствия клиента в офисе и, следовательно, подходит для удаленного использования, например, в работе колл-центра;
- для получения образца голоса и дальнейшей идентификации не требуется специальное оборудование – подойдет обычный микрофон смартфона или гарнитура;
- не требуются дополнительные действия со стороны клиента (теоретически он даже может не догадываться, что в данный момент проходит идентификацию);
- голос, в отличие от других биометрических параметров, может быть использован не только для идентификации, но и для управления устройством как, например, альтернатива нажатию на клавиши мобильного устройства.

Клиенту не нужно вводить пароль с телефона или отвечать на контрольные вопросы, идентификация происходит во время телефонного разговора с оператором. Таким образом, сокращается время, необходимое для обслуживания клиента. Более того, в этом случае повышается уровень безопасности: голос уникален, в то время как сейчас доступ к счетам клиентам можно получить, узнав кодовое слово, а ответ на многие стандартные вопросы можно вычислить по информации из социальных сетей.



Основной вопрос востребованности технологии заключается в точности распознавания и времени, необходимом для идентификации клиента. Первые внедрения уже показывает хорошие результаты. По данным Barclays, который тестирует технологию с 2012 года, более 93% клиентов оценили новую

Какие банки уже используют голосовые технологии

Пример 1

Британский банк Barclays внедрил голосовую идентификацию клиента во время разговора со специалистом колл-центра.

Аналогичную технологию внедрили российский ТКС, мексиканское подразделение Banco Santander, американский U.S. Bank

Пример 2

Испанский CaixaBank запустил мобильное приложение с голосовым управлением для использования в автомобиле, которое позволяет запросить баланс, сделать перевод, найти ближайший офис или банкомат

Пример 3

Американский US Bank запустил пилотный проект, в рамках которого клиенты могут получить доступ к своему мобильному приложению при помощи голосовой идентификации

Пример 4

Голландский банк ING в пилотном режиме запустил функцию в мобильном приложении, позволяющую клиентам с помощью голосовых команд проверять баланс и осуществлять платежи. Планируется, что в будущем будет добавлена голосовая авторизация

Пример 5

Турецкий DenizBank, принадлежащий Сбербанку, внедрил функцию, позволяющую снимать наличные деньги со счета своего мобильного кошелька fastPay в своих банкоматах с помощью голосовых команд

Идентификация клиента во время звонка в колл-центр

опцию на 9 баллов из 10 за скорость, простоту и безопасность. Сам процесс идентификации занимает несколько секунд, а точность распознавания составляет 95%.

Мобильная голосовая идентификация для получения наличных в банкомате

Управление осуществляется с помощью смартфона. Для получения наличных необходимо войти в мобильное приложение банка, выбрать опцию распознавания голоса и назвать нужную сумму. Далее на экране банкомата появится кодовое слово, которое нужно произнести в микрофон смартфона. После идентификации и подтверждения суммы банкомат выдаст нужную сумму.

На данный момент только один банк - турецкий DenizBank, принадлежащий Сбербанку - внедрил такую услугу. Аналогичные сервисы, вряд ли, будет иметь большое распространение, так как есть достаточно много более удобных бескарточных альтернатив, например, биометрические банкоматы, которые выдают наличные после сканирования отпечатков пальцев или венозного рисунка ладони.

Голосовая идентификация для получения доступа к мобильному банковскому приложению

Сейчас ряд европейских и американских банков тестируют голосовую идентификацию клиента для получения доступа к мобильному банковскому приложению. В целом технология интересная, но «законодатель мод» в сфере мобильных инновационных технологий компания Apple и другой крупный производитель мобильных устройств Samsung используют идентификацию по отпечатку пальца. Вслед за ними, большинство банков, в том числе в России, для биометрической идентификации в своих мобильных приложениях используют встроенные в смартфоны сканеры отпечатка пальца. Поэтому, несмотря на отдельные примеры использования голосовой биометрии для входа в мобильное приложение, будущее в данном случае за другой технологией.



Голосовое управление приложениями для смартфонов и носимых устройств

Голосовые технологии в смартфонах и носимых устройствах могут быть использованы, не только для идентификации, но и управления финансовым приложением. Сейчас различные голосовые сервисы в мобильных устройствах довольно популярны, их распространению немало способствовали крупнейшие инновационные компании Apple (функция Siri), Google («OK, Google»), Samsung. (S Voice). Поэтому включение голосовых сервисов в финансовые приложения является вполне логичным. Тем более, в ряде случаев функция голосового управления может оказаться очень полезной, например, когда на руку надета обычная перчатка, не предназначенная для сенсорного экрана.

Голосовые сервисы также могут быть востребованы в носимых устройствах. Первые эксперименты в этой области были не совсем удачными. Отдельные банки в разных странах заявляли о запуске приложений для умных очков Google Glass. Сейчас эти приложения оказались невостребованными из-за провала самого устройства в результате неудачной ценовой политики и позиционирования, а также отсутствия экосистемы. Однако все эти факторы учтены в новом «флагманском» носимом устройстве Apple Watch, следовательно, у него, а вслед за ним и у банковских приложений для умных часов, шансов на успех больше.

Поэтому, вероятно, скоро все-таки появится фраза вроде «OK, Банк, покажи мне баланс».



Summary

В целом, голосовая идентификация довольно перспективная технология, но с несколько ограниченной областью применения – на наш взгляд, будет востребована преимущественно в колл-центрах. В то же время, голосовые сервисы могут быть более востребованы как в мобильных устройствах, так и колл-центрах.

Источники данных

bankingtech.com, finextra.com, americanbanker.com, arb.ru, efma.com, cnews.ru, Transparency Market Research, данные компаний

Контакты авторов

Лилит Джагарян

dzhagaryanls@psbank.ru

+7 495 727-1020 доб. 77-6870

ведущий аналитик

Ограничение ответственности

© 2015 ПАО «Промсвязьбанк». Все права защищены.

Настоящий информационно-аналитический обзор предоставляется исключительно в информационных целях. Содержащаяся в настоящем обзоре информация и выводы были получены и основаны на источниках, которые ПАО «Промсвязьбанк», в целом, считает надежными. Однако ПАО «Промсвязьбанк» не дает никаких гарантий и не предоставляет никаких заверений, что такая информация является полной и достоверной, и, соответственно, она не должна рассматриваться как полная и достоверная. Выводы и заявления, сделанные в настоящем обзоре, являются лишь предположениями, которые могут существенно отличаться от фактических событий и результатов. ПАО «Промсвязьбанк» не берет на себя обязательство регулярно обновлять информацию, содержащуюся в настоящем обзоре, или исправлять неточности, и оставляет за собой право пересмотреть ее содержание в любой момент без предварительного уведомления.

Содержащаяся в обзоре информация и выводы не являются рекомендацией, офертой или приглашением делать оферты на покупку или продажу каких-либо ценных бумаг и других финансовых инструментов. Обзор не является рекомендацией в отношении инвестиций и не принимает во внимание какие-либо специальные, особые или индивидуальные инвестиционные цели, финансовые обстоятельства и требования какого-либо конкретного лица, которое может быть получателем настоящего обзора. Сделки, совершенные в прошлом и упомянутые в настоящем обзоре, не всегда являются индикативными для определения результатов будущих сделок.

Инвесторам необходимо принять во внимание, что доход от ценных бумаг или других инвестиций может меняться, и цена или стоимость ценных бумаг и инвестиций может как расти, так и падать, и, как следствие, результаты инвестирования могут оказаться меньше первоначально инвестированных средств. Результаты инвестирования в прошлом не гарантируют доходов в будущем. Множество факторов может привести к тому, что фактические результаты будут существенно отличаться от прогнозов и выводов, содержащихся в настоящем обзоре, включая, в частности, общие экономические условия, конкурентную среду, риски, связанные с осуществлением деятельности в Российской Федерации, стремительные технологические и рыночные изменения в отраслях, в которых действуют соответствующие эмитенты ценных бумаг, а также многие другие риски.

ПАО «Промсвязьбанк», его руководство и сотрудники не несут ответственности за инвестиционные решения получателей настоящего обзора, основанные на информации, содержащейся в нем, за прямые или косвенные потери и/или ущерб, возникшие в результате использования получателем настоящего обзора информации или какой-либо ее части при совершении операций с ценными бумагами и иными финансовыми инструментами. Прежде чем принять решение о приобретении ценных бумаг, потенциальный инвестор должен самостоятельно изучить и проанализировать все риски, связанные с такими инвестициями. Использование информации, представленной в настоящем обзоре, осуществляется потенциальным инвестором на свой собственный страх и риск.

Если прямо не указано обратное, настоящий обзор предназначен только для лиц, являющихся допустимыми получателями данного обзора в той юрисдикции, в которой находится или к которой принадлежит получатель обзора, и которые могут получать данный отчет без того, чтобы распространение данного отчета таким лицам нарушало или не соответствовало законодательным и регуляторным требованиям указанной юрисдикции. Соответственно, каждый получатель данного обзора вправе использовать обзор только в случае, если он является допустимым получателем.