

Um app de banco aumentou conversões e reduziu fricção no processo de *onboarding*

Usando o Incognia, um banco de varejo no Brasil pôde verificar, automaticamente, 85% de novas contas *mobile* e reduzir falsos negativos em 63%



Problema

Um banco de varejo, líder no Brasil, buscava por uma solução de verificação de identidade que pudesse otimizar seu *onboarding* de novas contas *mobile*. O banco contava com um *bureau* de crédito que verificava, em média, apenas 60% das novas contas abertas, resultando em um processo custoso de revisões manuais.



Solução

O banco integrou a funcionalidade de Verificação de Endereço do Incognia para verificar a identidade dos novos usuários com a biometria comportamental por localização. A solução verifica, automaticamente, a identidade dos usuários comparando o endereço declarado por eles no momento do cadastro com o seu comportamento de localização, captado por sensores do celular.



Resultados

Ao adicionar a Verificação de Endereço do Incognia, o banco conseguiu verificar, automaticamente, **85%** de todas as novas aplicações *mobile* que recebeu. E ainda:

- Abriu **5.481** contas a mais, com um aumento de **38%**
- Reduziu revisões manuais em **24%** para um *onboarding* mais rápido
- Diminuiu falsos negativos em **63%**, garantindo que os bons clientes fossem aprovados

É esperado que o número de usuários de bancos *mobile* exceda 3.6 bilhões em 2024, um aumento de 54% em relação aos 2.4 bilhões em 2020¹. Entregar mais conveniência com uma experiência fluida e amigável para usuários ajudou bancos digitais a ganharem espaço em um mercado já consolidado. Bancos tradicionais vêm seguindo a tendência e muitos deles estão lançando seus próprios bancos digitais.

Enquanto isso acontece, a verificação de identidade está sendo redesenhada para apoiar bancos *mobile*. Pedir para um cliente enviar a foto de um documento, como a identidade ou o comprovante de residência, gera uma fricção substancial no processo de *onboarding*. Ao mesmo tempo, usar apenas *bureaus* de crédito para checagem de informações pessoais não é o bastante, considerando casos de vazamentos de dados e novas técnicas de roubo de identidade. Sem uma solução de verificação de identidade, o custo de aquisição de clientes e riscos de fraude aumentam. Bancos *mobile* precisam de soluções automáticas, dinâmicas e sem fricção para que possam converter os bons usuários rapidamente e manter os fraudadores de fora.

Um dos bancos de varejo, líder no Brasil, precisava otimizar seu processo de verificação de identidade e automaticamente aumentar o número de contas *mobile* abertas. Fundado como um banco tradicional, o cliente lançou seu aplicativo *mobile* em 2018. Este, assim como muitos outros bancos, usava *bureaus* de crédito para identificar novos usuários *mobile*, mas apenas 60% deles eram automaticamente verificados nesta modalidade de checagem. Tentativas de abertura de conta que não eram verificadas imediatamente, seguiam para análise manual, o que, para o usuário, significava enviar novas documentações ou até receber uma ligação. Essa fricção adicional conduzia ao abandono no processo de abertura de conta. O time executivo precisava encontrar uma solução que protegesse o *onboarding*, ao mesmo tempo que melhorasse a eficiência operacional.

Nota: 1 – Usuários de bancos digitais devem exceder 3.6 bilhões globalmente até 2024, Juniper Research

O banco estava interessado em usar a funcionalidade de Verificação de Endereço do Incognia para complementar o processo de verificação de identidade existente e aumentar a taxa de aprovação em tempo real de aberturas de contas *mobile*, ao mesmo tempo em que reduzia a necessidade de revisões manuais. Para validar a identidade dos novos usuários, nossa funcionalidade comparou o endereço fornecido pelo usuário no momento do *onboarding*, com o histórico de comportamento de localização daquele dispositivo usado para abrir a conta.

Durante um período de três semanas, o banco verificou 23.246 novos endereços usando a Verificação de Endereço da Incognia e o bureau de crédito. Enquanto o Incognia (65%) e o bureau de crédito (62%) aprovaram uma porcentagem semelhante de novas contas de forma independente, é impressionante perceber que, juntas, as duas soluções conseguiram aprovar automaticamente 85% de todas as novas aberturas de conta durante esse período. Os gráficos abaixo mostram os resultados gerados pelo Incognia e pela agência de crédito juntos (Gráfico 1) e destacam as melhorias permitidas pelo Incognia (Gráfico 2):

Gráfico 1: Verificação de novos clientes

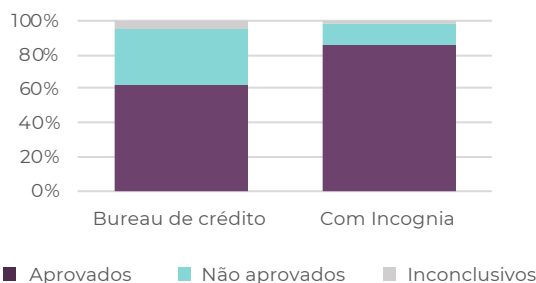
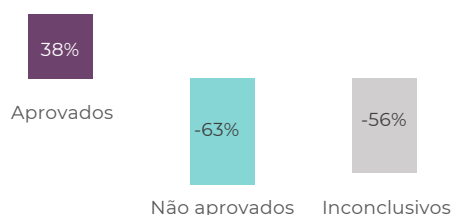


Gráfico 2: A performance com Incognia



Os números mostram que o Incognia conseguiu aprovar 63% dos endereços que foram rejeitados pelo bureau de crédito. Ou seja, os falsos negativos foram reduzidos em 63%, garantindo que o banco não recusasse bons clientes. Além disso, o Incognia verificou positivamente 56% dos endereços, que haviam resultado como status "inconclusivo" por parte do bureau. O bureau não conseguiu encontrar nenhuma informação de endereço em 17% de todas as novas tentativas de abertura verificadas durante esse período. Com a inclusão da solução de Verificação de Endereço, o banco foi capaz de aprovar 68% daquelas aplicações.

Para o banco, isso representou 5.481 contas adicionais abertas, aumentando em 38% a capacidade de abrir automaticamente contas via celular. O Incognia também permitiu uma redução de 24% no número de revisões manuais durante esse período, economizando tempo e recursos do banco.

Embora seja claramente demonstrado que o produto ajude a reduzir fricção no processo de *onboarding*, o Incognia também é usado para objetivos de prevenção à fraude *mobile*. Nesse teste, por exemplo, o Incognia identificou um mesmo dispositivo tentando criar 10 contas usando 7 endereços diferentes. O bureau aprovou 7 das novas contas fraudulentas, enquanto a Verificação de Endereço do Incognia rejeitou todas as 10 tentativas.

Em resumo, adicionando a Verificação de Endereço do Incognia ao seu processo de verificação de identidade, o banco conseguiu:

- Verificar 85% de todas as tentativas de abertura automaticamente
- Reduzir as revisões manuais em 24%
- Abrir 5.481 contas adicionais automaticamente (aumento de 38%)
- Reduzir falsos negativos em 63%

Sobre o Incognia

O produto Incognia, de prevenção à fraude *mobile*, usa a tecnologia da Inloco para gerar uma biometria comportamental baseada na localização dos usuários de aplicativos. Com isso, entrega soluções de verificação e autenticação de identidade baseadas em padrões comportamentais de localização únicos e que garantem a privacidade de todos os usuários.

www.inloco.com.br/solutions/incognia

