

Um banco digital reduziu a fricção no onboarding, verificando automaticamente 81% dos endereços de novos usuários

Ao integrar Incognia, um banco digital líder no setor reduziu o número de revisões manuais em 18%, e os custos de onboarding em mais de 10%.



Problema

Um banco digital usava quatro bureaus de crédito diferentes para verificar os endereços dos usuários durante o onboarding. Mesmo assim, pelo menos 29% das solicitações de abertura de conta ainda eram revisadas manualmente, resultando em uma queda de 70% nos cadastros.



Solução

O banco integrou Incognia em seu processo de onboarding no app para automatizar a verificação da identidade utilizando a biometria comportamental de localização. A solução de Incognia compara o comportamento do dispositivo com o endereço fornecido pelo novo usuário para verificar automaticamente se correspondem, sem adicionar fricção para o usuário.



Resultados

Ao integrar Incognia o banco conseguiu:

- Verificar automaticamente 81% dos novos endereços
- Reduzir em 18% as revisões manuais
- Reduzir o custo operacional de onboarding em 11%

Com mais de 60% dos consumidores globais aderindo a Fintechs, a importância de oferecer serviços bancários on-line e serviços mobile-first está aumentando para todos os tipos de instituições financeiras. Oferecer melhores serviços financeiros e proporcionar uma experiência de alto nível para o cliente ajudou os bancos digitais a ganhar market share. Os bancos tradicionais entenderam o recado e muitos estão lançando seus próprios bancos digitais.

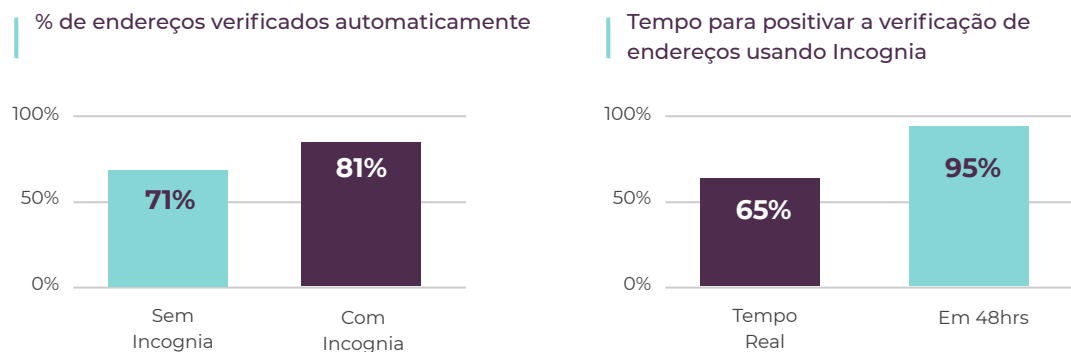
Enquanto isso, a forma de fazer **a verificação de identidade também está sendo reformulada para apoiar os bancos digitais**. Pedir a um cliente para fazer o upload de uma cópia de documento cria muita fricção no processo de onboarding. Ao mesmo tempo, não é suficiente utilizar apenas os bureaus de crédito para verificar as informações pessoais, especialmente porque os fraudadores desenvolvem novas técnicas de roubo de identidade com esse tipo de informação. Sem uma solução sólida, os custos de aquisição de clientes e os riscos de fraude aumentam. **Os bancos digitais precisam de soluções de verificação de identidade que sejam automatizadas, precisas e sem fricções** para que os bons usuários se tornem clientes mais rapidamente.

Incognia fez uma parceria com um banco digital para melhorar seu processo de verificação de identidade, aumentando o número de endereços verificados automaticamente. Este banco usava quatro bureaus de crédito para verificar a identidade de novos usuários, mas descobriu que apenas 71% dos clientes em potencial que tentavam abrir a conta pelo celular poderiam ser verificados automaticamente usando esta técnica, deixando os outros 29% para serem revisados manualmente. Esta técnica de revisão manual não só introduziu alta fricção para os usuários, mas também resultou em uma queda de 70% de novas solicitações de abertura de conta. A equipe executiva precisava encontrar rapidamente uma solução tecnológica para reduzir a fricção no onboarding mobile, melhorar a eficiência operacional, e o crescimento de receita.

O banco se interessou em usar Incognia para complementar seu processo de verificação de identidade existente, para aumentar a taxa de aprovação de endereços em tempo real e reduzir as revisões manuais. Incognia comparou os endereços residenciais fornecidos pelos novos usuários no onboarding com o histórico de comportamento de localização do dispositivo usado para abrir a conta.

Aumento do número de endereços verificados automaticamente

Durante um período de 25 dias, o banco checou 449.000 novas contas usando Incognia. Com a adição de Incognia, o banco pôde **aprovar automaticamente 81% de todos os novos endereços** recebidos durante este período.



173.000 (65%) dos novos endereços foram instantaneamente verificados positivamente pela Incognia, reduzindo a fricção e o tempo de integração de clientes idôneos. Incognia bloqueou 13.000 novas contas em tempo real, devido a um comportamento de localização suspeito ou malicioso.

Redução de revisões manuais

Além de verificar os novos usuários mais rapidamente com Incognia, o banco também foi capaz de **reduzir em 18% o número de revisões manuais**. Este resultado ajudou o banco a reduzir os custos das revisões manuais, bem como a aumentar as conversões e a reduzir a taxa de queda de novas aberturas de conta.

Redução de CAC e custos operacionais

Finalmente, com o aumento da verificação automática de identidade e a redução do número de revisões manuais, o banco foi capaz de **reduzir em 11% o custo total de onboarding e o custo de aquisição por usuário**.

Em resumo, ao integrar Incognia, o banco foi capaz de:

- Atingir 81% de endereços aprovados automaticamente
- Reduzir o número de revisões manuais em 18%
- Aprovar 65% dos endereços de forma instantânea, em tempo real
- Reduzir em 11% o custo total de onboarding e o custo de aquisição por usuário

A tecnologia de localização privada inovadora de Incognia é usada para apps mobile e dispositivos conectados. Nossas soluções de autenticação são baseadas em comportamento de localização privada e dados de localização anônimos.

www.incognia.com/pt

