

Биометрия для бизнеса

Conversations
22 июня 2021



Станислав Милых
Ведущий эксперт по технологиям SberDevices

FAQ

Что такое биометрия?

- Биометрия – это система распознавания по уникальным чертам человека, таким как голос или лицо. Она помогает защитить финансы и экономить время при обслуживании.

Для чего нужна биометрия?

- В банкоматах и офисах: вам не потребуется паспорт, карта или какой-либо другой физический носитель, чтобы получить услугу.
- В контактном центре: мы узнаем клиентов по голосу – больше не нужно вспоминать кодовое слово и называть персональные данные.

Теперь все клиенты должны обслуживаться по биометрии?

- Нет. Обслуживание по биометрии происходит только если клиент оформил в банке согласие.

На основании какого закона действует Банк?

- Федеральный закон № 152-ФЗ «О персональных данных».

Есть ли ограничения по использованию биометрии?

- Регистрация биометрии сейчас доступна для клиентов старше 18 лет, у которых есть активная дебетовая карта Сбербанка, в т.ч. карта Momentum. В дальнейшем регистрация станет доступной для клиентов, у которых дебетовой карты нет.

Какой срок хранения биометрических данных?

- 50 лет с даты получения банком согласия на обработку биометрических персональных данных.

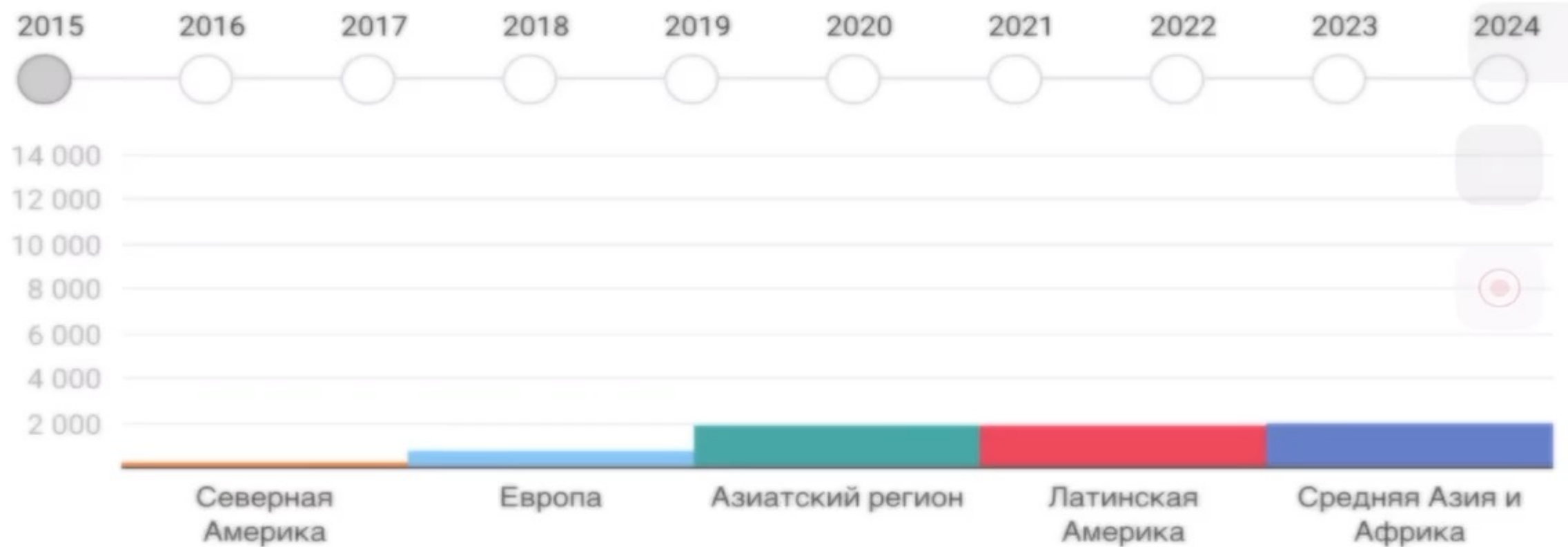
Рынок биометрии в мире:

оценки экспертов, бюджеты и финансирование

Какой тип биометрии предпочитают европейские потребители?



Годовой доход от биометрии по регионам, Мировой рынок: 2015 - 2024 гг, млн.\$



Основные проблемы при внедрении биометрических проектов





— Сбор слепков
и согласий



— Недоверие
к технологии



— Ограничения
законодательства

Биометрия в Сбере

Платформа SmartBio

Управление качеством

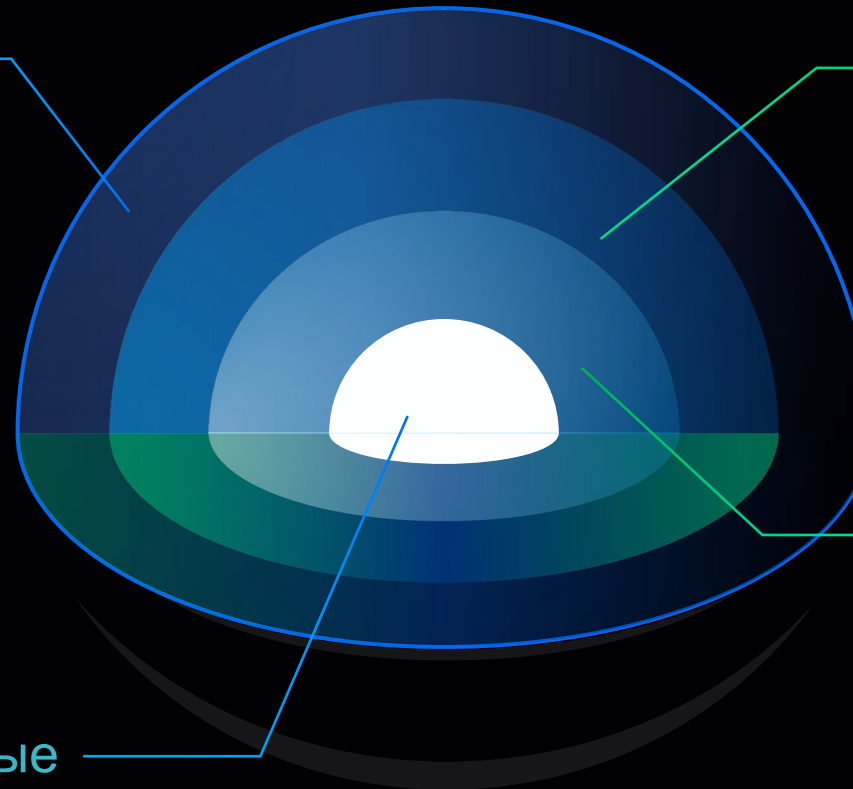
- Liveness
- Система мониторинга качества и отчётность

Уровень потребителя

- Плаформенный SDK
- Конечные устройства
- Универсальный API

Биометрические данные






- Слепки лица, голоса, тела
- Отпечатки пальцев



Управление технологиями

- Мультивендорность
- Мультимодальность
- Принятие решения по скорингу
- Единый подход к подключению технологий

Технологии

-  Лицо
-  Голос
-  Отпечатки
-  Жесты
-  Прочие технологии



Mobile



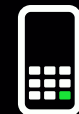
Devices



Web



ATM



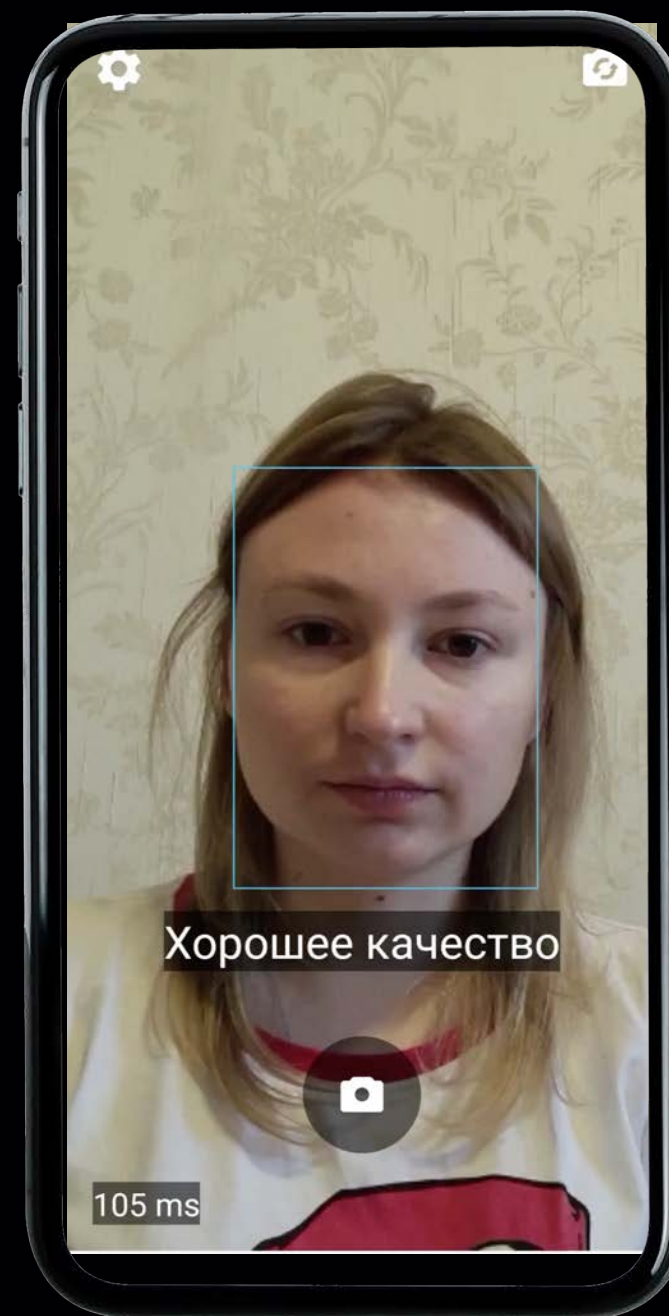
POS



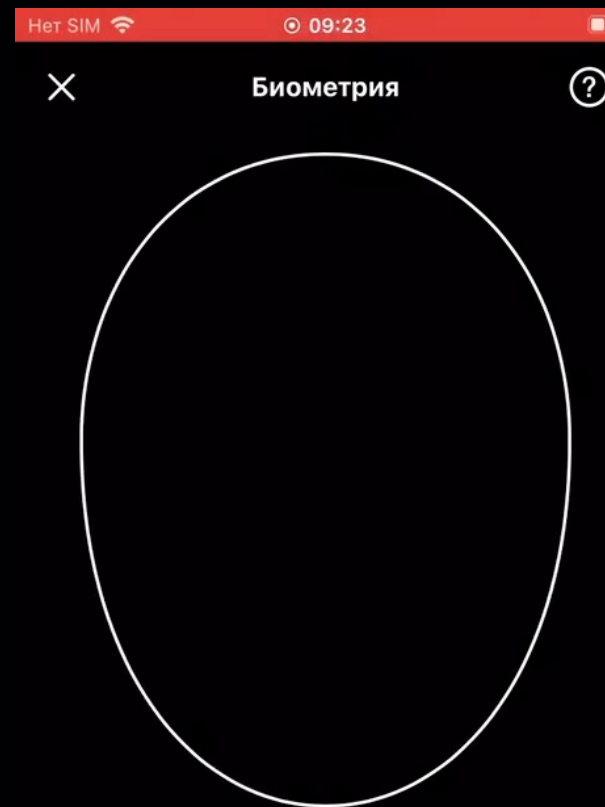
Office

SmartFace.SDK: функциональность

- Детекция
- Оценка положения головы
- Оценка качества изображения
- Оценка статуса глаз
- Оценка статуса рта
- Оценка атрибутов



SmartFace.SDK: Безопасность. Liveness



XVoice

— полностью функциональное коробочное решение от платформы SmartBio, которое позволяет взаимодействовать с колл-центром и CRM/рабочим местом оператора, интегрируя в процессы голосовую биометрию

Как это работает?

- Регистрация пользователя происходит в “фоновом” режиме: во время звонка собирается голос клиента и затем формируется биометрический “шаблон”.
- При повторном звонке – голос клиента сравнивается с ранее созданным шаблоном и возвращается “балл” схожести.

Сколько речи необходимо?

- Для регистрации достаточно 30 сек речи.
- Для верификации и идентификации – 5 сек.

XVoice

Как это помогает бизнесу?

- Сокращение времени верификации с 38 сек до 7-10 сек
- Увеличение надёжности и минимизация человеческого фактора – верифицируется голос, а не знание или парольная фраза
- Увеличение показателя FCR – не нужно вспоминать дополнительную информацию
- Узнаём мошенников и усложняем им жизнь – проверяем звонки по «чёрным спискам» и при совпадении переводим звонки на специалистов по борьбе с мошенниками
- В ближайшей перспективе идем в IVR

Как работает у нас?

- Повышение автоматизации вызовов – сокращение среднего времени обслуживания
- Миллионы звонков обслуживаются по биометрии – экономим «дорого» время операторов
- Увеличение лояльности клиентов – не спрашиваем паспорта или другие документы при обслуживании по телефону, персональные менеджеры/брокеры

FAQ по распознаванию лица

У меня есть близнец, он может обслуживаться вместо меня?

- Система распознаёт вас по уникальным чертам лица с точностью 99,99%. И все же, если вы очень похожи, то мы не рекомендуем использовать биометрию, так как система может принять близнеца за вас.

Если система не сможет считать моё лицо или я сделаю операцию на лице?

- Если система не распознает лицо, то будет проведена детальная проверка по документу, удостоверяющему личность.
- Для дальнейшего использования биометрии необходимо оформить отзыв согласия на обработку биометрических персональных данных и зарегистрировать новый шаблон в офисе банка.

Если я одену цветные линзы/отращу или сбрую бороду, система сможет меня распознать?

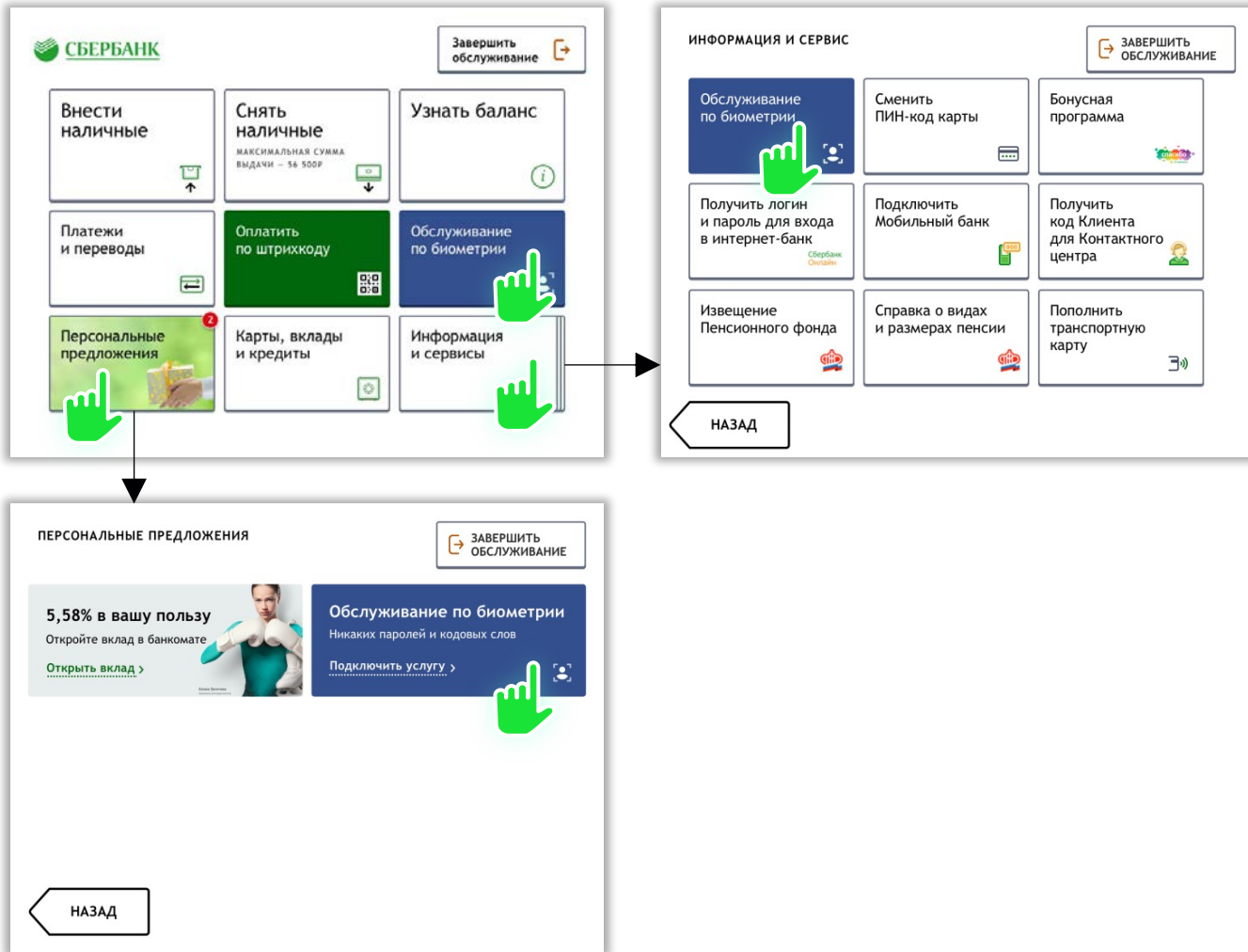
- Данные изменения внешности не влияют на распознавание, система узнаёт вас по уникальным чертам лица.

Что влияет на качество распознавания?

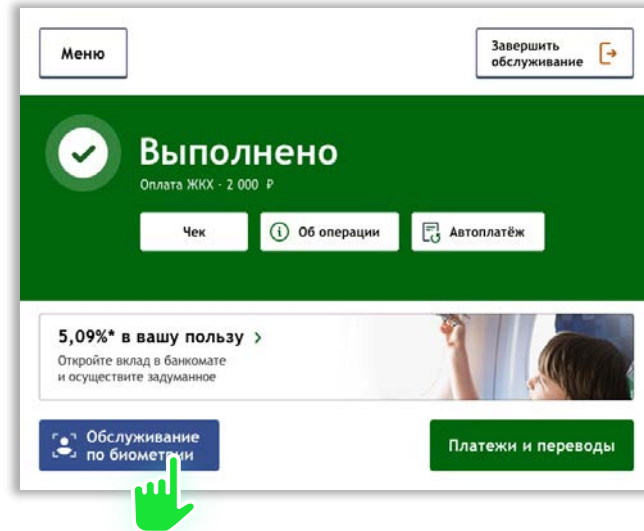
- Освещение. Недопустимо, чтобы лицо было слишком ярко освещено/затемнено или на лицо падала тень.
- Головные уборы, аксессуары, солнечные очки, шарфы и т.д.
- Также могут быть затруднения с фиксацией снимка, если клиент наклонил голову или смотрит не в камеру

Биометрия в банкоматах

1. В главном меню



2. На экране успеха

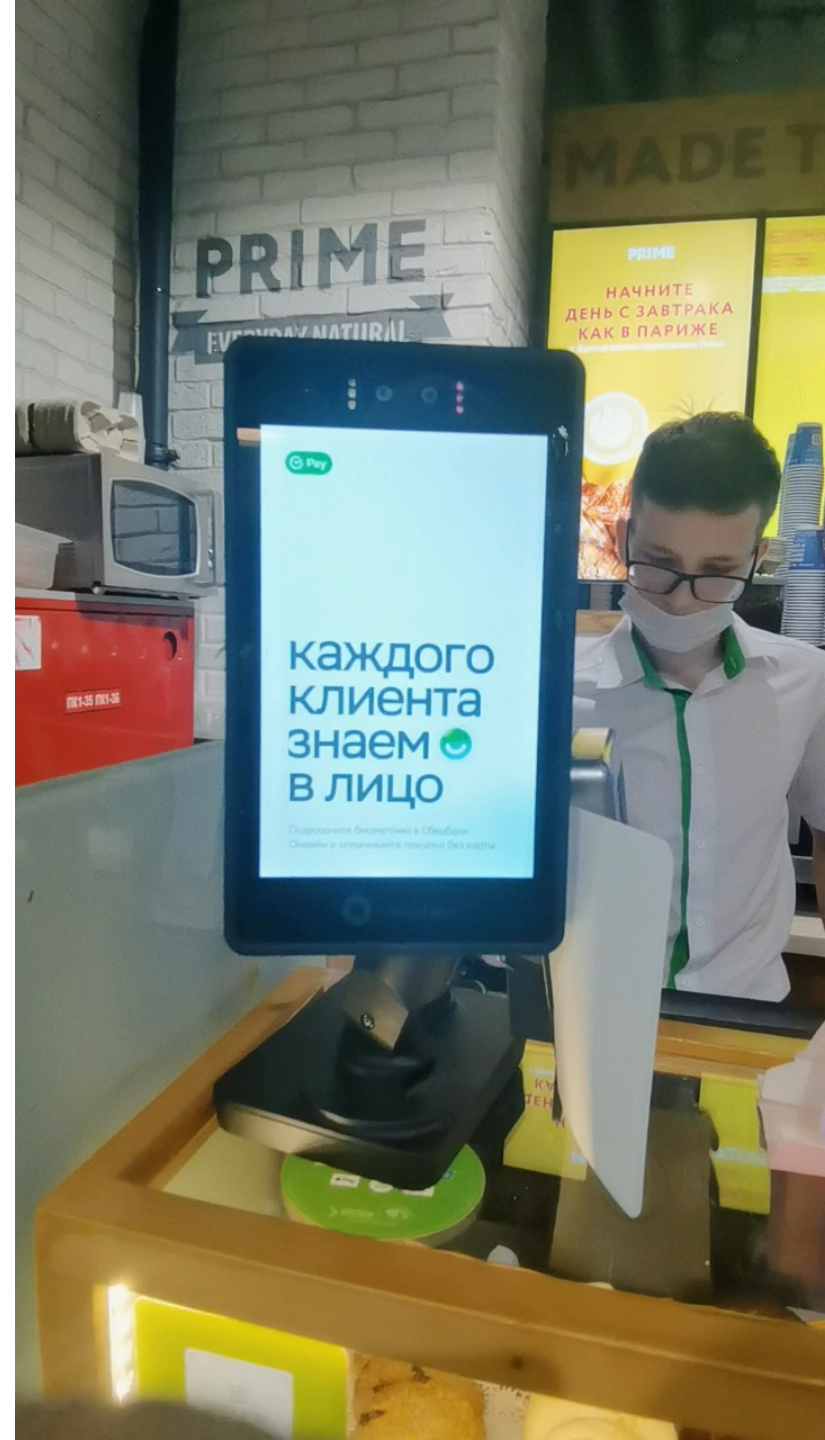


Оплата одним взглядом

Кафе Prime

Решение с использованием LUNA POS (от VisionLabs) позволяет обеспечить установку функциональности «Оплата одним взглядом».

Первое решение было запущено в сети кафе Prime, в декабре 2020 года. За время эксплуатации решения было проведено более 130 тысяч операций, в день Prime проводит более 1000 операций с использованием биометрии.



Оплата одним взглядом



Биометрия на КСО в X5 Retail Group N.V.

Уникальное решение, разработанное совместно с ДЗО X5 – IXR и Сбер. Для работы с биометрическими данными используется камера от Intel, взаимодействие с которой обеспечивают нейросети Vision Labs.

За апрель было установлено более 1200 устройств и проведено более 3000 тысяч операций с использованием биометрии.

Лидогенерация по биометрии

Что необходимо?

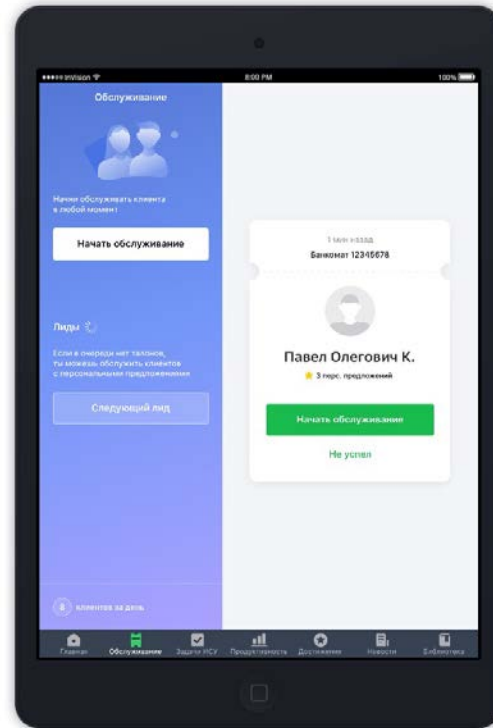
- Согласие клиента на обработку биометрических персональных данных
- Наличие биометрического фотослепка клиента в деперсонализированной зашифрованной базе данных, расположенной в защищённом сегменте внутренней сети банка
- Персональные предложения экосистемы Сбер для клиента

Лидогенерация по биометрии

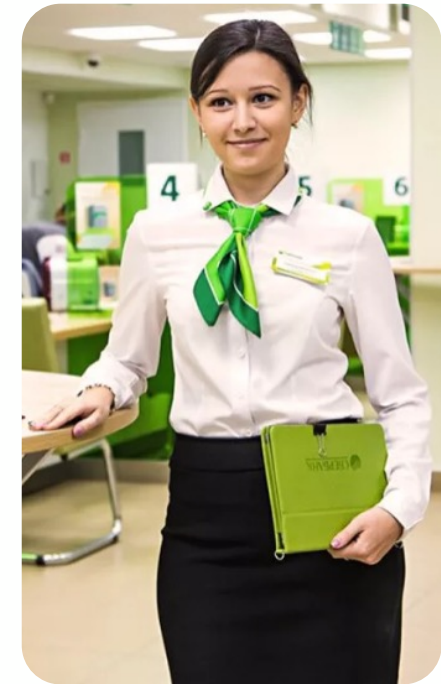
1. Камера идентифицирует клиента в отделении



2. На планшете сотрудника выводится лид с информацией о клиенте



3. Сотрудник находит клиента в отделении и предлагает продукт



Используйте биометрию
и не бойтесь :)



@ smartface@sberdevices.ru

🌐 <https://developers.sber.ru/portal/services/smartface>