

**minds**

O GUIA COMPLETO

# Biometria de voz no mercado financeiro



# Você é a sua chave de acesso

Mais do que uma frase de efeito, “você é a sua chave de acesso” é o futuro dos processos de identificação e autenticação de pessoas.

A íris do seu olho, a palma da sua mão, a maneira como assina seu nome, o jeito como digita, o timbre da sua voz... Essas características físicas e comportamentais formam a sua identidade, de maneira única e irreproduzível.

É essa combinação exclusiva que torna a validação de identidade por biometria mais segura e veloz, mais até do que mostrar um documento de papel ou digitar uma senha anotada no celular. Aliás, informações como dados pessoais e senhas já não estão mais seguras, devido aos frequentes vazamentos de dados privados e sensíveis nos últimos anos.

Por causa dessa insegurança, hoje vivemos **1 tentativa de fraude a cada 7 segundos no Brasil**, segundo o Indicador de Tentativas de Fraude da Serasa Experian. Como a criatividade dos fraudadores não cessa, o trabalho de combate à fraude também não para.

E se a inovação não para, nós também não.

Nós da Minds Digital oferecemos este guia gratuito para proteger o mercado financeiro e inspirar a evolução do ecossistema antifraude. Especialistas em biometria de voz, compartilharemos aqui tudo sobre a aplicação da autenticação por voz em serviços financeiros.

## Sobre a Minds Digital

Liderados por profissionais com uma grande bagagem no mercado, a **Minds Digital** é uma IDtech especializada em biometria de voz. Com escritórios em São Paulo e Belo Horizonte, atua no Brasil e nos EUA. É uma empresa com soluções em nuvem, o que traz muito mais segurança e velocidade aos negócios. Além disso, está em conformidade com a LGPD e oferece um preço competitivo em reais.

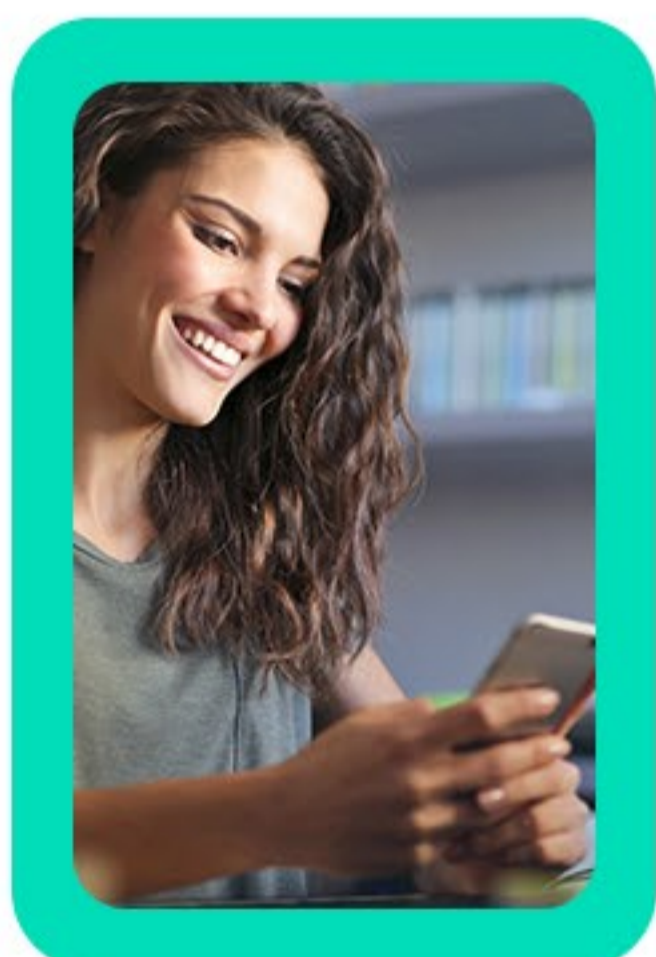
## A voz como chave de acesso

Em quais situações a voz pode ser usada como senha?  
Quais vantagens a voz traz na experiência do cliente?  
O que está por trás dessa tecnologia?

**Essas e outras perguntas serão respondidas a seguir!**



## Nova conta e novos cartões



Luciana Costa tem 30 anos e acaba de começar um emprego. Para guardar e administrar melhor o seu novo salário, ela decide abrir uma **conta bancária digital** pelo celular e realiza o cadastro da sua biometria de voz.

Ela também tem uma lista de mimos e compras essenciais que deixou na gaveta, mas que agora já pode investir: “Eu trabalho, eu mereço!”. Solicitou, então, um novo **cartão de crédito** e autorizou o pedido com a própria voz.

### QUAL É A APLICAÇÃO DA BIOMETRIA DE VOZ AQUI?

- Cadastrar a voz da cliente desde o início da jornada, por aplicativo, site ou presencialmente;
- Reforçar as camadas de segurança do banco, ao combinar a biometria com outras medidas antifraude;
- Prevenir golpes que usam dados pessoais vazados;
- Aumentar a segurança na verificação de identidade, com base no “banco de vozes” colaborativo da Minds;
- Diminuir a fricção no onboarding e otimizar o tempo da cliente, substituindo parte do cadastro tradicional.

## Transferência internacional de recursos

Na promoção da Black Friday, Luciana aumenta o limite do cartão pelo aplicativo e compra um pacote de viagem internacional.

Perto da ida, ela liga para o banco para conferir os tipos de **cartões internacionais** disponíveis e solicitar a **compra de moeda estrangeira**.

Já no exterior, pelo aplicativo, ela acompanha o **câmbio**, o saldo em conta e as suas transferências internacionais.

### QUAL É A APLICAÇÃO DA BIOMETRIA DE VOZ AQUI?

- Verificar em até 1 segundo se a voz na ligação e no aplicativo é a mesma voz cadastrada no CPF da cliente, agilizando o processo e o atendimento;
- Notificar às operações se o comportamento atípico da cliente representa uma fraude em potencial;
- Obter a confiança da cliente em realizar transações grandes por ligação ou aplicativo;
- Prevenir fraudes no cartão de crédito com compras no exterior.

## Contratação e renegociação de consórcios, financiamentos, empréstimos e seguros

Pouco tempo depois, Luciana estabeleceu como meta de ano-novo comprar um carro. Pela internet, ela estuda aderir ao **consórcio ou financiamento de automóvel**, e ainda põe na ponta do lápis um novo **seguro** de carro.

Meses após a contratação e os gastos no cartão, Luciana teve imprevistos e agora as contas não fecham: endivida-se. Preocupada com os juros e a falta de dinheiro a curto prazo para quitar essas contas, ela vai à agência do banco para conversar com o gerente sobre as suas possibilidades.

Decide, por fim, contratar um **empréstimo consignado**, trocando a dívida que só cresce por uma com melhores condições — como fazem milhares de brasileiros.

### QUAL É A APLICAÇÃO DA BIOMETRIA DE VOZ AQUI?

- No momento da contratação digital de produtos, coletar a voz da cliente como mais um fator de autenticação ou compará-la com a voz já cadastrada.
- No atendimento presencial, captar a voz da pessoa para a IA confirmar se é mesmo a cliente;
- Ao usar a voz como autenticação, otimizar a jornada de aprovação ou renegociação de empréstimo;
- Resguardar alterações nas informações cadastrais da cliente durante a contratação de serviços.

# Explicação técnica

O processo da autenticação por voz é bem simples:

**1 Cadastro:** Ao abrir a conta digital, Luciana informa seus dados, como CPF, e fala no microfone do celular para registrar a voz no aplicativo. O algoritmo da Minds, baseado em inteligência artificial (IA), transforma as ondas sonoras em um **espectrograma**. Essa imagem é a identidade da voz da Luciana!



**2 Banco de dados:** A imagem é associada ao CPF da cliente e fica registrada em nuvem. Esse dado não é compartilhado entre as empresas clientes da Minds.

**3 Verificação:** Quando Luciana pedir seu primeiro cartão, basta falar novamente no microfone para o algoritmo da Minds verificar e autenticar o pedido. Nesse processo, a voz captada é comparada com a voz coletada no cadastro da cliente. Se as vozes forem iguais, a **plataforma** permite a ação; se forem diferentes, o time responsável é notificado para analisar a suspeita de fraude.


O cadastro da biometria de voz pode ocorrer de 3 modos:

**1 Identificação pessoal (PID):** A voz é autenticada enquanto a cliente fala seus dados pessoais para a atendente, aumentando a confiança no processo tradicional.

**2 Fala predefinida:** A voz da cliente é cadastrada ao dizer uma frase escolhida para ser a sua senha falada. Durante a ligação, ela fala essa frase, e acontece o reconhecimento de fala e de voz. Porém, se essa senha for esquecida, a cliente será direcionada para mais etapas de verificação.

**3 Fala livre:** A voz é verificada enquanto a cliente conversa de modo natural com a equipe do banco. Esse método evita a exposição de dados sensíveis e reduz o tempo de atendimento/venda.

**Lembre-se:** O melhor método é aquele que atende as características de cada instituição e de seus clientes. Conheça mais detalhes técnicos no podcast:

 [Como funciona a autenticação por voz?](#)

## Explicação técnica

Na *blocklist* colaborativa, estão os espectrogramas das pessoas que cometeram ou tentaram cometer fraude em outras instituições financeiras. Por isso, quando a voz é analisada pelos algoritmos da Minds, ela não é comparada somente com a voz da cliente já cadastrada: ela é comparada com todas as vozes de fraudadores já conhecidos.

Na prática, quando a cliente valida serviços ou transações por voz, o sistema cruza uma série de dados para analisar comportamentos suspeitos, desde que esteja integrado a outras plataformas do banco, como call center e CRM.

Em caso de suspeita de fraude, o algoritmo cria uma flag (notificação) na plataforma da biometria de voz e, se estiver integrado, também no CRM de atendimento do cliente. Em seguida, o time responsável pode avaliar o que está acontecendo e bloquear a atuação de criminosos. Esse processo pode ser customizado para o bloqueio automático ou como for melhor para o cenário de fraudes na empresa.

Em lugares um pouco mais barulhentos, como uma agência de banco, a inteligência artificial ainda consegue identificar os pontos de segurança presentes no espectrograma da voz.

Mas, e se falhar? Nesse caso, a biometria de voz pode informar dois resultados: é ou não é a pessoa. Assim como em qualquer tipo de biometria, é possível que a IA gere um:

Falso positivo	Falso negativo
A voz <i>não</i> é da Luciana, mas a plataforma diz que <i>é</i> .	A voz <i>é</i> da Luciana, mas a plataforma diz que <i>não</i> é.

Aqui, não tem segredo: cada empresa deve analisar qual é o caso menos prejudicial para o seu negócio e os seus clientes.

Com o passar do tempo, nossa IA vai aprendendo sobre o formato e a qualidade dos áudios dos clientes para diminuir o “falso positivo”. Essa customização da tecnologia já se provou eficiente, como contamos em nosso podcast:

 [Como prevenimos fraudes por voz?](#)



## Biometria de voz em números

Falando em eficiência, os nossos produtos trazem um retorno financeiro que supera o investimento em cerca de 3 meses.

A seguir, compartilhamos os nossos números:

30%

de redução de custos nas operações

1 segundo

de autenticação por voz

+2,7 mi

de clientes autenticados

30%

de redução de tempo médio de atendimento

3 TB

de dados processados

+11 mi

de prejuízo financeiro evitado

## Qual conselho damos para quem pensa em adotar a biometria de voz?

“O principal é entender como a biometria vai se encaixar na sua empresa, como os resultados serão de fato consumidos e utilizados no dia a dia, e até mesmo para melhoria da experiência do usuário. Tente tirar o maior benefício possível com a implementação da biometria de voz.”



Vitor Rodrigues,  
Cientista de Dados  
na Minds Digital

“A dica que eu dou é começar! É uma tecnologia nova, mas tem se mostrado bem eficiente. Já está ajudando as empresas a, além de melhorar a experiência do cliente, evitar milhões de reais em prejuízo por causa de fraude. Quem tiver curiosidade de saber mais no detalhe, tem um case bem bacana no nosso site com o Banco Bmg!”



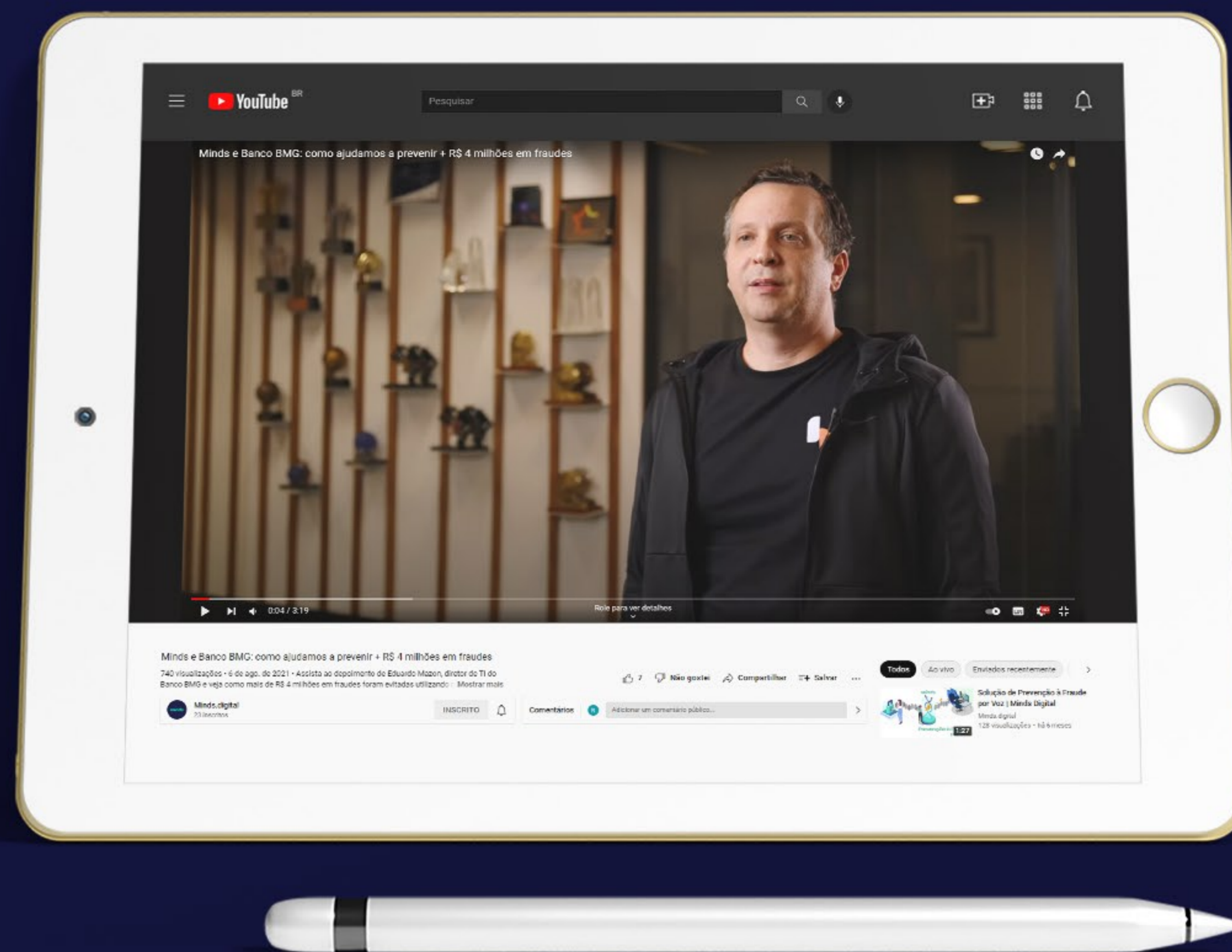
Igor Hufnagel,  
CTO na Minds Digital

## Case de sucesso: Como o Banco BMG evitou mais de R\$ 4 milhões em fraudes com a biometria de voz da Minds

Confira o depoimento do Diretor-executivo de TI e Operações do Banco BMG sobre o desafio de prevenção à fraude no call center e os resultados que obteve com as soluções antifraude da Minds:

Assista ao vídeo

Agende uma demonstração





## Biometria de voz no mercado financeiro

---

site	minds.digital
blog	minds.digital/blog
escritórios	São Paulo (SP) - Belo Horizonte (MG)

---

Siga nossas redes sociais!



Autenticação veloz e segura  
da venda ao atendimento.