

FALLSTUDIE



Die LexisNexis® ThreatMetrix®-Lösung unterstützt die kundenorientierte Strategie der Commercial Bank of Dubai durch die Reduzierung von Online-Reibung und die genauere Erkennung von Betrug

Die Integration der dynamischen Verhaltensanalyse und optimierten Richtlinien von ThreatMetrix fördert einen kundenorientierten Ansatz und verbessert gleichzeitig die Betrugserkennung

Überblick

Die Commercial Bank of Dubai (CBD) ist eine der größten Banken in der Golfregion und bietet eine Reihe von Finanzprodukten und -dienstleistungen an. Die CBD ist bestrebt, ihren Kunden einen erstklassigen Service und Support zu bieten; verkörpert durch ihre kundenorientierten Bankdienstleistungen. In einer Landschaft steigender Betrugsraten und einer komplexen Nutzerbasis ist die CBD bestrebt, das Online-Banking so reibungslos wie möglich zu gestalten.

Die CBD nutzte die ThreatMetrix-Lösung, um:

- **Kundenunstimmigkeiten zu minimieren, während echtes Hochrisiko-Verhalten genauer erkannt wird;**
- **Aufbau von Benutzerverbindungen über mehrere Datenquellen hinweg, um Betrug effektiver zu erkennen**
- **Verbessern der Identifizierung von vertrauenswürdigen Kunden, indem die Benutzererfahrung rationalisiert wurde**
- **Bessere Erkennung echter Betrugsfälle**

Geschäftsproblem

Einfachheit und Innovation stehen im Mittelpunkt der Kernwerte der CBD. Das Eintreten für diese Werte in einem Klima des zunehmenden Betrugs, einer vielfältigen Nutzerbasis und einer enormen Zunahme von Online-Interaktionen hat eine Reihe von Schlüsselherausforderungen geschaffen. Die CBD wollte eine marktführende mobile Banking-App anbieten, die den Benutzern die Freiheit des Banking bietet und einfache, unterhaltsame und personalisierte Interaktionen ohne unnötige Eingriffe ermöglicht.

“Unsere kundenorientierte Strategie wird durch einfache, intelligente und personalisierte Bankdienstleistungen umgesetzt. Die Risk Solutions von LexisNexis® entsprechen diesem Ansatz, indem sie uns helfen, über den gesamten Kundenlebenszyklus hinweg Vertrauen aufzubauen und unnötige Eingriffe zu reduzieren.”

—Alan Grieve, Chief Risk Officer, CBD

Die Bedrohungslandschaft in der Golfregion entwickelt sich weiter; der Betrug nimmt weiter zu, während die Region weiterhin eine unglaublich vielseitige Population von hochmobilen, manchmal ungleichen Mitarbeitern anzieht. Dies hat zu einer Komplexität im Benutzerverhalten geführt, die beispielsweise Vielreisende und Kunden, die Zahlungen von hohem Wert durchführen, umfasst.

AUF EINEN BLICK

Kunden

Commercial Bank of Dubai (CBD)



Anforderungen

- Priorisieren einer sicheren, aber vereinfachten Benutzererfahrung
- Förderung der Sicherheit und Betrugsprävention, aber nicht auf Kosten der Kundenakzeptanz von Online-Kanälen
- Sorgfältige Kontrolle der Rückweisungs- und Ablehnungsraten, um die Frustration der Kunden zu minimieren
- Präzise und proaktiv Betrug aufdecken und blockieren

Lösung

Die ThreatMetrix®-Lösung, die globale digitale Identitätsinformationen mit dynamischen Verhaltensanalysen kombiniert, half der CBD, ein genaueres Profil des vertrauenswürdigen Kundenverhaltens zu erstellen, die Zahl der falschen positiven Ergebnisse zu reduzieren und die Erkennung echter Betrugsfälle zu verbessern.

Unter dem Strich

- Die Anzahl der als vertrauenswürdig eingestuften Transaktionen wurde drastisch erhöht, wodurch die Benutzerfreundlichkeit verbessert wurde
- Um 40 % reduzierte Unterschiedsbeträge
- Die Anzahl der Richtlinien wurde von 30 auf rationalisiert, wodurch der operative Aufwand für die Verwaltung vieler Richtlinien verringert wurde
- Einführung eines durchgängigen Entscheidungsflusses, so dass die in einem Kanal oder Ereignis eingebaute Intelligenz während der gesamten Kundenreise genutzt werden kann

Die Macht der globalen Informationspools zur Optimierung des Nutzererlebnisses

Der beste Weg, komplexe, globale Cyberkriminalität zu bekämpfen, ist die Nutzung der Macht eines globalen, gemeinsam genutzten Netzwerks. Das LexisNexis Digital Identity Network erhebt und verarbeitet globale, gemeinsam genutzte Informationen aus Millionen von täglichen Verbraucherinteraktionen, einschließlich Anmeldungen, Zahlungen und neuen Kontoanwendungen. Mit Hilfe dieser Informationen konnte die CBD besser zwischen dem Verhalten vertrauenswürdiger Kunden und potenziellem Betrug unterscheiden.

“Diese grüne Zone der vertrauenswürdigen Transaktionen macht nun die Mehrheit der Ereignisse aus. Je mehr Benutzer mit uns interagieren, desto mehr erfahren wir über ihre Verhaltensweisen und umso mehr Vertrauen können wir mit ihnen verbinden. Dies alles hat einen tiefgreifenden Einfluss auf ihre Online-Erfahrung.”

—Duncan Craig Fairley, Head of Operational Risk, CBD

Hauptmerkmale der LexisNexis Risk Solutions und der CBD-Partnerschaft

- **Smart ID** identifiziert wiederkehrende Benutzer, die Cookies löschen, privates Browsing nutzen und andere Parameter ändern, um Geräte-Fingerprinting zu umgehen. Dies verbessert die Erkennung von wiederkehrenden Benutzern und reduziert falsche Alarmer. Abgeleitet aus der Analyse von vielen Browsern sowie Plug-in- und TCP/IP-Verbindungen generiert Smart ID einen Vertrauensscore, der mehrere betrügerische Kontoregistrierungen oder Login-Versuche erkennt.
- **Detaillierte Verbindungsanalysetechnologien** geben der CBD einen klareren Blick auf verdächtige Ereignisse. Betrüger versuchen oft, sich hinter Standort- und Identitätsverdeckungsdiensten wie verborgenen Proxys, VPNs und dem TOR-Browser zu verbergen. Mit der Proxy-Piercing-Technologie untersucht LexisNexis ThreatMetrix die TCP/IP-Paket-Header-Informationen, um sowohl die Proxy-IP-Adresse als auch die wahre IP-Adresse offenzulegen. Diese Techniken helfen der CBD, detaillierte Signale auf Netzwerkebene für eine genauere Entscheidungsfindung zu erhalten.
- **ThreatMetrix-Verhaltensanalyse: Intelligente Regeln** helfen der CBD, das echte Kundenverhalten besser zu verstehen und gleichzeitig echten Betrug genau zu erkennen. ThreatMetrix nutzt Verhalten, Alter und Ort, um die historischen Daten zu einer bestimmten Transaktion zu untersuchen, um eine gründliche Verhaltensbewertung durchzuführen. Dies hilft der CBD, genauer zwischen echtem Betrug und legitimen Verhaltensänderungen zu unterscheiden, wodurch die Häufigkeit der Unterschiedsbeträge reduziert wird, ohne das Gesamtrisiko zu erhöhen.

“Der Übergang von statischen Geschäftsregeln zu dynamischeren Regeln mit LexisNexis bedeutet, dass wir diese vertrauenswürdige Zone von Kundentransaktionen entwickelt haben, die rollende Zeitfenster und Durchschnittswerte pro Benutzer umfasst, sodass wir, wenn es eine signifikante Änderung dieses Verhaltens gibt, diese in Echtzeit sehen.”

—Vinay Sugunanandan, Head of Fraud Risk Management, CBD



For more information, call 866.528.0780
or visit risk.lexisnexis.com/FIM-EN

About ThreatMetrix

ThreatMetrix®, A LexisNexis® Risk Solutions Company, empowers the global economy to grow profitably and securely without compromise. With deep insight into 1.4 billion tokenized digital identities, LexID® Digital delivers the intelligence behind 110 million daily authentication and trust decisions, to differentiate legitimate customers from fraudsters in near real time.

About LexisNexis Risk Solutions

LexisNexis Risk Solutions harnesses the power of data and advanced analytics to provide insights that help businesses and governmental entities reduce risk and improve decisions to benefit people around the globe. We provide data and technology solutions for a wide range of industries including insurance, financial services, healthcare and government. Headquartered in metro Atlanta, Georgia, we have offices throughout the world and are part of RELX Group (LSE: REL/NYSE: RELX), a global provider of information and analytics for professional and business customers across industries. RELX is a FTSE 100 company and is based in London. For more information, please visit www.risk.lexisnexis.com, and www.relx.com.

LexisNexis, LexID, and the Knowledge Burst logo are registered trademarks of RELX. ThreatMetrix and Digital Identity Network are registered trademarks of ThreatMetrix, Inc. Copyright © 2019 LexisNexis Risk Solutions. Learn more at <https://risk.lexisnexis.com/financial-services/fraud-and-identity-management>. NXR14041-00-0919-EN-US

Über die Commercial Bank of Dubai:

Die Commercial Bank of Dubai wurde 1969 gegründet und ist als eine öffentliche Aktiengesellschaft registriert (Public Shareholding Company, PSC). Die Bank ist am Dubaier Finanzmarkt notiert und befindet sich vollständig im Besitz von Staatsbürgern der Vereinigten Arabischen Emirate, darunter 20 % der Investment Corporation of Dubai (ICD). Im Laufe der Jahre hat sich die Commercial Bank of Dubai zu einer fortschrittlichen und modernen Bankinstitution entwickelt, die mit einer starken Finanzstruktur und einem starken Management sowie einer loyalen und ständig wachsenden Kunden- und Korrespondenzbasis ausgestattet ist. Heute ist die CBD eine der führenden Banken in den Vereinigten Arabischen Emiraten und bietet ihren Kunden eine umfassende Palette von Produkten und Dienstleistungen im Privat- und Geschäftskundenbereich.

For additional information, contact Mr. Sandeep Poduval Shivram, Head of Marketing, Commercial Bank of Dubai on 04 – 2121899 or sandeep.poduval@cbd.ae