

ÉTUDE DE CAS



La solution LexisNexis® de ThreatMetrix® apporte son soutien à la stratégie axée sur le client de la Commercial Bank of Dubai en réduisant la friction en ligne et en détectant plus précisément la fraude

L'intégration de l'analyse comportementale dynamique et des stratégies optimisées de ThreatMetrix donne la priorité au client tout en améliorant la détection de la fraude

Aperçu

La Commercial Bank of Dubai (CBD), l'une des plus importantes banques de la région du Golfe, propose toute une gamme de produits et de services financiers. La CBD s'engage à fournir à ses clients un service et une assistance de très grande qualité, comme en témoignent ses services bancaires axés sur le client. Dans un contexte mêlant niveaux de fraude en constante augmentation et base d'utilisateurs complexe, la CBD fait tout son possible pour rendre l'expérience bancaire en ligne aussi fluide que possible.

La CBD exploite la solution ThreatMetrix pour:

- **Minimiser la friction pour le client tout en détectant plus précisément les cas réels de comportements à haut risque**
- **Créer des connexions utilisateur couvrant plusieurs sources de données afin de détecter plus efficacement la fraude**
- **Améliorer l'identification des clients fiables afin de rationaliser l'expérience utilisateur**
- **Mieux détecter la fraude réelle**

Problématique commerciale

Simplicité et innovation se trouvent au cœur des valeurs fondamentales de la CBD. La défense de ces valeurs dans un contexte où la fraude va en croissant, avec une base d'utilisateurs très variés et une considérable prolifération des interactions en ligne, a mis à jour un grand nombre de défis clés. La CBD avait pour souhait de proposer une application mobile bancaire de référence capable de fournir aux utilisateurs une grande liberté dans toutes leurs opérations bancaires grâce à des interactions simples, ludiques, personnalisées et débarrassées de toute intervention inutile.

“Notre stratégie axée sur le client repose sur des services bancaires simples, intelligents et personnalisés. LexisNexis® Risk Solutions s’aligne sur cette approche et nous permet de construire une relation de confiance tout au long du cycle de vie client, ce qui permet ainsi de limiter les interventions inutiles.”

—Alan Grieve, Directeur des risques, CBD

Le contexte de menace propre à la région du Golfe est en pleine évolution ; la fraude ne cesse d’augmenter tandis que la région continue d’attirer une main-d’œuvre ultramobile et parfois disparate. Cela tend à complexifier le comportement des utilisateurs qui comptent, notamment, des voyageurs fréquents et des clients réalisant des transactions impliquant de très grosses sommes.

EN BREF

Client

Commercial Bank of Dubai (CBD)



Cahier des charges

- Donner la priorité à une expérience utilisateur sécurisée, mais simplifiée
- Promouvoir la sécurité et la prévention des fraudes, mais pas aux dépens de l’adoption par les clients des canaux en ligne
- Contrôler soigneusement les taux de rejet et de déclin pour minimiser la frustration chez le client
- Détecter et bloquer la fraude de manière précise et proactive

Solution

En intégrant des renseignements généraux portant sur l’identité numérique à une analyse comportementale dynamique, la solution ThreatMetrix® a permis à la CBD d’établir un profil plus précis du comportement des clients fiables, de réduire les faux positifs et d’améliorer la détection des incidents de fraude réelle.

À retenir

- **Augmentation considérable** du nombre de transactions considérées comme fiables qui a eu pour effet de rationaliser l’expérience utilisateur
- **Réduction** de 40 % des étapes
- **Rationalisation** du nombre de mesures, qui sont passées de 30 à 4, réduisant ainsi le fardeau opérationnel imposé par la gestion de multiples mesures
- **Introduction** d’un flux décisionnel intégral de manière à ce que les renseignements intégrés dans un canal ou un événement puissent être utilisés tout au long du parcours client

The Power of Global Shared Intelligence to Streamline the User Experience

Utiliser la puissance des renseignements partagés à l'échelle mondiale pour rationaliser l'expérience utilisateur. Pour répondre de manière optimale à une cybercriminalité internationale et complexe, il faut se reposer sur la puissance d'un réseau partagé à l'échelle mondiale. Le réseau LexisNexis Digital Identity Network recueille et traite des renseignements partagés issus de millions d'interactions consommateurs quotidiennes dans le monde entier (connexions, paiements, demandes d'ouverture de compte, etc.). Grâce à ces informations, la CBD a été capable de faire la différence entre le comportement des clients fiables et une fraude potentielle.

“Cette zone verte de transactions fiables constitue maintenant la majorité des événements. Plus les utilisateurs interagissent avec nous, plus nous en apprenons sur leur comportement et plus nous pouvons leur accorder notre confiance. Tout cela influence en profondeur sur leur expérience en ligne.”

—Duncan Craig Fairley, Responsable des risques opérationnels, CBD

Principales caractéristiques du partenariat entre LexisNexis Risk Solutions et la CBD

- **SmartID** identifie les utilisateurs déjà inscrits qui effacent les cookies, utilisent la navigation privée et modifient d'autres paramètres pour contourner la détection d'empreintes numériques des périphériques. Cela améliore la détection des clients déjà enregistrés et réduit les faux positifs. À partir de l'analyse de nombreux navigateurs, plug-in et attributs de connexion TCP/IP, Smart ID génère un score de confiance qui détecte les enregistrements ou les tentatives de connexion multiples issus de comptes frauduleux.
- **Les technologies** d'analyse approfondie des connexions fournissent à la CBD une vision claire des événements suspects. Les fraudeurs tentent souvent de se dissimuler derrière des services de masquage de l'emplacement et de l'identité comme les proxys cachés, les VPN et le navigateur TOR. Grâce à la technologie Proxy piercing, la solution LexisNexis de ThreatMetrix examine les informations d'en-tête des paquets TCP/IP pour dévoiler à la fois les adresses IP des proxys et les véritables adresses IP. Ces techniques aident la CBD à obtenir des signaux de niveau réseau détaillés permettant une prise de décision plus précise.
- **Analyse comportementale ThreatMetrix ; Smart Rules** aide la CBD à mieux comprendre le comportement réel des clients tout en détectant avec précision la fraude réelle. ThreatMetrix prend en compte le comportement, l'âge et l'emplacement dans l'examen des données historiques liées à une transaction donnée afin d'exécuter une évaluation comportementale en profondeur. Cela permet à la CBD de différencier plus précisément la fraude réelle des modifications légitimes de comportement, ce qui permet de réduire la fréquence de l'augmentation sans faire croître le risque global.

“Grâce à LexisNexis, nous sommes passés de règles commerciales statiques à des règles plus dynamiques. Nous avons donc pu développer une zone de confiance pour les transactions client en intégrant des fenêtres de temps glissantes et des moyennes par utilisateur. Ainsi, lorsqu’un changement significatif dans ce comportement se présente, nous le constatons en temps réel.”

—Vinay Sugunanandan, Responsable de la gestion des risques de fraude, 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

À propos de la Commercial Bank of Dubai:

Fondée en 1969, la Commercial Bank of Dubai est une société publique par action (Public Shareholding Company, PSC). Cotée au Dubai Financial Market, elle est entièrement détenue par des ressortissants des Émirats arabes unis et appartient notamment à hauteur de 20 % à l'Investment Corporation of Dubai (ICD). Au cours des années, la Commercial Bank of Dubai est devenue une institution bancaire progressiste et moderne, dotée d'une solide structure financière et d'une direction forte, ainsi que d'une clientèle et d'une base de correspondants en constante augmentation. Aujourd'hui, la CBD s'impose comme l'une des principales banques aux Émirats arabes unis et offre à ses clients une gamme complète de produits et services bancaires de détail et commerciaux.

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