



CASO DE ÉXITO



Agilización de las decisiones en materia de fraude y aumento de las eficiencias operativas a través de la plataforma LexisNexis® RiskNarrative™

Industria

Crédito automotriz

Cliente

Advantage Finance

Visión general

Advantage Finance es uno de los principales proveedores de crédito automotriz especializado del Reino Unido y tramita más de un millón de solicitudes cada año. Se centra en agilizar las decisiones en materia de fraude y solicitudes con el fin de crear un impacto positivo en la experiencia del cliente. Advantage Finance, que utiliza la base de datos nacional de fraudes de Cifas en el flujo de trabajo de las decisiones en materia de fraude, deseaba automatizar las notificaciones a Cifas. Sus exigencias esenciales consistían en aumentar las eficiencias operativas, el control del riesgo y la creación de experiencias fluidas con una solución fácilmente adaptable que apoyase su creciente negocio.

Solución

LexisNexis® RiskNarrative™



Principales requisitos:

- Reducir los costos operativos y, a la vez, gestionar el riesgo y mitigar el fraude
- Controlar el volumen general de remisiones manuales
- Minimizar los falsos positivos
- Simplificar las obligaciones de reciprocidad con Cifas archivando automáticamente los casos de fraude en la base de datos de Cifas
- Centrar los recursos de personal en decisiones de alto valor



Resultados finales:

- Reducción en un 40 % del volumen de solicitudes que el equipo de remisiones decidía manualmente
- Experiencias de cliente más rápidas para el 20 % de las solicitudes más importantes de buenos clientes
- Automatización del 20 % de las decisiones en materia fraude y del 20 % de decisiones de aceptación
- Menor riesgo de aceptar solicitudes fraudulentas debido a errores humanos



«Estábamos buscando un socio moderno y ágil que nos ofreciese resultados oportunos para reducir nuestros falsos positivos de alertas de fraude y que, a la vez, nos diese control e información significativa sobre la gestión. RiskNarrative ofrece la flexibilidad, dentro del producto, de adaptar la solución a los requisitos individuales de la empresa sin importar su tamaño. Esa facilidad de ajuste simplemente no existía antes de su llegada».

– Alan Tuplin, director de riesgo crediticio, Advantage Finance

Aceleramos la experiencia del cliente automatizando las decisiones en materia de fraude

Reto:

Advantage Finance tramita más de un millón de solicitudes de crédito automotriz por año y utiliza fuentes de datos externas para incorporar y verificar las solicitudes de nuevos clientes, controlar el riesgo y mitigar el fraude. Una de esas fuentes de datos es la base de datos nacional de fraudes de Cifas. Cifas mantiene el repositorio de información sobre riesgo de fraude más grande del Reino Unido, lo cual lo convierte en un componente esencial de la estrategia de mitigación del riesgo y prevención del fraude de Advantage Finance.

Advantage Finance estaba incurriendo en costos e ineficiencias operativas debido a la carga excesiva de trámites de remisiones manuales. La empresa no tenía la capacidad de aplicar reglas sofisticadas en su análisis de datos de Cifas para distinguir con eficacia entre las solicitudes fraudulentas y los falsos positivos. Advantage Finance también necesitaba agilizar sus obligaciones de reciprocidad y notificación a Cifas. La notificación de instancias de fraude a la base de datos de Cifas se realizaba en un sistema independiente del sistema utilizado para gestionar las solicitudes y remisiones. La gestión de dos sistemas aislados y la falta de automatización creaba ineficiencias operativas que se traducían en experiencias del cliente más lentas y que amenazaban los acuerdos de nivel de servicio en su red introductora. Advantage Finance necesitaba aprovechar en su totalidad los amplios datos disponibles a través de la base de datos nacional de fraudes de Cifas para agilizar las decisiones, mejorar las eficiencias operativas y elevar la experiencia del cliente en general.

Solución:

Advantage Finance empezó a utilizar la plataforma RiskNarrative™ en los flujos de trabajo de las decisiones clave en materia de fraude y de incorporación para aumentar las eficiencias operativas y crear un impacto positivo en la experiencia del cliente. LexisNexis® Risk Solutions mantiene una relación con Cifas desde la creación de la plataforma RiskNarrative. Cifas fue uno de los primeros proveedores de datos que se integró a la RiskNarrative App Store y ofrece a Advantage Finance la capacidad de crear reglas y decisiones personalizables en torno a la base de datos nacional de fraudes de Cifas. También desarrolló reglas altamente especializadas

utilizando los datos de Cifas para automatizar más decisiones de rechazo teniendo en cuenta las coincidencias reales con la base de datos nacional de fraudes y reducir el número de coincidencias de falsos positivos en el caso de los buenos clientes. Advantage Finance ahora puede presentar automáticamente solicitudes fraudulentas a Cifas directamente a través de RiskNarrative, eliminando la necesidad de ingresar datos manualmente y agilizando las obligaciones de reciprocidad.

Resultados:

Agilizar las decisiones en materia de fraude y archivar automáticamente los casos de fraude en la base de datos de Cifas permitió a Advantage Finance concentrar los recursos de personal en actividades comerciales y decisiones de mayor valor. Advantage Finance también puede refinar reglas constantemente y tomar decisiones en torno a solicitudes de crédito en la plataforma RiskNarrative. Ahora, esta tarea la llevan a cabo en su totalidad sus expertos internos a través de la interfaz de RiskNarrative sin necesidad de que los equipos de TI/Desarrollo ingresen los datos. Gracias a la sencilla funcionalidad y características ágiles de RiskNarrative, Advantage Finance puede reducir los costos operativos, gestionar el riesgo de fraude y controlar eficazmente el volumen general de remisiones manuales.

«Si bien al principio nos rehusábamos a contratar un servicio externo, para desarrollar internamente las capacidades que ofrece la plataforma RiskNarrative hubiésemos tenido que dedicar una gran cantidad de recursos y tiempo, y LexisNexis Risk Solutions ya tiene una relación e integración con Cifas.

Estoy deseando trabajar con LexisNexis Risk Solutions en los próximos años, puesto que ya hemos visto los beneficios de contar con un socio externo ágil y con visión de futuro».

– Alan Tuplin, director de riesgo crediticio, Advantage Finance

Solicite una demostración detallada y descubra cómo RiskNarrative puede funcionar para su negocio. Para obtener más información, visite: risk.lexisnexis.com/global/es/products/risknarrative



Acerca de LexisNexis Risk Solutions

LexisNexis® Risk Solutions aprovecha el poder de los datos y el análisis avanzado para proporcionar información que ayuda a las empresas y entidades gubernamentales a reducir el riesgo y mejorar las decisiones a fin de beneficiar a las personas en todo el mundo. Brindamos soluciones de datos y tecnología para una amplia gama de industrias, incluidos servicios financieros, atención médica y gobierno. Con sede en el área metropolitana de Atlanta, Georgia, EE. UU., tenemos oficinas en todo el mundo y somos parte del Grupo RELX (LSE: REL/NYSE: RELX), un proveedor global de análisis basados en información y herramientas de toma de decisión para clientes profesionales y comerciales. Para obtener más información, visite www.risk.lexisnexis.com/global/es y www.relx.com

Este documento se publica únicamente con fines informativos y no garantiza la funcionalidad o las características de ninguno de los productos de LexisNexis® Risk Solutions identificados. LexisNexis® Risk Solutions no garantiza que la información de este documento sea completa y correcta. Este caso de éxito expresa las opiniones del cliente. LexisNexis® Risk Solutions considera que la experiencia del presente caso de éxito coincide en términos generales con otras experiencias de clientes en situaciones similares. Sin embargo, cada cliente tiene sus propios objetivos y requisitos individuales y optará por diferentes combinaciones de servicios de LexisNexis® Risk Solutions para satisfacerlos. Este caso de éxito no debe considerarse como una declaración o garantía de que cualquier otra experiencia del cliente vaya a ser igual a la descrita aquí. Copyright © 2023 LexisNexis Risk Solutions. NXR16152-00-0823-ES.