



## Optimización de la debida diligencia para la incorporación y de la experiencia del cliente con la plataforma de orquestación LexisNexis® RiskNarrative™

### Industria

Crédito al consumo

### Cliente

Ikano Bank

### Visión general

Ikano Bank fue fundado en 1995 por Ingvar Kamprad, miembro de la familia que está detrás de la tienda de muebles global IKEA. El banco es el proveedor de los servicios financieros de IKEA, que ofrece a los clientes de IKEA productos directos al consumidor, como préstamos y tarjetas de la tienda. Ikano Bank cuenta con más de 160 empleados en el Reino Unido y abre cientos de nuevas cuentas de préstamos sin intereses al día. El objetivo de Ikano era optimizar su estrategia contra el fraude y los delitos financieros con el fin de ofrecer una experiencia de incorporación segura y fluida.

### Solución

LexisNexis® RiskNarrative™

### Principales requisitos

- Reducir la fricción con los clientes durante el proceso de incorporación
- Controlar los riesgos de fraude y delitos financieros
- Reducir los falsos positivos y los retrasos con los clientes
- Utilizar los recursos internos de forma más eficiente

### Resultados finales



Impulsó **la toma de decisiones instantáneas** utilizando una plataforma de orquestación que se integró con los datos existentes y varias comprobaciones adicionales



Redujo **los retrasos y la fricción** ocasionados por falsos positivos



Incorporó a más de **70 000** clientes durante el primer año de la puesta en marcha



**El tiempo de trabajo del personal** se asignó a prioridades de la empresa y no a la resolución de alertas falsas



«Con RiskNarrative, el proceso de incorporación es sencillo para los clientes y, a la vez, disuade el fraude. Gracias a esta solución, definitivamente se ha reducido el número de intentos de fraude. Consideramos que esta nueva plataforma está más optimizada y nos están llegando menos remisiones. Y las que llegan son de alta calidad».

- Matthew Riches, responsable de delitos financieros, Ikano Bank

### Priorización de las experiencias de incorporación con prevención de delitos financieros y fraude

Ikano Bank abre cientos de nuevas cuentas de préstamos sin intereses al día para clientes de IKEA en el Reino Unido. Las solicitudes financieras se pueden presentar en la tienda, en línea o incluso pueden ser aprobadas previamente antes de dirigirse a la tienda. Ikano Bank se centra en combinar la velocidad y precisión de la toma de decisiones con experiencias de cliente sin fricciones. Prevenir el robo de identidad y agilizar la verificación de documentos eran dos de los mayores retos de Ikano Bank. Necesitaban un proveedor que les permitiera tomar decisiones instantáneas, para poder ofrecer una experiencia de solicitud digital eficiente y de primera clase, así como gestionar el riesgo de fraude de forma segura. El objetivo de Ikano era fortalecer sus mecanismos contra los delitos financieros y para la prevención del fraude y, al mismo tiempo, ofrecer una experiencia que complementase la experiencia de visitar la tienda de IKEA.

### Cómo solucionamos sus problemas

Proporcionamos a Ikano Bank la plataforma de orquestación LexisNexis® RiskNarrative™, una solución que se integró con los datos existentes para ejecutar la verificación de identidad y de documentos, las comprobaciones de direcciones, así como la aplicación de las normas internas y externas contra el fraude, todo ello en un único entorno API. La plataforma también les ofrecía el filtrado adicional contra el fraude a través de una de sus muchas comprobaciones de datos preintegradas. En el pasado, Ikano Bank solo verificaba la dirección de los solicitantes, pero ahora pueden filtrar información adicional como direcciones de correo electrónico, números de teléfono móvil y códigos de clasificación. Esta debida diligencia más completa ayudó a reducir su tasa de falsos positivos.

La integración de RiskNarrative se concluyó de forma eficiente gracias a una interfaz de programa de aplicación fácil e intuitiva, que permite el acceso de los clientes en cuestión de días y no meses. Esto ayudó a Ikano a agilizar su instalación sin retrasos innecesarios.

Un año después de la puesta en marcha de RiskNarrative, Ikano ha ayudado a IKEA a incorporar a más de 70 000 clientes por medio de la transformación digital.

«Somos responsables de las normas que establecemos para la prevención del fraude, así que solo vemos las remisiones que queremos ver, y las que no queremos ver o queremos rechazar se filtran. Sentimos que tenemos más control».

- Matthew Riches, responsable de delitos financieros de Ikano Bank

Tras el éxito de la implantación en el Reino Unido, Ikano Bank tiene previsto introducir la plataforma en las sucursales de Suecia y otros países.

### ¿Busca transformar la forma de incorporar clientes?

Mediante la combinación de un diseño de experiencia de cliente de arrastrar y soltar y sin códigos con tecnologías líderes en la industria para la comprobación de datos e identidad, la plataforma de orquestación LexisNexis® RiskNarrative™ permite a su organización reducir la complejidad de la incorporación, mitigar el riesgo de delitos financieros y ofrecer una experiencia de cliente más dinámica. Solicite hoy mismo una demostración con uno de nuestros expertos.

Para obtener más información, visite: [risk.lexisnexis.com/global/es/products/risknarrative](https://risk.lexisnexis.com/global/es/products/risknarrative)