

Optimierung der Onboarding-Due-Diligence und Kundenerfahrung mit der Orchestrierungs-Plattform LexisNexis® RiskNarrative™

Branche

Verbraucherkredite

Kunde

Ikano Bank

Übersicht

Die Ikano Bank wurde 1995 von Ingvar Kamrad aus der Eigentümerfamilie des globalen Möbelkonzerns Ikea gegründet. Sie bietet den IKEA-Kunden im Rahmen der „IKEA Finance Services“ Direct-to-Consumer-Produkte an, einschließlich Darlehen und Kundenkarten. Die Ikano Bank beschäftigt in Großbritannien über 160 Mitarbeitende und eröffnet täglich Hunderte neue zinsfreie Darlehenskonten. Ikano wollte die eigene Strategie zur Bekämpfung von Betrug und Finanzkriminalität optimieren und so nahtlose und sichere Onboarding-Erlebnisse unterstützen.

Lösung

LexisNexis® RiskNarrative™

Kernanforderungen

- Reibungspunkte für Kunden beim Onboarding minimieren
- Betrugs- und Finanzkriminalitätsrisiken kontrollieren
- False Positives und Kundenverzögerungen reduzieren
- Interne Ressourcen effizienter nutzen

Endergebnisse



Sofortige Entscheidungsfindung auf Basis einer Orchestrierungs-Plattform, die bestehende Daten und mehrere zusätzliche Prüfschritte integriert



Weniger **Verzögerungen und Reibung** verursacht durch False Positives



Onboarding von über **70.000** Kunden im ersten Jahr nach dem Go-live



Einsatz von Mitarbeitenden für wichtige Angelegenheiten des Unternehmens – und nicht für False Positives



„Dank RiskNarrative verläuft der Onboarding-Prozess aus Kundensicht vollkommen reibungslos. Außerdem dient es als Abschreckung vor Betrügern – die Zahl der Betrugsversuche ist eindeutig zurückgegangen. Wir beobachten, dass die neue Methode besser funktioniert und das Volumen der fehlerhaften Überweisungen ist zurückgegangen. Die Überweisungen, die wir erhalten, sind dafür von hoher Qualität.“

- Matthew Riches, Financial Crime Manager, Ikano Bank

Priorisierung der Onboarding-Erfahrung bei gleichzeitiger Bekämpfung von Finanzkriminalität und Betrug

Die Ikano Bank eröffnet in Großbritannien täglich Hunderte neue zinsfreie Darlehenskonten für IKEA-Kunden. Finanzierungsanträge können in der Filiale oder online gestellt und sogar vor dem Besuch in der Filiale genehmigt werden. Die Ikano Bank kombiniert hohes Entscheidungstempo und Präzision mit reibungslosen Customer Journeys. Zu den beiden größten Herausforderungen der Ikano Bank zählten die Verhinderung von Identitätsbetrug und die Vereinfachung der Dokumentenprüfung. Sie benötigten einen Dienstleister, der ihnen hilft, Entscheidungen ohne Verzögerung zu treffen – damit sie effiziente, erstklassige digitale Nutzererlebnisse bieten und Betrugsrisiken sicher steuern können. Ikano wollte die Bekämpfung von Finanzkriminalität und Betrug stärken und ein Kundenerlebnis bieten, das sich nahtlos in das In-Store-Browsing-Erlebnis bei IKEA einfügt.

So haben wir deren Herausforderungen gemeistert

Wir haben der Ikano Bank die Orchestrierungs-Plattform LexisNexis® RiskNarrative™ zur Seite gestellt. Diese Lösung ließ sich mit ihren bestehenden Daten kombinieren und ermöglichte so ID-, Dokumenten- und Adressprüfungen sowie die Umsetzung interner und externer Betrugsbekämpfungsregeln – und all dies in einer einzigen API-Umgebung. Darüber hinaus bot die Plattform ein zusätzliches Betrugs-Screening auf Basis seiner vielen vorinstallierten Datenprüfungen. Zuvor hatte die Ikano Bank lediglich die Adressen der Antragsteller geprüft. Nun konnte sie auch einen Abgleich mit weiteren Informationen vornehmen, etwa mit E-Mail-Adressen, Mobiltelefonnummern und Bankleitzahlen. Diese optimierte Due Diligence half, die Zahl der False Positives zu senken.

Die Integration von RiskNarrative wurde dank einer unkomplizierten und intuitiven Restful Application Program Interface effizient umgesetzt. Eine solche Schnittstelle erlaubt es den Kunden zumeist, innerhalb von Tagen und nicht von Monaten live zu gehen. Auf diese Weise konnte Ikano sein System ohne unnötige Verzögerungen optimieren.

Ein Jahr nach dem Go-Live mit RiskNarrative hat Ikano IKEA durch den digitalen Transformationsprozess geholfen, über 70.000 Kunden durch das Onboarding zu führen.

„Wir bestimmen unsere Regeln zur Betrugsbekämpfung selbst. Darum werden uns nur die Empfehlungen angezeigt, die wir auch sehen wollen. Und die, die wir nicht sehen wollen oder ablehnen, werden entfernt. Das gibt uns das Gefühl, alles besser im Griff zu haben.“

- Matthew Riches, Financial Crime Manager bei der Ikano Bank

Die Ikano Bank plant nach der erfolgreichen Umsetzung in Großbritannien nun, die Plattform in ihren schwedischen Niederlassungen und darüber hinaus einzuführen.

Sie wollen beim Kunden-Onboarding neue Wege beschreiten?

Die Orchestrierungs-Plattform LexisNexis® RiskNarrative™ kombiniert eine Customer Journey nach dem Prinzip „No Code und Drag-and-Drop“ mit branchenweit führenden Daten- und Identitätsprüfungstechnologien. So kann Ihr Unternehmen das Onboarding unkomplizierter gestalten, Finanzkriminalitätsrisiken mindern und eine dynamischere Customer Experience schaffen. Fordern Sie noch heute eine Demo mit einem Mitglied unseres Expertenteams an.

Weitere Informationen finden Sie unter <https://risk.lexisnexis.com/global/de/products/risknarrative>.