



## Optimiser les obligations de vigilance lors de l'intégration et l'expérience client grâce à la plateforme d'orchestration RiskNarrative™ de LexisNexis®

### Secteur

Services financiers aux consommateurs

### Client

Ikano Bank

### Vue d'ensemble de l'entreprise

Ikano Bank a été fondée en 1995 par Ingvar Kamprad et fait partie du groupe détenant la chaîne de magasins d'ameublement IKEA. La banque est le fournisseur des services IKEA Finance Services, qui offre des produits s'adressant directement aux clients d'IKEA, notamment des prêts et des cartes de magasin. Au Royaume-Uni, Ikano Bank emploie plus de 160 employés et ouvre chaque jour des centaines de nouveaux comptes de prêt sans intérêts. Ikano était à la recherche d'une solution pour optimiser sa stratégie en matière de fraude et de criminalité financière, afin de garantir des processus d'intégration fluides et sûrs.

### Solution

LexisNexis® RiskNarrative™

### Principaux objectifs

- Réduire au minimum les points de friction pour les clients pendant l'intégration
- Maîtriser les risques de fraude et de crimes financiers
- Réduire le nombre de faux positifs et le temps d'attente des clients
- Utiliser plus efficacement les ressources internes

### Résultats



Prise de **décisions instantanées** grâce à une plateforme d'orchestration tirant parti des données existantes ainsi que de multiples points de contrôles supplémentaires.



Réduction **des retards et des frictions** découlant de faux positifs.



Intégration de plus de **70 000** clients lors de la première année de déploiement.



Affectation du **temps de travail des salariés** aux priorités de l'entreprise plutôt qu'à l'investigation des fausses alertes.



« RiskNarrative permet un processus d'intégration fluide pour les consommateurs tout en décourageant la fraude, puisque le nombre de tentatives de fraude a clairement diminué. La nouvelle solution permet un processus optimisé qui réduit la quantité de renvois. Les demandes que nous recevons sont de haute qualité. »

– Matthew Riches, responsable Criminalité financière, Ikano Bank

### Offrir une expérience d'intégration fluide tout en prévenant la criminalité financière et la fraude

Chaque jour, Ikano Bank ouvre des centaines de comptes de prêt sans intérêts pour les clients d'IKEA au Royaume-Uni. Les demandes peuvent être faites en magasin, en ligne ou même préapprouvées avant la visite au magasin. Ikano Bank met l'accent sur la prise rapide de décisions judicieuses associée à des parcours clients sans friction. Ikano Bank était confrontée à deux défis majeurs : la prévention de la fraude à l'identité et la rationalisation de la vérification des documents. Pour les relever, elle recherchait un fournisseur qui lui permettrait de prendre des décisions instantanément afin de fournir à ses clients une expérience numérique efficace et optimale et de disposer d'une gestion des risques de fraude sûre. L'objectif d'Ikano Bank était de renforcer la prévention de la criminalité financière et de la fraude tout en proposant un parcours client accompagnant l'expérience en magasin des clients d'IKEA.

### Notre solution pour relever les défis de la banque

Sur nos conseils, Ikano Bank s'est dotée de la solution LexisNexis® RiskNarrative™, une plateforme d'orchestration compatible avec ses données, qui lui permet de vérifier les identités, les documents et les adresses ainsi que le respect des règles internes et externes de lutte contre la fraude au sein d'un seul et unique environnement API. Cette plateforme propose également une détection des fraudes supplémentaire sur la base de l'un des nombreux contrôles de données préintégrés. Alors qu'auparavant, Ikano Bank ne contrôlait que les adresses des demandeurs, elle peut aujourd'hui effectuer des recoupements avec des informations supplémentaires, par exemple les adresses électroniques, les numéros de téléphones portables et les codes guichet. Grâce à ces obligations de vigilance améliorées, la banque a pu réduire son taux de faux positifs.

L'intégration de la solution RiskNarrative elle-même a pu être réalisée efficacement à l'aide d'une interface de programmation d'applications simple et intuitive, qui permet généralement un déploiement en l'espace de quelques jours, et non plus de quelques mois. Ceci a permis à Ikano Bank de rationaliser son dispositif sans perte de temps inutile.

Un an après le déploiement de RiskNarrative, la transformation numérique d'Ikano Bank a permis à IKEA de procéder à l'intégration de plus de 70 000 clients.

« Nous définissons les règles à suivre en matière de fraude, de sorte que nous ne voyons que les dossiers qui nous intéressent, et la solution gère ceux qui ne nous intéressent pas ou que nous rejetterions. Nous avons le sentiment de mieux maîtriser la situation. »

– Matthew Riches, responsable Criminalité financière, Ikano Bank

Après le déploiement réussi de la plateforme au Royaume-Uni, Ikano Bank prévoit désormais d'étendre son utilisation à ses succursales en Suède et dans d'autres pays.

### Vous voulez faire évoluer votre processus d'intégration de nouveaux clients ?

Associant une conception de parcours client extrêmement conviviale ne nécessitant aucune programmation avec des technologies de pointe en matière de vérification de l'identité et des données, la plateforme d'orchestration LexisNexis® RiskNarrative™ permet à votre entreprise de réduire la complexité de son processus d'intégration, de lutter contre la criminalité financière et d'offrir une expérience client plus dynamique. Demandez dès aujourd'hui une démonstration par l'un de nos spécialistes.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site : [risk.lexisnexis.com/global/fr/products/risknarrative](https://risk.lexisnexis.com/global/fr/products/risknarrative)