

CASO DE ÉXITO



LexisNexis® ThreatMetrix® respalda la estrategia centrada en el cliente del Banco Comercial de Dubái al reducir la fricción en línea y detectar el fraude de manera más precisa

La integración del análisis del comportamiento dinámico de ThreatMetrix y de políticas optimizadas promueve un enfoque centrado en el cliente, a la vez que mejora la detección contra el fraude.

Resumen

El Banco Comercial de Dubái (Commercial Bank of Dubai - CBD) es uno de los bancos más grandes en la región del Golfo, ofreciendo una variedad de productos y servicios financieros. El CBD está comprometido a proporcionar a sus clientes un servicio y apoyo superior, reflejado por sus servicios bancarios centrados en el cliente. En un entorno de niveles crecientes de fraude y una base de usuarios compleja, el CBD se esfuerza por hacer que la experiencia bancaria en línea tenga la mínima fricción posible.

Con el respaldo de LexisNexis® ThreatMetrix® el CBD puede:

- **Minimizar la fricción del cliente mientras detecta con mayor precisión el comportamiento genuino de alto riesgo**
- **Mejorar la identificación de clientes fiables, optimizando la experiencia del usuario**
- **Detectar mejor el fraude genuino**
- **Crear conexiones de usuarios a través de múltiples fuentes de datos para detectar de manera más efectiva el fraude**

Problema comercial

La simplicidad y la innovación son la base de los valores centrales de CBD. La conservación de estos valores en un clima de fraude creciente, una base de usuarios diversa y una gran proliferación de interacciones en línea ha creado una cantidad de desafíos clave. El CBD deseaba ofrecer una aplicación bancaria móvil líder en el mercado que proporcionara a los usuarios libertad bancaria; creando interacciones fáciles, divertidas y personalizadas sin intervención innecesaria.

“Nuestra estrategia centrada en el cliente se entrega a través de servicios bancarios personalizados, inteligentes y simples. LexisNexis® Risk Solutions se alinea con este enfoque al ayudarnos a crear confianza en todo el ciclo de vida de los clientes, reduciendo las intervenciones innecesarias”.

—Alan Grieve, Director del Riesgos, CBD

El panorama de amenazas en la región del Golfo está evolucionando; el fraude continúa teniendo un mayor crecimiento, mientras que la región continúa atrayendo a una población increíblemente diversa de personal altamente móvil y de diferente origen. Esto ha creado una complejidad en el comportamiento del usuario que incorpora, por ejemplo, viajeros muy frecuentes y clientes que hacen pagos de alto valor.

SINOPSIS

Cliente

Banco Comercial de Dubái (CBD)



Requisitos

- Priorizar una experiencia del usuario segura pero simplificada
- Promover la seguridad y prevención contra fraudes, pero no a expensas de la adopción por parte del cliente de canales en línea
- Controlar cuidadosamente las tasas de rechazo para minimizar la frustración de los clientes
- Detectar y bloquear el fraude de manera precisa y proactiva

Solución

Al incorporar la inteligencia de identidad digital global con análisis conductual dinámico, ThreatMetrix® ayudó al CBD a crear un perfil más preciso del comportamiento de los clientes fiables, reduciendo los falsos positivos, y mejorando la detección de incidentes de fraude genuino.

Resultado final

- **Aumentó dramáticamente** el número de transacciones clasificadas como fiables, optimizando la experiencia del usuario
- **Redujo** los mensajes de advertencia un 40%
- **Optimizó** la cantidad de políticas de 30 a 4, reduciendo la carga operativa de gestionar múltiples políticas
- **Introdujo** un flujo de decisión integral de modo que la inteligencia creada en un canal o evento pueda usarse en todo el recorrido del cliente

El poder de la inteligencia global compartida para optimizar la experiencia del usuario

La mejor manera de abordar los globales y complejos delitos cibernéticos es usando el poder de una red global compartida. La red LexisNexis Digital Identity Network recopila y procesa inteligencia global compartida de millones de interacciones de consumidores diarias, incluidos inicios de sesión, pagos y solicitudes de nuevas cuentas. Usando esta información, el CBD fue capaz de distinguir mejor entre el comportamiento del cliente fiable y el de un posible fraude.

“Esta zona de transacciones fiables ahora compone la mayoría de los eventos. Cuántos más usuarios interactúen con nosotros, más aprendemos acerca de sus comportamientos y más confianza podemos asociar con ellos. Todo esto tiene un profundo efecto en su experiencia en línea”.

—Duncan Craig Fairley, Jefe de Riesgo Operativo, CBD

Características clave de la alianza entre LexisNexis Risk Solutions y el CBD

- **Smart ID** identifica a los usuarios recurrentes que borran las cookies, usan navegación privada y cambian otros parámetros para evitar la identificación del dispositivo. Esto mejora la detección de usuarios recurrentes y reduce los falsos positivos. Derivado del análisis de muchos navegadores, complementos y atributos de conexión TCP / IP, Smart ID genera una puntuación de confianza que detecta múltiples registros de cuentas fraudulentas o intentos de inicio de sesión.
- **Las tecnologías de análisis de conexión profunda** ofrecen al CBD una visualización más clara de los eventos sospechosos. Los estafadores a menudo intentan esconderse detrás de servicios de encubrimiento de ubicación e identidad, tales como proxies ocultos, VPNs y el navegador TOR. Con la tecnología de penetración de Proxy, LexisNexis ThreatMetrix examina la información de cabecera del paquete TCP / IP para exponer tanto la dirección IP de Proxy como la dirección IP Verdadera. Estas técnicas ayudan al CBD a obtener señales de nivel de red detalladas para una toma de decisiones más precisa.
- **Análisis de comportamiento de ThreatMetrix; Smart Rules** ayuda al CBD a comprender mejor el comportamiento genuino del cliente, mientras detecta con precisión el fraude real. ThreatMetrix utiliza el comportamiento, la edad y la ubicación para examinar los datos históricos relacionados con una transacción determinada para realizar una evaluación de comportamiento profunda. Esto ayuda al CBD a diferenciar de manera más precisa entre el fraude verdadero y el cambio de comportamiento legítimo, reduciendo la frecuencia de los mensajes de advertencia sin aumentar el riesgo general.

“Pasar de reglas comerciales estáticas a reglas más dinámicas con LexisNexis significa que hemos desarrollado esta zona fiable de transacciones de clientes, incorporando ventanas de tiempo y promedios por usuario para que cuando haya un cambio significativo en ese comportamiento lo veamos en tiempo real”.

—Vinay Sugunanandan, Jefe de Gestión de Riesgos contra Fraude, CBD



Para mayor información visite:
risk.lexisnexis.com/fraude

Acerca de ThreatMetrix

ThreatMetrix®, una compañía de LexisNexis® Risk Solutions, permite que la economía global crezca de manera rentable y segura. Con una visión profunda de 1,4 mil millones de identidades digitales tokenizadas, LexID® Digital ofrece la inteligencia acumulada en base a 110 millones de decisiones diarias de autenticación y confianza, para diferenciar a los clientes legítimos de los estafadores casi en tiempo real.

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 seguros, 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 información y análisis para clientes profesionales y comerciales en todas las industrias. RELX es una empresa FTSE 100 y tiene su sede en Londres. Para obtener más información, visite www.risk.lexisnexis.com y www.relx.com.

LexisNexis, LexID, y el logo de Knowledge Burst son marcas registradas de RELX. ThreatMetrix y Digital Identity Network son marcas registradas de ThreatMetrix, Inc. [Copyright](#) © 2020 LexisNexis Risk Solutions.

Más información en risk.lexisnexis.com/fraude. NXR14302-00-0220-ES-LA

Acerca del Banco Comercial de Dubái:

El Banco Comercial de Dubái fue establecido en 1969 y está registrado como una Sociedad Anónima Pública (PSC). El Banco está registrado en el Mercado Financiero de Dubái y pertenece a ciudadanos de los Emiratos Árabes Unidos, incluido un 20% de Investment Corporation of Dubai (ICD). Con el transcurrir de los años, el Banco Comercial de Dubái se ha convertido en una institución bancaria moderna y progresiva, dotada de una estructura financiera sólida y un equipo directivo compacto, al tiempo que cuenta con una base de clientes y corresponsales leales en constante crecimiento. Actualmente, el CBD es uno de los bancos líderes en los Emiratos Árabes Unidos y ofrece a sus clientes una gama completa de productos y servicios de banca minorista y comercial.