

Une Solution de bout en bout de
prévention des fraudes destinée aux
services financiers





Changement des pratiques de détection et de prévention des fraudes dans les banques et les services financiers

L'ère du numérique s'accompagne d'une multiplication des délits à l'encontre des banques et autres établissements financiers. La prévention des fraudes est désormais au centre des préoccupations et devrait constituer le principal moteur de la dépense informatique du secteur financier dans les années à venir. Chaque année, les fraudes font perdre en moyenne 5% du chiffre d'affaires; les principales victimes étant les banques, les prestataires de services financiers, les administrations et les entreprises du secteur industriel. Au total, les pertes mondiales liées aux fraudes commises en entreprise s'élèvent à plus de 3 500 milliards de dollars.¹ Au Royaume-Uni, les pertes dues aux attaques frauduleuses enregistrées sur les services bancaires à distance ont atteint 35,9 millions de livres sterling au cours des six premiers mois de l'année 2014, soit une hausse de 59% par rapport à 2013. En un an, les pertes des services bancaires en ligne ont augmenté de 71% et représentent à elles seules 29,3 millions de livres sterling.² Le montant total des transactions frauduleuses à partir de cartes bancaires émises au sein de la zone SEPA et en circulation dans le monde entier a atteint 1,33 milliard d'euros en 2012, soit une hausse de 14,8% par rapport à 2011.³

Ces chiffres sont certes effarants, mais ils restent insignifiants par rapport aux coûts réels inhérents à la baisse de productivité et à l'impact sur l'image de marque et la confiance des clients. Sans compter qu'il existe des fraudes indétectables, impossibles à prendre en compte et à évaluer.

Les ramifications sont multiples : les autorités de contrôle exigent des établissements financiers qu'ils détiennent un capital plus important et soient capables de lutter activement contre la fraude. Les recommandations de la Banque centrale européenne sur la sécurité des paiements en ligne, qui prendront effet en février 2015, ne sont qu'un exemple parmi d'autres des nouvelles directives auxquelles les banques doivent se conformer.⁴ Les établissements financiers doivent montrer qu'ils sont capables de mesurer et gérer les risques en misant sur des programmes qui offrent des avantages tangibles. Les fraudes pèsent également sur les résultats financiers, à l'heure où les établissements sont tenus de réduire leur coefficient d'exploitation. Une réputation entachée est difficile à reconquérir et peut rapidement se solder par une perte de clients et de parts de marché.

Les acteurs du secteur réclament des solutions anti-fraude plus efficaces, qui n'occasionnent pas de dépenses excessives et ne freinent pas l'innovation.

Capgemini et SAS aident les établissements financiers à changer leur mode de gestion des fraudes, à réduire leurs coûts et à mieux protéger leurs clients et leur réputation.

1 [2012 Global Fraud Study, Report to the Nations on occupational Fraud and Abuse \(rapport mondial 2012 sur les fraudes et abus en entreprise\), Association of Certified Fraud Examiners.](#)

2 « [Customers Urged to be Vigilant as Fraudsters Increase Scam Attacks \(appel à la vigilance face à la recrudescence des attaques frauduleuses\)](#) », Financial Fraud Action UK, 12 septembre 2014

3 Third Report on Card Fraud (troisième rapport sur la fraude à la carte bancaire), Banque centrale européenne, février 2014

4 [Recommendations for the security of internet payments, Final version after public consultation \(recommandations sur la sécurité des paiements en ligne, version finale après consultation publique\), Banque centrale européenne, 2013](#)

Détection des fraudes : problématiques et opportunités





En matière de détection des fraudes, les établissements financiers sont souvent confrontés aux mêmes difficultés : systèmes de transaction disparates, solutions de détection fragmentées et coûts opérationnels élevés. Dans le cadre d'activités plus spécifiques telles que la lutte anti-blanchiment, le moindre manquement d'une banque à ses obligations l'expose à de lourdes amendes. Un autre défi de taille consiste à renforcer la sécurité sans nuire à la qualité des interactions avec les clients. Ces derniers souhaitent en effet effectuer leurs transactions de façon simple et fluide; ce qui est en totale contradiction avec les solutions anti-fraude, qui exigent des étapes de sécurité supplémentaires.

Les établissements financiers doivent impérativement se doter d'un système de gestion des fraudes efficace pour préserver leur situation financière et leur réputation, et éviter les sanctions financières. C'est aussi un moyen de redonner confiance aux clients, d'améliorer l' « expérience client » et donc de se démarquer de la concurrence.

L'adoption d'une solution anti-fraude adaptée peut présenter d'énormes avantages et contribuer, par exemple, à réduire les risques et les coûts, à améliorer la satisfaction des clients et à stimuler l'innovation. Concrètement, cette solution doit pouvoir :

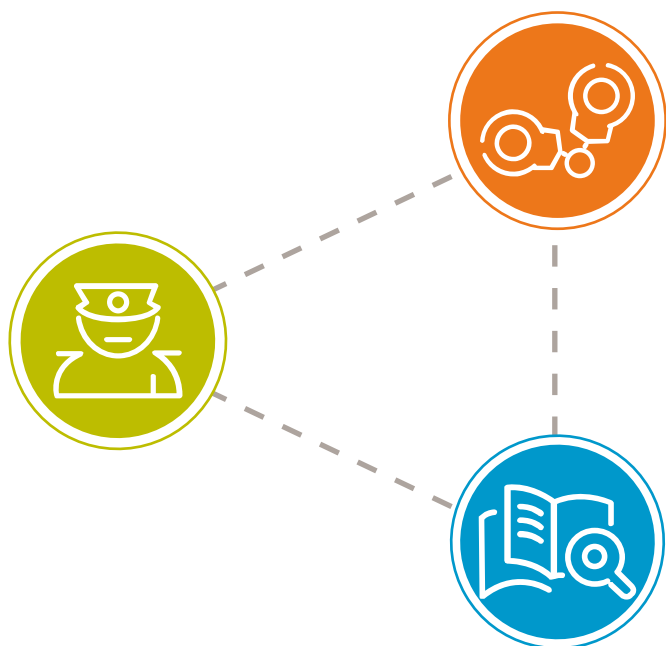
- **Renforcer la crédibilité des informations en intégrant des sources de données disparates**, y compris le texte non structuré tels que les commentaires et des rapports des centres d'appel.
- **Accélérer la détection des fraudes par l'intégration de capacités de gestion en temps réel** s'appuyant sur des foncations Big data.

Nouvelles tendances dans le domaine de la gestion des fraudes

<p>Centralisation des opérations de gestion des fraudes</p> 	<p>Pour lutter efficacement contre la fraude, les établissements financiers perspicaces actualisent leurs systèmes de gestion dédiés dès la publication de nouvelles règles et l'acquisition de nouveaux modèles statistiques et connaissances. Ce processus est nettement plus efficace lorsque les systèmes sont centralisés.</p>			
<p>Utilisation de données externes en temps quasi réel</p> 	<p>Pour mieux détecter la fraude, certains établissements financiers ne se contentent plus d'utiliser les données transactionnelles courantes; ils examinent également les informations émanant des fournisseurs tiers et des réseaux sociaux.</p>			
<p>Augmentation de la cyber criminalité avec l'explosion des terminaux mobiles et l'utilisation de données externes Piratage informatique, attaques par virus, sites Web et courriers indésirables</p> 	<p>Les clients veulent des services bancaires simples et conviviaux, mais refusent d'être victimes d'attaques frauduleuses. Les établissements qui misent sur des solutions d'authentification de nouvelle génération (authentification biométrique par la technologie mobile, par exemple) peuvent acquérir un avantage concurrentiel en offrant à leurs clients des produits à la fois simples et sécurisés.</p>			
<p>Utilisation de méthodologies d'analyse avancées sur une plate-forme unique de gestion des fraudes regroupant les fonctionnalités suivantes</p> 	<p>Analyse des comportements atypiques Comparaison de l'activité d'un client par rapport à un groupe d'homologues, mais aussi par rapport à ses comportements passés, afin d'identifier les transactions inhabituelles.</p>	<p>Analyse des liens Identification d'autres entités associées aux catégories de fraude connues et de leurs pratiques – parfois en analysant l'activité sur les réseaux sociaux – et en déployant des stratégies de prévention adaptées.</p>	<p>Développement de modèles Création d'outils de scoring des fraudes et d'analyses statistiques détaillées fournissant un éclairage plus précis sur les activités frauduleuses potentielles.</p>	<p>Développement de règles Création de règles métier dédiées aux activités de base pour identifier les tendances inhabituelles, ainsi que de règles métier complexes applicables aux transactions spécifiques.</p>

- **Surveiller plus étroitement le comportement** des clients en exploitant les données de l'ensemble de leurs comptes et transactions afin de détecter progressivement les fraudes et limiter les faux positifs.
- **Identifier les relations cachées**, détecter les tendances insidieuses, s'intéresser en priorité aux cas suspects et anticiper les risques à venir grâce à des outils d'analyse avancés – incluant notamment des fonctions d'écriture de règles métier complexes.

Les établissements bancaires clairvoyants renoncent aux systèmes de détection de fraudes classiques au profit de solutions d'évaluation prédictive des risques intégrant les Big Data, des outils d'analyse avancés, ainsi que des fonctionnalités en temps réel et de gestion de l'expérience client.



Aller de l'avant avec Capgemini et SAS® Fraud Framework

Les clients ayant adopté la solution globale de gestion des fraudes de Capgemini et SAS ont vu leurs taux de détection atteindre 90% (contre 50% auparavant) et le nombre d'alertes passer de plusieurs dizaines de milliers à moins de 100.

Certaines banques ont également enregistré une réduction considérable de 95% des taux de faux positifs.

S'appuyant sur l'expérience de Capgemini en gestion des données bancaires et commerciales et sur les fameuses fonctions d'analyse de SAS, notre solution globale de gestion des fraudes permet aux établissements financiers de détecter, prévenir et gérer les fraudes et les délits financiers, toutes activités confondues. Elle optimise la détection et la prévention des fraudes, réduit le coût d'exploitation, et préserve la réputation et l'image de marque des banques.

Souple et performante, la plate-forme de gestion des fraudes de Capgemini et SAS s'articule autour de quatre grands axes :

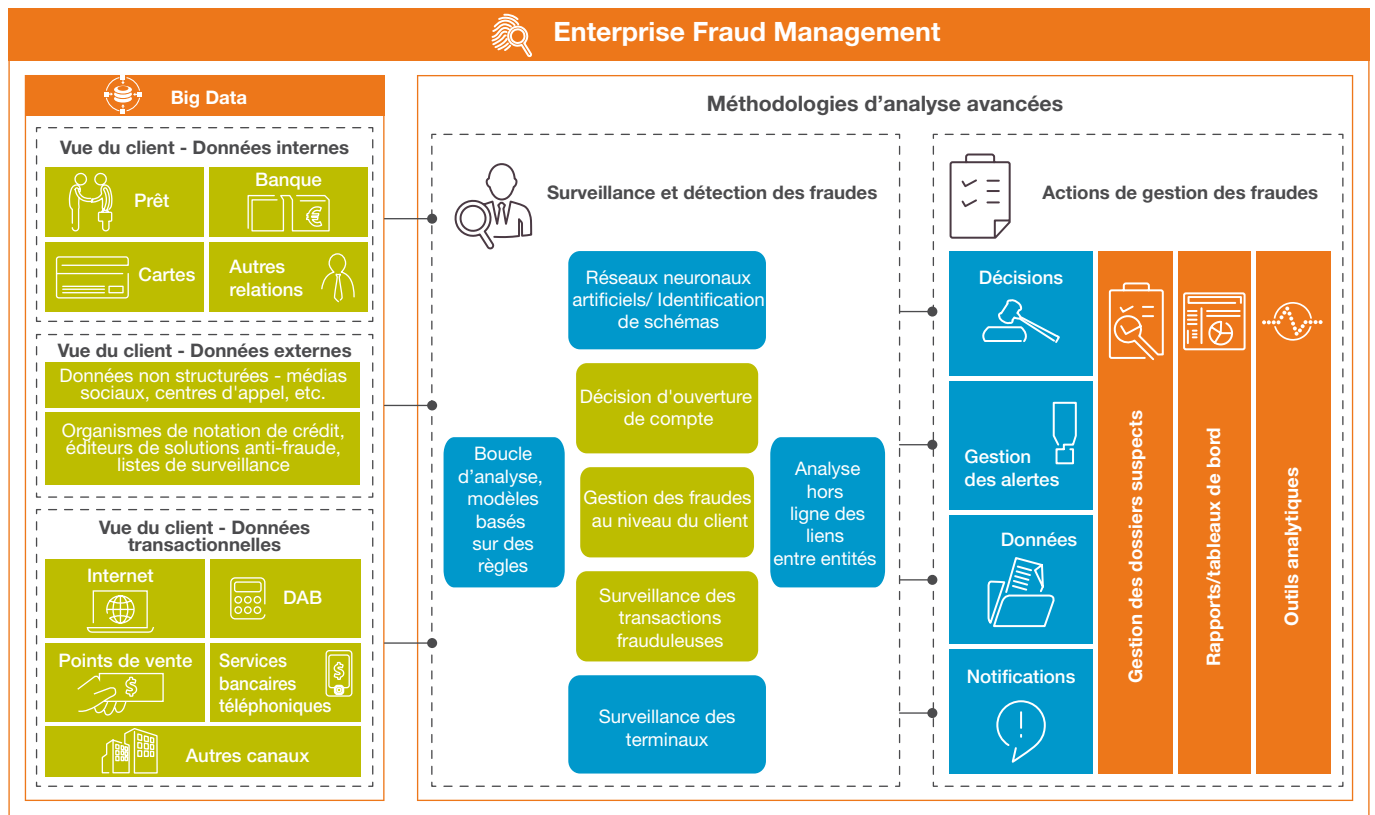
- **Diagnostic des fraudes** – Évaluation de l'état actuel de la gestion des fraudes et génération d'un plan d'avenir.
- **Analyse de risque** – Identification des vulnérabilités et risques actuels et futurs.
- **Innovation analytique** – Développement d'algorithmes avancés permettant d'analyser le comportement des clients et des fraudeurs.
- **Optimisation des outils et processus de gestion des fraudes** – Mise au point de stratégies d'authentification des clients, de règles métier et autres mesures anti-fraude.

Règles métier, détection d'anomalies, analyse prédictive, analyse textuelle et des réseaux sociaux... SAS Fraud Framework englobe toutes les techniques de détection des fraudes et offre ainsi une approche analytique hybride pour identifier les relations cachées et les liens suspects entre les clients, les comptes et entités tierces. Notre solution comporte en outre une fonction de scoring à la demande permettant de détecter en temps réel les transactions frauduleuses lors des paiements par carte bancaire et d'opérations de banque en ligne. Nous intégrons des sources de données disparates pour renforcer la crédibilité des informations et permettons aux banques d'avoir plus de visibilité sur leur exposition au risque de fraude, tous canaux confondus. La solution inclut toute une palette d'outils permettant de gérer efficacement les workflows et les dossiers de fraude.

Elle aide les banques à sécuriser leur infrastructure informatique et à se protéger contre les cyber-attaques et autres menaces telles que le vol des données.



La solution globale de gestion des fraudes de Capgemini et SAS surveille toutes les sources de données et les convertit en informations exploitables



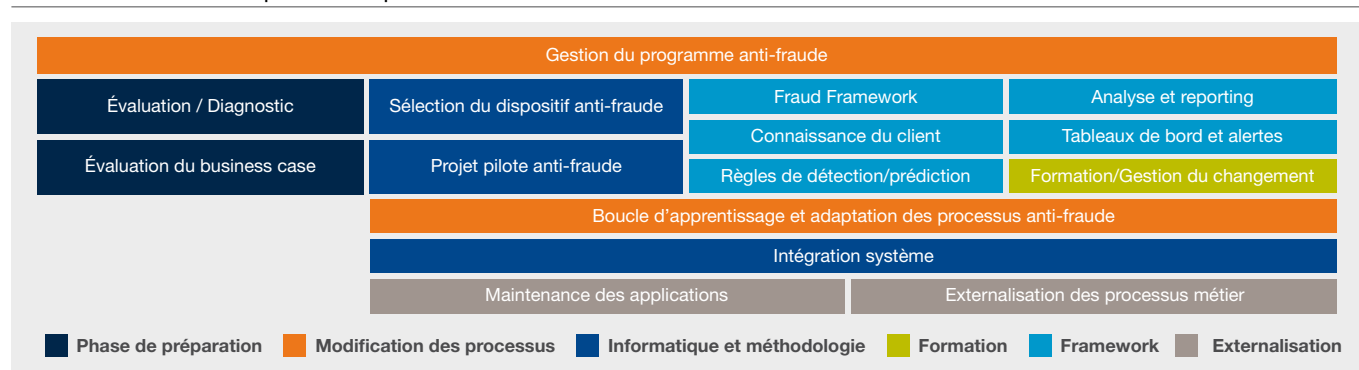
Capgemini et SAS s'efforcent également de « pérenniser » la protection de ces établissements contre les vulnérabilités connues et inconnues et de leur offrir la souplesse nécessaire pour gérer les nouvelles menaces dès leur apparition.



Fonctionnement - Une solution complète de prévention des fraudes

Notre approche de la prévention des fraudes vise à assurer un service complet, allant d'une étude en amont à la mise en production (gestion du programme comprise). Cette offre répond à la fois aux attentes des fonctions métiers et informatiques soucieux d'atteindre leurs objectifs et de bénéficier d'un bon retour sur investissement. Conscients que le développement de nouvelles fonctions de gestion des fraudes peut prendre plusieurs années pour un grand nombre de banques, nous avons privilégié une approche échelonnée offrant des avantages à chaque étape.

Une solution complète de prévention des fraudes



Chaque projet démarre par une phase d'évaluation et de diagnostic servant à définir, réviser et ajuster son périmètre. Capgemini s'appuie sur les meilleures pratiques ainsi que sur sa connaissance des établissements et processus bancaires pour procéder à une évaluation et élaborer des directives d'ajustement des modèles en fonction des spécificités du client. L'analyse de l'écart entre la situation « réelle » et le scénario « visé » permet d'évaluer l'adéquation de la solution standard et d'identifier les éventuelles difficultés fonctionnelles ou techniques. Un programme d'implémentation est ensuite défini pour formaliser le déroulement et le suivi du projet.

L'évaluation du business case permet à l'équipe de mesurer le retour sur investissement, autrement dit le ratio économies/dépenses du processus de prévention des fraudes. En 2012, le retour sur investissement moyen dans le secteur financier était de 5 euros pour chaque euro investi dans la lutte anti-fraude.

Un projet pilote permet de valider l'intérêt financier, mais aussi de tester et d'améliorer les nouvelles techniques de détection des fraudes. Les logiciels SAS sont installés, et les données clients et tierces stratégiques sont extraites en vue d'alimenter la base de données sur les fraudes. Les fraudes hypothétiques sont identifiées, les règles métier définies et les dossiers suspects à examiner en priorité signalés. Ce projet pilote est une bonne occasion d'étoffer les règles métier et les modèles pour isoler les caractéristiques des cas de fraude.

Nous implémentons le programme selon une méthodologie souple pour accélérer la mise en production, optimiser la valeur de l'entreprise, améliorer la satisfaction de l'utilisateur et minimiser les risques. Nous cherchons également à collaborer avec les clients pour assurer le transfert progressif des connaissances indispensables à leur autonomie. Nous appliquons la méthodologie éprouvée de Capgemini pour implémenter la solution.

Les dossiers suspects sont gérés dans un environnement sécurisé s'appuyant sur le renseignement et sur des fonctionnalités de gestion intelligente et sécurisée.

Capgemini et SAS préconisent l'intégration des informations sur les fraudes pour avoir une vision globale des vulnérabilités, réutiliser les données de la lutte anti-blanchiment et de la vigilance client, gérer les recherches et analyses des menaces et nouveaux schémas de fraude, et faire preuve de souplesse face aux différents types d'incident. La solution couvre un grand nombre d'alertes : fraudes, blanchiment d'argent, vigilance, accès, visualisation, etc. En cas d'incident, elle permet de gérer les réponses et d'approfondir les recherches et analyses des menaces.

Avantages

Une solution de détection des fraudes efficace peut avoir une influence majeure sur les résultats des établissements financiers. La mise en œuvre d'un programme complet et structuré est devenue un véritable facteur de croissance et de différenciation.

En couplant l'intégration du dispositif avec la meilleure des technologies analytiques du marché, Capgemini et SAS sont en mesure de proposer une solution globale de gestion des fraudes. Nous pouvons vous aider à détecter les fraudes de manière rapide et efficace, et à avoir plus de visibilité sur votre exposition au risque de fraude sur l'ensemble des canaux. Les avantages à la clé sont nombreux :

- **Fidélisation des clients** – Ils ont davantage confiance et vivent de meilleures expériences.
- **Réduction des pertes financières** – La détection en temps réel des fraudes et l'emploi d'outils analytiques avancés améliorent d'emblée les résultats de votre établissement et augmentent la valeur actionnariale.
- **Amélioration de l'image de marque** – L'intégration en temps réel et le scoring à la demande permettent de détecter les fraudes potentielles avec plus de rapidité et de précision.
- **Réduction du coût d'exploitation** – Les systèmes disparates sont consolidés, le personnel est plus productif et le coût total résultant des activités frauduleuses diminue.



Pourquoi Capgemini & SAS?

Capgemini et SAS ont conclu un partenariat pour aider les banques à revoir leurs pratiques de lutte anti-fraude et à atteindre leurs objectifs. Notre solution phare s'appuie sur SAS Fraud Framework, notre connaissance du secteur financier et notre parfaite maîtrise des processus de gestion des délits financiers. Nos clients bénéficient de nos 20 ans d'expérience sur l'ensemble des métiers de la banque, acquis au cours de milliers de projets mis en œuvre dans ce secteur. Notre solution éprouvée a déjà aidé nombre d'établissements financiers dans le monde à :

- **Améliorer leurs taux de détection** - Certains clients ont vu leurs taux de détection atteindre 90% (contre 50% auparavant) et le nombre d'alertes passer de plusieurs dizaines de milliers à moins de 100.
- **Réduire considérablement les faux positifs** - Certains établissements ont signalé une baisse de 95% des taux de faux positifs.
- **Améliorer l'efficacité des investigations** - Le temps d'investigation a été réduit de 70% sur chaque cas de fraude avérée.
- **Améliorer l'efficacité des processus** - L'approbation des crédits ne prend plus que quinze minutes au lieu d'une journée.

ANNEXE

Capgemini a déployé la solution SAS® Enterprise Fraud Management pour le compte d'une grande banque multinationale soucieuse de gérer les utilisations frauduleuses de cartes bancaires. Il s'agit là d'une première pour le groupe, qui a développé une version globale pour accélérer le déploiement dans plusieurs pays.

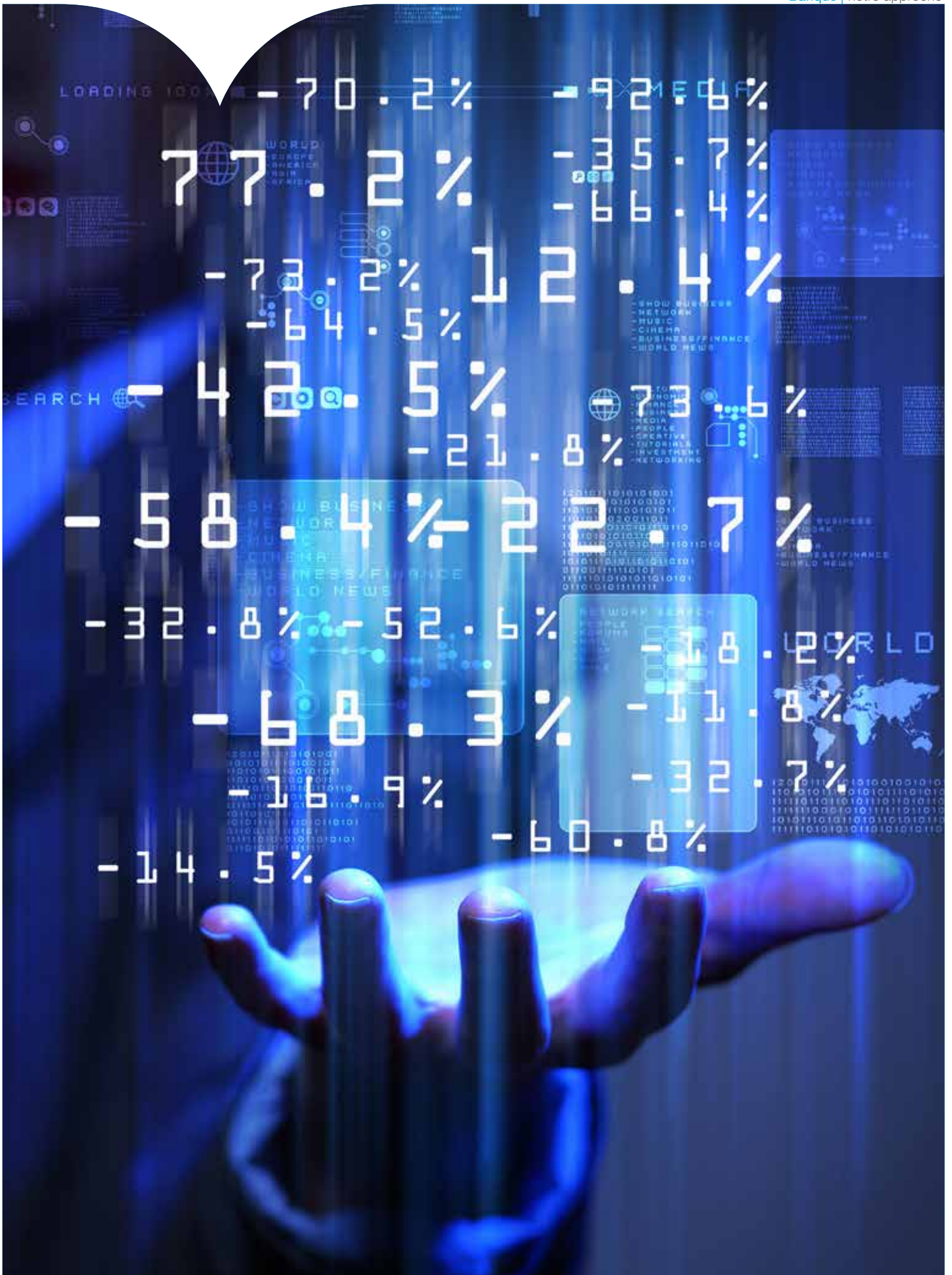
Capgemini a mis en œuvre une solution de reporting sur les fraudes pour un grand établissement financier britannique. Ce dernier a bénéficié d'une vue unifiée des fraudes sur l'ensemble de ses portefeuilles ainsi que de fonctions de reporting ad hoc plus efficaces.

Capgemini a implémenté une solution globale d'analyse des fraudes pour la société de prêts immobiliers d'une grande banque néerlandaise. Le groupe a utilisé les modèles SAS basés sur des analyses quantitatives pour améliorer les fonctions de détection des fraudes.

Notre approche diffère de celle de nos concurrents, qui se contentent souvent d'aborder le problème d'un point de vue technologique. Pour nous, il s'agit d'un problème métier qui nécessite des solutions métier s'appuyant sur la technologie. Cette démarche non contraignante nous permet de mettre à profit les ressources de nos clients (qu'il s'agisse d'entrepôts de données, d'équipes d'analystes ou encore de systèmes de gestion de dossiers suspects ou de règles de mise en conformité), et par conséquent de réduire les coûts et d'accélérer le changement ainsi que le retour sur investissement.

Fort d'une expérience de plus de trois décennies dans le domaine des services financiers, SAS compte à travers le monde plus de 3 100 comptes clients opérant dans le secteur de la banque et des activités de marché. Tout comme SAS, Capgemini accorde une grande importance à la collaboration et a d'ailleurs pour partenaires 8 des 15 premières banques mondiales et 6 des 10 plus grands établissements spécialisés dans les crédits à la consommation.

Notre plate-forme de gestion des fraudes, s'appuie sur un modèle de données bancaires et embarque une série de schémas de fraude, des modèles de détection des erreurs et fraudes, et des modèles de mise en conformité. Nous pouvons ainsi rapidement apporter une forte valeur ajoutée à nos clients. Si notre évaluation permet aux banques de lancer rapidement leur programme de changement, notre modèle RightShore® réduit, quant à lui, les coûts d'implémentation. Notre solution dope la productivité du personnel et garantit une gestion plus efficace des fraudes.



À propos de SAS

Leader des solutions analytiques dans le domaine de la détection des fraudes et de la conformité aux réglementations, SAS est le premier éditeur indépendant sur le marché du décisionnel. Avec SAS, vous pouvez améliorer vos activités de détection et de prévention des fraudes en adoptant une stratégie fondée sur des outils d'analyse avancés et une fonction d'investigation simplifiée.

Ses solutions innovantes aident ses clients -sur plus de 75 000 sites dans le monde- à améliorer leurs performances et à produire de la valeur en prenant rapidement les meilleures décisions.

La filiale française, créée en 1983, a déployé les solutions SAS sur près de 3 000 sites.

Depuis 1976, SAS donne à ses clients The Power to Know®.

Pour en savoir plus, consultez le site Web à l'adresse

www.sas.com



À propos de Capgemini

Avec 145 000 employés dans 40 pays, Capgemini est l'un des leaders mondiaux du conseil, des services technologiques et de l'infogérance. En 2014, le groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 10 573 milliards d'euros. En collaboration avec ses clients, Capgemini conçoit et met en œuvre des solutions métier et technologiques qui répondent à leurs besoins et leur permettent d'obtenir les résultats escomptés. Profondément multiculturel, le groupe revendique un style de travail qui lui est propre, la « Collaborative Business Experience™ », et s'appuie sur un modèle de production mondialisé, le « Rightshore® »

Pour en savoir plus, consultez le site Web à l'adresse

www.capgemini.com

Les marques et noms de produits mentionnés dans ce document sont déposés par leurs entreprises respectives.

Consultez le site

www.capgemini.com/banking

Pour plus d'informations sur nos solutions anti-fraude, contactez-nous à l'adresse banking@capgemini.com.

