

Die RBS Group bekämpft Betrug und schützt ihre Kunden mithilfe der Nuance Sprachbiometrie

Wie schützt man 19 Millionen Bankkunden vor Betrug? Die RBS Group nutzt die Sprachbiometrie-Technologie von Nuance, um Betrugsversuche in ihr Call Center schnell zu erkennen und organisierte Kriminalität über alle Kanäle der Kundenbindung hinweg zu unterbinden.

Kunde | Royal Bank of Scotland Group plc

Herausforderung | Immer ausgefeiltere Betrugsversuche auf dem Sprachkanal und darüber hinaus.

Lösung | Nuance FraudMiner scannt alle eingehenden Anrufe und warnt die Mitarbeiter vor potenziellem Betrug.

Ergebnisse | Kundenschutz, geringere finanzielle Verluste, weniger Betrugsversuche, gestörte kriminelle Aktivitäten.

“Mit der Sprachbiometrie von Nuance erhalten wir einen besseren Überblick über das Verhalten von Kunden und Betrügern, damit wir unsere Kunden vor den Kriminellen schützen können.”

Jason Costain, Leiter Betrugsstrategie und Beziehungsmanagement, RBS Group



▼ Herausragende Ergebnisse



17 Millionen
Anrufe geprüft



23,000
Betrugswarnungen



>300%
ROI in einem Jahr

Herausforderung

Schutz der Kunden vor Betrug.

Wie in jeder Bank ist das Call Center ein wichtiger Kundenservicekanal für die Royal Bank of Scotland Group (RBS), die 19 Millionen Kunden über 12 Bank- und Finanzdienstleistungsmarken bedient.

Doch der Sprachkanal gilt als Hauptziel für betrügerische Aktivitäten. Um kriminelles Verhalten zu bekämpfen - sowohl von einzelnen Angreifern als auch von organisierten Netzwerken - suchte RBS nach Möglichkeiten, um Betrugsindikatoren über alle Kanäle der Kundenbindung zu entdecken.

Die Bank musste effektivere Sicherheitsmechanismen einführen und parallel weiterhin ein schnelles, reibungsloses Erlebnis für reale Kunden schaffen. Das bedeutete, sich weniger auf Passwörter und andere statische Identifikatoren zu verlassen, die gestohlen oder vergessen werden können, sondern Sprachbiometrie als einen wichtigen Bestandteil des Anti-Betrugs-Puzzles zu nutzen.

RBS verwendet die Sprachbiometrie von Nuance bereits in seiner Privatkundenmarke Coutts, um zu sehen, wie effektiv die Technologie sein kann. Dies gilt sowohl für die Bereitstellung eines nahtlosen Kundenserlebnisses als auch für den Schutz vor Betrug.

Lösung

Verbrechensbekämpfung im Call Center und darüber hinaus.

RBS setzte Nuance FraudMiner ein, um jeden eingehenden Anruf zu überprüfen und die Sprachmerkmale (einschließlich Tonhöhe, Tonfolge und Akzent) mit einer digitalen Bibliothek von verdächtigen Stimmen zu vergleichen. Die Software markiert schnell verdächtige Anrufe und alarmiert den Call Center-Agenten bei potentiellen Betrugsversuchen.

Neben einer Bibliothek mit verdächtigen Stimmen verfügt RBS nun auch über eine Whitelist von echten Kundenstimmen, die für eine schnelle Authentifizierung verwendet werden können, ohne dass sich die Kunden Passwörter und andere Identifizierungsinformationen merken müssen.

Mit der Nuance-Lösung kann die Bank darüber hinaus einen ganzheitlichen Ansatz zur Betrugserkennung und -prävention fahren. Durch die Kombination von FraudMiner-Daten mit Informationen aus anderen Tools zur Erkennung krimineller Aktivitäten hat die RBS herausgefunden, dass Betrüger, die sich im Sprachkanal bewegen, auch in digitalen Kanälen kriminell aktiv sind. Mit diesem Wissen war die Bank in der Lage, Aktivitäten der organisierten Kriminalität zu identifizieren und zu unterbrechen, um ihre Kunden zu schützen und die Strafverfolgung zu unterstützen.

Ergebnisse

Geld sparen und organisierte Kriminalität verhindern.

In weniger als einem Jahr hat die RBS 17 Millionen eingehende Anrufe überprüft. Von diesen haben 23.000 zu Warnungen geführt, und die Bank hat festgestellt, dass jeder dritte Anruf ein Betrugsversuch war. Das Unterbinden von Betrügern zahlt sich bereits finanziell aus, wie Jason Costain, der Leiter Betrugsstrategie und Beziehungsmanagement der Bank, erklärt: "Diese Initiative zielt nicht nur darauf ab, Verluste zu reduzieren, wir haben auch erwartet, einen angemessenen Betrag zu sparen, und tatsächlich haben wir bereits das Einanderhalbfache eingespart."

"Es geht nicht nur darum, finanzielle Verluste zu stoppen - es geht darum, kriminelle Energie zu unterbrechen", sagt Jason. "Zum Beispiel wurde ein Betrüger, der durch FraudMiner identifiziert wurde, mit einem

Dabei geht es nicht nur darum, Betrugsverluste im Telefoniekanal zu reduzieren - Nuance hilft uns, unsere Kunden zu schützen und die Aktivitäten der organisierten kriminellen Netzwerke zu unterbrechen.

Jason Costain, Leiter Betrugsstrategie und Beziehungsmanagement, RBS Group

Der ROI des Tools liegt wahrscheinlich weit über 300%, so dass die Amortisation des Technologieeinsatzes sehr beeindruckend war.

Jason Costain, Leiter Betrugsstrategie und Beziehungsmanagement, RBS Group

Verdächtigen in Verbindung gebracht, der sich auf 1.500 Bankkonten eingeloggt hatte. Das hilft uns auch dabei, potenzielle Betrugsopfer zu schützen und die Gauner zu identifizieren, die im Namen krimineller Banden Betrug begehen. Wir konnten somit bisher zwei Verhaftungen herbeiführen."

Erfahren Sie mehr

Um mehr darüber zu erfahren, wie die Sicherheitslösungen von Nuance Ihnen helfen können, Ihre Kunden zu schützen und Betrug zu bekämpfen, senden Sie uns eine E-Mail an cxexperts@nuance.com oder besuchen Sie www.nuance.com/voice-biometrics/.



Über Nuance Communications, Inc.

Nuance Enterprise gestaltet die Beziehung zwischen Unternehmen und Verbrauchern neu, mit Lösungen zur Kundenbindung auf Basis künstlicher Intelligenz. Unser Ziel ist es, der marktführende Anbieter von intelligenten Selbst- und Assisted-Service-Lösungen für große Unternehmen auf der ganzen Welt zu sein. Diese Lösungen unterscheiden sich durch Sprache, Sprachbiometrie, virtuelle Assistenten, Webchat und kognitive Technologien, ermöglichen einen kanalübergreifenden Kundenservice für IVR, Mobile und Web, Inbound und Outbound und werden durch die Design- und Entwicklungskompetenz eines globalen Professional Services-Teams erweitert. Wir betreuen Fortune-2500-Unternehmen auf der ganzen Welt mit einer Mischung aus Direkt- und Partnervertrieb.