

SmartTracker.FRAUD

Комплекс идентификации внешности клиентов для кредитных организаций

Проверка подлинности личности заемщика — важнейшая задача для любого банка или финансовой организации, которая выдает кредитные средства. Как правило, производится только поверхностная проверка подлинности документов и предоставленной информации на основе доступных банку сведений.

Новые технологии позволяют внедрить принципиально отличный метод контроля, основанный на идентификации внешности — той информации, которую человек не может подделать. Подобный метод контроля реализуется с помощью внедрения в инфраструктуру предприятия программно-аппаратного комплекса фотобиометрической идентификации SmartTracker.FRAUD.

ПРАКТИКА

Наглядным примером внедрения комплекса SmartTracker.FRAUD является крупный российский банк, один из лидеров рынка потребительского кредитования. На протяжении последних нескольких лет банк уверенно входит в топ-30 по объемам выданных физическим лицам кредитов и в топ-10 по объемам выпуска кредитных карт среди российских банков.





ЗАДАЧА



РЕШЕНИЕ



ОТВЕТ

КАК ОБЕЗОПАСИТЬ ВЫДАЧУ КРЕДИТОВ В ОФИСЕ?



Изначальной задачей, стоящей перед банком, была автоматизация проверки данных потенциальных заемщиков, получающих кредиты через офисы банка. У банка уже была введена практика фотографирования клиентов при заполнении анкеты на выдачу кредита, а также имелся доступ к «черному списку» мошенников, пополняемому банковским сообществом. Тем не менее, обработка информации производилась в ручном режиме и выборочно. Подтвердить факт мошенничества по данным из базы, как правило, удавалось только в некоторых случаях и только в результате проверки службой безопасности по факту пропуска нескольких платежей по кредиту.



Для решения задачи специалисты ЦРТ развернули в IT-системе банка комплекс SmartTracker.FRAUD и подключили его к существующим базам фотографий. В результате все новые фотографии заемщиков, которые сотрудники банка делали во время опроса, стали автоматически проверяться по имеющимся у банка базам данных. Кроме этого, в автоматическом режиме проверялось совпадение фотографий клиента в документах и его реальной внешности.



Уже по результатам первого года работы внедренное решение полностью окупило себя, предотвратив выдачу мошенникам нескольких крупных кредитов. Во всех этих случаях SmartTracker.FRAUD выявлял либо несоответствие фотографии в паспорте клиента его внешности, либо находил фотографию этого же человека в базе данных или в «черном списке» под другим именем.

После проверки службой безопасности принимались активные меры, позволившие в части случаев не только запретить выдачу кредита, но и задержать злоумышленника.

КАК ПРОВЕРИТЬ КЛИЕНТА ПРИ ДИСТАНЦИОННОМ ОБСЛУЖИВАНИИ?



Несколько лет назад банк начал активную кампанию по дистанционному распространению кредитных карт. Главным удобством новой схемы для клиента стала выдача карты по удобному адресу, без посещения офиса банка. Анкету можно было заполнить через веб-сайт или мобильное приложение, а готовую карту и договор на подписание привозил курьер.

Новая схема позволила активизировать продажи розничных кредитных продуктов, но обратной стороной удобного для клиентов предложения стала активизация мошенников на этом направлении. Проверка личности клиента теперь проводилась только курьером на основании предъявленного паспорта, зачастую в условиях недостаточного освещения. По новому продукту доля кредитов, по которым не было совершено ни одной выплаты, превысила долю для кредитов, выданных в офисах, почти в 2 раза.



В качестве защиты от мошенничества при удаленной выдаче карты было решено использовать ту же схему, что и для офисных продаж. Комплекс SmartTracker.FRAUD дополнили мобильным приложением, устанавливаемым на телефон курьера, а в веб-анкету на выдачу кредитной карты добавили возможность загрузить фотографию.

Все новые клиенты, подавшие заявки на выдачу кредитной карты, стали проходить двухэтапную проверку. Первый раз при заполнении клиентом анкеты - фотография из анкеты проверяется по имеющимся базам данных. Второй раз при визите курьера – курьер делает еще одну фотографию на мобильный телефон, и этот снимок проверяется по базе данных и на соответствие предыдущему снимку.



Злоумышленники оказались в ситуации, когда с анкетой нельзя отправить ни реальную фотографию, так как она будет проверена еще до встречи с курьером, ни подложную, так как тогда невозможно будет пройти верификацию при встрече. В итоге, введение новой схемы работы привело к отбраковке значительной доли заявок заведомо неблагонадежных клиентов, а в дальнейшем к снижению интереса мошенников к этому продукту банка.



Для того, чтобы обеспечить максимальную безопасность курьеров, им было сделано предписание выдавать карту вне зависимости от результатов проверки, благодаря чему за все время работы системы не было зафиксировано ни одного случая возникновения угрозы здоровью или жизни курьеров.

КАК ИСКЛЮЧИТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ МОШЕННИЧЕСТВА СОТРУДНИКОВ?



У службы безопасности банка были предположения, что может иметь место сговор сотрудников банка, ответственных за выдачу кредитов, с мошенниками. В связи с этим еще одной задачей, поставленной банком, была проверка возможности участия в мошеннических схемах сотрудников банка.



Анализ возможных схем мошенничества выявил, что во всех случаях ключевым для обнаружения нарушения может являться фактическое отсутствие заемщика. При оформлении кредита на подставное лицо могут использоваться как поддельные (или скопированные), так и подлинные документы, но сам формальный заемщик не появляется в банке.

Для того, чтобы исключить подобную ситуацию, в дополнение к центральному серверу на рабочих местах офисных сотрудников были установлены модули фотографирования SmartTracker.FRAUD. Основной задачей этого модуля является проверка – находится ли перед камерой живой человек или распечатанная фотография. При этом для обмана недостаточно пошевелить распечатку – функция «живой снимок» системы SmartTracker.FRAUD определяет реальность человека на более глубоком уровне, чем просто наличие движения в кадре.



В результате, через некоторое время после развертывания SmartTracker.FRAUD в офисах обслуживания, в одном из региональных подразделений банка уменьшился процент просроченных кредитов. Еще через некоторое время несколько сотрудников разных уровней, ответственных за кредитные продукты в этом подразделении, уволились по собственному желанию.



Дополнительным плюсом стало улучшение базы фотографий SmartTracker.FRAUD. Модуль фотографирования, кроме проверки реальности человека, оценивает качество фотографии с точки зрения распознавания, и дает рекомендации сотруднику банка, что нужно изменить. За счет улучшения используемого материала снижается вероятность ошибки распознавания, а значит, и нагрузка на службу безопасности.

Узнайте больше на www.speechpro.ru



ЦРТ

ГРУППА
КОМПАНИЙ

Санкт-Петербург

194044, Выборгская наб., 45, лит. Е
Тел.: +7 812 325 8848
Факс: +7 812 327 9297
stc-spb@speechpro.com

Москва

109004, Земляной Вал, 59, стр. 2
Тел.: +7 495 669 7440
Факс: +7 495 669 7444
stc-msk@speechpro.com