

Comment Wells Fargo utilise BioCatch pour prévenir la fraude et améliorer l'expérience bancaire de ses clients

Contexte

Dans le cadre de sa stratégie globale de transformation numérique, Wells Fargo continue d'investir dans la modernisation de ses agences physiques et de ses canaux numériques. Le PDG Charles Scharf a récemment indiqué que la banque avait rénové 730 agences et amélioré son application mobile afin de faciliter considérablement l'ouverture de comptes. Ces initiatives ont entraîné une forte adoption. Le nombre de clients de la banque mobile ont augmenté de 1,5 million en 2024, et plus de 40 % des nouveaux comptes chèques grand public au quatrième trimestre ont été ouverts numériquement.

Si un onboarding simplifié améliore l'expérience client, il peut créer des opportunités d'abus si elle n'est pas accompagnée de mécanismes efficaces de détection de la fraude. Cette réalité souligne la nécessité cruciale d'associer une expérience client fluide à des contrôles antifraude solides et invisibles afin que la simplicité de l'onboarding ne se fasse pas au détriment de la sécurité.

Aujourd'hui, la fraude à l'ouverture de compte est de plus en plus alimentée par des attaques automatisées reposant sur des bots et des émulateurs, ainsi que par la création d'identités synthétiques. Selon une étude récente de Datos Insights, en évaluant la capacité des dispositifs de contrôle existants à détecter les attaques et à prévenir les pertes, les institutions financières ont classé la fraude à l'ouverture de compte liée au vol d'identité et aux identités synthétiques comme leur principale préoccupation pour les deux prochaines années.

En résumé

- Expansion de la base de clients de la banque mobile et forte croissance numérique
- L'engagement de Wells Fargo à améliorer l'expérience client tout en renforçant la sécurité
- Intensification des menaces sectorielles telles que les bots, les émulateurs et les identités synthétiques
- Besoin de contrôles invisibles et en temps réel pour préserver une expérience de souscription fluide
- BioCatch a fourni une intelligence comportementale exploitable dès l'ouverture de compte
- Les premiers résultats ont favorisé un déploiement élargi à l'ensemble des gammes de produits et un alignement à l'échelle de l'entreprise

Protéger l'intégrité de la base de dépôts

Bien que Wells Fargo disposait déjà d'une solution d'intelligence comportementale, la banque continuait de surveiller l'émergence de nouvelles menaces, notamment la fraude pilotée par des bots et l'activité des émulateurs lors de l'ouverture de compte. Ces menaces peuvent éroder la confiance et compromettre l'intégrité de la base de dépôts en introduisant des comptes frauduleux, souvent ouverts à l'aide d'identités volées, pouvant ensuite servir à transiter des fonds illicites et à faciliter d'autres formes de criminalité financière.

La croissance rapide de son canal mobile a renforcé l'importance de trouver le juste équilibre entre simplicité et sécurité. Wells Fargo recherchait une solution capable de détecter et de bloquer en temps réel les demandes d'entrée à relation à haut risque sans ajouter de friction pour les clients légitimes. La banque a démarré par un pilote sur le portefeuille de cartes de crédit, un périmètre permettant une mise en œuvre plus rapide de nouvelles mesures de prévention de la fraude.

BioCatch a d'abord été déployé sur les demandes de cartes de crédit, où la solution a généré des résultats rapides et mesurables grâce à :

Un scoring de risque avancé



La détection des bots et émulateurs



Des indicateurs comportementaux et cognitifs révélant l'utilisation d'identités synthétiques ou manipulées



Ces premiers succès ont démontré que BioCatch apportait une visibilité supplémentaire sur les nouveaux schémas de fraude, en complément des contrôles existants, et qu'elle pouvait être étendue à d'autres cas d'usage.

Face à la croissance rapide du canal mobile de la banque, les dirigeants ont reconnu l'importance d'anticiper les risques potentiels pesant sur l'intégrité de la base de dépôts.

« Tout au long de notre partenariat avec les équipes de Wells Fargo, il est apparu clairement qu'elles comprennent de manière unique l'évolution du paysage de la fraude et le rôle de plus en plus central que l'analyse comportementale jouera pour protéger leurs clients, améliorer leur satisfaction, tout en réduisant les coûts opérationnels. Leur volonté de placer l'analyse comportementale au cœur de leur expérience digitale dernier cri et de leurs initiatives de prévention de la fraude, témoigne de leur vision avant-gardiste et tournée vers l'avenir. Notre partenariat n'en est qu'à ses débuts, et nous sommes impatients de relever ensemble les prochains défis, en conciliant prévention de la fraude et croissance de nos offres respectives. »

Kevin Donovan, Senior Vice President chez BioCatch

Fort de cette dynamique, Wells Fargo évalue actuellement les solutions BioCatch pour la détection des prises de contrôle de compte (ATO) et des escroqueries par ingénierie sociale, afin de renforcer davantage sa stratégie de lutte contre la fraude.

Des résultats stratégiques

Le déploiement de BioCatch à travers les activités digitales a contribué à renforcer la cohérence des solutions de prévention de la fraude. Bien souvent, les banques opèrent en silos : chaque ligne métier s'appuie sur sa propre suite technologique et outils de détection, ce qui génère des redondances et des parcours clients fragmentés. En adoptant une solution d'intelligence comportementale unique, Wells Fargo a évolué vers une approche plus unifiée, structurant la lutte contre la fraude autour d'outils et d'objectifs unifiés et d'une compréhension partagée selon laquelle les signaux comportementaux observés lors de l'ouverture de compte sont pertinents et exploitables, quelle que soit la gamme de produit.

Un dirigeant a souligné l'importance de « privilégier la cohérence de nos contrôles », renforçant l'engagement continu de Wells Fargo en faveur de l'alignement stratégique et de la gestion des risques à l'échelle de l'entreprise.

Perspectives d'avenir

Cette initiative ne visait pas uniquement à répondre aux risques de fraude pilotés par l'IA, elle avait pour objectif de préserver le socle des relations clients. Dans un monde « digital-first », cela signifie offrir une expérience fluide aux clients légitimes tout en maintenant une protection robuste en arrière-plan. La capacité de BioCatch à détecter en temps réel les bots, les émulateurs et les comportements à haut risque a permis à Wells Fargo de trouver cet équilibre délicat et de sécuriser sa clientèle digitale.

Cette étude de cas illustre comment les banques peuvent réduire les risques, simplifier les déploiements et renforcer l'alignement à l'échelle de l'entreprise en investissant dans des contrôles antifraude évolutifs et omnicanaux. Capitalisant sur ces résultats, Wells Fargo évalue également les solutions BioCatch pour la détection des prises de contrôle de compte (ATO) et des escroqueries par ingénierie sociale, afin de renforcer davantage sa stratégie de défense contre la fraude.

POUR EN SAVOIR PLUS, CONTACTEZ BIOCATCH

La meilleure façon de lutter contre tous ces types d'attaques est d'intégrer l'analyse comportementale à votre dispositif de prévention de la fraude, plutôt que de vous appuyer uniquement sur des identifiants statiques. Contactez BioCatch pour plus d'informations.

Visitez www.biocatch.com/fr/accueil

À propos de BioCatch

BioCatch prévient la criminalité financière en identifiant des schémas de comportement humain, en collectant et analysant en temps réel plus de 3 000 signaux comportementaux anonymisés (frappes clavier, mouvements de souris, comportements tactiles, types d'appareils utilisés, et bien plus) lorsque les utilisateurs interagissent avec leurs plateformes bancaires digitales. Grâce à ces données, les modèles de machine learning de BioCatch identifient des schémas comportementaux et produisent des informations avancées sur les appareils utilisés qui, combinées, permettent de distinguer les fraudeurs des utilisateurs légitimes. Le Customer Innovation Board de BioCatch, une initiative pilotée par l'industrie en partenariat avec American Express, Barclays, Citi Ventures, HSBC, National Australia Bank, et d'autres, collabore pour développer des approches innovantes afin d'améliorer la détection de la fraude. Aujourd'hui, plus de 30 des 100 plus grandes banques mondiales et 311 institutions financières utilisent les solutions BioCatch, analysant 16 milliards de sessions utilisateur par mois et protégeant plus de 555 millions de personnes sur plus de 1,6 milliard d'appareils dans le monde contre la fraude et la criminalité financière.