



赢得反欺诈斗争的胜利

最有效的金融机构如何智胜欺诈犯罪分子

执行报告

银行业

IBM 银行业解决方案

企业若要从当今日益复杂、瞬息万变的环境中脱颖而出，需要改善运营状况和企业各个部门之间的协作，培养出更加卓越的领导力和更优秀的人才，管理好持续的变化并发掘根植于数据中的新的可能性。如欲了解有关 IBM 银行业解决方案的更多信息，敬请访问：ibm.com/banking。

欺诈无处不在

欺诈是最令金融机构头疼的问题，尤其在当今，电子银行业和电子支付的发展给欺诈犯罪分子提供了更加便捷的新通道，有组织的犯罪团伙借此来实施相当复杂的犯罪行为，牟取不正当利益。但是，一些领先的金融机构发现，借助与大数据和分析相关的新兴技术，实施切实有效的转型计划，可以有效抗击此类威胁。本报告将具体阐述这些机构用于抗击欺诈的最佳实践，以及有关运营转型的最佳实践。

执行摘要

对于全球大多数金融机构而言，控制金融犯罪乃是一切工作的重中之重。因此，他们会坚持不懈地开展评估，找出最佳方法，保护自己的系统、数据及客户。实际上，我们近期开展的金融欺诈调研显示，至少 80% 的金融机构每个季度都会组织管理委员会探讨欺诈和网络安全问题。

为配合开展“2015 年 IBM 金融机构反欺诈调研”，我们对 500 名银行业和金融市场高管开展了调查，这些高管的职责包括欺诈防御。为了解金融犯罪控制领域的的能力现状、成功案例、挑战和最佳实践，我们还对来自世界各地的金融机构及相关行业协会的高级欺诈防御高管进行了访谈。（如欲了解有关本次调研的更多信息，请参阅“调研方法”部分。）

谈到当今金融机构在抗击金融犯罪时面临的挑战时，只有 56% 的受访高管认为他们的公司能够合理控制欺诈威胁。许多受访者都认为自己公司的反欺诈部门迫切需要进行彻头彻尾的改造。

许多总资产超过 3000 亿美元的大型机构均已完成或正在推进反欺诈运营流程转型。这些机构成功开发的综合业务案例极具说服力，令我们不仅看到阻止直接欺诈损失的希望，还看到了降低运营成本以及增强客户互动的可能性。这些大型机构一致认为他们至少能控制欺诈情况，52% 的受访者将这些能力视为自身独特的竞争优势。

14%

的银行高管认为自己的反欺诈能力是一种独特的竞争优势。

42%

的银行高管认为他们的反欺诈运营流程亟待彻底革新。

49%

的银行高管都在坐等客户投诉欺诈行为，或者在欺诈检测方面无能为力。

但小型公司的情况却与此大相径庭。对于总资产最多不超过 1000 亿美元的小型公司，大多数高管均认为他们处于金融犯罪危机四伏、持续恶化或十分严重的环境当中。超过 3/4 的小型公司近期未采取任何重大举措来提升自己打击金融犯罪行为的能力，同时对于这类公司，欺诈坏账在总收入中的占比出现了大幅度上升。小型公司在开发令人信服的业务案例方面遇到了更多麻烦，而且他们的现有基础技术在功能全面性与使用效率方面也都稍逊一筹。

所幸他们现在可以通过提升反欺诈与金融犯罪抗击能力来迎头赶上。与分析、大数据和高速处理相关的新兴技术可以帮助金融机构提高检测与阻断欺诈的能力，防止资金损失。这些技术还能帮助发现复杂的跨渠道欺诈模式，例如国际犯罪集团采用的组织模式。

每年高达 7000 万美元的损失难道还不足以引起您的重视？

至少 70% 的受访机构指出，仅直接欺诈坏账一项便占到他们公司总收入的 7 个基点 (b. p.) 以上。对于总资产为 1000 亿美元，年平均收入达 100 亿美元的银行而言，这意味着每年会遭受高达 7000 万美元的损失 - 并且这还只是直接损失。

如果将警报管理、调查、系统管理及客户服务等运营成本计入欺诈损失总额中，那么，银行的总损失将很容易翻一番。考虑到运营成本涵盖范围广泛，大多数受访金融机构抱怨反欺诈运营流程成本太高，投资回报率太低，也就不足为奇了；此外，42% 的受访者指出他们迫切需要实施彻头彻尾的转型，而只有半数的受访者认为他们的保护力度够强。

主要定义

- 金融机构 - 银行和金融市场公司。不包括保险公司、货币服务公司或专业支付公司。
- 金融犯罪 - 基于客户的欺诈和洗钱行为，以及以访问和盗取客户账户为目的的基于网络的数据或客户证书盗取行为。内部欺诈和总体数据盗用未包含在本次调研范围内。
- 欺诈检测 - 发现欺诈性客户交易的过程。
- 欺诈发现 - 从个人客户交易的历史记录中发现严重欺诈性行为模式的过程。

“银行原本以为尽管存在直接欺诈坏账，但一项产品总能够带来丰厚的投资回报。但是，当他们放宽欺诈成本的度量范围，将反欺诈运营考虑在内时，却会发现投资此类产品实际上是赔本的买卖。”

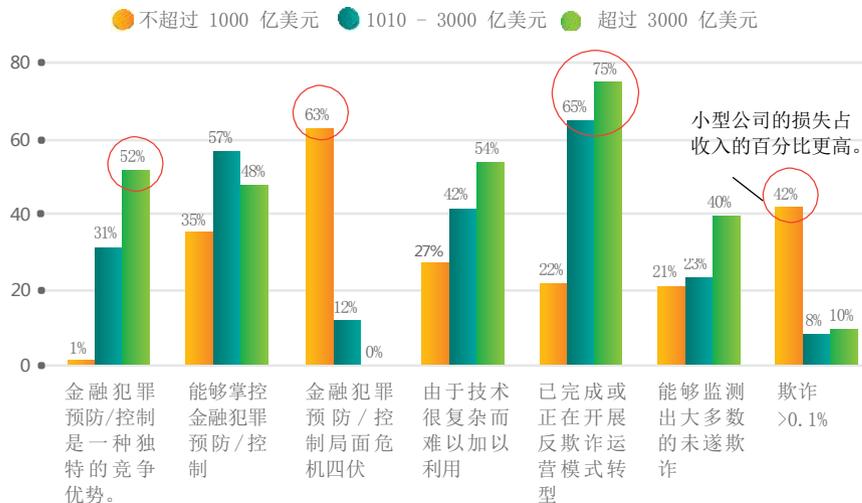
加拿大某银行的首席安全官

规模至关重要

我们发现公司规模与总体反欺诈表现之间存在一定的关联。来自大型机构（总资产超过 3000 亿美元的公司）的全部 48 名受访高管均表示他们能够控制欺诈情况，其中 52% 认为欺诈控制能力是一种独特的竞争优势。相比之下，在 315 家的受访小型公司中（总资产不超过 1000 亿美元），有 53% 指出他们所处境地是危机四伏、持续恶化或十分严重。近一半（42%）的小型公司表示他们的直接欺诈坏账占到了总收入的 10 个基点以上（见图 1。）

图 1

规模至关重要：小型公司感到更多威胁；而大型公司则借助转型取得良好进展



来源：2015 年 IBM 金融机构反欺诈调研。注：某些百分比因四舍五入加总不等于 100。

不同规模的机构在反欺诈方面的表现有所不同，这可能是因为大型公司拥有足够的精力和预算，能够利用最先进的大数据、分析、高速处理和信息访问技术来开展大规模转型计划。实际上，75% 的大型机构指出他们正在进行或已经完成了转型计划，而这一比例在小型公司中仅为22%。正如我们所料，中型企业 - 总资产在 1010 到 3000 亿美元之间的机构 - 的表现处于二者之间。但是，这些中型企业似乎不甘示弱：88% 的中型企业指出他们能够控制或有效管理欺诈局面，65% 指出他们正在开展或已经完成了反欺诈运营流程转型。

有趣的是，虽然小型公司认为他们备受欺诈威胁，但有 54% 的大型受访机构表示由于难以操纵复杂技术及难以汇集整个企业的信息，导致无法检测出更复杂的欺诈行为。一家英国顶级银行的反欺诈技术主管表示：“难以管理欺诈问题的原因并不是因为我们规模太大，而是因为我们的环境太过复杂。”

“我们知道添加更多的反欺诈人手并不是问题解决之道。要想解决问题，我们需要通过培训、知识传授及良好寻源来提高现有员工的智慧工作能力。”

一家东盟银行的金融犯罪与安全部主管

强弱之别

调研数据显示，能够最有效抗击金融犯罪的机构通常规模很大，能够近实时地检测出欺诈，并且正在进行或已经完成了反欺诈运营流程转型。

通过开展基于多个因素的集群分析，包括欺诈控制程度、欺诈坏账率、运营流程转型承诺以及企业高管的支持程度等，我们将受访金融机构分为三个不同的组群，分别是：卓越领导者、高能转型者和脆弱新手。“卓越领导者”主要包括业内大型企业以及总资产在 1010 - 3000 亿美元之间的中型受访机构。“卓越领导者”的欺诈控制程度相对较高，欺诈坏账率相对较低，坚决承诺开展运营流程转型，并且企业高管对反欺诈战略工作给予鼎力支持。

“脆弱新手”主要是小型机构（其中 94% 的机构的总资产 100 - 1000 亿美元不等）。在这个组群中，大多数受访者（84%）均表示他们的反欺诈工作处于危机四伏与十分严重之间的状态。此外，仅 4% 的受访者认为他们的技术完备且能得到有效利用，这一比例在“卓越领导者”中高达 48%。

“高能转型者”处于上述二者之间，但同样具有鲜明的特征。在这个组群中，大多数机构（79%）的总资产都在 300 到 3000 亿美元之间，并且他们的总体反欺诈能力不佳（仅 8% 的受访者表示他们具备近实时检测能

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_40066

