



Crédit à la consommation : Carrefour Banque implémente Bleckwen Credit Fraud Services pour réduire la fraude résiduelle

Entretien avec
Karim TINOUILINE,
Responsable fraudes chez
Carrefour Banque & Assurance



La fraude au crédit progresse de 25% par an et pourrait représenter 45 milliards de dollars de pertes d'ici 2023 selon WPI : des chiffres en constante évolution au gré d'une transformation numérique qui accélère les innovations aussi dans ce domaine. Pour preuve, la part croissante d'identités synthétiques ou d'usurpation d'identité.

Si les établissements bancaires ont déjà mis en place un certain nombre d'outils pour lutter contre ce fléau dont les conséquences peuvent aller bien au-delà de la simple perte (financement du terrorisme, par exemple), 10% de la fraude n'est toujours pas identifié.

Carrefour Banque et Assurance n'échappait pas à cette statistique : sur 1.000 euros financés en crédit à la consommation, ce sont entre 3,10 € et 4,54 € qui sont détectés comme frauduleux par les moteurs Bleckwen.

Le Contexte : diminuer la fraude résiduelle

C'est en 2017 que Carrefour Banque entame une réflexion sur le traitement de cette fraude résiduelle. Il est loin le temps des années 80 où le géant de la distribution opérait au travers de guichets physiques, essentiellement pour distribuer sa fameuse carte PASS. Aujourd'hui, les vérifications de documents ne sont pas toujours possibles : la dématérialisation des échanges a accéléré les fraudes potentielles.

Pour l'établissement bancaire, qui ne verse des fonds qu'en France, il s'agissait de lutter contre deux types de fraude : les simples falsifications de documents de clients (ayant cependant l'intention de rembourser leur crédit, mais non souhaitables) et les usurpations d'identité qui, elles, coûtent cher car pour Carrefour Banque, elles entraînent un effacement pur et simple de la dette.

Comment traiter cette fraude résiduelle ?

Carrefour Banque a donc rencontré différents fournisseurs pour pallier le problème.

« *Nous ne recherchions pas de solution précise à cette époque : tout pouvait nous intéresser et le machine learning n'était pas vraiment une priorité à ce stade de notre réflexion* »,

confirme Karim Tinouiline, Responsable fraudes chez Carrefour Banque et Assurance.

En effet, Carrefour Banque se penchait plutôt sur des solutions d'océrisation des documents sans pour autant être convaincue par leur capacité à détecter les fraudes : dans la mesure où les documents ne sont tous pas normés, il est difficile de détecter des usurpations d'identité, par exemple.

Et puis... Bleckwen a rencontré Carrefour Banque et proposé un modèle de détection à partir de machine learning : un monde complètement nouveau pour Carrefour.

Le choix **Bleckwen**

Plus que la notion d'entraînement des modèles à toujours mieux détecter la fraude au fur et à mesure que les données s'incrémentent, c'est l'approche même de Bleckwen qui a particulièrement intéressé Carrefour Banque.

« *Nous avons été séduits par l'approche de Bleckwen et la simplicité avec laquelle le projet nous a été présenté en vue de co-construire la solution au travers de différents PoC* »,
explique Karim Tinouline.

Bleckwen et Carrefour Banque ont ainsi entamé une coopération qui se révélera fructueuse en co-construisant la solution Bleckwen Credit Fraud Services : à Carrefour de fournir les données pour alimenter les algorithmes de Bleckwen.

Du POC à **la contractualisation**

Avant de mettre en place un Proof of Concept, Bleckwen a donc créé un modèle spécifique d'analyse et de scoring et l'a entraîné avec les données de Carrefour pour générer un apprentissage. Non seulement il s'agissait d'entraîner le machine learning mais aussi d'affiner un profil de clientèle spécifique à Carrefour Banque.

Le modèle de Bleckwen est ainsi entièrement dédié à la fraude et n'a pas simplement été spécialisé dans la reconnaissance et l'analyse de documents. Fort de l'historique de données, la solution s'entraîne à repérer les anomalies de certains dossiers de crédit.

« *Nous avons travaillé en co-construction avec nos clients pour leur fournir les modèles les mieux adaptés à leur cas d'usage* »,
explique François de Pimodan, Responsable du Business Development chez Bleckwen.

Bleckwen n'a pas tardé à livrer un modèle en mode asynchrone : tous les matins, le module envoyait les données des dossiers suspects. Au bout de quatre mois, des premiers résultats significatifs et probants ont été visibles.

Après ces quatre mois de PoC, Carrefour et Bleckwen ont contractualisé leur engagement commercial au travers d'un modèle quasi sur mesure.

Un premier bilan qui se chiffre en millions économisés

Les récentes contraintes sanitaires ont changé la donne en matière de demandes : si leur volume global a baissé, le nombre de fraudeurs n'a pas suivi la même tendance. Le modèle de machine learning a donc été relancé.

Carrefour a contribué à l'industrialisation de la solution, même si pour un certain nombre de raisons propres à Carrefour la solution ne fonctionne qu'en asynchrone.

« En six mois de production, nous avons évité 1,8 M€ de fraude. Le ROI est au rendez-vous et nous en sommes ravis, d'autant que la fraude est maintenant révélée beaucoup plus tôt dans notre processus et les éventuelles vérifications complémentaires se font beaucoup plus vite »,

conclut Karim Tinouiline.

Quelques chiffres pour la période du 15.07.20 au 15.01.21

| | COÛT DE LA FRAUDE | FRAUDE ÉVITÉE AVEC BLECKWEN |
|---|--|---|
| Crédit à la consommation (53% des demandes en valeur) | 28,37 € pour 1.000 €, taux de fraude : 2,8% | 23,18 € pour 1.000 €, soit 80% de la fraude résiduelle |
| Renouvellement de crédit (47% des montants) | 12,49 € pour 1.000 €, taux de fraude : 1,3% | 7,41 € pour 1.000 €, soit 58% de la fraude résiduelle. |

Explicabilité des scores : un impact réduit sur la charge salariale

Détecter de nouveaux flux potentiellement frauduleux au sein des équipes peut cependant vite tourner au cauchemar puisque le traitement des dossiers continue de se faire manuellement pour des raisons légales.

Pour les 20 dossiers signalés chaque jour par Bleckwen, le modèle est aussi en mesure de donner une explicabilité des scores : en fonction des raisons invoquées, l'instruction du score peut rapidement tomber de 30 minutes, en cas de complément à réaliser, à 5 minutes.

Grâce à ce scoring précis et les pistes de fraudes potentielles, Carrefour Banque a limité le nombre de ressources nécessaires à 1,5 équivalent temps plein.

Demain : un processus d'amélioration continue et temps réel

Il est encore possible pour Carrefour de faire évoluer la solution au travers de données qui ne sont pas utilisées aujourd'hui, ce qui rendra les modèles de machine learning plus intelligents et encore plus puissants.

L'objectif à terme est aussi de passer du mode asynchrone au temps réel, ou tout au moins de s'en rapprocher tant l'écosystème de Carrefour Banque est complexe.

À propos de **Bleckwen**

Depuis 2019, nous nous engageons à aider les banques à se protéger et à protéger leurs clients contre la criminalité financière. A ce titre, les échanges avec nos clients et partenaires occupent une place particulière dans le développement de nos solutions : nous avons co-construit nos solutions avec deux acteurs majeurs du secteur financier : BNP Paribas et Carrefour Banque et Assurance.

Notre équipe d'experts est passionnée par l'innovation et vous aide à donner le meilleur de vous-mêmes pour alimenter les objectifs de croissance que vous vous êtes fixés.

Dopés à l'optimisme, nous sommes persuadés que l'intelligence artificielle est l'occasion d'améliorer notre quotidien (et le vôtre) tout en gardant le contrôle.

W W W . B L E C K W E N . A I

Paris

Immeuble Belvédère,
1-7 cours Valmy,
92800 Puteaux, FRANCE

