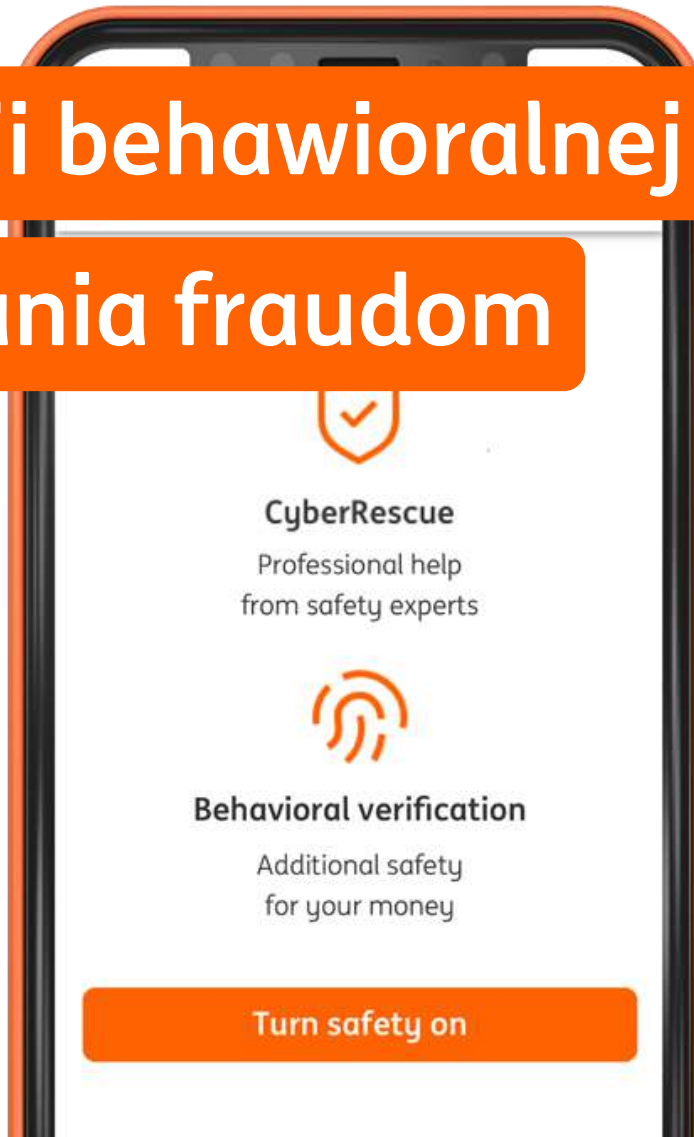


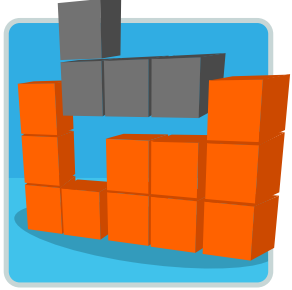
Wdrożenie weryfikacji behawioralnej w Moim ING

celem przeciwdziałania fraudom

Olga Kępińska, Tomasz Chmielewski
ING Bank Śląski
Październik 2023



Z prezentacji dowiedzie się o...



Implementacji weryfikacji behawioralnej w Moim ING



Komunikacji do Klientów i pozyskiwaniu zgód



Wykorzystaniu weryfikacji behawioralnej w analizie ryzyka transakcji

Etapy implementacji



11.2018 –
rozpoczęcie współpracy
z DigitalFingerprints

11.2019 – uruchomienie
dla Klientów w wersji
przeglądarkowej

06.2022 –
rozpoczęcie
integracji dla wersji
mobile iOS

09.2023 – umowa z
BIK na przystąpienie
do rozwiązania
sektorowego BBB

03.2019 – pilotaż dla
Pracowników w wersji
przeglądarkowej

09.2021 –
uruchomienie dla
Klientów w wersji
mobile Android

12.2022 –
uruchomienie dla
Klientów w wersji
mobile iOS

2024 – integracja z
rozwiązaniem
sektorowym BBB i
migracja z rozwiązania
stand-alone

Implementacja w Moim ING w przeglądarce



- Prosta integracja z silnikiem analizującym zachowanie użytkownika implementacja wersji przeglądarkowej (4 interfejsy)
 - wysyłanie zebranych danych biometrycznych
 - pobranie identyfikatora sesji od strony silnika analizującego
 - połączenie identyfikatora sesji ze zanonimizowanym identyfikatorem klienta oraz sesją od strony banku
 - odebranie SCORE* po weryfikacji
- Biblioteka odpowiedzialna za zbieranie danych o zachowaniu użytkownika i wysyłkę danych do silnika analizującego, jest całkowicie odseparowana od aplikacji (black box)
- Połączenie z dostawcą również było bardzo proste, elastyczne i spełniające w pełni wymagania security banku
- Dane są przekazywane do silnika analizującego tylko w przypadku użytkowników, którzy wyrazili na to zgodę

SCORE* - poziom zgodności aktualnego zachowania klienta w porównaniu z wyuczonym wcześniej modelem zachowań

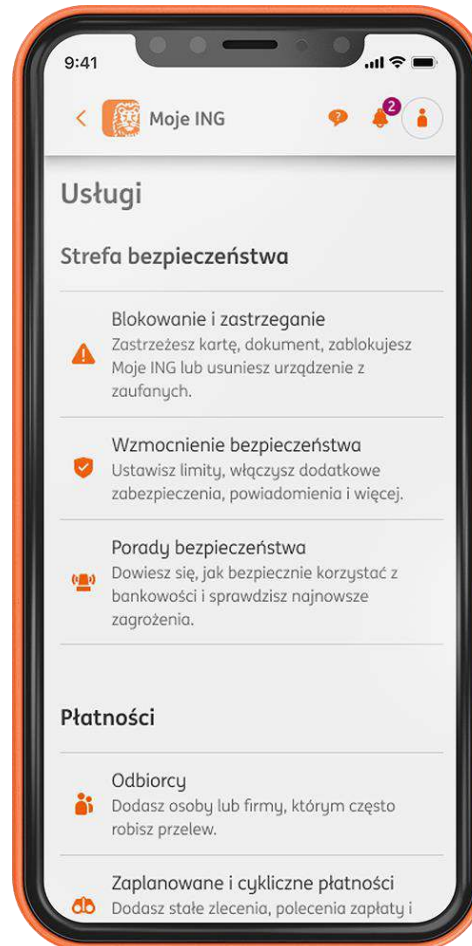
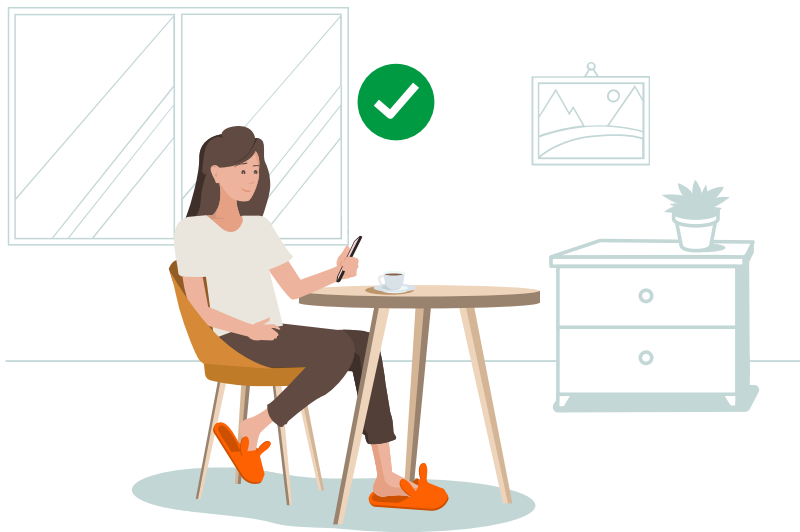
Specyfika implementacji w aplikacji mobilnej

- W przypadku aplikacji mobilnej uczestniczyliśmy w testach powstającej biblioteki
- Użycie biblioteki dla wersji przeglądarkowej nie znalazło zastosowania dla hybrydowej aplikacji mobilnej
- Wyzwaniem dla wolniejszych urzędzeń była częstotliwość próbkowania danych
- Wyzwanie stanowiła różnorodność urzędzeń i systemów



Zbieranie zgód na weryfikację behawioralną

- Pozyskanie zgód to najtrudniejszy z elementów uruchomienia tego narzędzia w Moim ING

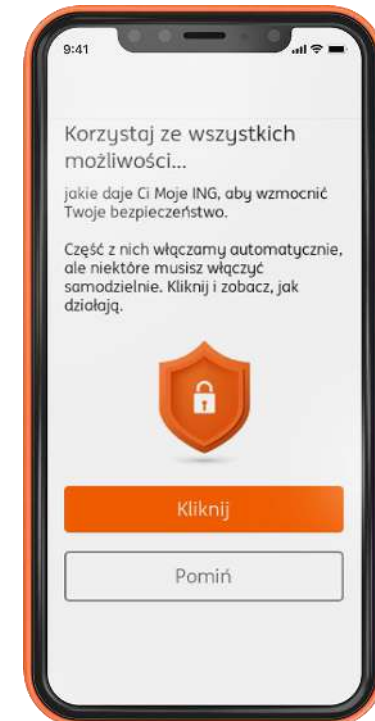
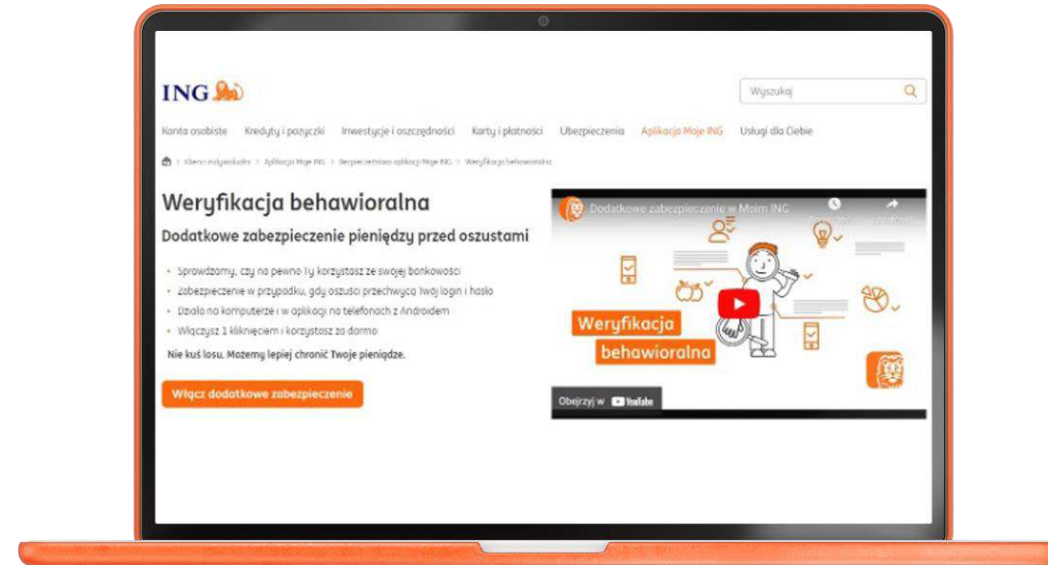
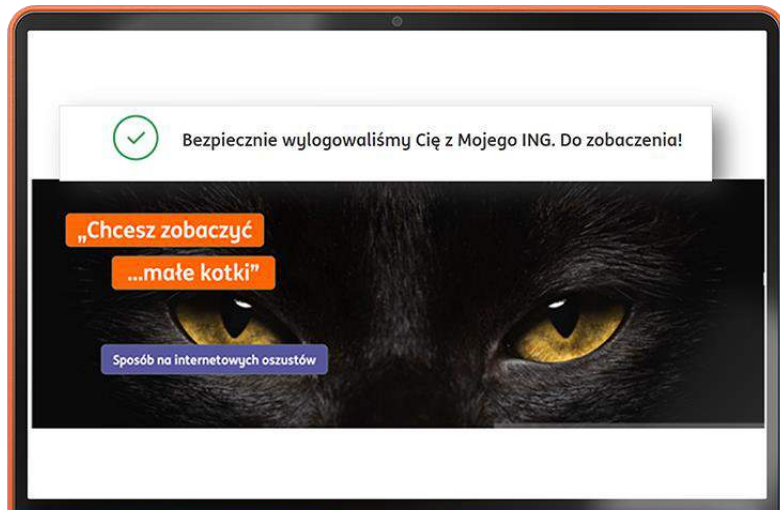


Komunikacja do Klientów w Mojego ING i na stronie banku



Baner po wylogowaniu

odsyła do strony o weryfikacji behawioralnej

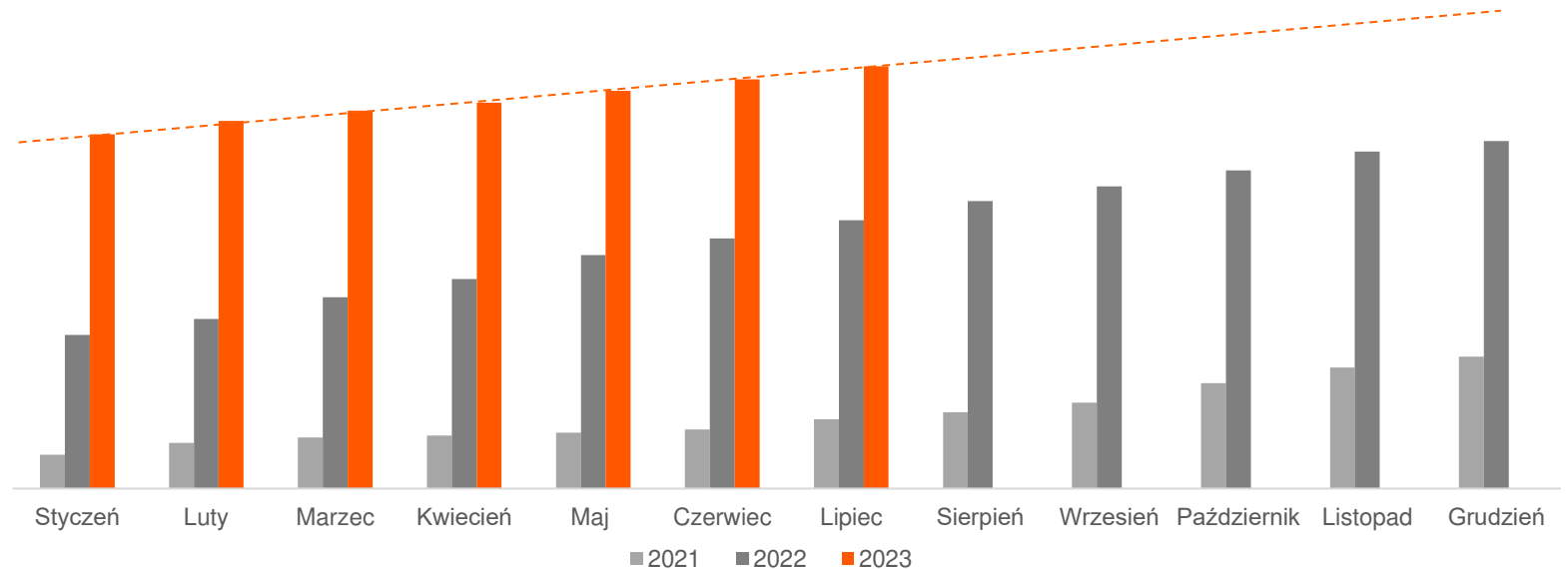


Komunikacja do Klientów w social mediach



Zbieranie zgód na weryfikację behawioralną

- Zauważyliśmy, że nazwa „weryfikacja behawioralna”, a tym bardziej „biometria behawioralna” odstrasza użytkowników
- Skuteczniej działa określenie celu działania czyli „Dodatkowe zabezpieczenie przed cyberoszustami”
- Obecnie blisko **27 %** aktywnych użytkowników Mojego ING wyraziło zgodę na weryfikację behawioralną



Wykorzystanie wyniku weryfikacji behawioralnej

- SCORE z weryfikacji behawioralnej określający stopień podobieństwa zachowania użytkownika do wyuczonego modelu jego zachowania, przekazywany jest do RISK ENGINE
- SCORE wykorzystywany jest jako jeden z elementów w regułach określających ryzyko transakcji i korelowany jest z innymi parametrami, takimi jak :
 - devicefingerprint – zbiór danych identyfikujących urządzenie
 - szczegółowe dane o transakcji
 - inne operacje użytkownika w jednostce czasu
 - zdarzenia z innych narzędzi wykrywających np. anomalie w konfiguracji urządzeń
 - wcześniejsze sygnały o podejrzanych działaniach



Wykorzystanie wyniku weryfikacji behawioralnej

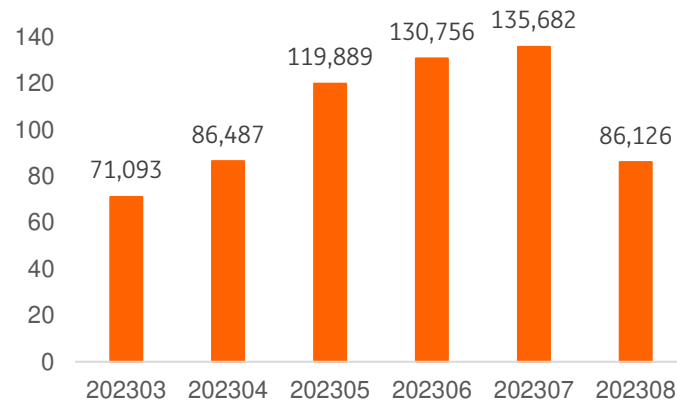


- Rozwiązanie cechuje się dobrą skutecznością wykrywania działania nieuprawnionej osoby - Klienci, którzy wyrazili zgodę i padli ofiarą oszustwa mają wysokie SCORE z biometrii
- W przypadku niskiego SCORE, narzędzie jest wykorzystane, jako czynnik obniżający ryzyko transakcji wyliczone na podstawie innych parametrów (np. wysokokwotowa transakcja, czy użycie nowego urządzenia)
- Klienci z wyrażoną zgodą na weryfikację behawioralną około **8 x** rzadziej padają ofiarą oszustw
- Klienci często wyrażają zgodę po oszustwie

Wyzwania i problemy do rozwiązania

- Z narzędzia otrzymujemy dużo false positive'ów
- Walczymy z problemem sesji bez danych o zachowaniu użytkownika
- Napotykamy problem w przypadku „dzielenia się loginem” np. w rodzinie
- Krytycznym elementem procesu wykorzystywania SCORE z weryfikacji, jest przekazywanie informacji zwrotnej celem korekt działania silnika analizującego i w efekcie ograniczenia liczby false positive'ów

Liczba zdarzeń z przekroczonym progiem (tyś)



Miesiąc	Procent oszukanych klientów z włączoną biometrią podczas oszustwa	Procent oszukanych klientów z włączoną biometrią podczas oszustwa i SCORE'm powyżej progu
2023.03	0,36%	0,00%
2023.04	0,00%	0,00%
2023.05	2,90%	0,00%
2023.06	3,42%	35,71%
2023.07	3,72%	75,00%
2023.08	3,51%	40,00%



Nasze wdrożenie zyskało uznanie



<https://brandsit.pl/plebiscyt-bity-2021-po-raz-trzeci-nagradzamy-najlepszych-z-najlepszych/>

