

Lloyds TSB

sytuacja

Lloyds TSB jest częścią Lloyds TSB Group – jednej z czołowych brytyjskich grup finansowych, która dostarcza szeroką paletę usług bankowych i finansowych w Wielkiej Brytanii i innych krajach.

Ze względu na zwiększający się zakres nadużyć w obszarze kart kredytowych, Lloyds TSB miał potrzebę udoskonalenia procesu aktywnego wykrywania i zapobiegania nadużyciom, aby ograniczyć negatywny wpływ tego zjawiska na klientów i akcjonariuszy.

Mimo iż tego typu transakcje stanowią niewielki ułamek całych obrotów Lloyds TSB to jest on kosztowny dla banku, dla którego zaufanie klientów jest rzeczą kluczową. Lloyds TSB posiadał zbudowany system wykrywania nadużyć, ale odczuwał potrzebę pełnego i bardziej zaawansowanego jego wykorzystania. Dlatego też grupa utworzyła specjalny zespół w departamencie wykrywania nadużyć, dedykowany specjalnie do prowadzenia i wykorzystania metod analizy danych w celu zredukowania nadużyć w obszarze kart kredytowych, na każdym etapie procesu: od fazy akceptacji klientów kart, poprzez metody ich dostarczania oraz profilowania transakcji na wydanych kartach.

problem

Głównym problemem w identyfikacji nadużyć jest konieczność rozróżnienia między legalną i nieuprawnioną transakcją. Identyfikacja taka przypomina poszukiwanie małej, ale istotnej igły w stogu siana. Zbudowany system analityczny pozwala teraz Lloyds TSB na znaczne polepszenie procesu wykrywania nadużyć.

Najbardziej oczywistym rozwiązaniem jest kontakt z posiadaczem karty za każdym ra-

zem, gdy realizowana jest transakcja, ale z kilkoma milionami kart będącymi w obiegu nie jest to możliwe. Lloyds TSB wyznaczył sobie za cel zidentyfikowanie co najmniej 65% nadużyć, przy czym, stosunek liczby nadużyć do transakcji legalnych wśród wytypowanych do kontroli transakcji, nie powinien być gorszy niż 1 do 5. Innymi słowy, na każdą z sześciu transakcji, wytypowanych w czasie rzeczywistym do kontroli, powinna przypadać co najmniej jedna transakcja będąca nadużyciem. W ten sposób Lloyds TSB planował wykryć 65% wszystkich transakcji, w których wystąpiło nadużycie.

rozwiązanie

Członkowie zespołu analitycznego użyli do stworzenia systemu rozwiązań analitycznych SPSS. Umożliwiają one tworzenie drzew decyzyjnych, które dostarczają analitykom prostych reguł typu „if ... then ... else...” i w bardzo łatwy sposób integrują się z zastanym systemem identyfikacji nadużyć w Lloyds TSB.

Głównym wymaganiem wobec systemu była łatwość użytkowania i wsparcie dynamicznej interakcji z danymi. Warto wspomnieć, że tylko jeden analityk z dziewięcioosobowej grupy posiadał wcześniejsze doświadczenie z tym oprogramowaniem. Analitycy za to zachęceni byli do samodzielnej pracy z danymi i oprogramowaniem SPSS w ramach oferty szkoleniowej SPSS.

W lecie 2000 r. zbudowano niewielką hurtownię danych, aby testować możliwości analiz statystycznych i data mining na tych danych. Baza danych przygotowana na potrzeby projektu pilotowego pozwalała Lloyds TSB na dostęp interakcyjny do danych transakcyjnych. Część analityczną zapewniły rozwiązania SPSS.

Podczas dwóch tygodni projektu pilotowego analitycy Lloyds TSB zbudowali 24 gotowe do pracy modele, które według szacunków pozwolą zaoszczędzić

2,5 miliona funtów rocznie

”

David Cooper

Dyrektor Departamentu Wykrywania Nadużyć
Lloyd's TSB

rezultaty

Analizy z wykorzystaniem SPSS prowadzone na tych danych zakończyły się sukcesem. Lloyds TSB wiedział już wcześniej, że wykorzystanie narzędzi SPSS do analizy danych przyniesie realne korzyści. Ostatecznie, integracja SPSS z hurtownią danych umożliwiła stworzenie środowiska, gotowego do prowadzenia zaawansowanych analiz.

Projekt przyniósł mierzalne pozytywne efekty finansowe dla Lloyds TSB. Bardzo ważną okazała się także, nabyta poprzez implementację rozwiązań SPSS, zdolność banku do ograniczenia czasu potrzebnego na analizy i budowę złożonych reguł, wykrywających nadużycia, z kilku dni do kilku godzin. Oprogramowanie SPSS umożliwiło także monitorowanie skuteczności tworzonych modeli na małych zbiorach danych, przed zastosowaniem ich w praktyce.

SPSS Polska

ul. Raclawicka 58
30-017 Kraków
tel./faks 012.636.96.80
tel./faks 012.636.07.91
tel./faks 012.636.45.35
e-mail: info@spss.pl
www.spss.pl
www.analizadanych.pl
www.webmining.pl

