FORRESTER®

Ein proaktiver und einheitlicher Ansatz zur Bekämpfung von Betrug und Geldwäsche

Warum Banken ihre Maßnahmen zur Betrugs- und Geldwäschebekämpfung vereinheitlichen müssen, um schnell auf Finanzverbrechen zu reagieren

Zur Studie →

FORRESTER OPPORTUNITY SNAPSHOT: EINE VON BIOCATCH IN AUFTRAG GEGEBENE KUNDENSPEZIFISCHE STUDIE | MAI 2023

Reibungslose und sichere digitale Bankgeschäfte erfordern neue Strategien

Selbst führenden Banken fällt es schwer, das richtige Gleichgewicht zwischen Kundenerlebnis, Compliance und Sicherheit zu finden. Seit Beginn der COVID-19-Pandemie kommt es zu immer mehr kanalübergreifenden Betrugs- und Geldwäschefällen. Folglich konvergieren Unternehmenslösungen zur Betrugsbekämpfung (Enterprise Fraud Management, EFM) und zur Verhinderung von Geldwäsche (Anti-Money Laundering, AML) – und das aus guten Gründen.[1] Denn wenn derartige Systeme isoliert arbeiten, leiden darunter die Transparenz, Agilität und Kosteneffizienz. So sind Unternehmen anfälliger für Finanzverbrechen, die für ihre Kunden und Geschäfte hohe Risiken darstellen.

BioCatch beauftragte Forrester mit einer Untersuchung der EFM- und AML-Maßnahmen in Großbanken. Mithilfe einer Umfrage unter 153 Entscheidungsträgern weltweit in diesem Bereich wollten wir ermitteln, ob und wie Banken durch die Verstärkung und Vereinheitlichung ihrer EFM- und AML-Initiativen schneller und effektiver auf Betrug, Geldwäsche und Änderungen von Vorschriften reagieren können.

FORRESTER OPPORTUNITY SNAPSHOT: EINE VON BIOCATCH IN AUFTRAG GEGEBENE KUNDENSPEZIFISCHE STUDIE | MAI 2023

Wesentliche Erkenntnisse

Aufgrund von Veränderungen in der Branche wird es immer schwieriger, Betrügern das Handwerk zu legen und alle geltenden Vorschriften einzuhalten. Viele Entscheidungsträger befürchten deshalb, dass ihre Organisationen nicht mehr Schritt halten können.

Werden Betrugsfälle zu spät entdeckt, kann das schwere Folgen haben. Die Integration von EFM- und AML-Funktionen ermöglicht eine schnellere Bekämpfung von Finanzverbrechen. Doch bisher wird dieser Schritt zumeist noch nicht vollständig umgesetzt.

Banken können die Synergie zwischen EFM- und AML-Lösungen verbessern, indem sie erstklassige Ansätze zur Personalorganisation, Prozessimplementierung und Toolbereitstellung verfolgen.

Führungskräfte müssen Ziele in Sachen Sicherheit und Kundenerlebnis vereinbaren

Sicherheitsbewusste Kunden nutzen heute meistens digitale Kanäle, um Transaktionen durchzuführen, Konten zu eröffnen oder andere Bankgeschäfte zu erledigen, die früher einen Besuch in der Filiale erfordert hätten. Für Entscheidungsträger im Bankwesen ergeben sich daraus gegensätzliche Ziele. Die meisten befragten Entscheidungsträger stimmen zu, dass Kunden zunehmend schnelle und reibungslose digitale Angebote erwarten. Gleichzeitig stellen die Kunden immer höhere Ansprüche an die Sicherheit ihrer persönlichen Daten und Kontoinformationen. Für 79 % der Befragten ist es eine ständige Herausforderung, reibungslose und gleichzeitig sichere Bankingservices zu bieten.

„Die Bestätigung der Identität von Kunden ist für uns eine der größten Herausforderungen – besonders bei digitalen Transaktionen oder wenn sie Konten online eröffnen."

– Leiter des Produktmanagements, Mexiko

FORRESTER OPPORTUNITY SNAPSHOT: EINE VON BIOCATCH IN AUFTRAG GEGEBENE KUNDENSPEZIFISCHE STUDIE | MAI 2023

Balanceakt zwischen Kundenerwartungen hinsichtlich Geschwindigkeit und Sicherheit

86 %
Kunden erwarten zunehmend schnelle und reibungslose digitale Services.

76 %
In Bezug auf die Sicherheit ihrer persönlichen Daten/ Kontoinformationen haben Kunden immer höhere Ansprüche.

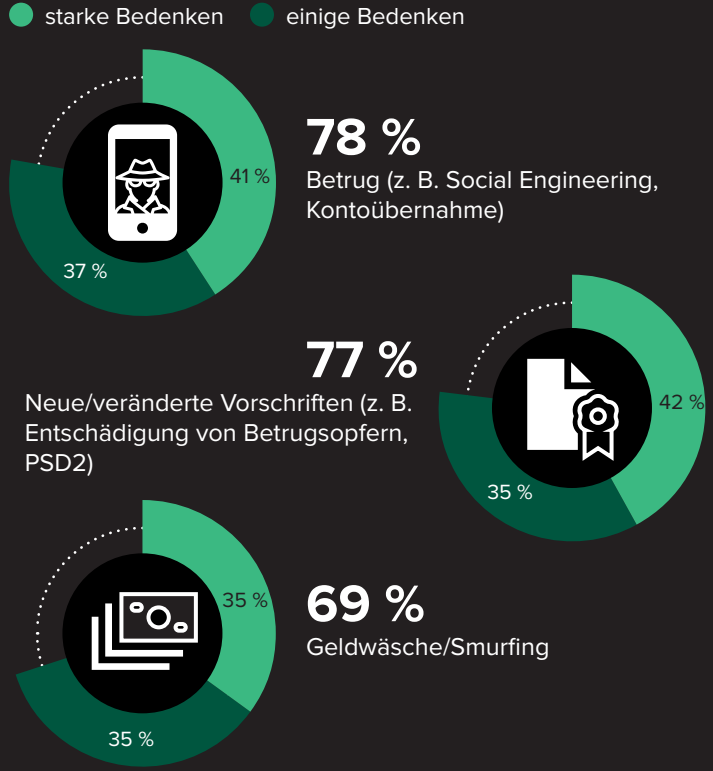
79 %
Es ist eine ständige Herausforderung, reibungslose und gleichzeitig sichere Bankingservices zu bieten.

Basis: 153 Entscheidungsträger weltweit in den Bereichen EFM und AML bei Bankunternehmen.
Hinweis: Angezeigt werden die Werte für die Antworten „ich stimme zu" und „ich stimme voll und ganz zu".
Quelle: Studie im Auftrag von BioCatch, durchgeführt im März 2023 von Forrester Consulting.

Branchenentwicklungen legen die Messlatte für Sicherheitsmaßnahmen höher

Echtzeitzahlungen werden weltweit immer mehr zum Standard, aber fordern von vorhandenen Screeningsystemen eine extrem hohe Leistung und Stabilität.[2] Neue Transaktionsmethoden sowie bestehende und neu eingeführte Vorschriften erschweren es Führungskräften, ihre Kunden und Geschäfte vor Betrügern zu schützen, die ständig nach Schwachstellen suchen. Über zwei Drittel aller Führungskräfte haben Bedenken, ob ihr Unternehmen dauerhaft schnell und effektiv auf Betrug, Geldwäsche und Änderungen von Vorschriften reagieren kann.

„Wie starke Bedenken haben Sie bezüglich der Fähigkeit Ihres Unternehmens, auf neue Bedrohungen in diesen Bereichen schnell und effektiv zu reagieren?“



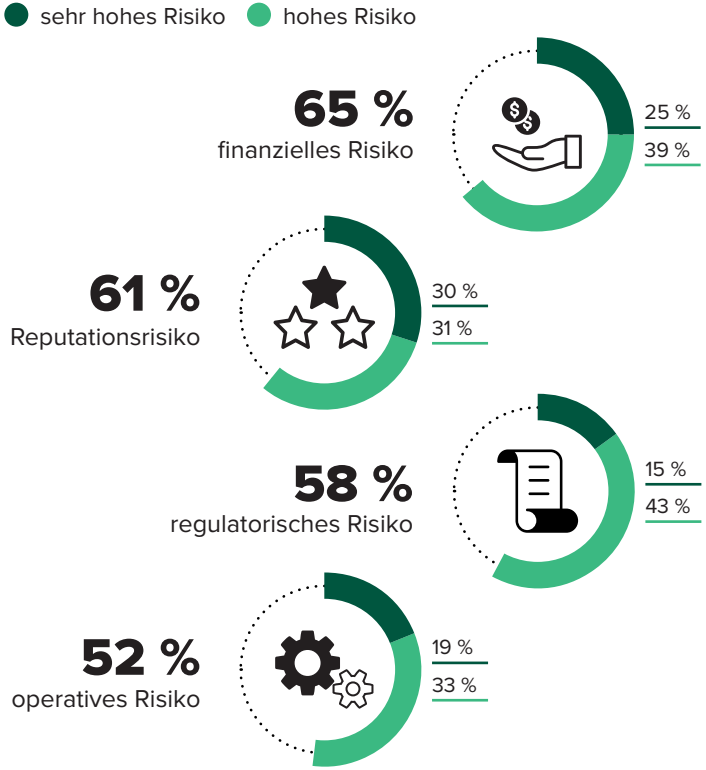
Basis: 153 Entscheidungsträger weltweit in den Bereichen EFM und AML bei Bankunternehmen.
Hinweis: Drei Antworten werden angezeigt; aufgrund von Rundungen entsprechen die Prozentsätze in der Summe möglicherweise nicht den einzelnen Werten.
Quelle: Studie im Auftrag von BioCatch, durchgeführt im März 2023 von Forrester Consulting.

Führungskräfte erkennen den strategischen Wert solider EFM- und AML-Initiativen

Banken, die nicht mit diesen Marktmechanismen Schritt halten, sind finanziellen, imagebezogenen, regulatorischen und operativen Risiken ausgesetzt. Diese Risiken können verschiedene negative Folgen haben, wie etwa finanzielle Verluste durch Betrug, Abwanderung von Kunden wegen negativer Erfahrungen oder schlechten Rufs, Prüfverfahren und Produktivitätseinbußen. Mindestens 61 % der Befragten sehen ein hohes finanzielles und imagebezogenes Risiko für ihr Unternehmen.

Eine solide EFM- und AML-Initiative ist essenziell, um Betriebskosten zu senken, den Ruf der Marke zu schützen und das Vertrauen der Kunden zu wahren. Angesichts der strategischen Bedeutung ist Risikominimierung nicht mehr nur ein Compliance-Thema, sondern für Führungskräfte eine zunehmende Priorität. So sagten 80 % der Befragten, dass ihre Führungskräfte in den letzten 12 bis 24 Monaten der Bekämpfung von Finanzverbrechen eine mindestens moderat höhere Bedeutung beigemessen haben.

„Wie groß ist das Risiko durch die erwähnten Marktmechanismen (d. h. Betrug, Geldwäsche, Änderungen von Vorschriften) für Ihr Unternehmen?“



Basis: 153 Entscheidungsträger weltweit in den Bereichen EFM und AML bei Bankunternehmen.
Hinweis: Aufgrund von Rundungen entsprechen die Prozentsätze in der Summe möglicherweise nicht den einzelnen Werten.
Quelle: Studie im Auftrag von BioCatch, durchgeführt im März 2023 von Forrester Consulting.

„Was sind die größten Herausforderungen, die sich Ihrem Unternehmen bei der Bekämpfung von Finanzverbrechen stellen?“

„Das Aufbrechen und Zusammenführen isolierter Betriebsstrukturen.“
– Manager für Data Intelligence/Science, Frankreich

„Der Mangel an leistungsstarken und aktuellen Tools zur Bekämpfung neuer Formen von Betrug und Verletzungen der Onlinesicherheit.“
– IT-Manager, Chile

„Die kontinuierliche Verbesserung von Metriken und Systemen zum Informationsaustausch.“
– Manager für Digital Banking, Brasilien

„Der Balanceakt zwischen Compliance-Verpflichtungen und den Bedürfnissen unserer Kunden.“
– Manager für Data Intelligence/Science, Peru

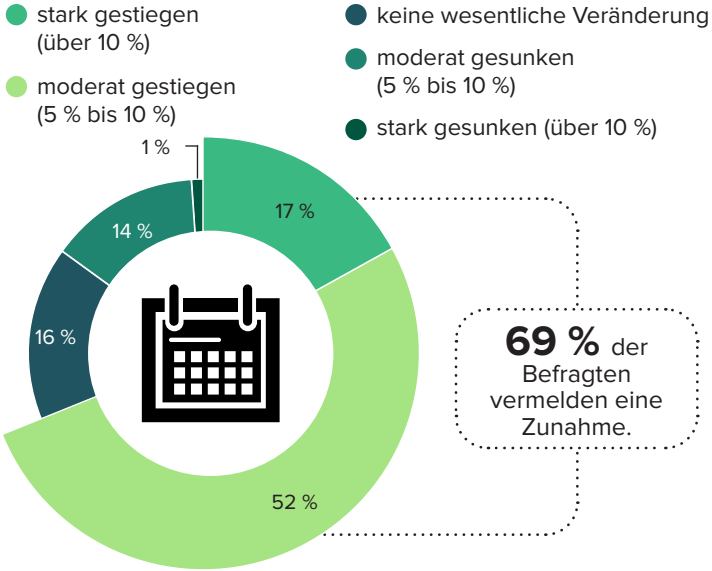
Basis: Entscheidungsträger weltweit in den Bereichen EFM und AML bei Bankunternehmen.
Quelle: Studie im Auftrag von BioCatch, durchgeführt im März 2023 von Forrester Consulting.

Zu späte Reaktionen auf Finanzverbrechen kosten wertvolle Zeit und Ressourcen

Die Befragten nennen verschiedene Hindernisse, die sich ihren Unternehmen bei der Bekämpfung von Finanzverbrechen stellen, darunter ein Mangel an angemessenen Tools und Ressourcen, isolierte Betriebsstrukturen, ein unzureichender Informationsaustausch, stärkere regulatorische Kontrollen und ein starker Anstieg der Anzahl an Betrugsfällen.

Diese Herausforderungen können Unternehmen dazu verleiten, sich auf reaktive Strategien zu beschränken. Der Verzicht auf proaktive Lösungen und Tools zur frühen Verhinderung kritischer Aktivitäten kann jedoch kostspielige Folgen haben. Wenn es zu einem Vorfall kommt, ist es für die meisten Banken schwierig, das Problem zeitnah zu lösen und weiteren Risiken vorzubeugen. Beispielsweise sagen 69 % der Entscheidungsträger, dass ihr Unternehmen im Laufe des letzten Jahres mehr Tage mit Geldwäscheuntersuchungen verbracht hat. Und 75 % der Führungskräfte sind der Ansicht, dass mit jedem weiteren Untersuchungstag das finanzielle Risiko für ihr Unternehmen erheblich steigt.

„Wie hat sich in den letzten 12 Monaten die durchschnittliche Anzahl der Tage, die Ihr Unternehmen mit Geldwäscheuntersuchungen verbringt, schätzungsweise verändert?“



75 %
Das finanzielle Risiko für das Unternehmen **steigt erheblich mit jedem weiteren Tag,** der für Untersuchungen von Finanzverbrechen aufgewendet wird.

Basis: 153 Entscheidungsträger weltweit in den Bereichen EFM und AML bei Bankunternehmen.
Quelle: Studie im Auftrag von BioCatch, durchgeführt im März 2023 von Forrester Consulting.

Viele EFM- und AML-Teams agieren rein defensiv

Wie ein Abteilungsleiter für Digital Banking aus Chile erklärt, finden Betrüger ständig neue Tricks, um bestehende Systeme zu täuschen. Umso wichtiger ist es, vorhandene Erkennungs- und Präventionsmaßnahmen zu verbessern. Dabei ist die möglichst frühzeitige Erkennung verdächtiger Aktivitäten die wohl effektivste Strategie, um das Risiko für das Unternehmen sowie den Zeit- und Ressourcenaufwand für die Aufarbeitung von Finanzverbrechen zu reduzieren. Doch 60 % der Entscheidungsträger geben an, dass die Früherkennung für ihr Unternehmen ein Problem darstellt.

„Die Strategien und Vorhaben von Verbrechern lassen sich kaum effizient vorhersagen. Oft finden wir erst nach einem Vorfall heraus, was passiert ist.“

– C-Level-Führungskraft im IT-Bereich, Kolumbien

60 %

der Befragten sind der Ansicht, dass es ihrem Unternehmen schwerfällt, Finanzverbrechen frühzeitig zu erkennen.

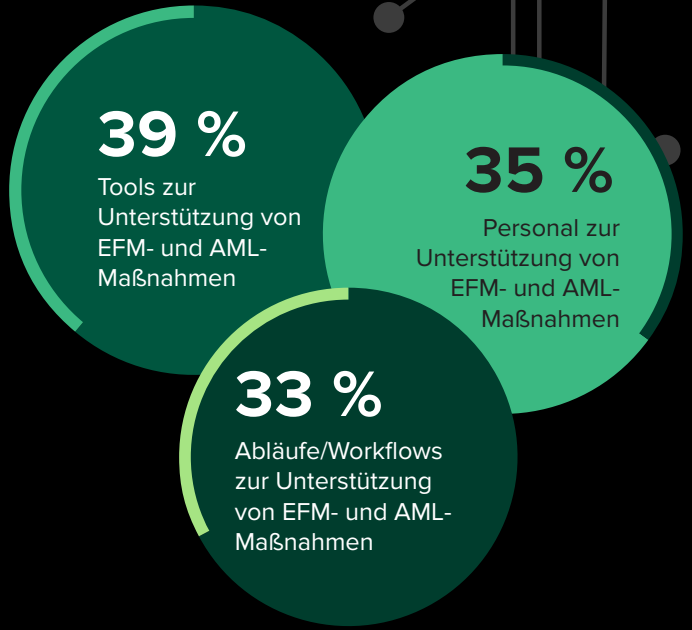
Basis: 153 Entscheidungsträger weltweit in den Bereichen EFM und AML bei Bankunternehmen.
Quelle: Studie im Auftrag von BioCatch, durchgeführt im März 2023 von Forrester Consulting.

Integrierte EFM- und AML-Funktionen erleichtern die proaktive Bekämpfung von Verbrechen

Obwohl sich die Ziele und verwendeten Daten bei EFM- und AML-Maßnahmen stark überschneiden, kommen traditionell jeweils verschiedene Teams und Lösungen zum Einsatz. Dies erhöht den Zeit- und Kostenaufwand durch Ineffizienz, mangelnde Transparenz und weniger Gelegenheiten zum Informationsaustausch. Es kann außerdem zu reaktiven und überwiegend manuell umgesetzten Strategien führen – obwohl eigentlich proaktive, vorbeugende Maßnahmen nötig wären.

Für 75 % der Befragten ist die Integration ihrer EFM- und AML-Funktionen entscheidend, um schnell auf Finanzverbrechen reagieren zu können. Die meisten Banken haben erste Schritte im Hinblick auf dieses Ziel umgesetzt, das Vorhaben aber längst noch nicht vollständig realisiert. Mindestens ein Drittel hat zwar mindestens einen der Hauptbestandteile (Personal, Abläufe oder Tools) in den EFM- und AML-Teams vollständig integriert, aber nur sehr wenige haben die Integration aller drei Bestandteile abgeschlossen.

Nur wenige Banken haben ihre EFM- und AML-Maßnahmen vollständig integriert



Nur 8 %
haben alle drei Bestandteile (Personal, Abläufe und Tools) von EFM- und AML-Maßnahmen vollständig integriert.

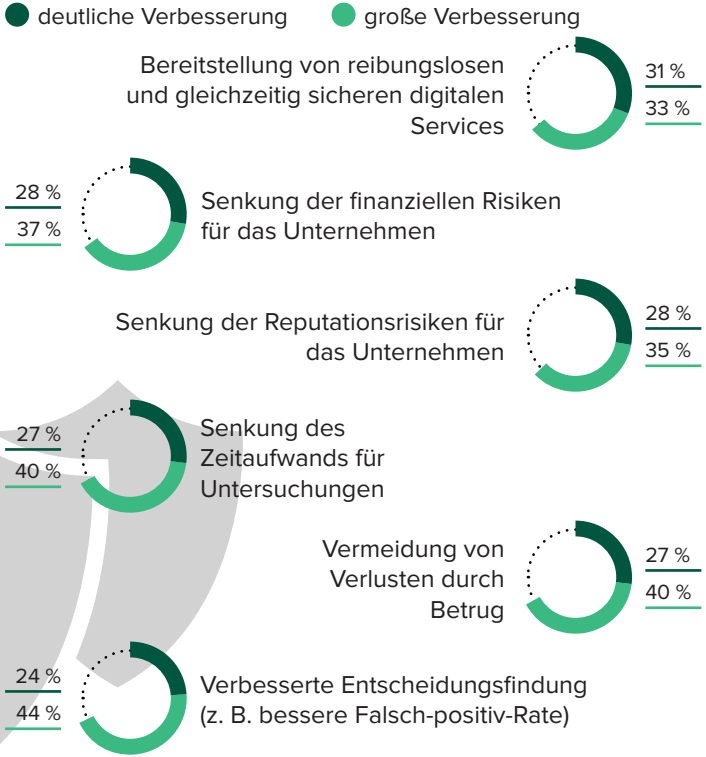
Basis: 153 Entscheidungsträger weltweit in den Bereichen EFM und AML bei Bankunternehmen.
Quelle: Studie im Auftrag von BioCatch, durchgeführt im März 2023 von Forrester Consulting.

Integrierte EFM- und AML-Maßnahmen bieten mehrere Vorteile

Die Integration von EFM- und AML-Maßnahmen ist zwar nicht leicht, aber Führungskräfte erkennen den potenziellen Wert. Zu den Vorteilen zählen eine reibungslosere Serviceabwicklung für Kunden, weniger Zeitaufwand für Untersuchungen von Vorfällen, weniger Verluste durch Betrug sowie eine bessere Entscheidungsfindung (sodass legitime Kunden seltener aufgrund von Fehlalarmen abgewiesen werden).

Am nötigsten ist jedoch ein verbessertes digitales Angebot, das sowohl reibungslos als auch sicher ist – 8 von 10 Befragten geben an, dass dies für ihr Unternehmen ein Problem darstellt. Die Integration von EFM- und AML-Maßnahmen würde das Risikopotenzial der Unternehmen senken, insbesondere in Bezug auf finanzielle und imagebezogene Risiken, die aus Sicht von Führungskräften am schwersten wiegen.

„Wie würden sich vereinheitlichte Teams, Abläufe und Tools bei EFM- und AML-Maßnahmen auf die Fähigkeiten Ihres Unternehmens in den folgenden Bereichen auswirken?“



Basis: 153 Entscheidungsträger weltweit in den Bereichen EFM und AML bei Bankunternehmen.
Hinweis: Meinungen sortiert nach „deutliche Verbesserung“; die sechs Antworten mit dem höchsten Anteil werden angezeigt.
Quelle: Studie im Auftrag von BioCatch, durchgeführt im März 2023 von Forrester Consulting.

Bei der Nutzung von Best Practices gibt es Verbesserungspotenzial

Ganze 83 % der Führungskräfte sagen, dass sie aufgrund der Umstände am Markt optimale Verfahren zur Bekämpfung von Finanzverbrechen umsetzen müssen. Dazu zählen unter anderem proaktivere und straffere Ansätze zur Personalorganisation, Prozessimplementierung und Toolbereitstellung in den EFM- und AML-Teams.

Banken haben in vielerlei Hinsicht Fortschritte gemacht. Beispielsweise priorisieren sie zumeist die Schulung bzw. Einstellung von Personal mit Kenntnissen sowohl im EFM- als auch im AML-Bereich. So liegt der Schwerpunkt weniger auf der Spezialisierung und stärker auf der einheitlichen Teamarbeit. Außerdem nutzen 68 % erklärbare KI-/Machine-Learning-Modelle zur Risikobewertung, die den Entscheidungsprozess transparent darstellen. Dennoch besteht weiterhin viel Verbesserungspotenzial. Nur etwa jedes zweite Unternehmen verfügt über ein EFM-Kompetenzzentrum (in dem diverse Experten Daten, Tools und Abläufe gemeinsam nutzen) oder verwendet Verhaltensanalysen und Biometrik (Erkennung ungewöhnlichen Verhaltens durch Analyse von digitalen Interaktionen wie Tastenanschlägen, Mausbewegungen und Tippmustern). Beides sind wichtige Best Practices.

FORRESTER OPPORTUNITY SNAPSHOT: EINE VON BIOCATCH IN AUFTRAG GEGEBENE KUNDENSPEZIFISCHE STUDIE | MAI 2023

„Welche der folgenden Maßnahmen hat Ihr Unternehmen umgesetzt, um seine EFM- und AML-Fähigkeiten zu verbessern?“

(Angezeigt werden Antworten für „bereits umgesetzt“ oder „Maßnahme wird ausgeweitet“.)

PERSONAL

- **69 %** Schulung und/oder Einstellung von Fachkräften mit kombinierten EFM- und AML-Kenntnissen
- **67 %** Von Führungskräften unterstützte/vereinheitlichte Leitung der EFM-/AML-Maßnahmen
- **53 %** EFM-Kompetenzzentrum

ABLÄUFE

- **67 %** Einheitliche Governance (z. B. FRAML)
- **61 %** Basiswerte für normale Kundenaktivität
- **60 %** Einheitliches Reporting (Balanced Scorecard)

TOOLS

- **68 %** Erklärbare KI-/Machine-Learning-Modelle zur Risikobewertung
- **63 %** Regelbasierte Risikobewertung
- **51 %** Verhaltensanalyse und Biometrik

Basis: Variable Anzahl an Entscheidungsträgern weltweit in den Bereichen EFM und AML bei Bankunternehmen; Tooloptionen basieren auf Angaben von Befragten mit entsprechenden Kenntnissen.
Quelle: Studie im Auftrag von BioCatch, durchgeführt im März 2023 von Forrester Consulting.

Verhaltensanalysen und Biometrik können EFM- und AML-Maßnahmen ergänzen

Verhaltensbiometrik kann zu besseren und vereinheitlichten EFM- und AML-Abläufen beitragen. Dazu definieren die jeweiligen Teams typische Verhaltensmuster für Aktivitäten und Transaktionen, um dann anhand dieser Basiswerte abnormales Verhalten erkennen und abwehren zu können.[3] Für 62 % der Führungskräfte ist die Verhaltensbiometrik ein geeignetes Tool zur Festlegung dieser Basiswerte. Da diese Methode auch kleine Auffälligkeiten bei digitalem Verhalten früh erkennt (z. B. eine hohe Zeitdauer zur Eingabe persönlicher Informationen, die legitime Nutzer normalerweise schneller eingeben würden), können Banken dadurch Finanzverbrechen proaktiv bekämpfen, umsetzbare Erkenntnisse schneller gewinnen und das Kundenerlebnis optimieren.

Anwender von Verhaltensbiometrik nennen ähnliche Gründe für die Nutzung dieser Methode, zum Beispiel den angestrebten Einsatz hochmoderner Sicherheitssysteme, die Verbesserung des Kundenerlebnisses und die bessere Früherkennung ungewöhnlicher Aktivitäten zur Verhinderung schwerwiegender und kostspieliger Vorfälle.

„Welche Rolle spielen Ihrer Ansicht nach Verhaltensanalysen und Biometrik bei der Verbesserung und/oder Vereinheitlichung von EFM- und AML-Maßnahmen?“

Basis: 153 Entscheidungsträger weltweit in den Bereichen EFM und AML bei Bankunternehmen.
Quelle: Studie im Auftrag von BioCatch, durchgeführt im März 2023 von Forrester Consulting.

„Aus welchen Gründen setzt Ihr Unternehmen Verhaltensanalysen und Biometrik ein?“

„Das ist heute Standard in der Branche und wir möchten hochmoderne Sicherheitssysteme einsetzen.“
– *IT-Leiter, Kanada*

„Wir können dadurch ungewöhnliche Aktivitäten sofort erkennen und Cyberkriminalität verhindern.“
– *Betriebsmanager, Mexiko*

„So können wir feststellen, ob legitime Personen unsere Services nutzen oder ob es sich um unbefugte Dritte oder Bots handelt.“
– *C-Level-Führungskraft im Digital Banking, Brasilien*

„Wir möchten unseren Kunden Sicherheit und Komfort bieten, insbesondere bei digitalen Bankgeschäften und Onlinebanking.“
– *Produktmanager, Chile*

Basis: Entscheidungsträger weltweit in den Bereichen EFM und AML bei Bankunternehmen, die Verhaltensanalysen und Biometrik nutzen.
Quelle: Studie im Auftrag von BioCatch, durchgeführt im März 2023 von Forrester Consulting.

Fazit

Angesichts zunehmender Betrugsfälle und knapper Ressourcen für Untersuchungen sollten sich Fachkräfte in den Bereichen Sicherheit, Risikomanagement und Betrugsbekämpfung auf folgende Punkte konzentrieren:

- **Aufbrechen und Zusammenführen von isolierten Strukturen.** Die Vereinheitlichung von Teams, Tools und Abläufen bei EFM- und AML-Maßnahmen ist schwierig, aber notwendig, um Risiken zu senken.
- **Früherkennung von Finanzverbrechen.** Je früher Betrug und Geldwäsche erkannt werden, desto besser lassen sich Verluste durch diese Verbrechen reduzieren. Dabei ist es wichtig, möglichst vielfältige und detaillierte Signale zur Erkennung dieser Aktivitäten zu nutzen (z. B. Geolocation, Verhaltensbiometrik usw.).
- **Verbesserung des Kundenerlebnisses.** Auch die besten Maßnahmen zur Betrugs- und Geldwäschebekämpfung nützen nichts, wenn sie zur Abwanderung von Kunden führen. EFM- und AML-Fachkräfte sollten mithilfe von Scorecards eine ausgewogene Balance zwischen dem Kundenerlebnis (z. B. Conversion Rates) und den Betriebskosten bzw. vermiedenen betrugsbedingten Verlusten finden.

Projektleitung:

Sophia Christakis,
Market Impact Consultant

Kate Pesa,
Associate Market Impact Consultant

Beitragende zur Studie:

Forrester-Team für Sicherheits- und Risikoforschung

Methodik

Dieser Opportunity Snapshot wurde von BioCatch in Auftrag gegeben. Für die Erstellung dieses Profils ergänzte Forrester Consulting vorhandene Forschungsergebnisse durch eine spezifische Umfrage unter 153 Entscheidungsträgern weltweit in den Bereichen EFM und AML bei Bankunternehmen. Die Umfrage wurde von Februar bis März 2023 durchgeführt.

SCHLUSSBEMERKUNGEN

[1] Quelle: „Top Trends Shaping Fraud Management And Anti-Money Laundering“, Forrester Research, Inc., 6. August 2021.

[2] Ebd.

[3] Ebd.

INFORMATIONEN ZU FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting bietet unabhängige, objektive und auf Forschungsergebnisse gestützte Beratungsdienstleistungen und hilft Führungskräften dabei, wichtige Transformationsprojekte erfolgreich umzusetzen. In kundenorientierten Studien arbeiten die erfahrenen Berater von Forrester gemeinsam mit den Führungskräften an der Umsetzung ihrer Prioritäten. Hierbei kommt ein besonderes Vorgehensmodell zum Einsatz, das auf individuelle Bedürfnisse zugeschnitten ist und eine nachhaltige Wirkung gewährleistet. Weitere Informationen erhalten Sie unter forrester.com/consulting.

FORRESTER OPPORTUNITY SNAPSHOT: EINE VON BIOCATCH IN AUFTRAG GEGEBENE KUNDENSPEZIFISCHE STUDIE | MAI 2023

Demografische Daten

REGION	
Nordamerika	**35 %**
Europa	**32 %**
Lateinamerika	**33 %**

HÄUFIGSTE ABTEILUNGEN	
IT/Sicherheit	**32 %**
Digital Banking	**18 %**
Compliance/ Risikomanagement	**15 %**
Data Intelligence/ Science	**14 %**

VERWALTETE VERMÖGEN	
100 Mrd. $ bis unter 250 Mrd. $	**41 %**
250 Mrd. $ bis unter 500 Mrd. $	**43 %**
500 Mrd. $ und mehr	**16 %**

POSITION	
C-Level-Führungskraft	**17 %**
VP/Ressortleiter	**11 %**
Direktor/ Abteilungsleiter	**38 %**
Manager	**34 %**


FORRESTER®