

Certification des PVID par l'ANSSI

Comprendre et tirer profit du référentiel sur la vérification d'identité à distance

 ubble



SOMMAIRE

Introduction

03

01
Un référentiel sur
la vérification d'identité
à distance, attendu
et nécessaire

04

La fraude identitaire
à distance est massive

06

Ce référentiel d'exigence
devient un standard
de-facto
pour de nombreuses
réglementations

07

02
Que faut-il
retenir
du référentiel ?

10

La maîtrise de
la capture vidéo

13

Le modèle hybride

16

La sécurisation
du système d'information

19

03
Mise en place
d'un PVID :
quel déroulé pratique ?

22

Les grandes étapes
de la certification

24

L'opportunité PVID

25

Etude de cas : Sofinco

26

Etude de cas : BPIfrance

28

Conclusion

30

INTRODUCTION

En avril 2018, une vidéo de Barack Obama fait le buzz. Il y parle notamment de Donald Trump, en termes peu élogieux. En quelques heures, la vidéo est vue par plus de 3 millions de personnes. Le problème ? Barack Obama ne s'est jamais exprimé. La vidéo est un "deepfake", un trucage très élaboré qui se fonde sur l'intelligence artificielle. Ces manipulations permettent de superposer des fichiers audio et vidéo existants sur d'autres vidéos.

Utilisées dans ce cas précis pour sensibiliser les populations face à la désinformation croissante, ces technologies sont aujourd'hui largement mises à profit par les fraudeurs pour usurper l'identité numérique d'autres personnes. Dans un contexte où le recours aux services en ligne est exponentiel, et notamment accéléré par la crise sanitaire, cela pose un enjeu de sécurité majeur. Il est nécessaire de pouvoir se fier à des outils performants pour vérifier l'identité des personnes à distance.

Parmi les premiers concernés : vous, acteurs des services financiers et des services de confiance. Dans ces secteurs régulés, il est incontournable, d'une part, de s'assurer de l'identité des personnes auxquelles vous vous adressez lors de l'entrée en relation à distance (savoir à qui vous ouvrez un compte ou accordez un crédit par exemple) et d'autre part, de protéger l'identité de vos clients.

En France, le sujet a été anticipé par les acteurs réglementaires. Il se concrétise dans le référentiel "Prestataires de vérification d'identité à distance - Référentiel d'exigences" publié par l'ANSSI. Celui-ci fournit des exigences précises et détaillées pour qu'un prestataire de vérification d'identité à distance - dit également PVID - soit certifié. Le niveau de vérification requis doit être équivalent à celui du face-à-face. Ce référentiel contient plus de 250 exigences techniques qui permettent de combattre les dernières tendances de la fraude identitaire à distance.

Le présent document a voulu rappeler l'état de l'art de la menace telle que nous la constatons chaque jour, dans nos activités. Nous avons aussi voulu vous simplifier la lecture du référentiel en proposant une restitution synthétique des exigences de l'ANSSI.

Le PVID, c'est aussi une opportunité de répondre aux nouvelles normes de sécurité tout en simplifiant les parcours utilisateurs. Une ou deux minutes suffisent pour collecter les informations nécessaires à une vérification d'identité fiable. Vous avez désormais les moyens de déployer des expériences d'entrée en relation client à hauteur des meilleurs standards mondiaux. Le PVID, c'est maintenant !

Bonne lecture.

01 Comprendre le nouveau référentiel de l'ANSSI et ses implications sur la gestion de l'entrée en relation à distance



LA FRAUDE IDENTITAIRE À DISTANCE EST MASSIVE

Dans son principe le plus fondamental, la vérification d'identité vise à déjouer les tentatives d'usurpation d'identité. Lorsque la vérification est réalisée à distance, l'ambition est de répliquer la fiabilité d'un face-à-face physique. De nouveaux risques apparaissent, dans un contexte où les techniques de fraudes deviennent de plus en plus sophistiquées.



6 %

Part des documents d'identité en circulation qui seraient frauduleux en France

Source : Ministère de l'Economie et des Finances



400 000

Nombre d'usurpations d'identité déclarées en France chaque année

Source : Centre des Hautes Etudes du Cyberespace



5 - 20 Mds €

Montant des dommages causés aux entreprises chaque année par la fraude identitaire

Source : Centre des Hautes Etudes du Cyberespace

Chez ubble, nous constatons et labellisons au quotidien différents types de fraude à l'identité.

13% des identifications que nous réalisons sont invalidées.

Pour 26% d'entre elles, et c'est la cause principale de fraude, le document d'identité n'est pas authentique :

- **55%** sont des contrefaçons physiques
- **35%** sont des images numérique
- **8%** sont des photocopies physique
- **2%** sont des falsifications numériques

Dans le contexte actuel de pandémie COVID-19, la forte augmentation des recours aux services à distance génère mécaniquement une augmentation proportionnelle des tentatives de fraudes. Cette tendance concerne tous les secteurs d'activité et implique la mise en place de bonnes pratiques efficaces et durables.

CE RÉFÉRENTIEL D'EXIGENCE DEVIENT UN STANDARD DE-FACTO POUR DE NOMBREUSES RÉGLEMENTATIONS

LCB-FT 5, Code monétaire et financier... Comment y voir plus clair dans les relations entre les différentes réglementations en vigueur et leur lien avec le référentiel de l'ANSSI ? Prenons le temps de définir chaque terme.

• **L'ACPR** est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution. Adossée à la Banque de France, elle contrôle le respect du Code monétaire et financier par les banques et les assurances. Elle assure notamment le contrôle du respect des dispositifs de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

• **La LCB-FT 5** est la 5ème Directive de Lutte contre le Blanchiment des Capitaux et le Financement du Terrorisme. Proposée par la Commission européenne, elle prévoit une série de mesure visant à mieux lutter contre le financement du terrorisme et garantir une meilleure transparence des transactions financières. Elle précise les mesures à mettre en œuvre pour l'entrée en relation d'affaires à distance.

• **L'eIDAS** est un règlement daté du 23 juillet 2014, qui instaure un cadre européen en matière d'identification électronique et de services de confiance. Son but est de sécuriser les interactions électroniques sécurisées entre les citoyens, les entreprises et les autorités publiques. L'ANSSI s'est notamment appuyée sur ce règlement pour définir son référentiel d'exigences.

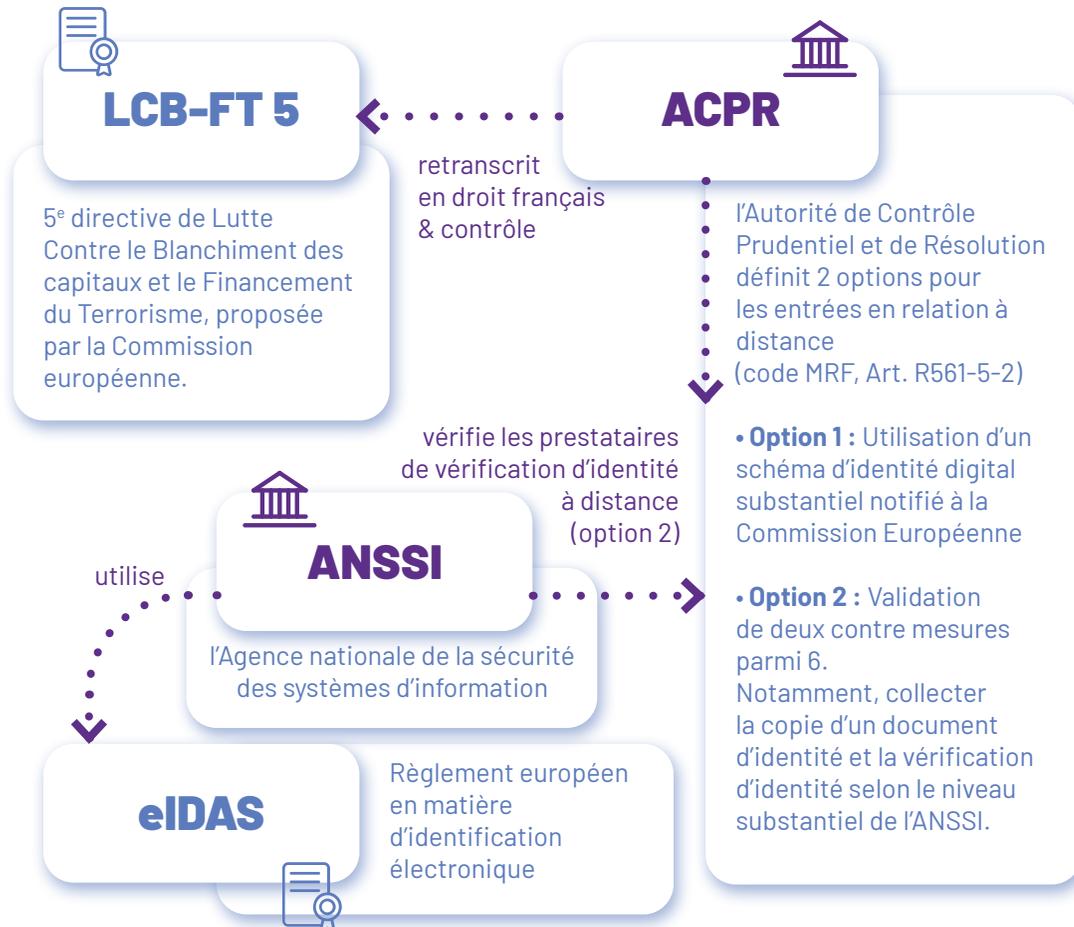
• **L'ANSSI** est l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information. Elle est rattachée au Premier ministre et son rôle est de faciliter la prise en compte coordonnée, ambitieuse et volontariste des questions de cybersécurité en France.

• **Le RGPD** est le Règlement général sur la protection des données, entré en vigueur en 2018 dans les 27 Etats de l'Union européenne. Il renforce et rend homogène la protection des données personnelles au sein de l'UE. Toutes les actions et réglementations sur la vérification d'identité à distance doivent y être conformes.



L'ACPR et la direction générale du Trésor ont sollicité l'ANSSI, experte des risques numériques liés à l'identité, afin de définir les standards de sécurité pour la vérification d'identité à distance lors de l'ouverture de compte. L'ANSSI a créé le statut de PVID, Prestataire de vérification d'identité à distance, et promeut ainsi une nouvelle certification qui leur est dédiée. Un nouveau service de confiance voit donc le jour. Pour les institutions financières, les PVID permettent de remplir 2 mesures complémentaires de l'article R561-5-2, la 1ère et la 5ème.

Une image valant mille mots, voici un schéma explicatif de leurs interactions :



Dans un contexte de refonte du règlement eIDAS, la France fait figure de pionnière avec la publication du référentiel d'exigences de l'ANSSI. Premier du genre en Europe, ce standard PVID a une portée qui dépasse les frontières françaises. C'est un excellent standard. Il a vocation, espérons-le, à être décliné par d'autres pays européens au niveau national.

Ce référentiel, pragmatique, protège les utilisateurs, assure plus de sécurité pour l'entrée en relation à distance et représente une opportunité de faire évoluer leurs parcours digitaux pour les acteurs régulés

02 Que faut-il retenir du référentiel ?



Très détaillé, le référentiel d'exigences de l'ANSSI a un double objectif :

lutter contre la fraude et mieux protéger les consommateurs.

Il définit les règles à mettre en place pour être conforme lors des 4 grandes étapes du processus de vérification d'identité à distance :

- 01 L'acquisition des données d'identification de l'utilisateur**
- 02 La vérification de celles-ci**
- 03 La constitution du dossier de preuve**
- 04 La transmission des résultats de la vérification**

Ce nouveau référentiel, inspiré par les bonnes pratiques de l'industrie, est un solide atout en termes de lutte contre la fraude, mais il représente également une grande opportunité d'améliorer les parcours numériques des utilisateurs.

LA MAITRISE DE LA CAPTURE VIDÉO

CE QUE DEMANDE L'ANSSI

[II.1.1.]

« Acquisition des données d'identification - Cette étape consiste à acquérir les données d'identification relatives à l'utilisateur, à voir : une vidéo du visage de l'utilisateur, une vidéo du titre d'identité* présenté par l'utilisateur ».

[II.1.2.]

« La vérification du fait que l'utilisateur est le légitime détenteur du titre d'identité comprend : - une vérification de l'authenticité du titre d'identité présenté ; - une détection du caractère « vivant » de l'utilisateur représenté dans la vidéo ; - une comparaison du visage de l'utilisateur extrait de la vidéo de l'utilisateur avec [...] une photographie du visage de l'utilisateur extraite de la vidéo du titre d'identité** ».

L'EXPÉRIENCE D'UBBLE

Dès la création d'ubble, nous avons misé sur l'utilisation de la vidéo, à la fois pour le visage de l'utilisateur et pour son titre d'identité. Nos machines de streaming vidéo intègrent également une intelligence artificielle qui guide l'utilisateur lors de la conversation, en lui faisant des demandes aléatoires. Nos algorithmes de computer vision, que nous améliorons sans cesse, traitent l'information en temps réel.

POURQUOI CHOISIR LA CAPTURE D'UNE VIDÉO SUR LE DOCUMENT D'IDENTITÉ ET SUR LE VISAGE?

Pendant des années, les services ayant recours à une entrée en relation à distance se sont contentés de collecter une simple image du document d'identité. Les selfies de visage ont ensuite fait leur apparition pour combattre l'usurpation d'identité, suivis des selfies vidéos. Ces derniers s'assurent de la liveness du visage de l'utilisateur et combattent les attaques par présentation, ces tentatives de fraude qui tentent de tromper les algorithmes de reconnaissance faciale en utilisant des subterfuges (masque, maquillage, deepfakes). Désormais, la vidéo est également utilisée pour la vérification des documents d'identité dans le cadre d'une entrée en relation à distance.

Les exigences sécuritaires évoluent car la menace évolue. Aujourd'hui, des millions d'images de documents d'identité sont disponibles sur le dark web ou sur certains réseaux sociaux. Rien de plus facile pour un fraudeur que d'en obtenir et de les modifier via des logiciels d'édition graphique. Par ailleurs, il est impossible, sur la base d'une simple image de document d'identité, de vérifier s'il s'agit bien de l'original du document ou d'une copie, qu'elle soit papier ou sur un écran de smartphone. Les éléments de sécurité ne peuvent être vérifiés, l'information collectée est tout simplement trop pauvre.

La vidéo d'un document d'identité est un contenu interactif et riche, qui contient des centaines d'images sous des angles variés. Par ailleurs, ce type de contenu n'est pas facilement accessible aux fraudeurs car les vidéos de documents d'identité ne sont pas monnaie courante.

POURQUOI CHOISIR LE STREAMING VIDÉO PLUTÔT QUE L'UPLOAD D'UNE VIDÉO ?

L'upload d'une vidéo se fait en deux étapes pour l'utilisateur : il enregistre sa vidéo, puis il l'envoie au prestataire qui vérifie son identité. Une méthode facile à développer et à réaliser ... mais c'est un mauvais choix technique !

Pourquoi ? La première raison est l'expérience utilisateur. Déjà, l'upload simple de vidéo requiert souvent le téléchargement d'une application mobile, ce qui crée de la friction sur le parcours client. Surtout, la vidéo streaming nous permet de guider les utilisateurs, en temps réel, lors de leur vérification d'identité. Cela est possible grâce à des algorithmes que nous avons développés et que nous hébergeons. Avec l'upload de vidéo, le guidage est limité par la qualité de l'appareil que l'utilisateur a entre les mains.

Or, l'ANSSI impose la mise en place de challenges aléatoires - la réalisation de certaines actions par l'utilisateur - pour combattre la fraude. Nous allons en parler plus en détail juste après. Le guidage en temps réel est donc critique pour accompagner, à son rythme, l'utilisateur vers le succès.

La seconde raison est la sécurité. Il est nécessaire de se défendre contre les injections de vidéos pré-enregistrées qu'un fraudeur souhaiterait rejouer (couramment appelé "risque de rejeu"). Or, nos études montrent que capturer les vidéos en local, c'est-à-dire sur l'appareil de l'utilisateur, et les télécharger vers des serveurs dans un second temps ne permet pas de lutter efficacement contre les diverses tentatives de fraudes (rejeu, injections et manipulations de type deepfakes). Contrairement au vidéo streaming, qui garantit un niveau de sécurité élevé : d'une part, il est très difficile pour les fraudeurs de modifier les images en temps réel, d'autre part, le fichier ne peut pas être modifié par l'utilisateur avant son envoi.

En effet, avec le streaming, il est très difficile pour les fraudeurs de modifier les images en temps réel.

Nous saluons donc le choix de l'ANSSI de rendre obligatoire la capture de vidéos du visage et du document d'identité dans le cadre d'une entrée en relation à distance. Nous recommandons que ces vidéos soient capturées en vidéo streaming.

QUEL IMPACT POUR L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR?

La vidéo du document d'identité participe à améliorer l'expérience utilisateur. En effet, il est plus facile pour un utilisateur de capturer une vidéo de son document que de réaliser une bonne photo du premier coup. Plus de problèmes de flou, de reflets et donc de multiples captures refusées. Sur les centaines d'images capturées pendant la vidéo, des dizaines au moins seront nettes et sans reflets. L'expérience utilisateur devient donc plus simple et plus rapide !

Dans le cas des services financiers, la capture vidéo de la pièce d'identité permet également d'alléger le parcours utilisateur. Plus besoin de fournir de multiples pièces (RIB, justificatif de domicile, seconde pièce d'identité, etc), une seule suffit grâce aux mesures 1 et 5 du Code monétaire et financier.

LE MODÈLE HYBRIDE

CE QUE DEMANDE L'ANSSI

[II.1.2.]

« Sur la base des données d'identification acquises (...) cette étape consiste à vérifier à l'aide de traitements, à la fois automatisés et humains, que le titre d'identité présenté par l'utilisateur est authentique et que l'utilisateur est le légitime détenteur du titre d'identité. »

[IV.5.5.B]

« Le prestataire doit restreindre les accès des opérateurs au système d'information du service de vérification d'identité à distance au strict nécessaire pour la réalisation de leurs missions. »

L'EXPÉRIENCE D'UBBLE

Notre modèle est hybride depuis notre création. Il est opérationnel et traite plusieurs millions d'identités chaque année. Nous avons développé un logiciel interne pour les vérifications manuelles. Afin de réduire les risques de manipulation, le système est multi-opérateurs : la vérification d'identité est découpée en plusieurs morceaux, chacun étant attribué à une personne différente. Chaque agent travaille indépendamment sur sa tâche et se spécialise sur celle-ci. Les analyses individuelles sont récupérées par la technologie et combinées pour donner la réponse finale (acceptation ou non de l'utilisateur). Les postes de travail de nos experts fraude sont également protégés pour lutter contre la diffusion des données personnelles. Par ailleurs, nous nous appuyons sur les expertises humaines, en faisant intervenir des formateurs qui viennent des services de douane et des polices aux frontières. Cela nous permet d'améliorer constamment nos processus.

Depuis 3 ans, nous avons fait évoluer notre modèle hybride, affiné notre applicatif et formé nos opérateurs. Cette expertise opérationnelle est au cœur de la proposition de valeur d'ubble. C'est elle qui nous permet de délivrer, au quotidien, des milliers de vérification d'identité à distance, équivalente à un face-à-face, en quelques minutes, 24h/24 et 7j/7.

POURQUOI AVONS-NOUS FAIT LE CHOIX DE L'HYBRIDE AVANT QU'IL SOIT IMPOSÉ ?

Les IA échouent encore à détecter tous les écrans de smartphones, les utilisateurs endormis et non consentants (nous le constatons régulièrement !), les photocopies et impressions HD d'images ainsi que les deep-fakes. Dans ce dernier cas, les algorithmes peinent encore à détecter la menace. A l'heure actuelle, seuls les humains disposent d'une capacité d'étonnement qui leur permet de repérer des éléments étranges et surprenants dans les vidéos frauduleuses.

En contrepartie, les intelligences artificielles sont excellentes pour accélérer les actions humaines, éviter les erreurs d'inattention, challenger une décision opérateur qui serait prise trop rapidement, etc. C'est pourquoi les algorithmes sont aussi nécessaires : une décision portée par un seul opérateur est trop risquée.

Il est important de rappeler que, pour progresser, les IA ont besoin de données qui soient correctement labellisées. Elles reproduisent des décisions qui ont déjà été prises par d'autres. Cela a deux conséquences directes :

- Dans un contexte où les bases de données de vidéos de document d'identité n'existent pas, il est risqué de prendre des décisions 100% automatiques avec des IA qui sont nécessairement non entraînées. Le modèle hybride est une étape intermédiaire incontournable pour que les IA apprennent.
- Le métier de la vérification d'identité à distance fait face à une menace évolutive. Nous rencontrons constamment des cas de fraudes inconnus,

que nous devons détecter. Une IA n'est pas en capacité de repérer une fraude inédite. Elle reproduit simplement des décisions qu'elle a apprises en s'appuyant sur une très grande quantité de données labellisées. Ainsi, l'œil humain a encore un bel avenir devant lui si nous souhaitons que les IA s'adaptent à l'inventivité des fraudeurs !

Nous saluons le choix de l'ANSSI d'exiger que les vérifications d'identité effectuées par le PVID soient une combinaison d'actions humaines et automatiques. En découlent des exigences sécuritaires et organisationnelles à mettre en œuvre sur les opérations humaines. Cela constitue une part importante du référentiel. Parmi elles, l'obligation pour les opérateurs d'être physiquement dans l'Union européenne et d'être formés à la détection des techniques de fraude identitaire, et celle pour les centres opérationnels d'être gérés de manière exemplaire, pour protéger les données personnelles des citoyens.

L'IMPACT SUR L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

L'intervention humaine systématique ajoute une étape dans le processus de vérification d'identité en ligne et peut faire craindre un délai de réponse long pour l'utilisateur. Cependant, il est possible de créer des processus asynchrones qui semblent instantanés pour l'utilisateur. C'est ce que nous faisons chez ubble depuis notre création. Nous avons des engagements sur des SLAs moyens de 10 minutes pour plusieurs clients des services financiers. Dans un certain nombre de cas, la validation de l'identité se fait même en moins de 5 minutes. En positionnant la vérification d'identité au bon moment dans le parcours d'entrée en relation, l'utilisateur peut finir son inscription en ayant son identité validée.

Dans un certain nombre de cas, la validation de l'identité se fait même en moins de 5 minutes.

De plus, le recours à un expert humain évite les tentatives répétées par les utilisateurs, qui se voient refusés par l'IA sans explications. Nous avons tous connu ces expériences utilisateurs pénibles car longues et incertaines ! Le modèle hybride permet de les éviter. Mieux, il améliore la conversion, car les opérateurs humains sont en mesure de corriger rapidement les erreurs potentielles de l'IA.

LA SÉCURISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION

CE QUE DEMANDE L'ANSSI

[IV.5.5.B]

« Le prestataire doit respecter les exigences du référentiel [SecNumCloud] si le service est hébergé dans le cadre d'une prestation d'informatique en nuage. »

[IV.5.4.A]

« Le prestataire doit exploiter et administrer le service de vérification de l'identité à distance exclusivement depuis le territoire d'un État membre de l'Union Européenne. »

[IV.5.8.A]

« Le prestataire doit journaliser l'ensemble des traitements automatisés et des actions réalisées par les opérateurs et référents fraude dans le cadre d'une vérification d'identité à distance, et les centraliser sur un composant du système d'information du service auquel les opérateurs et les référents fraude ne disposent d'aucun accès. »

[IV.3.5.D]

« La politique de vérification d'identité à distance doit indiquer que les vidéos du titre d'identité et du visage de l'utilisateur ne sont d'aucune manière, totalement ou partiellement, transmises au service métier. »

CE QUE FAIT UBBLE

Nous travaillons avec 3DS Outscale, le cloud provider français de Dassault Systèmes. Proposant des solutions certifiées SecNumCloud ou équivalentes, comme le demande désormais l'ANSSI, il nous garantit que les données de nos clients bénéficient des exigences de sécurité les plus élevées. C'est un choix stratégique, qui traduit l'état d'esprit d'ubble : protéger les identités des citoyens européens et sécuriser leurs données personnelles.

Nous avons également mis en place les processus de sécurité et de traçabilité demandés par l'ANSSI dans ce référentiel, afin de pouvoir tracer les actions de chaque opérateur au cours des vérifications d'identité. Comme les autres processus à mettre en place, ils sont longs et s'améliorent avec l'expérience.

La protection des données personnelles est un enjeu majeur, notamment en Europe. Depuis 2018, le RGPD renforce la protection des données des consommateurs. Dans le cadre d'une vérification d'identité à distance, les données partagées sont non seulement personnelles, mais aussi sensibles pour certaines car biométriques. Les agences gouvernementales françaises ont donc des exigences très fortes sur leur collecte, leur traitement et leur stockage.

Lors de la présentation du référentiel aux acteurs de l'industrie, l'ANSSI a précisé que "le cloud provider ne devait pas être soumis à des exigences réglementaires contradictoires avec la protection des données personnelles des citoyens de l'Union européenne". Chez ubble, nous comprenons que cette remarque exclut de facto les hébergeurs américains qui sont soumis au Cloud Act, la fameuse et polémique réglementation américaine.

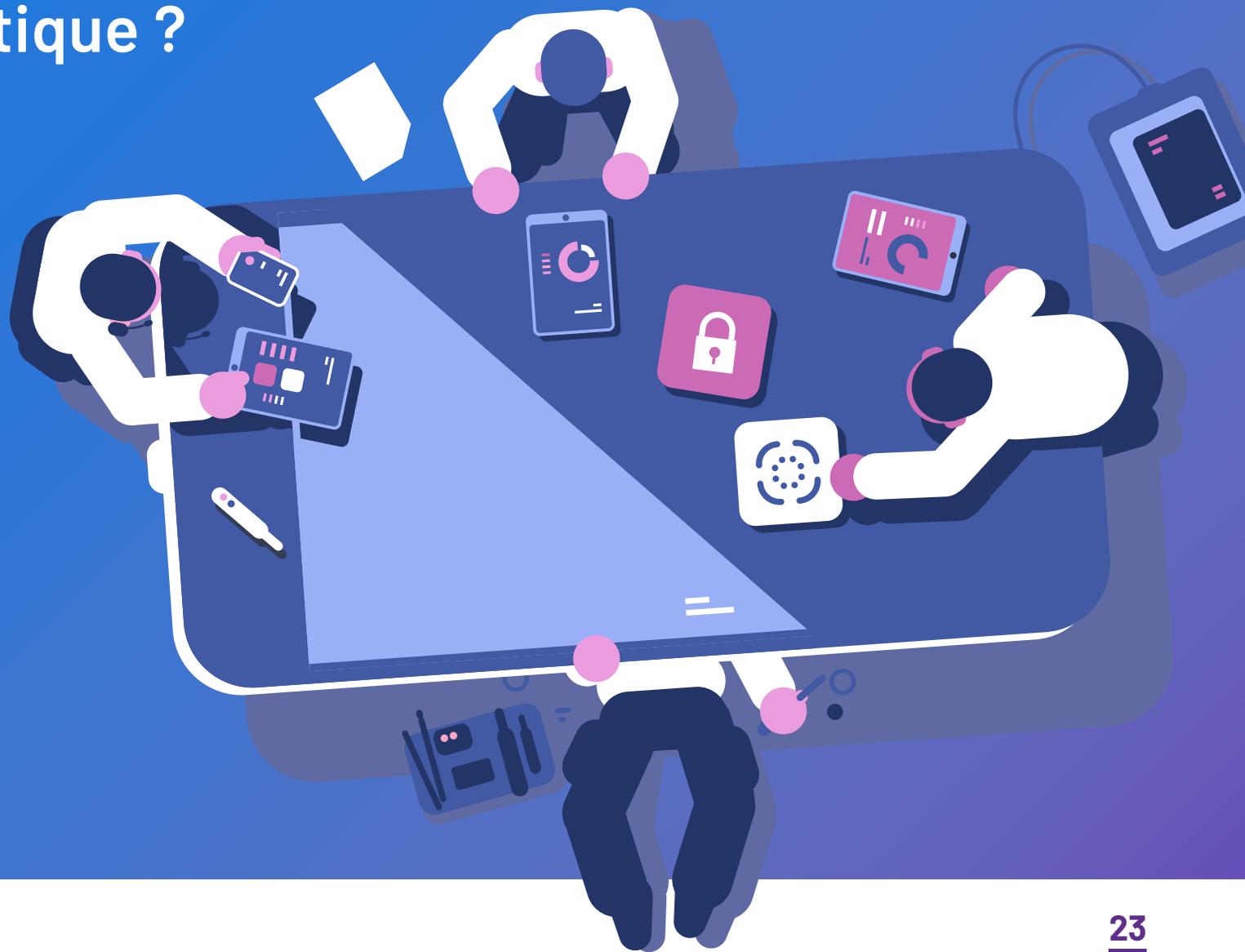
Dans le cadre d'une vérification d'identité à distance, les données partagées sont non seulement personnelles mais aussi sensibles pour certaines, car biométriques.

L'IMPACT SUR L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Les citoyens européens sont de plus en plus sensibles aux questions de protection des données. En choisissant ubble, nos clients s'assurent de protéger leurs utilisateurs.

Par ailleurs, ubble propose de collecter le consentement des utilisateurs de manière simple, transparente et conforme au RGPD. Il incombe bien entendu à l'ANSSI de certifier leur conformité aux exigences de la CNIL.

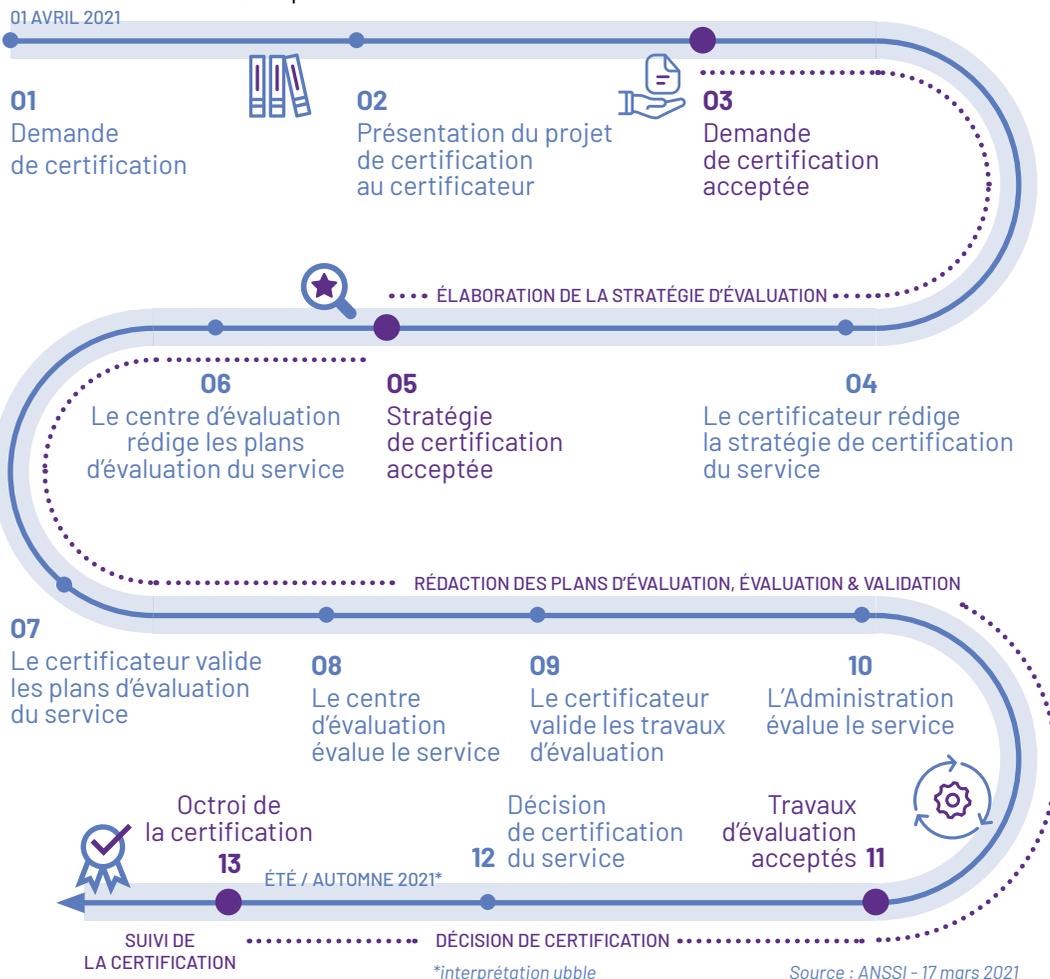
03 Mise en place d'un PVID : quel déroulé pratique ?



LES GRANDES ÉTAPES DE LA CERTIFICATION

Les prochains mois vont permettre à l'ANSSI de réceptionner les demandes de certification, d'élaborer les stratégies d'évaluation des candidats PVID, de restituer ses décisions et, le cas échéant, d'octroyer la certification aux prestataires dont les services seront conformes à son référentiel d'exigences.

A l'issue de ces différentes étapes, la conformité des PVID aux exigences de l'ANSSI sera le socle nécessaire à la construction de parcours clients sécurisés, simples et efficaces.



L'OPPORTUNITÉ PVID : DE LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE À L'AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

ubble a prouvé que les PVID permettent de créer des parcours d'entrée en relation dignes des meilleurs néobanques européennes. Vos utilisateurs n'ont plus qu'à présenter leur document d'identité en cours de validité pour accéder à votre service. Quelques minutes suffisent, l'expérience est fluide, votre tunnel de conversion est amélioré, vos risques sont maîtrisés, dans un process 100% conforme.

Ce tour de force est rendu possible par les technologies récentes qu'ubble combine à l'état de l'art :



Video streaming



Computer vision



Orchestration d'opérations sécurisées



Infrastructure cloud souveraine, haute sécurité, et grande disponibilité

Des parcours simples et sécurisés en quelques minutes... C'est désormais possible, que vous soyez acteurs des services financiers ou des services de confiance !

Pour illustrer la mise en place, en pratique, de ces nouveaux parcours d'entrée en relation à distance, nous avons demandé à nos clients de partager leur retour d'expérience.

SOFINCO AMÉLIORER LES PARCOURS DIGITAUX EXISTANTS TOUT EN LUTTANT CONTRE LA FRAUDE



Ophélie Robin
Responsable de la transformation digitale
et de l'innovation chez Credit Agricole Consumer
Finance - Sofinco

Baisse drastique
de la fraude constatée
sur les parcours
sur lesquels ubble
intervient.*

Augmentation
des conversions mobiles
sur les parcours
sur lesquels ubble
intervient.*

**Nous contacter pour plus de détails*

Fin 2019, ubble participe au concours "100% Compliance" lancé par le Crédit Agricole et le Village by CA. L'équipe pitch devant les directions conformité du groupe. Suite à cela, la marque Sofinco décide de tester la solution, pour passer rapidement en production.

L'ENJEU POUR SOFINCO ?

La demande de crédit est un processus très réglementé qui nécessite une extrême vigilance et beaucoup de rigueur pour protéger le client. Une étape consiste à fournir des justificatifs pour prouver son identité et sa solvabilité. Cela peut créer de la friction et altérer l'expérience client.

« Le parcours d'entrée en relation est central pour le crédit à la consommation et nous souhaitons optimiser l'existant. Nous étions très séduits par la promesse d'ubble : avoir une expérience utilisateur fluide et sécurisée. Avec 3 objectifs en tête : combattre la fraude, être conforme et transformer les prospects en clients. »

La réglementation, avec la transposition en droit français de la LCB-FT 5, introduisait simultanément une opportunité sur les justificatifs demandés.

« Dans ce contexte, ubble nous a permis de fluidifier de nombreuses étapes du parcours de nos clients. Cela renforce le processus tout en restant simple et pédagogique pour nos utilisateurs ».

COMMENT S'EST PASSÉE L'INTÉGRATION D'UBBLE ?

Le projet a été mis en place en 3 mois. ubble a été branché sur une partie du flux de Sofinco, l'autre partie continuant via le parcours habituel.

Cela a permis de comparer les deux parcours d'entrée en relation et d'ajuster la solution en fonction des premiers retours.

« Après 8 mois de test, place au bilan : le parcours sur lequel ubble intervient permet de répondre aux objectifs que nous nous étions fixés. La promesse était jolie sur le papier, elle s'est confirmée en pratique ! ».

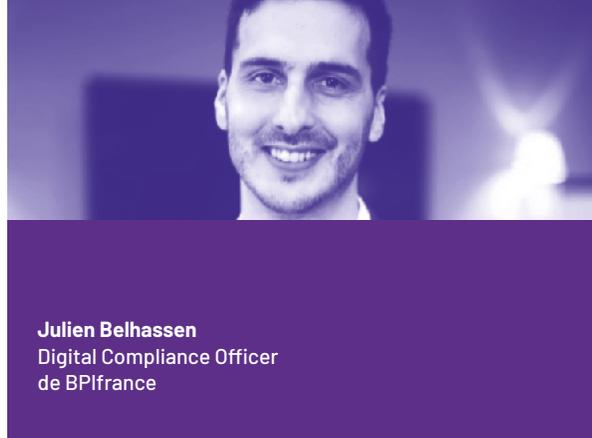
Concrètement, la conversion mobile a même augmenté de plusieurs points et la fraude a drastiquement diminué.

« Nous sommes ravis des résultats d'ubble. C'est pourquoi nous avons décidé d'étendre l'utilisation de la solution. Nous continuerons de brancher ubble à nos différents parcours à mesure que les performances se confirment ».

QUELLES LEÇONS RETENIR DE L'EXPÉRIENCE DE SOFINCO ?

- Lutter contre la fraude est aussi une opportunité de simplification du parcours client et d'amélioration de la capacité de conversion.
- Tester c'est gagner. Il faut pour cela disposer de plateformes qui permettent de tester de nouveaux parcours : cela requiert que votre organisation permette de le faire. Pour commencer, l'idée est de tester sur des portions limitées du flux et de comparer ensuite les résultats des différents parcours.
- Il faut s'assurer de pouvoir mesurer les résultats. Cela semble évident, mais ce n'est pas toujours simple. C'est une réflexion qui doit être anticipée dans le design du parcours. En amont du lancement du projet, il faut définir les KPIs de succès et s'assurer de pouvoir les mesurer.

BPIFRANCE CRÉER UN PARCOURS DE PRÊT À DISTANCE FIABLE ET SÉCURISÉ, EN PLEINE CRISE SANITAIRE, ET EN UN TEMPS RECORD



Julien Belhassen
Digital Compliance Officer
de Bpifrance

Julien Belhassen fait le lien entre les besoins de la banque au niveau réglementaire et les nouvelles technologies, en partie les regtech. Il dépend à la fois des directions conformité et digital.

Début 2020, Bpifrance s'intéresse à la construction de sa banque en ligne pour les entreprises. Avec un enjeu majeur : s'assurer que les clients sont bien ceux qu'ils prétendent être. Avec la crise sanitaire, tout s'accélère.

« Avec le COVID-19, Bpifrance a dû s'adapter en urgence pour proposer des "Prêts Rebond" aux entrepreneurs. C'est dans ce contexte que nous avons fait appel à ubble, avec l'ambition de développer le parcours digital en 10 jours ouvrés. Cela a été rendu possible grâce à la simplicité de mise en place de la solution. »

POURQUOI AVOIR CHOISI UBBLE ?

L'équipe de Julien Belhassen avait présélectionné plusieurs solutions à évaluer, à la fois sur la fiabilité des mesures anti-fraude et l'expérience utilisateur. Une quarantaine de salariés de Bpifrance ont testé et noté les solutions, ubble est ressorti en tête.

« Nous étions confiants dans la solution grâce aux tests effectués. Par ailleurs, les données sont hébergées en France, ce qui était clé pour Bpifrance. »

10 jours ouvrés

Le délai de mise en place
des parcours ubble
chez Bpifrance.

100 % français

La solution ubble utilise
un cloud souverain, avec hébergement
des données en France.

QUELS SONT LES RÉSULTATS, UN AN APRÈS ?

En un an, des dizaines de milliers de vérifications d'identité ont été effectuées par ubble pour le compte de Bpifrance. Avec un bilan très positif :

« Nous avons travaillé main dans la main avec les équipes d'ubble pour affiner certaines fonctionnalités en fonction des besoins de Bpifrance. Dans certains cas, cela nous a permis d'alléger l'expérience utilisateur, sans faire de compromis sur le niveau de sécurité ».

Côté fraude, la solution d'ubble a également répondu aux attentes de Bpifrance puisqu'aucun cas n'a été détecté parmi les utilisateurs acceptés.

CONCLUSION

Nous espérons que cette lecture vous a permis de mieux comprendre les enjeux du référentiel d'exigences publié par l'ANSSI pour la vérification d'identité à distance. Il va permettre de créer davantage de confiance, en distinguant les acteurs responsables qui offrent un niveau de sécurité élevé, grâce à la certification. C'est un excellent standard pour la protection des utilisateurs.

Au-delà d'une contrainte réglementaire, ce référentiel est une opportunité pour tous les acteurs de secteurs régulés de faire évoluer l'expérience de leurs utilisateurs. Les parcours d'entrée en relation peuvent être plus simples, sécurisés et performants, au niveau des meilleurs parcours utilisateurs offerts par les fintech européennes.

Les fraudes documentaire et identitaire représentent des gains potentiels conséquents pour les fraudeurs. Les menaces sont de plus en plus sophistiquées et vont continuer à évoluer. Dans ce contexte, les choix et investissements que nous avons faits dès la naissance d'ubble sont confortés par cette nouvelle réglementation. L'expérience acquise depuis 3 ans et les assets technologiques que nous avons développés nous permettent d'être conformes au référentiel aujourd'hui, et pour longtemps.

Notes :

*lorsque l'authenticité du titre d'identité n'est pas vérifiée de manière cryptographique à l'aide du composant de sécurité

** [lorsque l'authenticité du titre d'identité est vérifiée de manière cryptographique à l'aide du composant de sécurité] la photographie de l'utilisateur extraite du composant de sécurité du titre d'identité.

REMERCIEMENTS

ubble tient à saluer le travail réalisé par les régulateurs : la Direction Générale du Trésor, la cellule LCBFT, l'ACPR et son pôle fintech, ainsi que l'ANSSI et tout particulièrement l'équipe chargée de la réglementation eIDAS.

ubble remercie chaleureusement Ophélie Robin chez Crédit Agricole Sofinco et Julien Belhassen et Sébastien Monchamps chez BPIFrance, Jean-Jacques Le Bon expert Stratégie & Régulation pour l'agrément de services financiers, et Jérôme Bordier, auditeur et expert SSI et confiance électronique

Une question ? Un échange ?
RDV sur **ubble.ai** !



