

# Orquestación de prevención de fraude

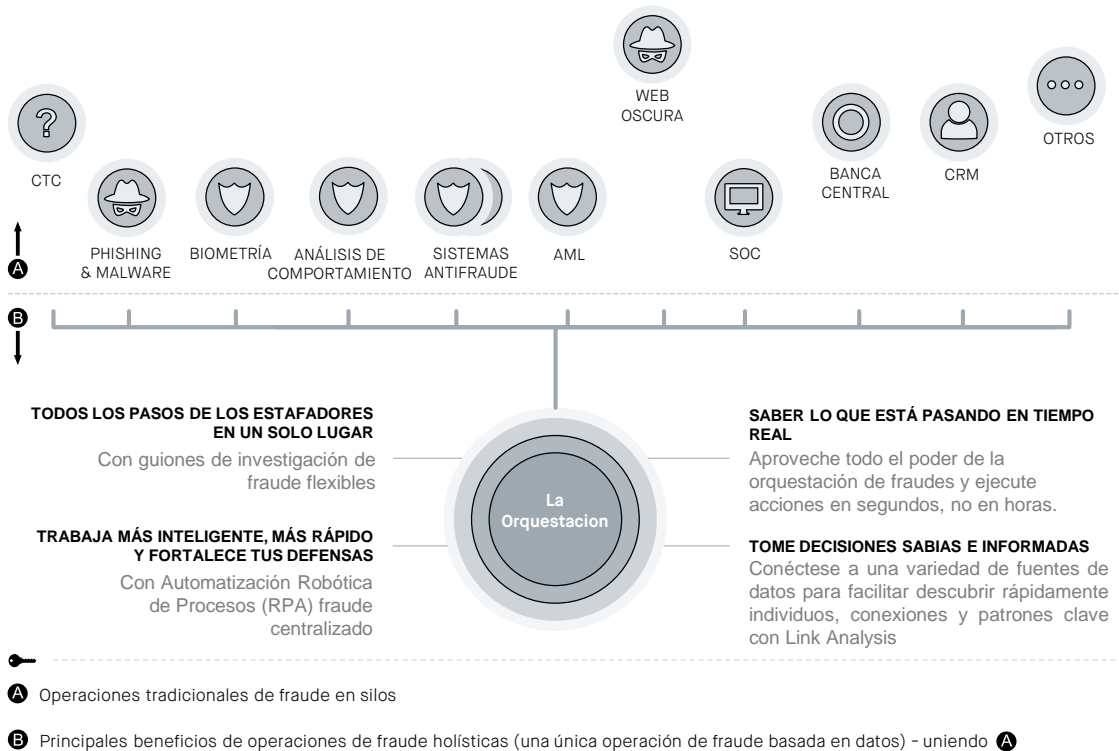
Todo lo que necesitas saber sobre la reducción del fraude y los gastos generales de prevención del fraude

## ¿Qué es la Orquestación de prevención de fraude?

*Fraud Orchestration* es un enfoque paralelo a la prevención del fraude. Recidiendo sobre las tecnologías existentes de prevención de fraude y sistemas posteriores, recolectando alertas de fraude, transacciones y datos de clientes en tiempo casi real, dando una visión holística del fraude en toda su organización. Lo que resulta en la disminución de la frecuencia de fraudes, falsos positivos, fricción con los clientes y eficiencias operativas del fraude, mientras se genera estándares de prevención de fraudes y una visión del cumplimiento anti-fraude.

Esta Orquestación permite a las empresas investigar desde una plataforma, identificar tendencias, tomar decisiones más inteligentes y automatizar las operaciones de prevención de fraude uniendo todo el ecosistema de fraude en un solo Centro de Operaciones de Fraude.

### Cómo se ve un despliegue óptimo de orquestación



Tradicionalmente, las empresas confían en los sistemas antifraude con silos para la prevención del fraude y para evaluar la confianza. (A). Hoy en día, estos sistemas siguen siendo una parte importante del conjunto de herramientas contra el fraude, sin embargo, usarlos solos, de forma independiente, causa algunos problemas. ↓

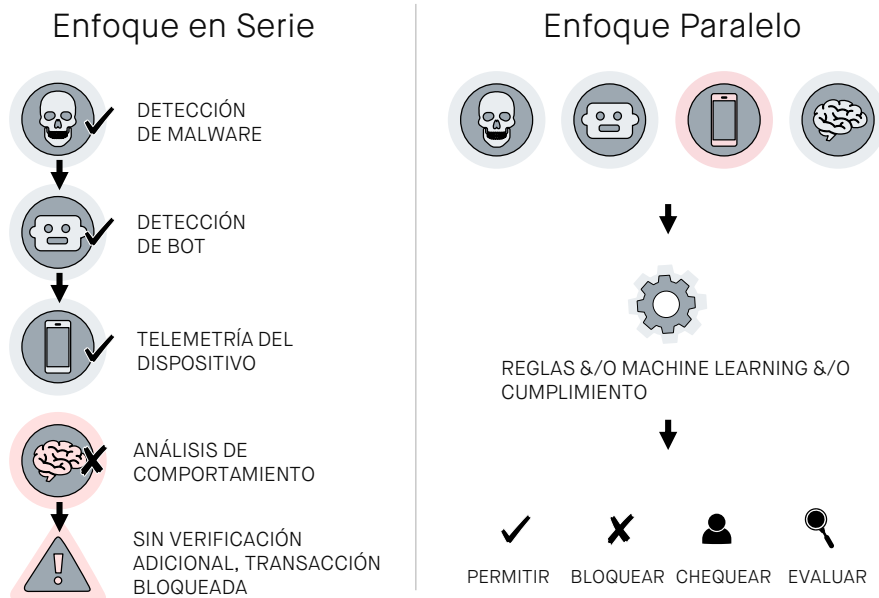
## 1 Las investigaciones de fraude son oportunas y costosas

Los consumidores están cada vez más comprometidos con los bancos a través de múltiples canales, utilizando múltiples servicios, métodos de pago y dispositivos. Para protegerse contra el fraude, se implementan numerosos sistemas dependiendo de los servicios bancarios, desde monitoreo transaccional, análisis del comportamiento, biometría, soluciones basadas en cibernética y los sistemas de soporte a través de la atención al cliente o la entrada externa de la web oscura.

En un despliegue de prevención de fraude con silos, las investigaciones de fraude pueden tomar más tiempo ya que los datos residen en diferentes ubicaciones. Los investigadores deben construir la historia del fraude, lo cual la mayoría de las veces es cuestión de días a una semana o más, solo entonces pueden comenzar la investigación. Este enfoque reduce la confianza del cliente mientras que aumentan los gastos generales operativos, por ejemplo, 100 investigadores de fraude con un salario promedio de \$35,000 que cuestan al departamento \$3,500,000 por año. Con la orquestación de prevención esto se puede reducir en un 40%, es decir, \$1,400,000, dándoles la capacidad de abordar el desafío si se llenan de casos de fraude, mejorando así la confianza general del cliente.

## 2 La confianza del cliente se evalúa en serie

Una falla común en las estrategias de gestión de fraudes de muchas organizaciones es la falta de coordinación cuando se usan múltiples capacidades, particularmente entre diferentes proveedores de prevención. Esto empeora aún más cuando intervienen diferentes canales de interacción, como malware y análisis de comportamiento. Tomar decisiones en serie, en lugar de hacerlo de manera paralela, puede conducir a evaluaciones de riesgo inapropiadas, lo que resulta en fraude o, lo más probable, se rechazan buenos clientes.



## 3 Las tareas repetitivas de investigación de fraude son altas

La investigación de fraude requiere un número significativo de tareas repetitivas, esto es típicamente el 30% de todas las investigaciones de fraude. La reducción de estos gastos generales reduce los costos, mejora la calidad, la capacidad de respuesta y la confianza del cliente.

## ④ Capacidad para ver la imagen completa del fraude

Si no puede ver y medir el fraude en un solo lugar, entonces no puede tomar decisiones informadas para abordar el fraude de manera adecuada, esto es clave, ya que los estafadores se unen y encuentran debilidad en sus defensas.

La orquestación de prevención de fraude es clave para una estrategia de fraude sólida, uniendo todos los datos necesarios para reducir el fraude, la fricción del cliente, los gastos generales/costos operativos, las necesidades de cumplimiento de fraude y mejorar la confianza del cliente.

## Uso de caso

Tier 1. banco enfocado en banca corporativa, comercial, minorista, banca privada, tesorería y banca de inversión. Con un total de 17 millones de clientes (principalmente minoristas), generando 40 millones de transiciones por día a través de operaciones bancarias multicanal.

La fortaleza de la prevención del fraude abarca desde la plataforma transaccional antifraude en los canales de pago y otra en el canal en línea, phishing, malware, biometría y análisis de comportamiento en los canales móviles.

### El Reto

- ① Mejor confianza del cliente (utilizando un enfoque combinado)
- ② Reducir el fraude
- ③ Reducción de gastos generales operativos en investigaciones de fraude
- ④ Habilitar un servicio API de fraude para otras líneas de informes (oficina del CEO, finanzas)
- ⑤ Unir la atención al cliente de primera línea con el fraude
- ⑥ Brindar una línea centralizada de informes de fraude, cumplimiento, seguridad e identidad

### Los Resultados

En menos de 3 meses, desde una plataforma flexible logramos los siguientes beneficios

**3x**

Casos de fraude se procesan todos los días

**30%**

Menos fraude

**9x**

Investigadores de fraude más rápidos (gastos generales reducidos)

**CRM**

Servicios al cliente y fraude alineados/unidos

**PSD2**

Informes de cumplimiento

**INFORMES**

Panel de control de fraude, informes de fraude, informes operativos

**APIs**

API de fraude centralizado que ofrece circuitos de retroalimentación de fraude e integración bancaria central y mucho más

**1 PLATAFORMA**

Uniendo todos los servicios de atención al cliente, antifraud y cibernéticos ofreciendo una única fuente de la verdad