

CMS FORUM

Verificación de Identidad y Prevención de Fraude

Jeffrey Haggott | *Technology&AnalyticalServices (TAS)*
International Leader | Equifax (Estados Unidos)

EQUIFAX[®]



- I. Potenciales fraudes y como reducir pérdidas en su negocio.
- II. Mejores prácticas para autenticación de clientes.
- III. Automatización on-line del proceso de verificación de identidad y evaluación de riesgo.
- IV. Herramientas y soluciones para identificación de identidad en tiempo real a través de preguntas "out of wallet".

Agenda



- I. Potenciales fraudes y como reducir pérdidas en su negocio.
- II. Mejores prácticas para autenticación de clientes.
- III. Automatización on-line del proceso de verificación de identidad y evaluación de riesgo.
- IV. Herramientas y soluciones para identificación de identidad en tiempo real a través de preguntas "out of wallet".

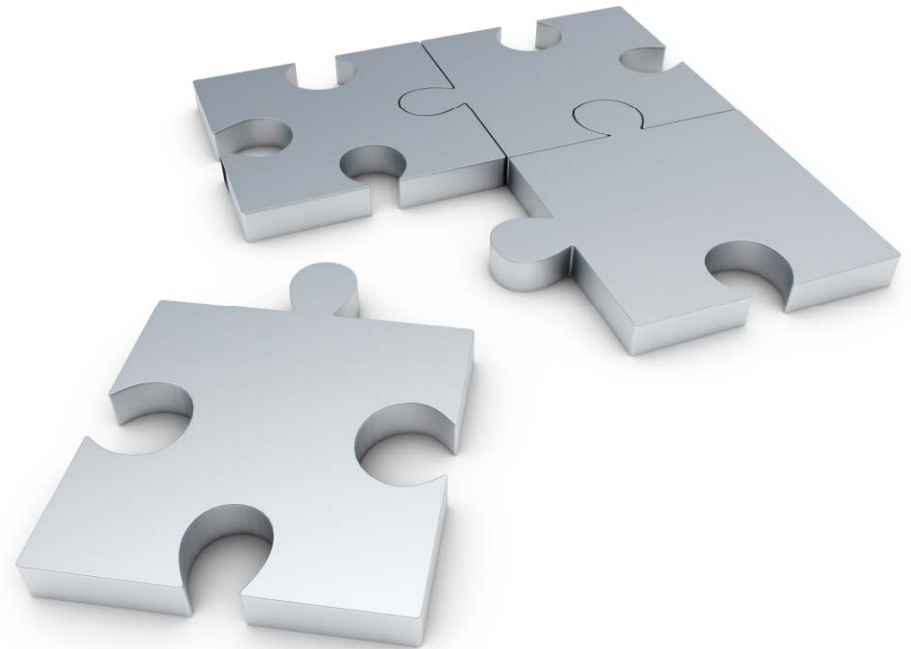
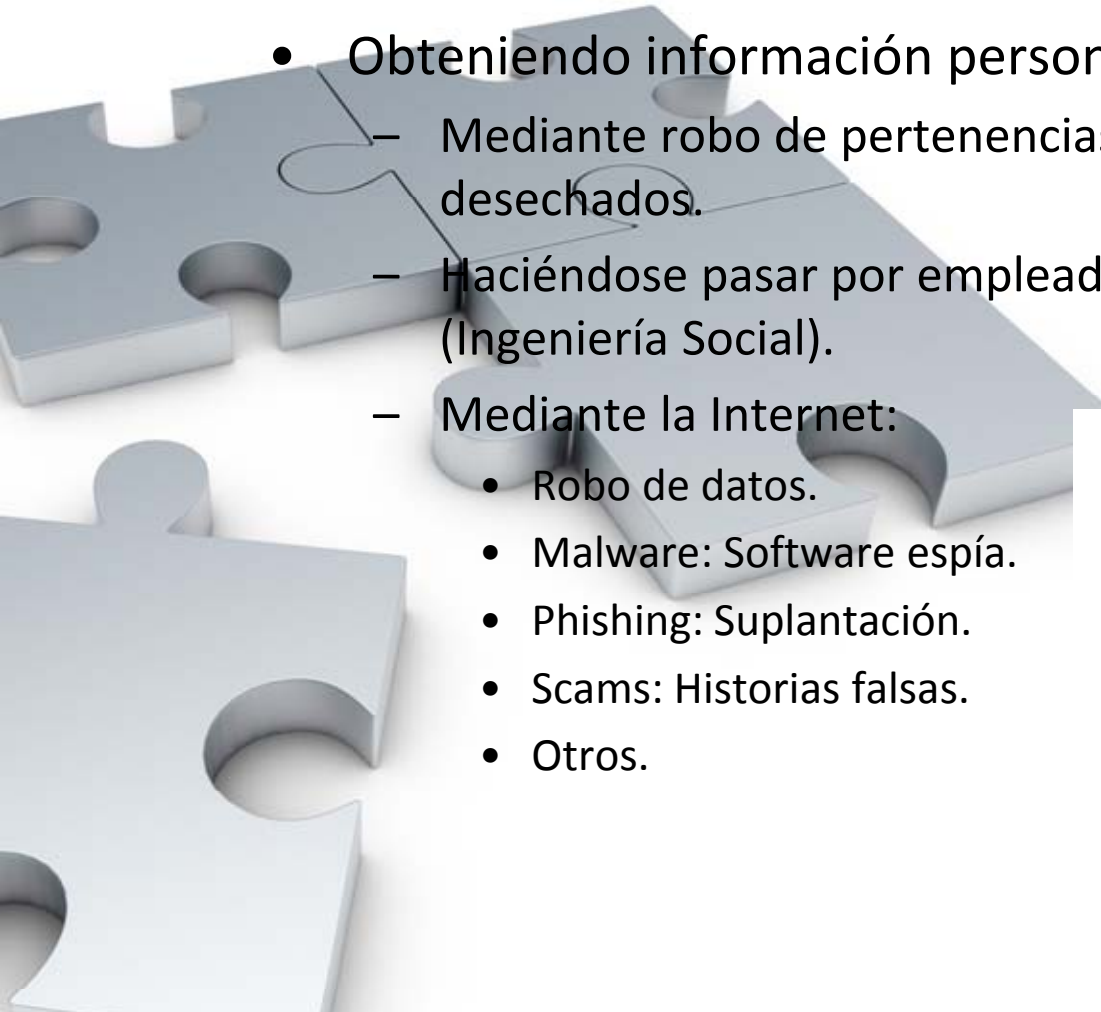
Un vistazo al mercado: Estadísticas

- Estados Unidos (2006-2009):
 - Incremento de Denuncias de 8.4MM a 11.1MM
 - US \$54.000 MM en pérdidas
 - 37% Suplantación de Identidad
 - 63% Otros Fraudes
- Latino América y el Caribe:
 - TELCOS pierden 13,2 % de sus Ingresos
 - Equivalentes a US \$14.000 MM en pérdidas



¿Como sucede el fraude?

- Obteniendo información personal
 - Mediante robo de pertenencias o de artículos desechados.
 - Haciéndose pasar por empleados verdaderos (Ingeniería Social).
 - Mediante la Internet:
 - Robo de datos.
 - Malware: Software espía.
 - Phishing: Suplantación.
 - Scams: Historias falsas.
 - Otros.



¿Qué hacen los estafadores?

Obtener Dinero

- Vaciar cuentas (hit and run).
- Realizar numerosas operaciones en un período corto de tiempo.
- Solicitar préstamos.

Obtener Bienes y Servicios

- Direccionar despachos a una casilla de correo postal.
- Realizar cambios en cuentas existentes (Slamming).
- Solicitar tarjetas de tiendas.
- Abrir cuentas telefónicas o de internet inalámbricas.



¿Qué implica protegerse?

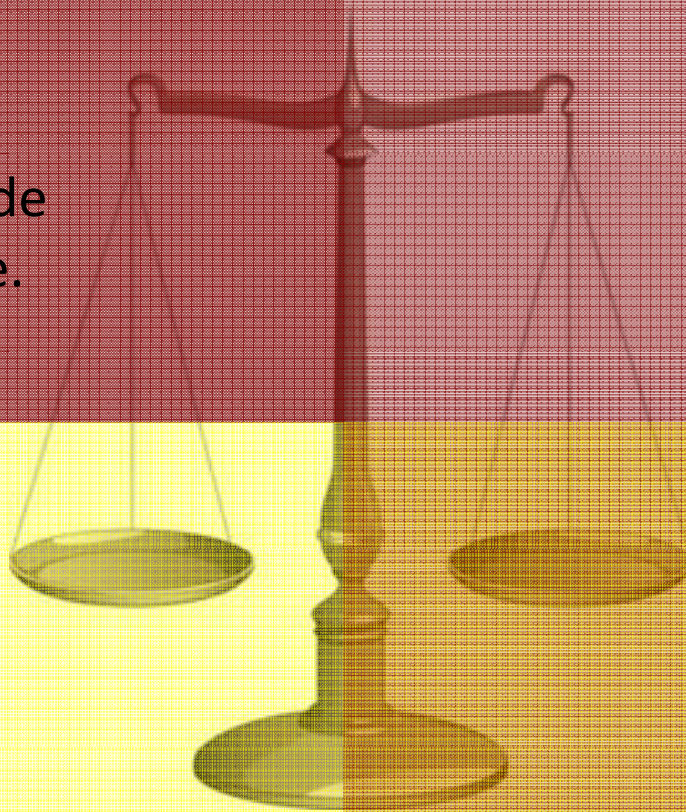
Balancear

- El costo e inconveniencia de invadir al cliente.

- El costo del fraude.

- Rechazar muchos buenos clientes.

- Atrapar muy pocos intentos de fraude.



¿Cómo protegerse?

- Protegiendo a nuestros clientes:
 - Medios para actualizar sus datos.
 - Permitiéndoles identificarse en transacciones sensibles.
- Protegiéndonos nosotros:
 - Asegurando quién realiza las transacciones.
 - Confirmando transacciones sensibles (Ejemplo: Retorno de llamada).

Ejemplo:

En USA, Dept. of Commerce impulsó iniciativa 'Know Your Customer' (KYC) para los regulados, que obliga a tener un registro actualizado y auditable de la vista 360 del cliente.

Agenda



- I. Potenciales fraudes y como reducir pérdidas en su negocio.
- II. Mejores prácticas para autenticación de clientes.**
- III. Automatización on-line del proceso de verificación de identidad y evaluación de riesgo.
- IV. Herramientas y soluciones para identificación de identidad en tiempo real a través de preguntas "out of wallet".

Los 4 métodos más comunes de autenticación



vez (OTP)

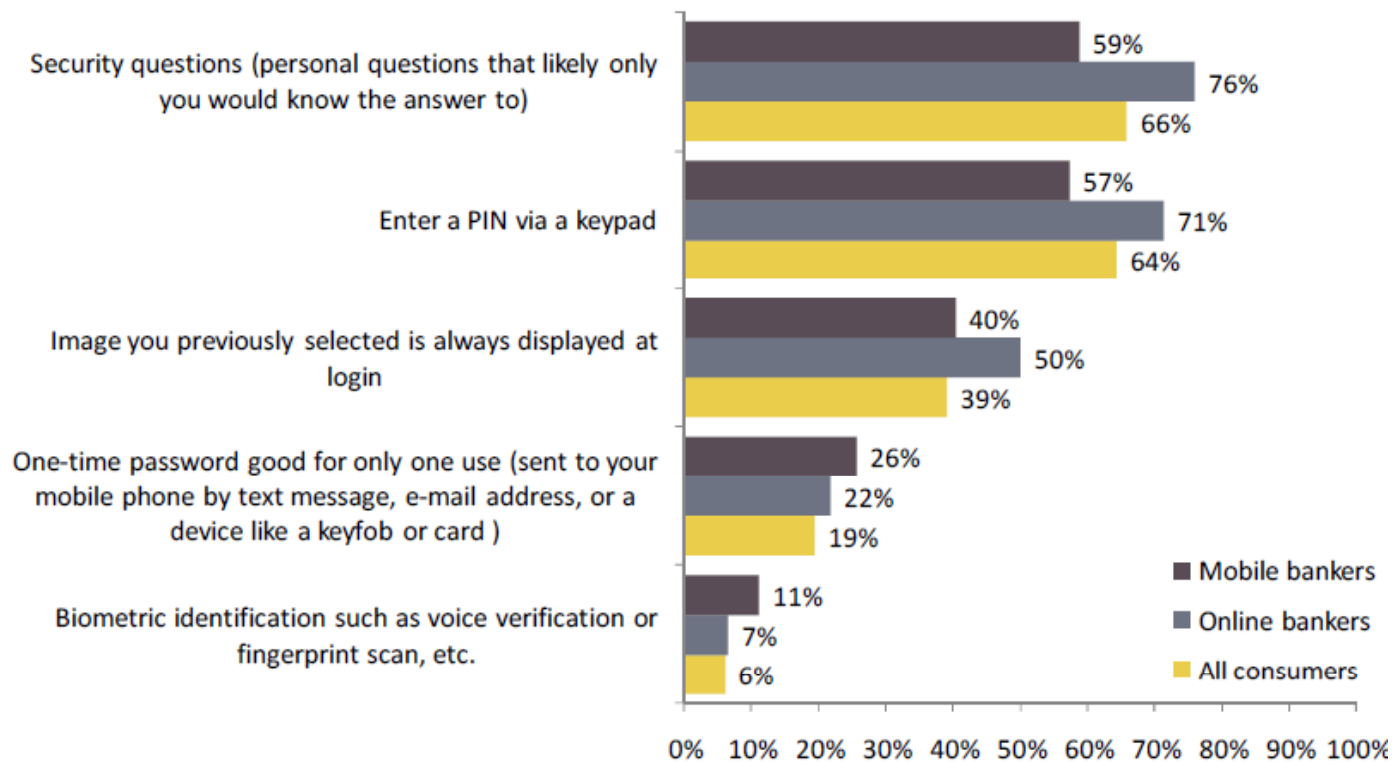
seguridad

on Report



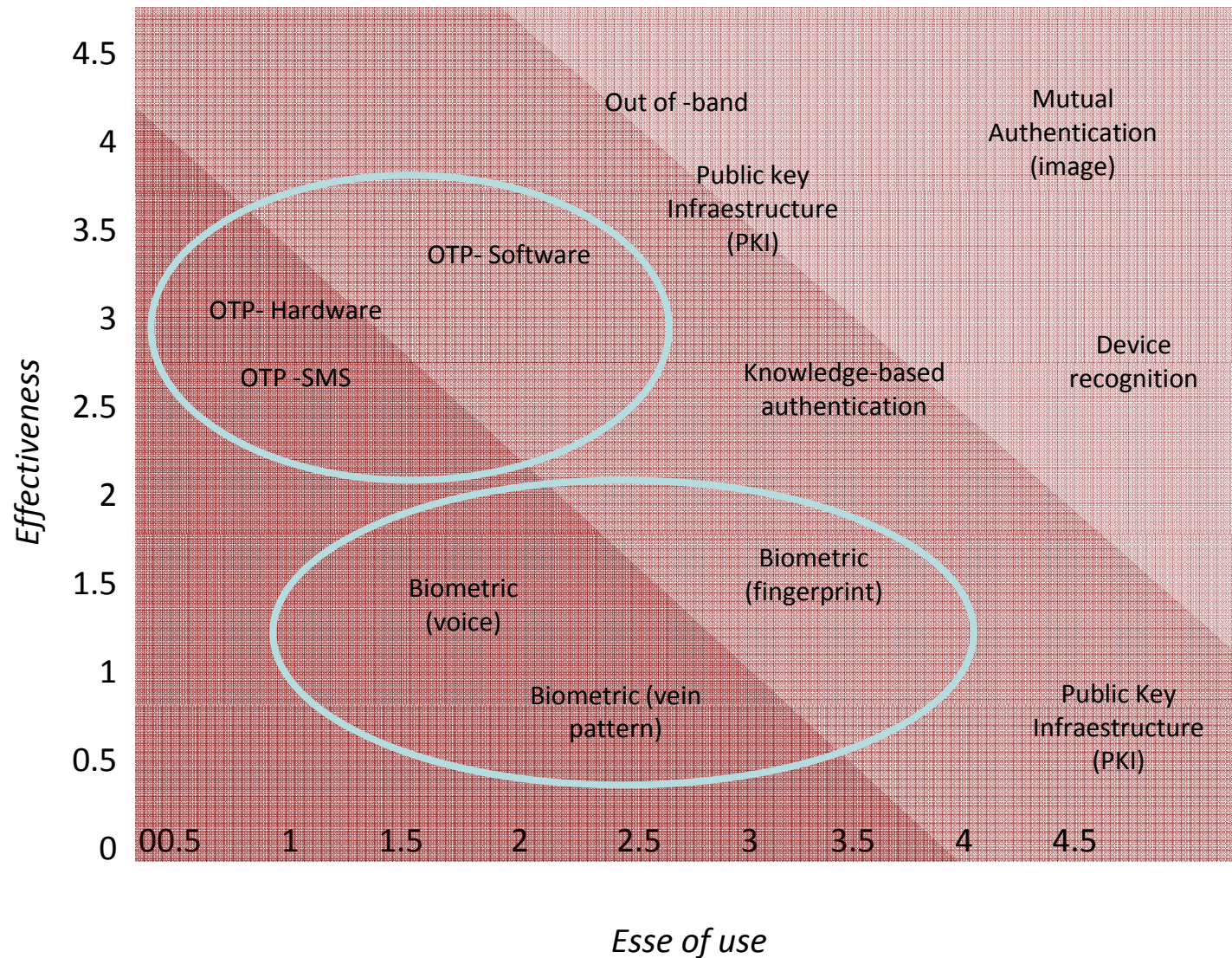
¿Qué conocen los usuarios?

- Familiaridad del consumidor con distintos medios de autenticación



- Fuente: JavelinStrategyResearch 2010 AuthenticationReport

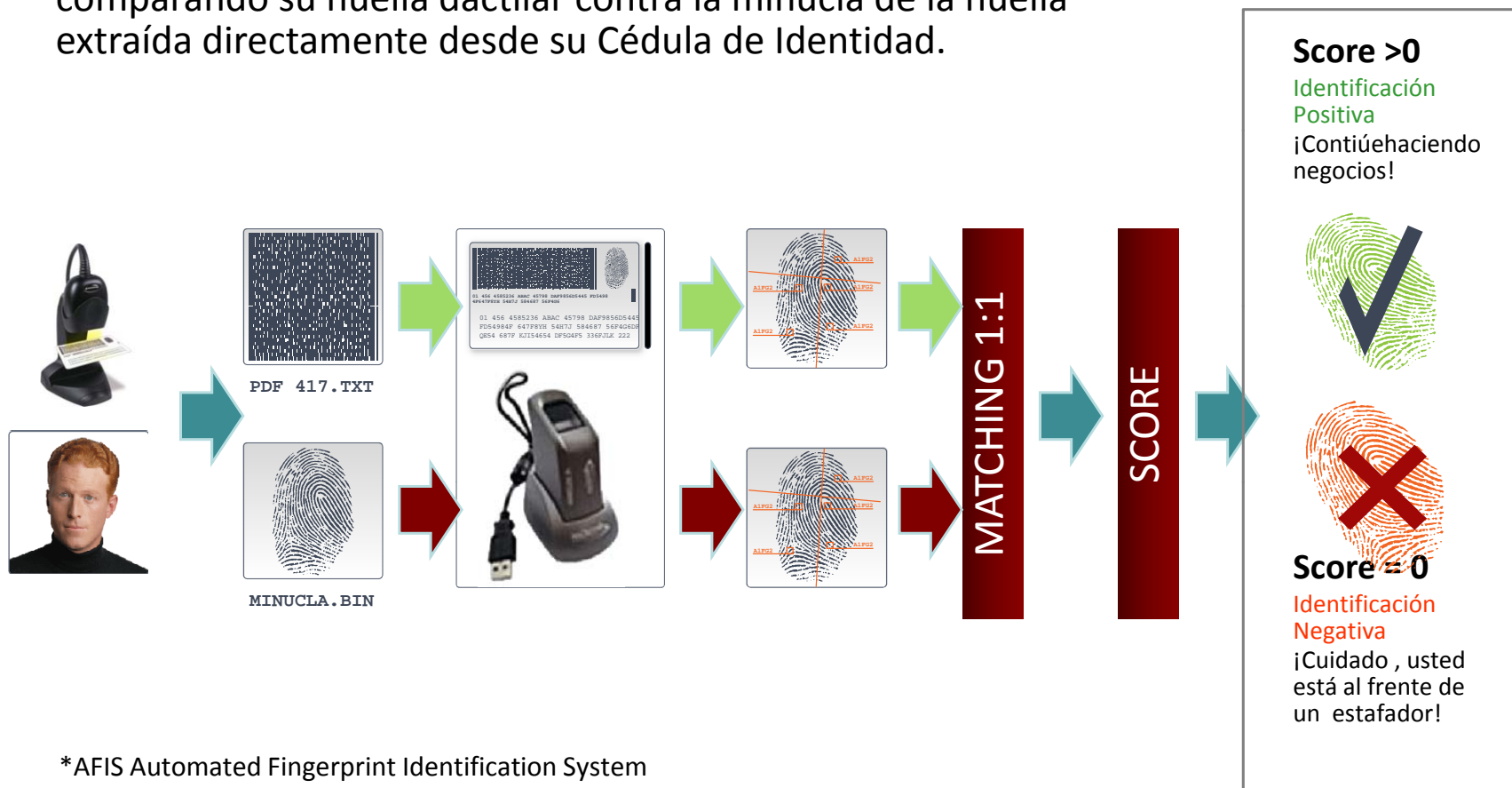
Efectividad v/s Facilidad de uso



EFX Chile – Autenticación Biométrica



Con un rápido, seguro y centralizado servidor de matching biométrico 1:1 AFIS (*) de NEC, se autentica a la persona comparando su huella dactilar contra la minucia de la huella extraída directamente desde su Cédula de Identidad.



*AFIS Automated Fingerprint Identification System

Agenda



- I. Potenciales fraudes y como reducir pérdidas en su negocio.
- II. Mejores prácticas para autenticación de clientes.
- III. **Automatización on-line del proceso de verificación de identidad y evaluación de riesgo.**
- IV. Herramientas y soluciones para identificación de identidad en tiempo real a través de preguntas "out of wallet".

- ¿Podemos validar que la información entregada corresponde a una **identidad válida**?



- ¿Cómo podemos estar lo suficientemente seguros de que alguien **es quién dice ser**?



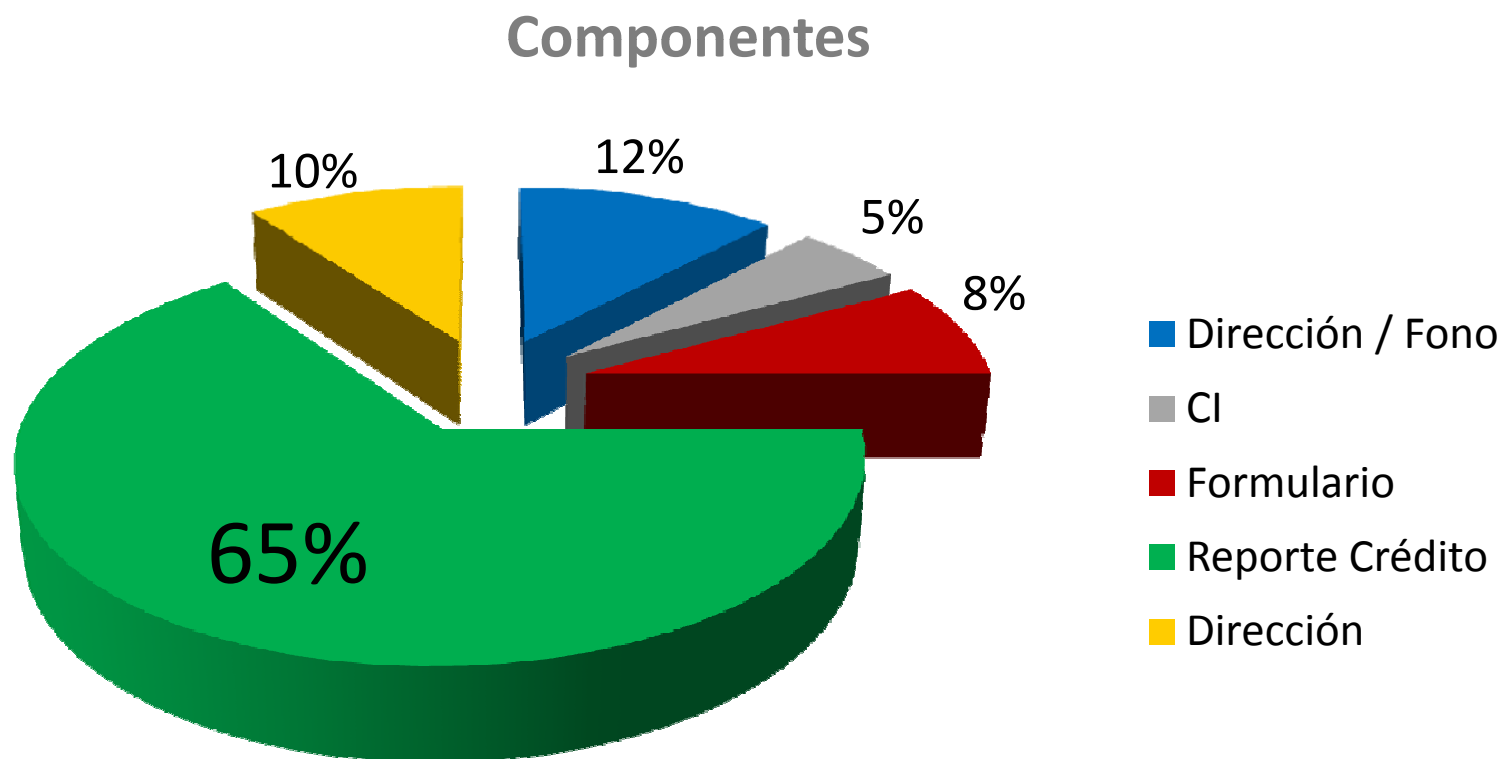
Indice de fraude de Identidad



- Índice de fraude:
 - Basado en un modelo estadístico innovador patentado
 - Probabilidad de que la identidad presentada sea fraudulenta

Componentes del Fraude

¿Cuáles componentes de datos importan más para predecir el fraude?



Agenda



- I. Potenciales fraudes y como reducir pérdidas en su negocio.
- II. Mejores prácticas para autenticación de clientes.
- III. Automatización on-line del proceso de verificación de identidad y evaluación de riesgo.
- IV. Herramientas y soluciones para identificación de identidad en tiempo real a través de preguntas "out of wallet".

Verificación basada en conocimiento



Beneficios de las Preguntas de Seguridad (KBA)

- Reduce costos y riesgos de suplantación en canales no presenciales
- Potencia canales no presenciales:
 - Operaciones ágiles sin incrementar riesgos.
 - Cuidar por la seguridad y privacidad de sus clientes
- Disminuye verificación manual, ahorrando tiempo y dinero
- Los criterios de verificación son adaptados en base a las necesidades del cliente

Una solución robusta de verificación



- **Debe:**
 - Usar fuentes de información comercial y no comercial
 - Usar preguntas reales y simuladas
 - Reconocer patrones de reintento multicanal
 - Poseer un índice de fraude estadístico potente
 - Brindar flexibilidad y rapidez para definir la lógica de decisión

Caso de éxito en telecomunicaciones



El Desafío

- Operador de telefonía móvil, con múltiples puntos de venta de pre-pago, planes, terminales y accesorios.
- Grandes pérdidas debidas a:



s con otras

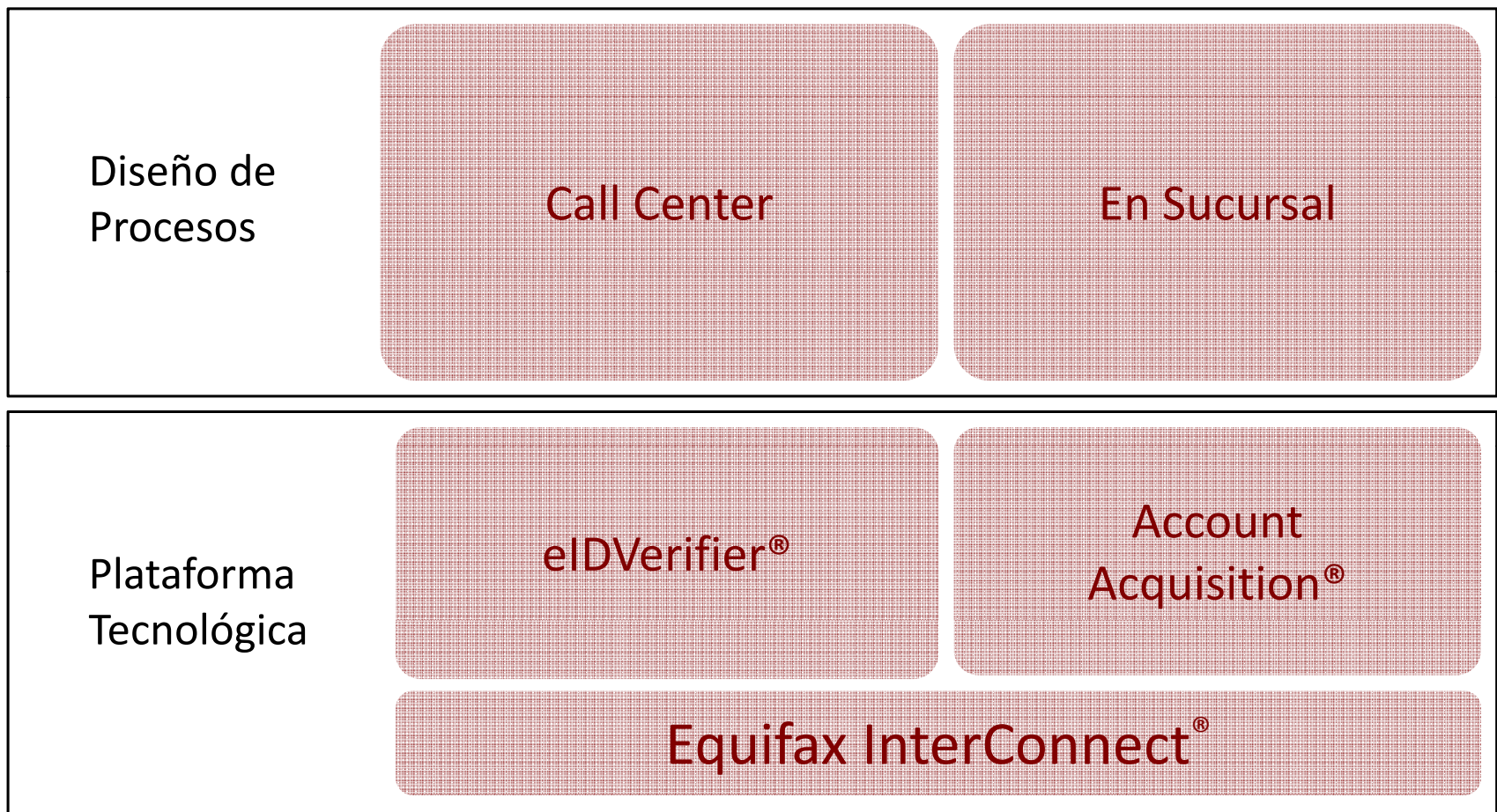
itar
os verificados

n alterar las



La Solución

Solución Integral Equifax



- **Elimino la participación de vendedores en el proceso de autenticación:**
 - Protegiendo la privacidad de los clientes.
 - Facilitando y acelerando el proceso de admisión.
- **90% de las transacciones ahora son automáticas:**
 - Liberando personal para atender otras solicitudes.
 - Cumpliendo las metas de servicio del operador.
 - Eliminaron la intromisión percibida por el cliente cuando se les preguntaba por información confidencial.

Caso de estudio

Automatizando admisión de nuevas cuentas y reduciendo fraude

Ciente:

- Una firma de **Corretaje** líder en USA.
- Operaciones en una docena de países.
- Sobre USD\$1 millón en activos.
- Varios miles asesores financieros.

- ✓ Para cada nuevo cliente se imprime su reporte de crédito y score.
- ✓ Se revisa manualmente cada uno verificando score < 650.
- ✓ 9 empleados en equipo de evaluación de solicitudes



Caso de estudio



Automatizando admisión de nuevas cuentas y reduciendo fraude

Desafío:

- Automatizar el proceso de procesamiento de solicitudes.
- Disminuir el personal necesario para el procesamiento manual.
- Mejorar la calidad de la verificación de identidad.
- Mejorar atención a clientes con menores tiempos de respuesta.
- Reducir costos relacionados con la consulta a los bureaus con cada procesamiento.
- Automatizar la asignación de solicitudes que requieren revisión de analistas senior.
- Mantener información detallada de los resultados y resúmenes de las solicitudes.
- Acceder a reportes de auditoría para confirmar correcto procesamiento de solicitudes.

Caso de estudio

Automatizando admisión de nuevas cuentas y reduciendo fraude

Solución:

- Flujo entre el proceso de verificación de identidad y evaluación de riesgo en contraste con un puntaje de corte.
- Para aquellas solicitudes que no pasan la evaluación en primera instancia van automáticamente a una cola de trabajo manual.
- El componente de reportes permite realizar análisis sobre actividad operacional, análisis de riesgo y actividad de seguridad de manera diaria o mensual.
- Disponibilidad de múltiples fuentes de datos para seleccionar o combinar su información para tomar la decisión.

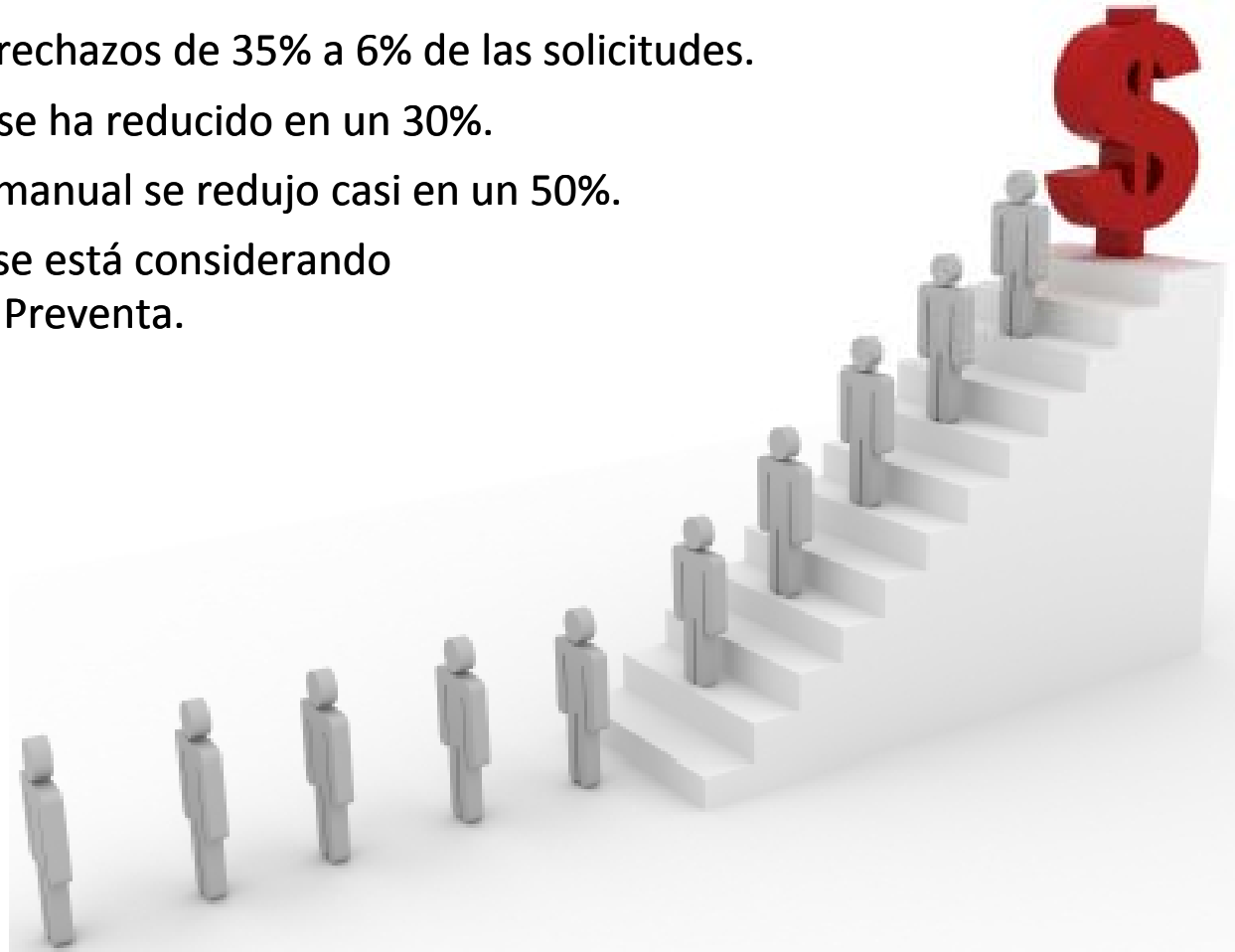


Caso de estudio

Automatizando admisión de nuevas cuentas y reduciendo fraude

Resultados:

- Se reduce el número de rechazos de 35% a 6% de las solicitudes.
- El costo por transacción se ha reducido en un 30%.
- El equipo de evaluación manual se redujo casi en un 50%.
- Por el exitoso resultado se está considerando incorporar el módulo de Preventa.



Comparación de métodos de autenticación



Tipo de Autenticación		Solución	Madurez
Multifactor	Reconocimiento de imágenes	Desarrollo Interno	Baja.
Biométrica	Presencial	Lector de huella	
	Remota	Lector en dispositivo	Restringida
	Reconocimiento Facial	Baja confiabilidad	Inicial
	Patrón de Venas		
Password de una Vez			

¿Consultas?



EQUIFAX[®]