

Nueva Plataforma de Servicios para controlar el Impacto del Fraude

El Fraude en la industria financiera evoluciona cada día generando nuevos escenarios de amenazas y modus operandi, más aún con la crisis generada por el Coronavirus, que intensificó el uso de los canales remotos. Adoptar medidas activas para su mitigación es una exigencia ineludible para minimizar las pérdidas de las Instituciones y sus Clientes.

Reaccionar con velocidad, oportunidad y efectividad es necesario hoy más que nunca y, para ello, es crucial contar con soluciones que apoyen la mitigación del fraude tanto en forma individual como colaborativa.

E.enable está desplegando sus servicios, usando una de las mejores plataformas de clase mundial de Gestión de Datos e Interoperabilidad: IRIS de InterSystems. Esta plataforma entre otras habilidades, permite operar los servicios en línea en forma individual por institución o en forma colaborativa entre instituciones. Constituyendo el modelo colaborativo un factor clave para

lograr mitigar mejor el Fraude y así evitar pérdidas.

Esta plataforma, nombrada en 2019 por Gartner, en el cuadrante mágico de sistemas de administración de base de Datos operacionales, e incluida en su reporte anual desde



2013, permite trabajar sobre grandes volúmenes de información de forma segura, robusta, interoperable, eficiente y escalable, pudiendo operar de manera agnóstica en la infraestructura sobre la cual se requiera operar (p.ej.: Nubes, On-Premise, Modelos Híbridos).

Nuestra experiencia indica que los servicios de mitigación de fraude requieren de un proceso muy rápido e integrado para maximizar la recuperación del fraude en canales electrónicos. Mientras más demore la respuesta mayores serán las pérdidas para la institución y sus

clientes, y al mismo tiempo mayor el dinero que logran los delincuentes.

El proceso de recuperación se inicia desde que se descubre un punto de compromiso, ya sea que lo detecte la institución o sea aportado por el mecanismo de colaboración, pasando por las alertas a las unidades de fraude, workflow de investigación de transacciones fraudulentas, la determinación de las tarjetas involucradas, posibles bloqueos, y posteriormente las notificaciones a los clientes, y la recuperación del medio de pago.

Efectuar este proceso es clave para minimizar las pérdidas. En algunos casos el proceso no automatizado puede tomar días y semanas.

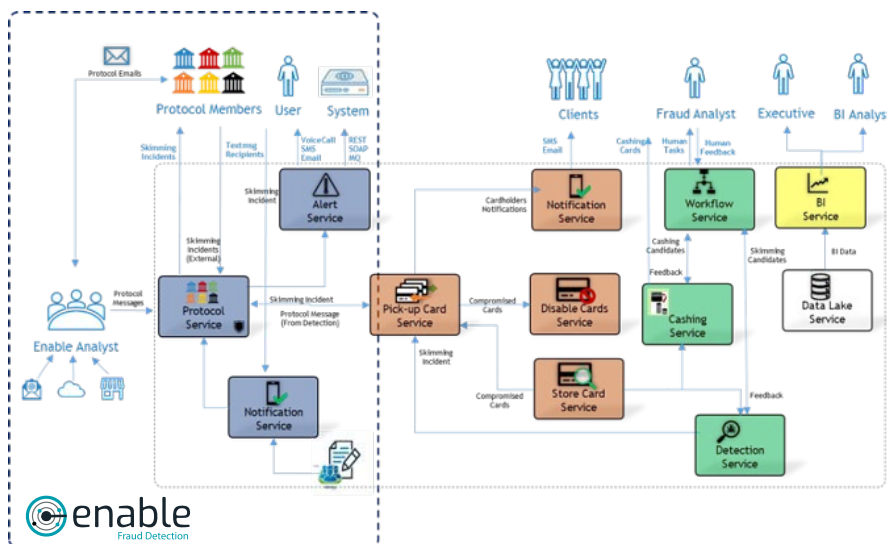
En una primera etapa, del total de servicios se están desplegando sobre la plataforma de InterSystems los Servicios de:

- ➔ Protocol Services
- ➔ Alert Services
- ➔ Notification Services

En las siguientes etapas se desplegarán los servicios de:

- ➔ Pick-up Card Service
- ➔ Store Card Service
- ➔ Disable Card Service
- ➔ Detection Service
- ➔ Workflow Service
- ➔ Cashing Service
- ➔ BI Service
- ➔ Data Lake Service

Los cuales se encuentran disponibles como servicios profesionales y operando en las aplicaciones previas.



Descripción de Servicios/ Nueva Plataforma



Protocol Service

Servicio para el reporte y comunicación inmediata de los Puntos de Compromiso que sean detectados y/o informados por las Instituciones colaboradoras. Los Puntos de Compromiso reportados se comunican a las otras Instituciones a través de correo electrónico u otro mecanismo seguro, y en donde cada una dispone de opciones para responderlos, consultarlos con distintos filtros, así como de dashboards con indicadores y gráficas de su detección y evolución.



Alert Service

Para cada Punto de Compromiso se requiere de una rápida activación de los procesos de recuperación del incidente y, pronta respuesta al protocolo de colaboración y a la unidad de fraude, considerando que la activación puede ser 7x24, por eso es necesario contar con alternativas vía:

- ➔ Llamado telefónico
- ➔ Mensaje vía SMS
- ➔ Alerta en app
- ➔ Con opción de escalamiento, en el evento de no respuesta o rechazo por parte del primer nivel alertado, según defina el cliente.



Notification Service

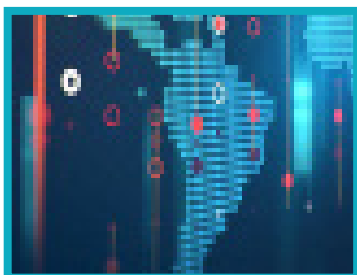
Servicio de mensajería para los clientes, a través de mails personalizados, apps u otros mecanismos, con el objeto de comunicar o alertar situaciones sospechosas de fraude, informando las acciones adoptadas sobre los medios de pago (inhabilitación, bloqueo temporal, bloqueo definitivo). Adicionalmente, este servicio permite comunicar a los clientes nuevos productos, así como promociones.

Descripción de Servicios/ Aplicación Actual



Store Card Service

Servicio de almacenamiento de las transacciones efectuadas por los tarjetahabientes en los distintos canales presenciales, en el transcurso de los últimos meses hasta la fecha más reciente, así como la relación cliente-tarjeta y antecedentes de contacto de los clientes, que consideran los procesos de sanitización, control de su recepción, actualización y depuración, conformando una base de información de acceso rápido imprescindible para realizar los servicios Pick-up Card, Disable Card, Notificación, Detection y Cashing.



Pick-Up Card Service

Servicio para determinar Servicio para determinar automáticamente las tarjetas afectadas, en el momento de la recepción del Punto de Compromiso ya sea de reporte interno de la institución o mediante el mecanismo colaborativo.

Esta es la base fundamental para la activación de los servicios de Disable Card y Notification.

Permite la disminución del tiempo de exposición de las tarjetas afectadas.



Disable Card Service

Servicio que en base a la nómina de Servicio que permite la inhabilitación temporal o definitiva de las tarjetas comprometidas. Sobre la base de la nómina de tarjetas que le proporciona el servicio Pick-up Card, el Servicio de Disable Card se encarga de la activación automática de los procesos internos de la institución, que permiten inhabilitar de manera temporal o definitiva el uso de las tarjetas.



Detection Service

Servicio que permite detectar Puntos de Compromiso, en un análisis de dos fases. Una primera fase automatizada, que determina candidatos a Puntos de Compromiso, y una segunda fase, que corresponde a un análisis realizado por especialistas experimentados, que permite su confirmación o descarte en minutos, a partir del momento en que se realiza la primera transacción fraudulenta. Los Puntos de Compromiso detectados son reportados automáticamente al servicio Pick-up Card, para que active los servicios Disable Card, Notification Card y reporte el incidente a las otras Instituciones partícipes del esquema de colaboración.



Cashing Service

Servicio que identifica las transacciones fraudulentas que afectaron al cliente producto de un Punto de Compromiso, detectado por el servicio Detection. Es un proceso que mediante un análisis efectuado por especialistas expertos identifica las transacciones que efectuó el delincuente y las que hizo el cliente posterior a la fecha del Punto de Compromiso. Esta Información es clave para la adopción de medidas como puede ser una gestión rápida de reclamos, la devolución anticipada al reclamo de los montos defraudados, medidas judiciales, y otras.



Workflow Service

Servicio que permite controlar las actividades de análisis requeridas para confirmar o descartar un candidato a Punto Compromiso, en el contexto del servicio Detection, así como para individualizar las transacciones fraudulentas que han afectado a un tarjetahabiente vulnerado en un Punto de Compromiso detectado mediante el Detection Service en el contexto del servicio de Cashing.



Data Lake Service

Servicio que permite habilitar un base de información de la Institución, incluyendo logs transaccionales, diccionarios que permitan su adecuada interpretación, y otra información mediante la cual se puedan realizar procesos especiales de consolidación o relacionamiento de información, así como disponer de un servicio estructurado de consultas.

Este servicio se estudia y aborda caso a caso con cada institución interesada.



BI Service

Servicio que permite habilitar dashboard especiales a requerimiento de las instituciones, basados en la información transaccional del servicio Store Card, así como en la información disponible mediante el Servicio Data Lake.

Servicios Módulares para la detección y Mitigación de Fraude en Medios de Pago para sus canales transaccionales.

- Fácil de implementar
- Interoperable y Escalable
- En la nube o Contenedores
- Clase Mundial

Beneficios de los Servicios

- ✓ Capacidad de reacción en línea con la velocidad y precisión que el tipo de fraude requiere.
- ✓ Opción de operación individual o colaborativa usando la amplia experiencia de E.nable, en la nueva plataforma, o la anterior.
- ✓ Múltiples opciones de instalación (nube, on-premise), autenticación, entre otras, en la nueva plataforma.
- ✓ Interoperación para diferentes protocolos de coordinación entre sistemas y productos
- ✓ Reducción de la ventana en que los clientes quedan impedidos de usar el medio de pago
- ✓ Relación más estrecha con los clientes
- ✓ Reducción de los costos operacionales asociados



Condiciones del Servicio

- Los Servicios son todos otorgados con cobertura 7X24
- La nueva plataforma de servicios, en la primera etapa, opera como un nodo centralizado administrado por E.nable
- Los servicios en la nueva plataforma son de fácil acceso desde una aplicación Web responsiva, que permite el registro e intercambio de información, así como disponer de consultas y dashboards.



Clientes que han confiado en nosotros

Banco de Chile



BANCO BICE



Experiencia

- ✓ Nuestro segmento es la industria financiera en Chile y Latinoamérica.
- ✓ Tenemos experiencia en la coordinación de múltiples actores a nivel de la industria, entendemos la necesidad de la colaboración manteniendo la diversidad de distintos tipos de clientes.
- ✓ Nos adecuamos a la realidad específica de cada cliente, con flexibilidad, sin perder la perspectiva global de la dinámica del fraude.
- ✓ Servicios basados en un equipo de profesionales con más de 10 años de experiencia en análisis de fraude y detección de fraude no presencial, así como en análisis de datos y diseño e implantación de algoritmos de detección de fraude perfeccionados y adaptados a lo largo del tiempo.