

## **Análisis casos de Fraude Online con recuperaciones Chargebacks**

### **Introducción**

#### **Objetivo del informe**

Este informe presenta un análisis detallado de una bbdd de casos de Fraude con tarjetas, susceptibles de recuperación por CBKs. El objetivo es evaluar los importes recuperados, los no recuperados y el importe que llevamos a fallido y otros aspectos relevantes.

Es importante analizar los importes recuperados ya que hay que revisar si compensa solicitar chargebacks por los costes que tienen.

#### **Alcance**

El análisis abarca datos relacionados con la duración de los casos, estado final de los mismos, frecuencia de los tipos de casos y posibles áreas de mejora en la resolución.

### **Metodología**

#### **Datos analizados**

El fichero Chargeback esta compuesto por 2 archivos csv con datos de clientes con Fraude en tarjetas bancarías. Se unificaron con Power Query y el fichero resultante después de haber unificado y limpiado datos contiene 1.324 filas y 32 columnas. Entre las columnas clave se incluyen:

- ID de caso: Identificador único para cada cliente.
- Importes; operaciones y comisiones cambio de divisa.
- Tipo de tarjeta
- Tipo de recuperación.
- Importe recuperaciones.
- Importe pérdidas.
- Importe Fraude Evitado
- Tiempo de resolución: Duración en días desde la apertura hasta el cierre del caso.

#### **Herramientas utilizadas**

Se utilizó Excel para la limpieza inicial de datos, para el análisis y visualización.

## Procesos de análisis

### Comprensión de los Datos:

Número de casos, recuperado, fallido.

#### - Limpieza de datos:

Convertir importes en €, duración en días de la disputa, formatos fechas del informe, sacar comisiones de cambio de divisa en otra columna. Insertar otro archive csv con mas casos con Power Query.

#### -Patrones e identificación de anomalías

#### -Verificación de suposiciones

## Resultados clave

### **Duración promedio de resolución**

La duración promedio para la resolución de un caso es de 75 días.

### **Recuperaciones importes Fraude**

Se recupera por Chargebacks el 49% del importe, el comercio devuelve el 26% y llevamos a pérdidas por Fraude el 25%. Nos muestra también el importe total de evitado y puntos a mejorar en reglas para aumentar el dato.

### **Tipologías de Fraude**

Destaca por importe el Fraude de Identidad.

### **Categorías de los comercios donde se produce el Fraude Online.**

La categoría con más Fraude es la de hogar y jardín

### **Los lunes son los días de la semana que se produce más Fraude Online.**

### **El mes con más Fraude es febrero.**

## Visualizaciones

1. Gráfico de barras: status recuperaciones por tipo de tarjeta y tipología de Fraude. Países de comercios con Fraude
2. Gráfico de líneas: Evolución Fraude por meses, días de la semana
3. Gráfico circular: Categorías de comercios, status importes.
4. Grafico de bigotes para media de días de resolución disputa.
5. Mapa: Países de los clients afectados pro Fraude.

Segmentadores dinámicos.

## Conclusiones

-Ajustar reglas por geografía y categorías comercio.

-El Fraude esta muy controlado, importe fallido optimo ya que recuperamos casi el 50% por Chargebacks

## Recomendaciones

- 1. Ajustar reglas denegantes en los países y comercios recurrentes en fraude.**
- 2. Revisar el flujo de trabajo para los casos pendientes de informe con el fin de optimizar tiempos de resolución.**
- 3. Automatizar procesos de solicitud de los Chargebacks para mejorar tiempo finalización disputa.**