

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 archivo csv con mas casos con Power Query.

-Patrones e identificación de anomalías

-Verificación de suposiciones

Resultados clave

La identificación precoz de actividades sospechosas es crucial para minimizar pérdidas. Implementar sistemas avanzados de monitoreo y análisis de patrones de comportamiento puede aumentar la eficacia en la detección de fraude.

Las recuperaciones por **chargebacks** se han mostrado como herramientas eficaces para la recuperación de importes en casos de fraude. Sin embargo, la tasa de éxito varía en función de factores como la rapidez en la detección del fraude y la colaboración entre las entidades financieras y los comerciantes.

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

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

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.**

4. Educación y Concienciación del Usuario

Los clientes informados son una línea de defensa vital contra el fraude. Programas de educación financiera que enseñen a los usuarios a reconocer intentos de phishing y otras tácticas fraudulentas pueden reducir la vulnerabilidad al fraude.

5. Adopción de Tecnologías de Seguridad

La implementación de tecnologías como la autenticación multifactor y la tokenización de datos ha demostrado reducir la incidencia de fraudes. Las entidades que invierten en estas soluciones ofrecen entornos transaccionales más seguros para sus clientes