

BBVA Global Fraud Management

Situación actual y la ruta hacia mejores prácticas del mercado



Confidential. The material in this presentation is the property of Fair Isaac Corporation, is provided for the recipient only, and shall not be used, reproduced, or disclosed without Fair Isaac Corporation's express consent.
© 2011 Fair Isaac Corporation.

1

Agenda



- » **Situación global y tendencias**
- » Diferentes tipos de Fraude
- » BBVA y su Gestión Global de Fraude
- » Business Case
- » Mejores Prácticas

2

© 2011 Fair Isaac Corporation. Confidential.

¿Qué subyace?

FICO

Principales factores

- » Económico
 - » En los buenos tiempos prestar es fácil. Cuando los tiempos son malos incumplir es moneda corriente.
 - » Personal
 - » En los tiempos difíciles se necesita dinero extra
 - » Social
 - » Vivimos en la sociedad del crédito: Compra ahora, paga nunca!
 - » Criminal
 - » Fácil de organizar, poco riesgo, gran recompensa
 - » Migración del Fraude entre entidades
 - » El eslabón débil es el elegido por los defraudadores
- »Es Global y la mayoría no sabe que sufre este fraude hasta que efectivamente lo investiga**

Lo que subyace:

- » Fraude de terceros se consolida en la industria, por ejemplo, Fraude en tarjetas de £610MM en 2008 en UK
- » Fraude de cliente representa entre el 10% y el 30% de deuda impagada
- » No suele ser detectado como tal estando oculto entre la deuda impagada
- » Es mayor que las pérdidas del Fraude con origen en terceros



3 © 2011 Fair Isaac Corporation.

Fraude esta mejorando a la vez que el negocio y la tecnología

FICO



»Los ataques están proliferando y son agresiva e inteligentemente preparados

4 © 2011 Fair Isaac Corporation.

Agenda



- » Situación global y tendencias
- » **Diferentes tipos de Fraude**
- » BBVA y su Gestión Global de Fraude
- » Business Case
- » Mejores Prácticas

5

© 2011 Fair Isaac Corporation. Confidential.

Tipos de Fraude



- » Fraude de Identidad - Es cuando el defraudador obtiene los datos personales de alguien y los utiliza para cometer fraude. El Fraude de solicitud con origen en terceros entra también dentro de esta categoría
- » Fraude de Primera Parte - el defraudador obtiene crédito no teniendo ninguna intención de pagar. También se conoce como *Bust Out* or Fraude Durmiente.
- » Fraud de Tercera Parte – el defraudador utiliza la información o cuentas de un tercero para cometerlo.
- » Fraude Interno – Es el que cometen los empleados de la empresa para robar o cometer abusos

6

© 2011 Fair Isaac Corporation.

Fraude de Tercera Parte



- » Comprende cualquier intento de utilizar las cuentas o información personal de terceros para obtener beneficios sin el conocimiento de estos terceros
- » La mayoría de los intentos de fraude son de este tipo
- » El Fraude cometido por terceros, tiene su origen en:
 - » Fraude por pérdida o robo
 - » Fraude de solicitud
 - » Fraude de falsificación
 - » Fraude de tarjeta no recibida
 - » Fraude de número de tarjeta (sin tarjeta física)

7 © 2011 Fair Isaac Corporation.

Agenda



- » Situación global y tendencias
- » Diferentes tipos de Fraude
- » **BBVA y su Gestión Global de Fraude**
- » *Business Case*
- » Mejores Prácticas

8

© 2011 Fair Isaac Corporation. Confidential.

- » **Activos totales** de 535,035 million euros
- » **5º** banco en el mundo por beneficios y **32º** por activos
- » **46.8** millones de clientes
- » **7,466** oficinas
- » **103,721** empleados
- » **884,373** accionistas
- » **32** países



» **Cinco segmentos de negocio:**

- ☐ E y P Minorista
- ☐ E y P Banca mayorista y de inversión
- ☐ Mercados en México y Estados Unidos
- ☐ Mercado en Suramérica
- ☐ Actividades corporativas

Gestión Global del Fraude en BBVA



Dotar al Grupo de procesos integrados que permitan reducir el volumen de solicitudes fraudulentas aprobadas.

- Fraude en admisión: **10%-30% pérdidas crediticias** dependiendo de la zona geográfica.
- Disparidad en términos de recursos, identificación y tratamiento del fraude entre zonas. **Amplios recorridos de mejora en Europa.** Posibilidad de ser **pioneros** en la región.

		EE.UU.	Reino Unido	Europa	Alemania
Responsabilidad	» Equipo de fraude en funciones	4	5	1	2
Identificación	» Definición acordada y comprendida	4	5	1	2
Tamaño del problema	» Porcentaje de deudas incobrables pasadas a pérdidas	5-15%	5-15%	20-40%	25-50%
Comunicación	» Grupo coordinador, o conocimiento generalizado en el Grupo	3	4	2	2
Tratamiento	» Política antifraude	4	5	1	3
	» Reglas antifraude	4	4	0	2
	» Modelo antifraude	4	4	0	0
Reevaluación	» Evaluación continua del marco articulado para el fraude planificado	4	4	1	2

Escala de 1 a 5 donde 5 es "excelente".

Implantar estrategias de gestión del fraude basadas en políticas y modelos:

- Mejorar los mecanismos de identificación y la gestión de información de operaciones fraudulentas.
- Dotar al Grupo de herramientas de detección y prevención de fraude en admisión.



Agenda



- » Situación global y tendencias
- » Diferentes tipos de Fraude
- » BBVA y su Gestión Global de Fraude
- » **Business Case**
- » Mejores Prácticas

11

© 2011 Fair Isaac Corporation. Confidential.

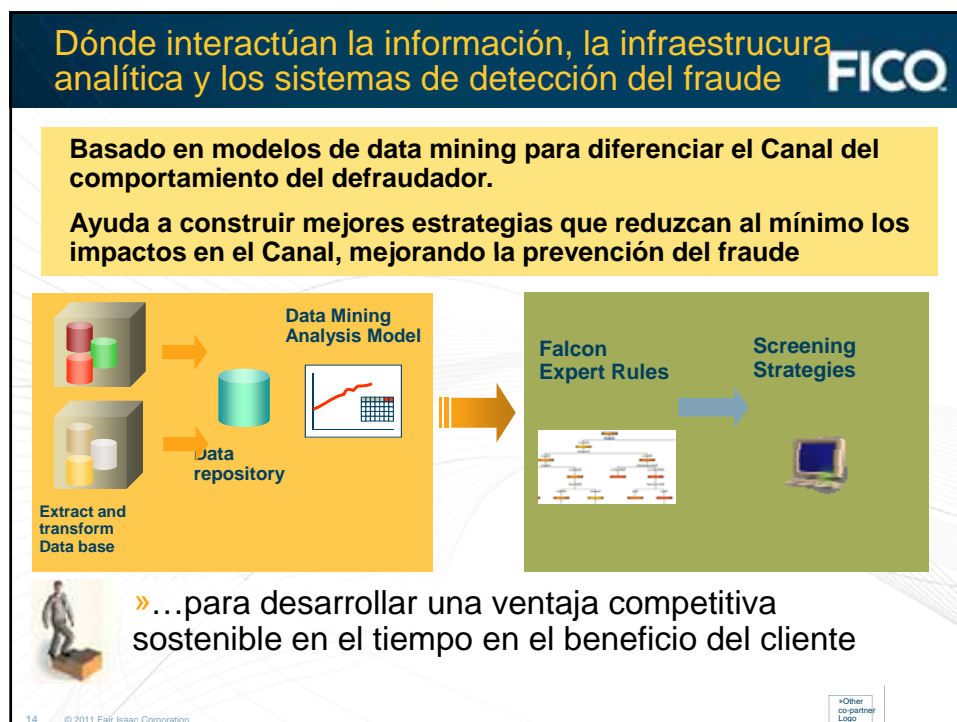
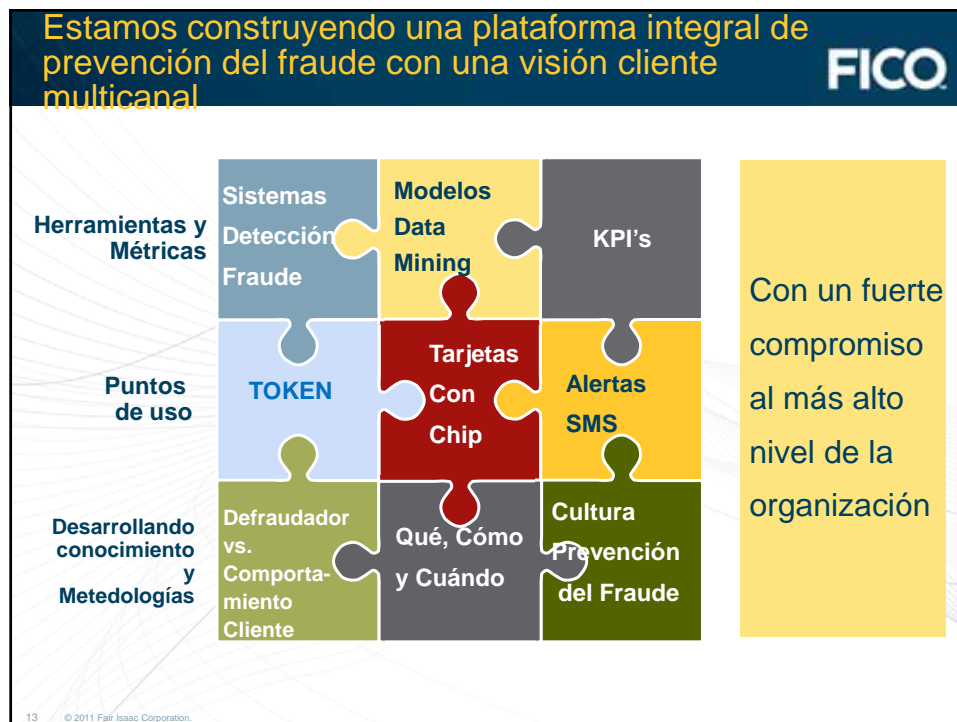
BBVA Bancomer en el mercado mexicano



- » Bancomer es una institución bancaria con una red de 1.797 oficinas y 6.760 cajeros automáticos que a Diciembre de 2010 representa el 15,8% y el 18,4%, respectivamente, del sistema financiero mexicano.
- » Principal institución financiera privada de depósitos en México, que ascienden a 617.200 millones de pesos a Diciembre de 2010.
- » Con 16,3 millones de clientes y una cuota del 30% del mercado mexicano
- » A la misma fecha, los activos de Grupo Financiero Bancomer alcanzaron 1.114.171 millones de pesos, con un capital total de 126.261 millones de pesos y 34.189 empleados.

12

© 2011 Fair Isaac Corporation.



...y mientras el fraude en México evolucionó a partir del crecimiento de las tarjetas de crédito en 1995 **FICO**

... nosotros decidimos trabajar con Falcon™ Fraud Manager como nuestra herramienta estratégica de prevención de fraude...



1996

Falcon para Tarjetas de Crédito

Apoyo estratégico en la reducción de 10% a 1% puntos bases de fraude en ventas

2003

Falcon para Tarjetas de Débito

Reducción de fraude del 70%

2006

Falcon para Banca Online

Reducción del 50% en intentos de fraude y del 88% en pérdidas.

2007

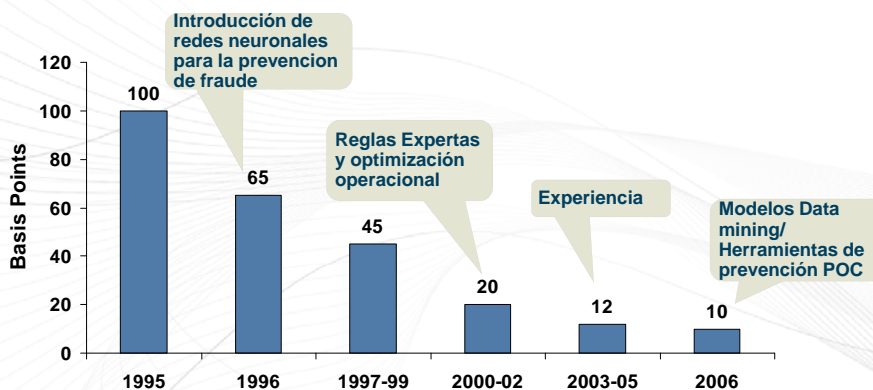
ATM's

Instalado

15 © 2011 Fair Isaac Corporation.

Un poco de historia... hemos estado haciendo permanentemente mejoras en tarjetas de crédito **FICO**

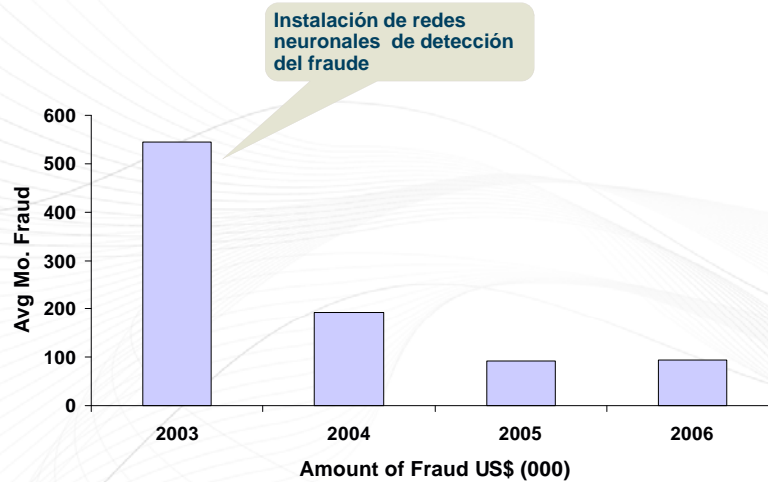
» ÍNDICE DE FRAUDE EN VENTAS



16 © 2011 Fair Isaac Corporation.

Un poco de historia... mientras en débito, cuando empezó a crecer, se detuvo de inmediato...

FICO

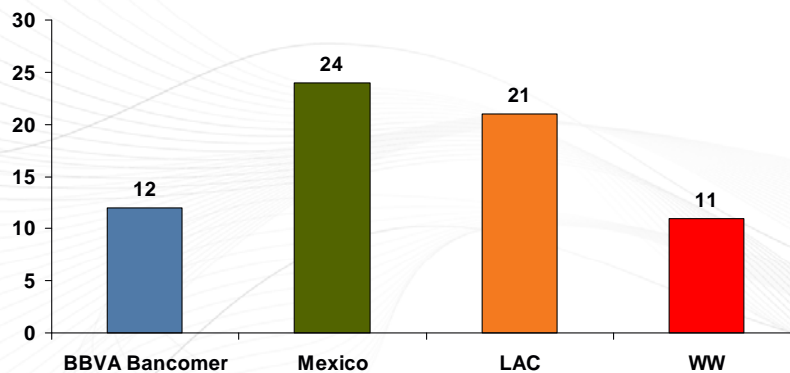


17 © 2011 Fair Isaac Corporation.

Un poco de historia... estamos alineados con el estándar internacional estimado de fraude de tarjetas de crédito

FICO

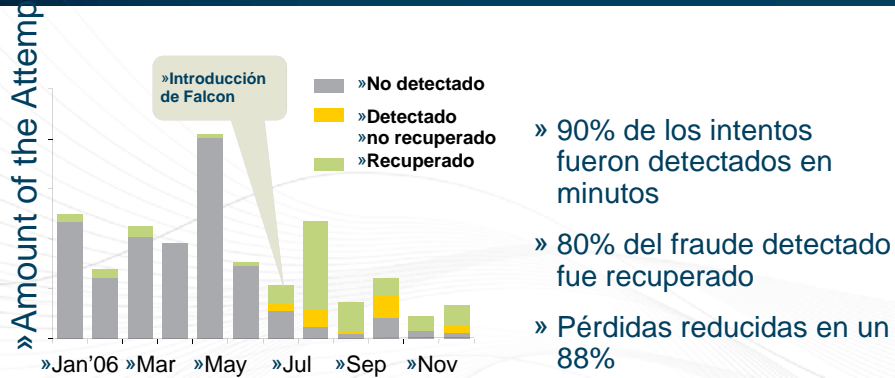
» **ÍNDICE DE FRAUDE EN VENTAS**
Medido en puntos base



18 © 2011 Fair Isaac Corporation.

Un poco de historia...en banca on line, un importante disuasivo...

FICO

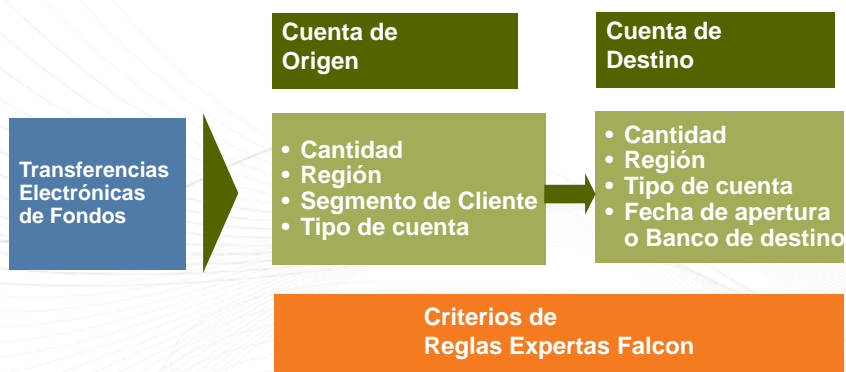


...50% de reducción de intentos

19 © 2011 Fair Isaac Corporation.

Cómo Falcon OLB lo ha hecho posible?

FICO



» Estamos ahora en condiciones de detectar el riesgo de Transferencias Electrónicas ya sea entre las cuentas del mismo cliente, de uno a otro cliente dentro del banco, o para operaciones interbancarias.

20 © 2011 Fair Isaac Corporation.

Otros beneficios



- » Permite identificar y mantener las transferencias de riesgo, mientras hablamos con nuestros clientes.
- » Si el cliente no las reconoce como suyas, somos capaces de revertirla.
- » Dado que estamos trabajando con Falcon con múltiples propósitos, la curva de aprendizaje de los analistas es muy corta y les da flexibilidad para mover a la gente de uno a otro producto o canal fácil y rápidamente.
- » Puesto que detectamos los intentos de fraude, a la vez que los clientes no son conscientes de ello, aumenta su confianza en el compromiso y seguridad del banco para proteger su dinero.
- » Estamos en el camino para interconectar nuestras soluciones contra el fraude con una visión cliente.

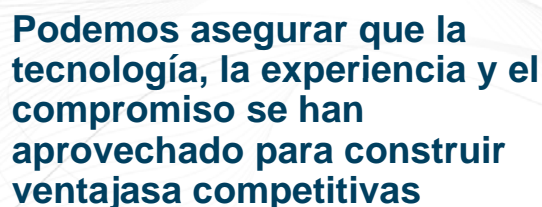
21 © 2011 Fair Isaac Corporation.

Trabajar con esta visión ha permitido a Bancomer...



- ...tener un **mejor proceso de detección y prevención del fraude**: como detectamos la actividad fraudulenta más rápidamente, hay menores pérdidas y costes operativos.

- » ...**mejorar el servicio al cliente**, que usando sus tarjetas se traduce en mayor fidelidad y más ingresos



Podemos asegurar que la tecnología, la experiencia y el compromiso se han aprovechado para construir ventajas competitivas

22 © 2011 Fair Isaac Corporation.

Agenda



- » Situación global y tendencias
- » Diferentes tipos de Fraude
- » BBVA y su Gestión Global de Fraude
- » Business Case
- » **Mejores Prácticas**

© 2011 Fair Isaac Corporation. Confidential.

Panorama Actual de Fraude en Bancomer



- » Proceso de actualización de herramientas y modelos de fraude
 - » En proceso de implantar en producción las últimas versiones de modelos de redes neuronales para Mexico
- » Alineación organizativa conforme a las nuevas realidades de mercado
 - » La información de fraude se comparte a lo largo de toda la organización
- » Nuevos procesos acordes a las mejores prácticas de mercado
- » Nueva iniciativa para prevenir y gestionar el fraude de forma global

24 © 2011 Fair Isaac Corporation.

La importancia de cumplir las Mejores Prácticas



- » Detección del Fraude por metodologías analíticas demuestra un gran rendimiento desde su implantación
 - » Los múltiples perfiles permiten que el fraude sea detectado desde más perspectivas
 - » Perfiles de clientes
 - » Punto de venta, cajeros automáticos, direcciones IP, Geo-localización, etc. – una visión de 360 grados
 - » Perfiles inteligentes aseguran alto rendimiento y alta velocidad de proceso
 - » Seguimiento dinámico en entidades relevantes
 - » Procesamiento rápido por uso de memoria compartida de máquina
 - » Modelos analíticos adaptativos a medida contra las tendencias actuales de fraude
 - » Autoaprendizaje basados en fraude actual/resultados sin fraude
 - » Focalizado en tendencias actuales y a corto plazo de los puntos calientes de fraude
- + Mejora del resultado de la prevención
- + Particularmente relevante a los retos del fraude de hoy en día
- + Permite al personal del banco orientar el foco hacia retos de largo plazo

25

Próximos pasos y potencial



- » FICO considera que BBVA está en posición de liderar el país para ser el mejor en su clase
- » FICO ha proporcionado orientación para conseguir una reducción de fraude inmediata
- » **FICO puede ayudar a conseguir el objetivo del cliente de reducción del 60% para el 2011 en México**
- » La colaboración entre FICO y BBVA/Bancomer debe seguir para alcanzar las mejores prácticas a lo largo del ciclo de vida del fraude
- » El mejor candidato posible para una alianza global de reducción del fraude

26 © 2011 Fair Isaac Corporation