

# La solución anti-fraude, Servicios Financieros



# Transformando la detección y prevención del fraude en la banca y los servicios financieros

En la era digital, los delitos financieros cometidos contra bancos y otras instituciones financieras crecen a toda velocidad. La prevención del fraude es una de las principales preocupaciones para el sector de los servicios financieros y todo apunta a que se convertirá en uno de los factores clave que impulsarán el gasto TI durante los próximos años. Por norma general, una organización pierde en torno al 5% de sus ingresos anuales por fraude, siendo las industrias más afectadas la banca y los servicios financieros, el sector público y la industria de fabricación. En total, las pérdidas potenciales globales previstas en relación al fraude 3,5 billones de dólares.<sup>i</sup> En el Reino Unido, durante los seis primeros meses de 2014, las pérdidas debidas al fraude en la banca a distancia alcanzaron los 35,9 millones de libras, un 59% más que en 2013. El fraude en la banca por Internet ascendió a 29,3 millones de libras de ese total, un 71% más que en 2013.<sup>ii</sup> El valor total de las transacciones fraudulentas realizadas con tarjetas emitidas dentro de Zona Única de Pagos en Euros (SEPA) y adquiridas en todo el mundo ascendió hasta 1330 millones de euros en 2012, lo que supone un incremento del 14,8% respecto a 2011.<sup>iii</sup>

*Capgemini y SAS ayudan a las entidades financieras a transformar su capacidad de lucha contra el fraude, reduciendo los costes y mejorando la protección a clientes y a su reputación.*

Las cifras son impactantes, pero no representan nada en comparación con los auténticos costes provocados por la caída de la productividad y los daños sufridos por la reputación y la confianza de los clientes. Todo ello sin mencionar los fraudes que tienen éxito y no se detectan, que no es posible contabilizar y evaluar.

Las ramificaciones del problema son de amplio alcance: los organismos reguladores exigen que las instituciones financieras provisionen más capital y sean más proactivas a la hora de enfrentarse al fraude. Las recomendaciones del Banco Central Europeo para la seguridad de los pagos por Internet, que entrarán en vigor en febrero de 2015, no son sino un ejemplo de la multitud de nuevas directrices a las que se deben atener los bancos.<sup>iv</sup> Es necesario que las organizaciones de servicios financieros demuestren que son capaces de medir y gestionar el riesgo proactivamente. El fraude también afecta negativamente al rendimiento financiero, precisamente en un momento en el que estas organizaciones están presionadas para aumentar los ratios de eficiencia. Los daños en la reputación son difíciles de subsanar y provocan una pérdida rápida de clientes y de cuota de mercado.

El sector reclama con insistencia métodos más eficaces para luchar contra el fraude, sin costes excesivos ni ataduras que impidan que las entidades ofrezcan servicios nuevos e innovadores.

i [2012 Global Fraud Study, Report to the Nations on occupational Fraud and Abuse \(Estudio Global de Fraude, Informe de las Naciones sobre el fraude ocupacional y del abuso\)](#), Association of Certified Fraud Examiners

ii ["Customers Urged to be Vigilant as Fraudsters Increase Scam Attacks" \(Los clientes aumentan sus niveles de vigilancia debido al incremento de fraudes y estafas\)](#), Financial Fraud Action UK, 12 de septiembre de 2014

iii [Third Report on Card Fraud \(Tercer informe sobre fraude con tarjetas\)](#), Banco Central Europeo, febrero de 2014

iv [Recommendations for the security of Internet payments \(Recomendaciones para la seguridad de los pagos por Internet\)](#), versión final tras consultas públicas, Banco Central Europeo, 2013

# Desafíos y oportunidades de la detección del fraude

Si hablamos de detección del fraude, la mayoría de las organizaciones que prestan servicios financieros se enfrentan a retos similares: sistemas transaccionales muy distintos, soluciones de detección del fraude fragmentadas y costes operativos muy elevados. En áreas de fraude específicas, como el blanqueo de capitales, el acierto en el enfoque que adopte un banco para los controles antiblanqueo lo pueden exponer al riesgo de incumplir las normativas y enfrentarse a multas de elevada cuantía. No olvidemos el desafío que supone equilibrar la experiencia que se brinda a los clientes con la mayor seguridad. Naturalmente, los clientes buscan que las transacciones sean más rápidas y sencillas, lo que entra en conflicto directo con las soluciones de prevención del fraude que imponen más límites de seguridad.





Disponer de un sistema de gestión antifraude eficaz es esencial para las instituciones financieras. Un fracaso en este ámbito conllevaría riesgos financieros, riesgos para la reputación y el peligro de recibir sanciones.

Pero también es un ámbito con oportunidades; porque si se actúa correctamente, podemos obtener una ventaja competitiva, mejorando la confianza de los clientes y la experiencia que se les ofrece.

Una buena solución antifraude podría reportar enormes beneficios para el negocio: reducción de costes y riesgos, mejora de la satisfacción de los clientes y fomento de la innovación. Para conseguirlo, esa nueva solución debe ser capaz de:

- **Reforzar la credibilidad de la información, con la integración de fuentes de datos muy diversas** (incluidos archivos de texto sin estructurar, como campos de notas y registros de centros de llamadas).
- **Detectar el fraude rápidamente con integración en tiempo real** para los sistemas de autorización y calificación a petición de todas las adquisiciones, los pagos y las transacciones no monetarias.

## Tendencias emergentes en la gestión antifraude

<b>Centralización de todas las operaciones antifraude</b> 	Para luchar eficazmente contra el fraude, las compañías con visión actualizan constantemente sus sistemas de gestión de fraude con nuevas reglas, modelos estadísticos y conocimiento adquirido. Este proceso es más fácil y más eficiente con sistemas centralizados y mediante el uso de más datos externos en tiempo real.			
<b>Uso en tiempo real de datos externos</b> 	Las instituciones financieras líderes ya no se conforman con utilizar los datos transaccionales de siempre para luchar contra el fraude. Buscan información externa proporcionada por terceros e inteligencia obtenida de las redes sociales para mejorar sus capacidades de detección del fraude.			
<b>Aumento del fraude online debido al incremento en el uso de dispositivos móviles y datos externos.</b> Computer hacking, virus, websites y email spams 	Los clientes quieren servicios bancarios simples y fáciles de usar, pero que no sean vulnerables al fraude. Las organizaciones que sean capaces de asegurar sus transacciones pasando a la siguiente generación de autenticación, como la autenticación biométrica a través de la tecnología móvil, generarán la ventaja competitiva de cumplir con las expectativas de los clientes.			
<b>El uso de metodologías avanzadas en una plataforma única de gestión de fraude combina...</b> 	<b>Análisis de patrones -</b> Comparando la actividad de cada cliente individual con el comportamiento del grupo e incluso con el comportamiento pasado del propio cliente para identificar transacciones sospechosas.	<b>Análisis de relaciones -</b> Identificación de actividades fraudulentas realizadas por entidades relacionadas, a veces mediante el análisis de redes, y desarrollando estrategias para atacarlas.	<b>Desarrollo de Modelos -</b> Creación de herramientas de scoring de fraude y análisis estadísticos avanzados para proporcionar una visión cuantitativa sobre la posible actividad fraudulenta.	<b>Reglas de negocio -</b> Desarrollo de normas para detectar tendencias inusuales en transacciones habituales, así como normas especiales para transacciones concretas.

- **Mejorar la supervisión de los comportamientos** de los individuos, para potenciar la detección del fraude y reducir la cifra de falsos positivos, empleando los datos de todas las cuentas y transacciones de cada cliente.
- **Descubrir relaciones ocultas**, detectar patrones de conducta, otorgar prioridad a los casos sospechosos y predecir riesgos futuros utilizando herramientas de analítica avanzada, incluidas capacidades de creación de reglas complejas.

Los bancos con visión de futuro hacen evolucionar sus sistemas de gestión antifraude desde el nivel de detección básica hasta la evaluación de riesgos predictiva, en el ámbito empresarial, con la integración de Big Data, analítica avanzada y funcionalidad en tiempo real, además de cuidar la experiencia de los usuarios.

## Capgemini y SAS® Fraud Framework

Combinando la amplia experiencia y el conocimiento sobre gestión de información empresarial y banca de Capgemini junto con las más avanzadas capacidades analíticas contra la delincuencia financiera de SAS. Nuestra solución de gestión antifraude Global Fraud Management Solution ofrece a las instituciones financieras las más avanzadas capacidades de detección, prevención y gestión del fraude. Nuestra solución potencia al máximo la detección y prevención del fraude, reduce el coste total de propiedad y protege la marca y la reputación del banco.

Juntos, Capgemini y SAS proporcionan una herramienta de gestión antifraude potente y ágil, asentada sobre cuatro componentes:

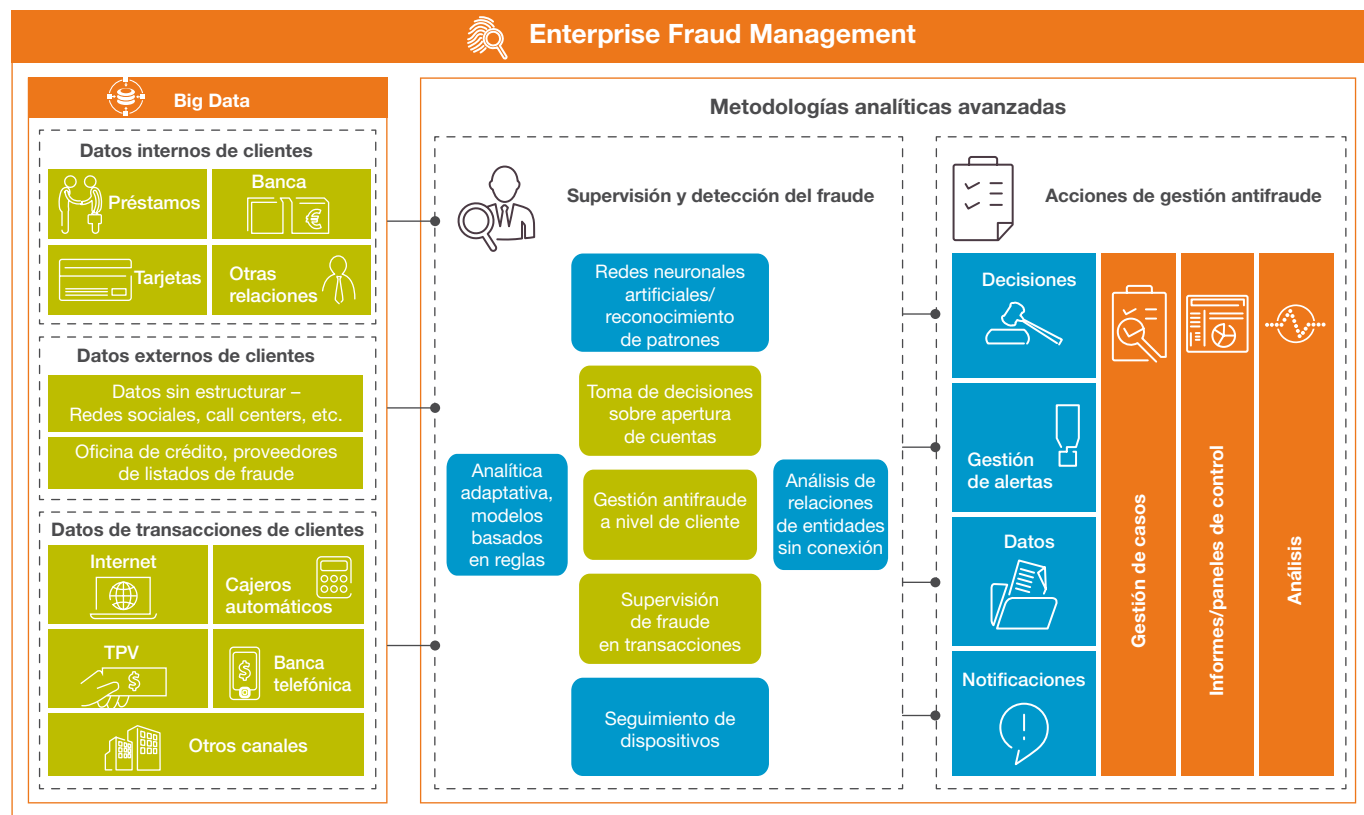
- **Diagnóstico de fraude** que evalúa el estado actual de la gestión antifraude y diseña un plan de actuación para el futuro.
- **Evaluación de las amenazas**, que identifica los riesgos y vulnerabilidades presentes y futuros.
- **La analítica más avanzada** para dar respuesta a cuestiones sobre el comportamiento tanto de los delincuentes como de los clientes.
- **Optimización de los procesos y las herramientas de** gestión antifraude para desarrollar estrategias de autenticación de los clientes, reglas de negocio y otras medidas antifraude que resulten apropiadas.

Nuestra solución abarca todo el portfolio de técnicas de detección del fraude incluidas dentro del marco de SAS Fraud Framework, proporcionando un planteamiento híbrido único en el mercado, que incluye reglas de negocio, detección de anomalías, analítica predictiva, explotación y minería para análisis de textos y análisis de redes sociales para desvelar las relaciones ocultas y las asociaciones sospechosas entre clientes, cuentas u otras entidades. La solución ofrece funciones de calificación bajo demanda con detección en tiempo real de fraude en transacciones, incluidos los servicios de banca por Internet y tarjetas. Integramos diversas fuentes de datos para reforzar la veracidad de la información y proporcionar visibilidad sobre la exposición general de un banco en los distintos canales. La solución incluye un conjunto de herramientas diseñadas para la gestión efectiva del fraude, incluida una metodología de trabajo y la gestión de los casos. Nuestra solución contra la ciberdelincuencia

*Los clientes que han implementado la solución Global Fraud Management de Capgemini y SAS han aumentado sus tasas de detección del fraude del 50% al 90%, con una reducción de alertas de decenas de millares a menos de 100.*

*La reducción de los falsos positivos está en torno a un 95%.*

El sistema de gestión antifraude Global Fraud Management de Capgemini y SAS supervisa todas las fuentes de datos y las convierte en información útil



ayuda a los bancos a proteger su infraestructura de TI evitando las sustracciones de datos y defendiéndolos de ciberataques y otras amenazas. Además, Capgemini y SAS ayudan a las organizaciones a “blindarse ante el futuro” en previsión del fraude, protegiéndose de vulnerabilidades conocidas y desconocidas, además de proporcionar la flexibilidad y agilidad precisas para gestionar nuevas amenazas a medida que surjan.



# Una solución completa para la prevención del fraude

Cada proyecto comienza con una fase de evaluación y diagnóstico, que define, revisa y fija el alcance del proyecto. Capgemini pone a disposición del cliente su conocimiento de los procesos y las instituciones bancarias, además de aplicar las mejores prácticas recomendadas para evaluar y diseñar directrices para ajustar los modelos a las circunstancias y necesidades específicas del cliente. Aquí se incluye un análisis de las brechas existentes entre la situación actual la en lucha contra el fraude y el escenario objetivo deseado, para investigar qué tal se amolda la solución estándar e identificar todos los puntos problemáticos que puedan surgir, tanto técnicos como funcionales. A continuación se aplica un plan de implementación para formalizar la ejecución y el control del proyecto.

La evaluación del caso de negocio práctico permite al equipo calcular el retorno de la inversión, el ratio de capital ahorrado respecto al dinero invertido en la prevención del fraude. En promedio, el retorno de la inversión en el sector financiero durante 2012 fue de 5 euros por cada euro invertido en combatir el fraude.

Se emplea un programa piloto para validar la oportunidad financiera, ensayar y afinar las nuevas técnicas de detección del fraude. Durante el programa piloto se instala el software de SAS y se extraen datos clave de los clientes y terceros para poblar la base de datos de fraude. Se identifican las hipótesis de fraude, se definen reglas de negocio y se otorgan prioridades a los casos para la investigación. El período de funcionamiento del programa piloto constituye una oportunidad para enriquecer las reglas de negocio y los modelos, con el fin de descubrir las características de los casos de fraude.

Implementamos el programa utilizando una metodología ágil para acelerar su puesta en servicio, potenciar al máximo el valor para el negocio, fomentar la satisfacción de los usuarios y reducir al mínimo los riesgos del proyecto. Trabajamos de forma colaborativa para garantizar que se produzca una transferencia progresiva de conocimientos, que haga a nuestros clientes autónomos. Utilizamos la metodología de Capgemini, de eficacia probada, para la implementación del proyecto.

La gestión de casos se desarrolla en el contexto de un entorno de seguridad basado en información, orientado a prestar apoyo a todas las funciones de seguridad y gestión de la información (SIM). Capgemini y SAS propugnan un planteamiento de integración de la información sobre fraude, para disponer de una visión global de la vulnerabilidad ante el fraude, reutilizar datos de la lucha antiblanqueo de dinero (AML), apoyar el análisis de amenazas y tendencias y conservar la flexibilidad para tratar los incidentes que vayan ocurriendo. El alcance cubre un amplio abanico de alertas, incluidas las de fraude, AML, CDD, acceso y cribado. La solución presta apoyo a cualquier incidente, incluida la gestión de respuestas y el apoyo a investigaciones detalladas y análisis de amenazas.

*Nuestro enfoque de la prevención del fraude ofrece un servicio de implementación completo. Lo incluye todo, desde el estudio previo a la puesta en marcha, incluida la gestión de programas. Aborda tanto las necesidades de TI como las de negocio, creando una solución que proporciona resultados cuantificables y una excelente rentabilidad. Para muchos bancos, desarrollar una estrategia antifraude podría implicar varios años de trabajo. Nosotros gestionamos el fraude con un planteamiento por fases, proporcionando beneficios empresariales en cada fase del proyecto.*

Una solución completa para la prevención del fraude





## Beneficios

Una detección efectiva del fraude puede impactar significativamente en el rendimiento de las instituciones financieras. Implementar un programa completo y estructurado para detectar y prevenir el fraude se ha convertido en un factor impulsor de primer orden para el crecimiento del negocio, que proporciona una auténtica ventaja competitiva.

Capgemini y SAS combinan la integración de sistemas con la mejor tecnología analítica, para proporcionar una solución holística de gestión antifraude. Podemos ayudarle a lograr una detección más veloz y efectiva del fraude, así como una mayor visibilidad de su exposición al riesgo en los distintos canales. Así conseguirá:

- **Mayor retención de los clientes** gracias a una mayor confianza y a que disfrutarán de una mejor experiencia.
- **Reducción de las pérdidas financieras debidas al fraude** gracias a la detección del fraude en tiempo real utilizando técnicas analíticas avanzadas, lo que redundará directamente en una mejora de los resultados financieros y más valor para los accionistas.
- **Protección de su marca y reputación** localizando los posibles casos de fraude antes y con más precisión, gracias a la integración en tiempo real y la calificación bajo demanda.
- **Reducción del coste total de propiedad** con la consolidación de diversos sistemas, fomentando la productividad y reduciendo el coste total de las actividades fraudulentas.

## ¿Por qué Capgemini y SAS?

La efectiva cooperación entre Capgemini y SAS contribuye a garantizar que la transformación del sistema antifraude de un banco consiga sus objetivos de negocio. Ofrecemos una solución líder de mercado, que aprovecha el marco de SAS Fraud Framework, los amplios conocimientos sobre servicios financieros y la vasta experiencia en procesos de gestión contra la delincuencia financiera. Los clientes se benefician de nuestros más de 20 años de experiencia acumulada tras trabajar con diversos sistemas bancarios y entregar miles de proyectos en el sector bancario. Nuestra solución, de eficacia probada, ha proporcionado resultados tangibles para muchas instituciones financieras de todo el mundo:

### Casos de Éxito

Capgemini llevó a cabo la implantación global de la solución SAS® Enterprise Fraud Management para la gestión antifraude en las transacciones realizadas con tarjetas de crédito de una gran entidad bancaria multinacional. Dirigimos la primera implementación de SAS Enterprise Fraud Management y desarrollamos una versión global para ofrecer una implantación más rápida en varios países.

Capgemini implementó una solución de informes sobre fraudes para una de las compañías de servicios financieros líderes del Reino Unido. Proporcionó una perspectiva de control unificada para vigilar el fraude en varias carteras, además de funciones de información más veloces y adaptadas a las circunstancias.

Capgemini implementó un sistema analítico antifraude de primera línea mundial para un gran grupo hipotecario de un banco holandés. Utilizamos modelos basados en el análisis cuantitativo, desarrollados por SAS para perfeccionar las capacidades de detección del fraude.

- **Ha ayudado a alcanzar elevadas tasas de detección del fraude**, con informes de clientes que han constatado incrementos en las tasas de detección del 50% al 90%, al tiempo que se reducían las alertas generales de decenas de millares a menos de un centenar.
- **Ha reducido notablemente los falsos positivos**, con una mejora de hasta el 95% en las tasas de falsos positivos.
- **Ha mejorado ampliamente la eficiencia de los investigadores** reduciendo el tiempo dedicado a la investigación de cada caso de fraude hasta en un 70%.
- **Ha incorporado mejoras muy relevantes a los procesos, incluida** la reducción del tiempo necesario para los procesos de autorización de créditos generales, que han pasado de un día a 15 minutos.

Nuestro planteamiento es muy diferente del de nuestros competidores, quienes a menudo abordan el problema desde una perspectiva tecnológica. Nosotros consideramos que este es un problema de negocio, que se resuelve con soluciones empresariales apoyadas en la tecnología. Hemos diseñado nuestro planteamiento para que no sea prescriptivo, lo que nos permite aprovechar las inversiones ya existentes de nuestros clientes (ya sean en forma de sistemas, tecnologías o personal, bases de datos, equipos de análisis, sistemas de gestión de casos o cumplimiento normativo), lo que desemboca en la reducción de los costes, la aceleración de los cambios y la reducción del plazo de rentabilización. Un hecho que deja bien patente nuestro compromiso es que actualmente trabajamos con 8 de los 15 principales bancos a nivel mundial y con 6 de las 10 principales compañías financieras que prestan servicios al consumidor. SAS es el líder en software y servicios de business analytics, y el mayor proveedor independiente del mercado de business intelligence. SAS cuenta con más de 75 000 instalaciones de cliente en el mundo, a los que proporciona soluciones de predicción analítica, ayudándoles a tomar decisiones de manera anticipada en campos tan distintos como lucha contra el fraude, mejor conocimiento del cliente y sus sentimientos, y disminución del riesgo de negocio.

Una serie de casos de uso, un modelo de procedimiento para la gestión antifraude empleado como marco de referencia y plantillas que cubren el modelo operativo del banco, el cumplimiento normativo y la lucha antifraude son las herramientas que nos ayudan a agilizar la rentabilización para el negocio. Nuestra evaluación acelerada ayuda a las entidades bancarias a poner en marcha su programa de transformación antifraude y la prestación de servicios mediante nuestro modelo RightShore® optimizando el coste de la implementación. Una vez implementada, nuestra solución fomenta la productividad del personal e incrementa la eficiencia de la gestión antifraude permanente del banco.

## Contáctenos

Si desea más información, visite nuestro sitio web: [www.sas.com](http://www.sas.com) o visítenos en [www.capgemini.com/banking](http://www.capgemini.com/banking).

Si desea más información acerca de nuestras soluciones antifraude, póngase en contacto con nosotros a través de [banking@capgemini.com](mailto:banking@capgemini.com)



THE  
POWER  
TO KNOW.

## Acerca de SAS

SAS es una compañía líder en analítica empresarial de categoría superior para la lucha contra el fraude y el cumplimiento regulatorio, así como el principal proveedor dentro del mercado de la inteligencia empresarial. Con SAS mejorará los resultados generales de detección y prevención del fraude en toda su empresa, gracias a la adopción de una estrategia basada en fundamentos analíticos avanzados y una capacidad de investigación perfeccionada.

Por medio de soluciones innovadoras disponibles dentro de un marco integrado, SAS ayuda a sus clientes en más de 75 000 ubicaciones repartidas por más de 139 países, trabajando con 93 de las 100 primeras compañías enumeradas en la lista Fortune Global 500® de 2014.

Desde 1976, SAS trabaja proporcionando a clientes de todo el mundo THE POWER TO KNOW®.

Si desea más información, visite nuestro sitio web

[www.sas.com](http://www.sas.com)



## Acerca de Capgemini

Con 145 000 personas distribuidas por 40 países, Capgemini es uno de los principales proveedores mundiales de servicios de consultoría, tecnología y externalización. En 2014, el grupo notificó unos ingresos globales de 10 573 millones de euros. Junto con sus clientes, Capgemini crea y ofrece soluciones tecnológicas y empresariales que se amoldan a las necesidades de estos últimos y facilitan los resultados deseados. Capgemini es una organización donde la multiculturalidad está profundamente arraigada. Ha desarrollado su propio método de trabajo, el Collaborative Business Experience™, además de recurrir a Rightshore®, su modelo de prestación de servicios global.

Encontrará más información en

[www.capgemini.com](http://www.capgemini.com)

Todos los productos o denominación de las compañías mencionadas en este documento son marcas o marcas registradas por sus respectivos titulares.