

FELABAN XXIX Congreso de Seguridad Bancaria

CELAES 2014

SEPTIEMBRE 22-23, 2014 | MIAMI, FL

Tecnología, Información y
Regulación - Nuevo
Enfoque de la
Seguridad Bancaria

ORGANIZADO POR:



CELAES 2014

SEPTIEMBRE 22-23, 2014 | MIAMI, FL



Grupo BBVA ¿Quiénes Somos?

Con presencia en 30 países, a corte 31-12-2013 cuenta con 109,305 empleados, 7.512 oficinas, 20,415 cajeros automáticos, con más de 50 millones de clientes a nivel mundial

Presencia de BBVA en el mundo



Activo total	Clientes	Países	Oficinas	Cajeros automáticos	Empleados
599 millardos de euros	50 millones	30	7.512	20.415	109.305

CELAES 2014

SEPTIEMBRE 22-23, 2014 | MIAMI, FL



BBVA Colombia es un Banco sólido, cuartos frente a la industria respecto de sus Activos y con presencia en todo el territorio nacional

➔ **477 sucursales y puntos de atención**

➔ **Presencia en 118 municipios del país**

➔ **1.261 Cajeros automáticos**

➔ **1.579 Corresponsales no bancarios**

➔ **5.263 empleados en las empresas de BBVA**



Datos a Junio/14

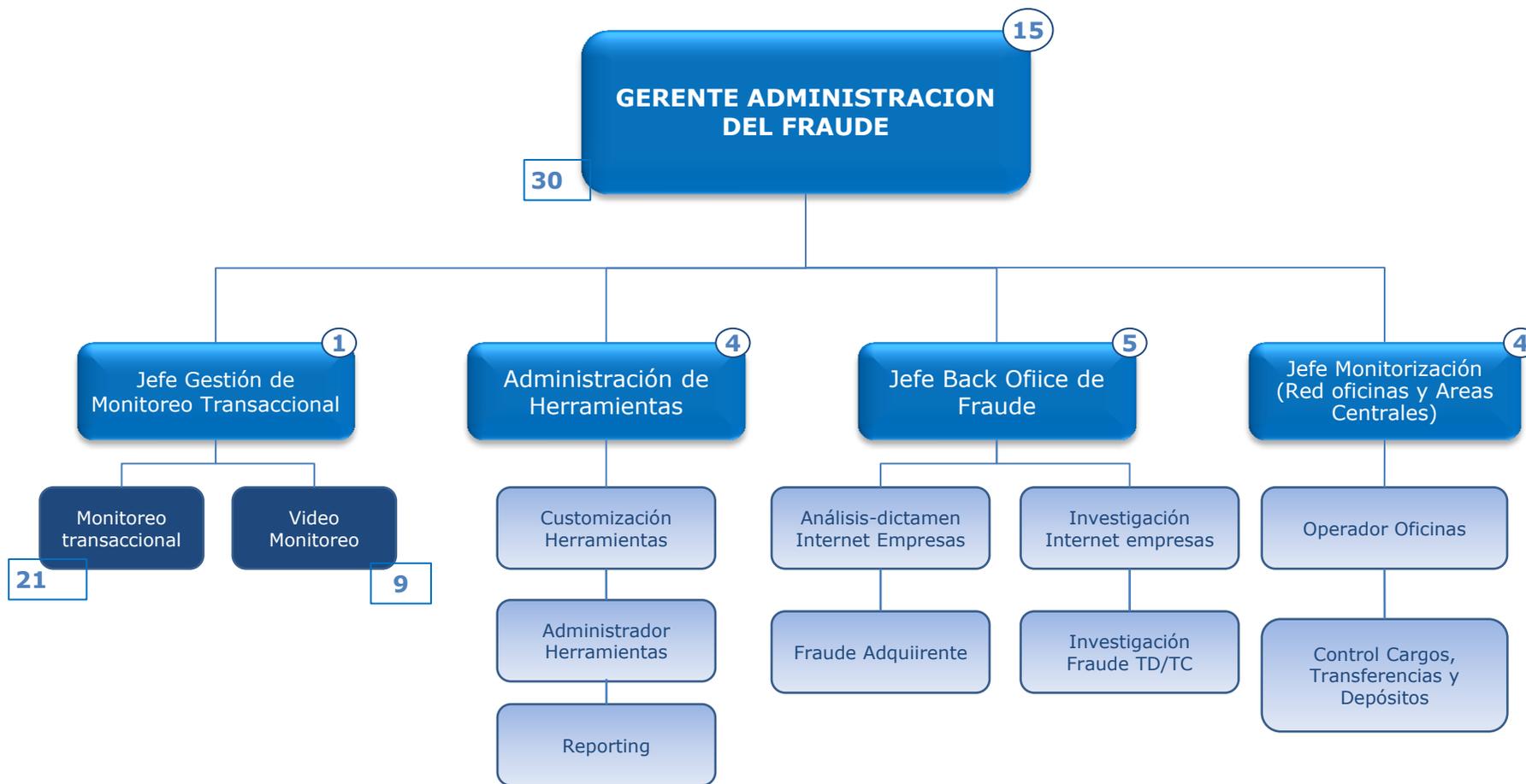


Organigrama...





Organigrama Administración del Fraude



CELAES 2014

SEPTIEMBRE 22-23, 2014 | MIAMI, FL



Procesos Generales

Back Office

Diseñar, evaluar, planear, proponer e implementar políticas y estrategias para la gestión integral del control antifraude desde la perspectiva cliente, fraude interno, adquirencia y razonabilidad de los movimientos de los clientes en las cuentas corrientes y/o de ahorros.

Implementar la metodología de investigación, modelos de fraude basados en minería de datos, proyectos corporativos y locales de monitorización, atención de reclamos por concepto de transacciones no reconocidas a través de los canales electrónicos

Front Office

Monitoreo

Gestión de alertas por transacciones riesgosas basadas en el hábito transaccional, patrón de fraude y razonabilidad e integralidad de los recursos; con base en lo anterior se toma una decisión sobre la alerta.

Video Monitoreo

Vigilancia no armada en línea que permite realizar seguimiento de lo que pasa al interior del ATM, cuando se efectúan transacciones monetarias y no monetarias.

Apoyo Adquirencia

Apoyo al negocio adquirente relacionada con las operaciones realizadas en los comercios vinculados con el banco a través del producto adquirente.



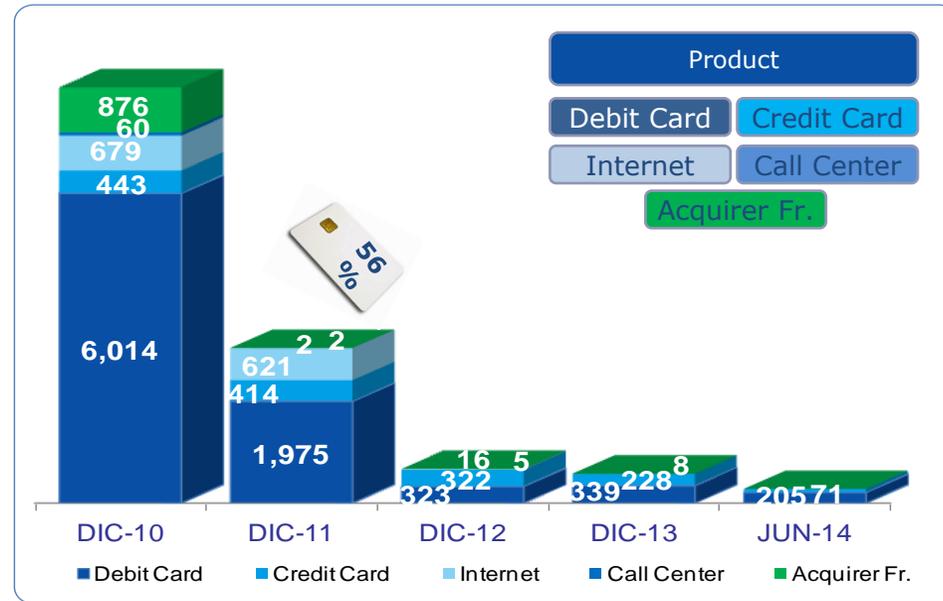
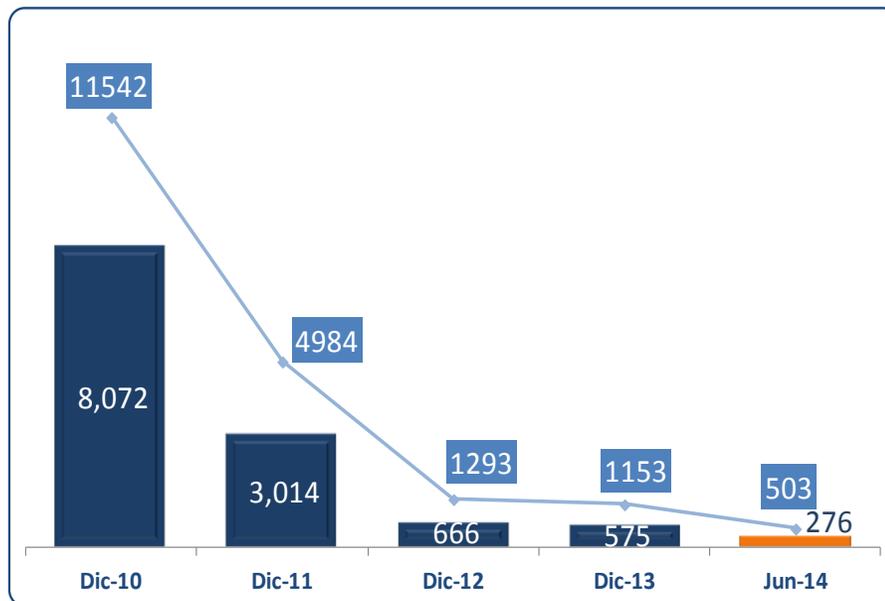
CELAES 2014

SEPTIEMBRE 22-23, 2014 | MIAMI, FL



Evolución del Fraude Electrónico (2010 - Jun 2014) en USD

Fraude Contabilizado

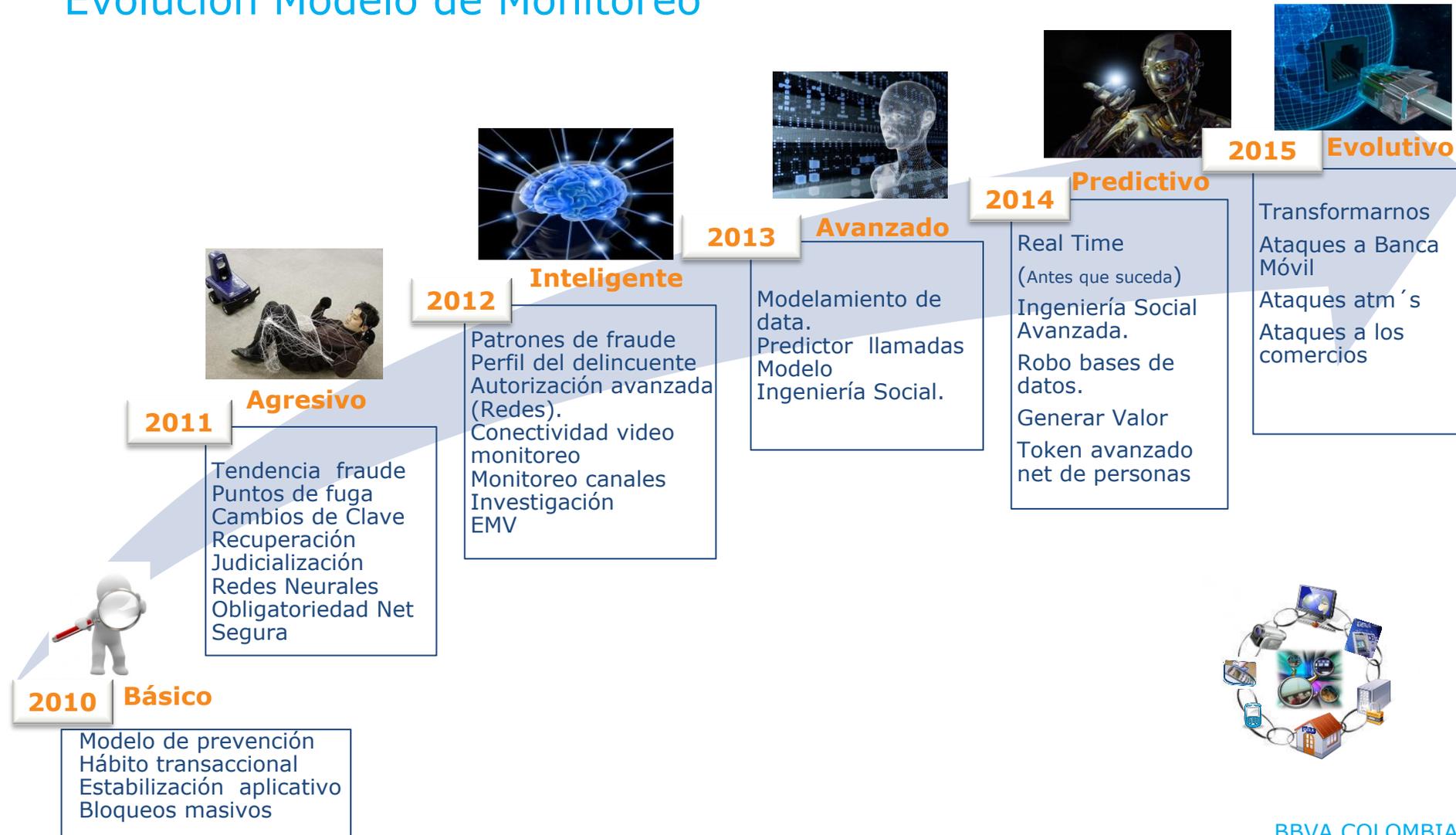


CELAES 2014

SEPTIEMBRE 22-23, 2014 | MIAMI, FL



Evolución Modelo de Monitoreo



CELAES 2014

SEPTIEMBRE 22-23, 2014 | MIAMI, FL



Modelo de Monitoreo

Alertas	Clientes	Productos	Lectura	Canales	Analistas	Contacto	Resultado
		<p>CUENTAS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Corrientes •Ahorros •Cdt's •Giros •Comex 			<p>Monitoreo Transaccional</p>		Bueno Descartado
					<p>Video Monitoreo</p> <ul style="list-style-type: none"> •Cambiozo •Opción Abierta •Skimming fijo •Skimming Portable •Cámara Tapada •Defraudador reconocido •Vandalismo 		Fraude Pendiente

CELAES 2014

SEPTIEMBRE 22-23, 2014 | MIAMI, FL



¿Cómo se Gestiona en BBVA Colombia el fraude en atm's?

1. Innovación



MODELO DE GESTIÓN DE FRAUDE ATM'S



1.2. Integración herramientas para mitigar fraude en atm's



Operadores con video



Operadores Monitor

Monitor Plus PROGRAMADOR
WMT400 | Investigación de Casos | Resumen de Alertas

Destinatarios | Confirmación CR

Destinatarios	N	P	Com	Score	Califica	Neural	Condiciones	BDN	Segmentación Bn	Targeta
Confirmaci	2	0	1502	2	0	0	0449,	459419		
Confirmaci	1	0	1502	2	0	0	0469,0960,	459419		
Confirmaci	4	0	1502	2	0	0	0450,0960,	553643		
Confirmaci	1	0	1501	0	-1	0	0095,	459419		
Confirmaci	1	0	1501	0	-1	0	0095,	459419		
Opciones	1	0	1452	0	-1	0	0462,	518761	ESTANDAR	518761-XXXXXX-5987
Opciones	1	0	410	0	-1	0	0416,	459418	VISA AVIANCA	459418-XXXXXX-4930
Opciones	1	0	375	0	-1	0	0011,	548115	548115	548115-XXXXXX-8426
Opciones	1	0	370	0	-1	0	0416,	459419	VISA PLATINUM ELITE	459419-XXXXXX-4738
Opciones	1	0	370	0	-1	0	0011,	404280	PLATINUM	404280-XXXXXX-0521
Opciones	1	0	340	0	-1	0	0420,0463,	518761	ESTANDAR	518761-XXXXXX-1471
Opciones	1	0	335	0	-1	0	0378,	459418	VISA AVIANCA	459418-XXXXXX-0651
Opciones	1	0	335	0	-1	0	0378,	404280	PLATINUM	404280-XXXXXX-4518
Opciones	1	0	320	0	0	0	0463,	459419	VISA PLATINUM ELITE	459419-XXXXXX-4856
Opciones	1	0	290	1	-1	0	0463,	459418	VISA AVIANCA	459418-XXXXXX-7040
Opciones	1	0	270	0	-1	0	0011,	518761	ESTANDAR	518761-XXXXXX-1085
Opciones	1	0	250	0	-1	0	0095,	459418	VISA AVIANCA	459418-XXXXXX-8634
Opciones	1	0	240	0	-1	0	0463,	404280	PLATINUM	404280-XXXXXX-6317
Opciones	2	0	240	0	-1	0	0463,	459418	VISA AVIANCA	459418-XXXXXX-8178
Opciones	1	0	190	0	0	0	0463,	450407	CLASICA	450407-XXXXXX-8258
Opciones	1	0	150	0	-1	0	0095,	450407	CLASICA	450407-XXXXXX-9337
Opciones	1	0	100	0	-1	0	0095,	404280	PLATINUM	404280-XXXXXX-7507
Opciones	1	0	100	0	-1	0	0095,	459419	VISA PLATINUM ELITE	459419-XXXXXX-5912

CONTROL TRANSACCIONES



2. Seguridades en atm 's

LOGICAS



- Cifrado de datos canales de comunicación.
- Sincronización tiempos tecnología NTP en ATM 's.
- Implementación protocolo llaves de cifrado con 3 Des en PIN
- Cifrado Track 2
- Hacking ético ATM
- Teclados a EPP con versión 4+
- Certificación PCI I 2011, 2012 y PCI II 2013 y 2014 en proceso (único Banco en Colombia certificado)
- Gestión centralizada de registros y cifrado de la información del ATM (LOG 'S)
- Cargue remoto de llave maestra RKL
- Checker agente de SW que controla la integridad de la información y su respectivo monitoreo
- Protocolo TCP/IP para gestión remota
- Llave Token como doble factor de autenticación y mantenimiento al ATM



2. Seguridades en atm 's

FISICAS

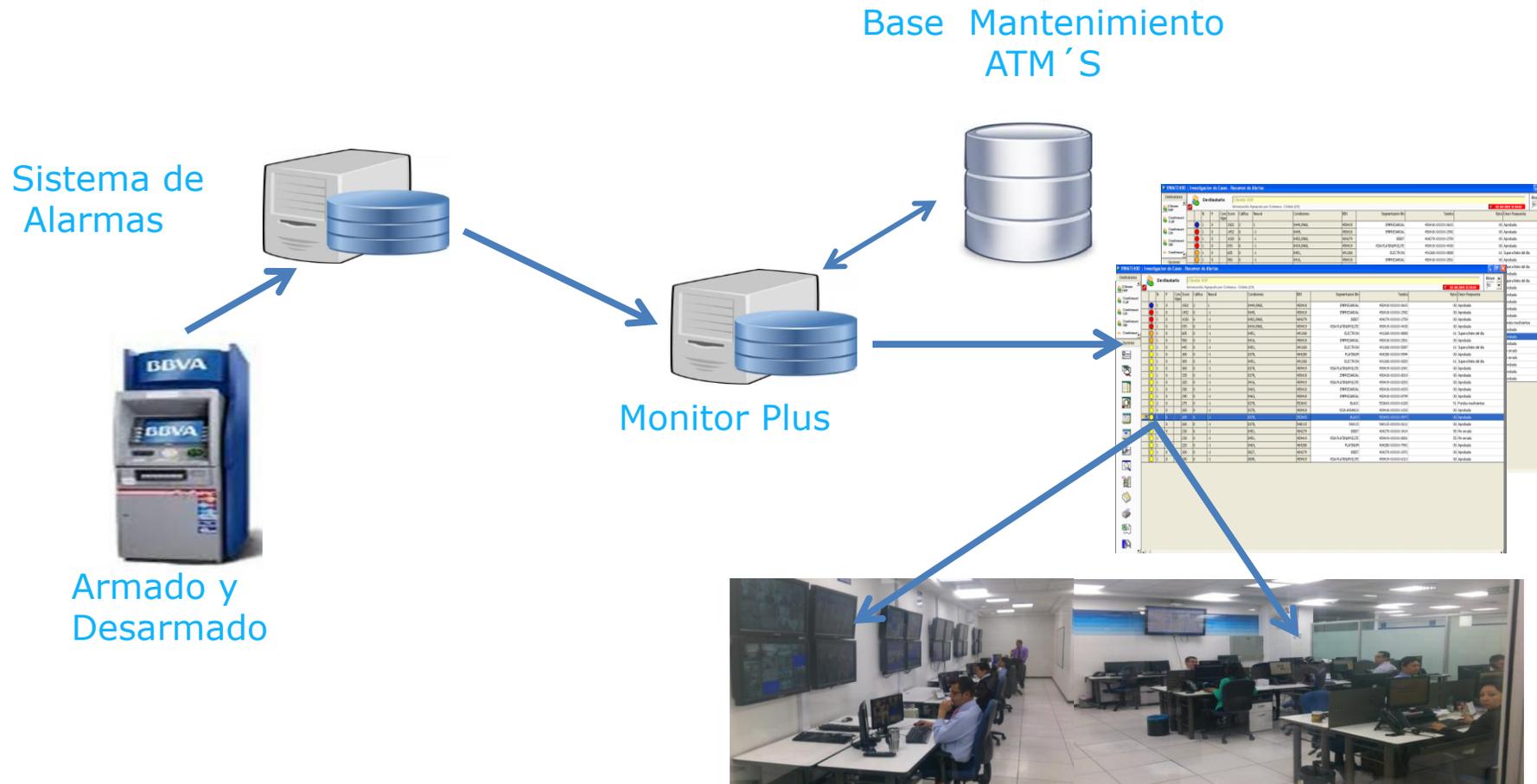
- Migración EVM tarjetas y ATM 's
- Dispositivo que detecta instalación de Skimming y genera alerta
- Empotrado y/o anclado, película de seguridad para protección del cofre
- Sistema de alarma con su respectivo monitoreo
- Protector de teclado para cubrir la clave y protector de lectora
- Circuito cerrado de TV (CCTV)

CONTROL

- Cierre horas de baja Tx en zonas de alto riesgo
- Sistema de video que vincula y almacena la Tx y la imagen
- Video monitoreo en línea en ATM 's
- Rondas de seguridad ATM 's 
- Control visita proveedores
- Monitoreo alarmas



2.1 Monitoreo alarmas atm's





Ventajas modelo de fraude atm ´s

- ✓ Reducción del fraude
- ✓ Reducción de bloqueos de tarjetas
- ✓ Reducción de reclamos
- ✓ Incremento confianza de los clientes al utilizar los atm ´s de BBVA
- ✓ Identificación casos de vandalismo y amenazas a los atm ´s
- ✓ Toma de decisiones en tiempo real 
- ✓ Incremento productividad de los operadores
- ✓ Identificación del cliente, usuario, defraudador.
- ✓ Soporta la gestión de judicialización de los delincuentes
- ✓ Identificación de modalidades de fraude y de vandalismo a atm ´s 



Visión 360°

En BBVA Colombia se ha integrado, manual o por personalización de cada uno de los proveedores, las herramientas, con el fin de tener un único sistema de reporte y concentración que nos permita ver el comportamiento del fraude y las amenazas, así como al cliente en todos los canales, lo que ha permitido los resultados obtenidos..



La responsabilidad y decisión de fraude se concentran en una sola área

FELABAN XXIX Congreso de Seguridad Bancaria

CELAES 2014

SEPTIEMBRE 22-23, 2014 | MIAMI, FL

ORGANIZADO POR:



GRACIAS!!!

CELAES 2014

SEPTIEMBRE 22-23, 2014 | MIAMI, FL



C	FECHA OPE.	HORA OPE	TRANSACCION	LUGAR	IMPORTE ORIGI.	DIV	I V	IMPORTE DONACION	IMPORTE OPERA.	DIV	RESPUESTA	
0013	P712		CENTRO AUTORIZADOR	PA23	04/09/14			CENTRO AUTORIZADOR	PA23	04/09/14		
0017	C796617		LISTADO DE OPERACIONES CENTRO AUTO	MC31	17:02:10			LISTADO DE OPERACIONES CENTRO AUTO	MC31	17:02:24		
QCA0001 FIN DE DATOS												
P	SALTO	CT/TJ:	0963	V.E.KID 02/09	L	1:	9	0963	V.E.KID 02/09	L	1:	9
					C	1:	298			C	78:	298
02/09/2014	18:22:19		CONS.SALDO	CA0837 OF0571		0.00	COP	0.00		0.00	COP DEN.POS.FRAUDE	
02/09/2014	18:21:28		RET.DB.ON	CA0837 OF0571	400,000.00	COP		0.00	400,000.00	COP	NO DISP.EFECTIV	
02/09/2014	18:20:49		RET.DB.ON	CA0837 OF0571	400,000.00	COP		0.00	400,000.00	COP	NO DISP.EFECTIV	
02/09/2014	15:32:44		RET.DB.ON	CA0932 OF0571	400,000.00	COP		0.00	400,000.00	COP	DEN.POS.FRAUDE	
02/09/2014	15:31:55		CONS.SALDO	CA0932 OF0571		0.00	COP	0.00		0.00	COP DEN.POS.FRAUDE	
02/09/2014	15:17:24		CONS.SALDO	CA0152 OF0227		0.00	COP	0.00		0.00	COP ERROR CAJ IMPRE	
02/09/2014	15:16:43		CONS.SALDO	CA0152 OF0227		0.00	COP	0.00		0.00	COP ERROR CAJ IMPRE	
02/09/2014	15:14:58		RET.DB.ON	CA0152 OF0227	200,000.00	COP		0.00	200,000.00	COP	OK-698953	
02/09/2014	14:33:51		RET.DB.ON	CA0932 OF0571	400,000.00	COP		0.00	400,000.00	COP	OK-232023	

Retiro

Atm 152

Aprobado

CELAES 2014

SEPTIEMBRE 22-23, 2014 | MIAMI, FL



VWMT407 | Consulta de Transacciones

Información Agrupada por Campo:

Alerta Investigación Investigación Realizada

Todas las Transacciones

Opciones	Fecha	Hora	Cond	BIN	Segmentación Bin	arjeta	sta	Descr Respuesta	MCC Descripción	Des Modo Entrada	Tipo tarjeta	Ubicación Cajero	Monto TRX	Saldo Disp	País
	03/09/2014	08:33:04		491268	ELECTRON	-0963	62	Tarjeta	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip	CARRERA 5 13-83	400,000.00		COL
	02/09/2014	18:22:20		491268	ELECTRON	-0963	62	Tarjeta	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip	LA 14 CENTRO KR	.00		COL
	02/09/2014	18:21:29		491268	ELECTRON	-0963	21	No Disp.	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip	LA 14 CENTRO KR	400,000.00		COL
	02/09/2014	18:20:50		491268	ELECTRON	-0963	21	No Disp.	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip	LA 14 CENTRO KR	400,000.00		COL
	02/09/2014	15:32:45		491268	ELECTRON	-0963	62	Tarjeta	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip	CARR 5 NO. 12-21	400,000.00		COL
	02/09/2014	15:31:56		491268	ELECTRON	-0963	62	Tarjeta	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip	CARR 5 NO. 12-21	.00		COL
	02/09/2014	15:17:24		491268	ELECTRON	-0963	70	Error	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip	CRA 5 13-83	.00		COL
	02/09/2014	15:16:45		491268	ELECTRON	-0963	70	Error	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip	CRA 5 13-83	.00		COL
	02/09/2014	15:15:01		491268	ELECTRON	-0963	00	Aprobada	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip	CRA 5 13-83	200,000.00	2,197,371	COL
	02/09/2014	14:33:52		491268	ELECTRON	-0963	00	Aprobada	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip	CARR 5 NO. 12-21	400,000.00	2,397,371	COL
	30/08/2014	12:11:06		491268	ELECTRON	-0963	00	Aprobada	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip	PZA CAICEDO CL1	200,000.00	2,797,371	COL
	29/08/2014	17:57:15		491268	ELECTRON	-0963	00	Aprobada	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip	CLL 30 N 2 AN-2	200,000.00	2,996,679	COL
	27/08/2014	08:36:47		491268	ELECTRON	-0963	00	Aprobada	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip		400,000.00	3,196,679	COL
	14/08/2014	11:16:24		491268	ELECTRON	-0963	00	Aprobada	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip		400,000.00	2,255,343	COL
	29/07/2014	08:35:09		491268	ELECTRON	-0963	00	Aprobada	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip		400,000.00	2,658,813	COL
	29/07/2014	08:33:56		491268	ELECTRON	-0963	00	Aprobada	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip		400,000.00	3,062,993	COL
	26/07/2014	20:56:34		491268	ELECTRON	-0963	00	Aprobada	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip		300,000.00	3,467,173	COL
	07/06/2014	15:00:05		491268	ELECTRON	-0963	00	Aprobada	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip		200,000.00	1,308,264	COL
	10/05/2014	11:07:33		491268	ELECTRON	-0963	00	Aprobada	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip	CLL 19 21A-21	400,000.00	343,101	COL
	07/05/2014	12:12:52		491268	ELECTRON	-0963	00	Aprobada	Cajeros e instituciones financieras	Lectura Chip	Tarj Chip	CLL 30 N 2 AN-2	100,000.00	743,101	COL

Genera alerta para verificar video.