

FELABAN

CELAES 2015

XXX Congreso Latinoamericano de Seguridad Bancaria
Latin American Bank Security Conference



**El fraude con tarjeta presente y No presente:
Cómo mitigar el riesgo?**



HACIA DONDE VAMOS?

1. Entender primero :
QUIEN ES EL CLIENTE HOY?

Generación Millennial (Nacidos 1980-inicios 2000)



- Generación Digital: Internet, Dispositivos Móviles, Medios Sociales, etc.
- Nivel Educativo: Alto
- En LATAM, el 11% destacan como futuros líderes. Más propensos a impulsar el cambio, utilizar la última tecnología, perseguir excelencia profesional.
- De los 10 países con mayor número de estos jóvenes, seis pertenecen a LATAM: Colombia, Perú, Chile, Venezuela, México y Brasil
- También son vistos como: Flojos, satisfacción inmediata, sentido de derecho, trabajo para vivir –no vivo para trabajar

Y mañana ?

Generación Z1 y Z2
(1996 – 2002) - (2003 – 2010)



Siempre conectados

Vamos hacia un ambiente
menos “Presente”
físicamente

Generación Alpha (A partir de 2011)



Nuevas generaciones prefieren compras “ONLINE”



DATOS PERSONALES Y CORPORATIVOS

Experiencia de compra dinámica y personalizada

Domino's to roll out tweet-a-pizza



Bruce Horowitz, USA TODAY

12:18 p.m. EDT May 14, 2015



(Photo: Domino's)

2989 CONNECT 1783 TWEET 961 LINKEDIN 3 COMMENTS 2 EMAIL 10 SHARE

Ordering a pizza is about to get as simple as a tweet.

Beginning May 20, Domino's, the pizza delivery behemoth, will roll out a "tweet-to-order" system for U.S. customers. Domino's will be the first major player in the restaurant industry to use Twitter on an ongoing basis to place and complete an order.

Even wackier: Domino's regulars will be able to order by tweeting only the pizza emoji to @Dominos.

"It's the epitome of convenience," says CEO Patrick Doyle, in a phone interview. "We've got this down to a five-second exchange."

It's all about attracting busy, younger consumers. For Domino's it was a no-brainer, with upward of 50% of its sales already taking place digitally.



USA TODAY

Domino's app lets you voice-order pizza

One analyst says it's savvy PR. Domino's will enjoy a "burst of publicity" as social media buzzes with the news, says Rebecca Lieb, digital advertising analyst at Altimeter Group. In the early going, she says, it also gives Domino's a competitive edge.

"Domino's digital platforms comprise 30% of sales in the U.S.; in April it reached the \$1 billion milestone in online sales. Both mobile apps – for the iPhone and Android – are in top 15 in lifestyle rankings with the iTunes store and on Google Play. The Android app generated more than 140,000 downloads in its first two weeks after being released."

Scott Davis, Forbes Contributor
Jun 21, 2015



Pizza Tracker

ORDER PLACED

PREP

BAKE

QUALITY CHECK

CARRYOUT



WE'RE FIRING IT UP

Our expert pizza maker began custom-making your order at 10:40am.

2. El ambiente cambia y las
amenazas se transforman

Omnicanalidad: tecnologías , canales y Datos



Nuevos retos para los modelos de Riesgos, Controles de Fraude y Medios de pago

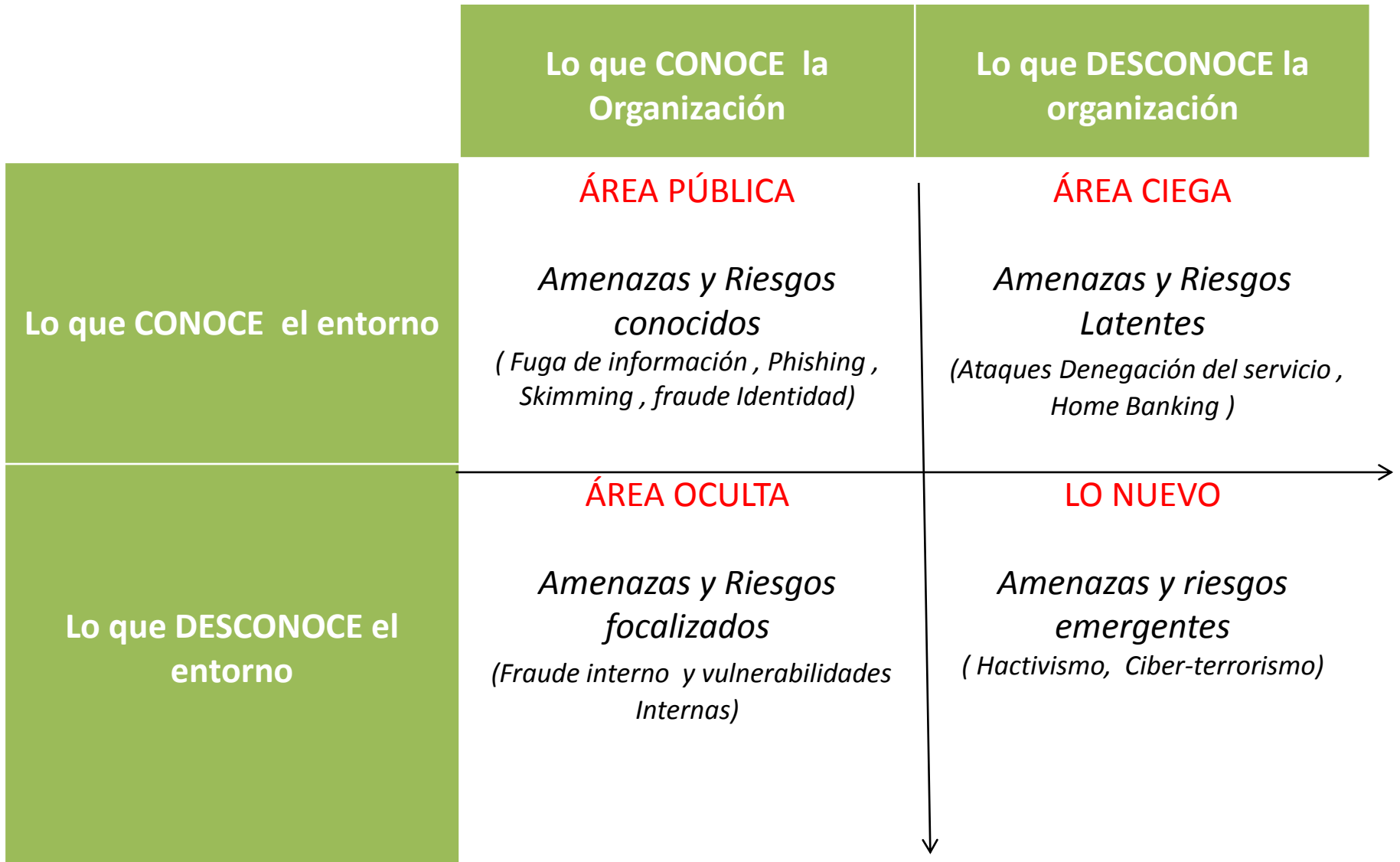
Anticiparse a nuevos escenarios

Reconocer los riesgos latentes, focales y emergentes

Valorar tanto las probabilidades como las posibilidades

Evolucionar con la dinámica del entorno

PENSAR EN RIESGOS



Componentes del Mapa de Riesgos

**1. Actor o
Agente**
(ej: Hacker)

**2. Objetivo y
Método**
(data de clientes,
ID's , usuarios,
contraseñas)

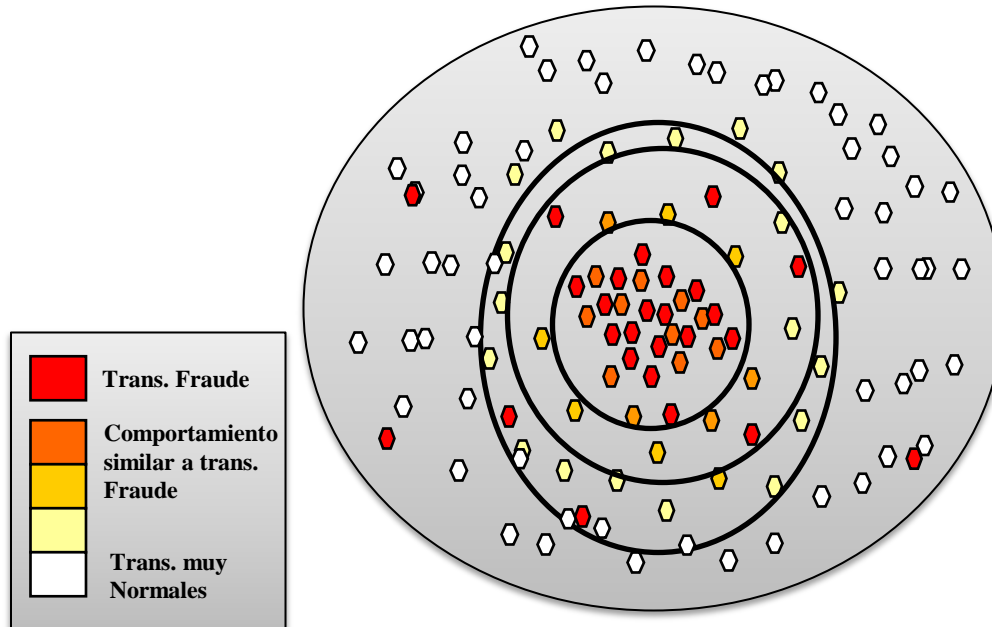
3. Efecto
(Data robada)

**4. Exposición y
Control**
\$\$\$ basado en
probabilidad de
ocurrencia

3. mitigar el Riesgo en dos
vías : Cliente-Organización

Calibración de los Umbrales según Apetitos de Riesgo

Universo de Transacciones



Combinación Herramientas de monitoreo inteligente

Tiempo real

(autorizaciones)

Gestiones

(SMS a clientes)

Perfiles de
Comportamiento

(Doméstico vrs Internacional)

Inteligencia
Artificial

Score
Experto



Involucrar al cliente



CONTROL



Matias
y Nela
están en el
mall haciendo
compras



Don Máximo
recibe
notificaciones
de las compras
que hacen
sus hijos.



Transacción



Isabel le pagó a su proveedora por medio del monedero móvil.



Acciones

Rechazar



Confirmar



El APP
notifica el pago
a Isabel



Notas finales

Equipo expertos para identificación de riesgos : Areas de Fraude + Seg. de la Información + Seg. Sistemas+ negocios

Establezca **las amenazas de Fraude TOP** , controles CLAVE y tratamiento propuesto.

Haga visible a la gestión Corporativa, **con cifras y datos** para fortalecer la inversión en herramientas combinadas de seguridad y Protección .

Educación y trabajo conjunto cliente-Organización.

Incorpore “Millenials” a su equipo de prevención de Fraudes y a desarrollo de negocios (sistemas y horarios tradicionales no les funcionan)

Hacer al cliente partícipe del proceso de monitoreo.

FELABAN

CELAES 2015

XXX Congreso Latinoamericano de Seguridad Bancaria
Latin American Bank Security Conference



GRACIAS !





Costa Rica

Claudia Bueso

Gerente Regional de Prevención de Fraudes

BAC CREDOMATIC

Email: cbuesouc@baccredomatic.com

