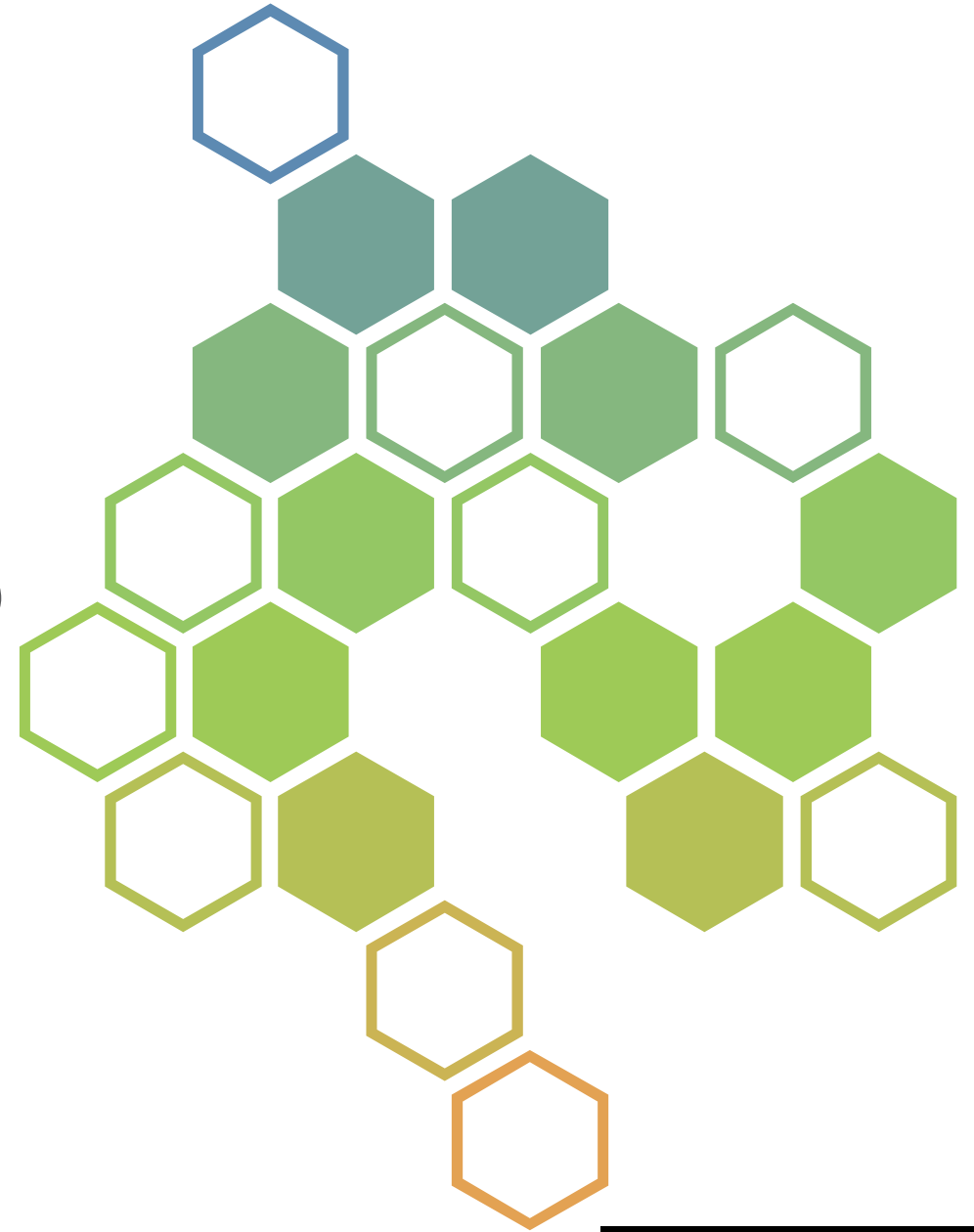


COMBATIENDO EL FRAUDE EN TRANSACCIONES DE TARJETA NO PRESENTE A TRAVÉS DE LA COLABORACIÓN ENTRE LOS EMISORES Y LOS COMERCIOS

Ronald Wieselberg

Director (LATAM) - Ethoca



LOS RETOS DEL EMISOR

LOS EMISORES TIENEN LOS SIGUIENTES RETOS

El crecimiento del fraude en transacciones de tarjeta no presente y disputas con los clientes aumenta la presión sobre los emisores



COSTOS

Los bancos gastan hasta uno 6% del valor de la transacción intentando recuperar el fraude y resolviendo disputas.



CALIDAD DEL SERVICIO

La manera como se maneja el fraude y las disputas es uno de los 3 indicadores mas altos de calidad de servicio



PERDIDAS

Perdidas con transacciones de tarjeta no presente pasaran de \$2.9B en 2014 para \$6.4B en 2017. (*Aite Group*)



REGULACIÓN

30% de las reclamaciones de tarjeta de crédito a las oficinas de protección al consumidor son acerca de problemas con la transacción.



INGRESOS – 'BACK OF WALLET'

1 en cada 3 consumidores americanos cancela su tarjeta después de sufrir un fraude. (*Javelin*)

RETOS PARA LOS BANCOS EMISORES CON RELACIÓN AL MANEJO DE FRAUDES



1

Presión para aumentar los niveles de aceptación

2

Énfasis en la innovación en lugar del fraude

3

Presión regulatoria

4

Restricciones operativas y de recursos

5

Los índices de “falsos positivos” pueden ser un desafío para las transacciones de tarjeta no presente

6

Aumento de los niveles de contracargo y representación impactando los costos de recuperación

OBJETIVOS DEL EMISOR EN RECUPERAR FRAUDES EN TRANSACCIONES DE TARJETA NO PRESENTE

1 Encontrar formas de mejorar el rendimiento general de recuperación

2 Mejorar la recuperación de fraudes de responsabilidad del emisor:
Transacciones 3DS y apropiación fraudulenta de cuentas

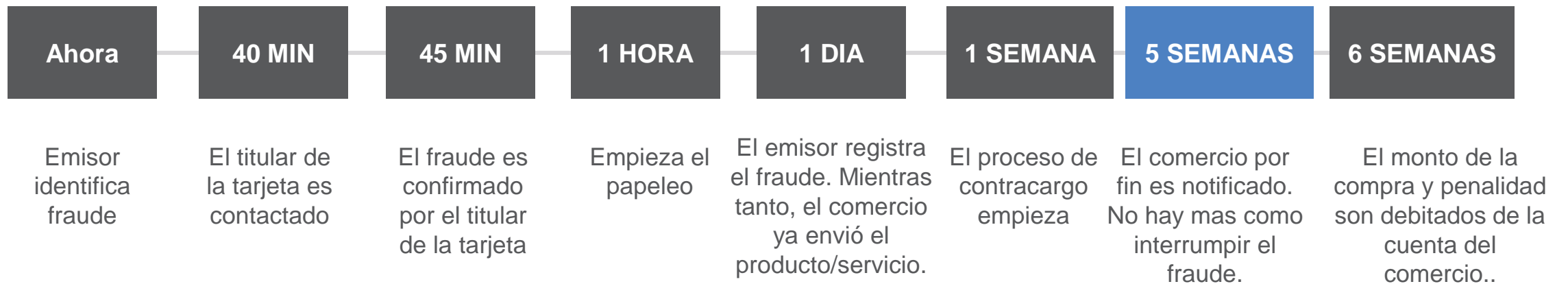
3 Reducir la necesidad de empleados adicionales y el número de interacciones necesarias para resolver los casos de fraude

4 Mejorar el índice de recuperación en transacciones de bajo monto

5 Mejorar la experiencia del cliente: la resolución del fraude es la “hora da verdad” para el cliente.

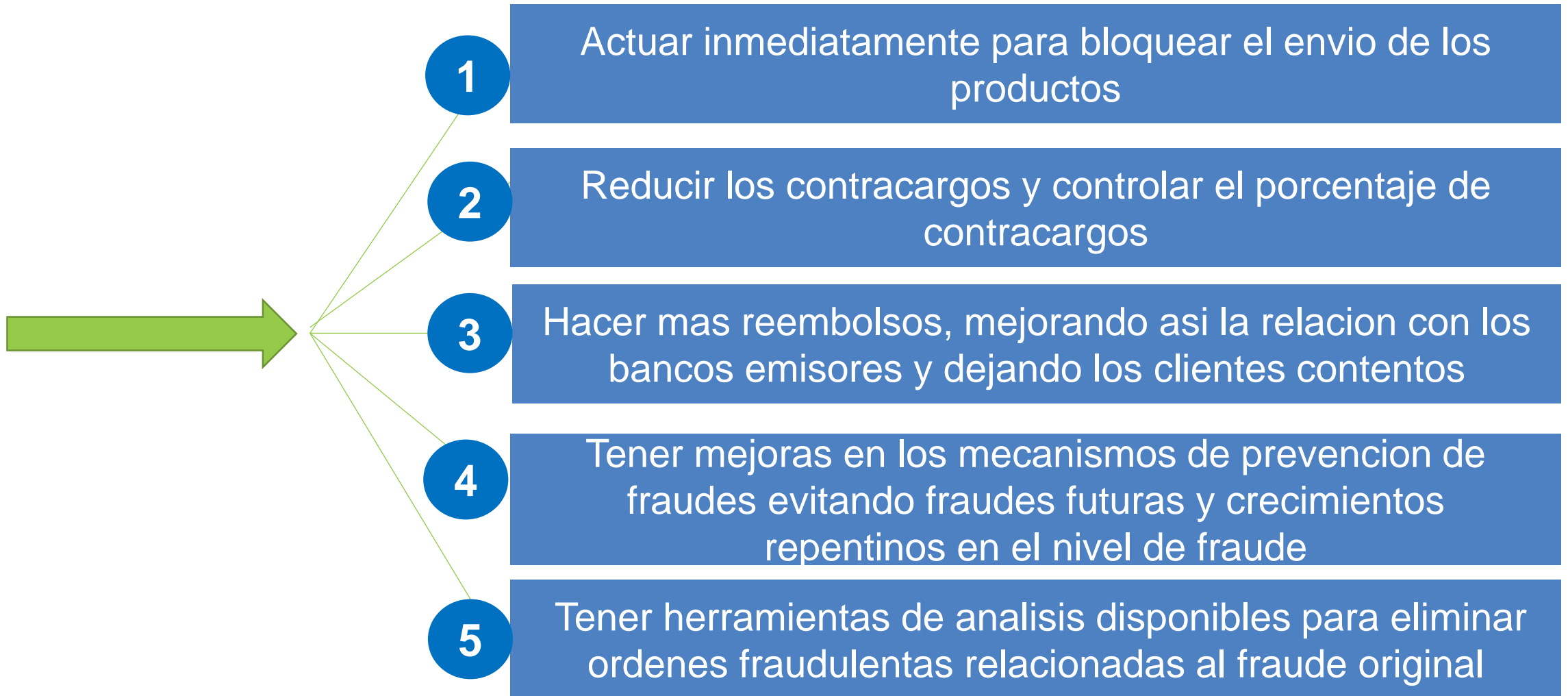
COMO LOS EMISORES EN GENERAL MANEJAN EL FRAUDE

Un proceso ineficiente y costoso que imposibilita el emisor de tomar acción inmediata para interrumpir el fraude y evitar el proceso de contracargo



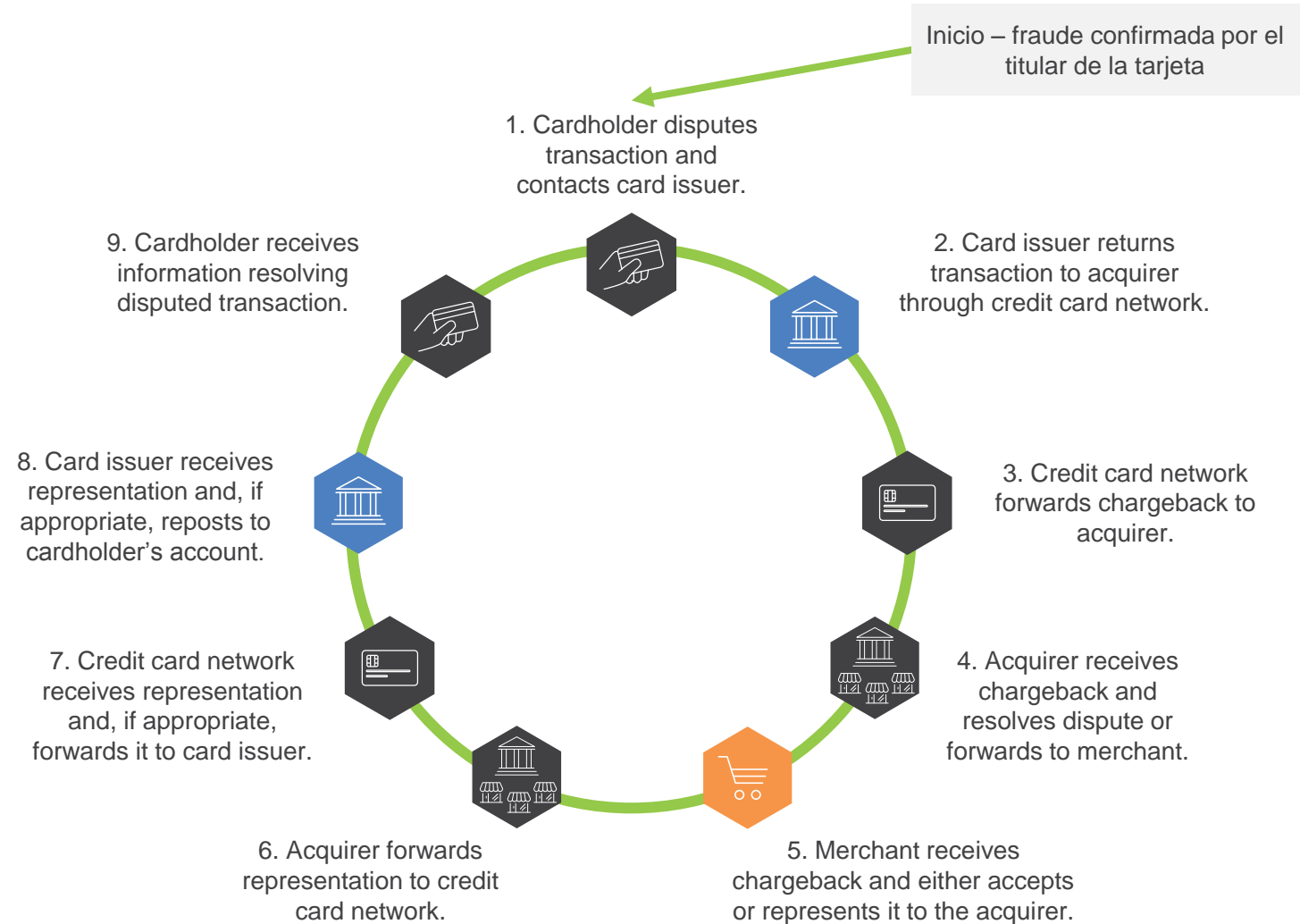
LOS RETOS DEL COMERCIO

QUE DESEA EL COMERCIO?



EL PROCESO DE CONTRACARGO

- **Ciclo de 3-6 semanas**
- **\$50 – costo del contracargo para el comercio**
- **\$12 – costo del contracargo para el emisor**



EL PROBLEMA

Tanto los emisores como los comercios tienen sistemas de manejo de fraude robustos – **pero no tienen una manera confiable y escalable de compartir la inteligencia que obtienen.**



EL IMPACTO

Tanto los emisores como los comercios sufren con un **índice alto de fraudes y pérdidas con contracargos y disputas, declinando desnecesariamente muchas transacciones, y ofreciendo una mala experiencia al consumidor.**



EN UN ESCENARIO IDEAL, CUANDO HAY UN FRAUDE....

El comercio debe tomar 4 acciones:



1. Interrumpir el envío del producto/servicio.
2. Procesar el reembolso o ofrecer un crédito al cliente (eliminando así la necesidad de empezar el proceso de contracargo).
3. Intentar de identificar otras transacciones fraudulentas a través de análisis.
4. Revisar sus reglas y protocolos anti-fraude de manera a evitar el fraude futuro.

EN UN ESCENARIO IDEAL, CUANDO HAY UNA DISPUTA....

1

Reembolsar la transacción. Hacer el reembolso tan pronto reciba el Alerta, solucionando la disputa y evitando el proceso de contracargo; o...

2

Solucionar la Disputa. Solucionar el problema de producto y/o servicio, resolviendo así la disputa (por ejemplo, enviando otro producto para reemplazar el que llegó roto). El cobro en la tarjeta permanece y el cliente sigue satisfecho; o...

3

Discordar del motivo de la Disputa. En algunos casos el comercio elige discordar del motivo de la disputa, y prefiere presentar de nuevo el cargo en la tarjeta original.

LA SOLUCION

Colaboración entre el Emisor y el Comercio



LOS BENEFICIOS PARA LOS EMISORES SON MULTIPLES

Recuperación rápida

Fraudes y disputas son recuperadas en pocas horas



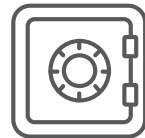
Recuperación de pérdidas de bajo valor

Reduzca las pérdidas en transacciones de bajo valor – que en general son consideradas pérdidas



Recuperación de Pérdidas en 3DS

Pérdidas con 3-D Secure pueden ser recuperadas



Reducción del costo de contracargos

Volúmenes mas bajos de contracargos y reducción del costo de procesamiento



Resolución mas rápida

Solucione las disputas con los titulares de tarjeta de manera casi inmediata



Mejora en la satisfacción del cliente

Mejore la experiencia y satisfacción del cliente y disminuya las reclamaciones

ESTUDIOS DE CASO

ESTUDIO DE CASO - EASYJET

- EasyJet utiliza herramientas sofisticadas en su estrategia de prevención de fraudes
- Pero cuando el fraude ocurre, hay que minimizar las perdidas y evitar que el criminal utilice el ticket
- La dificultad está en el hecho que EasyJet tiene problemas en contactar emisores que no estén en el Reino Unido y Francia (sobretudo por problemas de comunicación)
- A través de Ethoca, EasyJet tiene acceso a toda la red mundial de emisores de la empresa
- Ethoca está integrado con las principales herramientas de prevención de fraude – integración rápida y sencilla
- Los datos de los fraudes procesados por Ethoca son agregados a las reglas de negocio de EasyJet – mejorando la eficacia de las herramientas de prevención de fraude

ESTUDIO DE CASO

Emisor americano en la red de Ethoca

Resultados – Datos de Sept 2015 a Ago 2016

Procesamiento de contracargos
Reducción en costos operacionales



\$1.5 Million en ahorro anual

Reducción directa del fraude a través de los Alertas
de Ethoca enviados a los comercios (transacciones
de bajo monto y perdidas por 3DS)



\$750k en ahorro anual

Valor Total



\$2.25 Million en ahorro anual

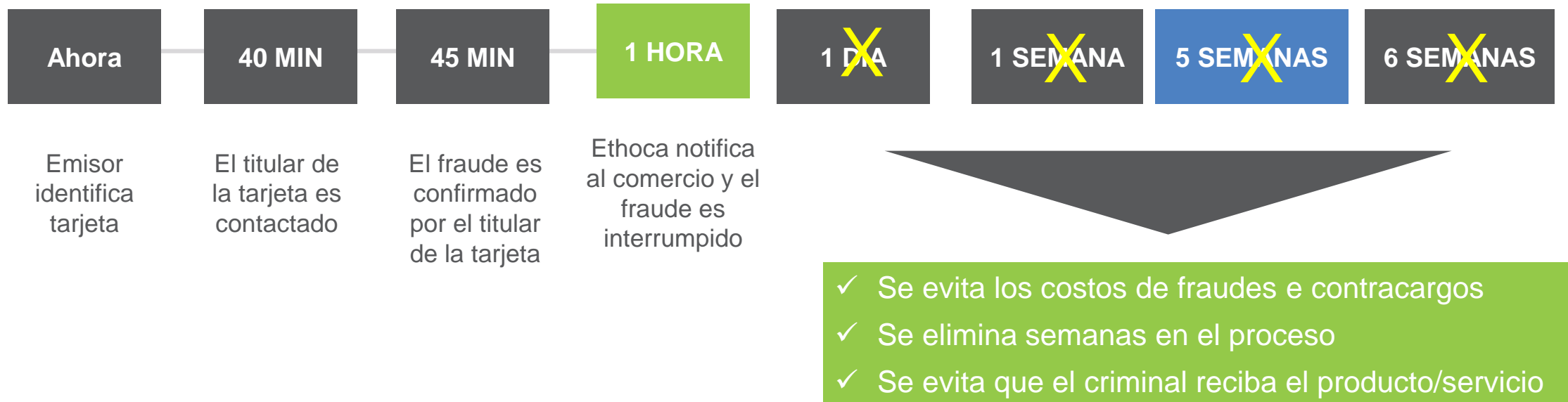
ESCENARIO IDEAL – COMO FUNCIONARIA?

FLUJO DE DATOS DE ALERTAS



COMO LOS EMISORES MANEJAN EL FRAUDE CON ALERTAS

El comercio tiene la oportunidad de tomar acción inmediata para interrumpir el fraude y reembolsar el titular de la tarjeta. El proceso de contracargo es evitado y el cliente queda satisfecho.



TENEMOS UNA RED INIGUALABLE



570+ Emisores

14 de los 20 emisores principales de EE. UU.
+ de 500 cooperativas de crédito de EE. UU.
9 emisores del Reino Unido: 2 de los 5 principales
9 emisores canadienses
2 de los 4 emisores principales de Australia
Emisores en Irlanda, Israel, Noruega, Suecia, Dinamarca y Sudáfrica, Francia, España y muchos más. En Latinoamérica ya estamos en Colombia, Perú, México, Brasil y Puerto Rico

China, Alemania, España, Italia y luego muchos más

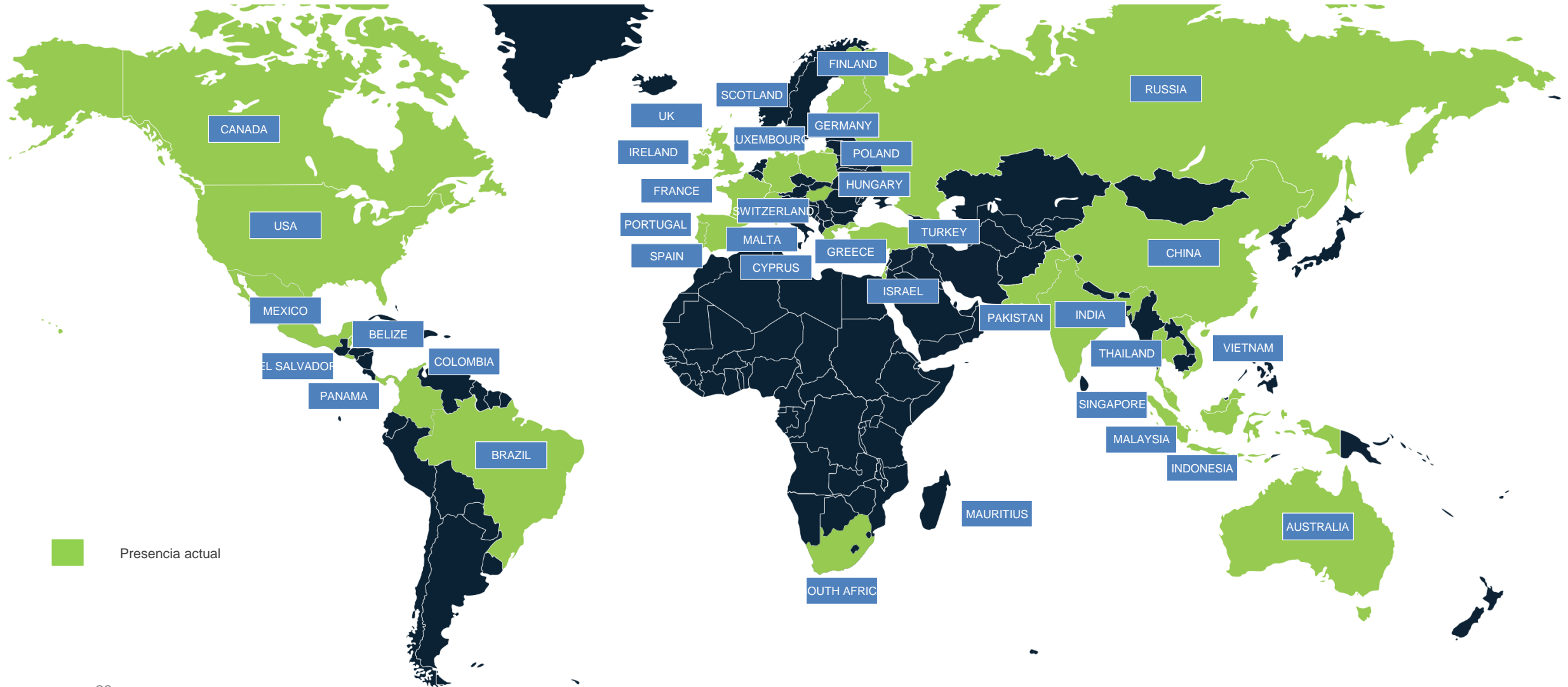


5.400+ Comercios

+ de 5.000 comercios en todo el mundo
7 de los 10 minoristas electrónicos principales de EE. UU.
Principales comercios digitales del mundo
Principales aerolíneas del mundo
Sólidas relaciones entre adquirentes y PSP
+ de 200.000 descriptores de comercios

Relaciones formales con Visa, MasterCard, AMEX, Discover, Cartao Elo

NUESTRA RED— ESTAMOS EN MÁS DE 45 PAÍSES



Entre en contacto con nosotros



+1 (305) 299-3070



Ronald.wieselberg@ethoca.com