El primer sistema sectorial de lucha contra el fraude en España

2016

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA
DE **EMPRESAS**
CONTRA EL FRAUDE

Primera plataforma española de colaboración anti-fraude

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA
DE **EMPRESAS**
CONTRA EL FRAUDE

¿Quiénes somos?

La **AEECF** se constituyó en 2014 como una **entidad sin ánimo de lucro** para dar respuesta a la necesidad de establecer en España una plataforma pionera de colaboración cuyo principal objetivo sea coordinar un **sistema español anti-fraude.**

Desde la AEECF entendemos que la lucha contra el fraude es tarea de todos y que tan sólo aunando esfuerzos se puede hacer frente a una realidad que genera importantes pérdidas anuales a empresas y particulares.

Desde ese mismo 2014 contamos con la aprobación de la Agencia Española de Protección de Datos para poner en marcha el **primer sistema sectorial de lucha contra el fraude en España.**

A este respecto, cabe destacar que los tipos de operaciones más susceptibles de sufrir fraude son los créditos, los servicios de telefonía móvil y la financiación; en definitiva, aquellas operaciones en las que la rapidez y facilidad de los trámites suponen una ventaja competitiva. Por ello, desde la AEECF **ya estamos ampliando nuestro sistema de prevención del fraude a todo tipo de productos y sectores.**

En la actualidad **ya somos más de diecisiete los asociados** pertenecientes a los cuatro principales sectores a nivel nacional: **telecomunicaciones, banca, financiero** y **automovilístico,** que se ven afectados por diferentes modalidades de fraude.

ABANCA · Cetelem Damos futuro a sus proyectos · FCA CAPITAL España · HONDA Honda Finance España · ING

PSA FINANCIAL SERVICES · RCI Banque España · TOYOTA FINANCIAL SERVICES · Verifica · VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES THE KEY YO MOBILITY

La **visión** de los asociados es **crear el futuro de la prevención de fraude** de la industria española basándose en dos pilares:

- Cultivar una cultura de **intercambio de datos** entre las entidades de varios sectores.
- Crear una **plataforma tecnológica** para el intercambio de estos datos.

Para ello, **los fines** de nuestra asociación son:

- **Proteger los intereses de los asociados** frente a la comisión o tentativa de actos fraudulentos.
- Promocionar y difundir **sistemas y medidas** para evitar el fraude, especialmente en lo referido a la **suplantación de identidad** o **falsificación** de documentos y **fraude digital u online.**
- Trabajar en colaboración con las administraciones para fomentar el establecimiento de **políticas activas** de prevención del fraude.
- Instaurar sistemas de **colaboración público-privada** para luchar contra el fraude en todas sus vertientes.
- Fomentar una **cultura de prevención** del fraude.

¿Qué es el fraude?

En España, el fraude se suele asociar con **fraude fiscal o blanqueo de capitales.** Sin embargo, desde la **AEECF** consideramos esencial ir más allá y para ello es necesario concienciar y luchar contra todos los tipos de fraude. Así, hemos identificado los siguientes tipos de fraude más comunes en España:

Fraude de identidad

Definido como el robo o suplantación de identidad, este tipo de fraude se refiere a **aquellas conductas en las que un individuo o grupo organizado obtiene de forma ilícita los datos personales de un tercero,** generalmente para obtener un beneficio económico o llevar a cabo actividades delictivas.

Fraude de solicitud

El fraude de solicitud se divide en **fraude de primera o tercera persona.** El fraude primera persona lo comete el infractor mediante una **alteración de sus datos** para engañar a la entidad o afectar la decisión crediticia. El fraude de tercera persona asume suplantación de identidad o identidades ficticias y organizaciones que operan al margen de la ley.

Fraude *online*

Utilización de medios electrónicos con el objetivo de robar datos personales, número de tarjetas de crédito, claves, contraseñas o mover fondos desde cuentas bancarias a las cuentas de los defraudadores.
En términos generales, se divide en:

- **fraude de solicitud *online,*** donde el estafador solicita productos o créditos alterando datos o suplantando identidad.
- ***"account take over",*** el defraudador toma control de la cuenta digital de la víctima, habiendo previamente robado las credenciales de acceso *(Phising/ Troyanos).*

La experiencia del cliente
será el elemento diferenciador

Retos del fraude

Se ha llevado a cabo un sondeo realizado por la **Asociación de Empresas contra el Fraude** y sus asociados mediante cuestionario a una muestra de personas mayores de 18 años. Se han completado un total de 273 cuestionarios a profesionales y directivos en los sectores de la telecomunicación, financiero, banca, *retail* y automovilístico. La realización del cuestionario tuvo lugar entre las fechas del 1 al 31 de Octubre de este año. Los encuestados son asociados de la AEECF y están presentes en todas las provincias españolas.

La mayoría coincide en la importancia de integrar los sistemas de lucha contra el fraude, tanto hoy como dentro de cinco años.

El 87% de los encuestados considera que los datos que se manejan son suficientes y adecuados. ¿Cuál es el problema?
La poca disponibilidad de los mismos y su consecuente **mala utilización y gestión** para la prevención del fraude.

Tras el análisis cualitativo de la encuesta, los retos detectados en la lucha contra el fraude serán:

- La **integración** de la lucha contra el fraude dentro de los sistemas internos.
- La **optimización** de experiencia de los clientes
- La **identificación** de los delincuentes y, sobre todo, de los reincidentes.
- La **detención temprana** del fraude o prevención del mismo

Estos retos están alineados con nuestros fines como asociación y creemos que el establecimiento de un objetivo común entre las empresas y las instituciones es vital para la lucha contra el fraude a corto y medio plazo.

Un denominador común a todas ellas fue la coincidencia en que **la experiencia del cliente será el elemento diferenciador** para las empresas en los próximos años. Los intangibles de una empresa se han convertido en el mejor activo de una organización. Estos intangibles se alimentan de forma exclusiva con la confianza total de los clientes.

El fraude es un fenómeno creciente dado el contexto de las nuevas tecnologías digitales y la aparición de internet. Este fenómeno puede minar esta confianza en las empresas y, por tanto, su valor.

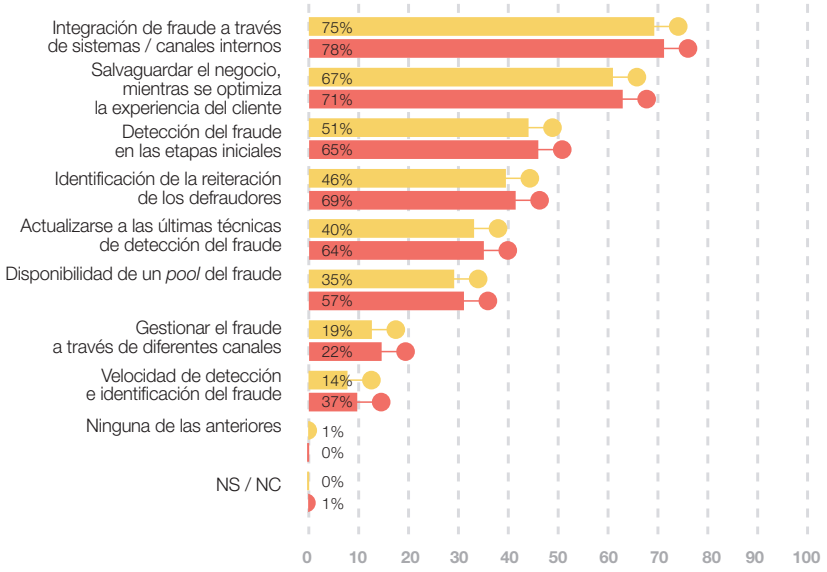


Gráfico 1. *¿Cuál es el mayor reto para combatir el fraude hoy y dentro de cinco años?*

El fraude *online*

El *Estudio sobre la ciberseguridad y confianza de los hogares españoles* que han elaborado el Observatorio Nacional de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información **(Ontsi)** y el Instituto Nacional de Ciberseguridad **(Incibe)** afirma que ***el comercio electrónico es la forma más habitual de fraude online en España.***

El primer puesto de este tipo de fraude lo ocupan las **plataformas de venta *online***. El fraude *online* avanza en paralelo al volumen de las compras *online* y habrá que mantener la alerta para proteger a empresas y particulares de sus amenazas.

Las compras *online* tienen la particularidad de transgredir fronteras y hacen que los riesgos aumenten con las distintas transacciones y con fenómenos como el *malware* y el *phishing.* El hecho de no tener que presentar la tarjeta de crédito en la mayoría de transacciones *online* ha propiciado que sea el tipo de fraude más extendido dentro de este tipo.

Además, este tipo de compras está aparejado a la proliferación de dispositivos móviles (*smartphones* y *tablets*), con menos sistemas de seguridad que los ordenadores estándar.

La protección contra estos fenómenos fraudulentos es vital.

47%

…de las ventas digitales en 2018 se harán a través de un *dispositivo móvil*

87%

…es el aumento en ataques de *phising* en los últimos años

20 millones

...de nuevos tipos de *malware* detectados en el ultimo trimestre de 2014

1 millón

...es el número de páginas web dedicadas al *phising* en 2014

+60%

…del fraude de tarjeta se produce en compras en las que no media tarjeta física

Percepción y gestión del fraude

Desde la **AEECF** hemos tratado de **dimensionar cual es la verdadera situación del fraude empresarial en España.** Para ello, hemos realizado una encuesta entre nuestros asociados que ha permitido detectar **cuáles son las áreas mejorables para hacer la lucha contra el fraude más eficaz** y poder trasladar a los diferentes agentes propuestas para **desarrollar sistemas verdaderamente eficientes.**

A pesar de que la percepción general es que la gestión del fraude en España es buena, **existen numerosos impedimentos para que esta lucha sea realmente eficaz.**

A este respecto, un 50% considera que el mayor impedimento existente son las **barreras legales** para compartir esta información, mientras que un 25% considera que **no existe voluntad suficiente** en el sector empresarial para compartir esta información, esgrimiendo para ello que, en la mayoría de los casos, se trata de **información sensible** para el desarrollo de su actividad empresarial.

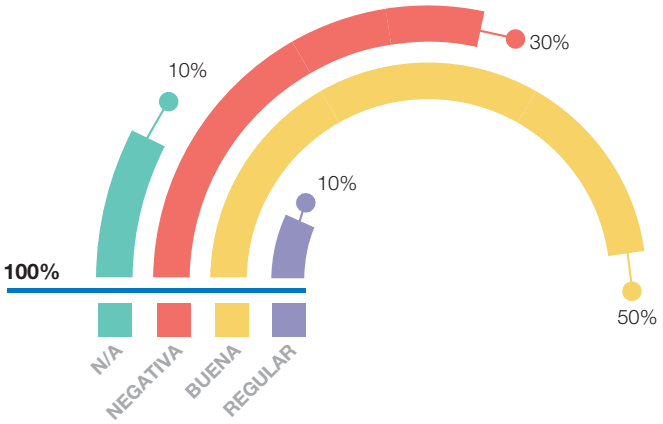


Gráfico 2. *Percepción sobre la lucha contra el fraude en España*

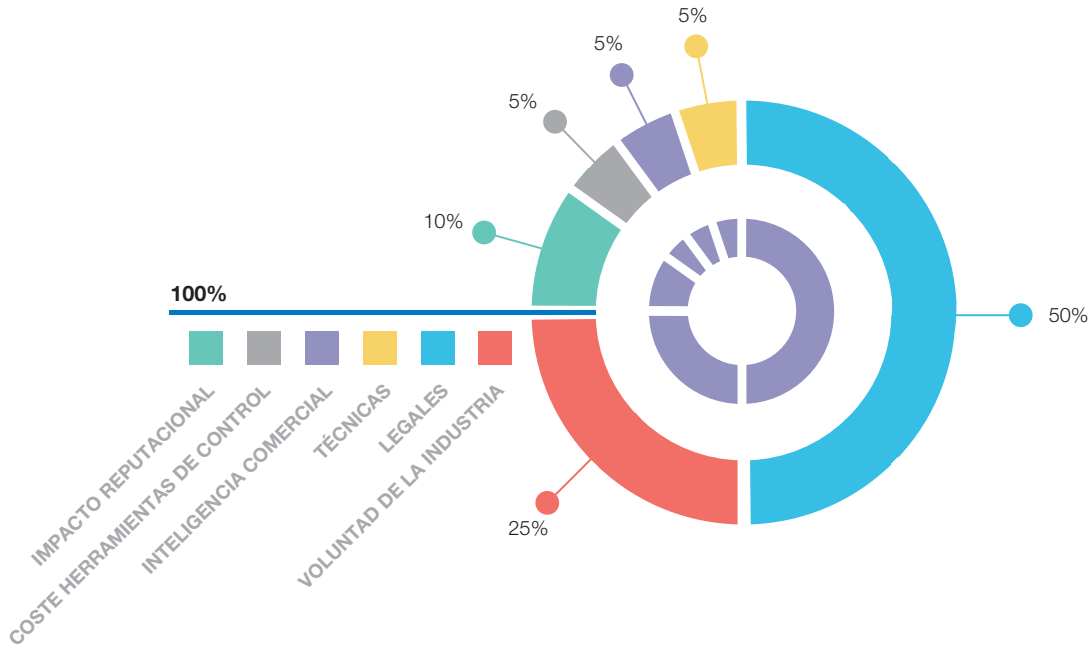


Gráfico 3. *Principales trabas para la lucha contra el fraude en España*

Tipología del fraude

En cuanto al tipo de fraude más común, un 70% coincide en que el más sufrido por las empresas es el **fraude de identidad,** es decir, casos en los que en *el defraudador se hace pasar por un tercero.*

Es importante señalar que este tipo de fraude se da principalmente en el sector de las telecomunicaciones (todas las empresas de este sector lo señalaron como el principal foco de fraude en el mismo)

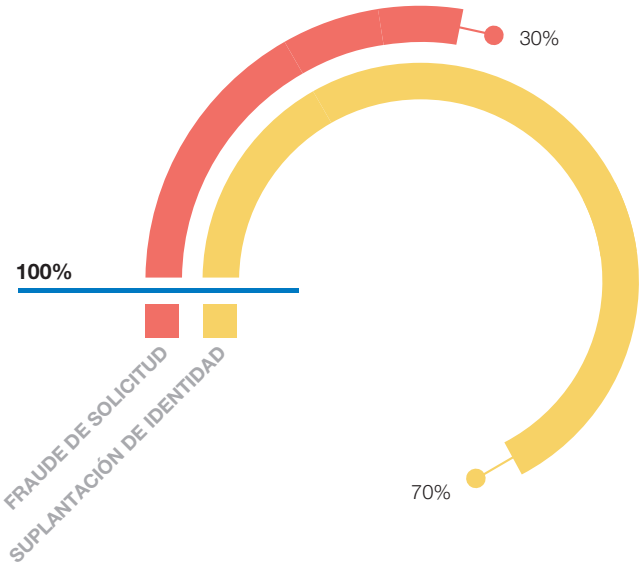


Gráfico 4. *Principales tipos de fraude en España*

- En los sectores **banca y financiero,** los productos que sufren más fraude son los de **financiación al consumo,** como préstamos personales y tarjetas de crédito. Los casos de fraude de **préstamos con garantía** –por ejemplo, préstamos hipotecarios– son menores pero tienen un valor más alto y afectan más a las entidades.

- En el sector de la **automoción,** la media del valor de los fraudes es de 25.000€.

- En las **telecomunicaciones** lo sorprendente es la velocidad con la que se mueven los defraudadores –a través del canal de la portabilidad y del canal físico– para acabar con los dispositivos de las empresas telefónicas: en este sector, el valor medio del fraude es de 600€.

Geografía del fraude

A pesar poder resultar una obviedad, se confirma que las Comunidades Autónomas que registran más casos de fraude coinciden con las Comunidades Autónomas más pobladas de España.

Por este motivo, las cuatro Comunidades Autónomas que más fraude registran son además las regiones con más penetración tecnológica en España. Este hecho motiva a que se sucedan los casos con más frecuencia que en zonas más rurales del país.

Por otra parte, es destacable que las cuatro son líderes en entradas de turistas extranjeros y nacionales. Las dos primeras, Comunidad Valenciana y Cataluña, copan el top-3 de entrada de turismo nacional, por lo que el número total de turistas se ve aumentado en ambas.

Podemos, por tanto, circunscribir la geografía del fraude a los lugares más poblados, con más penetración tecnológica y que más turismo reciben a lo largo del año, sin que haya una zona determinada donde se registre una cantidad más alta de fraude.

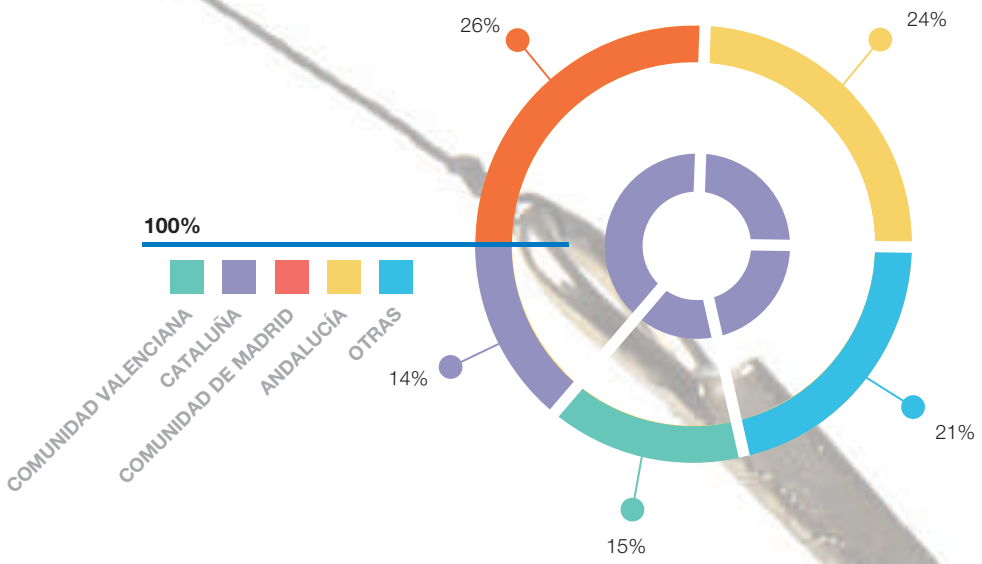


Gráfico 5. *Principales Comunidades Autónomas donde se perpetra el fraude en España*

Cuantías defraudadas

Uno de los elementos más definitorios del fraude en España y que mejor ayuda a entender la motivación detrás del mismo viene dado por las cuantías que las empresas detectan que se defraudan de una vez. Se observa que todos los asociados coinciden en que **las cuantías defraudadas no suelen superar los 50.000€*.**

**Las cifras consideran la posible recuperación de la venta de la garantía en un caso de fraude hipotecario en el sector bancario.*

Si bien las cuantías defraudadas de una vez pueden no ser excesivamente elevadas, lo cierto es que **la suma del conjunto de los hechos fraudulentos genera importantes pérdidas** a las empresas a lo largo del año fiscal.

La mayoría de encuestados estima pérdidas por fraude por valor entre uno y cinco millones de € por año.

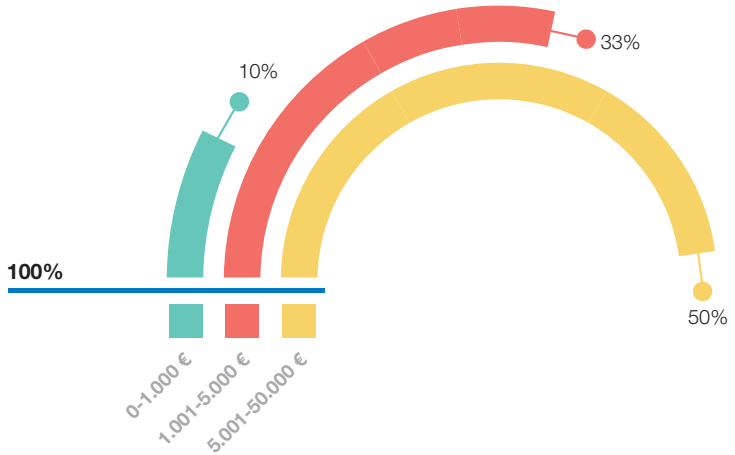


Gráfico 6. *Cuantía común mas defraudada en una única vez*

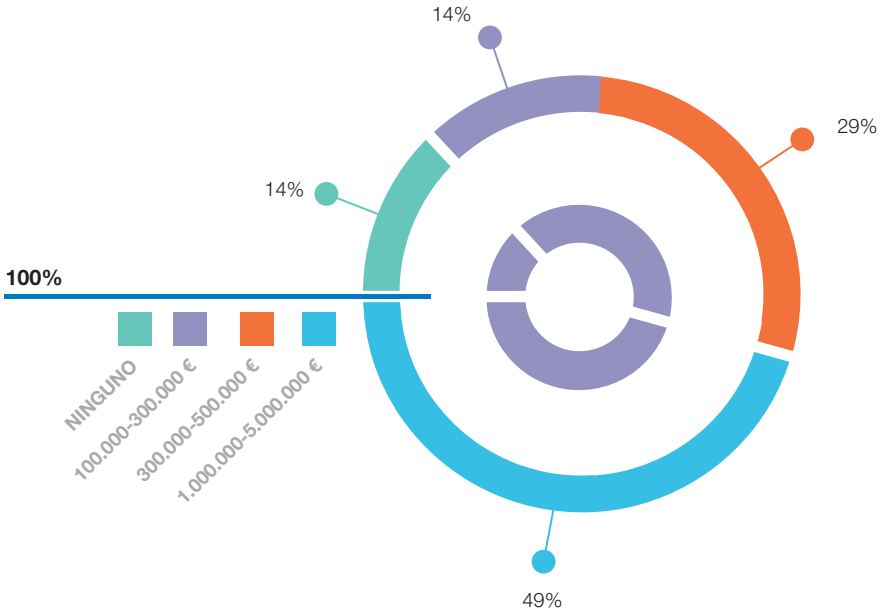


Gráfico 7. *Cuantías defraudadas a lo largo de un año fiscal*

Evolución del fraude

Es importante destacar los efectos de la crisis: **casi un 80% de los asociados a la AEECF coincide en que el fraude detectado ha aumentado durante la crisis;** y un 89% considera que **la crisis ha sido un factor determinante** en este aumento.

Aunque en general la percepción es que **los mecanismos de lucha contra el fraude en España son buenos, la realidad es que existen determinadas áreas de mejora identificadas** por los asociados de la AEECF sobre las que se debe trabajar para evitar mayores pérdidas empresariales sobre la materia.

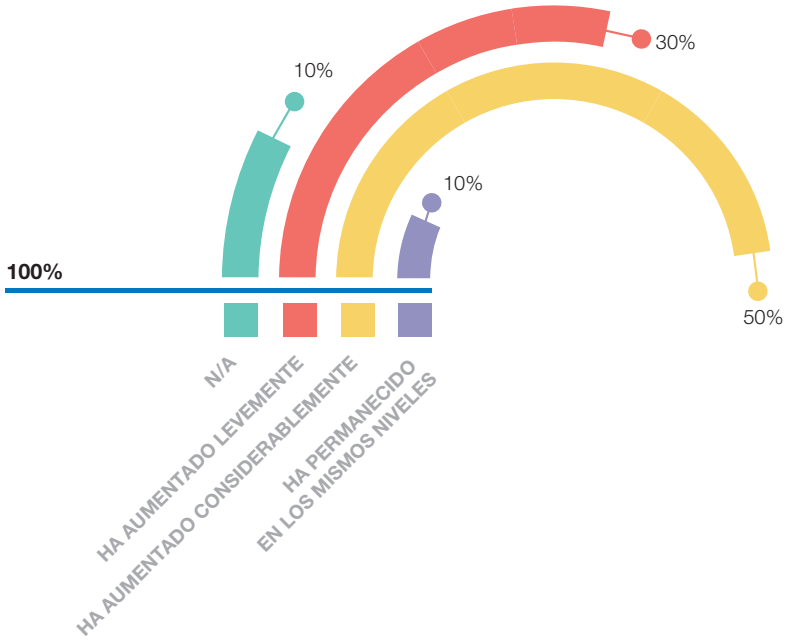


Gráfico 8. *Evolución del fraude desde el comienzo de la crisis*

Soluciones:
Sistema HUNTER

La respuesta tecnológica de la AEECF contra el fraude

Desde la AEECF ya hemos dado los primeros pasos para introducir **un sistema de prevención y detección del fraude** a través de la coordinación del primer sistema sectorial para la prevención del fraude en el proceso de admisión de operaciones en el crédito al consumo de España.

Hunter es un sistema de prevención de fraude en el proceso de admisión de operaciones donde se analizan y detectan solicitudes potencialmente fraudulentas, permitiendo la detección del fraude antes que se produzca utilizando para ello reglas probadas de detección del mismo.

Actualmente está participado por **las principales compañías financieras de automoción** y estamos desarrollando la ampliación de este sistema a todo tipo de productos y sectores como **Finanzas, Banca** y **Telecomunicaciones.**

$1.000 mill.

cuantía de fraude evitado anualmente

24

Países

100 mill.

de solicitudes procesadas anualmente

190

organizaciones

Nuestra visión de una solución multisectorial en España:

Mejora en

Datos sobre aplicaciones + **Datos sobre fraude**

=

Compartir el problema

•

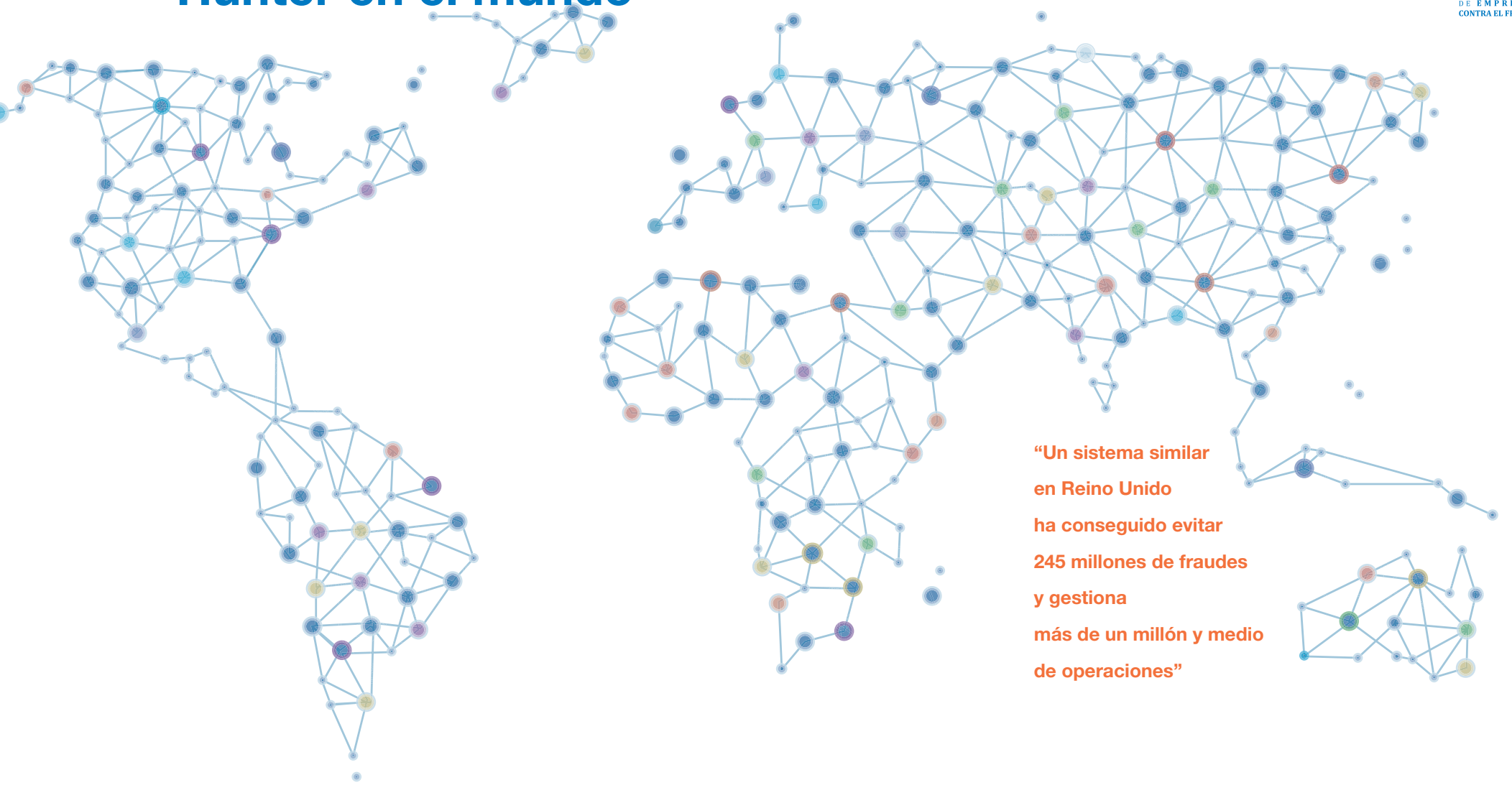
Proteger la industria

•

Grupo protegido:
el fraude migrará a las entidades que queden fuera de la solución

Hunter en el mundo

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS CONTRA EL FRAUDE



“Un sistema similar en Reino Unido ha conseguido evitar 245 millones de fraudes y gestiona más de un millón y medio de operaciones”

Brasil

- Lanzada en 2000
- 4 miembros
- 15 mill. de políticas y reclamaciones procesadas al año

España

- Lanzada en 2015
- Sector del automóvil

Solución Sectorial Telecomunicaciones Reino Unido

- En proceso

Solución Sectorial Aseguradoras RU

- Lanzada en 2000
- 4 miembros
- 15 mill. de políticas y reclamaciones procesadas al año

Solución Sectorial Banca RU

- Lanzada en 1993
- 65 miembros
- 38 mill. de políticas y reclamaciones procesadas al año

Solución Sectorial Banca Rusia

- Lanzada en 2012
- 31 miembros
- 20 mill. de políticas y reclamaciones procesadas al año

Solución Sectorial Aseguradoras Rusia

- Lanzada en 2014
- 4 contratos en vigor

Australia

- En proceso

National Hunter India

- Lanzada en 2000
- 4 miembros
- 15 mill. de políticas y reclamaciones procesadas al año

Conclusiones

La necesidad de reforzar la protección contra el fraude

Los asociados de la AEECF consideran fundamental reforzar por vía legal los delitos por fraude para intentar mitigar el efecto que este tiene sobre las empresas.

La colaboración público-privada: seguridad para todos

Desde la AEECF consideramos de vital importancia reforzar la colaboración público-privada en materia de lucha contra el fraude: siendo el fraude de identidad uno de los más comunes en nuestro país, consideramos que se trata de un hecho que afecta tanto a ciudadanos como a empresas. Reforzar esta colaboración permitiría reducir los casos de fraude así como otorgar un mayor grado de seguridad a la ciudadanía.

Por ello, desde la AEECF queremos promover un sistema triangular que facilite el intercambio de información entre empresas del mismo sector; empresas de diferentes sectores que se puedan ver afectadas por fraude en sus diferentes formas; y entre el sector empresarial y el sector público.

Todos los asociados a la AEECF coinciden en la necesidad de fomentar un mayor intercambio de información entre empresas para favorecer la lucha contra el fraude empresarial.

El mundo digital en el que vivimos hace necesaria mayor protección frente al fraude online

El creciente comercio digital hace que los casos de fraude online aumenten en paralelo al volumen de compras. En los últimos años se han multiplicado los casos de malware informático y ordenadores infectados y prácticas de phishing en red, lo que requiere mayor protección para las transacciones digitales de banca y comercio online.

Con sistemas integrados de protección como el Hunter y la tecnología 41st Parameter, la AEECF pretende lograr mayor seguridad para empresas y consumidores. Estos sistemas han cifrado su retorno en valor de miles de millones de dólares en los distintos países en el mundo en los que ya operan. Reforzar los sistemas para prevenir el fraude online será una máxima para la asociación y para el futuro de la seguridad en red.

López de Hoyos, 35 • 1ª Planta
28002 Madrid

T. 914 679 679

contacto@asociacioncontraelfraude.com

www.asociacioncontraelfraude.com

http://bit.ly/1mpjTQF

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA
DE **EMPRESAS**
CONTRA EL FRAUDE