

Volkswagen Financial Services Spain

Reducir a la mitad el fraude en un año es posible gracias a acciones de prevención

Mejoras en la detección y prevención del fraude a través del intercambio de datos, no competitivos, en el sector financiero español del automóvil.

Retos

Las empresas se enfrentan a un incremento del fraude. Es un peligro que siempre está presente y en constante cambio. Los fraudes son cada vez más sofisticados por lo que las empresas tienen que trabajar duro para reducir el riesgo de que se produzca.

Volkswagen Financial Services se encontraba entre las empresas españolas que habían sufrido un incremento en los niveles de fraude.

Jesús Salafranca Cabieces, Responsable Departamento Contencioso en Volkswagen Financial Services, España, dice: "La exposición al fraude es una realidad en nuestras empresas y especialmente en momentos de crisis económica. Existe una vulnerabilidad en los procesos de admisión de los créditos, que cada compañía intenta atajar a través de métodos de detección internos. Estos métodos no resultan suficientes para frenar importantes pérdidas anuales que, como consecuencia del fraude, soportan las compañías. Según mi experiencia el 95% de los fraudes que soportamos se corresponden a delitos de estafa articulados a través de falsedad documental. El restante 5% correspondería a delitos de suplantación de identidad".

Volkswagen Financial Services decidió tomar acciones para solucionar el problema. Jesús añade: "Nuestro reto fundamental es seguir reduciendo los niveles de fraude soportado día a día, a través de una temprana detección o mediante la prevención del mismo."

Solución

Volkswagen Financial Services fue una de las primeras empresas que se unió al Servicio Nacional de Prevención de Fraude de Experian (NFPS, National Fraud Prevention



“La proactividad es muy importante en la detección temprana del fraude y que mejor manera de ser proactivo que compartiendo nuestros fraudes evitados y soportados. El primer año que trabajamos con el servicio de Experian de Prevención del Fraude Sectorial (NFPS), conseguimos reducir el fraude en casi un 50%, en comparación con el anterior. Es muy claro el impacto que la herramienta Hunter tuvo en esa importante mejora.”

— Jesús Salafranca Cabieces, Responsable Departamento Contencioso, Volkswagen Financial Services, España

Volkswagen Financial Services Spain

Service) para el sector automoción en España.

Actualmente, hay seis miembros que están trabajando conjuntamente para compartir la información necesaria que les permita luchar contra el fraude. El esquema de trabajo se basa en el principio de reciprocidad, los miembros contribuyen compartiendo datos que no afectan a la competencia de las diferentes empresas. Las empresas participantes utilizan la solución Hunter para identificar el fraude potencial. El sistema permite detectar referencias cruzadas entre empresas del sector sin revelar ninguna información comercial sensible.

Jesús comenta: "Nosotros creemos que la lucha contra el fraude es un problema de todos y consideramos que compartiendo cada uno de nuestros fraudes detectados o sufridos favorecemos a una herramienta de prevención para el resto de participantes. Compartir los problemas, datos y situaciones, en definitiva, compartir información con el resto de compañías del sector, nos ha permitido establecer reglas comunes que han afinado muchísimo la herramienta Hunter"

Resultados

"La unión hace la fuerza"

El primer año que nos unimos a la solución NFPS, Volkswagen Financial Services redujo el fraude en casi un 50%.

Jesús concluye: "Nosotros estamos encantados, y cuando hablo de nosotros me refiero a los que utilizamos la solución sectorial. Hay un deseo de mejora continua en los procesos, los que participamos en la solución Hunter tenemos reuniones regulares en las que ponemos en común ideas, situaciones y propuestas que nos permiten evolucionar hacia la excelencia. Estamos ilusionados con los proyectos que hay en marcha y las oportunidades de mejora constante que nos brinda HUNTER. Es una herramienta realmente poderosa."

Beneficios del negocio

- Reducción de la pérdida por fraude en casi un 50%
- Aumento de los ingresos y los beneficios
- Mejora en la experiencia de cliente
- Mejora de la eficiencia operacional
- Mejora de la provisión del riesgo
- Reducción de la exposición al riesgo reputacional

"Con más operadores y más información para compartir, la consecuencia es un mayor volumen de fraude evitado."

— **Jesús Salafranca Cabieces, Responsable Departamento Contencioso, Volkswagen Financial Services, España**
