

# Control de fraude en JetSMART: qué hemos aprendido

Cámara de Comercio de Santiago

Julio 2018



# RESUMEN

## Historia de la aerolínea

- JetSMART es una aerolínea ultra low cost, perteneciente al grupo Indigo Partners
- 1 avión hace 12 meses, 5 aviones hoy, 18 aviones al 2019
- Medios de pago seguros y afectados a fraude, algunas rutas más riesgosas que otras
- Hemos ayudado a la empresa a implementar medios de pago y protocolos de control de fraude

## Situación actual de fraude

- El 1Q fue complicado, y fuimos llamados a ayudar con el control de fraude
- Logramos reducir el fraude en 5X, sin afectar mayormente la aprobación de pagos

## El desafío

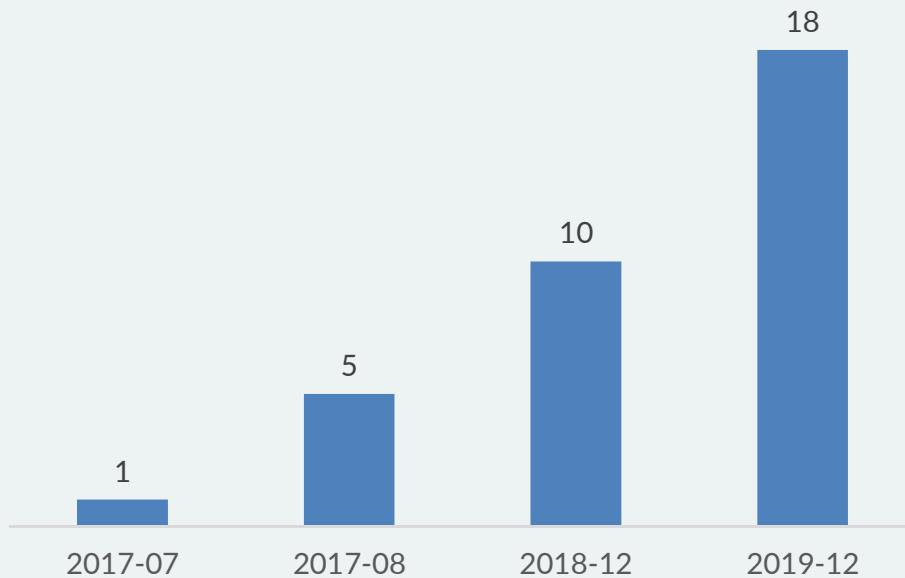
- A fin de año se iniciarán vuelos a Argentina, un hub de fraude en la región
- Pronto se implementarán nuevos medios de pago sujetos a fraude, con 30x de aumento de transacciones en riesgo

## Acciones

- Automatización para detectar compras riesgosas antes del pago
- Compras riesgosas solo podrán realizarse con medios de pago seguros (ej: WebPay Plus)
- Se espera aumento de 4X en transacciones sospechosas, sujetas a revisión manual

# PREPARÁNDOSE PARA EL CRECIMIENTO

*Aviones: 3X+ en 18 meses*

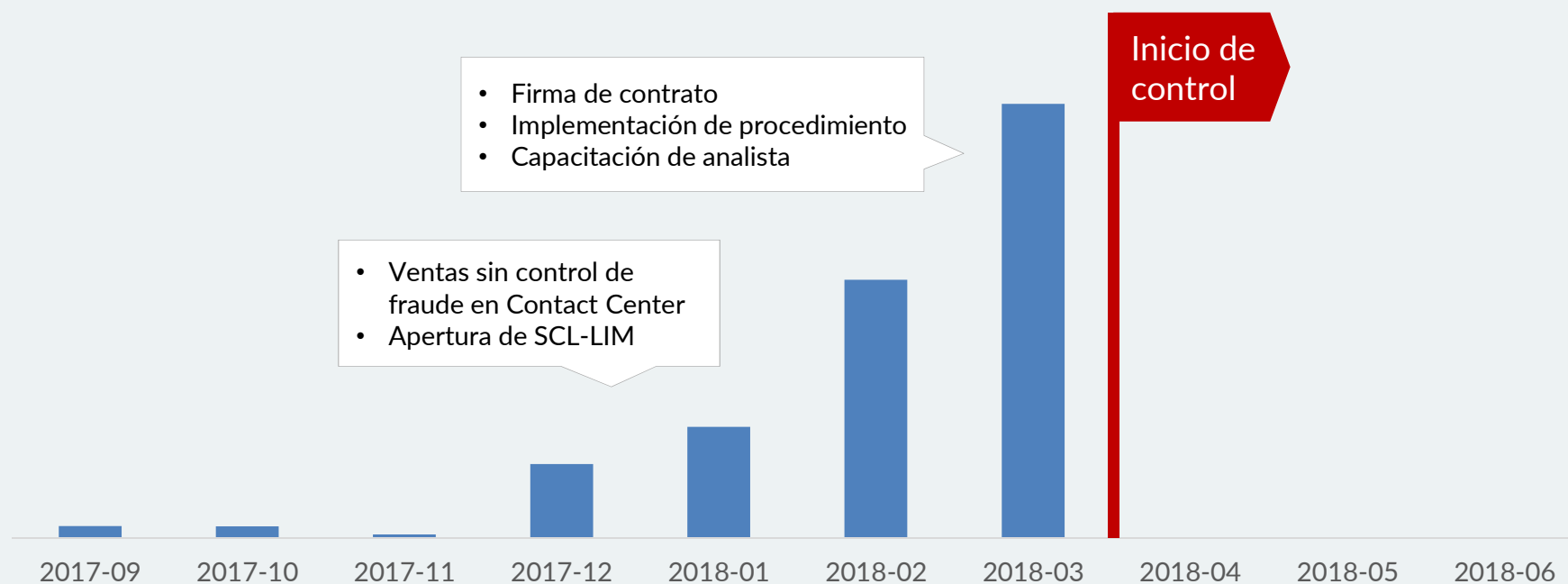


- Hasta ahora, el fraude se ha controlado manualmente
- El crecimiento obliga a automatizar lo más posible

Fuentes: Prensa

# EL PRIMER TRIMESTRE FUE COMPLICADO...

Contracargos por fecha de venta, %



Fuentes: Transbank, Ingenico, payment report

# ...PERO LOGRAMOS REVERTIR LA SITUACIÓN

Contracargos por fecha de venta, %



Fuentes: Transbank, Ingenico, payment report

# EL FUTURO: MÁS RIESGO, MÁS GANANCIAS

## 30X de aumento en ventas riesgosas

- Actualmente, WebPay Plus nos protege del fraude a costo de ventas abandonadas
- Pronto implementaremos Transacción Completa: mejor conversión, mayor riesgo de fraude

## Nuevas rutas riesgosas

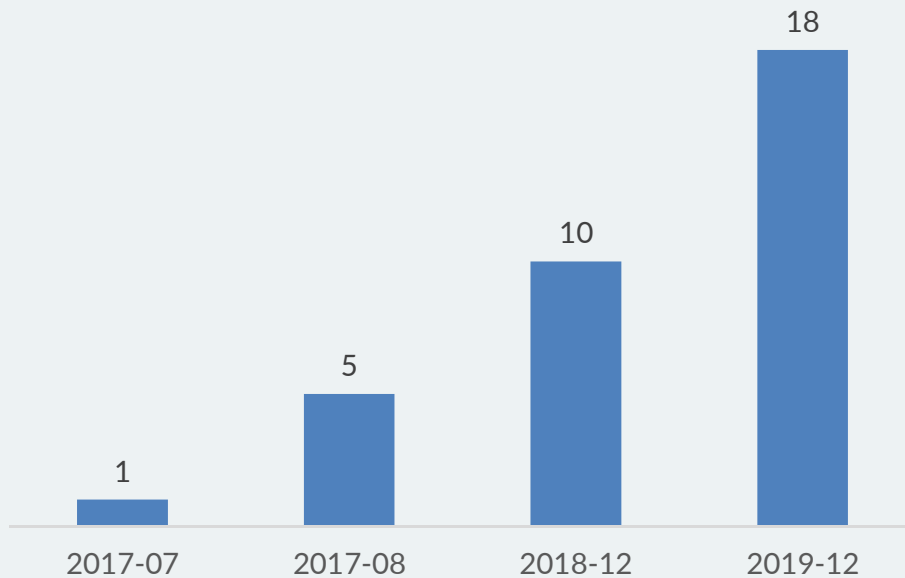
- 80% del fraude ocurre en el LIMSCCL
- A fin de año se iniciarán vuelos a Argentina, un hub de fraude en la región

## Adaptabilidad del fraude

- Los fraudulentos se están adaptando a nuestros controles
- Cambios en anticipación, reuso de tarjetas e información adicional

# PREPARÁNDOSE PARA EL CRECIMIENTO

*Aviones: 3X+ en 18 meses*



- Hasta ahora, el fraude se ha controlado manualmente
- El crecimiento obliga a automatizar lo más posible

Fuentes: Prensa

# CÓMO QUEREMOS AUTOMATIZAR

Arquero 1, antes del pago

- Usará heurística de anticipación, monto, ruta y score de Emailage
- Las ventas riesgosas solo podrán pagar con medios de pago seguros como WebPay Plus

Página de pago

Arquero 2, posterior al pago

- Usa reglas de velocity (email, tarjeta e IP por period de tiempo)
- Listas negras y blancas



# QUÉ HEMOS APRENDIDO

- Hay un óptimo de fraude mayor a cero. El fraude es una inversión para poder vender.
- En las líneas aéreas, los fraudulentos se comportan muy similar a los buenos clientes.
- Es necesaria una revisión permanente de las ventas, con protocolos para impedir que los fraudulentos se suban al avión.
- Es necesario automatizar algunos procesos para evitar sobrecarga manual.

# ¿DESEA MÁS INFORMACIÓN?

Bernardo Siu

CEO Grupo Signalis

[bernardo.siu@signalis.cl](mailto:bernardo.siu@signalis.cl)

# Control de fraude en JetSMART: qué hemos aprendido

Cámara de Comercio de Santiago

Julio 2018

