

# Fraude de solicitudes: una puerta abierta a los defraudadores





## Fraude de solicitudes: una puerta abierta a los defraudadores.

El fraude de solicitudes siempre ha sido un problema para los acreedores. **Durante años, otros sectores que necesitan datos personales para configurar cuentas y brindar acceso a los servicios han sido blanco de los delincuentes.** Los contratos de seguros, servicios públicos y teléfonos móviles también son blanco del fraude de solicitudes. Esta tendencia ha aumentado considerablemente, ya que **la pandemia aceleró la transformación digital** de las organizaciones que aún no estaban listas.

En los últimos años, se ha observado una enorme demanda de integración digital y expectativas mucho más grandes de los consumidores para un **acceso instantáneo a nuevos créditos y servicios.** En estos tiempos, los ganadores y los perdedores se han diferenciado por la velocidad y facilidad en la experiencia del proceso de solicitud que han tenido sus clientes. Una parte importante de esos clientes estuvo (y sigue estando) dispuesta a cambiar de compañía para recibir una mejor experiencia digital. A lo largo del 2021, la optimización de la experiencia del cliente fue la prioridad en las agendas de las organizaciones.

Para los defraudadores, este cambio repentino y rápido a lo digital y el foco intenso en la experiencia del cliente les ha abierto puertas.

## El fraude de solicitudes se elevó durante la pandemia y continúa aumentando en la actualidad.

Las tecnologías evolutivas (bots, infraestructura en la nube y máquinas virtuales) han permitido **a los delincuentes presentar solicitudes fraudulentas a escala en diferentes organizaciones.**

En la mayoría de los casos, los controles de fraude siguen sin aplicarse en esa etapa de solicitud. En zonas como el Reino Unido y otros países de Europa, donde hay algunas disposiciones vigentes, el procesamiento de solicitudes incluye reglas, datos del buró de crédito y procesamiento en lotes. Sin embargo, **está evolucionado rápidamente.** Por lo tanto, la manera en que antes se combatía el fraude en la etapa de la solicitud **también necesita evolucionar.**



## **Tendencias que impulsan el alza en solicitudes fraudulentas.**

El robo de identidad es uno de los motivos clave de los mayores niveles de fraude de solicitudes. Sigue siendo uno de los tres principales ataques de fraude junto con el phishing y la prueba de tarjeta. En Latinoamérica, se ha observado un alza importante en robo de identidad en el último año. A nivel global, se espera que la causa de las pérdidas por fraude por pagos en línea alcance los 206,000 millones de dólares para el 2025.

## **Otro fenómeno de rápido surgimiento que las organizaciones de servicios financieros afirman que es aún más difícil de identificar y solucionar que el robo de identidad es el fraude sintético.**

Este tipo de estafa está creando una nueva ola de redes de fraude que fabrican miles de identidades para solicitar cuentas nuevas o líneas de crédito con el fin de utilizarlas para robar o transferir dinero antes de iniciar otra clase de fraudes. La amenaza del fraude de identidad sintética se amplifica porque el número de identidades que pueden crearse es prácticamente ilimitado y no existe una persona real que sea dueña de la identidad para reconocer y reportar el abuso.

El fraude de primera parte (en el cual personas reales exageran la información personal para acceder a nuevas y mayores líneas de crédito) también se ha elevado debido a los problemas financieros.

El año pasado, este tipo de ataque de fraude fue el quinto más grande en Latinoamérica.

Comprensiblemente, con el incremento en el costo de vida, muchos hogares están luchando con los pagos, mientras que las organizaciones se están preparando para niveles más altos de incumplimiento de pago, pero ¿cuántos de estos provendrán de hogares reales que se esfuerzan por pagar versus identidades robadas o fabricadas?

**Una cantidad sustancial de fraude se oculta en las pérdidas por deudas incobrables de una organización.** Algunas estimaciones colocan el fraude entre 5% y 20% de deuda incobrable, pero en los casos en los que no se ha realizado ningún pago, podría ascender hasta el 50%.

Los indicios de fraude sean de primera parte o de terceros, pueden y deben detectarse en las primeras etapas. Sin embargo, las revisiones de fraude se inician casi al final del ciclo, lo que genera niveles altos de incumplimiento del primer pago.



## Los defraudadores ahora atacan otros sectores.

Aunque el sector de servicios financieros es, y sigue siendo, un blanco clave de los defraudadores, ningún sector es inmune al fraude. El entorno actual significa que cada sector es víctima de ataques, con las telecomunicaciones en primer lugar. El alto costo de los smartphones hace que sean tan valiosos para los defraudadores como los préstamos y las tarjetas de crédito. A lo largo de los últimos 20 años, el costo de los teléfonos móviles sofisticados ha aumentado en 490%; algunos smartphones premium actualmente cuestan más que el salario mensual promedio de un consumidor.

Las compañías de telecomunicaciones se han convertido en un blanco clave del fraude de solicitudes, con niveles sumamente altos de fraude por incumplimiento de primer pago, donde las personas solicitan contratos de teléfonos móviles y luego desaparecen con los teléfonos antes de realizar el primer pago. **El fraude de suscripción ahora es el principal tipo de fraude a nivel mundial dentro del sector de telecomunicaciones.**

En el 2021, las pérdidas totales por fraude en este sector alcanzaron el 2.22% de sus ingresos globales (1.8 trillones de dólares), lo que se estima asciende a unos 39.89 mil millones de dólares. Sin embargo, debido a que una parte importante del fraude se clasifica incorrectamente como deuda en este sector, las pérdidas por fraude posiblemente son mucho más altas.

Para agravar la situación, los equipos de ventas reciben incentivos por asegurar el contrato, no así por verificar que la solicitud sea auténtica. Salvo que las revisiones de fraude se realicen de forma sistémica y se conviertan en una parte vital del proceso de tramitación, este sector nunca resolverá el problema. Sin embargo, ya se están realizando cambios—algunos de los proveedores de telecomunicaciones más innovadores están buscando soluciones para combatir el fraude en la etapa de la solicitud—. Esperamos ver ciertos cambios en la manera en que el fraude se gestiona en las compañías de telecomunicaciones.