



SISTEMA INTEGRAL DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE

Visión general y alcance del proyecto

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. COMPONENTES	5
3. ÁMBITO SUBJETIVO Y GOBIERNO	6
4. EL CODE.....	7
5. EL DER.....	8
6. EL SOR.....	10
7. EL SOL	12
8. OTROS FICHEROS Y BASES DE DATOS	14
9. RESUMEN DE FUNCIONAMIENTO	14
10. PROTECCIÓN DE DATOS.....	14

1. Introducción

Desde la asociación Centro de Cooperación Interbancaria (en lo sucesivo CCI) se ha desarrollado un Servicio de Prevención del Fraude (Sepfra), como iniciativa global de lucha contra el fraude. Se trata de un instrumento diseñado con el fin de ayudar a las entidades de varios sectores a combatir el fraude como un problema global.

El fraude es una lacra social, definida por la RAE como “*acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete*”, y como “*el acto del deudor, generalmente simulado y rescindible, que deja al acreedor sin medio de cobrar lo que se le debe*” y que en el caso de los prestadores de servicios afecta no sólo al prestador, sino con frecuencia además a terceras personas en cuyo nombre se realizan las operaciones, con su desconocimiento y sin ser ellos mismos los solicitantes.

En consecuencia, el fraude es un fenómeno social que ha de ser perseguido y combatido para evitar repercusiones en terceros inocentes, así como por el incremento de costes que supone para los prestadores, y que se traducen en un coste mayor de los bienes y servicios.

Además, para los prestadores, el fraude no supone sólo un riesgo económico, sino también reputacional y de pérdida de confianza de sus clientes. Tampoco se debe obviar la posibilidad de regulación que desde los órganos competentes pueden sufrir los prestatarios, como lo demuestran las actuaciones en este sentido realizadas por la Comisión Europea, y la moción senatorial por la que se insta al Gobierno a desarrollar una normativa destinada a proporcionar seguridad en los servicios financieros.

El fuerte incremento en el fraude sufrido, especialmente en operaciones de crédito, así como la mayor sofisticación en los procedimientos utilizados para su ejecución, ha llevado al diseño y puesta en marcha de un sistema integral de prevención, que facilite la prevención de todo tipo de fraude, con especial incidencia en el producido en solicitudes realizado por medio de la suplantación de personalidad del solicitante y del falseamiento de los datos aportados en la solicitud.

Este servicio se basa en la existencia de un observatorio contra el fraude, que permita anticiparse, conocer y difundir con la mayor prontitud las siempre cambiantes técnicas usadas por los defraudadores, en la utilización de ficheros públicos ya existentes para el contraste de los datos de las solicitudes, y en la creación de tres ficheros específicos.

La finalidad del servicio es servir de herramienta de ayuda a la decisión en las solicitudes presentadas a sus usuarios. El usuario ha de integrarlo dentro de su sistema general de aprobación de solicitudes como un factor a considerar dentro de la decisión final de otorgar o denegar una solicitud.

El servicio se define de carácter cooperativo, es decir, los usuarios podrán ser aquellas personas jurídicas que tengan datos que aportar a los diferentes ficheros que lo componen.

Se ha considerado conveniente la participación en él de empresas de varios sectores, que comparten la característica común de manejar gran cantidad de datos provenientes de solicitudes masivas de contratación de bienes y servicios o de prestaciones derivadas de la ejecución de los mismos. Como estos datos son en buena parte equiparables, pueden ser confrontados entre sí para detectar incongruencias o indicios de fraude y lógicamente, cuanto mayor sea el volumen de datos incorporados al sistema, habrá mayores posibilidades de detectar intentos de fraude.

CCI ha seleccionado a Experian Bureau de Crédito, S.A. (EBC) como proveedor tecnológico y operativo para la gestión del Sepfra, debido a la experiencia de dicha empresa en la prestación de servicios de gestión de grandes bases de datos para las llamadas entidades de depósito (Bancos, Cajas y Cooperativas de Crédito), por su conocimiento contrastado en la lucha contra el fraude en otros países, y por la trayectoria de una larga relación de negocio con estas entidades y con el propio CCI.

2. Componentes

Los componentes del proyecto son los siguientes:

CODE: Centro de Observación del Delito Económico

El Centro de Observación de Delitos Económicos (CODE) es un observatorio dedicado al estudio del fraude y su misión será coordinar el esfuerzo conjunto de las entidades en la lucha contra el fraude.

DER: Servicio de Documentos Extraviados y Robados y de autoinclusión

El DER es un fichero de inclusión voluntaria que contiene los datos personales identificativos de aquellas personas que soliciten su incorporación al mismo, para evitar que esos datos puedan ser utilizados de forma fraudulenta o se realice una suplantación de identidad.

SOR: Fichero de Solicitudes y Operaciones Registradas

El SOR es un fichero que almacena los datos de las solicitudes que hayan sido identificadas por contener información inexacta.

SOL: Base de Datos de Solicitudes

Esta base de datos contendrá un archivo de las nuevas solicitudes realizadas en los usuarios. Utilizará herramientas informáticas de comparación de datos y análisis de incongruencias, de probada eficacia, como motor de búsqueda y comparación para detectar incongruencias que posteriormente deberán ser analizadas e investigadas.

Otros ficheros y bases de datos públicas y privadas

Como ayuda en la investigación de los datos incoherentes y para la normalización de datos, se utilizarán otros ficheros y bases de datos públicas y privadas.

3. **Ámbito subjetivo y gobierno**

Podrán adherirse al Sistema los siguientes tipos de entidades:

- Bancos, Cajas de Ahorro y Cooperativas de Crédito.
- Establecimientos Financieros de Crédito y otras entidades que, según la legislación vigente, tengan obligación de declarar a la Central de Información de Riesgos del Banco de España.
- Operadores de telecomunicaciones que figuren en el Registro de Operadores dependiente de la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones, o Registro que le sustituya, que estén prestando efectivamente en España servicios remunerados de telecomunicaciones a consumidores, y difieran el cobro de los servicios ya prestados.
- Compañías establecidas en España que se dedican como actividad principal al arrendamiento no financiero a medio y largo plazo de bienes (“*renting*”).
- Compañías aseguradoras inscritas en el Registro de Entidades Aseguradoras dependiente de la Dirección General de Seguros.
- Operadores energéticos en el sector del gas natural, o que en el sector eléctrico se dediquen a la actividad de comercialización y suministro de electricidad, siempre que desarrollen una parte significativa de su actividad en España.

La participación de las entidades en el servicio de prevención del fraude en los términos establecidos será enteramente libre y voluntaria, aunque por el carácter cooperativo del mismo sólo podrán participar en el servicio de prevención del fraude aquellas entidades que:

- Tengan la solvencia técnica y económica necesaria para la participación en el sistema.
- Estén en condiciones de cumplir con las normas reguladoras de los ficheros y servicios, así como con las especificaciones técnicas para acceder a los servicios.
- Dispongan de un número significativo de solicitudes de operaciones para aportar a los ficheros y cumplir de este modo con el principio de reciprocidad, según se determine en los correspondientes documentos técnicos.

El sistema estará supervisado por CCI en la forma que su Junta Directiva determine. Para ello definirá las líneas de actuación y normas de funcionamiento del servicio, el análisis de la información obtenida, el seguimiento de la actividad del servicio, la aprobación de la incorporación de nuevos usuarios, y en general todos aquellos aspectos del servicio que requieran de la toma de decisión.

Actualmente la gestión la realiza la Comisión de Seguridad, Prevención y Fraude, y los grupos que ésta determine, que están formados por representantes designados por las entidades de depósito adheridas a CCI. Tanto CCI como EBC designarán sendos interlocutores permanentes para el diálogo en todos los asuntos relacionados con el servicio.

4. EL CODE

La lucha contra el fraude se debe basar en la utilización de la tecnología más actual, mediante el uso de potentes herramientas de prevención y conocimiento del fraude, pero estas herramientas serían ineficaces sin un grupo de expertos en fraude que, con el apoyo de las mismas, puedan llevar cabo labores de formación, análisis, difusión de información y prevención.

Este grupo de expertos estará formado por los propios usuarios del servicio, coordinados por los componentes del Centro de Observación del Delito Económico (CODE), que se constituye como un observatorio dedicado al estudio del fraude.

Su misión es la de coordinar el esfuerzo de los usuarios en la lucha contra el fraude y su prevención, así como el funcionamiento de los diferentes instrumentos para la prevención del fraude.

Entre los objetivos del CODE se definen:

1. Centro de coordinación del esfuerzo de los usuarios contra el fraude
2. Difusión de alertas tempranas de nuevos fraudes
3. Centro de referencia en el estudio del delito económico en España
4. Cuerpo de representación de los usuarios ante empresas y organismos oficiales
5. Fuente de información actualizada sobre la evolución del fraude
6. Organización de eventos y seminarios sobre temas de prevención, investigación y detección del fraude. Difusión de información sobre fraude
7. Formación de los usuarios en la lucha contra el fraude

Los instrumentos con los que cuenta el CODE para el cumplimiento de dichos fines son:

1. Personal conocedor de la actividad de los defraudadores, y preparado para evolucionar con ellos
2. Red privada de intercambio de información, formada por los expertos en fraude de los usuarios del servicio, y aquellos otros componentes que se considere conveniente
3. Página web del CODE, como herramienta para el intercambio de información y difusión de resultados
4. Foro de fomento de la actividad de lucha contra el fraude
5. Equipo de investigación de incongruencias

5. EL DER

El Servicio de Documentos Extraviados y Robados (DER) es una base de datos que contiene los datos personales identificativos de aquellas personas que voluntariamente deseen incluirse, con la finalidad de ponerlos en vigilancia y evitar el uso fraudulento de los mismos.

Incluye campos relativos a la identidad del solicitante (nombre, apellidos, domicilio, etc.), y al motivo de la inclusión (voluntario, robo o extravío del DNI, DNI duplicado...). Estos datos se considerarán sometidos a vigilancia, de modo que si coincide algún campo de una solicitud con un campo equivalente de un registro de DER, se generará automáticamente una alerta para la entidad. (éste es un servicio que debe implementar cada entidad en función de sus necesidades – estando aún pendiente definir el funcionamiento con cada entidad)

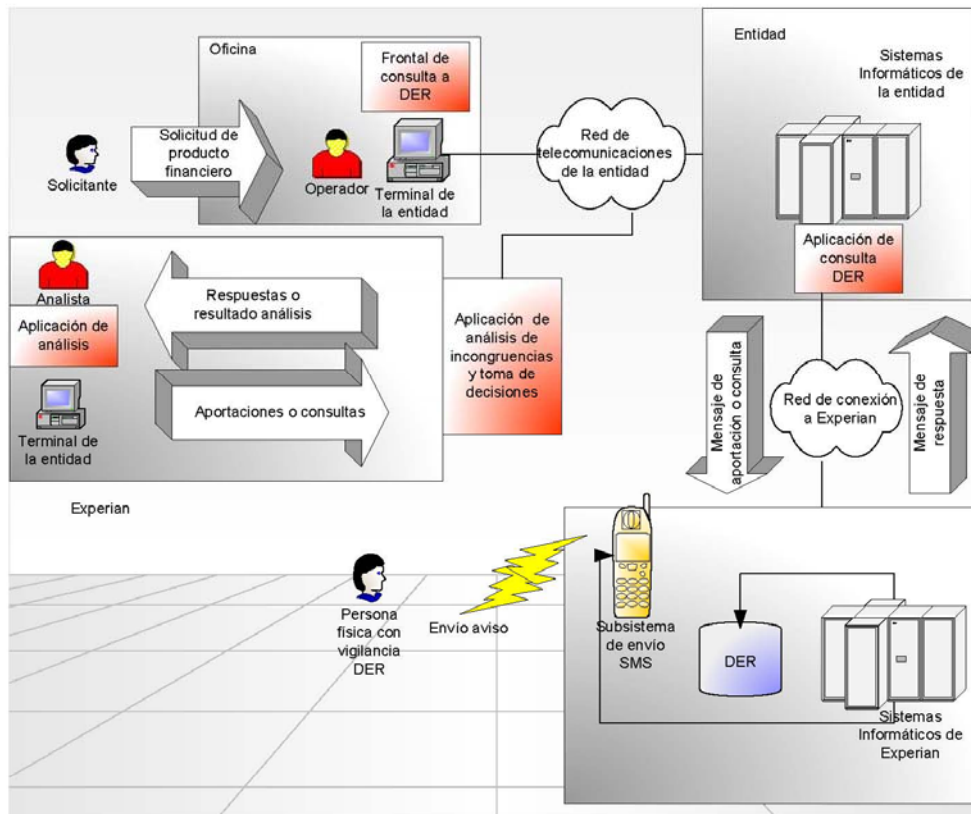
Las personas físicas podrán incorporar sus datos por las siguientes vías:

- Mediante la cumplimentación y firma de un formulario específico en las oficinas del usuario, cuyos datos incorporará éste al servicio
- Acudiendo personalmente al Servicio de Protección al Consumidor (SPC) del Sepfra, que procederá a incorporar los datos
- Inscribiendo los datos personales a través de los servicios de banca por Internet, banca a distancia o banca telefónica
- Cualquier otro medio que sea propuesto, tras estudiar su viabilidad.

Se está analizando el uso de otros medios, como por ejemplo los call center de denuncia de robo de tarjetas, o en la presentación de denuncia de robo o extravío del DNI ante los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado.

Los datos incluidos en el DER serán tratados durante el tiempo que indique el afectado en el momento de la inclusión de sus datos, con un límite máximo de seis años.

Esquema de funcionamiento del DER



6. EL SOR

El Servicio de Operaciones Registradas (SOR) es un servicio de consulta que trabaja sobre una base de datos que contiene información sobre operaciones inexactas, incorrectas o incompletas en relación con otra u otras operaciones del mismo solicitante.

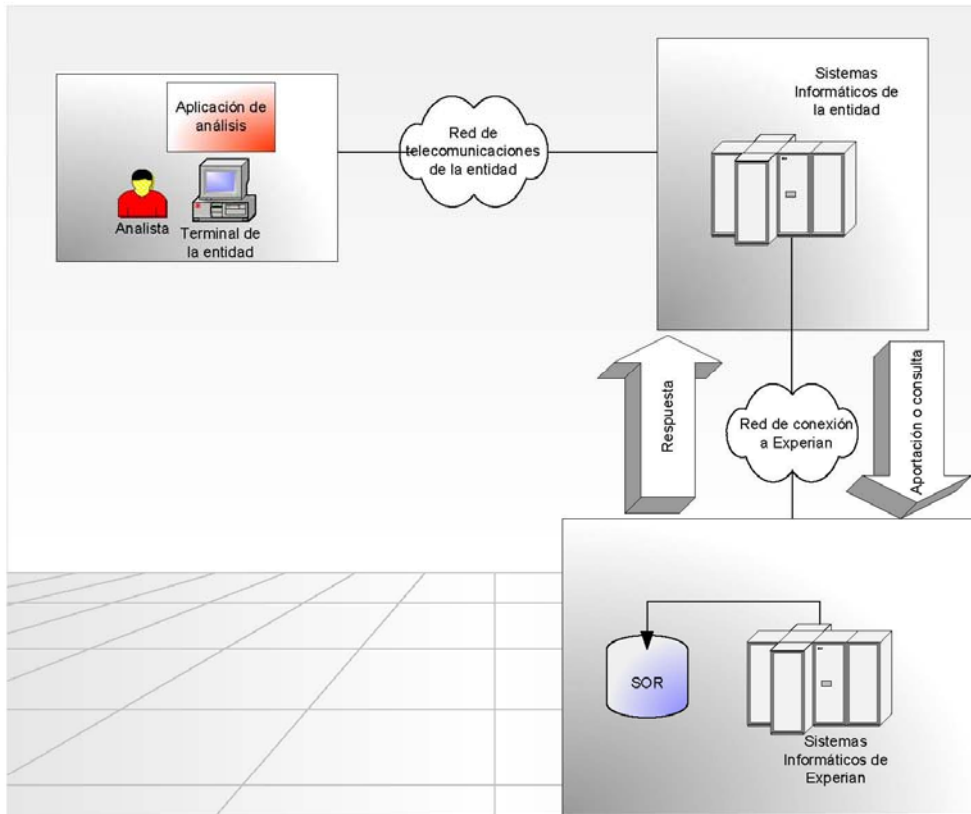
Los datos incluidos en el SOR serán los recabados al cliente en el momento de realizar la solicitud. Los datos contenidos dentro del SOR serán incorporados por los usuarios previo análisis e investigación por el usuario informante que lleven a la conclusión de que la información es inexacta, incorrecta o incompleta.

Se podrán dejar de incluir, o excluir en su caso, los datos incorrectos que por la identidad del error o el tipo de inexactitud se consideren motivados involuntariamente por el solicitante, o que no sean relevantes para los fines del servicio. El CODE podrá realizar, a petición de las entidades, un informe relativo al cumplimiento de las reglas necesarias para que la solicitud pase al fichero SOR. Los datos se agruparán por bloques: identificación, domicilio, etc. En el caso de que un dato se verifique que es inexacto se indicará que el bloque que contiene los campos es inexacto.

Sin embargo, al ser el SOR un fichero de operaciones registradas y no de personas, si el nombre del potencial defraudador aparece en otra operación, la segunda no será dada de baja del fichero.

Los datos contenidos en el SOR no podrán permanecer más de seis años en el fichero.

Esquema de funcionamiento del SOR



7. EL SOL

La base de datos de solicitudes de crédito (SOL) contiene información de las solicitudes de operaciones de crédito realizadas en los usuarios. Los datos se organizarán en bloques o categorías de campos, tales como identidad del solicitante, dirección, datos bancarios, datos de la operación, datos de la empresa en que trabaja, etc.

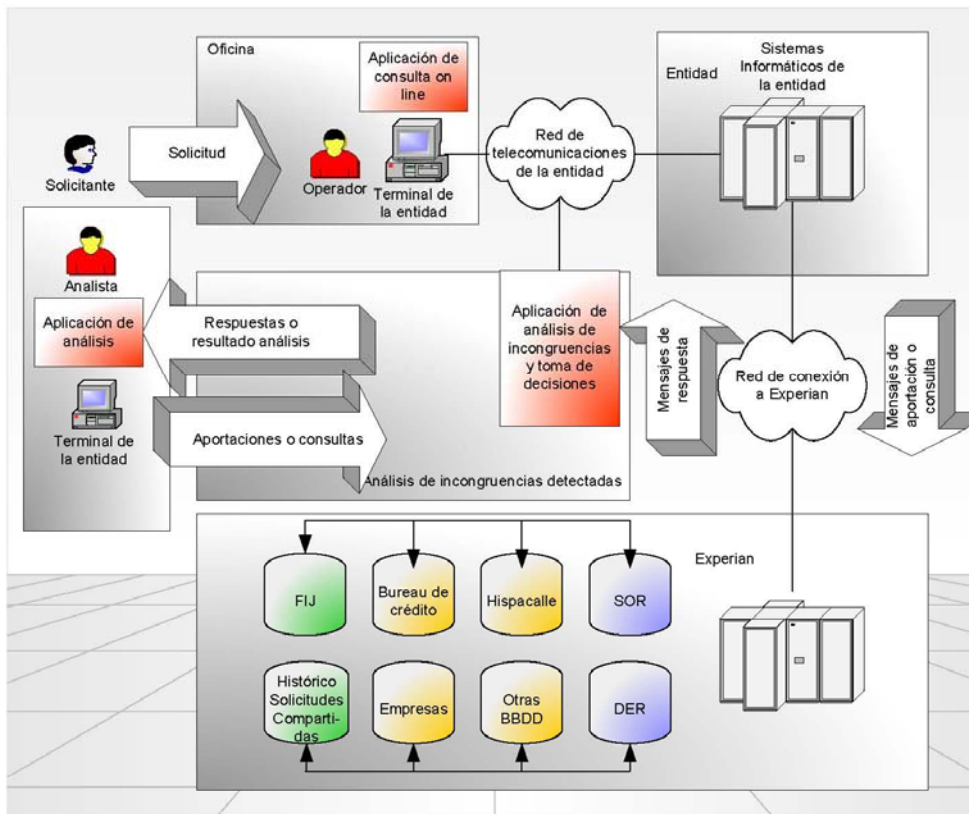
Los datos aportados al SOL serán analizados por herramientas informáticas capaces de encontrar discrepancias, similitudes, incoherencias o errores con los datos de otras operaciones que ya figuren en la base de datos.

Las comparaciones se llevan a cabo usando “reglas”, configurables para cada usuario y que constituyen la base del conocimiento de las situaciones que pueden representar un fraude en potencia.

Además, en cada solicitud que haya sido objeto de una investigación debido a una alerta generada, los usuarios del servicio podrán insertar un indicativo relativo a que alguno o alguno de los bloques de datos contiene información inexacta, incorrecta o incompleta, previo análisis e investigación de que los datos tienen objetivamente dicha consideración.

Los datos contenidos en el SOL no podrán permanecer más de un año en el fichero.

Esquema de Funcionamiento del SOL



8. Otros ficheros y bases de datos

A título enunciativo, que no limitativo, está previsto el uso de los siguientes:

- Hispacalle
- Fichero de Codificación de Oficinas de Entidades de Depósito
- Ficheros del bureau de crédito (si se utilizan, solo para las entidades participantes en el servicio del bureau de crédito)
- Otros servicios de lucha contra el fraude

9. Resumen de funcionamiento

Cuando se presente una solicitud ante una entidad adherida, los datos de la misma serán enviados al proveedor del servicio, el cual les aplicará una herramienta informática de contraste de solicitudes que permitirá, mediante el uso de reglas definidas, la detección de incongruencias o incorrecciones en dichos datos.

El resultado obtenido será comunicado a la entidad adherida. Si se detectasen incongruencias, la entidad determinará, en base a la regla o reglas incumplidas y al resto de información de la solicitud y del solicitante de la que dispone, el buen fin de la operación, y asimismo decidirá si se procede a su análisis e investigación por personal especializado.

Las herramientas de que dispondrá el analista son, además de las que le proporcione su entidad, la propia herramienta de contraste de solicitudes y el acceso a los datos de los ficheros DER, SOL y SOR, que podrán ser consultados individualmente, o con una única consulta a todos ellos.

10. Protección de datos

Dado que el fichero contiene datos de carácter personal, es preciso que se cumplan todas las obligaciones establecidas por la Ley Orgánica de Protección de Datos. Las más destacadas son que es necesario recabar el consentimiento del afectado, que en el caso del DER es la persona que solicita la incorporación y en los ficheros SOR y SOL la que solicita la operación, y establecer un mecanismo de atención de los derechos de los mismos (acceso, rectificación, cancelación y oposición). Estas cláusulas serán comunes a todos los usuarios.

CCI será el responsable de todos los ficheros, en el sentido definido en la legislación de protección de datos. Además, en los casos de los ficheros SOL y SOR, las entidades adheridas serán consideradas responsables del tratamiento, y por tanto responsables de la calidad y exactitud de los datos.

-----ooo000ooo-----