

Tieto Card Suite Fraud & Dispute Management:

Интегрированный подход
к борьбе с мошенничеством и
управлению диспутными ситуациями

Виталий Беликов
Директор по развитию бизнеса
СНГ





2 November 2000

10 лет борьбы с мошенничеством

Mr Ivo Almanis
Development Director
Tieto Konts Financial Systems
K. Barona 32,
Riga,
LV - 1011
Latvia

Dear Mr Almanis,

Re: Transmaster RMS [release 1.0.b]

Thank you for forwarding functional information concerning the Transmaster RMS system.

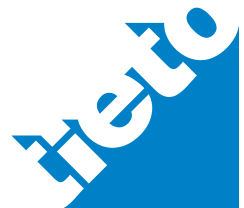
I am pleased to confirm that Tieto Konts' Transmaster RMS system (release 1.0.b), complies with Visa International Operating Regulations risk management standards and those standards specified for the Visa CEMEA Region (section 2.5).

I would like to take this opportunity to thank you for your continued assistance during the certification process.

Yours sincerely,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "D. Bird".

Darren Bird
Acquirer Risk
CEMEA Risk Management



Fraud Prevention – онлайн мониторинг.

- Основные функции:
 - Создание правил проверки
 - Проверка авторизационных данных, согласно установленным правилам, и расчет скоринг-балла в момент авторизации
 - Передача информации обо всех случаях отказа в авторизации в Fraud Detection для дальнейшего анализа
- Преимущества решения:
 - Предотвращение случаев мошенничества в режиме онлайн
 - Возможность быстрого принятия необходимых мер для борьбы с мошенничеством по новой схеме, сразу после ее выявления
 - Возможность загрузить и использовать дополнительную информацию во время процессинга авторизаций
 - Контроль лимитов трат

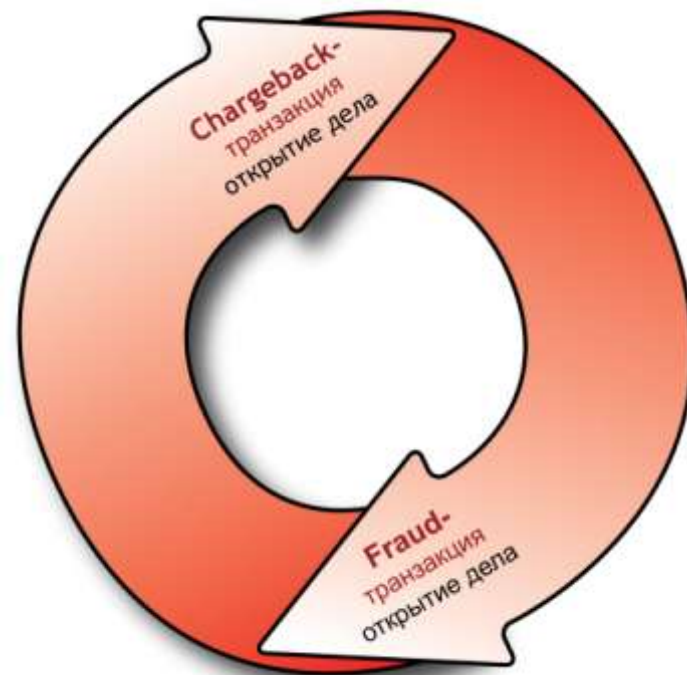
Dispute Management.

- Основные функции:
 - Регистрация диспутных ситуаций и открытие дел
 - Ежедневная обработка – автоматизация процессов
 - Импорт и экспорт финансовых транзакций в систему клиринга
 - Хранение и архивирование дел
 - Отсылка обязательных файлов в МПС
- Преимущества решения:
 - Возможность обобщения взаимосвязанных случаев одного участника
 - Удобное создание дел - совокупности действий и информации, имеющей отношение к решению проблем с одной или несколькими транзакциями
 - Гибкая конфигурация последовательности выполнения работ и запуска необходимых процессов



Объединенная система Fraud & Dispute Management.

- Основные причины для объединения систем:
 - Схожие по принципу процессы
 - Тесно взаимосвязанные функциональные сферы бизнеса платежных карт
 - Одинаковый принцип работы обеих систем – открытие дела и его дальнейший анализ
- Основные цели объединенного решения:
 - Оптимизация процессов работы и удобство в эксплуатации системы
 - Уменьшение времени, затрачиваемого на стандартные процессы
 - Более эффективные действия и улучшение результатов работы благодаря инновационному решению



Fraud & Dispute: объединять или не объединять?

- При выполнении обеих функций одним специалистом:
 - Открытие дела в системе управления рисками мошенничества
 - Открытие дела в системе обработки диспутных ситуаций
 - Поиск интересующей транзакции
 - Ручное открытие дела
- **Вывод:**
 - Использование объединенной системы должно обеспечивать возможность создавать fraud и chargeback дела практически автоматически из одной или другой части системы

Fraud & Dispute: объединять или не объединять?

- При работе с мошенническими операциями риск-аналитик:
 - Открывает в «своей» системе дело
 - Анализирует связанные транзакции
 - Связывается с клиентом, выясняет все обстоятельства
 - При необходимости анализирует существующее правило или создает новое
 - При необходимости изменяет статус карты
- При обработке диспутных ситуаций специалист:
 - Открывает в «своей» системе дело
 - Анализирует связанные транзакции
 - Связывается с клиентом, выясняет все обстоятельства
 - При необходимости запрашивает дополнительные документы
 - Генерирует chargeback транзакцию
- **Вывод:**
 - Использование объединенной системы должно предоставлять возможность существенной оптимизации выполнения как минимум трёх основных процессов



Fraud & Dispute: объединять или не объединять?

- Необходимость постоянной координации и обмена информацией между работниками:
 - информирование риск-аналитика о полученных chargeback транзакциях
 - информирование специалиста по обработке диспутных транзакций о необходимости генерации chargeback
- Риск не успеть отправить chargeback в регламентированное МПС время
- Необходимость создания и отсылки обязательных файлов-отчетов по мошенничеству перед генерацией chargeback
- **Вывод:**
 - Использование объединенной системы дает возможность оптимально использовать ресурсы и наладить обмен информацией между различными специалистами

Объединенная система Fraud & Dispute Management.

Характеристики.	Преимущества.
Объединение систем со схожими циклами обработки в одну	Возможность выполнения различной работы одним специалистом
Схожие пользовательские интерфейсы	Меньшие затраты на обучение персонала
Принципы работы основанные на взаимосвязанных процессах	Оптимизация выполнения стандартных действий и экономия ресурсов и времени
Доступ к различным бизнес-данным из одной системы	Отсутствие необходимости постоянного координирования работы разных специалистов
Общие задачи – уменьшение издержек	Оптимальный инструмент для полного цикла действий по предотвращению мошенничества и своевременному и эффективному управлению диспутными ситуациями

Спасибо за внимание!

Виталий Беликов

Директор по развитию бизнеса СНГ

Моб. +7-985-410-2075

Vitaly.Belikov@tieto.com