

En un sector como el financiero, donde la información sobre los clientes juega cada vez un papel cada vez más fundamental y en el que, como hemos podido comprobar, aquellas entidades que conceden crédito a la ligera lo pagan caro, empresas como Callcredit ofrecen soluciones de fraude que se basan en la analítica de datos. En pocas pala-

bras, ayudan a los bancos a verificar que las empresas o personas con las que están realizando negocios son realmente quienes dicen ser. Su entrada en España ha sido de la mano de la compra de Confirma, una compañía que cuenta con un fichero que comparten las entidades financieras para protegerse frente al fraude.

**Mike Gordon, CEO de Callcredit**

## “Llevamos siete años creciendo a doble dígito”

■ **Esmeralda Gayán**

— **¿A qué se dedica Callcredit y qué tipo de fraude persigue?**

— Callcredit es una de las compañías más importantes de la industria financiera. Somos especialistas en informes de crédito, soluciones de marketing con bases de datos y software de analítica y fraude, es decir, vamos más allá de la lucha contra el fraude o el blanqueo de capitales.

Lo que pretendemos con nuestra amplia oferta de soluciones y productos es dar poder a nuestros clientes mediante el uso inteligente de la información: utilizamos los datos para que nuestros clientes tengan una visión completa de los suyos y puedan realizar transacciones con confianza. En resumen, podríamos hablar de tres líneas de negocio: productos de lucha contra el fraude, soluciones de identificación en pagos y consultoría.

— **¿Cómo ayuda Callcredit a las entidades a prevenir el fraude?**

— Nuestras soluciones de fraude se basan en la analítica de datos y ayudan a nuestros clientes a verificar que las empresas o personas con las que están realizando negocios son realmente quienes dicen ser.

Pero además, nuestras soluciones permiten analizar datos provenientes de cualquier fuente y son adaptables a cualquier mercado.

— **España es el primer país de Europa continental donde va a operar la compañía. ¿En qué consiste su apuesta?**

— Creemos sinceramente que España supone un mercado que ofrece verdaderas oportunidades para nuestra empresa, ya que es uno de los países de mayor crecimiento en la Unión Europea y en el que las empresas confían mucho en la tecnología para mejorar los negocios.

El director general de Callcredit en España, Juan Antonio Villegas, además, conoce bien el mercado español ya que ha trabajado para compañías como Experian o Trans Union España. Esto, junto con el hecho de que Confirma cuenta con soluciones líderes en el mercado de la prevención del fraude y de la gestión de riesgos y un amplio conocimiento de los clientes hacen una mezcla perfecta para consolidar nuestros objetivos de crecimiento.

— **El crédito al consumo está creciendo mucho en España. ¿Es éste uno de los principales focos de fraude?**

— Sin duda, el crédito al consumo es uno de los principales focos de nuestra compañía, ya que es una de las principales fuentes de origen del fraude. Sin embargo, si se utilizan las herramientas de toma de decisión y de analítica, junto con los datos necesarios, se podría crecer en este ámbito de forma responsable, sensata y beneficiosa para todos. Y lo importante es que esas herramientas existen.

— **Además de para el sector bancario, ¿trabajan también para la administración pública?**

— Sí, en Reino Unido tenemos un departamento completo que trabaja para la Administración Pública, ofreciendo servicios de protección frente al fraude con el objetivo de proteger al Estado y por, consiguientemente, al contribuyente británico.

— **Mike Gordon ha dicho que “estamos viviendo un momento muy interesante en la industria de la prevención del fraude”. ¿A qué se refiere exactamente?**

— Nuestros resultados de 2016, publicados el pasado 17 de julio, muestran unos ingresos record para nuestra compañía, con un 18% de crecimiento frente a 2015, desde los 170 millones de libras (194 millones de euros) de 2015 a los 201 millones de libras (229 millones de euros) en 2016. Eso significa que llevamos siete años consecutivos de crecimiento de doble dígito, lo que nos ha hecho apostar por la expansión internacional.

— **¿Cómo encaja la compra de Confirma en la estrategia de la compañía?**

— Por un lado, Confirma nos permite dar un salto internacional y establecer una presencia en un mercado muy asentado; por otro, nos proporciona una plataforma para mejorar nuestra expansión, ya que nos ayudará a crecer internacionalmente y a desarrollar las áreas de negocio de gestión de riesgos y de prevención de fraude a cada vez más clientes en todo el mundo.

Además, la adquisición de Confirma en España forma parte de una estrategia global de crecimiento mediante adquisiciones estratégicas: Callcredit anunció la adquisición de Numero, compañía espe-

**“España es uno de los países de la UE con mayor crecimiento en la lucha contra el fraude y en el que las empresas confían mucho en la tecnología para mejorar los negocios”**

**“Confirma fue pionera en utilizar la noción jurídica del interés legítimo con el que cuentan las entidades para protegerse frente al fraude”**

cialista en experiencia de cliente, en marzo de 2016; y Recipero, una empresa experta en la protección de fraudes de dispositivo, en septiembre de 2016.

— **¿Cree que España cuenta con suficiente marco legal para prevenir el fraude?**

— El marco jurídico en España ha evolucionado a la par que la normativa europea ha ido desarrollándose.



### AL TIMÓN

Mike Gordon es el CEO de Callcredit. Anteriormente fue vicepresidente ejecutivo de Ventas, Servicios y Marketing en FICO, donde también desempeñó las funciones de vicepresidente y director general para la región EMEA. En FICO también dirigió

las unidades de negocio de Tecnología e Industrias Emergentes, entre las que se incluían entidades aseguradoras, retail, sanidad y farmacia, así como el grupo de desarrollo de herramientas de gestión para la toma

de decisiones. Anteriormente, Mike, como gusta que le llamen, trabajó durante 13 años en la industria de los servicios financieros. Como vicepresidente de Capgemini, dirigió el Centro de Soluciones y Excelencia para la industria del seguro.

al fraude, compartiendo información entre ellas, sin necesidad de recabar para ello el consentimiento de los interesados.

Este derecho convive con el que los propios ciudadanos tienen en cuanto a la protección de sus datos personales, y estos derechos en ningún caso se ven amenazados o conculcados, gracias a la ponderación que se realiza en cada caso sobre la preferencia de uno y otro, tal y como lo recogen las sentencias del tribunal de justicia europeo de Estrasburgo de 2011 y la sentencia del tribunal Supremo de España en 2012, en relación a esta materia concreta.

— **En España hemos asistido a la investigación de varios casos de blanqueo de capitales por parte de alguna gran entidad financiera. ¿Puede decirse que en estos casos el banco es en cierta medida cómplice de dicha operativa o es más bien una víctima?**

— En realidad, los bancos lo único que hacen es cumplir con la estricta regulación existente. Sin embargo, no siempre utilizan las herramientas de prevención de fraude y del blanqueo de capitales que tienen a su disposición en el mercado y que les ayudarían a satisfacer las regulaciones de forma más sencilla.

— **¿Con qué infraestructura y con qué equipo humano cuenta Callcredit en España?**

— Callcredit España está formada por todos los profesionales que trabajaban en el Grupo Confirma, formado por Confirma Sistemas y Soluciones Confirma. Sin embargo, como parte de la adquisición, se prevé un crecimiento de la plantilla para dar continuidad a las inversiones previstas en la región.

— **¿Qué papel juega la tecnología en la protección del fraude?**

— La tecnología es fundamental ya que permite tomar decisiones inteligentes en tiempo real sobre el análisis

**“Los bancos cumplen con la estricta regulación existente, pero no siempre utilizan las herramientas de prevención de fraude y blanqueo de capitales que existen en el mercado”**

**“España está a la cabeza en temas de protección de los derechos de los ciudadanos en cuanto a la seguridad de sus datos”**

de los datos existentes, por lo que puede ayudar a prevenir el fraude en cualquier transacción. Sin embargo es importante recalcar que es esencial utilizar herramientas tecnológicas suficientemente desarrolladas, como para que puedan analizar datos provenientes de cualquier canal o fuente; y probadas, como para eliminar falsos positivos que puedan provocar una mala experiencia de usuario y que nos hagan perder potenciales clientes.

— **Finalmente, ¿podría hablarnos de los planes de la compañía en España para los próximos trimestres?**

— Nuestro objetivo principal para el corto plazo consiste en dar soporte a la estructura del grupo en España para asegurarnos de que la satisfacción de los clientes continúa en los altos niveles que tienen ahora mismo. Aunque ya trabajamos activamente con los clientes en España, el próximo otoño nos reuniremos con ellos para mostrar nuestra posición en el mercado y presentar el catálogo de soluciones al que tienen acceso a partir de ahora.

se. España está a la cabeza en temas de protección de los derechos de los ciudadanos en cuanto a la seguridad de sus datos y está elaborando una nueva ley orgánica que pronto verá la luz y potenciará lo recogido en el Reglamento Europeo de Protección de Datos, que entra en vigor el próximo año.

— **Hoy día no resulta posible la lucha contra la delincuencia eco-**

**nómica sin que se comparta información entre entidades. Cómo puede encajar este derecho de protección con la privacidad?**

— El servicio de Confirma fue pionero en España gracias al apoyo de la Agencia Española de Protección de Datos, que ha tutelado la construcción del fichero Confirma, el primero en utilizar la noción jurídica del interés legítimo con el que cuentan las entidades de protegerse frente