

# Giftnix combate el fraude con tarjetas de regalo electrónicas mediante soluciones de identidad digital

CASO DE ÉXITO



*“Telesign combina la inteligencia de los números de teléfonos con las comunicaciones de SMS, una necesidad para cualquier negocio de comercio electrónico”.*

**Brandon Copley**  
Fundador y director ejecutivo

**Industria**  
Comercio electrónico

**Productos**  
Intelligence, SMS Verify

## Acerca de Giftnix

Giftnix.com es una tienda de tarjetas de regalo en línea. Su plataforma segura y altamente calificada está diseñada para la entrega digital instantánea de varios tipos de tarjetas de regalo de Groupon, iTunes, PlayStation, AMC y muchas otras marcas de moda, lo que hace que la entrega de obsequios instantáneos sea rápida y fácil. Giftnix se considera una de las mejores fuentes de regalos electrónicos porque su servicio comienza con la seguridad del cliente.

Todos los días se filtra o vulnera información personal identificable (PII) en filtraciones de datos de organizaciones, lo que genera un aumento de la actividad fraudulenta en línea. Las credenciales robadas, la información financiera y otra información personal se utilizan para realizar compras y otras actividades maliciosas que afectan a las empresas de comercio electrónico, como Giftnix y sus clientes. Giftnix está dedicado a proporcionar un servicio de calidad y es agresivo en su enfoque hacia la seguridad, mediante un sistema completo de prevención de fraudes cuyo objetivo es disminuir los fraudes y aumentar la satisfacción de los clientes.

## El desafío

Giftnix.com elimina el estrés de las fechas límite para sus clientes y permite que los regalos se envíen de manera directa a los destinatarios inmediatamente después de realizar el pedido. Giftnix estaba experimentando un influxo de fraudes mediante el uso de tarjetas de crédito robadas, identidades fraudulentas y otros vectores de ataque. Además de dañar al consumidor, el fraude y los contracargos pueden afectar negativamente a los resultados de la empresa y a la reputación de la marca.

Giftnix comenzó a buscar soluciones adicionales basadas en la tecnología para ayudarlos a combatir el fraude y mejorar su sistema de prevención de fraudes existente. Su prioridad era encontrar una manera eficaz de obtener más información sobre sus clientes sin agregar demasiada fricción ni pasos adicionales para los usuarios durante el proceso de transacción. Requerían datos procesables que pudieran ayudarlos a identificar riesgos de fraude o valor potencial antes de que un cliente completara su compra.

# Telesign cumplió



Reducción de los de  
contracargos de las  
tarjetas de crédito



Capacidad mejorada  
para verificar a los  
clientes



Alcance global de  
SMS más amplio

## La solución

Giftnix evaluó varias soluciones diferentes y finalmente eligió Telesign por sus servicios de inteligencia de números telefónicos y análisis de riesgos, impulsados por un modelo de fraude con aprendizaje automático que ofrece una recomendación de riesgo según el número telefónico proporcionado. Giftnix agregó los productos Intelligence y SMS Verify de Telesign a sus flujos de trabajo existentes para construir una plataforma integral de protección de fraudes que emplea un enfoque de varias capas de seguridad.

“Con los datos que proporciona Telesign, sabemos quiénes son nuestros clientes. Podemos diferenciar a los estafadores de los clientes legítimos, lo que evita los fraudes mucho más rápido”, declaró Brandon Copley, fundador y director ejecutivo de Giftnix. “También podemos comunicarnos con los clientes a nivel mundial, con el servicio de comunicaciones por SMS de Telesign para cerrar rápidamente el proceso de verificación de identidad, si es necesario”.

Con su proveedor anterior, Giftnix tuvo problemas para entregar comunicaciones de manera confiable a sus clientes. Gracias a Telesign, Giftnix ahora también puede garantizar que sus SMS fundamentales para la misión se entreguen sin problemas y lleguen fácilmente a clientes internacionales.

## Resultados

### **Menos fraudes: experimentando significativamente menos contracargos de tarjetas de crédito y clientes más felices**

Según Copley, Telesign ha sido una gran adición al sistema de enfoque de seguridad de múltiples capas de Giftnix. Están viendo menos fraudes con tarjetas de crédito robadas y, como resultado, un impacto significativamente menor en sus márgenes causados por los costosos contracargos. Como al equipo de soporte de Giftnix le llegan menos llamadas relacionadas con cargos de tarjeta de crédito no válidos, también están viendo el beneficio adicional de tener clientes más felices.

*Con el uso de Intelligence, Giftnix ha podido establecer identidades digitales más precisas y confiables para sus clientes.*

### **Verificación mejorada de clientes e identidades digitales confiables: capacidad para verificar clientes al instante**

Al identificar actividades potencialmente fraudulentas mediante el análisis del riesgo asociado con un número de teléfono, Giftnix puede determinar mejor, y con un alto grado de certeza, si una interacción concreta es válida, riesgosa o está vinculada a un fraude anterior. Gracias a las señales de identidad globales y al aprendizaje automático adaptable, se pueden obtener perspectivas adicionales que se utilizan para verificar a los clientes en milisegundos. Los regalos electrónicos de Giftnix se envían a los clientes en minutos (con una demora máxima de 15 minutos) después de una compra, una conveniencia que sus clientes aprecian, ya que algunos competidores pueden tardar entre 2 y 3 horas.

### **Alcance de SMS más amplio a nivel mundial: los SMS más importantes llegan rápidamente a los clientes**

Al aprovechar la amplia red global de Telesign, que abarca más de 230 países y territorios, Giftnix ha ampliado con éxito su alcance para llegar a los clientes internacionales que buscan comprar regalos electrónicos para destinatarios de Estados Unidos. Esta mejora no solo garantiza un proceso de compra de regalos electrónicos más sencillo y confiable para los clientes internacionales, sino que también combate los problemas de entrega de SMS, que anteriormente contribuían a un aumento en las llamadas de soporte.



© 2024 Telesign. Todos los derechos reservados. Telesign, Phone ID, TeleBureau y otras son marcas comerciales de Telesign Corporation. El logotipo de Telesign y otros activos creativos son propiedad de Telesign según la ley de derechos de autor o marcas comerciales y están protegidos por estas.