

GRANDE INSTITUIÇÃO BANCÁRIA IDENTIFICA FRAUDES EM ABERTURA DE CONTAS ONLINE E REDUZ PREJUÍZOS

Segmento: Serviços Financeiros

Produto/Solução: Device Risk | TruValidate

DESAFIO

O antigo processo de abertura de contas estava frustrando os clientes, o que afetava a carteira e os lucros do banco. Além disso, a instituição não confiava totalmente na movimentação feita por meio dos dispositivos móveis.

A SOLUÇÃO

Logo no início do processo de abertura de contas, foi implementado um modelo de score para medir a reputação de dispositivos, reduzindo as chances de atrito com os bons clientes e compreendendo as possíveis fraudes.

RESULTADOS

O banco registrou uma redução significativa nas perdas causadas por fraudes e mais do que dobrou a carteira de clientes, além de reduzir a taxa de atritos em mais de 50%.

NOVO PROCESSO DE ABERTURA DE CONTAS APRIMORA A EXPERIÊNCIA DOS CLIENTES E INCREMENTA A CARTEIRA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA

O comportamento de uso intensivo de dispositivos móveis pelos consumidores transmitiu uma mensagem clara à instituição bancária: se quisermos continuar competitivos, devemos atender nossos clientes de maneira online. Com uma herança pautada pelo atendimento presencial, a expectativa de entrar no ambiente digital era empolgante, mas também intimidadora.

“O pensamento predominante era que os fraudadores estavam online, à espreita, e que os bons clientes só pensariam em abrir uma conta pessoalmente. No entanto, a realidade não era exatamente essa. Nossos clientes estavam mais ocupados do que nunca. Se quisessem abrir uma nova conta, gostariam de abrir instantaneamente”, lembra o vice-presidente do banco.

“INCORPORAR A REPUTAÇÃO DE DISPOSITIVOS LOGO NO INÍCIO DO PROCESSO, COMO PRIMEIRA LINHA DE DEFESA, REALMENTE FAZ UMA GRANDE DIFERENÇA NA SEGMENTAÇÃO CORRETA DE BONS CLIENTES E POSSÍVEIS FRAUDADORES”.

Vice-presidente da área de fraudes

Todos os pedidos de abertura de conta, feitos pelo site ou por dispositivos móveis, passavam por uma revisão manual, causando atrasos frustrantes para os clientes e elevando os custos de análises para o banco. Para atender à nova onda de solicitações vindas por meio dos canais digitais, seria preciso realizar uma mudança.

Objetivo: Reduzir custos e atritos na experiência dos clientes

Como uma das 10 maiores instituições financeiras dos Estados Unidos, o banco possui milhares de agências espalhadas por todo o país. A equipe procurava maneiras de otimizar o preenchimento e o processamento de novos pedidos de abertura de conta. “Nós nos concentramos em solicitações vindas da internet e de dispositivos móveis, mas também levamos em consideração as agências, pois essa é nossa herança. Vemos os espaços online como incubadoras de novos produtos e serviços que poderemos introduzir em nossas agências posteriormente”, comenta.

Para abrir mais contas online, o banco precisava simplificar o processo, mantendo os custos sob controle e os fraudadores bem longe.

Após uma análise aprofundada das soluções disponíveis no mercado, o banco escolheu as soluções **TruValidate**, da TransUnion. “O perfil tecnológico e de negócios da **TransUnion** está alinhado com nossas demandas e nossa cultura. Por isso, nossa escolha fez sentido naquele momento e continua fazendo até hoje”, destaca o vice-presidente.

Implementação rápida com resultados imediatos

Após escolher a solução Device Risk da TransUnion, o banco identificou, no front-end do processo de abertura de contas, a maior oportunidade para reduzir atritos na experiência dos clientes. Ao fazer isso, também esperava diminuir os custos dos departamentos de compliance, fraudes e riscos, além de afastar os possíveis criminosos. “Na primeira semana depois que implementamos a solução da TransUnion, fizemos auditorias todas as noites. Recebemos solicitações de lugares que não imaginávamos, como Nigéria e Rússia. Não tínhamos ideia de que esses pedidos chegariam à nossa porta”, recorda.

Revisão manual caiu pela metade

Sempre que um dispositivo envia um novo pedido de abertura de conta ao banco, a solução TruValidate avalia a reputação e o grau de risco do dispositivo seguido de uma recomendação. Dispositivos não reconhecidos são avaliados levando em consideração padrões associados à fraude.

A recomendação indicada pela solução TransUnion é determinada por regras de negócios selecionadas e ponderadas de acordo com as demandas e o apetite do banco por risco. Essas regras representam traços e comportamentos específicos aos quais o banco deseja reagir imediatamente. As solicitações provenientes de dispositivos considerados confiáveis seguem no processo em tempo real. Dispositivos de alto risco podem receber negativas instantaneamente. Os demais vão para revisão manual. O mecanismo de decisão que o vice-presidente e sua equipe implementaram trouxe ganhos notáveis.



“A SOLUÇÃO DA TRANSUNION NOS AJUDOU A ELIMINAR PERFIS DE ALTO RISCO, A ATENDER OS CLIENTES HONESTOS MAIS RAPIDAMENTE E A REDUZIR O NÚMERO DE PEDIDOS SUSPEITOS ENVIADOS PARA REVISÃO”.

Vice-presidente da área de fraudes

As soluções TruValidate preveem perdas com precisão

Depois de processar dezenas de milhares de pedidos, o banco concluiu que a implementação da solução TransUnion permite prever, com precisão, se uma solicitação de abertura de contas terá problemas. Caso a solução indique alto risco, é mais provável que a solicitação seja recusada por outros motivos, como problemas de conformidade.

“A reputação de dispositivos é realmente relevante para prever problemas futuros em nossos pedidos de abertura de conta. Essa conclusão nos levou a uma pergunta natural: por que gastar dinheiro para aplicações serem analisadas manualmente quando ou a maioria delas é cancelada após análises mais aprofundadas ou podem ser potencialmente recusadas? Graças ao TruValidate da TransUnion, agora podemos aprimorar nosso processo e reduzir ainda mais a chance de que solicitantes indesejáveis sigam para revisão manual”, afirma o vice-presidente.

Acesse <https://www.transunion.com.br/industry/instituicoes-financeiras> para saber mais sobre as soluções da TransUnion para Instituições Financeiras.

Resultados acima das expectativas

Quando o banco começou a planejar a implementação da solução, tinha três objetivos principais:

- Aprimorar a experiência dos clientes com solicitações online ou via dispositivos móveis
- Elevar o número de contas
- Manter as taxas de fraude estáveis

“Com o apoio da TransUnion, reduzimos pela metade as taxas de atritos com clientes no processo de abertura de contas. Atualmente, a maioria dos solicitantes recebe o retorno com a decisão em tempo real. Com ajustes no processo, esperamos elevar ainda mais nossa taxa de confiabilidade e também reduzir nossa fila de revisão. No mesmo período, o número de contas dobrou em relação ao registrado pelo processo original. Como a solução tem ajudado a diminuir atritos nas experiências dos clientes, mais consumidores podem ser aprovados com confiança e em tempo real. Isso é excelente para os negócios”, destaca.

“Por fim, nossa maior surpresa tem a ver com as perdas, que caíram significativamente. Atualmente, nossa área de riscos se pergunta o que podemos fazer a mais nessa parceria com a TransUnion, expandindo-a para outros serviços e produtos. É maravilhoso”.