OS SETE MAIORES DESAFIOS

IMPOSTOS PELAS FRAUDES NA AMÉRICA LATINA E ESTRATÉGIAS COMPROVADAS PARA ENFRENTAR OS RISCOS QUE ELAS REPRESENTAM

Defenda-se de crimes cibernéticos ao mesmo tempo em que aprimora a experiência digital do cliente

LexisNexis®
RISK SOLUTIONS

ÍNDICE

INTRODUÇÃO

AS TENDÊNCIAS ATUAIS DAS FRAUDES PARA AS EMPRESAS DE VAREJO, COMÉRCIO ELETRÔNICO E SERVIÇOS FINANCEIROS

As fraudes digitais estão aumentando à medida que as vendas online crescem e os fraudadores miram nos comerciantes que são iniciantes no comércio eletrônico ou que não contam com os recursos para implementar medidas avançadas de segurança.

Este eBook apresenta as informações do estudo True Cost of Fraud™ (O Real Custo das Fraudes) da LexisNexis® Risk Solutions, publicado em maio de 2021. Ele oferece diretrizes para as empresas que buscam um crescimento seguro para os seus negócios em um cenário dinâmico de fraudes.

Com dados compilados entre fevereiro e abril de 2021 em entrevistas com 454 executivos que trabalham com riscos e fraudes, o estudo fornece uma imagem precisa das tendências atuais das fraudes na região da América Latina nos mercados de varejo, comércio eletrônico e serviços financeiros.

Em especial, analisa os desafios de segurança relacionados a:

- Operações realizadas em canais móveis e online.
- Inclusão de novos mecanismos de pagamento.
- Expansão internacional.
- Oferta de uma perfeita experiência ao cliente e omnichannel.

O estudo tem a particularidade de incluir dados coletados sobre as circunstâncias extraordinárias causadas pela Covid-19. Com mais clientes realizando compras online do que nunca, os fraudadores encontraram novas oportunidades de se misturar à multidão e explorar as vulnerabilidades de comerciantes e bancos. O resultado foi um impulsionamento de fraudes direcionadas aos consumidores, o que forçou muitas empresas a repensar as suas estratégias de prevenção a fraudes.

Este eBook apresenta as informações do estudo True Cost of Fraud™ (O Real Custo das Fraudes) da LexisNexis® Risk Solutions, publicado em maio de 2021. Ele oferece diretrizes para as empresas que buscam um crescimento seguro para os seus negócios em um cenário dinâmico de fraudes.

PERCEPÇÃO 1

DESAFIOS | RÁPIDO AUMENTO DOS CUSTOS DAS FRAUDES

Hoje, os consumidores exigem operações tranquilas e fáceis em todos os canais. Entretanto, à medida que os comerciantes do varejo e do comércio eletrônico acrescentam novos mecanismos de pagamento e expandem os seus canais para o ambiente online, móvel e internacional, acabam criando, sem querer, novas oportunidades para os fraudadores.

Diversos fatores aumentaram os ataques de fraudes, entre eles:

- **Maior volume de ataques de invasão a contas e clonagem de cartão tendo como alvo empresas financeiras[1].**
- **Maior uso de formas de pagamento digital e por aproximação, por parte dos consumidores, agravando o prejuízo por fraudes.**
- **Maior volume de operações em canais móveis, criando questões de fraudes relacionadas a conta e identidade.**

A média mensal de ataques bem sucedidos aumentou para 624, com a Colômbia e a Argentina apresentando os maiores números de investidas. Junto com esse crescimento do volume, o varejo e o comércio eletrônico sofreram uma elevação nos custos das fraudes, o mesmo ocorrendo de maneira acentuada para comerciantes e instituições financeiras na América Latina. Em média, cada operação fraudulenta custou 3,68 vezes o valor da operação perdida, em comparação a 3,64 em 2019, o que reforça, ainda mais, a importância da prevenção.

Em média, cada operação fraudulenta custou 3,68 vezes o valor da operação perdida

SOLUÇÃO | ESTEJA ATENTO

Com o crescimento de tentativas de fraudes e ataques bem-sucedidos, nenhuma empresa pode se dar ao luxo de ignorar o risco.

Esteja atento e preparado para o aumento das fraudes no futuro próximo. Prepare a sua organização com soluções de proteção contra fraudes enquanto minimiza o atrito com o cliente em um ambiente online/móvel competitivo.

[1] https://www.globenewswire.com/fr/news-release/2021/05/03/2221375/0/en/Latin-America-Fraud-Detection-and-Prevention-Market-to-Reach-USD-2-945-3-Million-by-2028-Increasing-Incidence-of-Data-Fraud-to-Stimulate-Growth-Fortune-Business-Insights.html

PERCEPÇÃO 2

DESAFIOS | ACELERAÇÃO DA MIGRAÇÃO DIGITAL

Maior volume de atividades em canais móveis/online resulta em aumento dos riscos e dos custos das fraudes. A América Latina é um dos mercados móveis de crescimento mais rápido, onde, para muitos, os dispositivos móveis são a principal forma de conexão à Internet.

O número de comerciantes e instituições financeiras que oferecem comércio móvel pulou para 84%, alta de 22% desde 2019.

A pandemia de Covid-19 acelerou bastante a transformação digital, já que os compradores migraram para os navegadores de internet/online e para as operações em canais móveis. Mas os fraudadores também. Eles desenvolveram novas habilidades e buscaram vulnerabilidades durante a pandemia. Os comerciantes e as instituições financeiras não estavam preparados para o aumento no volume de operações digitais, não contavam com soluções de detecção de fraudes que pudessem avaliar as identidades digitais e o risco da operação.

- A taxa dos custos das fraudes atribuída aos canais móveis subiu para o comércio eletrônico.
- O maior uso de carteiras digitais/móveis e pagamentos por aproximação se alinhou com o crescimento da parcela de custos de fraudes atribuída a essas formas de pagamento.
- Fraudes de identidade e relacionadas a contas, como invasão a contas e criação de conta fraudulenta, são especialmente problemáticas para as instituições financeiras e os comerciantes que oferecem comércio móvel, o que contribui para uma grande parte do prejuízo causado pelas fraudes.

A América Latina é um dos mercados móveis de crescimento mais rápido, onde, para muitos, os dispositivos móveis são a principal forma de conexão à Internet.

SOLUÇÃO | TECNOLOGIA É A CHAVE

Para minimizar fraudes, as organizações não podem mais depender de processos manuais e tecnologias limitadas para reduzir as taxas de risco, revisões manuais e custos. Elas precisam de uma plataforma de tecnologia robusta de segurança e fraudes que as ajude na adaptação de um ambiente digital dinâmico, oferecendo sólida gestão de fraudes e experiência sem atrito para clientes.

PERCEPÇÃO 3

DESAFIOS | FRAUDES SOFISTICADAS QUE SÃO MAIS COMPLEXAS E DIFÍCEIS DE DETECTAR

À medida em que o volume das fraudes cresceu, o mesmo ocorreu com a sua sofisticação, o que criou novos desafios para varejistas online e instituições financeiras.

- Redes de fraudes globalmente organizadas e conectadas compartilham informações de identidades roubadas e colaboram na realização dos ataques. Com diversos dispositivos conectados, conseguem esconder a fonte e a localização originais da operação.
- O grande número de ataques de *botnets*, inclusive móveis, aumentam a quantidade de ataques que acabam passando. Essas investidas automatizadas de fraudes subiram 66% em comparação ao ano passado, com a Argentina, o Brasil e o Chile sofrendo a maioria deles.
- As identidades sintéticas formadas por informações pessoais reais e/ou falsas estão se tornando mais comuns. As ferramentas tradicionais de mitigação de risco têm dificuldades de detectá-las.

SOLUÇÃO | UMA ABORDAGEM DE AUTENTICAÇÃO EM MULTICAMADAS

Uma eficaz prevenção a fraudes exige soluções diferentes dependendo do canal e do tipo de operação. Nenhuma solução única consegue autenticar os critérios digitais e físicos, além do risco de identidade e de operação. As organizações precisam de uma abordagem de defesa de autenticação robusta e em multicamadas para prevenir que os custos aumentem rapidamente e que as fraudes impactem a receita.

- As fraudes não serão combatidas com uma solução universal única.
- Diversas soluções usadas em conjunto oferecem a melhor proteção ao mesmo tempo em que garantem uma experiência do cliente positiva, com baixo atrito.
- Diferentes soluções devem ser implementadas dependendo do canal e tipos de operações.
- Empresas do varejo e do comércio eletrônico/móvel devem ser proativos e investir em soluções para evitar ameaças digitais e móveis.

Uma eficaz prevenção a fraudes exige soluções diferentes dependendo do canal e do tipo de operação.

PERCEPÇÃO 4

DESAFIOS | VERIFICAÇÃO DE IDENTIDADE

Fraudes relacionadas a identidade formaram uma parte considerável dos prejuízos por fraudes, envolvendo invasão a contas e criação de conta fraudulenta. Empresas do varejo e de serviços financeiros que contam com canais online e móveis enfrentam dificuldades para realizar a verificação de identidade e distinguir clientes legítimos de *bots* nocivos sem a implementação de medidas caras de segurança.

- A verificação da identidade do cliente foi considerada o principal desafio enfrentado pelas empresas latino-americanas, saltando de 21% em 2019 para 44% em 2021.
- Fraudes primárias e amigáveis também preocupam bastante.
- Os fornecedores de pagamento terceiros e não bancários oferecem transparência limitada sobre as identidades por trás das complexas cadeias de pagamento e perfis de usuário final.
- Muitas empresas varejistas e do comércio eletrônico possuem habilidade limitada para confirmar a localização de um pedido, que é um indicador importante de fraudes.

SOLUÇÃO | UMA DEFESA FORMIDÁVEL

O fortalecimento da segurança exige diversas formas de proteção:

- Uma solução de prevenção a fraudes eficaz deve validar identidades em todos os canais. Ela deve conseguir responder as seguintes perguntas em toda a jornada do cliente:
  - Abertura de conta - **Quem é o cliente?**
  - Gestão contínua da conta - **O cliente é quem ele alega ser?**
  - Pagamentos - **A operação é fraudulenta ou um falso positivo?**
- Ferramentas de monitoramento em tempo real de operações devem avaliar as identidades individuais, o risco da operação e a consistência aos padrões anteriores de comportamento de consumo - tudo em tempo real.
- Porque os *botnets* e as identidades sintéticas imitam pessoas e operações reais, é preciso ter uma visão completa do cliente para determinar se ele é real ou não.
- Uma visão completa combina dados de identidade física e digital e engloba inteligência relacionada a dispositivos, localizações, identidades, vínculos e histórico de padrões de comportamento para distinguir, com precisão, usuários de confiança de fraudulentos.
- Combine esses diferentes elementos para criar uma defesa formidável e dar suporte ao aprendizado de máquina para prevenir fraudes antes que ocorram.

PERCEPÇÃO 5

DESAFIOS | ATRITO COM O CLIENTE

Os clientes usam diferentes canais e dispositivos durante o dia, mudando facilmente de um para o outro e esperando uma experiência consistente e ininterrupta em todos os canais.

À medida que mais operações são realizadas nos canais online e móveis, os consumidores passam a ter mais opções, o que inclui abandonar uma operação trabalhosa ou que cria atrasos.

Nem toda operação apresenta o mesmo nível de risco. Por isso, as empresas precisam de inteligência para saber quando demandar mais ou menos medidas de segurança dos clientes. Em um primeiro momento, os novos clientes podem apreciar as etapas extras para verificar a sua identidade, como perguntas desafio e senhas de uso único. Mas os clientes recorrentes podem se cansar dessas medidas de segurança, pois esperam que a empresa os conheça.

SOLUÇÃO | INTELIGÊNCIA COMPARTILHADA

Aproveitando a inteligência global compartilhada do LexisNexis® Digital Identity Network®, a LexisNexis® Risk Solutions consegue oferecer uma solução completa e de ponta a ponta que ajuda varejistas e instituições financeiras a reconhecer, imediatamente, os clientes confiáveis e autenticar as suas operações.

O resultado é uma experiência do usuário ininterrupta e bem-sucedida. Ao mesmo tempo, essas soluções precisam manter as taxas de falsos positivos baixas e detectar, de maneira precisa, as operações de alto risco, minimizando a exposição a fraudes.

Com ferramentas de validação de identidade flexíveis e personalizadas, os riscos das fraudes podem ser segmentados, o que permite que os controles de segurança sejam ajustados, para cima ou para baixo, com base na operação. A sua empresa pode personalizar o nível de autenticação automaticamente com base nos sinais relevantes de risco e na inteligência de identidade, minimizando o atrito para os seus valiosos clientes.

Personalizar o nível de autenticação automaticamente com base nos sinais relevantes de risco e na inteligência de identidade, minimizando o atrito para os seus valiosos clientes.

PERCEPÇÃO 6

DESAFIOS | COOPERAÇÃO COM OUTROS

É provável que as empresas estejam enfrentando muitos dos mesmos tipos de fraudes. Na realidade, os padrões de fraudes e riscos compartilham de muitas semelhanças nos setores e localizações geográficas. E os fraudadores raramente limitam os seus ataques a um único comerciante. A cooperação com outras empresas do setor, inclusive concorrentes, pode trazer benefícios para todos.

SOLUÇÃO | ALIANÇAS DO SETOR

Buscar alianças no setor para o compartilhamento de conhecimento e de informações sobre fraudes. A construção dessa união específica do setor para troca de informações importantes pode manter todos do grupo atualizados sobre os padrões e táticas das fraudes do setor.

Você pode ir além da sua própria inteligência para identificar e rastrear, com mais precisão, indivíduos e dispositivos em risco.

Tais informações podem incluir:

- Dispositivos com histórico de listra negra.
- Contas “mula” e estratégias associadas a fraudes.
- Riscos específicos pertinentes ao setor/casos de uso/localização geográfica.

PERCEPÇÃO 7

DESAFIOS | PREPARAÇÃO PARA O FUTURO

O mundo pós-Covid-19 no varejo provavelmente nunca voltará aos níveis anteriores. Esperar para ver pode ser uma atitude arriscada.

Veja abaixo o que provavelmente estará no horizonte:

- Maior volume de ataques de fraudes.
- Ameaças mais complexas e sofisticadas.
- Crimes cibernéticos mais ousados e enganosos.

SOLUÇÃO | INTEGRAÇÃO DE SOLUÇÕES DE FRAUDES À SEGURANÇA CIBERNÉTICA E À EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Os comerciantes e as empresas de serviços financeiros na América Latina podem reduzir custos e riscos de fraudes com a melhor prática de integração de segurança cibernética, experiência digital do cliente e operações de fraudes para:

- Melhorar as decisões e a experiência do cliente com aprendizado de máquina e uma integração de sistemas/recursos que gerenciem o risco em toda a empresa e endpoints.
- Prever ameaças, em vez de reagir a elas, com dados aprimorados e recursos analíticos de ferramentas como Inteligência Artificial e Machine Learning, alertas cibernéticos, inteligência de mídia social e colaboração coletiva.
- Integrar essas ferramentas a soluções baseadas em identidade digital para proteger toda a jornada do cliente com o mínimo de atrito.

CONCLUSÃO

O cenário das fraudes é complexo e está em constante mudança e desafia a sua empresa a equilibrar segurança robusta a experiência ininterrupta em todas as fases da jornada do cliente.

Os seus clientes exigem interações rápidas, tranquilas e seguras, independentemente de estarem no ambiente online ou móvel. É sua obrigação fornecer experiências ideais ou eles não hesitarão em abandonar a operação e ir para a concorrência.

A LexisNexis® Risk Solutions oferece soluções de identificação e de autenticação de qualidade internacional que ajudam a prevenir fraudes. Por serem modulares e adaptáveis, as nossas soluções podem ser personalizadas para atender aos fluxos de trabalho e às necessidades específicas de gestão de identidade. Fale conosco para saber mais sobre como prevenir fraudes e, ao mesmo tempo, oferecer uma experiência ao cliente de qualidade que não somente proteja a sua organização, como também ofereça uma vantagem competitiva no concorrido mercado digital de hoje.

Para saber mais sobre estratégias para redução e O Real Custo das Fraudes na América Latina, acesse risk.lexisnexis.com/TCoFBR para baixar o relatório completo.

LexisNexis®
RISK SOLUTIONS

Sobre a LexisNexis® Risk Solutions

A LexisNexis Risk Solutions utiliza o poder dos dados e das análises avançadas para fornecer informações que ajudam empresas e entidades governamentais a reduzir risco e a melhorar a tomada de decisões, beneficiando pessoas no mundo todo. Fornecemos soluções de dados e de tecnologia para uma grande variedade de setores, inclusive de seguros, serviços financeiros, assistência médica e governos. Com sede na área metropolitana de Atlanta, estado da Geórgia, Estados Unidos, contamos com escritórios por todo o planeta e fazemos parte do RELX (LSE: REL/NYSE: RELX), fornecedor global de análises baseadas em informações e ferramentas de tomada de decisão para clientes profissionais e empresas. Para mais informações, acesse www.risk.lexisnexis.com e www.relx.com.

As nossas soluções de serviços financeiros auxiliam organizações a prevenir crimes financeiros, atender às regulamentações, mitigar riscos comerciais, aprimorar a eficiência operacional e aumentar a rentabilidade.