

ESTUDO DE CASO



A LexisNexis® Risk Solutions ajuda grandes empresas de telecomunicações a detectar e bloquear fraudes, reduzindo o atrito para seus clientes

A inteligência digital da ThreatMetrix auxilia a diferenciar fraudadores de clientes confiáveis em tempo real

RESUMO

EMPRESA

Empresa de telecomunicações e mídia

NECESSIDADES

- Bloquear o comportamento de alto risco detectado durante o processo de cadastro quase em tempo real.
- Redução no atrito para os bons clientes.
- Redução dos custos associados a fraudes e altas revisões manuais.

SOLUÇÃO

Aproveitando a inteligência global compartilhada da LexisNexis® Digital Identity Network®, esta empresa de telecomunicações conseguiu implantar um processo dinâmico de verificação e autenticação de identidade de ponta a ponta para melhorar o perfil da legitimidade da transação de usuários que se registraram em um novo contrato de telefonia móvel.

RESULTADO

- O comportamento de alto risco detectado durante o processo de inscrição foi bloqueado em tempo quase real.
- Redução no atrito para os bons clientes.
- Redução dos custos associados a fraudes e altas revisões manuais.

Visão geral

Esta empresa de telecomunicações é líder no Mercado europeu. Ela iniciou um processo para ampliar seu portfólio de serviços para consumidores e empresas, lançando um novo serviço de telefonia móvel que oferecia aparelhos com contrato e acordos apenas com SIM, tanto por televendas quanto online.

Problema empresarial

À medida que os consumidores continuam exigindo comunicação e conectividade imediatas, dando prioridade ao celular, os provedores de telecomunicações estão cada vez mais sobrecarregados por fraudadores que buscam lucrar com o aumento na distribuição de telefones móveis.

Ao lançar o novo serviço móvel, a empresa de telecomunicações reconheceu que estava vulnerável à ação de fraudadores que buscavam ganhar dinheiro com aparelhos premium ou que não pagavam grandes contas telefônicas. A empresa precisava encontrar uma solução que pudesse distinguir com precisão entre clientes legítimos e fraudulentos quase em tempo real, além de promover uma experiência sem atritos para clientes bons e constantes.

A empresa de telecomunicações precisava ser capaz de detectar e bloquear fraudadores que se inscreviam em novas contas usando identidades roubadas, bem como bloquear criminosos cibernéticos que tentavam assumir o controle de contas de bons usuários para solicitar novos aparelhos ou SIMs. A empresa também precisava de uma solução que ajudasse a detectar pagamentos fraudulentos e a identificar fraudadores tentando monetizar credenciais de cartões de crédito roubados. À medida que o comportamento do consumidor se tornava mais complexo, e os fraudadores cada vez mais hábeis em espelhar esse comportamento, era fundamental que a empresa entendesse genuinamente a identidade digital de seus usuários conectados e distinguisse os bons dos maus.



Estabelecendo um comportamento confiável com a LexisNexis® Risk Solutions

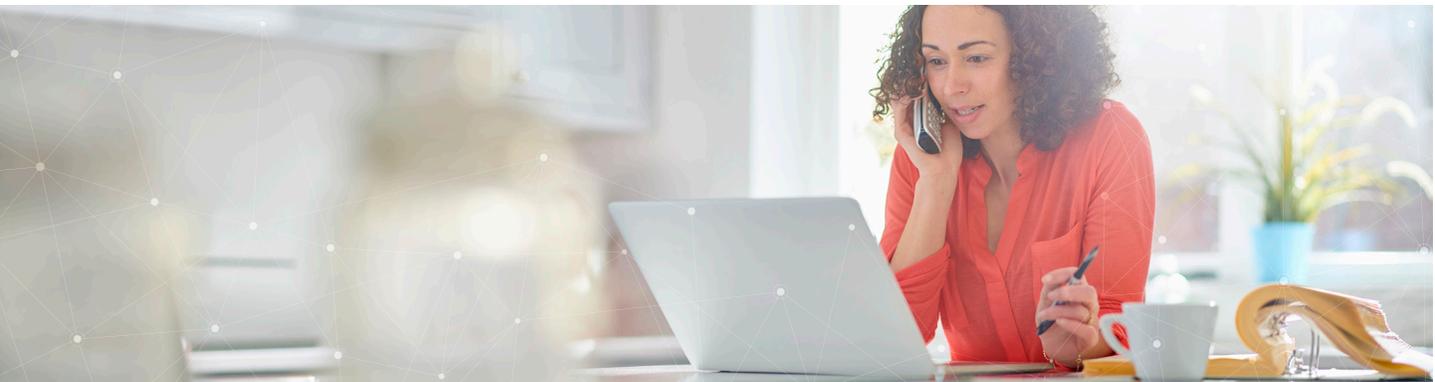
A inteligência de identidade digital do LexisNexis® ThreatMetrix® permitiu que a operadora detectasse e bloqueasse com mais precisão as inscrições fraudulentas de novos telefones celulares. A LexisNexis Risk Solutions integra-se em pontos-chave do processo de inscrição, desde a primeira conexão do cliente, passando pelo contrato de crédito e o pagamento do telefone celular e/ou contrato. Aproveitando a inteligência de identidade digital, a empresa de telecomunicações foi capaz de identificar com precisão comportamentos de alto risco e incomuns no registro de novas contas. Usando o histórico dinâmico e comportamental da LexisNexis® Digital Identity Network®, a empresa de telecomunicações conseguiu entender a confiabilidade de conectar usuários analisando atributos como localização, dispositivo e anomalias no comportamento. A empresa de telecomunicações também implantou o uso de inteligência de identidade digital no segundo estágio do processo de inscrição, usando a pontuação baseada em risco para complementar as verificações adicionais de crédito. A abordagem holística para detectar comportamentos potencialmente fraudulentos no registro de novas contas e no contrato de crédito permite que a empresa de telecomunicações detecte e bloqueie comportamentos potencialmente fraudulentos antes da emissão de um novo contrato.

A empresa de telecomunicações também usou a LexisNexis Risk Solutions para identificar fraudadores usando credenciais de crédito roubadas e bloquear pagamentos fraudulentos. Mais uma vez aproveitando a inteligência colaborativa (crowdsourcing) da LexisNexis Digital Identity Network, a empresa de telecomunicações conseguiu identificar e bloquear métodos de pagamento associados a atividades fraudulentas anteriores, chegando a bloquear um potencial fraudador usando várias credenciais de cartão de crédito de um dispositivo.

O LexisNexis ThreatMetrix permite definir uma imagem precisa de cada usuário, capturando os atributos exclusivos de como alguém realiza transações online. Essa inteligência nos permitiu reduzir significativamente a fraude e alcançar ROI em três meses.

Além disso, a solução ThreatMetrix também foi integrada à página de login das contas de usuário na empresa de telecomunicações. Portanto, os bons usuários podem ser classificados como confiáveis; além de reduzir o atrito durante o processo de login e proteger contra ataques de controle de contas, ela também oferece o potencial de otimizar o processo de inscrição para futuros contratos de telefonia móvel. A operadora se beneficiou do trabalho colaborativo com a LexisNexis® Risk Solutions, realimentando os dados de fraude que foram imediatamente usados para melhorar as pontuações e a avaliação de risco das transações. Trabalhando juntos, as taxas de rejeição de fraudes melhoraram significativamente, reduzindo também encaminhamentos e falsos positivos. Além disso, a empresa de telecomunicações conseguiu aproveitar os dados históricos coletados das transações para a visualização de tendências; as IDs de novas contas com mais de 60 dias após a sua criação apresentaram uma taxa de fraude baixa, enquanto pagamentos iniciais com cartões pré-pagos registraram uma taxa de fraude elevada. Essas tendências foram usadas para a otimização de regras, aprimorando ainda mais a pontuação e a avaliação das transações.

Com a LexisNexis Risk Solutions, podemos aproveitar os dados históricos e usar nossos próprios dados de fraude para otimizar e aprimorar imediatamente nossa pontuação. Isso significa que nossa capacidade de identificar e detectar fraudes fica mais forte a cada transação.



Principais recursos da parceria LexisNexis® Risk Solutions/Empresa de telecomunicações

- **Trust Tags** são etiquetas digitais que permitem às empresas definir, categorizar, marcar e diferenciar entre bons e maus usuários, dispositivos, locais ou personas. A confiança pode ser associada dinamicamente a qualquer combinação de atributos online, como dispositivos, endereços de e-mail, números de cartões ou quaisquer outros atributos envolvidos na aceitação, rejeição ou revisão de uma transação.
- **O Persona ID** ajuda as empresas a vincular transações atuais a transações relacionadas quase em tempo real. O mecanismo baseado em regras vincula transações por meio de uma matriz de atributos associados ao visitante, dispositivo e conexão. Ele descobre um comportamento anômalo quase em tempo real por meio da associação de atividades históricas relacionadas.
- **As tecnologias de análise profunda de conexões** fornecem uma visão mais clara de eventos suspeitos. Os fraudadores que tentam abrir uma conta nova a partir de um local incomum ou de alto risco geralmente tentam se esconder atrás de serviços de ocultação de localização e identidade, como proxies ocultos, VPNs e o navegador TOR. Com a tecnologia “proxy piercing”, o LexisNexis® ThreatMetrix® examina as informações do cabeçalho do pacote TCP/IP para expor o endereço IP do proxy e o endereço IP verdadeiro.



Para mais informações, visite risk.lexisnexis.com/fraudes

Sobre LexisNexis Risk Solutions

A LexisNexis Risk Solutions aproveita o poder dos dados e da análise avançada para fornecer informações que ajudam as empresas e entidades governamentais a reduzir riscos e melhorar as decisões para beneficiar pessoas mundialmente. Fornecemos soluções de dados e tecnologia para uma gama de indústrias, incluindo seguros, serviços financeiros, assistência médica e governo. Com sede em Atlanta, Geórgia, E.U.A. temos escritórios em todo o mundo e fazemos parte do RELX Group (LSE: REL / NYSE: RELX), um fornecedor global de informações e análises para clientes profissionais e empresariais em todos os setores. RELX é uma empresa FTSE 100 e está sediada em Londres. Para mais informações, visite www.risk.lexisnexis.com e www.relx.com

Sobre a ThreatMetrix

ThreatMetrix®, uma empresa da LexisNexis Risk Solutions, ajuda a fortalecer de maneira segura o crescimento econômico globalmente. Com uma profunda compreensão de 1,4 bilhões de identidades digitais, o LexID® Digital fornece a inteligência por trás de 110 milhões de tomada de decisões confiáveis e de autenticação diariamente, para diferenciar clientes legítimos de fraudadores em quase tempo real.

LexisNexis, LexID e o logotipo Knowledge Burst são marcas registradas da RELX. ThreatMetrix e Digital Identity Network são marcas registradas da ThreatMetrix, Inc. Copyright © 2020 LexisNexis Risk Solutions. NXR14306-00-0220-PT-LA