

HISTÓRIA DE UM CLIENTE

Como um importante banco adquirente impediu a repetição de transações fraudulentas e evitou penalidades dos sistemas de cartões



O DESAFIO

Aumento das falhas nos sistemas de cartões e risco crescente de fraude

Um importante banco adquirente, responsável pelo processamento de grandes volumes de transações com cartão, enfrentava um risco crescente de violar os limites de conformidade cada vez mais rigorosos dos sistemas de cartões e os requisitos mais exigentes de monitoramento de fraudes. À medida que o volume de transações crescia, aumentava também a exposição do banco a:

- » Multas financeiras e prejuízos decorrentes de erros dos sistemas de cartões, fraudes, contestações de clientes e recusas inesperadas
- » Atividades fraudulentas não detectadas, incluindo testes de cartões, adulteração de mensagens (por exemplo, inconsistências entre a autorização e a liquidação) e ataques fraudulentos em transações sem a presença do cartão (CNP)
- » Erros de código de resposta causados por tentativas excessivas, violações das regras do esquema, campos de transação ausentes ou incompatíveis, problemas de formatação, violações de limite de transações e falhas de conectividade
- » O aumento das disputas e estornos está afetando a experiência do cliente e a receita
- » Possível adesão a um programa de monitoramento de redes de cartões, com fiscalização contínua da conformidade

A gestão dos riscos associados aos sistemas de cartões também estava se revelando demorada e desafiadora. Contar com os emissores para detectar fraudes já não era suficiente. O banco precisava agora de ter a capacidade de detectar sinais de alerta de forma precoce e bloquear transações antes da autorização.

A SOLUÇÃO

Automatizar a detecção e o bloqueio de transações que acarretam penalidades na rede de cartões

A resolução de erros relacionados aos sistemas de cartões e a prevenção de penalidades decorrentes de rejeições excessivas, enumeração, contestações de clientes e fraudes exigiram a mudança de uma abordagem reativa para um controle proativo. Cabia ao banco detectar e impedir transações que acarretassem penalidades do sistema antes da autorização, sem afetar as atividades legítimas dos clientes.

Com o **INETCO BullzAI®**, o banco passou a ter uma visão em tempo real dos fluxos de transações de autorização e compensação. Ao combinar dados detalhados de transações com recursos de inteligência artificial, o sistema agora é capaz de detectar e bloquear automaticamente atividades suspeitas e terminais ou dispositivos comprometidos antes que a fraude seja consumada. Isso permite que o banco tome medidas proativas para evitar atingir os limites estabelecidos pelos sistemas de cartões.

Controle proativo do desempenho e da fraude

A poderosa combinação do monitoramento de transações em tempo real, da análise comportamental baseada em IA e do firewall de transações patenteado do INETCO BullzAI permitiu ao banco:

- » Acompanhar em tempo real as taxas de autorização e a enumeração atual, bem como os índices de fraudes e disputas em relação aos limites estabelecidos pelos sistemas de cartões
- » Evitar programas de monitoramento de conformidade, multas e avaliações dos sistemas de cartões
- » Detectar e prevenir testes de cartões realizados por bots, fraudes em transações sem a presença do cartão e adulteração de mensagens antes que resultarem em prejuízos, multas ou insatisfação dos clientes
- » Bloquear automaticamente transações suspeitas com precisão e antes da autorização, reduzindo as recusas indevidas que afetam a receita, a eficiência operacional e a experiência do cliente
- » Identificar e resolver instantaneamente problemas relacionados a erros de código de resposta, erros de campos de mensagem ausentes ou incompatíveis, problemas de conectividade, recusas ou atrasos inesperados e ciclos de repetição de tentativas — 75% mais rápido



Melhoria contínua por meio de IA adaptativa

O INETCO BullzAI O INETCO BullzAI permite que o banco aprimore continuamente suas capacidades de detecção e prevenção, utilizando modelos de IA adaptativos e com autoaprendizagem que analisam os comportamentos individuais específicos de cada comerciante, cartão, dispositivo e terminal. As pontuações de risco e os modelos de comportamento são atualizados a cada transação, promovendo a identificação precoce de anomalias e de comportamentos “limitrofes” por parte dos comerciantes, antes que ultrapassem os índices de contestação e fraude estabelecidos pelas redes de cartões. O feedback dos analistas aprimora o aprendizado de máquina em ciclo fechado, enquanto a IA explicável e os agentes inteligentes aceleram as investigações e a tomada de decisões. O firewall de transações patenteado INETCO BullzAI bloqueia automaticamente, com precisão, ameaças novas e em constante evolução antes que as transações sejam autorizadas.

OS RESULTADOS

Permaneça em dia com os requisitos de conformidade dos sistemas de cartões

Ao detectar e bloquear antecipadamente os riscos relacionados aos sistemas de cartões, o banco garantiu o cumprimento das condições de penalização estabelecidas por esses sistemas antes que as taxas fossem cobradas, ao mesmo tempo em que obteve acesso a dados comprováveis e auditáveis para apoiar a gestão de disputas relacionadas aos sistemas de cartões e estornos.

Isso também reduziu a carga operacional associada aos programas de monitoramento dos sistemas de cartões, incluindo a elaboração manual de relatórios, as investigações e a supervisão contínua da conformidade.

Pronto para agir antes que multas, perdas por fraude ou atritos com os clientes afetem sua empresa?

Contacto sales@inetco.com