

## e-Commerce Global aprova 79% mais transações no aplicativo mobile, reduzindo a taxa de chargeback em 36%.

Com Incognia, uma companhia global de e-commerce reduziu a fricção no pagamento em seu app mobile, aprovando 79% mais transações e reduzindo a taxa de chargeback em 36%.



### Problema

Um e-commerce estava sendo vítima de fraudes de cartão de crédito em seu aplicativo mobile, o que resultou em uma alta taxa de estorno. A prevenção à fraudes com o fornecedor atual resultou no bloqueio de 54% de todas as transações no aplicativo, gerando perda de receita e fricção adicional para os clientes idôneos.



### Solução

O e-commerce integrou Incognia em seu aplicativo para verificar os pagamentos mobile. O objetivo era fornecer uma experiência de pagamento sem fricção para bons clientes e diminuir as transações fraudulentas que estavam contribuindo para uma alta taxa de chargeback. A biometria comportamental por localização de Incognia foi capaz de diferenciar entre usuários confiáveis e fraudadores, resultando no aumento da taxa de aprovação de transações, receita e na redução da taxa de chargeback.



### Resultados

Ao integrar Incognia, o e-commerce conseguiu:

- Aprovar 79% mais transações mobile
- Reduzir a taxa de chargeback em 36%

A pandemia da COVID-19 mudou a maneira como as pessoas fazem compras globalmente. Nos Estados Unidos, entre fevereiro e abril de 2020, as vendas de produtos alimentares e outros itens de varejo no comércio eletrônico aumentaram em 16% e 14,8%, respectivamente. Da mesma forma, cerca de 54% dos usuários brasileiros na Internet fizeram compras on-line de alimentos preparados ou produtos de alimentação em 2020, contra apenas 22% em 2018<sup>2</sup>. Houve também aumentos em outras categorias, como cosméticos e higiene pessoal. Estas categorias de comércio eletrônico tipicamente têm tickets médios baixos, tornando-as alvos principais para testes de cartão, uma técnica na qual os fraudadores fazem pequenas compras, como um pedido em aplicativo de fast food, para determinar a validade de detalhes do cartão de crédito roubado. Como os cartões são frequentemente roubados semanas ou meses antes, este processo determina quais cartões foram cancelados e quais ainda estão disponíveis para uso.

O impacto dos testes de cartões nas empresas de ecommerce são altas taxas de chargeback e taxas associadas impostas pelos emissores de cartões, muitas vezes levando a perdas de 2 a 3 vezes o valor da transação. Para reduzir os chargebacks e os custos associados, e-commerces de ticket médio baixo precisam encontrar uma solução de prevenção à fraude que reduza os chargebacks sem aumentar os falsos positivos, o que causa fricção para os bons usuários e, em última instância, impacta as vendas.

**Incognia fez uma parceria com um e-commerce líder global** para melhorar seu processo de verificação de transações em seu aplicativo mobile e ajudá-los a encontrar um equilíbrio entre prevenção de fraudes e fricção para bons usuários. Antes de usar Incognia, a empresa dependia de apenas uma solução de prevenção a fraudes que bloqueava automaticamente **54% de todas as transações** no aplicativo mobile, num esforço para reduzir sua taxa de chargeback e outras taxas associadas. Como resultado, o e-commerce estava bloqueando bons clientes e diminuindo a receita. Tornou-se um desafio tão grande que a equipe executiva até mesmo considerou encerrar completamente o negócio de compras mobile. Eles tinham que encontrar uma solução que mantivesse a fricção baixa para bons clientes e, ao mesmo tempo, controlasse a fraude e a taxa de chargeback.

<sup>1</sup> OECD (2020), "COVID-19 and the retail sector: impact and policy responses"

<sup>2</sup> Painel TIC Covid-19

O e-commerce integrou o SDK de Incognia em seu aplicativo mobile para permitir o uso de biometria comportamental por localização para fornecer uma experiência de pagamento mobile segura e sem fricções para seus clientes, dos quais mais de 62% já compartilhavam a localização com o app. Os principais objetivos eram aumentar as transações aprovadas, mantendo ou reduzindo a taxa de chargeback. A solução de Pagamentos Seguros de Incognia utiliza a inteligência de localização para identificar comportamentos suspeitos, inclusive:

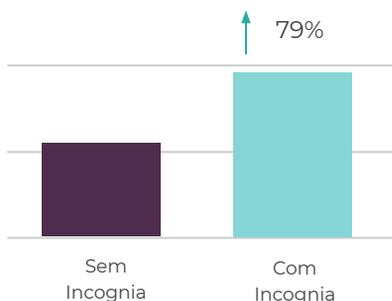
- O mesmo dispositivo em um único local abrindo muitas contas novas
- Múltiplos dispositivos em locais diferentes acessando uma mesma conta
- Se o comportamento de localização do dispositivo está de acordo com o histórico

Ao identificar contas com comportamento suspeitos, a API de Incognia forneceu uma pontuação de alto risco para o mecanismo de fraude do aplicativo mobile, que em seguida bloqueou contas suspeitas.

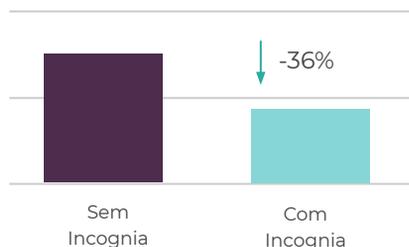
## Mais transações aprovadas e menor taxa de chargeback

Em um período de três semanas, o e-commerce verificou suas transações mobile com Incognia. Ao adicionar Incognia para verificar pagamentos móveis, o e-commerce foi capaz de **aprovar automaticamente 79% mais transações** em seu aplicativo mobile e **reduzir a taxa de chargeback em 36%**, melhorando diretamente a receita.

### Transações aprovadas



### Taxa de chargeback



## Crescimento de receita

A solução de Pagamento Seguro de Incognia reduziu perdas por fraude e aumentou a receita para o aplicativo de e-commerce. Ao reduzir os falsos positivos, o número de transações aprovadas aumentou e a taxa de chargeback melhorou.

## Em resumo, ao integrar Incognia em seu aplicativo, o e-commerce foi capaz de:

- Aprovar 79% mais transações mobile
- Reduzir a taxa de chargeback em 36%

A tecnologia de localização privada inovadora de Incognia é usada para apps mobile e dispositivos conectados. Nossas soluções de autenticação são baseadas em comportamento de localização privada e dados de localização anônimos.

[www.incognia.com/pt](http://www.incognia.com/pt)

