

Estudo de caso

will bank reduziu em 80% os casos de roubo de conta e em 90% os custos associados ao roubo de conta

Com Incognia, a fintech com quase dois milhões de clientes no Brasil reduziu drasticamente o número de logins fraudulentos e autenticou sem fricção até 93% dos usuários legítimos.

O desafio

O crescimento do app will bank! e sua atratividade para novos usuários o tornou alvo de golpes de **engenharia social** em sua carteira digital, orquestrados através de mídias sociais. Com acesso a dados de clientes legítimos, os fraudadores faziam login e realizavam transações fraudulentas dentro do app, aumentando os prejuízos e impactando negativamente os clientes, sobretudo nos perfis de média e baixa renda, além de afetar a reputação da marca.

A solução

O will bank precisava encontrar uma solução que pudesse **detectar e reduzir** o número de logins fraudulentos em sua carteira digital e, ao mesmo tempo, **manter a experiência do usuário legítimo otimizada**, não adicionando nenhuma fricção à utilização do app. Por isso escolheram integrar a identidade mobile por localização de Incognia, com a solução de autenticação baseada em risco, que requer etapas adicionais de autenticação em caso de logins suspeitos, reduzindo drasticamente o número de casos de fraude.

Perfil da empresa

Fintech brasileira

Mais de R\$ 3 bilhões transacionados no aplicativo em 2019

1,6 milhões de usuários

14 milhões de logins no app por mês

Aplicativos disponíveis para iOS e Android

83% da base com permissão de localização ativada



Resultados

90% de redução dos custos de roubos de conta

80% de redução em casos de roubo de conta

Zero casos de roubo de conta de usuários com localização ativa

93% dos usuários foram autenticados sem fricção

Taxa de apenas 0.0013% de falsos positivos

ROI de 480%



Background

Entre os meses de janeiro e maio de 2021, Incognia analisou mais de **72 milhões de tentativas de login no aplicativo will bank, realizadas por mais de 1,3 milhões de usuários**. A base do will possui hoje mais de **83% dos usuários com permissão de localização ativada**, que resulta de um fluxo claro de solicitação dessa permissão, implementado na primeira interação do usuário com o aplicativo. Esta alta taxa de permissão de localização contribui para a efetividade e a velocidade das respostas da utilização da solução Incognia, o que possibilita a verificação de usuários legítimos, **zero casos de roubo de conta para usuários com localização ativa** e uma **taxa de falso positivo de apenas 0,0013%**. Com a integração do SDK e das APIs de avaliações de risco, will bank verificou uma queda vertiginosa dos casos de roubo de conta e dos custos associados ao roubo de conta.

Com Incognia, will bank pôde reconhecer facilmente seus usuários confiáveis, com uma taxa baixíssima de falsos positivos de apenas 0,0013% e removeu a necessidade de implementar etapas adicionais de autenticação para a imensa maioria dos logins, com exceção apenas dos casos suspeitos que poderiam resultar em fraude.

“ A segurança dos dados e conta dos nossos clientes é uma prioridade no will bank. Com a solução da Incognia, garantimos a entrega de um produto financeiro de alta qualidade, livre de tarifas e ainda extremamente seguro contra golpes e fraudes para nossos clientes. ”

Iremar Brayner, head de Prevenção à Fraudes do will bank.

Como Incognia funciona

Sempre que um usuário tenta fazer login, através de um dispositivo novo ou existente, **o SDK de Incognia coleta dados de localização anônimos daquele dispositivo, através da sua tecnologia proprietária de localização, que utiliza sensores dos dispositivos como GPS, WiFi, dados celulares e Bluetooth**. Cada usuário possui um comportamento único de localização, composto por visitas a estabelecimentos e localizações confiáveis e Incognia avalia a localização atual do usuário em relação ao seu comportamento histórico de localização em cada tentativa de login. De acordo com as estatísticas de Incognia, **90% dos logins de usuários legítimos e 89% das sessões em apps de bancos e fintechs ocorrem de uma localização confiável**. Dessa forma, é possível verificar as localizações confiáveis associadas ao dispositivo para garantir sua segurança e evitar adição de fricção. .

Assim, Incognia fornece uma **pontuação de risco através de APIs** e uma classificação de confiança para essa tentativa de login com base na correlação entre a localização atual do usuário e o histórico de comportamento de localização do usuário, além de outras verificações, como confrontar o dispositivo e nossa **watchlist** - base de dispositivos marcados por ações fraudulentas e comportamentos suspeitos, como acesso a múltiplas contas, uso de emulador ou spoofing, ou ocorrência de fazenda de fraudes. A watchlist de Incognia tem a força do **efeito de rede composto por mais de 100 milhões de dispositivos** que possuem nossa tecnologia embarcada, possibilitando verificações imediatas e mais eficientes.

Sobre will bank

O **will bank** chegou ao mercado com um propósito bem definido: ser o banco digital mais democrático e abrangente do país, pensado para cada brasileiro. O will deriva do **pag!**, fintech que foi criada em 2017 e recentemente ultrapassou a marca de 1,5 milhão de clientes distribuídos em todas regiões do país, sendo 80% deles em cidades com menos de cem mil habitantes. O will bank recebeu recentemente um aporte de R\$250 milhões do fundo de private equity da XP e da Atmos Capital em troca de uma participação minoritária nos negócios.

Os interessados em abrir uma conta ou solicitar o cartão múltiplo podem preencher o formulário de pré-cadastro no site www.willbank.com.br, que ainda está na fase beta de testes. Os clientes pag! terão a opção de aderir ao will sem qualquer custo ou burocracia. Para isso, basta preencherem o cadastro no site do novo banco digital quando o formulário estiver disponível.



Incognia é uma empresa de identidade mobile por localização que oferece soluções sem fricção de prevenção a fraudes em apps para bancos, fintechs e m-commerce. Utilizando a identidade mobile por localização, Incognia fornece verificação e autenticação de usuários mobile legítimos, sem fricção, além de detecção de fraudadores em tempo real, possibilitando aumento de receita mobile, redução dos custos com fraudes e revisões manuais. A tecnologia de Incognia, presente em mais de 100 milhões de dispositivos, utiliza sinais de localização e sensores de movimento para reconhecer usuários confiáveis e fornecer uma pontuação de risco altamente precisa. Ao construir um padrão de comportamento de localização anônimo, único para cada usuário, Incognia cria uma identidade digital privada para segurança da conta.

www.incognia.com/pt