



Na Despegar.com, fraude on-line não é mais um obstáculo para ganhar escala

Como uma importante agência de viagens da América Latina automatizou e otimizou a prevenção às fraudes com a Accertify.



Situação

As reservas on-line na América Latina passaram recentemente por um forte crescimento apesar da desaceleração econômica. A expansão foi acompanhada por um crescente desafio ao comércio eletrônico, à medida que os criminosos na Internet se tornaram cada vez mais sofisticados e agressivos em golpes de cartões não presentes.

Em 2010, a Despegar estava utilizando um sistema interno de prevenção de fraudes baseado em um mecanismo de regras limitadas. O sistema confiava muito em revisar manualmente os pedidos para identificar fraudes. A empresa estava crescendo rapidamente, e apesar de uma taxa de fraudes relativamente baixa, desejava um programa de prevenção de fraudes mais escalável e menos trabalhoso. Ela também queria adicionar novos processos de autenticação ao seu programa. A empresa decidiu buscar uma plataforma de combate às fraudes que oferecesse maior automatização e fácil interação com as ferramentas de validação e serviços de dados desejados de terceiros. A Despegar também queria um sistema que deixasse os pedidos bons fluírem e garantir uma experiência de alta qualidade para seus clientes.

Solução

A Despegar escolheu a Accertify como seu parceiro no combate às fraudes devido ao seu comprovado sucesso em reduzir fraudes e aumentar as receitas; reconhecimento independente como um líder no espaço; e uma experiência global profunda no combate às fraudes do comércio eletrônico em benefício de muitas empresas aéreas e agências de viagens importantes. A Despegar implementou a solução de gerenciamento de riscos da Accertify em dezembro de 2010.

A abrangente e totalmente integrada plataforma de gerenciamento de dados da Accertify, Interceptas®, forneceu a Despegar tudo aquilo que precisava para combater as fraudes. A Interceptas fecha as lacunas que os fraudadores poderiam aproveitar ao agrupar todas as partes dispersas do processo de combate às fraudes. Seu potente mecanismo de decisão e eficientes recursos da área de trabalho controlam rapidamente cada transação, evento ou caso através dos processos de triagem, enfileiramento, priorização, revisão e resolução.

A plataforma Interceptas é altamente customizável e foi configurada de forma fácil e rápida para atender às necessidades da Despegar. A Despegar recebeu múltiplas camadas fortes de defesas e acesso instantâneo a uma ampla variedade das melhores ferramentas de validação e tecnologias que de outro modo, levariam muitos meses para serem reunidas.

A capacidade multilíngue contida na plataforma Accertify oferece a Despegar a flexibilidade de usá-la em espanhol ou inglês, facilitando a prevenção de fraudes através de toda a base internacional de operações da empresa.

Despegar.com (www.despegar.com) é uma agência de viagens líder na América Latina. A empresa foi criada em 1999 e realiza negócios em 20 países (Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Equador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, Porto Rico, R. Dominicana, Uruguai, EUA e Venezuela). Despegar.com é o web site centralizado para os viajantes em busca das melhores ofertas para seus pacotes de férias, tarifas aéreas, alojamento & hotéis e aluguel de carros. Através do www.despegar.com você pode acessar 750 cias. aéreas, 150.000 hotéis, 70 locadoras de carros e milhares de pacotes de férias pelo mundo inteiro.

“Gerenciar o crescimento foi um grande desafio para nós. A automatização da Accertify nos deu a capacidade de lidar com mais vendas e manter uma taxa baixa de fraudes. Agora, nós temos uma forma econômica de cuidar do nosso crescente volume de transações.”

Dieter Spangenberg
Despegar.com

“Com a Accertify, baixamos nossa taxa de revisão manual e reduzimos os falsos positivos. Podemos aceitar mais vendas e somos capazes de deter complexos elos de fraude. Temos uma solução de prevenção de fraudes de primeira classe.”

A solução Accertify ofereceu vantagens distintas porque foi construída sobre uma base sofisticada de gerenciamento de dados que maximiza a capacidade de cada usuário em alavancar dados transacionais para identificar atividades suspeitas e permitir que clientes legítimos façam suas compras sem interrupções. Além disso, o sistema de gerenciamento de regras da Accertify oferece velocidades rápidas de processamento de decisões para qualquer tipo ou quantidade de regras em qualquer nível de complexidade.

A interface do usuário Interceptas foi simples de usar, customizável por pessoal não técnico, e ofereceu à equipe de fraudes da Despegar capacidade de responder rapidamente às novas tendências de fraude ao adicionar ou alterar regras de triagem. Um painel completo e intuitivo de fraudes deu aos analistas da Despegar acesso rápido, ‘apontar e clicar’ a dados relevantes e diversos aplicativos e ferramentas. A automatização avançada da Accertify e a facilidade de uso eliminaram os demorados e incômodos processos manuais de reduzir significativamente o tempo necessário para treinar a equipe de prevenção às fraudes.

Resultados

Seis meses após implementar a Interceptas, a Despegar tem mantido uma taxa de fraudes abaixo da média do setor, enquanto alcança as seguintes vantagens:

- **Prevenção de fraudes mais eficiente e menos trabalhosa.** Automatizar os processos de revisão manual aumentou a eficiência em mais de 40 por cento.
- **Reduziu os falsos positivos.** A Accertify aumentou a precisão da triagem, permitindo que as ordens legítimas fluíssem através do sistema sem atrasos e melhorando o atendimento ao cliente. O volume de transações rejeitadas devido às suspeitas de fraude diminuiu em mais de 50 por cento.
- **Escalabilidade.** A Accertify otimizou e automatizou a prevenção às fraudes, oferecendo a capacidade de triar um crescente volume de transações de uma forma econômica.
- **Economia de custos administrativos.** A Accertify ajudou a Despegar a centralizar as operações de prevenção às fraudes. A empresa espera que sua menor taxa de revisão manual resulte em significativa redução dos custos trabalhistas.

“A Accertify é importante para a nossa estratégia de crescimento e proteção de receitas.”



Accertify, Inc., a wholly owned subsidiary of American Express, is a leading provider of fraud prevention, chargeback management, and payment gateway solutions to merchant customers spanning diverse industries worldwide. Accertify's suite of products and services help e-commerce companies grow their business by driving down the total cost of fraud, simplifying business processes, and ultimately increasing revenue. To complement these solutions, Accertify also offers its customers a best-in-breed portfolio of support, professional, and managed services that empower companies to focus on growing their business, rather than on the underlying technology of their e-commerce systems. To learn more, visit www.accertify.com.

Accertify USA World Headquarters
2 Pierce Place, Suite 900
Itasca, Illinois 60143
Office: 630 735 4400
Toll Free: 844 482 0906
Fax: 800 231 4915
info@accertify.com

Accertify Europe, Middle East, Africa
1st Floor Belgrave House
76 Buckingham Palace Rd.
London, SW1W 9AX UK
Office: +44 20 3684 7019
Toll Free (UK): 080 0587 2045
emea@accertify.com

Accertify Latin America
Tecnoparque, Eje 5 Norte 990. Edificio C 2do Piso
Azcapotzalco, Mexico City, C.P. 02230
Phone: + 52 55 5209 7472
info@accertify.com

Accertify Asia Pacific
12 Shelley Street - 9th Level
Sydney, NSW 2000
Toll Free: 1800 656 984
japa@accertify.com