

Incognia autentica 45,5M de logins em 12 meses com zero registros de roubos de conta

Ao lançar seu super app para facilitar acesso ao crédito e transações sensíveis, como pagamentos via Pix, um grande varejista escolheu a Incognia para proteger seus usuários.

O Desafio

No segundo semestre de 2021, o varejista lançou seu novo SuperApp para solicitação e gestão do cartão de crédito, além de demais funcionalidades sensíveis, tais como transações com PIX, que não somente aumentaram a complexidade do aplicativo, bem como poderiam colocá-lo no alvo de fraudadores. Para transpor este desafio, a companhia colocou a proteção de contas como prioridade desde o primeiro momento, mas precisou também ajustar alguns dos fluxos existentes no aplicativo anterior, tais como permissões de localização para fim de prevenção à fraude e fluxo de autenticação robusto para proteger as transações de risco e evitar roubos de conta e demais tipos de fraude.

A Solução

Antecipando-se ao lançamento do novo SuperApp, o varejista implementou Incognia no fluxo de uso, com as soluções de onboarding, na abertura de contas, e autenticação, especialmente para o login do usuário.

Para maximizar a efetividade das soluções implementadas, o aplicativo do varejista já nasceu com as boas práticas de permissões de localização orientadas pela Incognia, ao colocar as permissões logo no início da jornada do usuário, no onboarding, e com apresentação de uma mensagem clara e transparente, que explica os benefícios de conceder a permissão de localização para prevenção à fraude e proteção superior de contas, fazendo com o que app atingisse 84% da sua base de usuários com o opt-in de localização.

Ao aprofundarmos mais a jornada da autenticação, a Incognia se constitui como o primeiro sinal de risco utilizado para proteção de contas dos usuários, permitindo a Autenticação Zero-Fator, processo que autentica sem fricção usuários legítimos, distinguindo-os de fraudadores com base em seu comportamento de localização.

O login de usuários confiáveis no app do varejista já ocorre sem fricção para, em média, 75% das avaliações de baixo-risco, sem impactar a experiência de uso no app. Neste cenário, a recomendação da Incognia para o mercado é a de manter fatores adicionais de autenticação apenas para os casos reportados como alto risco, focando na redução de custo e otimização da operação.



Perfil do cliente

- Grande varejista com mais de 2M de usuários ativos no aplicativo.



Resultados

- 0 roubos de conta ou fraudes reportadas em mais de 45,5 milhões de logins
- 75% dos usuários foram autenticados sem nenhuma fricção

Além disso, após o início da parceria entre Incognia e varejista, outras áreas da companhia também se especializaram na prevenção à fraude. Na área de suporte ao cliente, por exemplo, são analisadas todas as ocorrências de consumidores com base na lista de evidências que acompanha as avaliações de risco - alto risco, baixo risco ou risco desconhecido -, confrontando-as com o comportamento de compras dos dispositivos para determinar se há comportamento suspeito ou fraudulento. Desta forma, foi possível criar um ecossistema de segurança que considera aspectos técnicos, informações e regras internas do varejista, além de sessões periódicas para discutir resultados e estratégias, de modo a cancelar os 12 meses de operação sem nenhum caso de fraude reportado.

Como a Incognia funciona

A tecnologia implementada para proteger o fluxo de autenticação do SuperApp combina dados de localização exatos e inteligência dos dispositivos para proteção superior de contas e redução de fraudes em dispositivos móveis com alta precisão e baixíssimas taxas de falso positivo. Além disso, o percentual alto de permissões de localização concedidas pelos usuários do aplicativo também permite a máxima eficiência da identidade baseada em localização da Incognia.

As avaliações de risco entregues através de suas APIs - específicas para cada solução - são acompanhadas por uma lista completa de evidências que englobam análise da localização, do dispositivo, além das suas listas de monitoramento (*watchlists*) de dispositivos, locais e comportamento suspeitos ou envolvidos em casos prévios de fraude. Esta lista de evidências pode ser acessada diretamente pelas APIs ou ainda pela interface do produto, permitindo que os dados sejam consumidos por diferentes interlocutores do lado do cliente. Para o caso de uso de autenticação, algumas das evidências que são amplamente utilizadas são focadas na integridade do dispositivo - reputação de fraude, reputação comportamental e relação entre dispositivo, conta associada e ambiente. Além disso, a tecnologia da Incognia está presente em mais de 200 milhões de dispositivos, o que possibilita verificações imediatas e de alta efetividade, através do seu poderoso efeito de rede.

Para implementar as soluções da Incognia aos aplicativos, os processos de integração são ágeis e simples, permitindo inteligência acionável desde o primeiro momento. O SDK da Incognia pode ser integrado em minutos, dispõe de wizards para suportar o processo e consome apenas 0,5% da bateria em 24 horas. Já as APIs são intuitivas e fáceis de usar e toda a [documentação técnica é aberta](#) aos desenvolvedores.

No que tange às avaliações de risco entregues aos aplicativos, nenhum dado pessoalmente identificável do usuário é coletado, apenas a localização, o que reforça que a Incognia está comprometida com o cumprimento dos mais altos padrões globais de privacidade, segurança digital e proteção de dados. No Brasil, a Incognia está em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, além de ter a certificação SOC 2.

O que diz o cliente

"Desde o início do projeto queríamos focar muito em evitar a fricção do usuário com o aplicativo, mas sem perder a segurança no uso dele, por isso optamos em usar a solução da Incognia. Com o uso dela conseguimos atingir esse objetivo, deixamos o aplicativo mais seguro para o nosso cliente e hoje ele tem a segurança que sua conta não será sequestrada por um fraudador. Temos processos ainda a otimizar, mas com o uso da tecnologia da Incognia já estamos colhendo excelentes frutos e temos a certeza que estamos no caminho certo"

Gerente de Produto, Super App Varejista

Sobre a Incognia

A Incognia é uma empresa de identidade baseada em geolocalização com soluções para verificação de usuários e segurança de contas em toda a jornada digital, desde a abertura até autenticação e validação de eventos sensíveis. Com mais de uma década de experiência em tecnologia de geolocalização, a nova abordagem da Incognia combina a inteligência dos dispositivos e análise do comportamento de localização para proporcionar uma experiência de uso sem fricção. A Incognia entrega avaliações de risco personalizáveis e acionáveis desde o dia um para potencializar a estratégia de empresas na prevenção de fraudes, otimização de receita, proteção de usuários e construção de confiança com seus consumidores.

