

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 Fraude 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 200 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 brasileira privacy-by-design de identidade mobile por localização, fundada em 2014, que fornece a solução de autenticação sem fricção para o setor financeiro, delivery e m-commerces, aumentando a segurança e a receita mobile e reduzindo o custo com fraudes. A tecnologia premiada de localização de Incognia utiliza sensores de rede e inteligência dos dispositivos para reconhecer usuários confiáveis com base em seu padrão único de localização, permitindo Autenticação Zero-Fator. Atualmente sediada em Palo Alto, na Califórnia (EUA), com times localizados na Baía de São Francisco, Nova Iorque e também no Brasil, conta com uma rede de mais de 200 milhões de dispositivos móveis, entregando avaliações de risco ultra precisas e com baixíssimas taxas de falsos positivos.

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