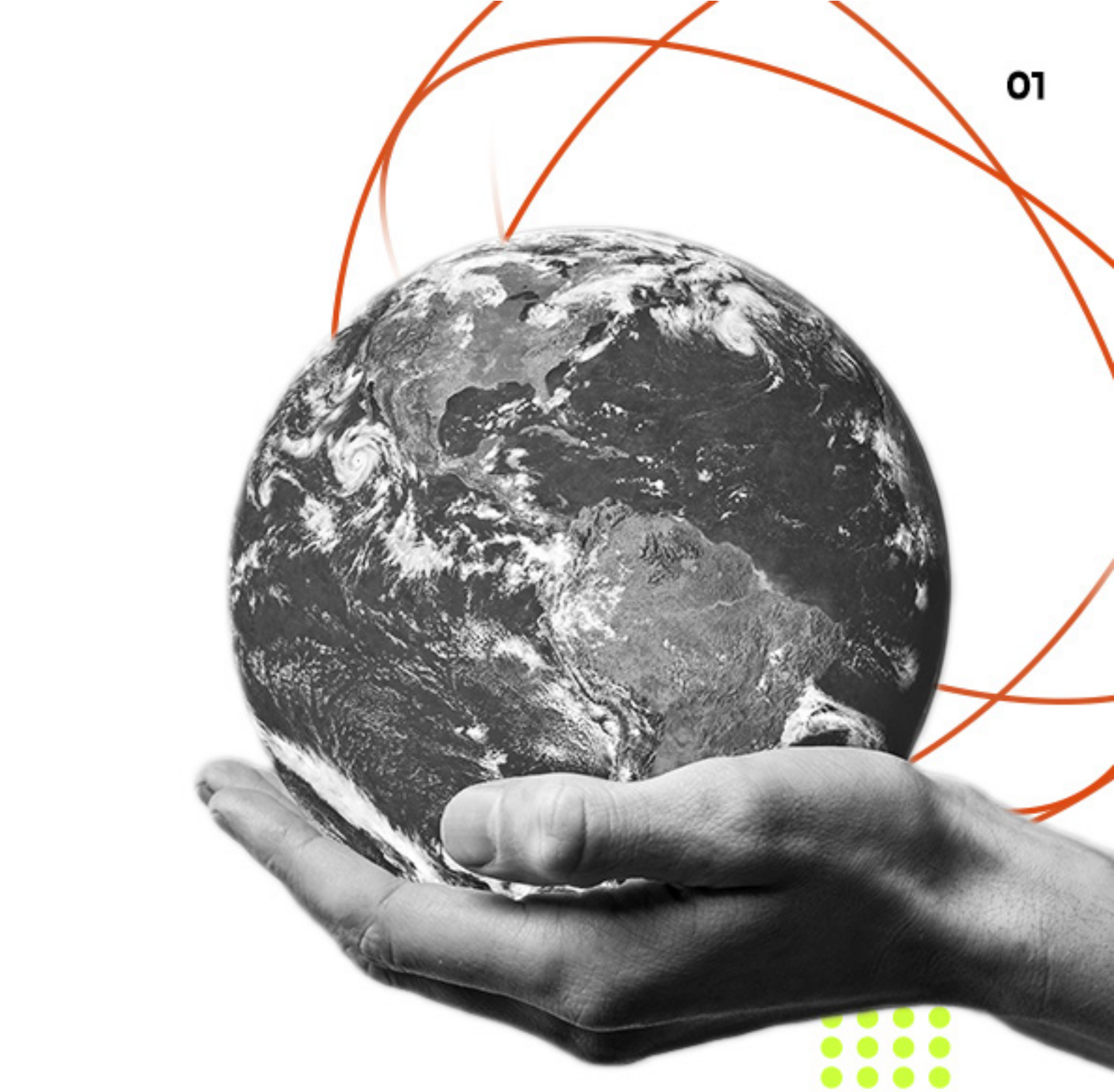
Como a **ClearSale** inovou no controle de **Chargeback** para uma empresa de **telecomunicações**

ClearSale



A ClearSale está presente na segurança do mercado digital em todas as pontas. Além das frentes de e-commerce, a companhia marca presença na autenticação de aberturas de contas em empresas de telecomunicações, barrando vendas fraudulentas e impactando na geração de um score de consulta para pagamentos atrasados.

ClearSale

DESAFIO

A SKY, maior operadora de TV por assinatura via satélite do Brasil, está no mercado brasileiro desde 1996, e hoje atende mais de **4,0 milhões de clientes**. Para se inserir ainda mais no mercado digitalizado e garantir um bom atendimento aos seus clientes, com um **onboarding sem fricção** para o usuário legítimo e barrar as vendas fraudulentas, a SKY se deparou com alguns desafios.

Na frente de **pagamento, feita 100% online** e responsável pelas áreas de negociação do pagamento da fatura e atraso, recarga de pré-pago e compra opcional, adesão dos produtos e alteração dos dados do pagamento e app de recarga, os índices de fraude por meio do cartão de crédito estavam absurdamente altos, com um chargeback prejudicial para a saúde da empresa.

Nesse caso, as fraudes que, majoritariamente, ocorriam na **contratação e/ou pagamento dos serviços com cartões de terceiros**, ataque de robôs e transações feitas por fraudadores, realizavam contratações não autorizadas, gerando estornos.

Outro grande desafio para a empresa era o fato de todas as **autenticações serem instantâneas**. Para isso, a SKY contava com a nossa solução **Real Time Self Service** que gera um score de fraude para cada transação e permite que o cliente fique responsável pela aprovação ou reprovação dos pedidos. Uma análise de fraude instantânea é muito mais desafiadora por **não existir um tempo de reanálise** e decisão, fazendo com que a ferramenta precise ser constantemente calibrada e estudada para que as fraudes sejam reconhecidas e barradas em eventuais tentativas seguintes.

SOLUÇÃO

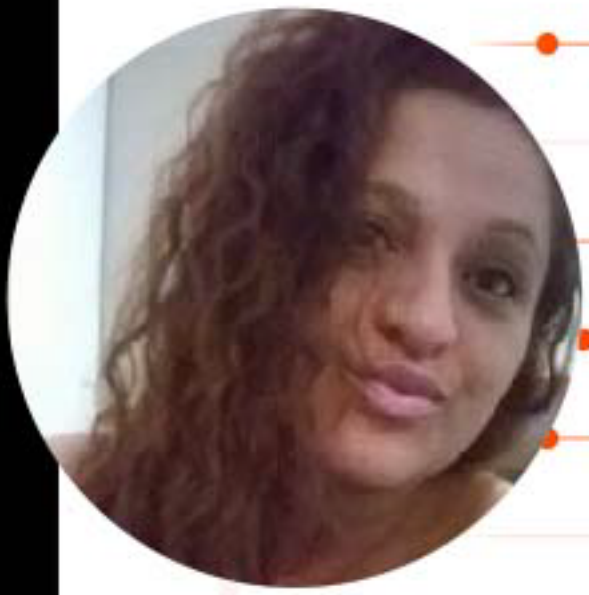
Nesse cenário, nos unimos ao time da empresa de telecomunicação para **refazer o plano de análise e diminuir o chargeback**. Com uma squad dedicada ao cliente, constituída por colaboradores de diversas áreas como **Pós-Vendas, Produtos, Modelagem, Customer Success e Analytics**, um plano semestral foi elaborado apresentando a **meta de diminuir o chargeback em 5 vezes** e, desta forma, entrando em uma taxa dentro do aceitável para o segmento de telecomunicações.

O primeiro passo foi a implantação de **novas funcionalidades** no produto utilizado e a **passagem da mesa de avaliação para responsabilidade da ClearSale**, utilizando a solução Real Time com Gestão. Com isso, **uma queda pela metade do chargeback anterior foi alcançada em apenas um mês de uso da solução com gestão ClearSale** que, além de gerar um **score automatizado,** realizava as análises das transações - aprovando ou reprovando-as – otimizando regras e resultados de forma mais segura e eficaz.

Para melhorar ainda mais esses indicadores e alcançar o chargeback acordado, um novo modelo de regras foi pensado e estruturado, considerando **exclusivamente as nove frentes da empresa**, seu sistema de pagamentos e os tipos de fraudes mais incidentes nos rendimentos financeiros provenientes das assinaturas. Com implantação desse modelo, mais uma diminuição foi notada, **22% da primeira taxa do chargeback de um mês para o outro**.

O produto foi mais uma vez calibrado e, em julho de 2020, 3 meses após a implementação dos novos modelos de regras e gestão ClearSale, o chargeback foi **reduzido em mais de 15 vezes comparado a dezembro de 2019, superando as expectativas e alcançando um índice extremamente saudável para a empresa**.

"Ficamos extremamente satisfeitos com o resultado que a *squad* alcançou junto ao cliente. Recebemos o feedback de termos realizado um milagre ao invés de um case. Nós, da ClearSale, **trabalhamos todos os dias para entregar os melhores resultados para nossos clientes** e, ao vermos esse cenário, sabíamos que faríamos uma força-tarefa para reverter os índices de chargeback e entregar taxas saudáveis. Isso, invariavelmente, geraria **mais lucratividade** para eles e deixaria todos os assinantes tranquilos em relação às contratações fraudulentas. Os membros dessa squad estão **muito orgulhosos com os resultados, mantidos até hoje**, que nos possibilitou a entrada em novos segmentos da empresa por meio da confiança depositada em nosso serviço", relata **Patrícia Ramos, Executiva de Pós Vendas da ClearSale.**



SOLUÇÃO

ClearSale

De acordo com a SKY, a decisão de contratação da ClearSale foi para **manter o índice de chargeback aceitáveis**.

"Com a pandemia, notamos um crescimento em fraudes relacionadas ao chargeback e, com ele, a necessidade de melhoria. **Iniciamos a implementação das soluções da ClearSale em novembro de 2019 e no primeiro semestre de 2020 já pudemos notar melhorias significativas.** Este ano, não tivemos multas relacionadas ao assunto, o que mostra que alcançamos um nível de índices aceitáveis para a companhia e para o mercado de cartão de crédito", afirma **John Sato, Diretor Executivo de Riscos e Fraudes da SKY.**

SOLUÇÃO

ClearSale

CONCLUSÃO

Entender a dor e o cenário pelo qual eles estavam passando foi essencial para **reverter os prejuízos** que a marca estava enfrentando. Com um trabalho em parceria, alinhado à criação de squads para reverter agilmente esse cenário, pudemos obter **grandes resultados e mais lucratividade para a empresa**, melhorar a experiência dos assinantes e garantir que as pessoas com más intenções continuem barradas. Esse trabalho só foi possível devido à **confiança depositada pelo time da SKY na ClearSale, que sempre oferece Inteligência e inovação contínua para movimentar os clientes e o mercado brasileiro**.

Quer saber como a ClearSale pode te ajudar a melhorar os indicadores de fraude e risco?

Entre em contato por meio do nosso site:

br.clear.sale/contato

ClearSale

ClearSale