

Na central antifraude do Citi, crime e suspense

Adriana Cotias

Analistas rastreiam gastos e até ajudam a solucionar sequestros

A operadora encarregada de monitorar fraudes liga para a casa do cliente, que teve uma transação suspeita em seu cartão de crédito detectada. Mas quem atende a chamada é a própria polícia. Tensão geral. O dono do cartão fora sequestrado e investigadores faziam campanha em sua casa, em São Paulo, esperando qualquer contato dos bandidos com a família. Prontamente, as áreas de inteligência do banco e da polícia começam a interagir. Em vez de bloquear o cartão roubado, a instituição financeira passa a monitorar os gastos. Uma próxima compra e seria possível não só prender os sequestradores como resgatar a vítima. Foi um final feliz. Quando um pagamento foi autorizado numa boate em Campinas, a delegacia anti-sequestros pôde agir e dismantelar o esquema.

Essa história foi vivenciada pelas equipes de prevenção à fraude e de investigação do Citi no Brasil, com "Q.G". localizado na movimentada Avenida Francisco Matarazzo, na Água Branca, zona oeste de São Paulo. Ali, um time de 90 analistas se reveza 24 horas por dia, 7 dias por semana, para identificar transações potencialmente fraudulentas. Apesar de lances de fortes emoções, o escritório é como um telemarketing qualquer - uma mar de mesas, terminais e telefones.

Quando algo errado é observado, é o laboratório de análise forense que é acionado, divisão identificada pela sugestiva sigla CSIS (Citi Security and Investigative Service), que remete à franquia de seriados americanos de investigação criminal batizada de CSI. Globalmente, o CSI do Citi é chefiado por um ex-funcionário da CIA, o serviço secreto americano. No Brasil, são profissionais com formação jurídica que compõem a área de inteligência dedicada a coordenar ações repressivas juntamente com os seus escritórios de advocacia e a polícia.

Tudo começa pelo filtro de sistemas inteligentes que, estatisticamente, buscam desvios de comportamento de consumo ou de padrão de venda nos estabelecimentos comerciais e acendem o alerta. Das milhares de transações que trafegam a partir da captura numa maquininha no ponto de venda - o chamado POS - apenas 0,5% explode na tela do operador. Mas é fração suficiente para identificar 80% das fraudes ocorridas na instituição, conta a gerente de prevenção, Simone Sisdeli. "A ideia é detectar a fraude antes que ela apareça na fatura do consumidor, a gente quer antecipar a notícia ruim."

Na média, o banco perde no mercado brasileiro o equivalente a R\$ 0,20 por cartão emitido, mas, a cada real investido em segurança, evita perdas de R\$ 8,00, quantifica Victor Loyola, vice-presidente de gerenciamento de risco do Citi Brasil. "Trata-se de uma estrutura indispensável, não só por evitar que o banco seja lesado, como pela prestação de serviço ao cliente, que se sente seguro, sabe que seu cartão está sendo bem cuidado."

Ao se deparar com uma compra suspeita, cabe ao operador contatar o cliente a qualquer custo e se certificar de que está falando com o dono do cartão - há ocasiões em que é o próprio fraudador que atende à ligação - e decidir pelo seu bloqueio ou não.

É ele quem acaba interferindo também nos estabelecimentos usados como teste. Os ladrões costumam testar vários cartões roubados em uma mesma loja, realizando transações de pequeno valor com todos eles. Tenta distinguir, assim, o cartão "bom", que pode ser usado para operações de maior valor, do "ruim", já bloqueado pelo dono.

"É um trabalho que não tem rotina", diz a analista de prevenção à fraude, Bruna Catapano, de 21 anos, formada em administração de empresas. Quando entrou no Citi, em 2006, não sabia diferenciar um cartão de crédito de um de débito e hoje dispõe da malícia exigida para barrar operações fraudulentas. Uma transação de R\$ 7 mil numa adega ou de R\$ 1,5 mil numa pizzaria são exemplos de fraude em estabelecimentos convites facilmente observadas.

As histórias contadas não poderiam ser mais criativas, como a de uma casa de esfiha no aeroporto de Congonhas, que capturou sequencialmente vários cartões do banco e deu como justificativa a chegada de um grupo de turistas, conta Simone. Outra situação curiosa foi a de um falso cliente num posto de gasolina, que disse não poder sair do carro por causa do pé machucado e pediu para trazer o POS até ele, trocando a maquininha por uma semana.

E a experiência mostra que fraude tem dia e hora: as violações normalmente ocorrem à tarde. À noite, os desvios mais comuns são em postos de gasolina e casas noturnas. Em dia das mães, véspera de Natal e em jogos do Brasil na Copa do Mundo não costuma haver ocorrências.

Mas há equívocos também. Certa vez Bruna avisou um cliente que o cartão dele tinha sido clonado e que iria bloquear o plástico, que deveria ser imediatamente quebrado. Só que o dono do cartão esqueceu o alerta e foi usá-lo numa compra logo depois. Resultado: ele foi cercado por seguranças do shopping onde estava, como se fosse o bandido. A supervisora de prevenção, Daniela Gavazzi, conta episódio semelhante, de um cliente que vivia em Minas Gerais e decidiu comprar um celular em Curitiba, no Paraná. Sem celular até então, o cliente não tinha sido encontrado no outro Estado e chegou a ser abordado pela própria polícia até esclarecer que ele era ele mesmo.

No pós-fraude é a equipe do CSIS, do tal do laboratório forense, que entra em cena, a fim de interferir nos casos mais graves, que podem culminar até na desarticulação de quadrilhas. Foi o que aconteceu no início do ano, após uma operação atípica ser detectada por um analista do Citi, mas com um "modus operandi" muito parecido com outros sob suspeita identificados no mercado, conta o superintendente-adjunto de investigação, Sérgio Shibuya. "Na área de segurança não há concorrência, todo mundo se conversa."

Dois jovens vinham comprando roupas de grife em shopping centers de São Paulo, usando cartões exclusivos, aqueles que permitem compras ilimitadas. A polícia, por sua vez, já vinha investigando a existência de uma fábrica de cartões em Heliópolis, comunidade da zona Sul, e quando prendeu um dos infratores no Shopping Ibirapuera, chegou a outros integrantes da quadrilha. Além de diversos plásticos clonados, um computador também apreendido revelou uma base de mais de mil trilhas magnéticas de cartões copiadas, que poderiam representar um rombo de R\$ 3 milhões ao Citi e a outros emissores.

Fonte: Valor Econômico, São Paulo, 31 maio 2010, Finanças, p. C8.