

Primeira violação e compras na web ainda são desafios

Adriana Cotias

Embora os sistemas inteligentes usados para filtrar transações com cartões suspeitos sejam constantemente atualizados, o setor ainda tem pela frente o desafio de evitar a primeira fraude, diz o coordenador do Comitê de Segurança e Prevenção da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs), Henrique Takaki. O fim da exclusividade entre bandeiras e adquirentes, a partir de 1º de julho também impõe novas barreiras a serem transpostas. Hoje a Cielo enxerga todas as transações da Visa e a Redecard as da MasterCard. Mas, a partir do momento da abertura do mercado, cada uma vai conhecer apenas um pedaço do mercado e caberá às bandeiras analisar de forma mais assertiva quando há violação.

O universo do comércio eletrônico é outro campo em que os sistemas de prevenção precisam ser aprimorados, porque no ambiente virtual o comportamento do consumidor também é diferente, diz o diretor de pesquisa e desenvolvimento da Stone Age, Thoran Rodrigues. Conforme exemplifica, as compras de livros eletrônicos e de músicas, transações em geral de baixo valor, são entendidas pelas redes neurais atuais como possíveis pontos de teste de fraude e os cartões, não raro, são bloqueados. "O perfil da internet é compatível com outro modelo de rede neural e de novas regras para validá-lo. Na web, o cruzamento geográfico, por exemplo, não faz muito sentido."

Mesmo os pequenos pagamentos feitos com a presença física do cartão podem encontrar uma análise que pontua a probabilidade de fraude como alta: uma máquina de refrigerante no exterior, tíquetes de estacionamento ou praças de pedágio podem ser interpretados como desvios. É nessas situações que entra a percepção do analista, porque, do contrário, pode-se negar muita operação boa, diz a diretora de projetos e meios de pagamentos da CSU, Anacristina Lugli. "Os sistemas servem para filtrar os milhões de transações que o olho humano não é capaz de processar, mas sempre deve haver um ajuste fino." Menos de 1% dos 15 milhões de autorizações processadas pela empresa mensalmente vão parar nas telas da área de prevenção. Número suficiente, porém, para o índice de fraudes sobre o faturamento mensal ficar em 0,15%, enquanto a recomendação mundial é que essa taxa não ultrapasse 0,25%.

Ela conta que, em certa ocasião, o analista suspeitou de uma transação via internet e, após contato com o cliente, confirmou a fraude. A equipe de investigação externa da CSU foi acionada e, em conjunto com a Polícia Civil de São Paulo, foi deslocada para o endereço da entrega na zona Leste de São Paulo, culminando na prisão de três fraudadores e na recuperação de sete monitores LCD que a quadrilha já estocava ali. Foram localizados nessa operação mais de 60 mil CPFs e mil números de cartões armazenados no computador.

A conversão da base de cartões emitidos para plásticos com chip tem sido uma das medidas adotadas pelos emissores brasileiros para inibir as fraudes nas transações presenciais. O Banco do Brasil (BB) migrou toda a sua base entre 2008 e 2009 e, com isso, conseguiu reduzir à metade as perdas nessa área, diz o gerente-executivo da diretoria de cartões, Eduardo de Melo Condé. Agora o banco estuda a adoção de um chip de baixo custo para massificar o dispositivo também nos cartões de benefícios sociais e de débito. "Os novos entrantes no mercado de cartões representam um desafio, pois ainda não há um perfil estatístico, não há uma ferramenta neural baseada no comportamento desse público."

Outras iniciativas do BB foram a adoção de códigos silábicos para saques nos caixas eletrônicos e a obrigatoriedade de habilitação do cartão para uso no exterior. As mensagens via celular também têm sido aliadas na prevenção, disparando torpedos para o cliente a cada saque ou compra executada.

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