

TAM Linhas Aéreas

Ajudando a TAM Linhas Aéreas
no combate à fraude

História

A LATAM Airlines Brasil, anteriormente TAM Linhas Aéreas, é a marca brasileira do LATAM Airlines Group.

Em 2010, a LAN e a TAM anunciaram seu plano de unir suas participações em uma única entidade chamada „LATAM Airlines Group“, um dos maiores grupos de linhas aéreas do mundo. A fusão se completou em 2012. Antes da incorporação, a TAM era a maior companhia aérea do Brasil e da América Latina. Em maio de 2016, a TAM adotou o nome LATAM. Sediada no Chile, a LATAM Airlines opera na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Equador, México, Paraguai e Peru.

Desafio

Com o crescimento das reservas *on-line* no Brasil e a forte concorrência na indústria de linhas aéreas existentes, cada centavo da receita passou a fazer diferença. Devido às margens operacionais tão estreitas, a indústria não podia continuar suportando a corrosão da receita.

O índice de fraudes estava aumentando nas reservas feitas através da *Web*, dispositivos móveis e *Call Center* da TAM, resultando em:

- Diminuição das taxas de conversão
- Comprometimento da experiência do cliente
- Ameaça aos resultados finais

A TAM procurava uma melhor maneira de controlar os índices de fraude nos pagamentos, aumentando as conversões e otimizando suas operações. A fraude estava se tornando cada vez mais sofisticada e a detecção mais complexa.

**MELHORA A
EXPERIÊNCIA DO
CLIENTE ENQUANTO
MINIMIZA A FRAUDE**

90%

de redução de fraude

80%

de redução da taxa de
revisão manual

US\$1 milhão

em perdas evitadas,
em apenas um caso

“Trabalhar com a CyberSource nos permitiu focar na redução da nossa taxa de fraude on-line, minimizando os chargebacks, melhorando a experiência do cliente, reduzindo os falsos positivos, diminuindo as taxas de revisão manual e minimizando nossos custos operacionais.”

Rodrigo Bennink, Gerente de Prevenção de Riscos da LATAM Airlines.

Solução

A TAM Linhas Aéreas formou parceria com a Visa, com o objetivo de ter uma solução eficaz de prevenção à fraude. Com uma equipe de especialistas em negócios de linhas aéreas, a Visa / CyberSource forneceu a experiência necessária para sua equipe interna de gerenciamento de fraude. A parceria ajudou a TAM Linhas Aéreas a atingir excelentes resultados em um curto período de tempo e sem ter que aumentar o seu quadro de funcionários. A solução incluiu o *Decision Manager* da CyberSource, com um consultor de gestão de risco dedicado, que trabalhou em parceria com a equipe da TAM na estratégia de gerenciamento de fraude e uma equipe de revisão de pedidos para tomar decisões sobre as reservas suspeitas.

Como parte da estratégia de gerenciamento de fraude, a TAM usou a tecnologia de impressão digital de dispositivos e inspeção do pacote de assinaturas para identificar o dispositivo usado na compra de passagens. A equipe de revisão, da CyberSource, forneceu conhecimentos e recursos adicionais para revisar as reservas em tempo hábil, atendendo às necessidades de negócios da companhia aérea.

Resultados

Contando com amplos conhecimentos e experiência na indústria de viagens, a equipe da CyberSource rapidamente analisou o histórico das reservas da TAM e detectou a origem das principais ameaças de fraude que a linha aérea estava experimentando. Estas incluíam *botnets*, esquemas de triangulação, agências de viagens falsas e fraudes no programa de fidelidade. A equipe da CyberSource, em conjunto com a TAM, desenhou e implementou em sua ferramenta uma estratégia que levou em consideração os tipos de ameaças e fraudes, as particularidades da operação da TAM e os seus valores corporativos.

Em menos de 6 meses da implantação da plataforma *Decision Manager* e solução da *Managed Risk Services* da CyberSource, a TAM reduziu suas perdas com fraude em cerca de **90%**, e uma redução de **80%** no índice de revisão manual, em comparação com o cenário inicial.*

A implantação da plataforma *Decision Manager* da CyberSource permitiu, também, aumentar a conversão de reservas válidas, melhorar a experiência do cliente ao reduzir as rejeições e, ao mesmo tempo, minimizar as perdas por fraude. A luta contra a fraude, sem prejuízo para os bons clientes, é uma batalha diária e, com essa solução, os executivos da TAM Linhas Aéreas podem continuar focando em seus negócios principais, aumentando a produtividade e a eficiência geral da empresa.

*Fonte: TAM, 2012

Soluções

- Soluções de gerenciamento de fraude da CyberSource: *Decision Manager, Screening Management Service e Managed Risk Services*
- Consultor de risco dedicado para análise e desenvolvimento de uma estratégia personalizada
- Equipe especializada na revisão de pedidos que analisa e decide sobre pedidos suspeitos, trilingue, disponível 24 horas, 7 dias da semana
- Uma poderosa combinação de uma equipe local no Brasil, junto com uma equipe a nível global