



iFood

Um *delivery* de comida que não tem medo da fraude



História

Fundada no Brasil em 2011, a iFood é a maior plataforma on-line de pedidos e *delivery* de comidas da América Latina. Ela permite que os clientes façam pedidos *on-line* e *on-app* com seus dispositivos móveis. Hoje, a iFood aumentou sua posição de liderança no mercado brasileiro e expandiu-se para outros países da América Latina, incluindo o México, a Colômbia e a Argentina.¹

Além disso, a iFood colaborou com outra iniciativa, reunindo restaurantes com soluções de gerenciamento e, agora, possui a marca SpoonRocket, um *app da Silicon Valley* focado em restaurantes *premium*.

¹Fonte: iFood, 2017.

Desafio

O modelo de negócios do iFood é vantajoso para todos, pois possibilita que os restaurantes aumentem suas receitas, obtendo um rendimento adicional pelo *delivery* de comida, além de alcançarem um maior número de pessoas, já os usuários têm à disposição uma maneira fácil de pedir uma ampla variedade de comidas para *delivery*. Para usar a iFood, os clientes somente devem criar uma conta, fornecer a informação de entrega do pedido, escolher um restaurante, pedir a comida que desejarem e, alguns minutos depois, receber a comida que pediram.

O desafio da iFood surgiu em 2015 quando implementaram pagamentos *on-line* e começaram a ter altos níveis de fraude e muitos *chargebacks*. Para lidar com isso, começaram a restringir a disponibilidade dos pagamentos *on-line*, limitando a quantidade de clientes que poderiam pagar desta forma. No entanto, os novos clientes pediam para realizar pagamentos *on-line* e o iFood sabia que devia oferecer esse recurso para atender a todos os seus clientes.

Como o *delivery* de comidas tem que ser feito dentro da hora ou menos da realização dos pedidos, a revisão manual simplesmente não era viável. Eles precisavam de uma solução automática de gerenciamento de fraude para lidar com os pagamentos instantâneos, sejam pagamentos *on-line* por meio de cartão de crédito ou débito, ou diretamente à pessoa do *delivery*, e fornecer um processo para revisar manualmente os pedidos suspeitos.

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

<0.23%

Índice médio de *chargeback**

>95%

Índice médio de aprovação líquida**

22%

Crescimento médio em transações por mês

>1.2 milhão

transações mensais processadas pelo *Decision Manager*

* Desde a implementação da CyberSource em outubro de 2016

** Desde a implementação da CyberSource e com uma estratégia de aceitação / rejeição (nenhuma revisão manual)

"Apreciamos a abertura e a transparência de trabalhar com a CyberSource - podemos ver as regras de gerenciamento de fraude e ajustá-las com facilidade. Também agradecemos o constante acompanhamento e o diálogo contínuo com o nosso consultor de riscos para discutir nossas estratégias de fraudes."

Márcio Dantas, Gerente de Produto da iFood.



Solução

O iFood precisava de uma solução efetiva de gerenciamento de fraude para substituir a que estava usando nesse momento. Depois de avaliar diferentes ferramentas disponíveis no mercado, que incluiu um período de teste da plataforma de gerenciamento de fraude da CyberSource, foi escolhido o *Decision Manager* da CyberSource, porque era simples de usar e rápido de integrar, além de contar com o excelente suporte que receberam da equipe da Visa e, acima de tudo, porque tiveram um acesso completo para ver o que estava acontecendo com cada transação. Também escolheram o *Managed Risk Services*, tendo neste o acompanhamento de um consultor de gestão de riscos que trabalhou em parceria com a equipe da iFood para melhorar suas estratégias de gerenciamento de fraude.

Resultados

A integração com a CyberSource ocorreu em outubro do 2016. No início, começaram com uma base de usuários limitada que poderiam fazer pagamentos *on-line* e, em menos de 6 meses, os *chargebacks* diminuíram 30%.

Em janeiro de 2017, o iFood começou a disponibilizar os pagamentos *on-line* para todos os seus clientes - um processo que levou cerca de cinco meses para ser completado. Hoje, qualquer cliente da iFood pode pagar *on-line* ou por meio de um aplicativo para dispositivos móveis com segurança. Graças à parceria com a Visa, o número de pagamentos *on-line* do iFood cresceu 4 vezes desde a implementação do *Decision Manager* da CyberSource. Também melhorou a experiência de pedidos dos clientes, ao mesmo tempo em que minimizaram as perdas de fraude.¹

¹Fonte: iFood, 2017.

Soluções

- Soluções de gerenciamento de fraude da CyberSource: *Decision Manager* e *Managed Risk Services*
- Consultor de risco especializado para realizar a análise e desenvolvimento de uma estratégia personalizada
- Uma poderosa combinação de uma equipe brasileira, junto com um suporte do time global

AVISO LEGAL: O conteúdo deste documento é fornecido „Como está” e se destina apenas para fins meramente informativos e não deve ser considerado como uma assessoria operacional, de marketing, jurídica, técnica, fiscal, financeira ou de qualquer outro tipo. A CyberSource e a Visa não são responsáveis pelo uso que você faça da informação aqui contida (incluindo erros, omissões, imprecisões ou perda de oportunidade de qualquer tipo) ou por quaisquer suposições ou conclusões que você possa extrair do seu uso.