

Sky

Inovação no controle de Chargeback para a Sky

Uma das maiores empresas globais do setor de telecomunicações, com mais de 25 anos de mercado, a Sky oferece diversos produtos, como televisão por assinatura, internet por banda larga e serviços de telefonia.

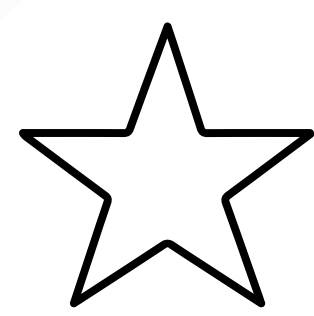


O DESAFIO

A frente de pagamento é feita **100% online**, sendo responsável pela negociação do pagamento da fatura e atraso, recarga de pré-pago e compra opcional, adesão dos produtos e alteração dos dados do pagamento. E as fraudes que ocorriam na contratação e/ou pagamento dos serviços com cartões de terceiros, com ataques de robôs, e até mesmo fraudes feitas por vendedores que realizavam contratações não autorizadas, que **geravam estornos com quase 6% de chargeback**.

A SOLUÇÃO

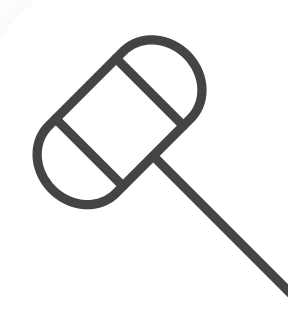
Utilizando a solução **RealTime Decision Management**, foi possível notar a diferença, com o chargeback indo para um índice de 3,3% em apenas um mês de uso da solução com gestão ClearSale. Para melhorar ainda mais esses indicadores, um novo modelo de regras foi estruturado no produto, considerando suas necessidades. Com isso, **o chargeback diminuiu de 3,3% para 2,7%**, e 3 meses após a implementação desses 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 de 0,4%**.



Melhorias
significativas



Redução do chargeback em
mais de 15 vezes



Índice de **0,4%**
de chargeback

No primeiro semestre de 2020 já pudemos notar melhorias significativas_

"Iniciamos a implementação das soluções da ClearSale em novembro de 2019, e no primeiro semestre de 2020 já pudemos notar melhorias significativas. Em 2021, não tivemos multas relacionadas ao assunto, o que mostra que alcançamos um nível de índice aceitável para companhia e para o mercado de cartão de crédito"

John Sato

Diretor executivo de Fraude e Risco da Sky

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

ENTRE EM CONTATO

