

Mariana Lima Saliby & Raquel Janissek-Muniz

Contribuição da Inteligência Estratégica Antecipativa para Mitigar Prejuízos Decorrentes de Fraudes Eletrônicas

Com o aumento da adesão de clientes aos canais virtuais, as perdas dos bancos brasileiros decorrentes de fraudes eletrônicas crescem anualmente, mesmo que vários investimentos feitos em tecnologias de ponta e em segurança venham sendo feitos. Os efeitos são sentidos diretamente pelo setor bancário e indiretamente pelos clientes, que sofrem com a alta das tarifas, burocracia e inconveniências nos processos de abertura de contas.

O profissional de prevenção a fraudes precisa cada vez mais se **antecipar para evitar riscos e criar oportunidades de negócios, inovar, adaptar-se à evolução tecnológica e fortalecer a imagem da sua empresa**. Com tantas semelhanças, poderiam os métodos aplicados para IEA trazer uma nova perspectiva para a antecipação dos cenários de fraudes eletrônicas nas instituições financeiras?

A base deste case são as fraudes do setor bancário brasileiro e o alvo do estudo são profissionais que atuam ou atuaram nas áreas de prevenção a fraudes de diversos bancos ligados a FEBRABAN – principal entidade representativa do setor. A Federação Brasileira de Bancos conta com 120 instituições financeiras associadas, representando 97% dos ativos totais do sistema bancário brasileiro. Para chegar aos

resultados deste estudo, foram enviados aproximadamente 70 questionários e obtidos 35 retornos válidos para compor a amostra.

Quando perguntados sobre a **turbulência do ambiente** em que estão inseridos, quase todos os profissionais avaliaram sua realidade como muito dinâmica, complexa e mutável, ou seja, vivenciam um ambiente altamente turbulento.

Os profissionais também foram questionados sobre quantas vezes nos últimos 2 anos foram **surpreendidos por novos ataques** que trouxeram significativas mudanças no modo de atuar como profissional de prevenção a fraudes. Novamente, praticamente todos experimentaram novos ataques e, apenas 3 dos 35, responderam que vivenciaram uma única vez neste período

Neste ambiente organizacional, dinâmico, mutável, imprevisível e turbulento (principal cenário de atuação da prática da Inteligência Estratégica Antecipativa), os profissionais de prevenção a fraudes também enfrentaram ataques fraudulentos que se modificaram de forma rápida e abrangente. As principais características das organizações que são bem-sucedidas neste tipo de ambiente são **resiliência à mudança e inovação permanente** (sendo necessário, é claro, tirar vantagens dessas inovações).

Outro elemento abordado fez referência ao **monitoramento do ambiente e da informação**, para entender quais informações são monitoradas e como são trabalhadas por estes profissionais.

Foi apontado que o **monitoramento do ambiente e a gestão da informação** são práticas essenciais para o profissional de prevenção a fraudes. Assim como para os profissionais de IEA, toda experiência e informação pertinente coletada no ambiente interno e externo servem como conhecimento para os profissionais de prevenção a fraudes e quando trabalhadas corretamente geram sempre bons resultados.

Dentre as informações disponíveis capturadas durante o monitoramento, destacam-se as do tipo **sinais fracos**. Estes sinais, emitidos constantemente no ambiente, quando coletados sistematicamente, podem ser interpretados de forma fragmentada, não sendo necessário esperar até a formação de um conjunto completo de informações para uma tomada de decisão.

Durante a análise das respostas aos questionários, observou-se que a maioria dos profissionais atuam com sinais “moderados” com uma leve tendência para caracterizar um sinal fraco. Alguns ainda utilizam basicamente informações íntegras, completas, estruturadas e de fácil acesso (sinal forte).

Foram identificadas muitas **similaridades** entre a prática de IEA e a prevenção de fraudes e também **oportunidades** de aplicação para incrementar os métodos atuais de prevenção e detecção de fraudes com objetivo de mitigar os prejuízos financeiros.

As similaridades encontradas foram relacionadas ao **ambiente turbulento, importância do monitoramento eficaz e correta gestão da informação**. Comprovou-se que, quanto maior a vivência e a experiência em prevenção a fraudes, o

profissional incorpora novas formas de atuação, e deixa de ser apenas preditivo, focado nos cálculos de tendências, para atuar de forma **antecipativa**, procurando captar informações capazes de anunciar, com algum tempo de antecedência, novos ataques fraudulentos.

Como **oportunidade de melhoria** foi **identificada a possibilidades dos profissionais de prevenção a fraudes atuarem em sua plenitude com sinais fracos**. Fraudadores são humanos e assim como qualquer ser humano cometem erros e acabam se expondo, mesmo que parcialmente. Quando acreditam estar prestes a realizar uma proeza, deixam vestígios onde estão trabalhando com o objetivo de certificar que o caminho que estão trilhando é novo e que serão bem-sucedidos e, também, para ganhar popularidade e status no meio em que interagem.

Investir em IEAc e inovação é fundamental para poder ser mais eficiente contra a fraude, contribuindo também para mitigar os prejuízos financeiros