

CHEGOU UM PEDIDO SUSPEITO, E AGORA?  
PRÁTICAS PARA DEIXAR SEU E-COMMERCE  
MAIS PROTEGIDO DAS FRAUDES



Este é o segundo E-book, de uma série de **4 volumes**, que ajudarão sua empresa a compreender e a buscar soluções que protejam seu negócio da fraude, gerando mais receita com menos risco.

→ você está aqui

### E-book 1

A GESTÃO ANTIFRAUDE  
PODE SER O MAIOR  
TRUNFO DO SEU  
E-COMMERCE



### E-book 2

CHEGOU UM PEDIDO  
SUSPEITO, E AGORA?



### E-book 3

OS 3 ERROS MAIS  
COMUNS AO TENTAR  
REDUZIR A FRAUDE EM  
UM E-COMMERCE



### E-book 4

FATORES IMPORTANTES  
PARA ESCOLHA DA  
MELHOR SOLUÇÃO  
ANTIFRAUDE



## Você verá nesta edição:

- 5 práticas para deixar seu e-commerce mais protegido das fraudes
- Técnicas avançadas para tratar pedidos suspeitos
- Cuide da receita do seu e-commerce e evite o chargeback



## Autores



**Pedro Chimulera**  
CEO  
Clearsale

- Formado em Ciências da Computação, Point Loma Nazarene College, San Diego
- Ex-atleta Olímpico
- Depois da carreira esportiva, Pedro se dedicou ao desenvolvimento de softwares
- Fundou a ClearSale em 2001
- Empreendedor Endeavor desde 2011



**Barbara Gomes**  
Jornalista  
Clearsale

- Jornalista responsável pela produção de conteúdo da ClearSale
- Graduada pela FIAM-FAAM
- Especialista em conteúdos relacionados a tecnologia e fraude
- 5 anos de experiência em reportagens e produções institucionais e jornalísticas
- Vasto conhecimento em cobertura de eventos, palestras e coletivas



**Bernardo Lustosa**  
COO  
Clearsale

- Formado em Estatística pela Unicamp
- Mestre em Finanças pela Univerdade Católica Brasileira
- PhD em Administração de Empresas pela FGV/SP
- Associou-se à ClearSale em 2008, quando criou o score nacional de fraude.
- Empreendedor Endeavor desde 2011



Qualquer comerciante virtual grande ou pequeno - está suscetível à fraude, pois criminosos frequentemente procuram oportunidades de adquirir informações de cartão de crédito e dados de pessoas inocentes.

Outra má notícia é que o **Brasil ainda é o quinto país no ranking mundial de fraudes com cartão de crédito**, atrás apenas de Estados Unidos, México, Emirados Árabes e Reino Unido.

**Lojas virtuais assumem 100% dos danos causados por transações fraudulentas.** Isso é demonstração suficiente da importância do investimento em soluções antifraude para evitar que elas afetem sua margem final. Mesmo assim, não há motivo para pânico - existem várias maneiras de manter sua loja virtual saudável.

Nesta edição vamos abordar algumas dicas que você pode implementar agora para aumentar a segurança do seu e-commerce.



### 1-Exija senhas fortes

Quando clientes fazem o cadastro no seu website, exija que usem senhas mais fortes e complexas, utilizando letras e números. Lembre de informá-los que isso é para aumentar a segurança de seus dados e suas compras. Alguns clientes podem ver isso como um incômodo, mas se você explicar bem os benefícios, eles verão o lado positivo.



### 2-Limite o número de transações recusadas

Fraudadores tendem a utilizar software malicioso que insere números de cartão de crédito diferentes até que consigam fazer uma compra. Um modo de evitar isso é limitando o número de vezes que usuários podem inserir dados incorretos de cartão de crédito. Se esse limite for ultrapassado, você pode temporariamente bloquear o consumidor e colocá-lo numa lista de alto risco.



### 3-Adote o pague em um clique

Grandes potências do e-commerce mundial, como a Amazon, oferecem essa opção. A grande vantagem é que com o armazenamento de dados, os clientes não precisam preencher em cada nova compra formulários com informações pessoais, incluindo dados do cartão de crédito.



#### **4-Avise sobre transações e conte com a participação do consumidor na prevenção à fraude**

Uma opção para evitar o temido chargeback, pode ser avisar o cliente por e-mail, SMS ou até mesmo pelo [aplicativo do Movimento Compre & Confie](#), após finalizar uma transação. Isso significa que após informar os dados do cartão, o real consumidor receberá uma mensagem informando que ele finalizou uma compra de valor X. Se não for ele, solicite uma resposta imediata, evitando assim, que todos demais processos de vendas aconteçam.



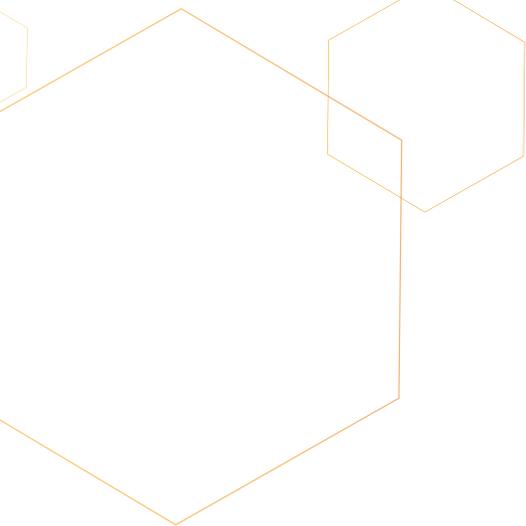
#### **5-Conte com ajuda de um profissional**

Tentar fazer isso por si só consome muito tempo e esforço. Um parceiro qualificado pode ajudá-lo com esse lado dos negócios para que possa focar sua energia nas vendas, no serviço ao consumidor e na busca de nova clientela. A maior parte dos fraudadores tem experiência com tecnologia e o conhecimento para invadir a segurança do sistema. É possível, mas difícil, evitar a fraude e o chargeback sem ajuda de uma empresa especializada.

## Quais práticas adicionais uma empresa especializada utiliza em um pedido suspeito?

Confira no breve vídeo a seguir as técnicas avançadas para tratar um pedido fraudulento.





CUIDE DA RECEITA DO  
SEU E-COMMERCE E EVITE  
O CHARGEBACK



**As transações canceladas são um dos maiores desafios de quem está começando uma operação virtual. Quer saber como escapar desta armadilha?**

Imagine só como deve ser frustrante. Após meses de planejamento, finalmente você consegue abrir o seu e-commerce. Os clientes estão felizes com o seu produto, as vendas estão aquecidas e você já está pensando em aproveitar o bom momento para investir na expansão do negócio. Mas aí, de repente, começam a chegar alguns avisos de que parte das suas vendas feitas com cartão de crédito eram fraudulentas. Ao analisar essa situação de perto, você descobre também que as despesas causadas por esse problema sairão do seu bolso, como pagamento de fornecedores e impostos.

A receita obtida não existe mais, o fluxo de caixa está comprometido e a sustentabilidade do negócio está em cheque. Talvez você não saiba, mas é assim que muitas empresas de pequeno e médio porte tomam conhecimento sobre o chargeback, um dos maiores desafios para quem esta começando no universo de vendas online.



## Como se prevenir e evitar o chargeback

O primeiro passo é ficar de olho nos pedidos que indicam uma possível fraude. Basta olhar com cuidado que você conseguirá identificar os sinais. Por exemplo, compras em sequência com o mesmo endereço de entrega, pedidos com valores muito acima do ticket médio ou ainda com quantidades bem maiores do que o habitual. Esses são ótimos exemplos de fraudes que levam ao chargeback e a perda de receita. Contudo, vale ressaltar que é muito difícil diferenciar uma fraude de um pedido genuíno. Por isso, para manter a sua operação virtual 100% segura e não correr o risco de barrar boas vendas, o melhor caminho é contar com uma solução antifraude dedicada. Então, procure por um parceiro especializado, que conheça o seu ramo de atuação e tenha soluções flexíveis que se adequem à sua necessidade.

**Outra dica importante:** na hora de contratar, confira se ele se preocupa com o bom comprador, oferecendo análises estatísticas precisas e profissionais treinados, antes de reprovar os pedidos automaticamente. Esse é um diferencial importante para garantir que os bons clientes não sejam prejudicados indevidamente e você não perca nenhuma venda importante para o crescimento do seu negócio.



Este é o segundo material de uma série de e-books que ajudará sua empresa a compreender e a buscar soluções que protejam suas vendas de compradores mal intencionados.

## Confira um pouco do que você verá nos próximos e-books:

- 1- Como combater a fraude sem prejudicar a experiência do seu consumidor
- 2- 3 erros comuns ao tentar reduzir a fraude no universo online
- 3- Conheça os três fatores de sucesso para a sua solução antifraude
- 4- Entenda por que análise humana é tão importante na gestão antifraude E outros.

Quer saber mais sobre o tema?  
Acesse os próximos conteúdos:

**Cuidados necessários e os erros mais comuns ao  
tentar reduzir a fraude em um e-commerce  
e-Book #3**

**Clique para baixar**



clearsale

Liberdade para vender