

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



Este é o primeiro 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:

- A fraude no e-commerce brasileiro
- A gestão antifraude pode ser o maior trunfo do seu e-commerce
- O que fazer quando seu negócio sofre um ataque fraudulento?
- Como ataques fraudulentos podem disparar
- Protegendo seu negócio contra ataques fraudulentos
- A vez do antifraude



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



O e-commerce brasileiro continuará crescendo nos próximos anos, mas será marcado pelo acirramento da concorrência e desafios no campo de fraudes. Por isso, se você está neste mercado e quer ampliar ou manter a sua fatia de participação, saiba que perder vendas não é uma opção.

Mesmo com o momento delicado da economia, o e-commerce nacional manteve sua força e registrou desempenho acima do previsto fechando 2016 com **11% de crescimento**. Os dados são da Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm), que também mostra que o segmento deve manter a curva para cima **em 2017**: a previsão para o período é de **12% com faturamento** estimado em **R\$ 59,9 bilhões e mais de 200 milhões de pedidos nas lojas virtuais**.

Nada mal quando comparado a outros setores que infelizmente não alcançarão taxas de dois dígitos no período. É por isso que para muitos especialistas, os próximos anos serão marcados pelo acirramento da concorrência.

Para impulsionar os resultados e driblar a recessão econômica, muitas empresas devem aportar no universo de compras online. Ainda, segundo o Panorama dos Marketplaces no Brasil, análise realizada pela empresa de precificação inteligente Precifica em parceria com a ABComm, a tendência dos marketplaces (shoppings online) deve crescer no país e atrair novos empreendedores. Além disso, quem já se firmou vai investir cada vez mais em estratégias agressivas de marketing e novas tecnologias para melhorar a experiência e conquistar de vez o cliente. Por isso, se você está neste mercado e quer ampliar ou manter a sua fatia de participação, saiba que perder vendas não é uma opção.

Além de continuar inovando para atrair e fidelizar, é preciso cuidar cada vez mais da segurança. A fraude no comércio eletrônico ainda é um dos maiores responsáveis pela perda de receita. No Mapa da Fraude no Brasil, um estudo detalhado sobre o setor, a ClearSale constatou que a cada minuto cibercriminosos tentam fraudar R\$ 3.610,20 em compras feitas pela internet. Isso representa 4,40% de todas as transações em lojas virtuais no Brasil.

A preocupação com as compras feitas por celular também deve estar em seu radar. Hoje, 5,6% das tentativas de fraude registradas em todo o país já acontecem em dispositivos móveis, que estão ganhando a preferência do consumidor. Outro dado que merece atenção: a maioria dos casos detectados está nas regiões Norte e Nordeste, ambas com o maior crescimento em faturamento na Black Friday 2016.

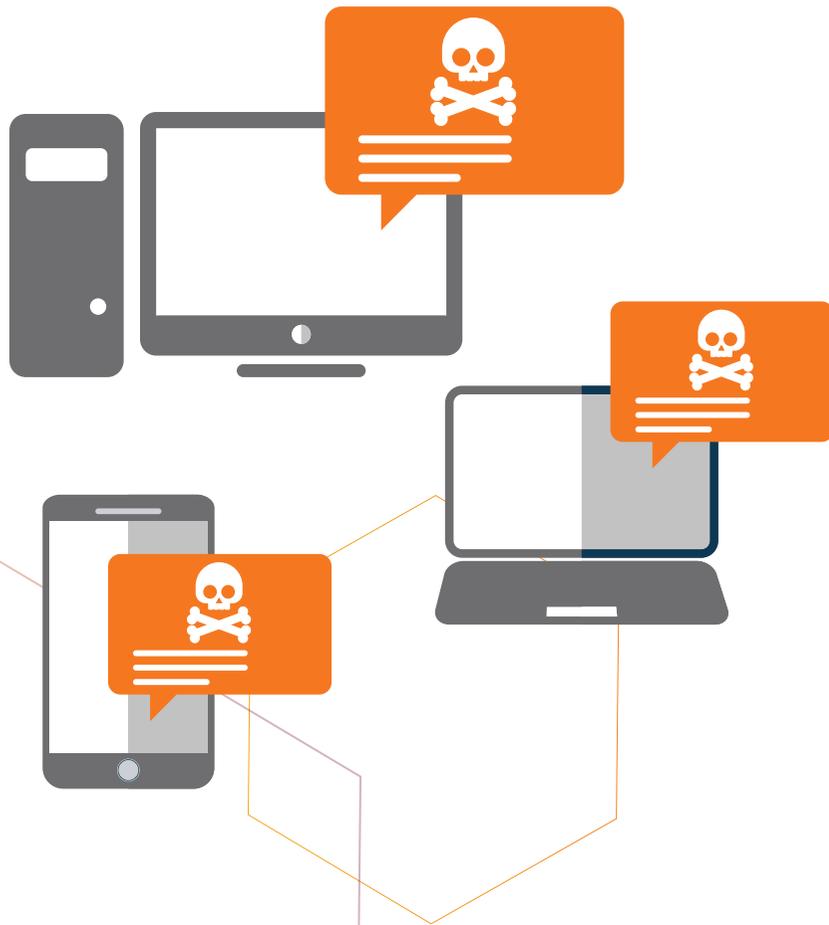


[Clique aqui e baixe o Mapa da Fraude](#)

O QUE FAZER QUANDO
SEU NEGÓCIO SOFRE UM
ATAQUE FRAUDULENTO?



Um dos maiores medos de quem tem um e-commerce é sofrer uma fraude. Esta pode não ser uma preocupação inicial, mas assim que é descoberta a sua gravidade ela se torna uma grande vilã do negócio. Será que sua equipe antifraude perceberá pequenas mudanças nas tendências em transações que precedem um ataque, ou só perceberão algo significativo após um grande chargeback (estorno de compra)?



Como ataques fraudulentos podem disparar

Os fraudadores são muito dinâmicos, às vezes mais espertos que seu sistema de prevenção à fraude. Uma vez que identificam uma vulnerabilidade, seu negócio estará exposto e o dano financeiro resultante pode vir rapidamente. A notícia de uma fraqueza em um sistema antifraude se espalha com facilidade, por muitas vezes com diversos fraudadores atacando o mesmo negócio, pegando tudo que podem antes que a segurança corrija o erro. Daí seguem em frente, procurando o próximo negócio virtual vulnerável.

Quando fraudadores avaliam a segurança de um comércio eletrônico em preparação para um ataque cibernético, eles podem:



Sondar o território. Um fraudador pode testar a viabilidade de um número de cartão de crédito fazendo uma pequena e única compra. Se ela for aprovada, ele sabe que tem um cartão válido, abrindo caminho para mais (e maiores) transações fraudulentas no futuro.



Fazer encomendas de baixo custo. Se transações testes mostrarem ao fraudador que ele não pode comprar itens de valor superior, por exemplo de R\$ 50,00, ao invés disso ele pode comprar 5 itens no valor de R\$ 10,00 cada.



Driblar regras antifraude. Se seu negócio vende computadores, por exemplo, você pode estabelecer uma regra de filtro antifraude que marca transações de computadores acima de R\$ 2.000,00. A primeira transação de um criminoso virtual, um computador de R\$ 2.100,00 falhará. Mas, sua segunda encomenda, um computador de R\$ 999,00 é aprovada. Simples assim, o fraudador identificou sua vulnerabilidade à fraude, e várias transações fraudulentas vêm em seguida.



Modificar encomendas após a confirmação. Após fazer uma encomenda com os dados verdadeiros do titular do cartão de crédito, fraudadores ligam para o atendimento ao consumidor e mudam o endereço de entrega. Como maioria das empresas não reavaliam encomendas aprovadas, a compra fraudulenta é realizada.

Protegendo seu negócio contra ataques fraudulentos

Para obter sucesso, fraudadores evitam os possíveis radares de uma equipe antifraude. Se não conseguem, eles seguem adiante à procura de um alvo mais fácil. Use essas medidas preventivas para deixar os fraudadores alertas, deixando claro que você está de olho.





Não dependa apenas de filtros baseados em regras para proteger seu negócio. O que funciona hoje pode falhar amanhã, fraudadores têm métodos para a identificação de regras antifraude. Ao invés disso, utilize uma abordagem multifacetada que combina tecnologia de ponta, inteligência estatística e análise humana sofisticada.

Incorpore uma estratégia que inclui um seguro contra estornos. No caso uma garantia de 100% de estorno sobre o que o comerciante não receberá.



Fique atualizado sobre as mais novas técnicas de fraude, estimativas de gerenciamento antifraude e violação de dados.



Certifique-se que seu sistema de segurança permaneça atualizado. Você não pode proteger sua empresa com tecnologia ultrapassada.



Analise todas as transações, não só aquelas marcadas pelos filtros antifraude. Isso faz com que você identifique tendências de fraude e comportamento em grupos de encomendas virtuais.



Reforçando:

Fraudadores são criativos. Para prevenir ataques fraudulentos, sua equipe também deve ser. As pessoas que planejam estes ataques encontram o caminho com menos resistência se sua proteção antifraude está funcionando corretamente.



A vez do antifraude

Neste cenário, em que cada venda conta para crescer e o cuidado com a segurança deve ser redobrado para evitar prejuízos, a gestão antifraude especializada ganha cada vez mais importância para o e-commerce brasileiro. Os benefícios são muitos e as empresas que optam por este caminho destacam-se em fatores decisivos para obter mais competitividade, como produtividade, redução de custos e reputação, sendo vistas como um canal realmente confiável de compras online.

Entre os diferenciais dos produtos disponíveis no mercado, vale ficar de olho nas soluções que tecnológicas como Machine Learning, que permite que a inteligência artificial aprenda com as tentativas de fraude e evolua, melhorando as defesas do e-commerce em tempo real.

Outro ponto forte da solução que deve ajudar na manutenção da receita da sua empresa, é a aplicação da análise humana no processo de verificação dos pedidos de maior risco. Deste modo, é possível garantir que apenas as fraudes sejam reprovadas, preservando o bom comprador e os resultados do negócio.

Conte com a experiência de um bom parceiro em gestão antifraude..



Este é o primeiro 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- 5 práticas para deixar seu e-commerce mais protegido das fraudes
 - 2- Chegou um pedido suspeito, e agora?
 - 3- Como combater a fraude sem prejudicar a experiência do seu consumidor
 - 4- 3 erros comuns ao tentar reduzir a fraude no universo online
 - 5- Conheça os três fatores de sucesso para a sua solução antifraude
 - 6- Entenda por que análise humana é tão importante na gestão antifraude
- E outros.

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

Chegou um pedido suspeito, e agora?
e-Book #2

[Clique para baixar](#)



clearsale

Liberdade para vender