

MAPA DA **FRAUDE** RESULTADOS 2019

Conheça os principais números
sobre a fraude no e-commerce
brasileiro em 2019





COMO ESTE ESTUDO FOI REALIZADO

Esta edição do Mapa da Fraude
está baseada em mais de

153 MILHÕES
DE PEDIDOS

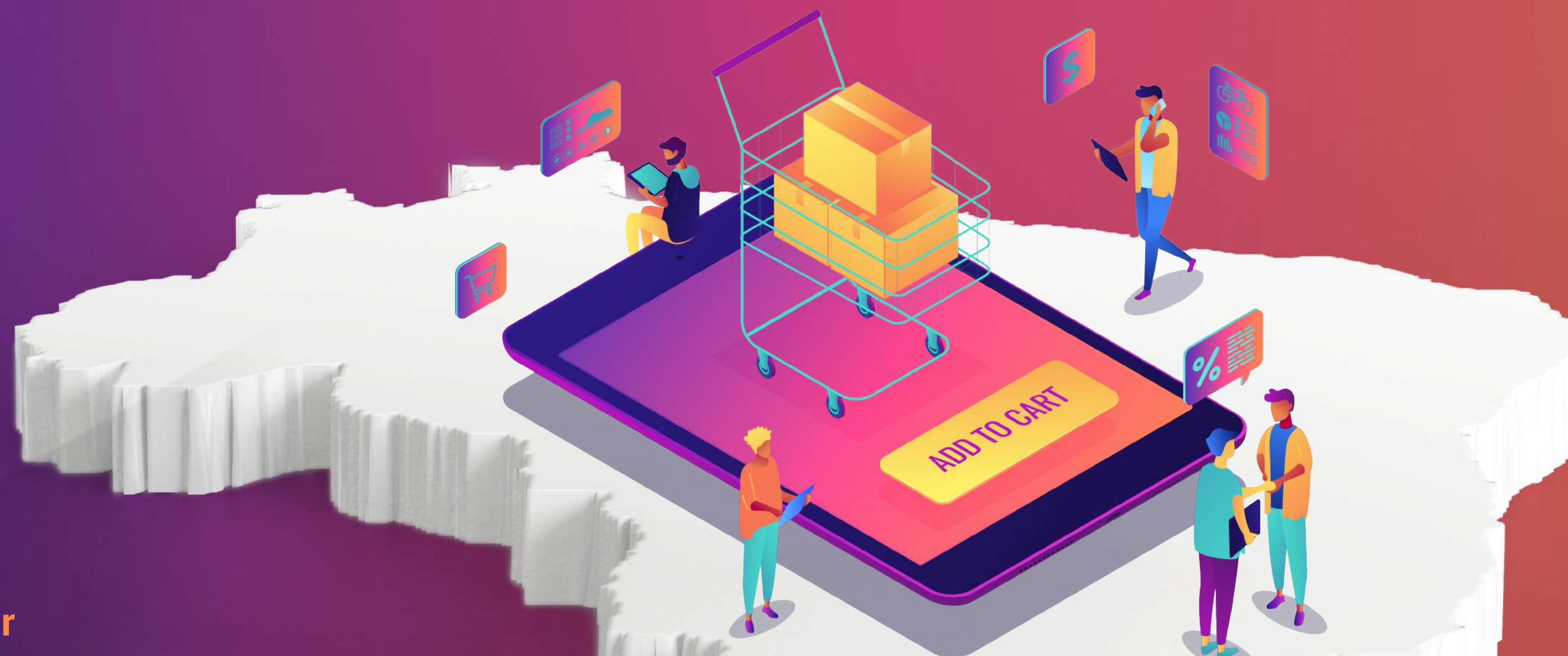
feitos via cartão de crédito no
e-commerce e analisados pela
ClearSale entre 1 de janeiro e
31 de dezembro de 2019.

POR QUE O MAPA DA FRAUDE É IMPORTANTE PARA O E-COMMERCE?

A fraude é um crime extremamente dinâmico, realizado por profissionais e de maneira cada vez mais sofisticada. Para combater esta verdadeira profissionalização deste tipo de crime, nada melhor do que conhecê-lo em cada detalhe.

Assim, é possível gerar confiança no mercado, promover vendas seguras e garantir a melhor experiência de compra aos consumidores.

As informações e os insights aqui mostrados ajudam no planejamento de cada e-commerce. Com estes números, é possível projetar, por exemplo, os índices de chargeback por mês, data comemorativa, sexo, faixa etária, etc.



FRAUDE, o que é e suas características

A fraude é um crime, com penas previstas no código penal brasileiro, que pode causar danos irreparáveis à vítima, sejam eles financeiros, psicológicos ou até mesmo de imagem.

Tipos mais comuns

Fraude limpa

Ocorre em clonagens de cartões, roubo ou vazamento de dados, etc. É chamada de limpa pelo fato do fraudador ter dados corretos da vítima, tornando mais difícil a identificação da ação. Neste caso, o criminoso pode comprar e receber normalmente o produto. A vítima, ao receber a fatura, contesta a compra, que é cancelada pela administradora e gera o prejuízo, chamado de chargeback, ao varejista

Fraude amigável

Via de regra, não se trata de uma ação de má-fé. Neste caso, a pessoa que utilizou os dados do cartão é uma pessoa próxima do titular da conta, mas que não informou o mesmo no ato da compra. Por não saber que um parente ou amigo utilizou seus dados para efetuar uma transação, a vítima contesta a compra.

Autofraude

Acontece quando o próprio titular do cartão efetua uma compra ou e depois a contesta, como se não reconhecesse aquela dívida. Exemplo: uma pessoa compra um produto pela internet usando um cartão de crédito e, após o recebimento, entra em contato com a administradora do cartão para contestar aquele lançamento na fatura.

Como funciona a fraude no mercado virtual

1 O fraudador efetua a compra com cartão de terceiros

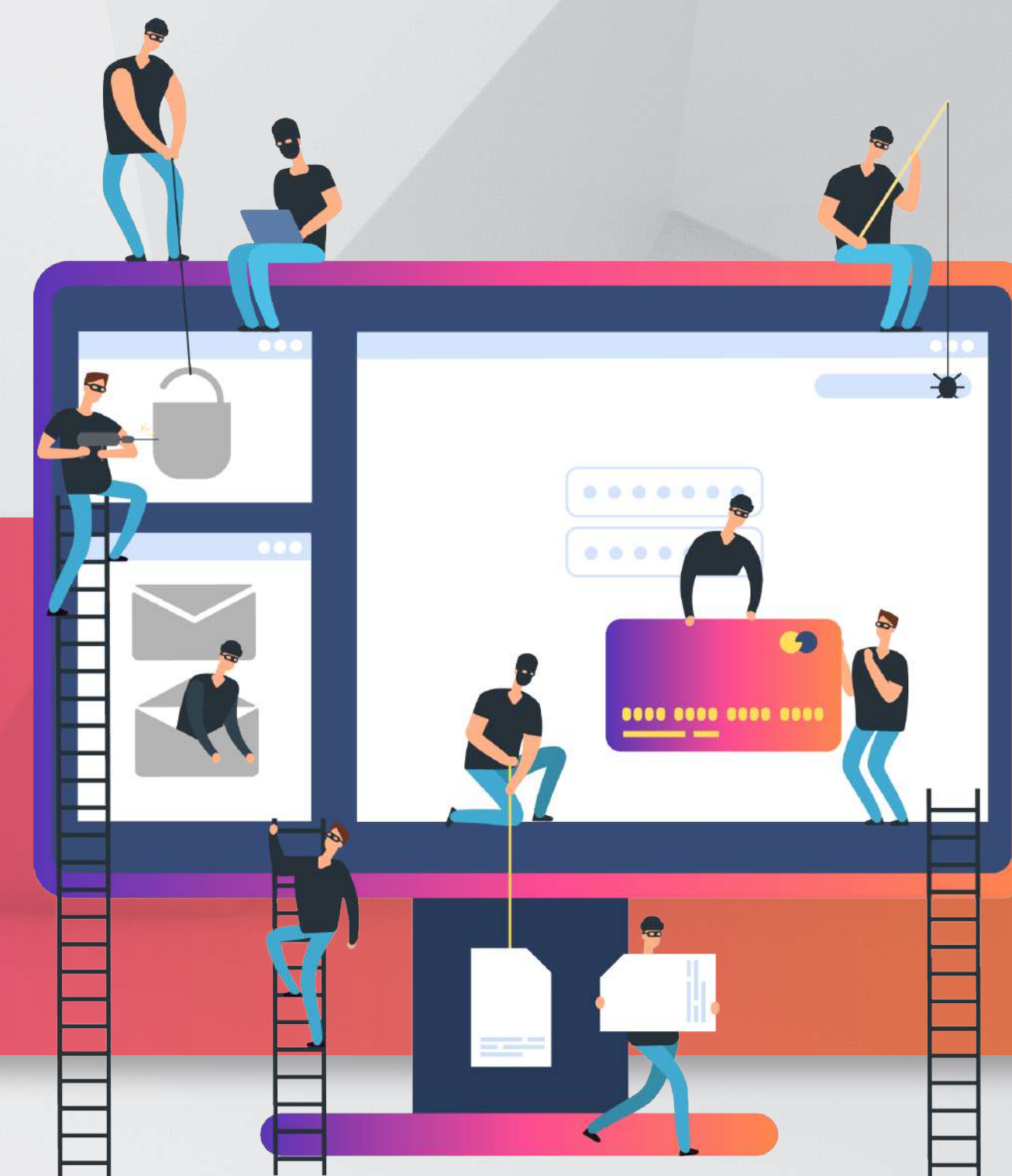
2 O banco verifica se há saldo e faz a liberação

3 O produto é entregue ao fraudador

4 O dono do cartão não reconhece a compra

5 A loja fica com o prejuízo

Chargeback: termo usado para denominar a ação do consumidor que faz o cancelamento de uma compra feita com seu cartão de crédito por conta de não reconhecê-la.



NOSSOS NÚMEROS NO E-COMMERCE EM 2019

MAIS DE
153
Milhões*
de pedidos
ANALISADOS

Conhecemos
97% dos
CPFs
QUE ANALISAMOS

+de
R\$69
Bilhões
em transações
ANALISADAS

+de
R\$1,9
Bilhão
EM TENTATIVA DE FRAUDES
EVITADAS

*Pedidos com pagamento via cartão de crédito

POR QUE ESCOLHEMOS
o total de tentativas de fraude
em valor e não em volume?

Acreditamos que o **valor total** das transações que foram tentativas de fraude consegue **representar/ explicar** melhor o **risco das transações**.

O **valor do pedido é uma variável importante** para determinar o risco da transação. Por isso, usando o valor, conseguimos dizer que um estado **é mais arriscado do que outro**, por exemplo, o que é diferente de dizer que um estado é mais atacado do que outro (neste caso, sim, usaríamos a quantidade de tentativas de fraude).

Por isso, entendemos que **falar sobre o valor** diz mais do que **simplesmente falar sobre o número** de pedidos.

COMPARAÇÃO 2018 X 2019

Em 2019, o crescimento do número de pedidos foi de

45,1%

na comparação com 2018

Quando falamos em valor total de pedidos em reais, a alta foi de

36,5%

**TICKET MÉDIO
DA FRAUDE**

R\$1.008

O ticket médio dos pedidos suspeitos ou fraudulentos é maior do que a média geral do e-commerce. A lógica é simples: a maioria dos fraudadores busca produtos e serviços mais caros e até mesmo de luxo, já que não vão pagar por isso.

IMPORTANTE

Consideramos tentativas de fraude todas as transações que, por algum motivo, foram classificadas como suspeitas ou que foram confirmadas como fraude em nossas análises.

É fundamental, no entanto, ressaltar que elas não necessariamente resultaram em prejuízos ao varejo, já que a esmagadora maioria das tentativas de fraude é barrada por nossos sistemas de proteção.

A taxa média de tentativas de fraude em todo o Brasil teve uma leve queda, ficando em **3,47%** contra **3,53%** em 2018.

Isso significa que, a cada **R\$ 100** em compras no e-commerce brasileiro em 2019, **R\$ 3,47** foram tentativas de fraude.

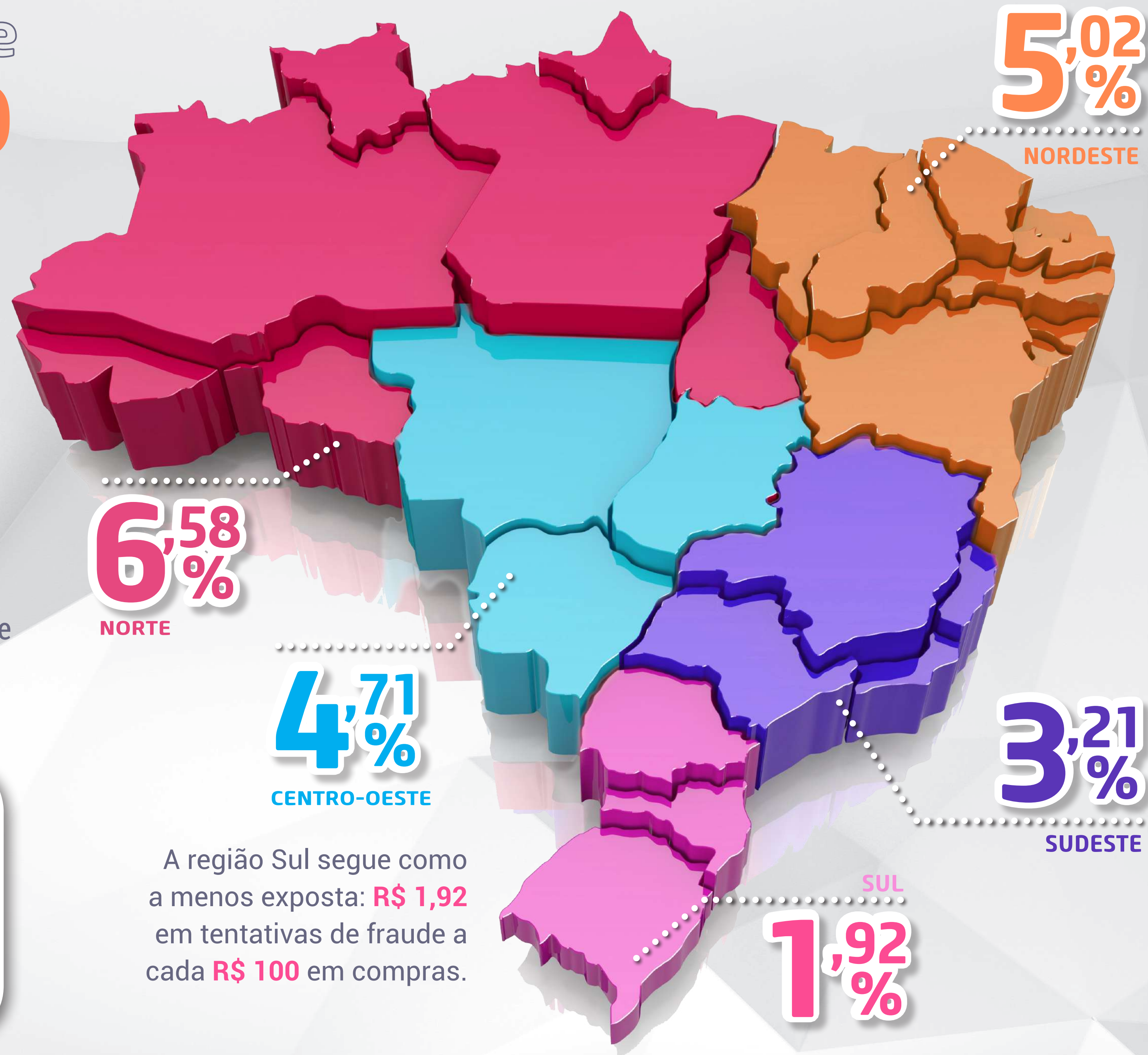
Tentativa de fraude POR REGIÃO

Assim como nas duas edições anteriores do Mapa da Fraude, a região Norte é a que tem maior exposição a fraudes sobre os pedidos.

Em 2019, a cada **R\$ 100** em compras realizadas via e-commerce na região, **R\$ 6,58** foram tentativas de fraude.

Já o Sudeste, apesar de não ter uma exposição acima da média brasileira, concentrou **53%** das tentativas de fraude ao longo de 2019, o que pode ser considerado normal, já que é a região que concentra a maior parte dos pedidos.

IMPORTANTE: estudo feito com base no endereço de entrega informado no momento da compra pelo consumidor, e não no endereço de registro da loja online.



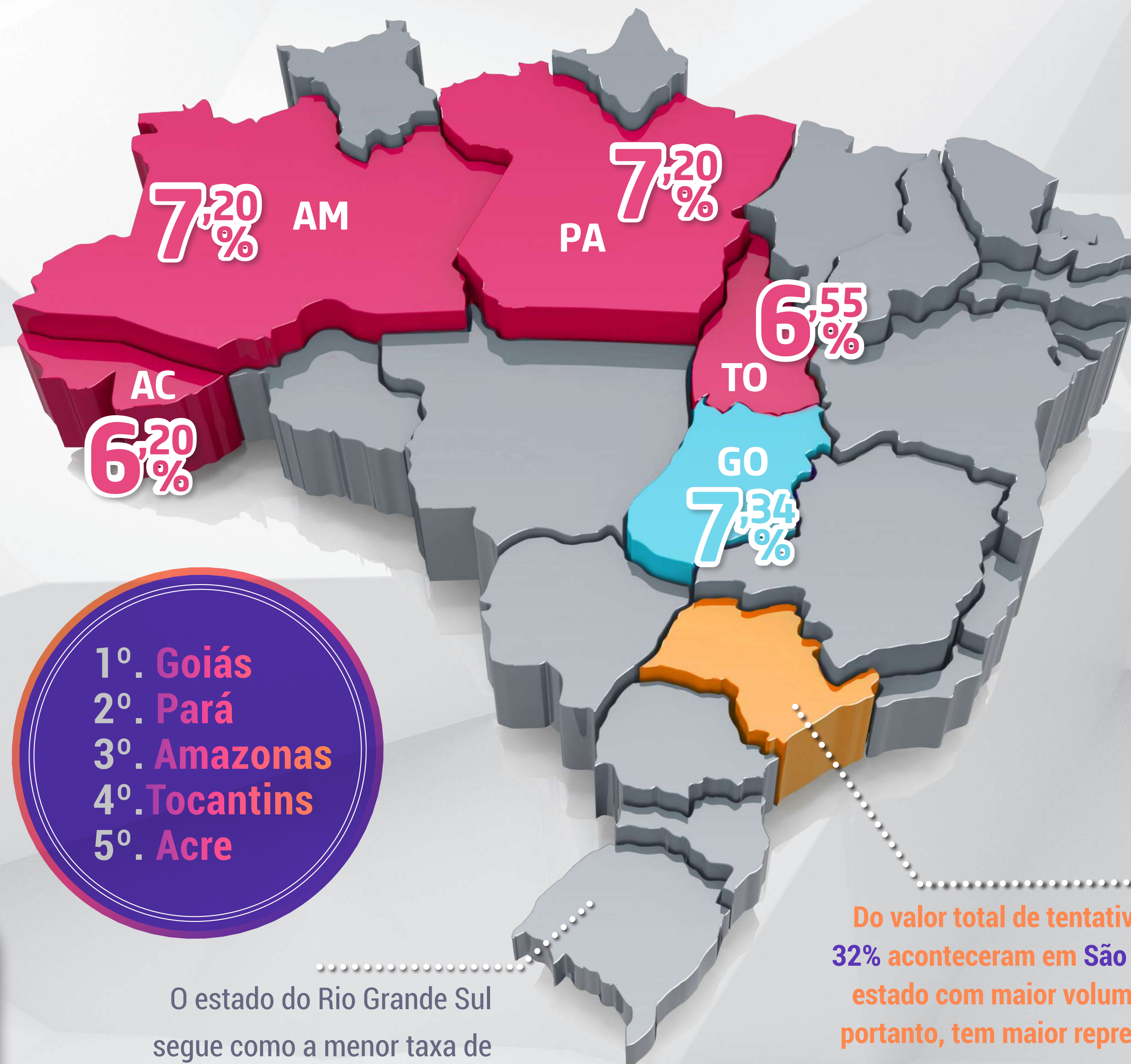
Tentativa de fraude POR ESTADO

Pela 1ª vez, o estado de **Goiás** aparece como o mais exposto a fraudes, superando o Amazonas, que liderou este ranking em 2018. Foram **R\$ 7,34** em tentativas de fraude a cada **R\$ 100** em compras.

O **Amazonas**, por sua vez, agora divide a segunda posição com o estado do Pará. Tocantins e Acre fecham a lista dos 5 estados que foram proporcionalmente mais atacados por fraudadores.

Ceará e Maranhão deixaram de figurar entre os 5 primeiros.

IMPORTANTE: estudo feito com base no endereço de entrega informado no momento da compra pelo consumidor, e não no endereço de registro da loja online.



- 1º. **Goiás**
- 2º. **Pará**
- 3º. **Amazonas**
- 4º. **Tocantins**
- 5º. **Acre**

O estado do Rio Grande Sul segue como a menor taxa de exposição a fraudes. Apenas **R\$ 1,60** em tentativas de fraude a cada **R\$ 100** em compras.

Do valor total de tentativas de fraudes, **32%** aconteceram em **São Paulo**, que é o estado com maior volume de vendas e, portanto, tem maior representatividade.

No entanto, de todas as compras realizadas no estado, apenas **3,18%** foram consideradas pedidos suspeitos ou fraudes confirmadas.

+ CATEGORIAS FRAUDADAS

Celulares, Bebidas e Games figuram há anos entre as categorias mais expostas a fraudes.



Este valor significa que, a cada R\$ 100 em compras de celulares no e-commerce, R\$ 8,73 foram tentativas de fraude.

Ou seja, o número incide sobre o total de vendas da própria categoria, e não sobre o total geral de vendas online no país.

CURIOSIDADE

Em SP, estado que concentra a maior parte dos pedidos do Brasil, o top 5 de categorias mais visadas é exatamente igual à visão geral do Brasil.



Celulares seguem como a categoria de que mais sofre tentativas de fraude. A explicação vem, basicamente, da facilidade da revenda, já que são itens com alta procura em mercados paralelos e, por isso, fáceis de revender.

o que é mais fácil receber e revender, uma geladeira ou um celular?

Tentativa de fraude POR MESES DO ANO

MAIO aparece na liderança do ranking de tentativas de fraude.

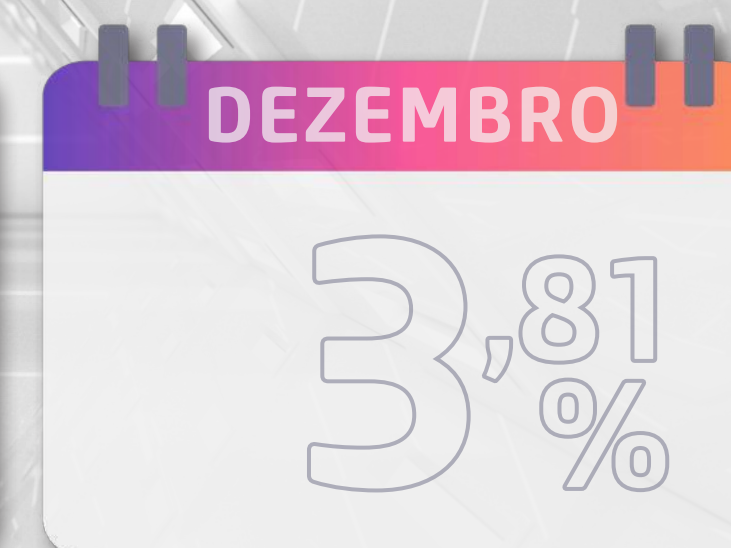
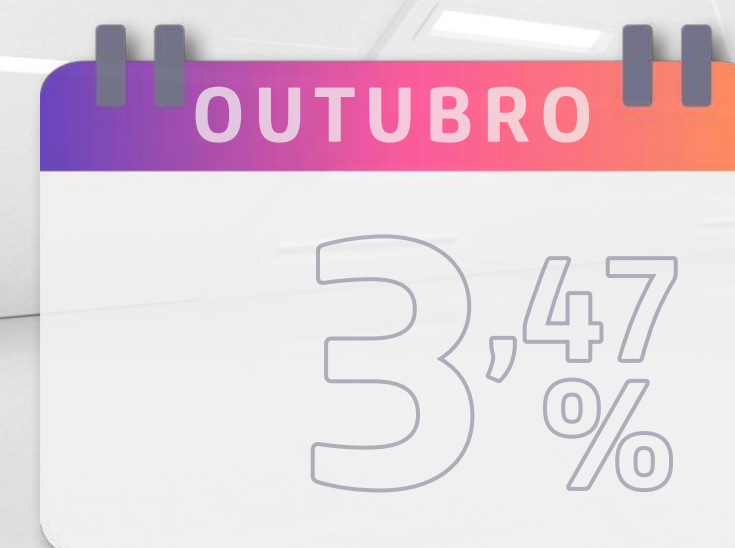
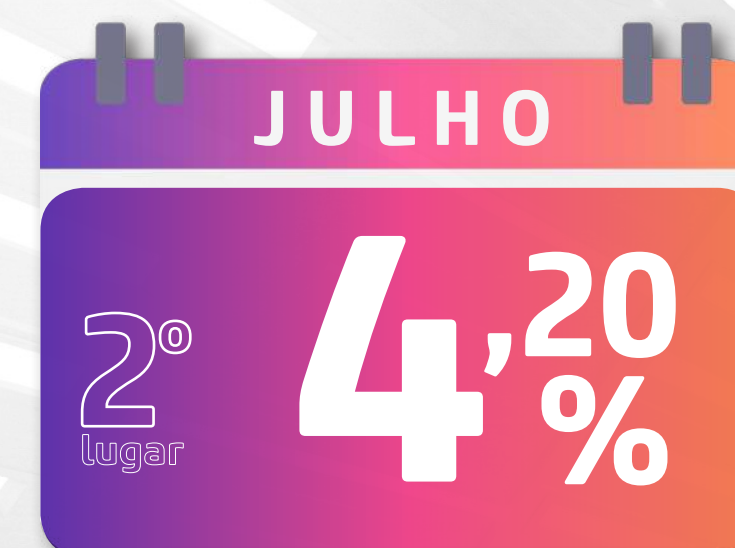
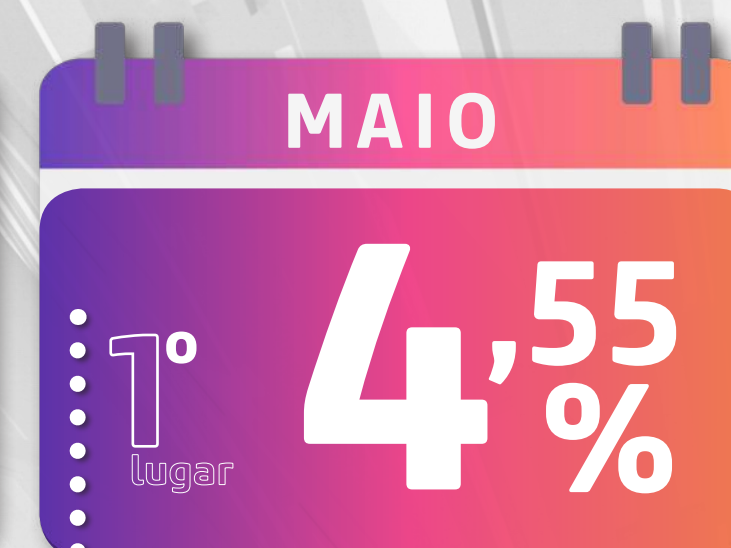
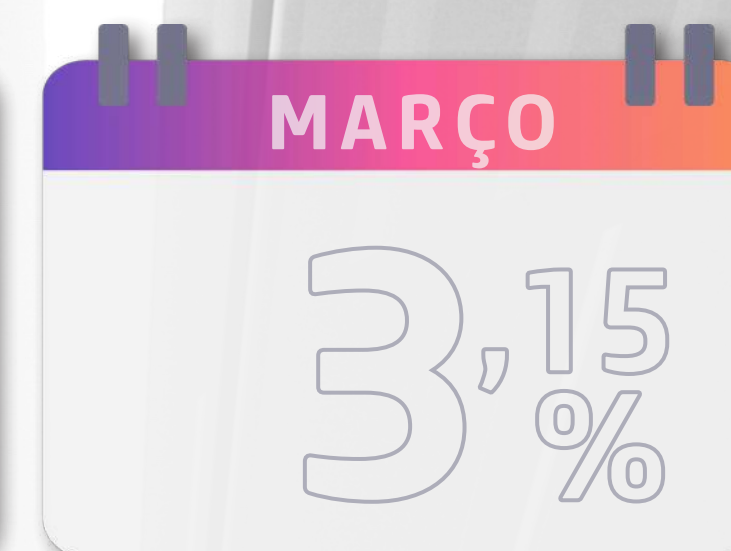
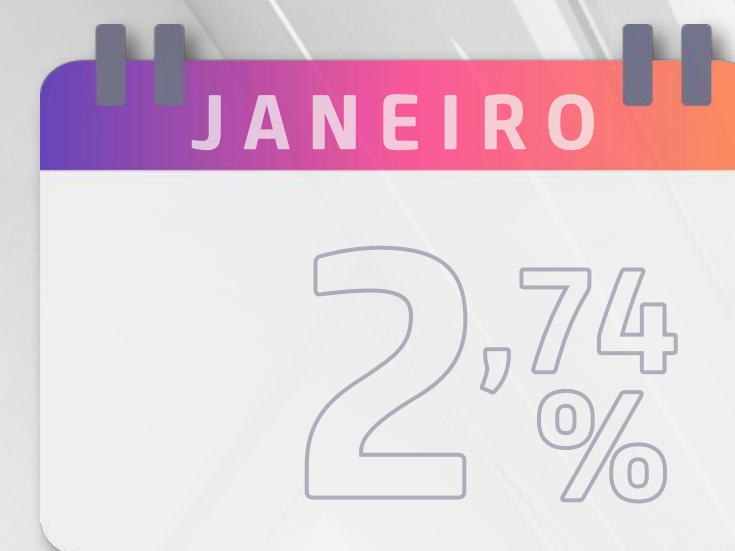
A cada R\$ 100 em compras realizadas no mês, R\$ 4,55 foram de origem fraudulenta. Ele também representou 10,1% de total de tentativas de fraude no ano. Seguido pelo mês de Julho, no 2º lugar, com 9,2%, e por Junho, em 3º, lugar com 8,6%.

MAIS VENDAS SIGNIFICAM MAIS TENTATIVAS DE FRAUDE?

NÃO! O mês de novembro, que tem um aumento exponencial das vendas no e-commerce por causa da Black Friday, aparece como o de menor exposição a fraudes. Em 2019, a cada R\$ 100 em transações, apenas R\$ 2,38 foram tentativas de fraude.

No entanto, por ser um mês muito representativo para o e-commerce, justamente por causa da **Black Friday**, o número representa quase 10% do valor total de tentativas de fraude no ano.

O segundo semestre concentrou **53%** das tentativas de fraude, contra **47%** do primeiro semestre.



Tentativa de fraude EM DATAS COMEMORATIVAS

1º LUGAR DIA DOS NAMORADOS

O Dia dos Namorados é a data comemorativa que mais sofre com tentativas de fraude. Do valor total de vendas do período, 4,56% foram de origem fraudulenta.



4,56%

2º LUGAR 4,11%
DIA DAS MÃES

3º LUGAR 3,62%
DIA DOS PAIS

4º LUGAR 3,38%
NATAL

5º LUGAR 3,20%
DIA DAS CRIANÇAS

BLACK FRIDAY

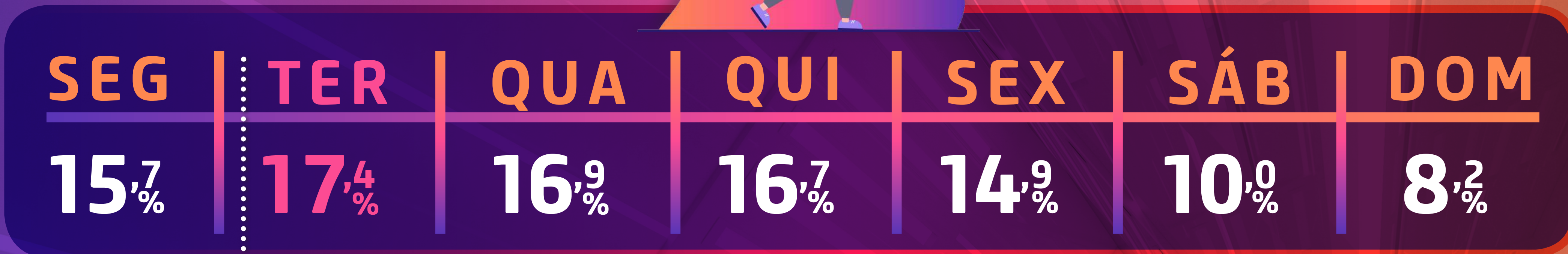
A Black Friday, que é a maior data do e-commerce brasileiro, faz o número de pedidos disparar. No entanto, apenas 1,06% do valor total de vendas do período são tentativas de fraude, fazendo com que, dentre as datas comemorativas, a Black Friday seja a menos visada pelos fraudadores.

Do valor total de tentativas de fraude das datas comemorativas consideradas neste estudo, o Natal concentrou a maior parte: **mais de 38%**.

Tentativa de fraude POR DIAS DA SEMANA



Os dias úteis têm mais tentativas de fraude do que os fins de semana. Criminosos tendem a realizar mais tentativas de fraude **entre a terça e a quinta-feira.**



Terça-feira foi o dia da semana mais visado por fraudadores no e-commerce brasileiro em 2019. O dia concentrou **17,4%** do valor total das tentativas de fraude.

POR HORA DO DIA



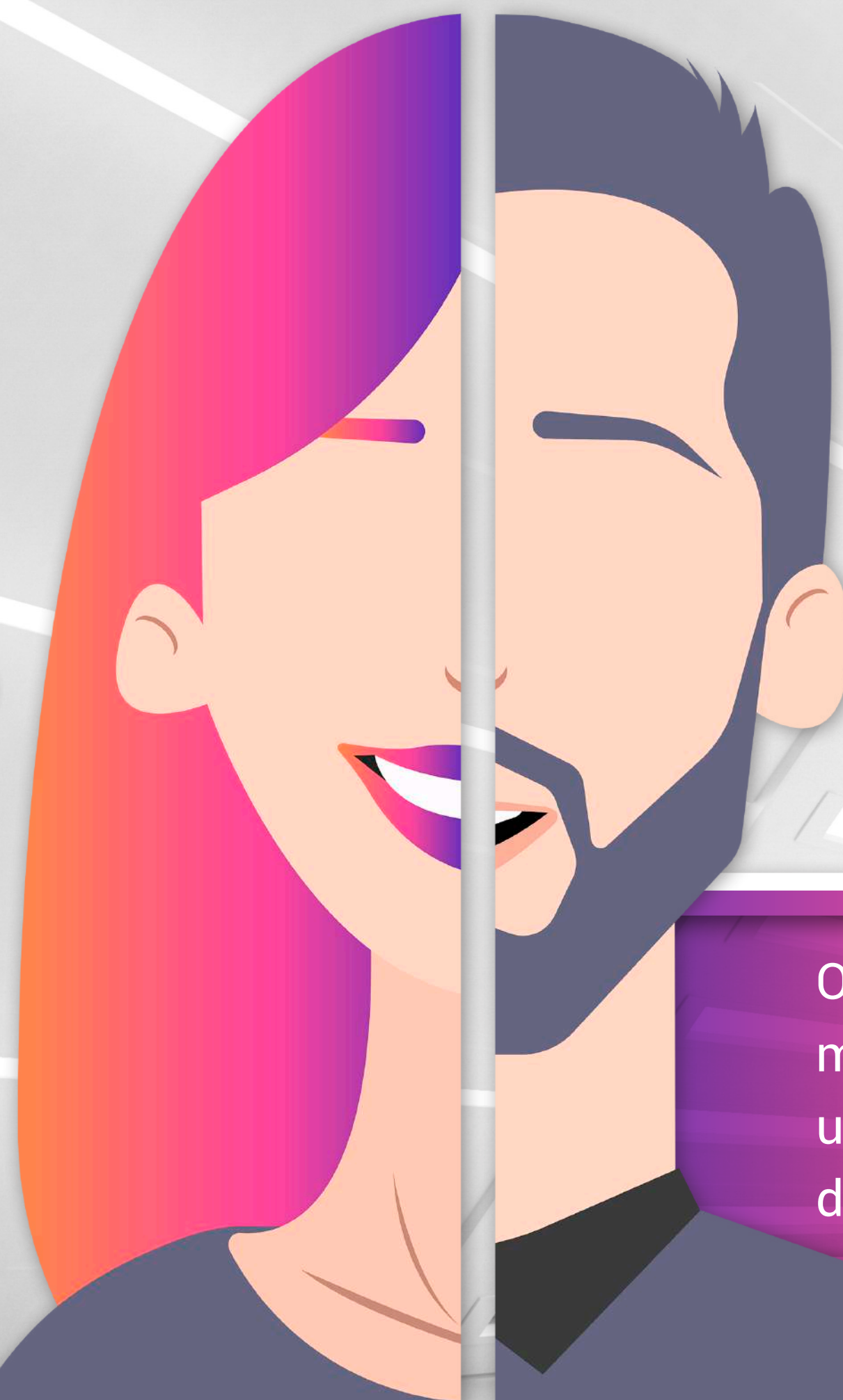
Mais de 72,48% das tentativas de fraude aconteceram entre 12h e 23h, seguindo a curva geral de vendas do e-commerce e registrando seus maiores números durante o horário comercial.

O horário das **3H DA MANHÃ** é, proporcionalmente, o mais arriscado e não o mais visado pelos fraudadores.

Do valor total de transações realizadas neste horário, **10,4%** foram tentativas de fraude.

Tentativa de fraude POR SEXO E FAIXA ETÁRIA

39,2%
DAS VÍTIMAS SÃO
MULHERES



60,8%
DAS VÍTIMAS SÃO
HOMENS

Os consumidores de até 25 anos são os que estão mais expostos nas compras online. A cada R\$ 100 em transações nesta faixa etária, R\$ 6,29 foram tentativas de fraude

Os homens têm 2,3 vezes mais chances de sofrer uma tentativa de fraude do que as mulheres.

FAIXA ETÁRIA

6,3% até **25 ANOS**

3,6% acima **51 ANOS**

3,3% entre **26 e 35 ANOS**

2,7% entre **36 e 50 ANOS**

Os consumidores entre 36 e 50 anos são os menos fraudados no e-commerce do Brasil. No entanto, por ser a faixa etária que mais compra, é a que concentrou quase 30% do valor total de tentativas de fraude em 2019.



clearsale



Proteger bons clientes, gerar confiança com consumidores e evitar que varejistas tenham perdas são os motores que impulsionam o serviço de prevenção a fraudes prestado pela ClearSale.

Há quase 19 anos, oferecemos soluções antifraude para diversos segmentos do mercado - como varejo digital e online, bancos e financeiras, seguradoras, telecomunicações e vendas diretas.

MAPA DA
FRAUDE
RESULTADOS 2019

br.clear.sale

