



MAPA DA

FRAUDE

RESULTADOS 2020

Saiba tudo sobre a fraude no Brasil

clearsale



ÍNDICE

Visite nosso site e
saiba + sobre fraude



- ▲ Carta ao Leitor _ 03
- Quem Somos _ 04
- Premissas do Mapa _ 05
- Números gerais da fraude _ 06
- E-commerce _ 07
- Tipos de fraude _ 08
- 2019 X 2020 _ 09
- Pré e Pós-Pandemia _ 10
- Fraudes por região _ 11
- Região Norte _ 12
- ▼ Região Centro-Oeste _ 13

- ▲ Região Nordeste _ 14
- Região Sudeste _ 15
- Região Sul _ 16
- Categorias + fraudadas _ 17
- Fraude por gênero _ 18
- Dia, mês e hora da fraude _ 19
- Datas comemorativas _ 20
- Outros Mercados _ 21
- Mercado Financeiro _ 22
- Telecom _ 23
- Vendas Diretas _ 24
- Dicas para evitar a fraude _ 25
- ▼ Somos T.group _ 26

CARTA AO LEITOR



Dr. Bernardo Lustosa
CEO da ClearSale

Economista | Estatístico |
PHD Business Administration

 /dr-bernardo-lustosa

O ano de 2020 foi o mais atípico e desafiador da história do mercado, e para a ClearSale, obviamente, não foi diferente. A chegada da pandemia mudou radicalmente os hábitos de consumo de bens e serviços, que passaram a acontecer quase que exclusivamente em ambientes virtuais.

Com isso, houve uma imediata mudança em alguns dos indicadores mais importantes relacionados à fraude em todos os setores, e, por este motivo, produzir o Mapa da Fraude mais completo que já fizemos é mais do que trazer números relevantes, é também colaborar para gerar mais confiança entre empresas e consumidores, fomentando o crescimento seguro e sustentável dos negócios.

A fraude é um crime extremamente dinâmico, muitas vezes cometido por quadrilhas

especializadas que buscam brechas em sistemas de segurança e/ou na inexperiência de ingressantes no mundo das transações online. Para combatê-la, nada melhor do que conhecê-la e mapeá-la em cada detalhe.

Desta vez, o Mapa da Fraude usa toda a riqueza e robustez do data lake da ClearSale para entrar ainda mais a fundo na análise, trazendo números deste crime no e-commerce, no mercado financeiro, em telecomunicações e outros segmentos que nunca antes tiveram a fraude tão bem mapeada.

Assim, temos plena convicção de que damos mais um passo importante em dois valores fundamentais em nossa missão: colaborar e gerar confiança.

Aproveite a leitura!



QUEM

SOMOS

FEARSA

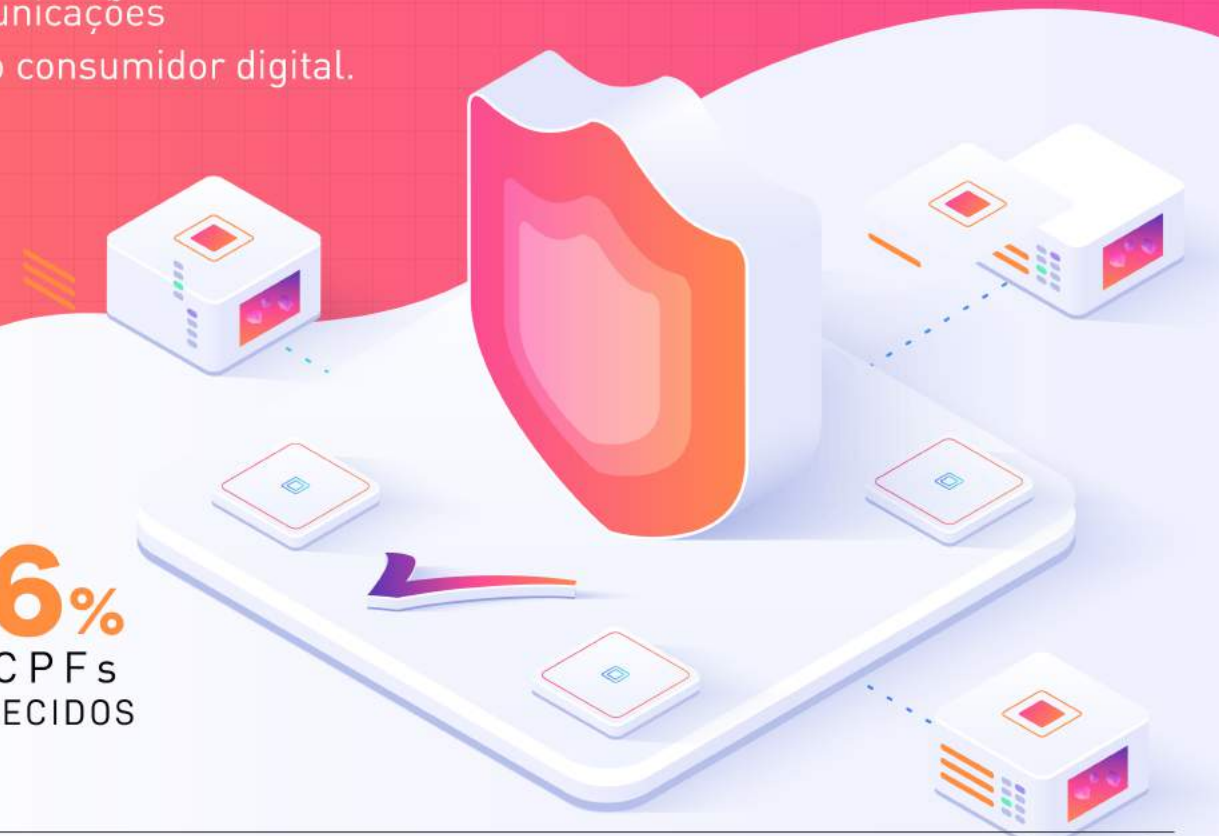


Clique aqui e assista
ao vídeo institucional

clearsale

A ClearSale é líder em **soluções antifraude** nos mais diversos segmentos, como e-commerce, mercado financeiro, vendas diretas, telecomunicações e seguros, sendo pioneira no mapeamento do comportamento do consumidor digital.

A empresa equilibra **tecnologia e profissionais especializados** para entregar os melhores indicadores aos clientes e gerar cada vez mais **confiança no mercado**.



NOSSOS NÚMEROS EM 2020

+de
R\$ 106 bi
em transações
ANALISADAS

+de
R\$ 2,7 bi
em tentativas de
FRAUDES EVITADAS

+de
267 mi
de pedidos
ANALISADOS

96%
de CPFs
CONHECIDOS

QUAIS AS PREMISSAS UTILIZADAS NO MAPA

Para realizar a extração dos números, o time de Estudos da ClearSale considera uma base capaz de entregar dados verdadeiros.
Confira detalhes das premissas utilizadas.

Período utilizado
01/01/2020 a 31/12/2020

Período utilizado para comparação
01/01/2019 a 31/12/2019

Base analisada
267mi de transações
Para o e-commerce, consideramos apenas pagamentos via cartão de crédito.

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





NÚMEROS GERAIS DA FRAUDE NO BRASIL 2020

Quando olhamos para o cenário de números absolutos, podemos dizer que o ano de 2020 foi o que mais identificamos tentativas de fraude em todos estes quase 20 anos atuando no mercado. No entanto, há de se ressaltar que, com o crescimento exponencial do mercado digital – principalmente o e-commerce – durante a pandemia, este aumento é considerado natural e é menor do que o crescimento das transações legítimas.

Quantidade total
de tentativas de fraude

3,5 mi

Valor total das
tentativas de fraude

R\$ 3,6 bi

Quantidade e valor de tentativas de fraudes*

Por mês	295 mil	R\$ 302 mi
Por semana	68 mil	R\$ 70 mi
Por dia	10 mil	R\$ 10 mi
Por hora	403	R\$ 412 mil
Por minuto	7	R\$ 7 mil
Por segundo	0,111	R\$ 115

E-COMMERCE

NÚMEROS DE
**FRAUDES NO
E-COMMERCE**





OS PRINCIPAIS TIPOS DE FRAUDE

Todo e qualquer ato enganoso, de má-fé, com o intuito de lesar ou ludibriar alguém, é fraude.

Ela é, sim, considerada crime e tem penas previstas no código penal brasileiro.



Clique aqui e veja uma playlist sobre Fraude

clearsale



Fraude efetiva | Fraude limpa

O fraudador chega, navega pela loja, efetua a compra e, na hora de pagar, insere os dados roubados de cartão de crédito de bons consumidores. Por se tratar de dados corretos, a identificação da ação se torna mais difícil.

É AQUELE MAL INTECIONADO



Fraude amigável

Quem está efetuando a compra não é o titular e, sim, uma pessoa próxima. Às vezes, é um filho ou mãe. Como o titular do cartão não sabe que a pessoa utilizou seus dados, ele contesta a compra.

USO DE DADOS SEM CONSENTIMENTO



Autofraude

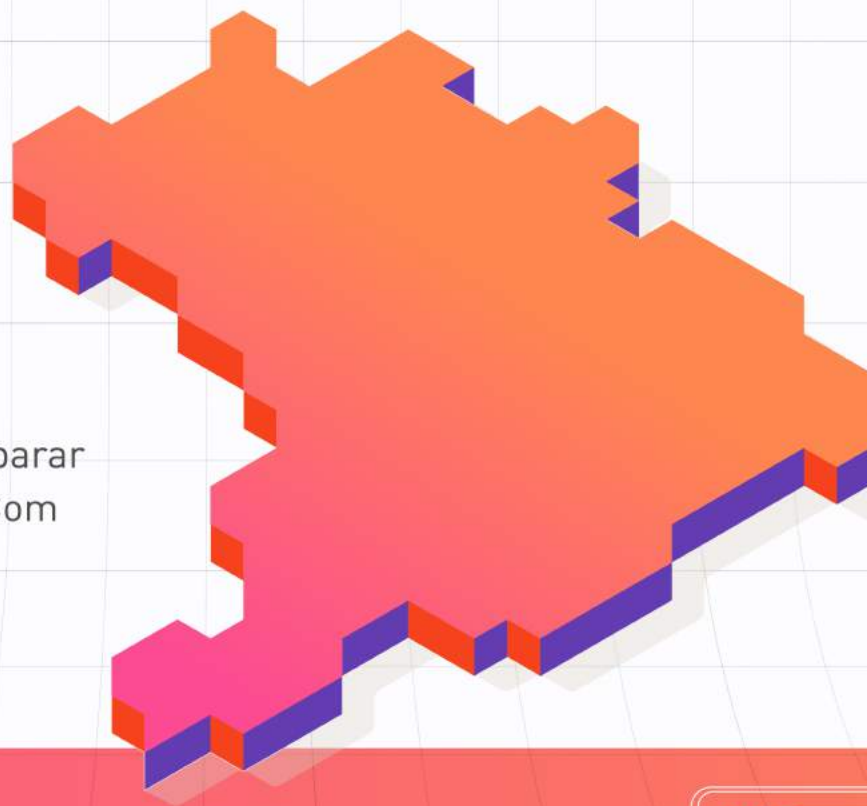
O titular efetua a compra com o próprio cartão e, após receber o produto ou serviço, entra em contato com a administradora do cartão para contestar o lançamento na fatura como se não reconhecesse a dívida.

NÃO FUI EU

Comparação 2019 X 2020

PANORAMA DA FRAUDE

Após a chegada da pandemia, o ano de 2020 viu disparar os números de transações em ambientes digitais. Com isso, a variação dos números absolutos da fraude também cresce, mas em uma proporção menor ao crescimento geral do setor.



ÍNDICE GERAL
DE TENTATIVAS
DE FRAUDE EM 2020
•QTDE. DE PEDIDOS•

1,34%

Considerando valores da fraude em reais, foram **R\$ 2,78** de tentativas de fraude a cada **R\$ 100** em pedidos em 2020, contra **R\$ 3,37** em 2019.



Em 2020, o crescimento do número de pedidos foi de

73,84%

em comparação a 2019

Em valor total de pedidos em reais, a alta foi de

74,15%

em comparação a 2019

A quantidade de tentativa de fraude em 2020 aumentou em

53,61%

em comparação a 2019

*considerando apenas os clientes que já estavam em nossa base até o primeiro semestre de 2019



O ticket médio da fraude em 2020 foi de

R\$ 1.002,00

O ticket médio da fraude é o dobro do visto nas transações legítimas. Como não vão pagar e querem liquidez na revenda, fraudadores não se preocupam com preço

CENÁRIO PRÉ E PÓS PANDEMIA

Nesta página, trazemos uma comparação geral sobre o impacto da crise do novo coronavírus na fraude no Brasil.

Período analisado

Pré-Pandemia: 03/2019 a 12/2019

Pós-Pandemia: 03/2020 a 12/2020

O BOOM DO ECOMMERCE

Por causa da pandemia, que chegou ao Brasil após o Carnaval, o e-commerce se tornou a única opção de compra das pessoas em muitos casos. Com isso, o número das vendas explodiu, e o da fraude, obviamente, subiu também.

	PRÉ-PANDEMIA	PÓS-PANDEMIA
Quantidade de pedidos	+de 131 mi	+de 245 mi
Valor de pedidos	R\$ 60,1 bilhões	R\$ 119,6 bilhões
Quantidade de Tentativas de Fraude	2,2 milhões	3,2 milhões
Ticket médio de pedidos	R\$ 459	R\$ 488

Como era de se esperar, os fraudadores correram para aproveitar a inexperiência dos ingressantes no e-commerce. Apesar disso, o crescimento da fraude não acompanhou o aumento das vendas via e-commerce. Ou seja, assim como na Black Friday, o volume de pedidos bons cresce mais.

TENTATIVA DE FRAUDE POR REGIÃO

Neste mapa, consideramos a quantidade total de pedidos em cada região. Isso quer dizer que a região **Norte**, que teve o maior índice, apresenta mais de **3 tentativas de fraude a cada 100 pedidos**.

Considerando apenas números absolutos, a região Sudeste ficaria com o maior número de fraudes do país, já que é a que concentra a maioria dos pedidos.

NORTE
3,52%

CENTRO-OESTE
2,13%

NORDESTE
2,05%

SUDESTE
1,29%

SUL
0,76%

QUANTIDADE DE PEDIDOS POR REGIÃO

Centro-Oeste	7.520.692
Nordeste	20.093.954
Norte	2.118.227
Sudeste	77.774.806
Sul	18.381.097

IMPORTANTE

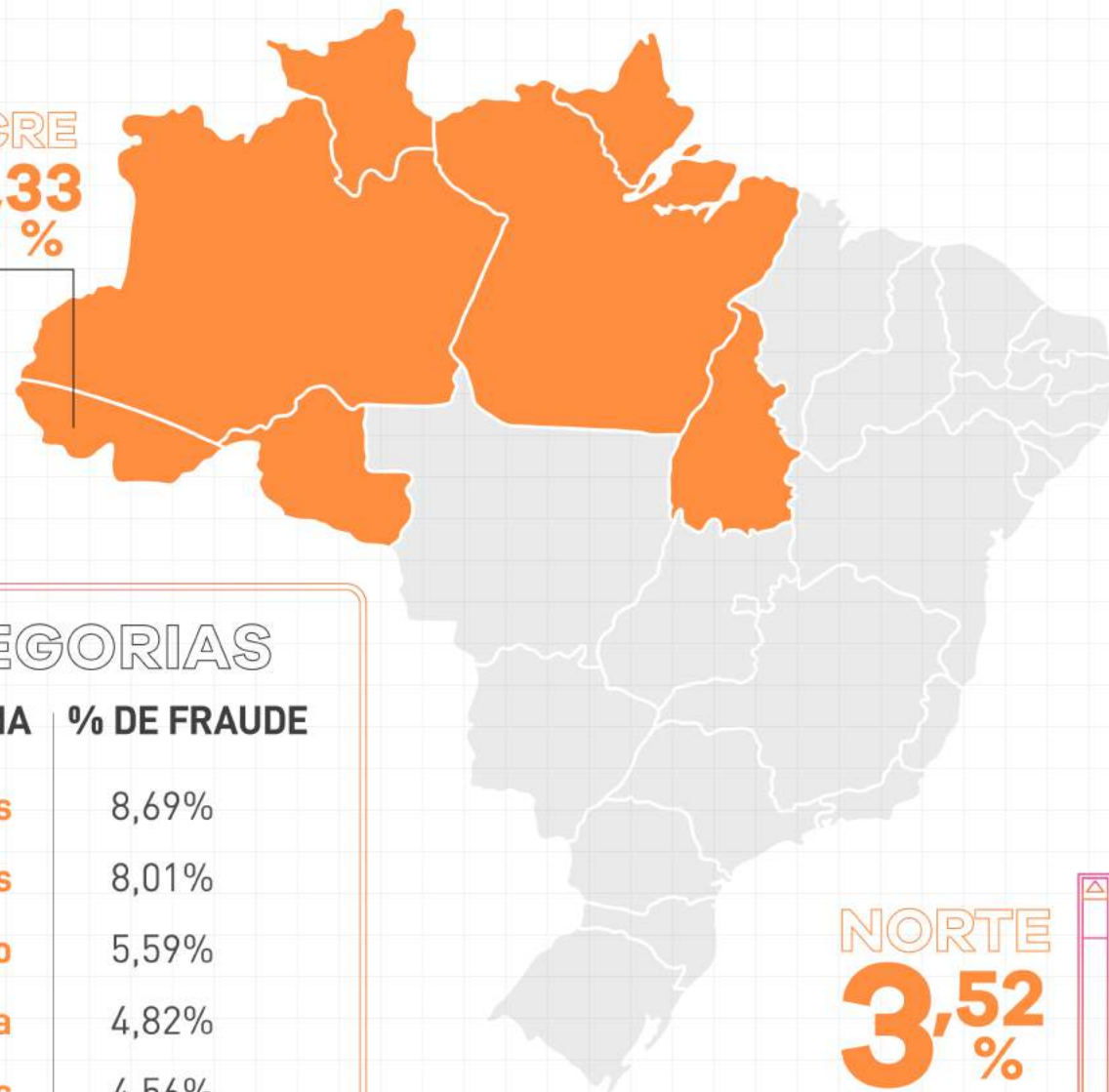
Números baseados no endereço de entrega informado na compra



REGIÃO NORTE

Confira a visão por estado da região que mais sofreu com tentativas de fraude no Brasil em 2020

ACRE
4,33%



VISÃO POR ESTADO

	% DE FRAUDE	Nº. DE PEDIDOS
Acre	4,33%	96.631
Amazonas	3,77%	366.935
Amapá	3,20%	78.643
Pará	3,41%	1.070.399
Rondônia	3,28%	208.492
Roraima	2,65%	49.422
Tocantins	3,78%	247.705

CATEGORIAS

CATEGORIA	% DE FRAUDE
Alimentos	8,69%
Celulares	8,01%
Automotivo	5,59%
Informática	4,82%
Eletrônicos	4,56%

NORTE
3,52%
das vendas na região
foram tentativas de fraude



REGIÃO CENTRO-OESTE

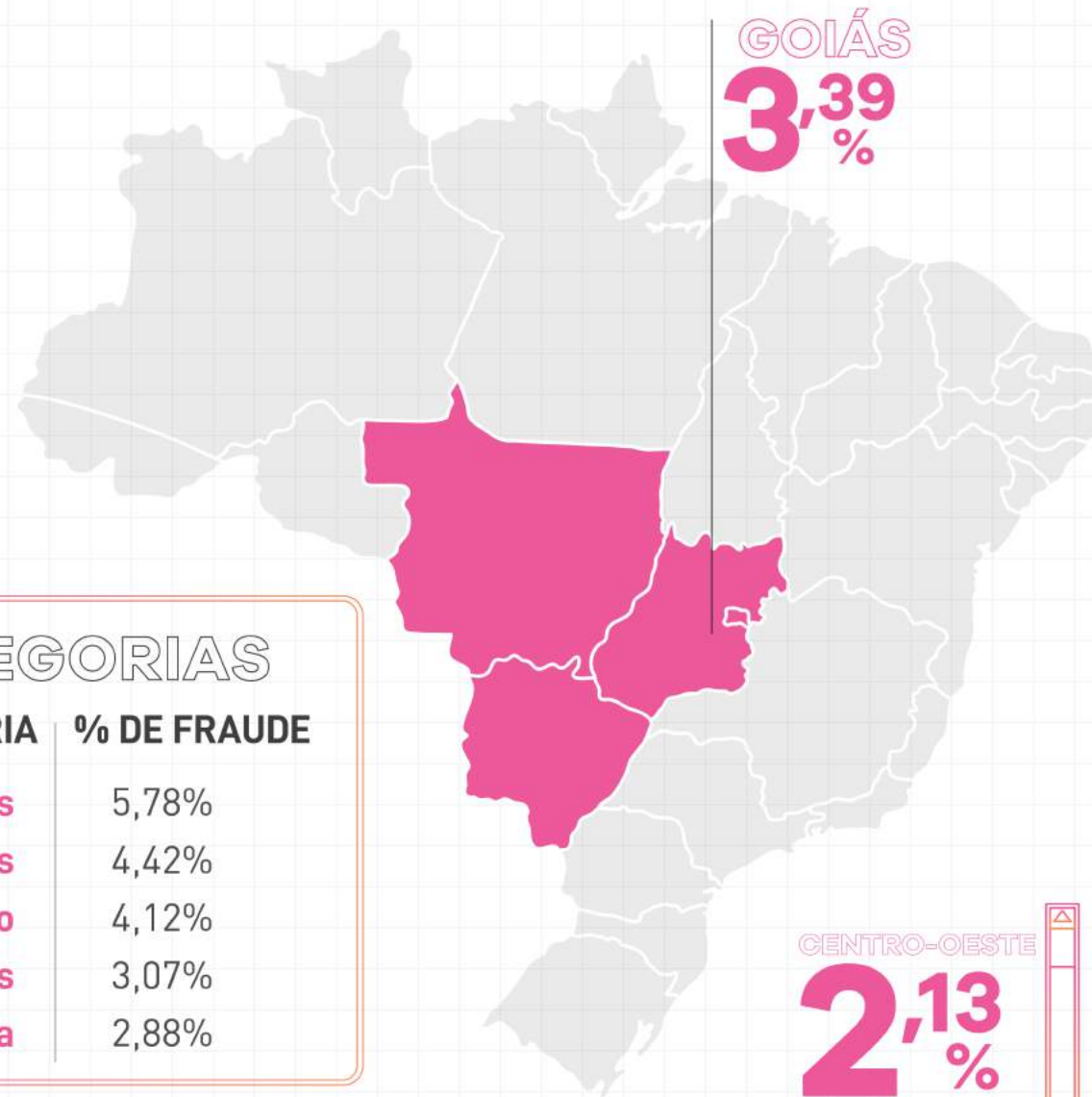
Conheça os detalhes da fraude em cada estado da segunda região que mais sofreu com os olhos atentos dos fraudadores em 2020

VISÃO POR ESTADO

	% DE FRAUDE	Nº. DE PEDIDOS
Distrito Federal	1,40%	3.042.805
Goiás	3,39%	2.547.696
Mato Grosso do Sul	1,12%	999.576
Mato Grosso	2,17%	930.615

CATEGORIAS

CATEGORIA	% DE FRAUDE
Celulares	5,78%
Alimentos	4,42%
Automotivo	4,12%
Eletrônicos	3,07%
Informática	2,88%



GOIÁS
3,39%

CENTRO-OESTE
2,13%
das vendas na região
foram tentativas de fraude



REGIÃO NORDESTE

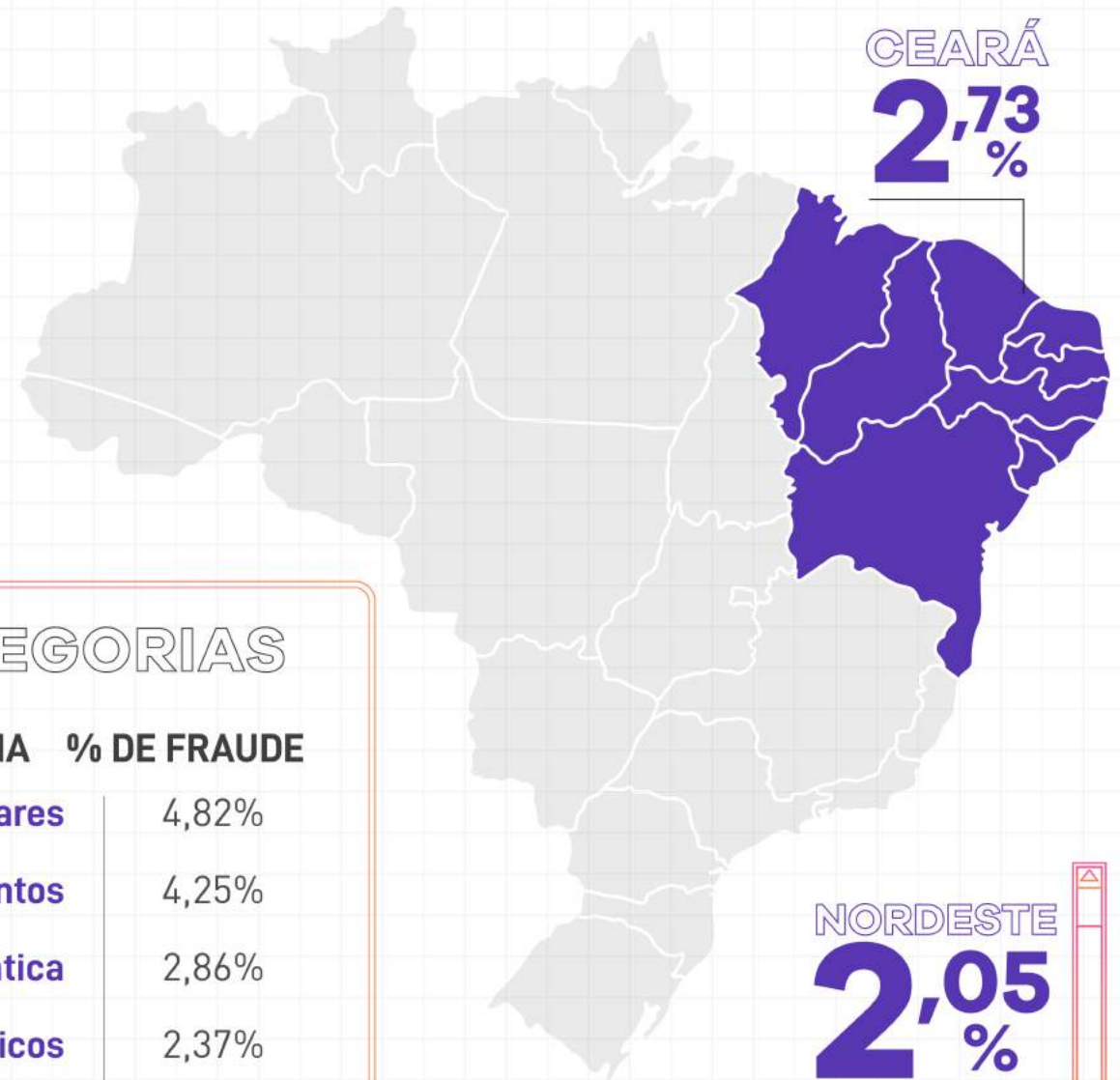
Antes na segunda posição entre as regiões com maior incidência de tentativas de fraude, este ano o Nordeste trocou de posição com a Centro-Oeste. Confira os números por estado.

VISÃO POR ESTADO

	% DE FRAUDE	Nº. DE PEDIDOS
Alagoas	1,85%	1.272.547
Bahia	2,48%	5.455.644
Ceará	2,73%	2.778.694
Maranhão	2,54%	1.104.503
Paraíba	1,82%	1.861.244
Pernambuco	1,42%	4.218.025
Piauí	1,56%	902.699
Rio G. do Norte	1,84%	1.572.491
Sergipe	1,33%	928.107

CATEGORIAS

CATEGORIA	% DE FRAUDE
Celulares	4,82%
Alimentos	4,25%
Informática	2,86%
Eletrônicos	2,37%
Automotivo	2,29%





REGIÃO SUDESTE

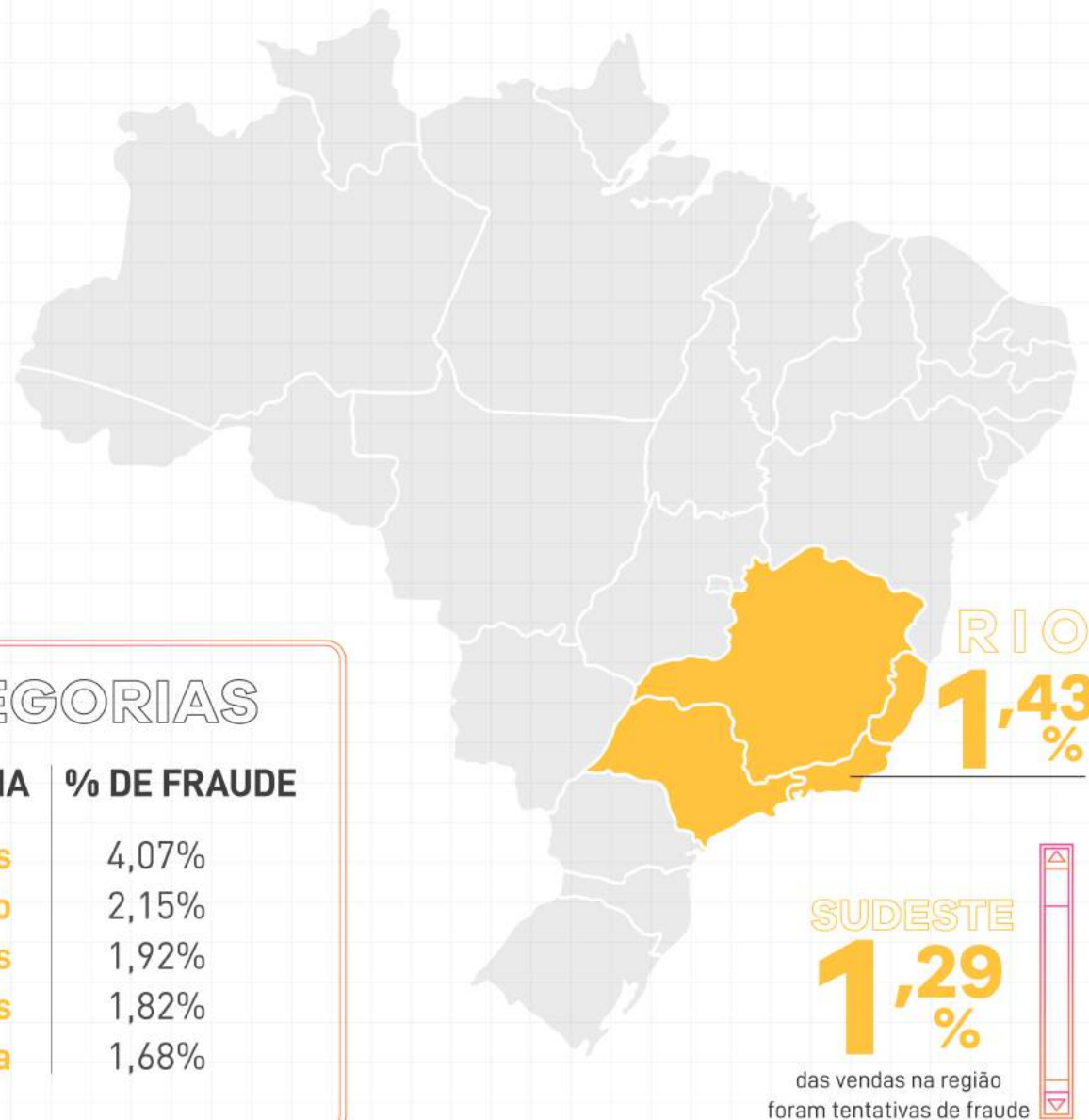
Embora concentre a maioria dos pedidos e, portanto, a maior quantidade de tentativas de fraude do Brasil, o Sudeste é proporcionalmente a segunda região mais segura do país. Veja os números de cada estado.

VISÃO POR ESTADO

	% DE FRAUDE	Nº. DE PEDIDOS
Espírito Santo	1,40%	1.771.712
Minas Gerais	1,32%	13.206.436
Rio de Janeiro	1,43%	13.505.863
São Paulo	1,24%	49.290.795

CATEGORIAS

CATEGORIA	% DE FRAUDE
Celulares	4,07%
Automotivo	2,15%
Eletrônicos	1,92%
Alimentos	1,82%
Informática	1,68%





REGIÃO SUL

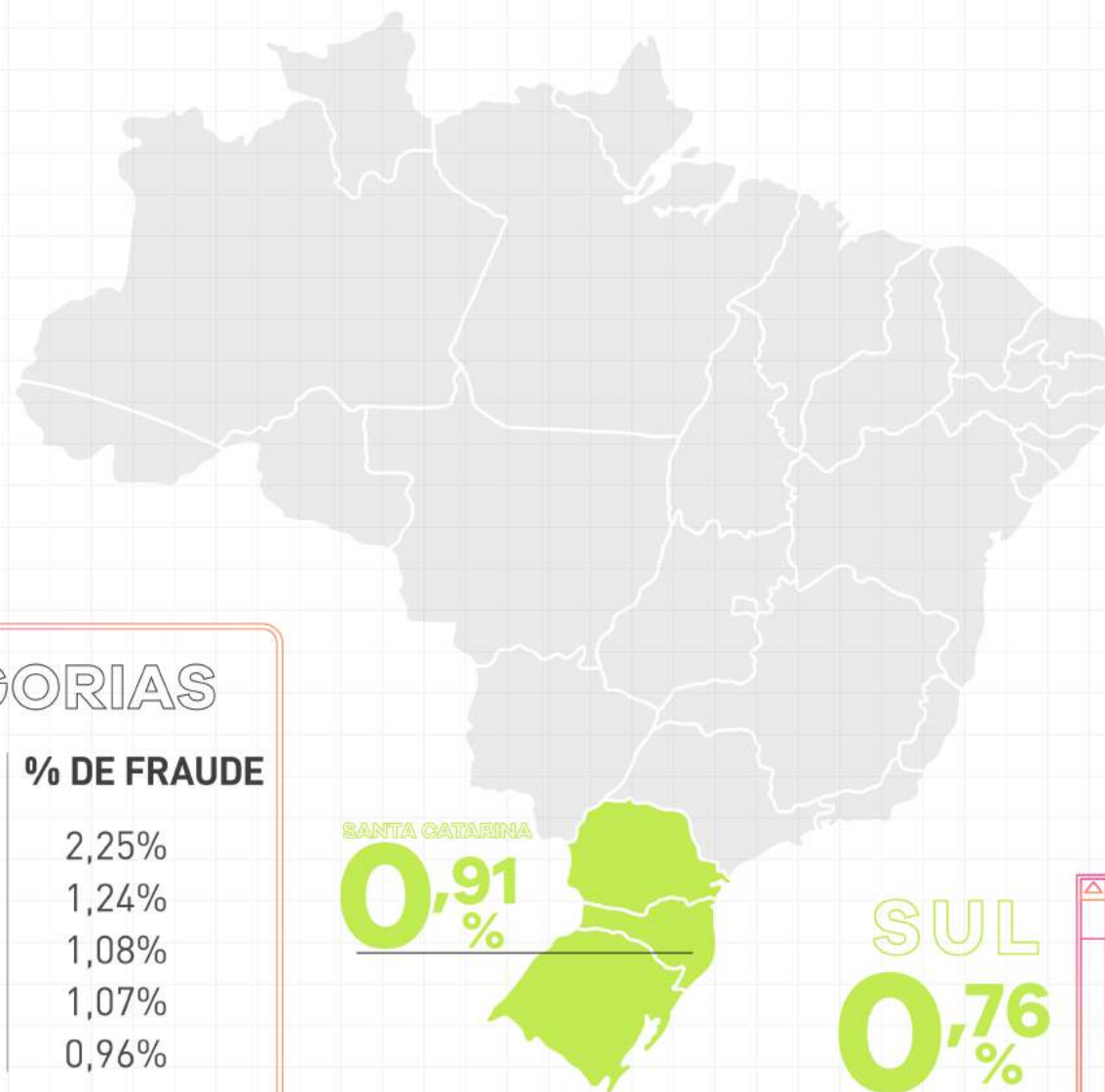
Assim como em anos anteriores, o Sul aparece como a região com menor incidência de tentativas de fraude no Brasil, ficando abaixo de 1%. Conheça os números de cada estado.

VISÃO POR ESTADO

	% DE FRAUDE	Nº. DE PEDIDOS
Paraná	0,79%	6.624.717
Rio G. do Sul	0,66%	7.742.599
Santa Catarina	0,91%	4.013.781

CATEGORIAS

CATEGORIA	% DE FRAUDE
Celulares	2,25%
Automotivo	1,24%
Alimentos	1,08%
Informática	1,07%
Eletrônicos	0,96%



das vendas na região
foram tentativas de fraude

CATEGORIAS + FRAUDADAS

Itens que oferecem liquidez e que têm alta procura em mercados paralelos são mais fáceis de se revender. Por isso, costumam figurar nas categorias que mais sofrem tentativas de fraude todos os anos.



A categoria "Celulares" foi a que mais sofreu tentativas de fraudes, com 4,24%, e também foi a que mais teve representatividade em volume em nossas análises, representando 15,1% da amostra total.



Com a pandemia, a categoria de **alimentos** passou a estar entre as mais vendidas do e-commerce, o que também elevou as tentativas de fraude do segmento

Confira o restante do ranking das 10 categorias com mais tentativas de fraude (visão por quantidade)

4º_Eletrônicos	1,99%
5º_Informática	1,93%
6º_Esportes	1,56%
7º_Eletrodomésticos	1,55%
8º_Papelaria	1,52%
9º_Acessórios	1,49%
10º_Beleza	1,34%



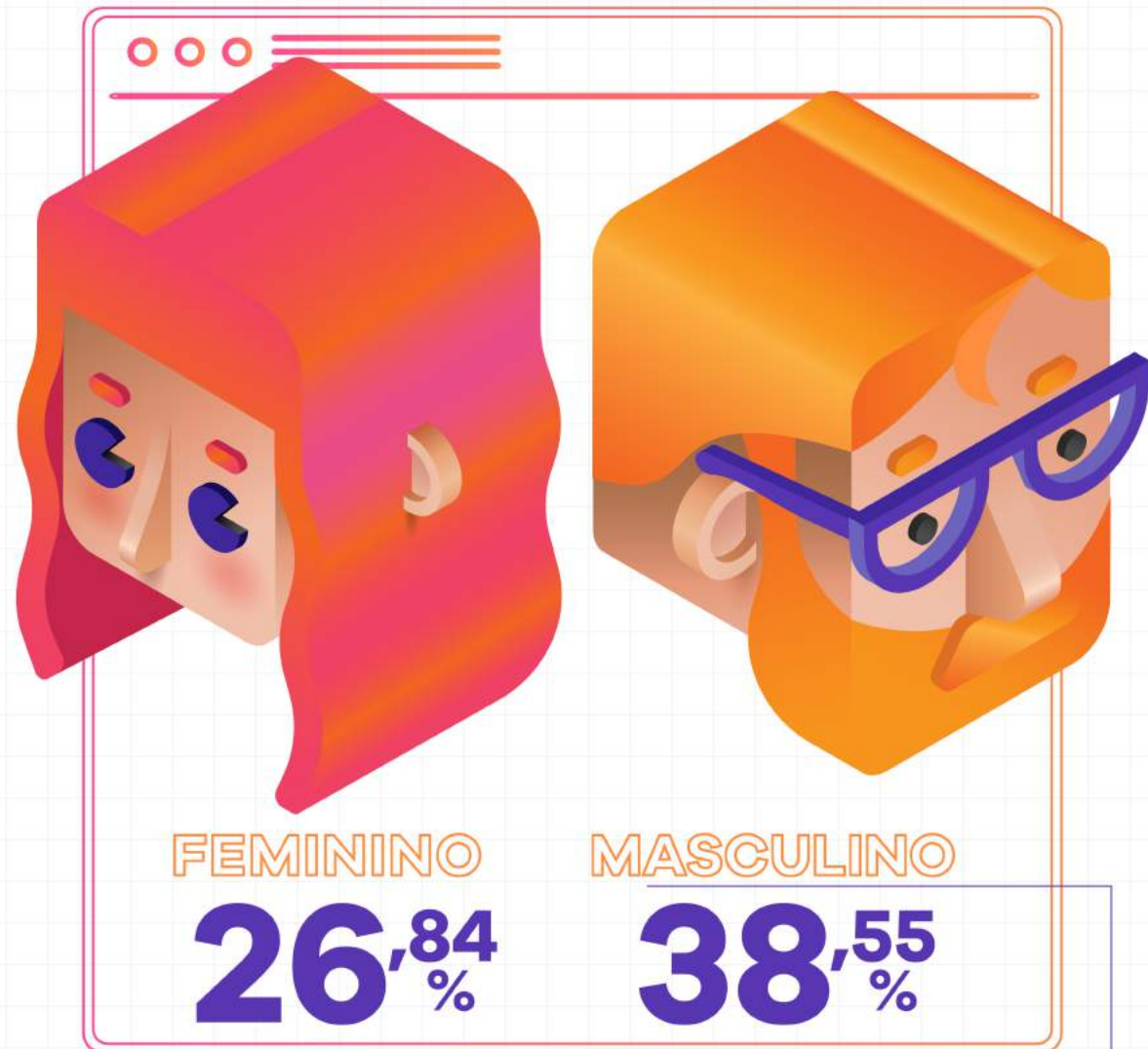
TENTATIVA DE FRAUDE

POR GÊNERO E FAIXA ETÁRIA

Assim como nos últimos anos, o gênero masculino sofreu mais tentativas de fraude do que o feminino, tendo mais de 38% das compras como tentativas de fraude. Na visão por quantidade de pedidos, são 2,24%, contra 1%, respectivamente.



Apesar da faixa etária "36 e 50 anos" ser a mais representativa em nossa base, com 29,32%, não é a que ocupa a primeira posição em % de tentativas de fraude. Essa posição é ocupado por pedidos de pessoas de até 25 anos, com 2,15%.



Números referentes à representatividade das compras de ambos os gêneros em nossas análises. Os outros 34,61% são marcações com erro ou identificação de gênero diversa.

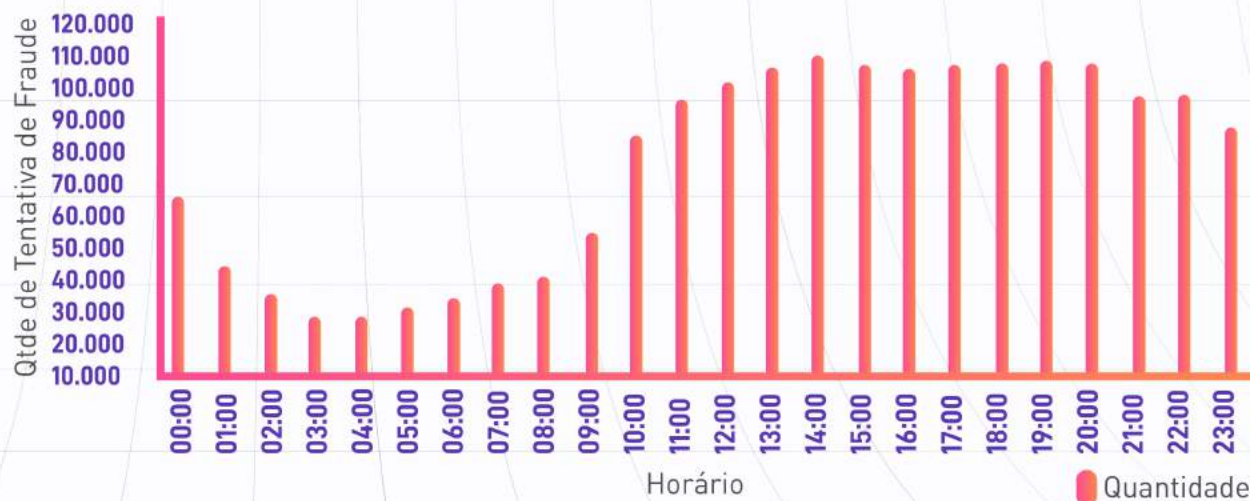


Até os fraudadores gostam de curtir o final de semana, já que a maior concentração das tentativas de fraude é durante os dias úteis, com destaque para a **quarta-feira**, com **16,8%**

DIA, MÊS E HORA DA FRAUDE NO BRASIL!

Ao contrário do que muitos pensam, a fraude não é cometida isoladamente no meio da noite. Fraudadores parecem cumprir expediente em horário comercial. Confira!

HORÁRIO X FRAUDE



Novembro aparece em destaque no volume de tentativas de fraude por causa de picos de vendas, como o da Black Friday. Embora os pedidos bons cresçam mais, a variação percentual dos números absolutos é bastante significativa.

A FRAUDE EM DATAS COMEMORATIVAS

Saiba se os fraudadores aproveitam as datas mais importantes do varejo online para cometer seus crimes e ganhar dinheiro ilegalmente.



A Black Friday é a maior data do varejo online brasileiro. No entanto, como é focada em grandes promoções, não atrai a atenção dos fraudadores na mesma proporção. Afinal de contas, eles não pretendem pagar pelos produtos.

2° LUGAR **1,28%**
Dia dos Namorados

3° LUGAR **1,25%**
Dia do Consumidor

4° LUGAR **1,21%**
Dia das Crianças

5° LUGAR **0,82%**
Cyber Monday

6° LUGAR **0,57%**
Black Friday

Valores percentuais sobre o número total de pedidos em cada data

FRAUDES EM **OUTROS** MERCADOS





FRAUDE NO MERCADO FINANCEIRO

Processos como abertura de contas, emissão de cartões, empréstimo pessoal e CDC por meios digitais também são alvos constantes de fraudadores. Confira os dados sobre a fraude no setor em 2020!

o o o

Propostas analisadas

Bancos, fintechs, financeiras, administradoras de cartões e cooperativas de crédito procuram todos os anos novas formas de combater os mais diversos tipos de fraudes em seus produtos e serviços. Em 2020, com a bancarização de mais de 30 milhões de brasileiros e com a aceleração da transformação digital, essa necessidade se tornou ainda mais latente.

+de 22 mi

PROPOSTAS ANALISADAS



902.119

TENTATIVAS DE FRAUDE

OU SEJA

4,05%

DAS PROPOSTAS

FRAUDE EM TELECOM

O setor de telecomunicações também viu crescer as vendas após a chegada da pandemia. Passando mais tempo em casa, as pessoas precisaram melhorar seus pacotes de internet, passaram a querer mais canais de filmes e entretenimento na TV, etc. Com isso, obviamente, fraudadores passaram a atuar ainda mais fortemente neste setor. Veja os números!

704.452
TENTATIVAS DE
FRAUDE

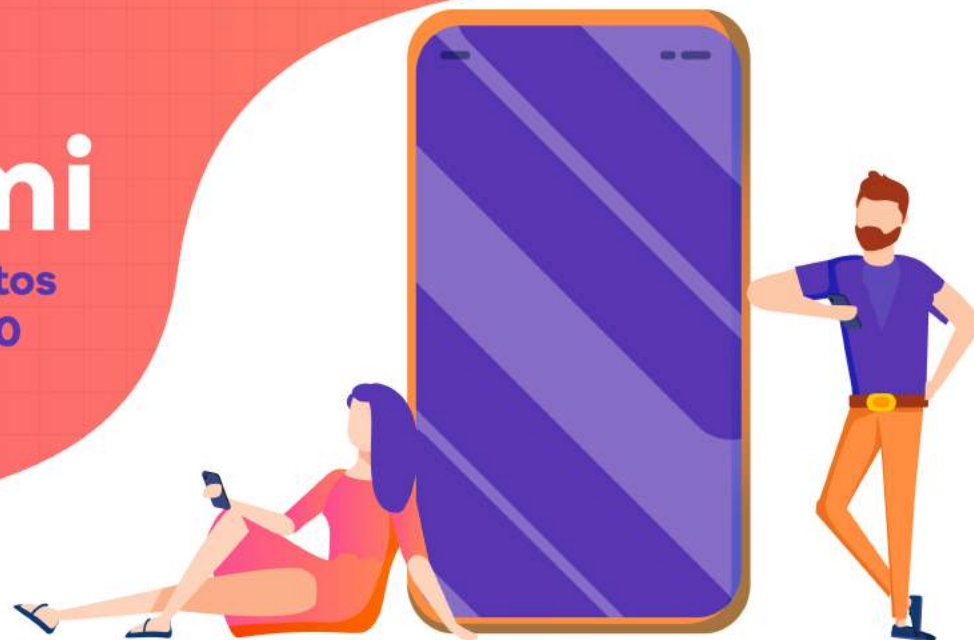
OU SEJA
4,97%
DAS PROPOSTAS/
CONTRATOS

ooo

Principais tipos de fraude em telecomunicações

- Uso indevido de dados de terceiros
- Desvio de equipamentos
- Violações por parte da equipe interna
- Vendas indevidas de produtos ou serviços
- Redução indevida de fatura
- Upsell de serviços não contratados

+de 14 mi
de propostas/contratos
analisados em 2020



FRAUDE EM VENDAS DIRETAS

Durante a pandemia, as vendas diretas porta a porta precisaram de rápida adaptação. O WhatsApp, por exemplo, passou a ser um grande aliado de vendedores e consumidores deste segmento. No entanto, infelizmente, fraudadores também estão atentos às mudanças e às possibilidades da tecnologia.



+de 3 mi
PEDIDOS ANALISADOS



119.108
TENTATIVAS DE
FRAUDE
OU SEJA
3,68%
DOS PEDIDOS

Principais tipos de fraude em venda direta

- Cadastro indevido de novos consultores (acesso a kits iniciais com produtos para uso e revenda)
- Realização de falsos pedidos
- Uso indevido de dados de terceiros

DICAS PARA EVITAR A FRAUDE

Algumas ações, embora simples, podem ser as mais eficazes para dificultar a ação ilícita dos fraudadores. Conheça algumas delas!

Links Estranhos

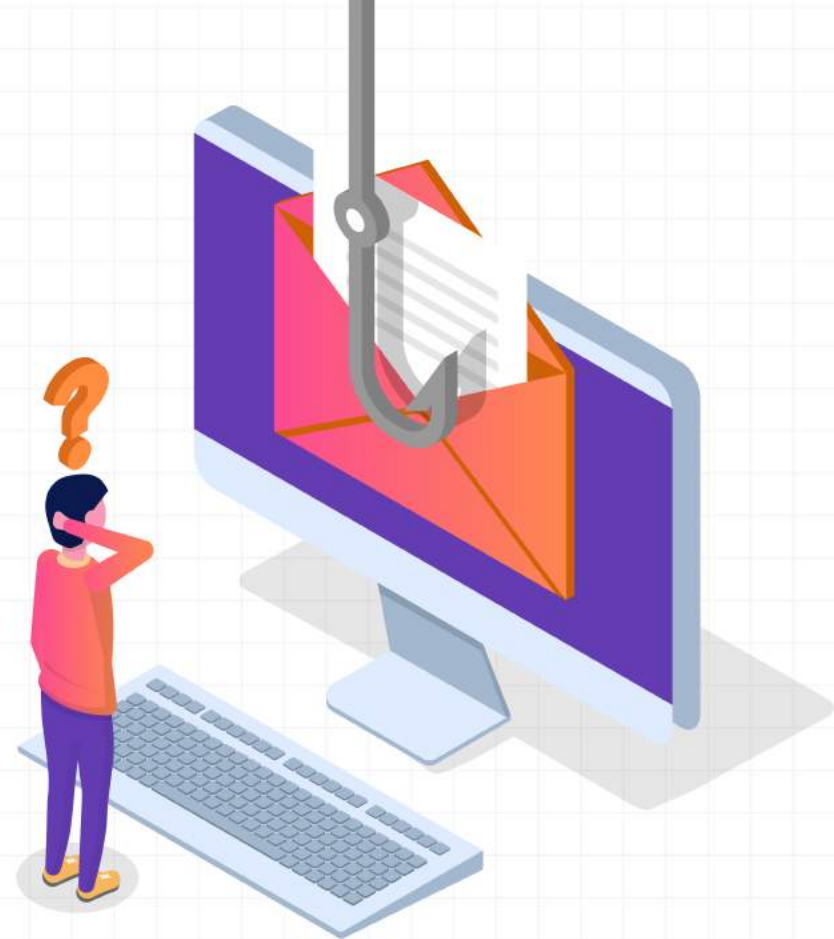
Desconfie e ensine seu cliente a desconfiar de todo e qualquer link de origem desconhecida. Muitos deles são maliciosos e servem para roubar todos os tipos de dados sensíveis das pessoas

O cuidado com as senhas

Usar senhas fortes é uma das dicas mais importantes que podem existir para prevenir a fraude. Nada de senhas óbvias, como datas de nascimento e coisas do tipo, bem como jamais ter a mesma senha para mais de uma conta, são ações simples, mas que podem manter os fraudadores sempre longe. Lembre-se: eles sempre querem o caminho mais fácil.

Promoções e Phishing

O Phishing nada mais é do que o meio que os fraudadores mais utilizam para roubar senhas e dados de contas. Para realizá-lo, fraudadores costumam forjar links para oferecer produtos e serviços a preços muito baixos, chamando a atenção das vítimas. Por isso, a dica é: se realmente precisa do item em questão, vá até a página da loja e faça a compra por lá. Isso evita que caia em páginas falsas, pague pelo produto e nunca o receba.



Por que conscientizar seu cliente?

Quando uma empresa investe na orientação e conscientização dos próprios clientes, ela dificulta o roubo de dados por parte dos fraudadores. Sem a posse destes dados, os criminosos dificilmente conseguem ter sucesso para efetivar a fraude, o que automaticamente ajuda na proteção da empresa. **Por isso, ajudar o cliente é colaborar para criar um mercado mais seguro para todos.**

T.group®

Passamos a fazer parte da maior rede de confiança que o mercado já viu, ajudamos o mercado digital a crescer com segurança, mesmo enfrentando a maior pandemia da história da humanidade, e ampliamos nossa atuação no combate a fraudes.

UM GRUPO DE EMPRESAS
UM ÚNICO PROPÓSITO:
GARANTIR IMPACTO PELA CONFIANÇA
EM TODAS AS RELAÇÕES
PRAZER, NÓS SOMOS O T.GROUP.

clearsale



movimento
compre
& confie



NEOTRUST



IT'S TIME
TO TRUST MORE
WWW.TGROUP.COM.BR



Clique aqui e veja nosso
vídeo manifesto

T.group®



MAPA DA
FRAUDE
RESULTADOS 2020

clearsale    