clearsale

ABCOMM
Associação Brasileira de Comércio Eletrônico

CARTILHA DE VENDA SEGURA PELA INTERNET

Como reduzir riscos com fraudes e vender com segurança

Olá, seja bem-vindo

Se você quer vender pela internet, mas ainda tem muitas dúvidas em relação à segurança, preparamos uma cartilha com **dicas de segurança,** acessos, cadastros, como evitar links mal-intencionados e tipos de fraude, por exemplo, para ter um site protegido, **gerar vendas mais seguras** e garantir a segurança dos pedidos para que o seu cliente tenha uma experiência positiva. O resultado?

Ele vai voltar, sempre.

Vamos juntos?

clearsale

ABCOMM
Associação Brasileira de Comércio Eletrônico

DICAS PARA SUA SEGURANÇA

Faça, constantemente, a atualização do seu navegador (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari, entre outros).

Mantenha seu sistema operacional atualizado (Windows, IOS etc.).

Tome cuidado ao abrir e-mails maliciosos ou que contenham arquivos anexos.

Tenha um antivírus ativo e atualizado. Há versões gratuitas e pagas de qualidade.

Redes públicas de Wi-Fi e computadores de terceiros (lan house, por exemplo), geralmente, não oferecem conexões 100% seguras. Caso as utilize, faça sempre “logout” (sair) das contas que acessa (e-mails, redes sociais etc.).

Nunca instale programas piratas no seu computador. Use sempre softwares originais.

Fique atento às informações que aparecem no site sobre o seu cadastro.

Mantenha backup dos documentos mais importantes do seu computador, como comprovantes, documentos, notas fiscais, e-mails etc.

Qualquer dúvida, contate a empresa que hospeda sua conta.

Desconfie se o site pedir muitas informações sigilosas no passo a passo da venda.

Quer saber mais?
Senhas fortes fazem toda a diferença. Entenda cada uma delas.

DICA 01

COMO PROTEGER O SEU CADASTRO

- Escolha uma senha e não a revele a ninguém;
- Controle as atividades de seu cadastro periodicamente;
- Revise sua conta frequentemente para detectar anúncios ou ofertas não autorizadas;
- Sempre que acessar seu cadastro, confirme que a barra de endereço esteja em sites seguros;
- Revise se seus dados de contato estão todos corretos;
- Sempre finalize a sessão iniciada ao deixar o computador, especialmente se você costuma se conectar por meio de um computador público.

DICA 02

CUIDADO COM EMAILS FALSOS

Os e-mails falsos, também conhecidos como **“spoof mails”,** chegam aos usuários sem ser solicitados e pedem informações pessoais, como o número de cartão de crédito, ou documentos e senhas de seguranças, ou ainda são usados para passar informações errôneas aos destinatários.

Essas mensagens aparentam ser enviadas por conhecidas empresas e, para inspirar confiança aos usuários, utilizam os mesmos tipos de gráficos e desenhos. Usualmente, contêm links que levam a web sites falsos, que imitam o aspecto dos verdadeiros, e solicitam informações pessoais.

Características dos e-mails falsos

A. Endereço do remetente

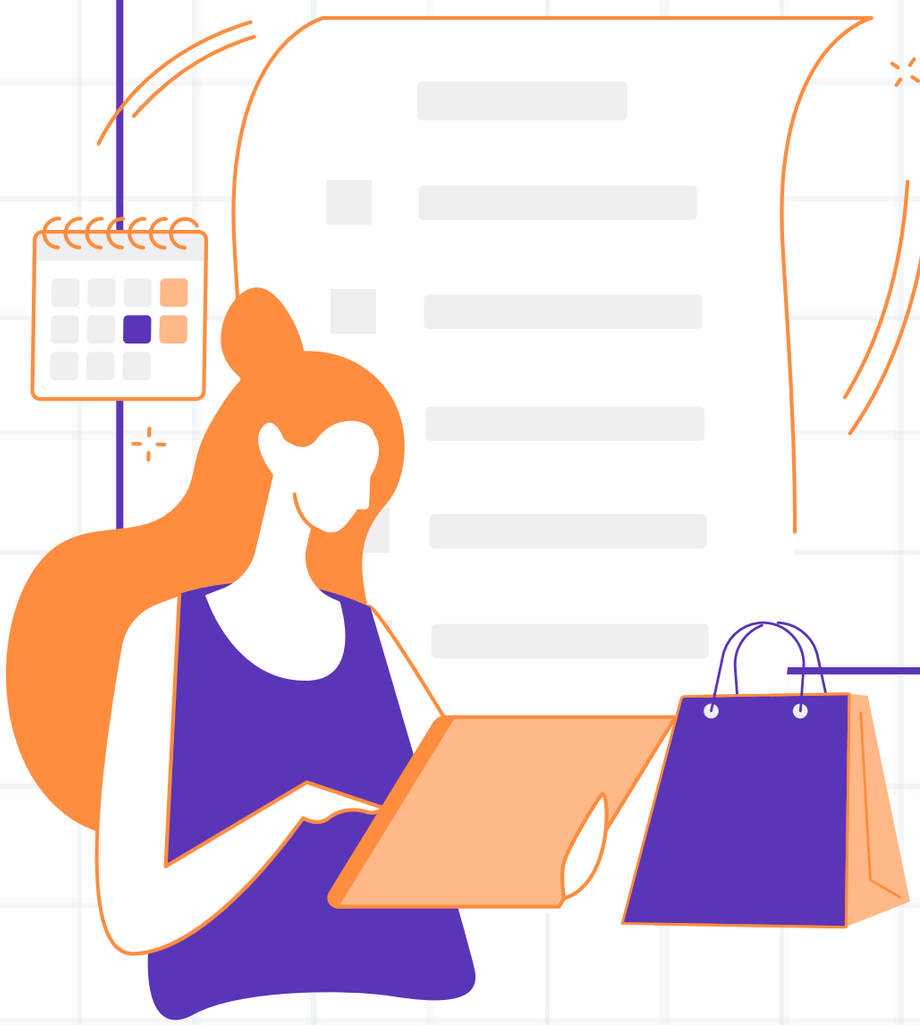
Preste atenção especial ao endereço que aparece como remetente. Lembre-se de que o endereço de um e-mail falso pode parecer legítimo.

B. Urgência e ameaça sobre o seu cadastro

- Essas mensagens falsas pretendem comunicar que a empresa tem urgência em atualizar e/ou ampliar seus dados pessoais;
- A maioria desses e-mails falsos contém ameaças com a descontinuidade imediata do serviço ou com a inabilitação da sua conta.

C. Pedido de informação pessoal

Você deve estar atento quando receber um e-mail que lhe solicita informação pessoal, como seu login e senha, número de cartão de crédito ou conta bancária, mediante links ou formulários inclusos no corpo do e-mail.



D. Links no e-mail

- Na maioria dos casos incluem links com aparência legítima, que o direcionam, porém, a sites falsos;
- Verifique a URL do site que aparece no link do e-mail, para ter certeza em que site você está entrando;
- Para estar seguro de que acessou um site legítimo, comprove qual é a URL que aparece na barra de endereço.

Quer saber mais?
8 dicas para se proteger. Saiba mais aqui.

DICA 03

ESCOLHA UMA BOA SENHA

A senha é a chave de acesso às suas informações pessoais.

Por isso é importante que a senha escolhida seja segura, mas, ao mesmo tempo, fácil de lembrar e difícil de adivinhar;

- Altere a sua senha pelo menos a cada 6 meses;
- Não compartilhe sua senha com outras pessoas nem a informe por e-mail. Também não a salve em um arquivo em seu computador;
- Seja cuidadoso com as perguntas para recuperar sua senha: não escolha uma resposta muito fácil;
- Altere a sua senha caso receba um e-mail com o seu apelido e senha sem ter solicitado.

Quer saber mais?
A escolha de uma boa senha começa aqui. Leia.

DICA 04

PROTEJA A SUA MÁQUINA

Como proteger suas informações

- Instale um antivírus, antispyware e firewall: são ferramentas para evitar os programas mal-intencionados que possam pôr em perigo o seu computador;
- Não abra e-mails ou arquivos anexos a menos que esteja seguro do conteúdo e da procedência: vírus, troianos e softwares espiões se espalham por esses meios;
- Atualize o sistema operacional com frequência;
- Nunca faça download de softwares de origem duvidosa, pois podem estar infectados;

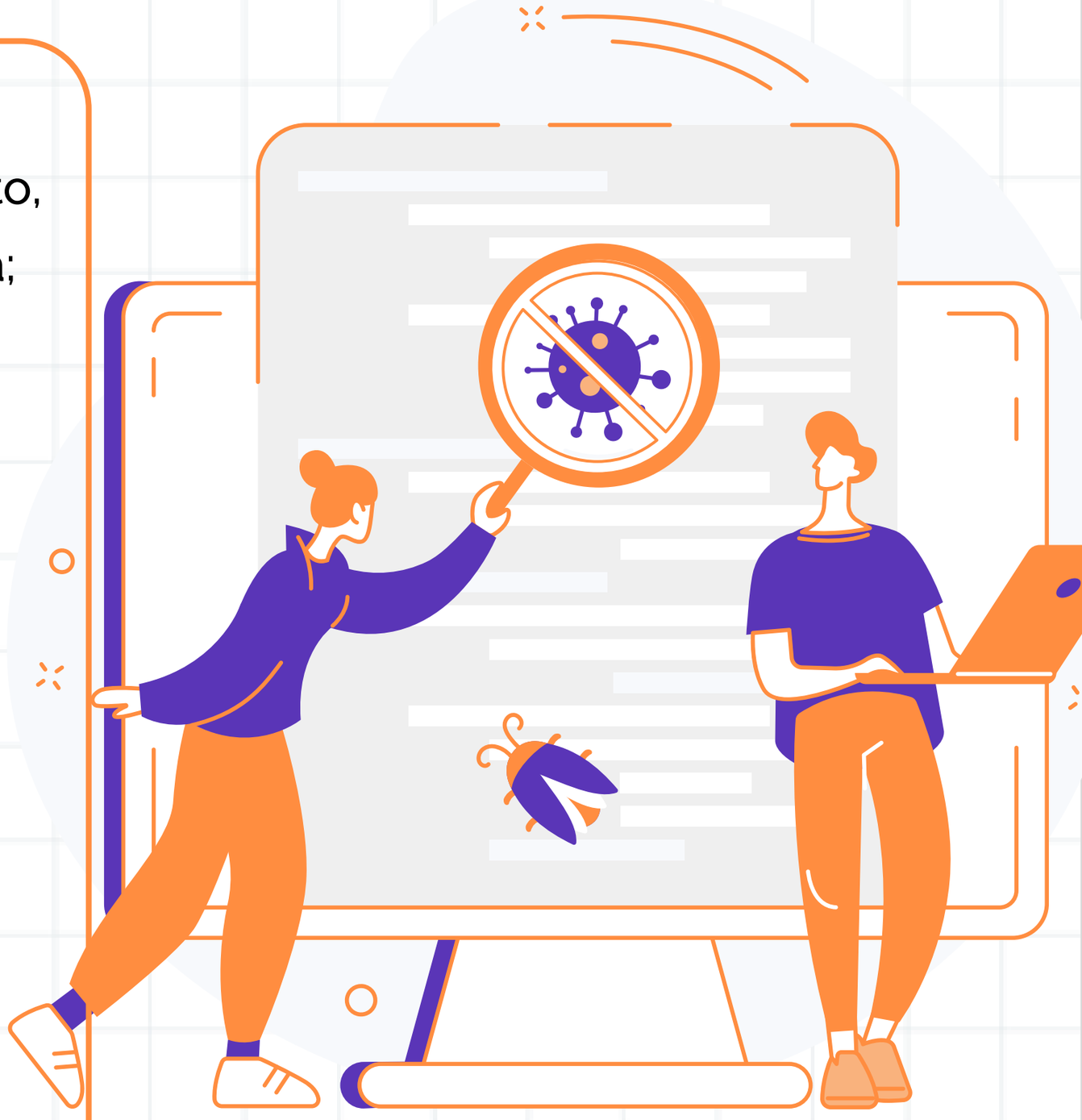
Como detectar os sintomas

Se o seu computador está mais lento, bloqueia ou desliga com frequência;

Se aparecem janelas;

Quando a página de início ou as opções de busca do seu navegador mudaram sem seu conhecimento;

Se você observar algum desses sintomas, utilize um antivírus ou antispyware para revisar e limpar seu computador. Se as irregularidades permanecerem, consulte um técnico em computação.



Quer saber mais?
Separamos outras dicas complementares de proteção. Saiba quais são.

DICA 05

COMO RECUPERAR SUA SENHA

Mantenha o seu cadastro seguro. Adicione novas formas para recuperar a sua senha e não perder os seus dados a partir de:
Meus dados > Modificar as opções de recuperação do cadastro.

Você poderá recuperar a sua senha com:

Pergunta secreta: adicione uma pergunta secreta que tenha que responder para recuperar a sua senha. Escolha uma pergunta que tenha resposta única e não seja fácil de adivinhar;

Evite usar seus dados pessoais;

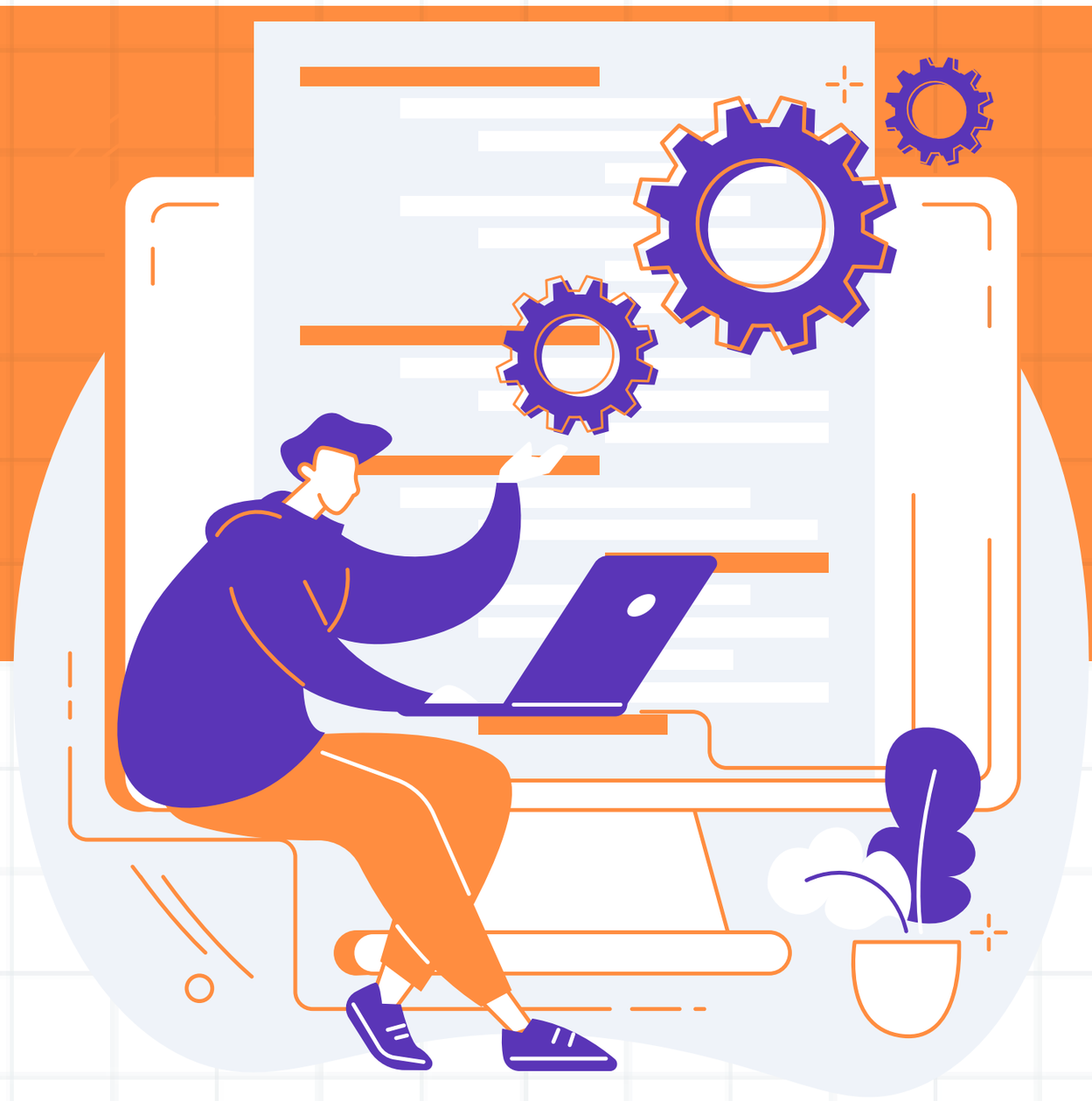
Evite usar uma frase completa ou qualquer pontuação em sua resposta, para que não seja difícil de lembrar.

E-mail alternativo:
Adicione uma conta e-mail diferente daquela que se cadastrou para recuperar a sua senha a partir dele. Lembre-se que deve ser um e-mail que usa regularmente.

Quer saber mais? Aprenda como usar cadastros de forma tática e estratégica em sua loja

Quer saber mais?
Aprenda como usar cadastros de forma tática e estratégica em sua loja.

DICA 06



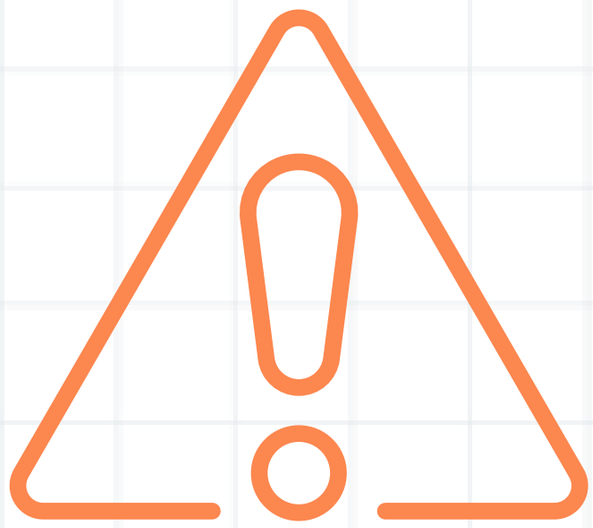
PROTEJA-SE DOS VÍRUS

Vírus, worms e cavalos de Troia são programas, mal-intencionados, que são transmitidos de um computador a outro; provocando danos no equipamento e colocando em perigo a segurança dele, pois possibilitam que hackers controlem o seu PC.

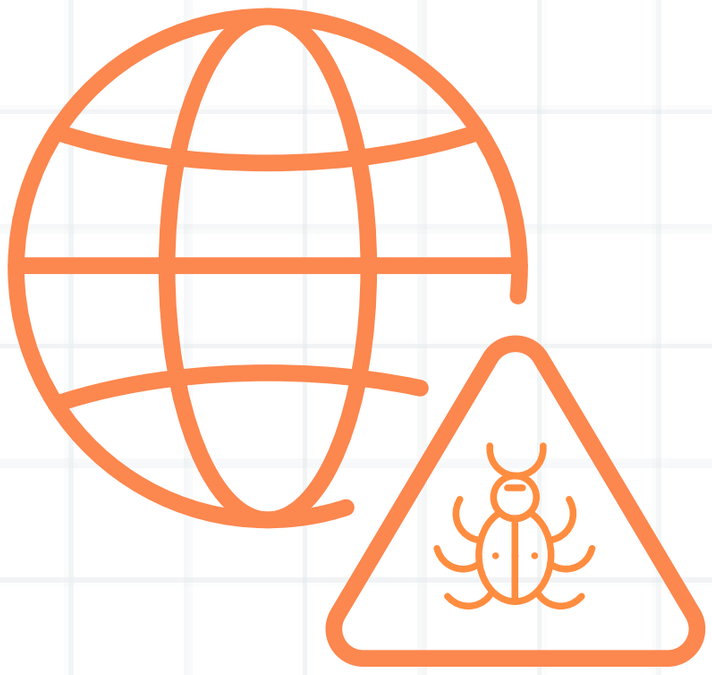
Esses programas são difundidos por meio de arquivos ou links enviados por e-mail, documentos infectados ou via softwares de downloads gratuitos. Os vírus precisam da ação humana para se espalharem, porém os cavalos de Troia e os worms se reenviam automaticamente e sem consentimento - via e-mail ou chat de algum conhecido que tenha sido infectado.

O que esses programas podem causar em meu equipamento?

- Roubar dados pessoais;
- Mudar a configuração do equipamento;
- Buscar e extrair informações de arquivos;
- Supervisionar e registrar as atividades realizadas;
- Atacar outros computadores.



Como saber se meu computador está infectado?



Se o equipamento está mais lento, trava ou reinicia sozinho em poucos minutos, seu computador pode estar infectado. Atualize seu antivírus de confiança.

Caso tenha sofrido algum ataque, atualize seu antivírus para buscar algum worm ou cavalo de Troia e entre em contato com seu técnico. Pode ser necessário formatar seu computador para eliminá-lo (alguns dos novos softwares malignos não são detectados pelos antivírus).

Como reduzir o risco de se infectar?

- Utilize um software de segurança atual e mantenha-o atualizado. Em seu equipamento, tenha instalados: antivírus, antispyware e firewall;
- Não divulgue seu endereço de e-mail principal nos diretórios de Internet, redes sociais ou sites nos quais você é cadastrado;
- Somente abra arquivos anexados ou mensagens de e-mail se estiver seguro sobre seu conteúdo e procedência;
- Nunca faça downloads de uma origem em que você não confia;
- Mantenha seu computador atualizado com os últimos pacotes de segurança do seu sistema operacional.

PRONTO!

Agora que você já sabe deixar seus dados e máquinas mais seguros, preparamos novos capítulos para você descobrir como deixar a sua loja também protegida contra fraudes.

CONHECENDO AS FRAUDES ONLINE

Por se tratar de um crime dinâmico, que pode ter variações dia após dia, a fraude acontece por meio de inúmeros métodos e das mais variadas formas. No entanto, alguns tipos de fraudes podem ser considerados mais comuns. Para evitar, conheça os tipos mais frequentes:

- Boletos falsos;
- Roubo de dados em sites falsos;
- Compras de linhas telefônicas;
- Aberturas de empresas;
- Pedidos de empréstimos e financiamentos.

Além destes tipos de fraudes, normalmente relacionados às pessoas físicas, existem, também, os tipos de fraudes no e-commerce:

- Uso da identidade de outra pessoa;
- Pedido de estorno;
- Interceptação de mercadorias;
- Controle da conta do usuário;
- Phishing;
- Fraude das páginas clonadas;
- Botnets;
- Triangulação;
- Fraude amiga;
- Autofraude;
- Fraude de afiliada;
- Teste de cartão

.

Quer saber mais?
Conheça como cada uma delas acontece clicando aqui.

E COMO POSSO PROTEGER A MINHA LOJA CONTRA AS FRAUDES?

A atitude mais recomendável é investir em parceiros especializados e em soluções antifraude - que possam entregar uma visão completa sobre a fraude de identidade com muito conhecimento do comportamento dos fraudadores e com toda a expertise de décadas de atuação.

O RESULTADO?

No caso dos e-commerces, aumento de aprovações e, consequentemente, de vendas. Do lado do cliente, uma experiência de compra melhor.

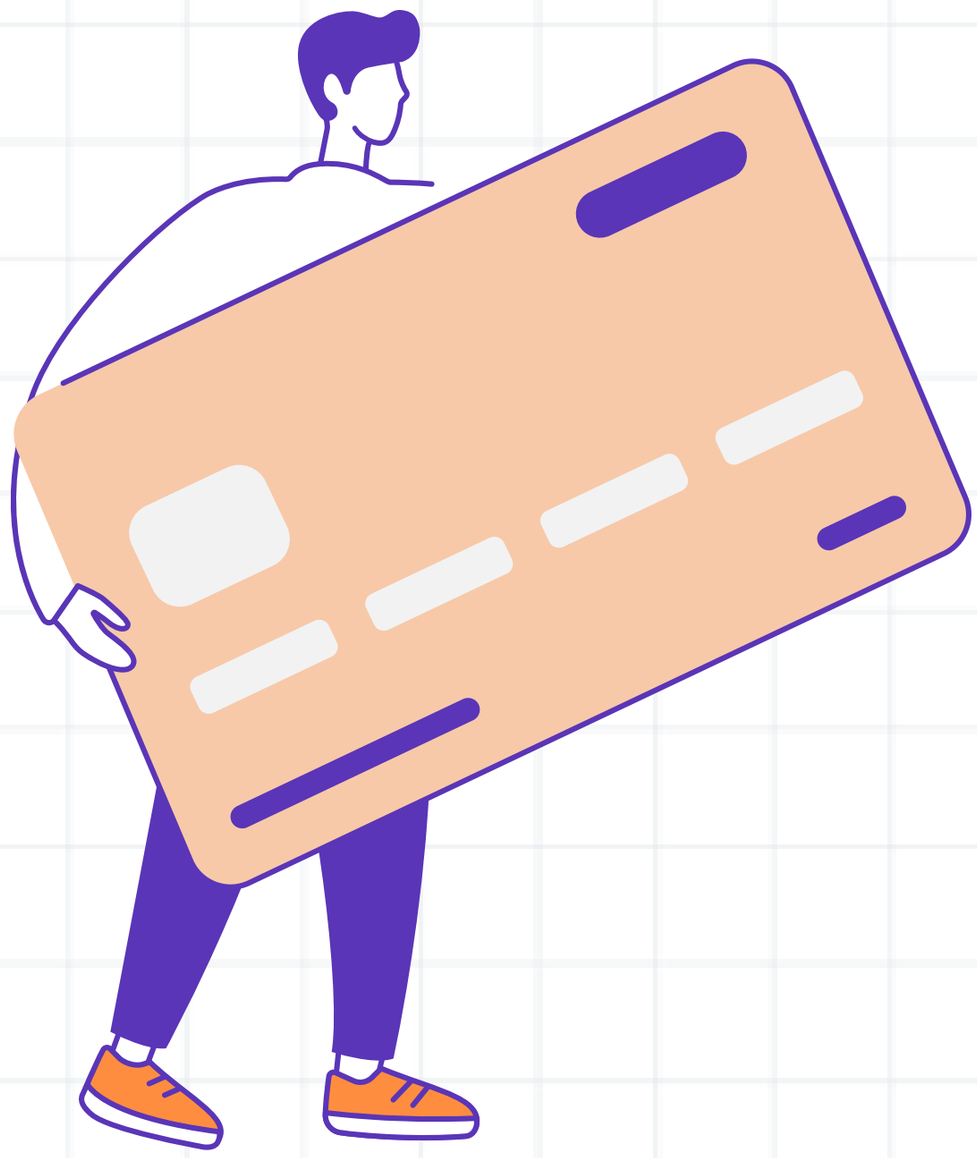
Ufa! Agora sua loja está segura e pronta para vender online, que tal aproveitar e testar seus conhecimentos sobre a fraude no Brasil? **Clique aqui.**

Além disso, gostou do conteúdo e está afim de dominar o assunto de e-commerce?

Conheça os cursos mais completos do mercado de E-commerce, com Certificado Reconhecido pela ABComm: Curso de Analistas de E-commerce e Curso de Gerentes de Ecommerce e Marketing Digital

ALERTAS E RECOMENDAÇÕES

É importante ressaltar que há planos antifraudes para todos os bolsos, inclusive para quem está começando.



Atenção especial para produtos e serviços de grande valor e de fácil revenda, pois são os mais visados pelos fraudadores, como, por exemplo: eletrônicos, jogos online, recarga de celular, ingressos de eventos, entre outros.

QUER SE ESPECIALIZAR?

A ABComm recomenda os cursos de e-commerce da **ComSchool** para você se especializar com quem mais entende do mercado:

- Curso de Gerentes de E-commerce
- Curso de Analistas de E-commerce
- Programa Avançado em E-commerce

A ComSchool é a única escola com cursos reconhecidos pela ABComm e que dão direito aos Selos Profissionais de Ecommerce Certificados.

com school

A ComSchool já formou mais de 100.000 alunos para o mercado digital brasileiro.

Para saber mais acesse:
www.comschool.com.br

ELABORAÇÃO

Hélio Tadeu Coelho - Jurídico

Regina Monge - Diretoria de Marketing Digital

André Jacob - Conselho Administrativo

COLABORADORES

Mauricio Salvador - Presidente

Rodrigo Bandeira - Vice-Presidente

DESIGN

Leandro Rodriguez

Gabriella Zucheram

Fernanda Gaudard

REVISÃO

Tiago Battagin

Felipe Tchilian

ASSESSORIA

NB Press Comunicação

Tel.: 55 11 3254 6464 - 55 11 98213-9517

55 11 99937-3715. E-mail: abcomm@nbpress.com

ABCOMM

Associação Brasileira de Comércio Eletrônico

A Associação Brasileira de Comércio Eletrônico reúne representantes de lojas virtuais e empresas nas áreas de tecnologia da informação, organização de eventos, portais de notícias e serviços de marketing para trocar experiências e abrir espaço para que micro e pequenas empresas tenham participação nas discussões sobre o mercado digital brasileiro.

Empresas de varejo e prestadores de serviços nas áreas de tecnologia da informação, mídia e meios de pagamento são bem-vindas às discussões.

Avenida Paulista, 1776 – 4º andar | São Paulo/SP - CEP 01310-200

contato@abcomm.com.br | https://abcomm.org | /AbComm

clearsale

A ClearSale é especialista 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.

R. José de Oliveira Coutinho, 151 | Barra Funda/SP – CEP 01144-020

mkt@clear.sale | br.clear.sale | /ClearSale /ClearSale

/company/clearsale /ClearSaleBrasil