



ANTI FRAUDE

O GUIA ESSENCIAL

VINDI | konduto 

EQUIPE VINDI

TEXTO



Felipe Held

felipe@konduto.com

TEXTO



Nathalia Braga

nathalia.braga@vindi.com.br

DESIGN



Claudio Watabe

claudio.watabe@vindi.com.br

REVISÃO



Ivana Castro

ivana.castro@vindi.com.br

SUMÁRIO

• POR QUE EU PRECISO DE UM ANTIFRAUDE?	05
• COMO FUNCIONA UM ANTIFRAUDE?	07
• POR QUE FAZER REVISÃO MANUAL MESMO TENDO UM ANTIFRAUDE?	08
• CHARGEBACK	10
• FRAUDE DOS TESTADORES DE CARTÃO	11
• O “SUBMUNDO DA FRAUDE”	12

INTRODUÇÃO

Não é novidade que um site confiável é importante para atrair novos clientes. As compras no e-commerce crescem cada vez mais no gosto dos brasileiros e o comércio eletrônico precisa estar atento a cada detalhe que influencia na escolha de compra. Afinal, quanto mais optam por comprar on-line, mais críticos e exigentes os clientes ficam. **Eles querem segurança!**

Mas, além de segurança para o cliente, o antifraude é uma ferramenta importante para que as lojas estejam protegidas contra as fraudes, que causam prejuízos financeiros e danos, às vezes, irreparáveis à marca da loja. Por isso, criamos este e-book para explicar minuciosamente a necessidade que os e-commerces têm de usar um antifraude.

O antifraude é uma ferramenta de segurança que protege as lojas virtuais de ataques cibernéticos. Mais do que proteger o e-commerce, ele é uma ferramenta de proteção ao cliente que insere os dados na hora de efetivar a compra.



POR QUE EU PRECISO DE UM ANTIFRAUDE?

A fraude não é “simplesmente” uma ameaça a um e-commerce: ela é uma realidade, que faz parte do dia a dia de quem opera uma loja virtual e de todos os envolvidos na cadeia de pagamentos on-line. Ela é um dos riscos inerentes a quem decide vender pela internet. Dessa forma, acreditar no conceito de “fraude zero” seria uma grande e perigosa ilusão. No atual cenário, o mais importante para um negócio é tê-la sob controle.

Engana-se quem ainda acredita que o fraudador é um adolescente ou jovem mal-intencionado, que pegou o cartão de crédito de algum familiar e realizou uma compra indevidamente na internet. Ele não é somente uma pessoa de má fé ou um amador. Ele é especializado, visa o lucro e vive desse tipo de crime, entende de programação, possui uma vasta rede de contatos e não age sozinho. Fraudadores normalmente adquirem produtos ou serviços com alto valor de revenda, mas, ao longo do ciclo do golpe, também precisam utilizar o sistema de checkout de e-commerces desprotegidos e com menor ticket médio para fraudar.

É importante ressaltar algo que talvez você, que está lendo este material, já saiba: **o prejuízo da fraude em compras feitas com cartão de crédito recai sobre o lojista, sempre!** É a loja que deve arcar com esse custo, já que nem a operadora e nem o banco do emissor desembolsam o valor.

Atualmente, a taxa de tentativas de fraude no comércio eletrônico brasileiro é de **7,6%**. Isso significa que a cada 26 pedidos que uma loja virtual recebe, ao menos 1 é feito por um criminoso utilizando um cartão de crédito clonado, cujos dados foram obtidos ilegalmente. A maioria das transações fraudulentas são barradas antes mesmo da emissão da nota fiscal, mas, ainda assim, é preciso salientar que não há negócios à prova de fraude.

Todavia, há um limite para que um e-commerce seja considerado saudável ou comece a ser monitorado mais atentamente pelas operadoras e bandeiras. Um negócio que passa a ter uma taxa de fraudes superior a **1%** sobre o faturamento fica sujeito a advertências, multas bastante altas e pode até perder o direito de receber pagamentos por cartão.

Se levarmos em consideração que o cartão é a forma de pagamento utilizada em mais de **70% das transações on-line no Brasil**, já imaginou o problema que é ficar sem esse meio de pagamento?

Dependendo do tamanho da sua loja virtual e do volume de pedidos que você recebe, talvez ainda seja possível realizar toda a análise de risco dentro de casa e verificar as compras uma a uma antes de despachá-las aos clientes. Mas, assim que você começa a escalar a sua operação, essa tarefa demandará mais e mais tempo. Pense só: se você tiver 6.000 compras em um mês, precisará revisar 200 pedidos por dia – incluindo sábados e domingos.

Nesse caso, a melhor decisão talvez seja a integração com um sistema antifraude que seja capaz de realizar essa atividade por você e, melhor ainda, com todo o *know-how* de uma equipe especialista no combate à fraude. Enquanto isso, você pode destinar o tempo e o orçamento que seriam investidos na revisão interna de cada pedido manualmente para outras atividades que poderão trazer muito mais retorno ao seu empreendimento. Não é verdade?



COMO FUNCIONA UM ANTIFRAUDE?

Esse mecanismo funciona por meio de redes neurais *(e outras técnicas de inteligência artificial)* que analisam as informações de cadastro de um cliente na hora da aquisição de um produto e acompanham o processo de navegação até a finalização da compra. São analisadas principalmente informações como: geolocalização, redes sociais de IP e outras informações importantes para definir o grau de risco das vendas. Depois de toda essa análise é que o e-commerce recebe a notificação de aprovação ou reprovação da venda. Ou seja, é aí que se sabe se a compra é ou não fraudulenta.

Existem diversas opções de antifraude no mercado, que utilizam diferentes métodos para detectar uma transação fraudulenta, mas na Konduto, empresa parceira da VINDI, esse processo de análise é feito em três etapas:

1ª ETAPA

O cliente entra no site do lojista, faz diferentes buscas e vê diversos produtos. Nessa etapa são monitorados dados como: origem da visita, comparação de preços,

tempo de permanência no site, páginas visitadas, número de produtos, troca de senha, digitação de dados no checkout *(ou será que o comprador copiou e colou aquelas informações?)* etc.

2ª ETAPA

Assim que o cliente finaliza o pedido, são reunidas as seguintes informações: comportamento de navegação, dados cadastrais, geolocalização, *device fingerprint*, tabelas de *velocity* etc.

3ª ETAPA

As informações obtidas passam pelo filtro de inteligência artificial, que fará em tempo real o cálculo de risco da transação. Em menos de 1 segundo, o sistema emite uma recomendação: aprovar, revisar ou negar. No caso de revisar, os analistas de fraude recebem o pedido e fazem uma avaliação minuciosa antes de decidirem se aprovam ou não. Um detalhe importante é que: **no fluxo de pagamento, a análise de fraude é acionada depois da resposta da adquirente de cartão!**



POR QUE FAZER REVISÃO MANUAL MESMO TENDO UM ANTIFRAUDE?

Muitos empreendedores que procuram um sistema antifraude para proteger seu e-commerce desconhecem uma atividade crucial da análise de risco: a revisão manual. Esse processo, aliás, é tão importante que deve ser uma decisão estratégica da empresa. Veja por quê:

Há diversas formas de um antifraude analisar um pedido e chegar a uma conclusão sobre o grau de risco daquela transação, mas existem alguns casos em que o sistema não consegue ter tanta certeza assim para emitir uma recomendação de aprovar ou negar.

E são nesses casos que entra em ação o processo de revisão manual, quando um agente humano faz uma avaliação minuciosa sobre uma compra suspeita e toma uma decisão.

O analista de fraude executa tarefas que a tecnologia (*ainda*) não faz. Diante de um pedido suspeito, ele procura informações sobre um cliente em sites de busca ou redes sociais ou até mesmo entra em contato via telefone com o cliente para checar algumas informações. E a decisão do revisor também alimentará o sistema antifraude para transações semelhantes que venham acontecer no futuro.

MAS OS NÚMEROS PODEM EXPLICAR AINDA MELHOR POR QUE FAZER REVISÃO MANUAL:

Vamos supor que você tenha uma venda de R\$ 1.000,00 e a margem sobre este produto seja de **20%**. O seu antifraude, por algum motivo (*ou por vários*), achou que aquela transação precisa ser melhor analisada e colocou-a na lista de revisão. Caso você não execute essa atividade, você tem duas alternativas:

A - Ignorar a recomendação do antifraude e realizar a venda

Só que, se ela for fraudulenta, você terá que arcar com um prejuízo de R\$ 800 por ter despachado o produto.

B - Não fazer a revisão manual e cancelar o pedido

Mas, se a venda fosse legítima, você deixaria de lucrar R\$ 200.

DIFÍCIL DECIDIR, NÃO?

Nenhum sistema antifraude é capaz de oferecer 100% de certeza em uma análise e, eventualmente, um

pedido legítimo ou outro podem ser marcados como fraudulentos (*ou um falso-positivo*).

A revisão manual acaba sendo o tira-teima, e a ideia é que a “zona cinzenta” entre pedidos muito bons e compras claramente fraudulentas seja reduzida dia após dia. Se esse processo for realizado de maneira adequada, as respostas servirão de insumo para o sistema coletar informações cruciais para seguir evoluindo e se adaptando da melhor maneira à sua loja virtual.

DECISÃO ESTRATÉGICA

Muitos e-commerces, especialmente os que possuem uma média mensal de pedidos na casa das centenas de milhares, optam por realizar a revisão manual “dentro de casa” e montam uma equipe para executar essa atividade. No entanto, nem todo mundo está disposto ou tem condições atualmente de adicionar este custo à sua operação.

É possível terceirizar a revisão manual e pagar um valor para cada pedido que for enviado para a fila. Ou, então, optar por um sistema antifraude que tenha um plano que também realize essa atividade para você.



CHARGEBACK

Há pouco, falamos sobre **“Ignorar a recomendação do antifraude e fazer a venda”** – se ela for fraudulenta, o prejuízo acontece porque o cliente titular, dono do cartão usado para a fraude, liga na operadora e pede estorno da venda. Chargeback é a reversão de uma compra feita por cartão de crédito. Quando isso ocorre, o lojista deixa de receber o dinheiro proveniente de uma transação ou é obrigado a devolver aquele valor. No ambiente on-line isso pode acontecer por dois motivos: **o cliente portador do cartão foi vítima de fraude e não reconheceu uma compra na fatura ou alegou um desacordo comercial.**

Como vimos anteriormente, a responsabilidade sobre uma fraude proveniente de uma transação feita com cartão de crédito recai sobre o lojista, que não possui o respaldo legal de adquirentes, bandeiras e nem bancos emissores.

Receber um chargeback faz parte do jogo, já que não há negócios à prova de estelionatários e não existe fraude

zero no e-commerce. O mais importante é manter esse indicador controlado, dentro de um índice considerado aceitável e que não prejudique a rentabilidade da sua loja virtual e nem faça com que bons clientes sejam impedidos de comprar por suspeita de golpe.

É POSSÍVEL REVERTER UM CHARGEBACK?

Sim, mas não é tarefa fácil. Como dissemos, nem todos os chargebacks estão ligados a uma fraude e podem ter sido fruto de um desacordo comercial – ou até de uma fraude amiga, quando o titular empresta o cartão para um amigo ou familiar fazer uma compra e não se lembra disso ao receber a fatura.

Para tentar reverter o chargeback, encontre aquele pedido, entre em contato com o cliente e busque uma resolução amigável. Se não for possível, junte as evidências que encontrar e monte seu caso, mas dificilmente será possível conseguir uma solução judicial. Infelizmente, a fraude está presente na operação de e-commerces, e o que vale é tentar evitar que cheguem notificações de chargeback.



FRAUDE DOS TESTADORES DE CARTÃO?

O teste de cartão é um dos golpes mais comuns no e-commerce, especialmente em modelos de negócios que tenham ticket médio baixo. Isso pode comprometer de maneira considerável a saúde de uma loja virtual e ainda expor o negócio a diversas multas e sanções das adquirentes.

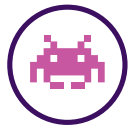
Nesses casos, o fraudador adquire um lote com dados de milhares de cartão de créditos que foram vazados ilegalmente, encontra um e-commerce vulnerável, um site ou até uma instituição filantrópica que aceite doações via cartões de crédito e faz várias compras (*ou doações*) em um curto espaço de tempo. Outra possibilidade é o fraudador criar um sistema que gere dados aleatórios de cartão de crédito e simule testes em sua tela de checkout até obter alguma informação válida. Os testes são transações (*ou doações*) de baixo valor, pois não levantam suspeitas e não comprometem limites e faturas.

Entre as consequências dessas fraudes estão: alto volume de chargebacks, prejuízo de pedidos enviados para fraudadores, descredenciamento das operadoras e bandeiras de cartão, falsas taxas de conversão e dano à imagem da marca do negócio/instituição.

A fraude dos testadores é um mal tão presente no dia a dia dos e-commerces que a Konduto desenvolveu um whitepaper específico sobre o tema, no intuito de ajudar empreendedores e analistas de risco a conhecerem esse golpe e a estudarem as melhores maneiras de combatê-lo.

Você pode fazer o download aqui:

[DOWNLOAD DO EBOOK: TESTADORES DE CARTÃO](#)



O “SUBMUNDO DA FRAUDE”

Revisão manual, *chargebacks*, testadores de cartão, multas das operadoras... já conversamos sobre diversos assuntos a respeito do mesmo problema: a fraude no e-commerce. Mas isso, infelizmente, não é tudo. Esse é um tema extremamente longo e complexo, mas muito pouco comentado seja pela imprensa, seja no ambiente dos negócios.

Só em 2015 as fraudes causaram um prejuízo de mais de US\$ 16 bilhões a e-commerces no mundo inteiro. Por isso, é um assunto que precisa cada vez mais ser debatido. Afinal, você precisa saber: como é a rotina de um fraudador, como eles clonam um cartão, quais são os principais alvos desses criminosos e por que a justiça aparentemente não faz nada contra o caso. Além de entender qual será o futuro da análise de risco. Mas esses são assuntos longos que precisam ser minuciosamente explicados. Para isso, criamos um e-book. Assim, atingimos completamente nosso objetivo que é ajudar os empreendedores a manter a saúde financeira de seus negócios!

Você pode fazer o download aqui:

DOWNLOAD DO EBOOK: SUBMUNDO DA FRAUDE

UMA PARCERIA ENTRE:

VINDI

comercial@vindi.com.br 

(11) 5904-7380

Matriz - São Paulo
Rua Sena Madureira, 163
Vila Mariana

(19) 4042-1612

Filial - Campinas
Rua Antônio Lapa, 280
Cambuí

konduto

 (11) 4063-6461

 oi@konduto.com

