

Case study

SENIOR FRAUD SPECIALIST

Analyser les tendances récentes des Chargebacks,
Identifier les transactions à cibler,
Proposer des stratégies à court et long terme pour réduire les coûts.

A G E N D A

- **Présentation du jeu de données**
- **Data Analysis**
 - Dispute Reasons Analysis
 - Payment Method Analysis
 - Geographical Analysis
- **Chargeback Study**
 - Saisonnalité & Répartition
 - Segmentation par prix du panier
- **Recommandations**
 - Cas Klarna
 - Suggestions

LE DATASET : JANVIER À SEPTEMBRE 2023

Nombre de chargebacks

2163

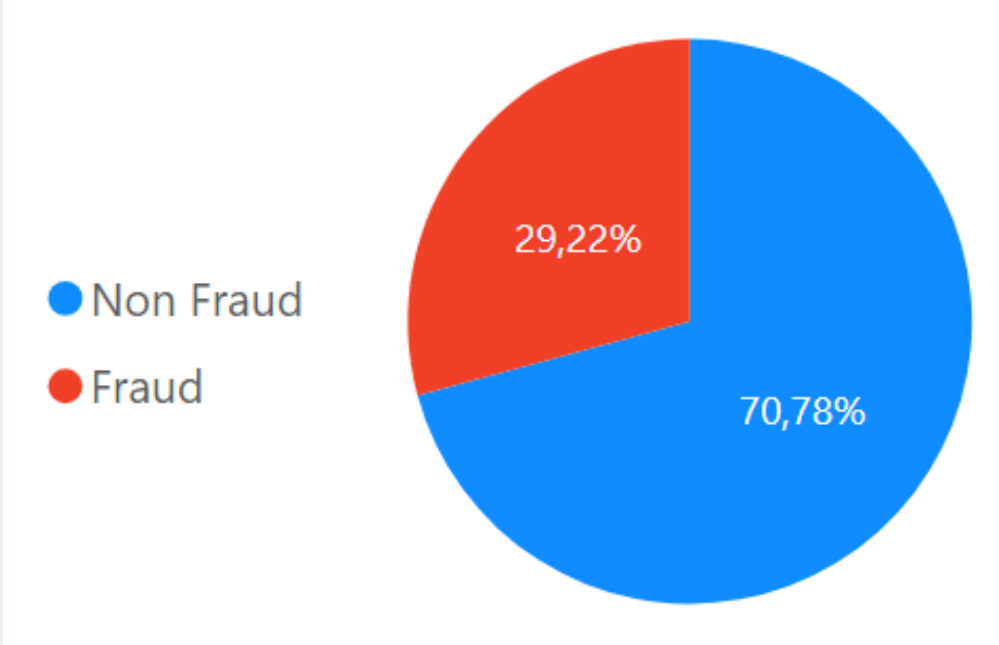
Montant total

1,61M

Nombre de pays

35

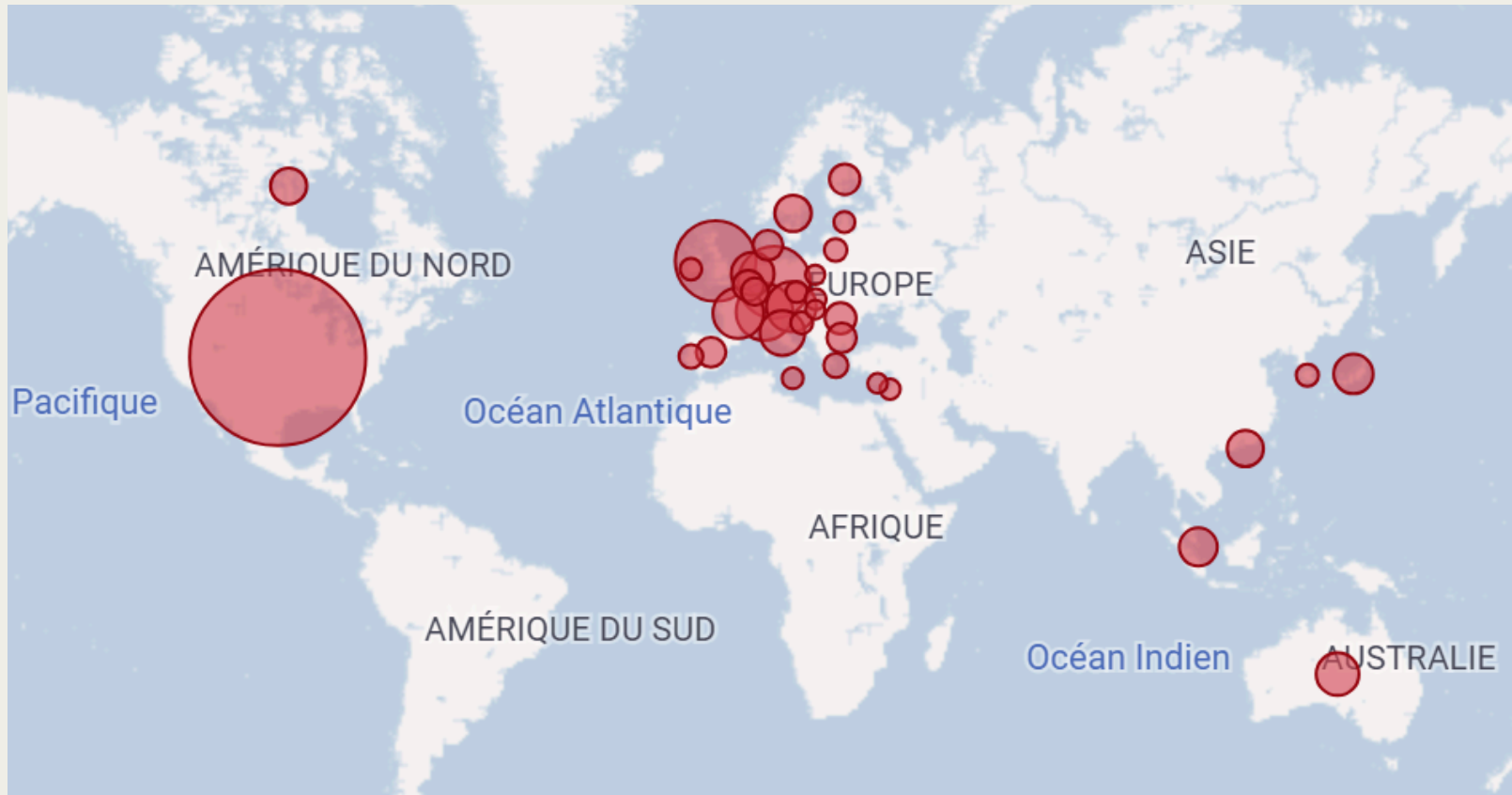
Types des chargebacks



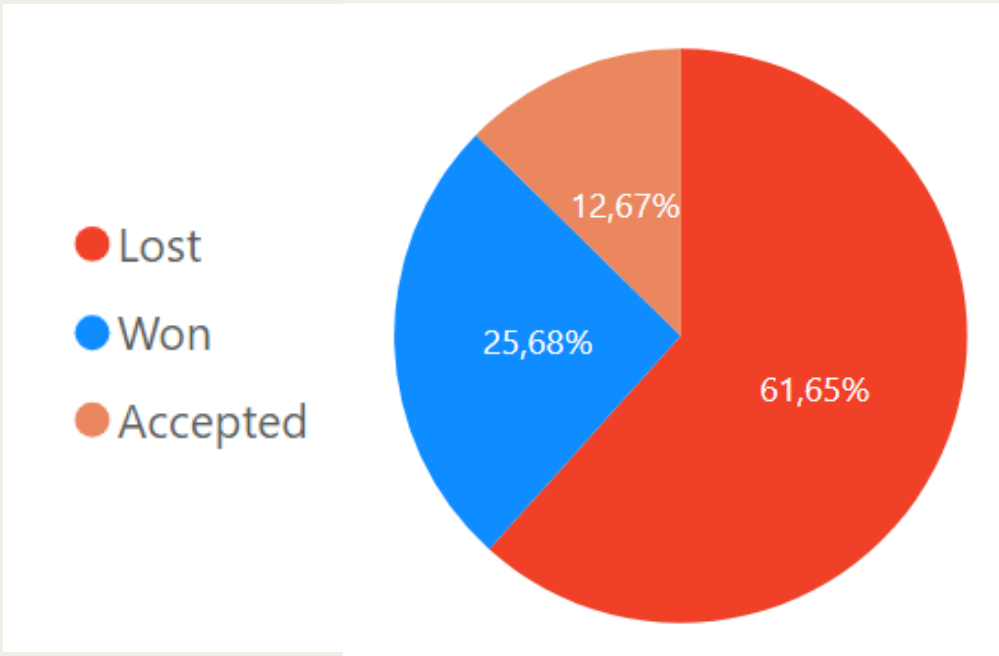
>60 % des chargebacks reçus proviennent des Etats-Unis

>70 % des chargebacks reçus ne sont pas de la fraude paiement

Répartition des chargebacks par pays



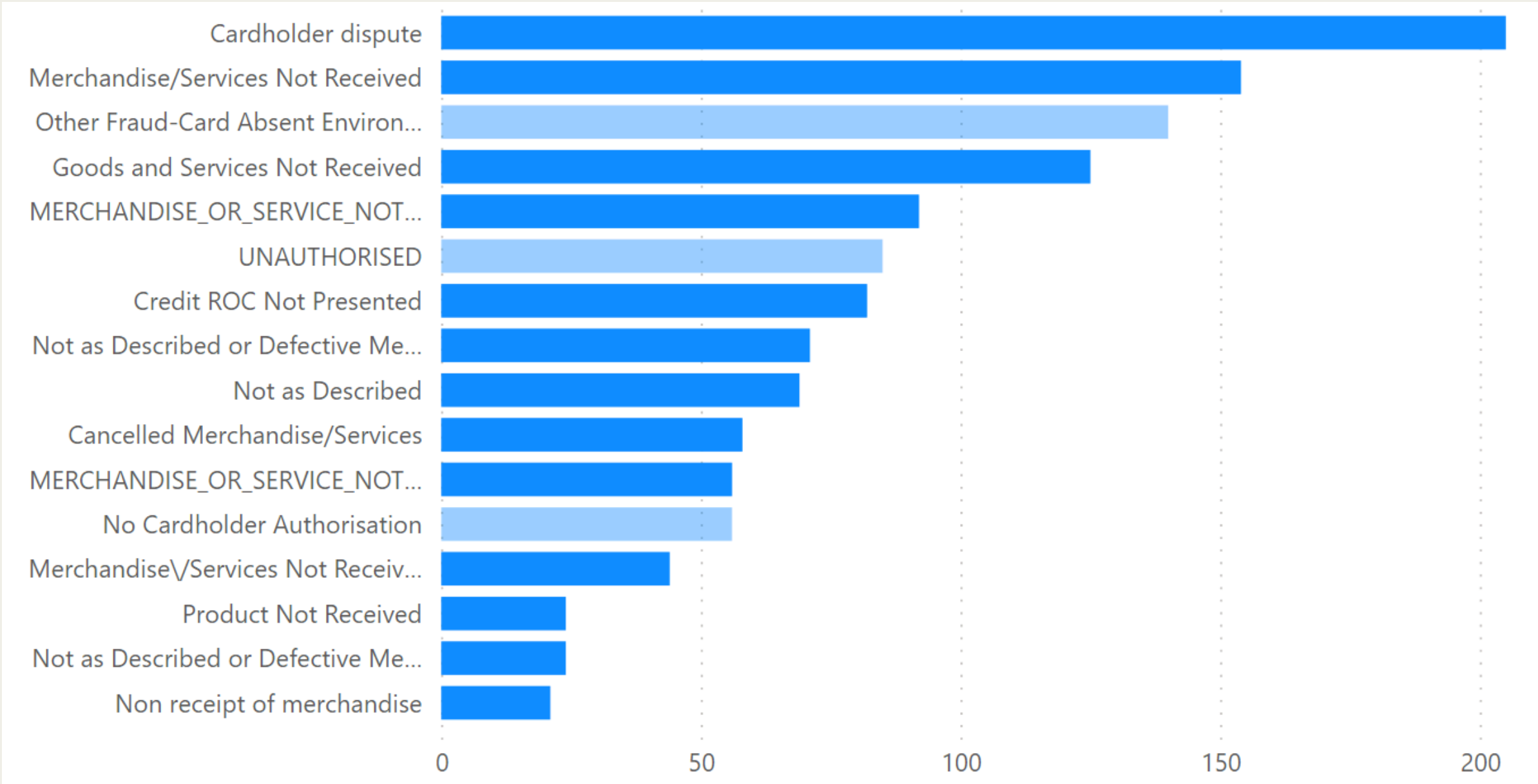
Résultat des chargebacks



Le montant des pertes s'élève à **553 K**

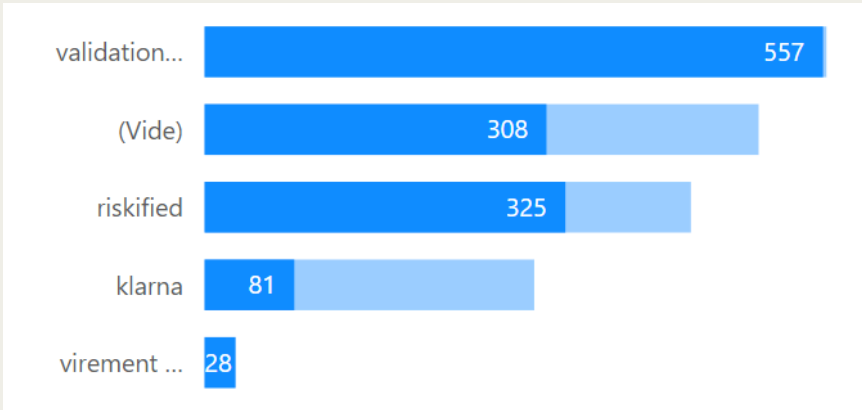
DATA ANALYSIS- DISPUTE REASONS ANALYSIS

Nombre de chargebacks par raison

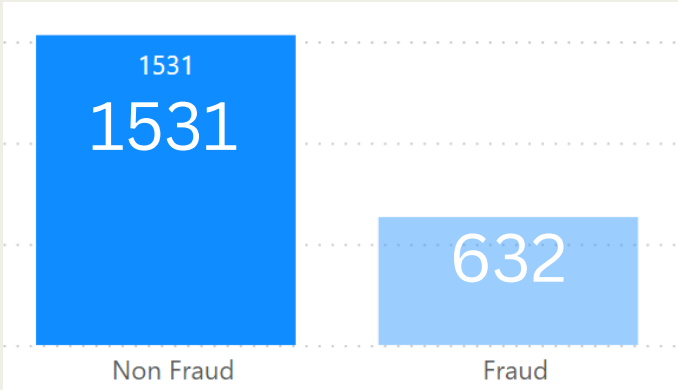


Une vaste majorité des chargebacks reçus est dûe à des problèmes de logistique: livraison & qualité

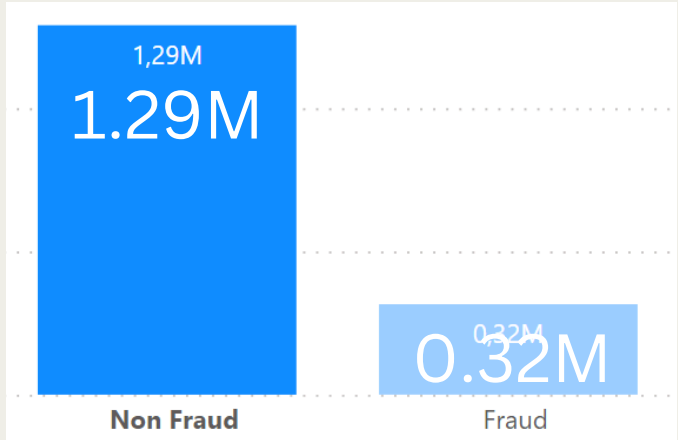
Validations associées



Nombre de chargebacks

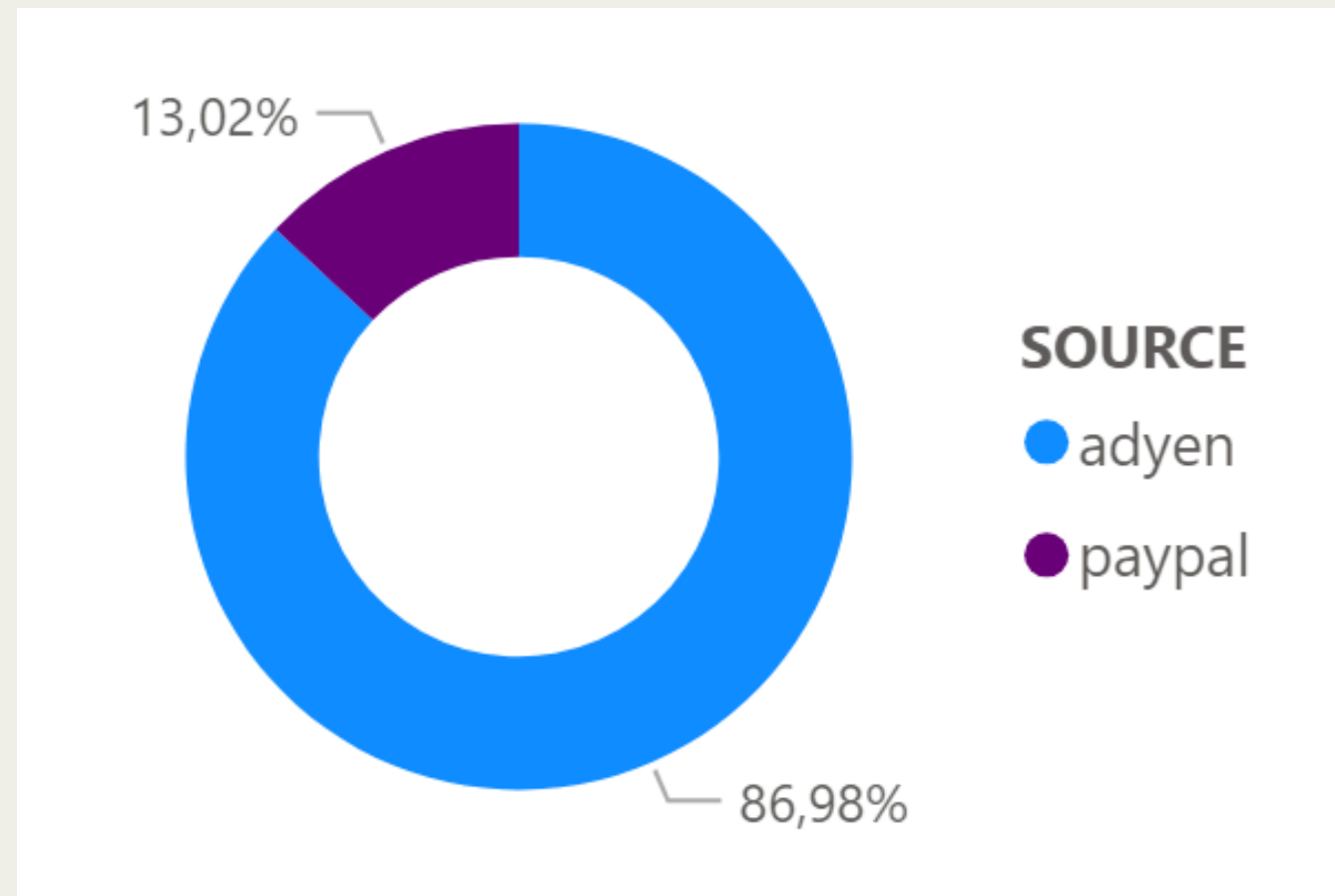


Valeur des chargebacks



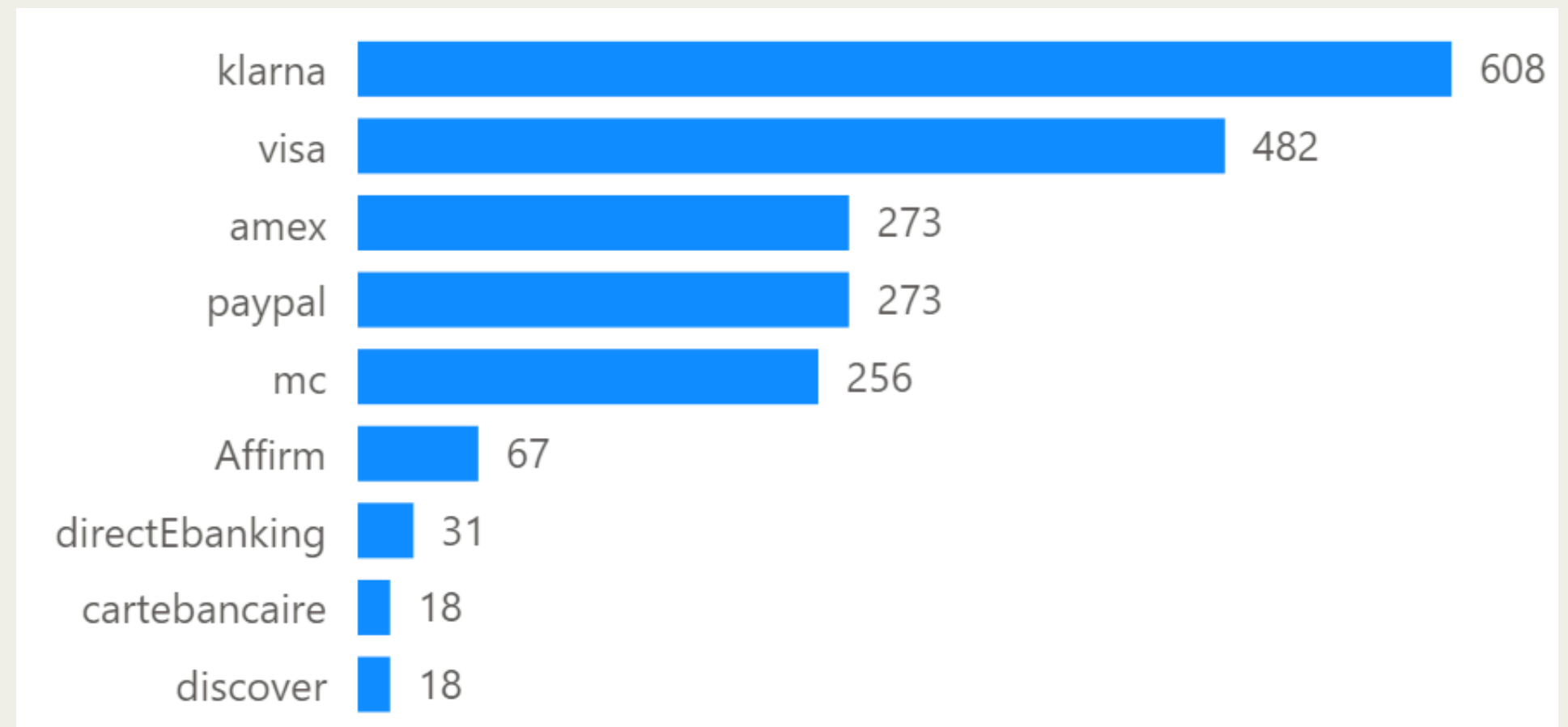
DATA ANALYSIS- PAYMENT METHODS

Chargebacks reçus par source



Les transactions traitées par Adyen ont enregistré un taux de chargebacks plus élevé par rapport à celles traitées via PayPal.

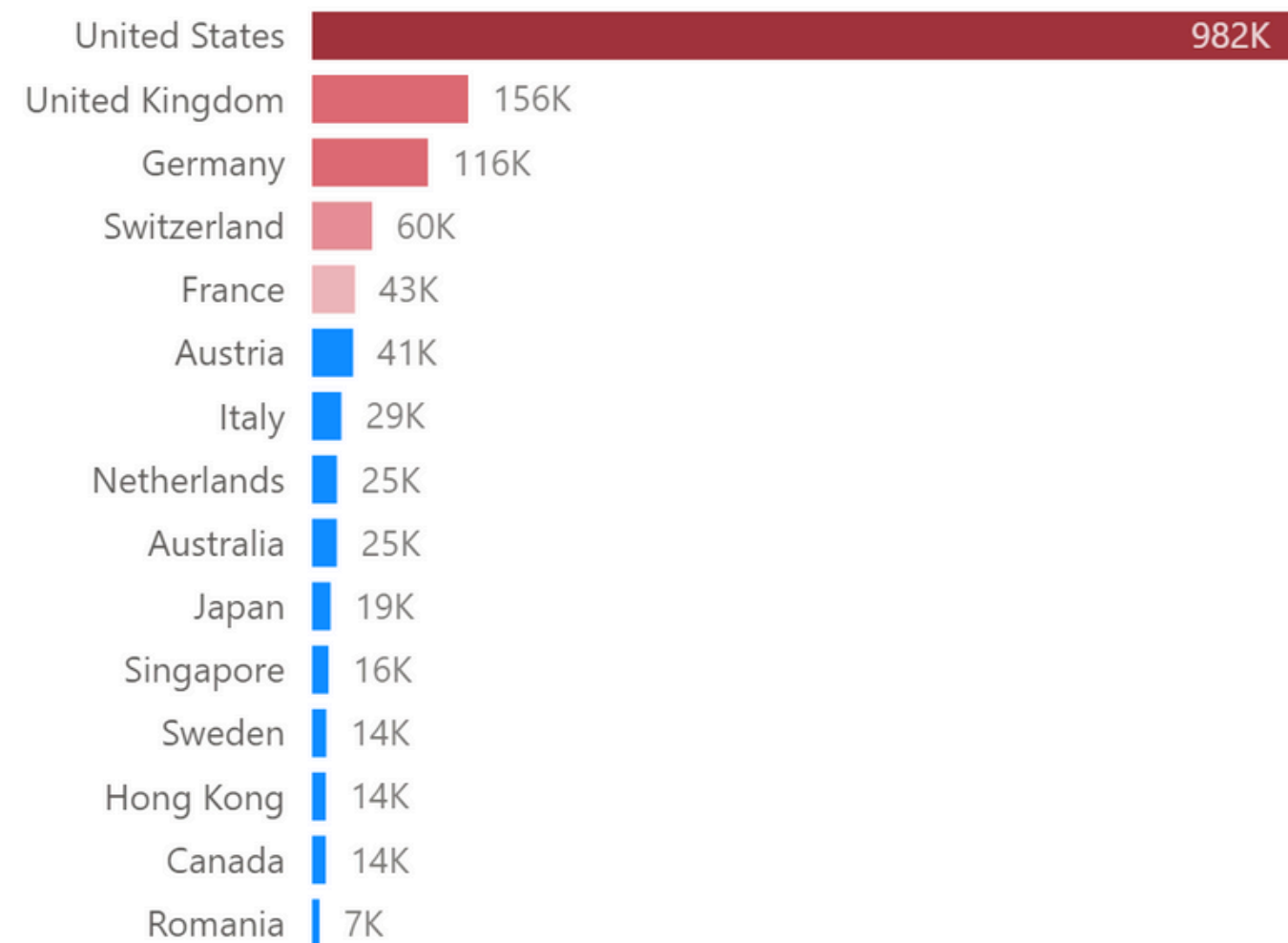
Chargebacks reçus par méthode de paiement



Un quart des chargebacks reçus proviennent de Klarna. Suivent Visa, Amex, Paypal et Mastercard

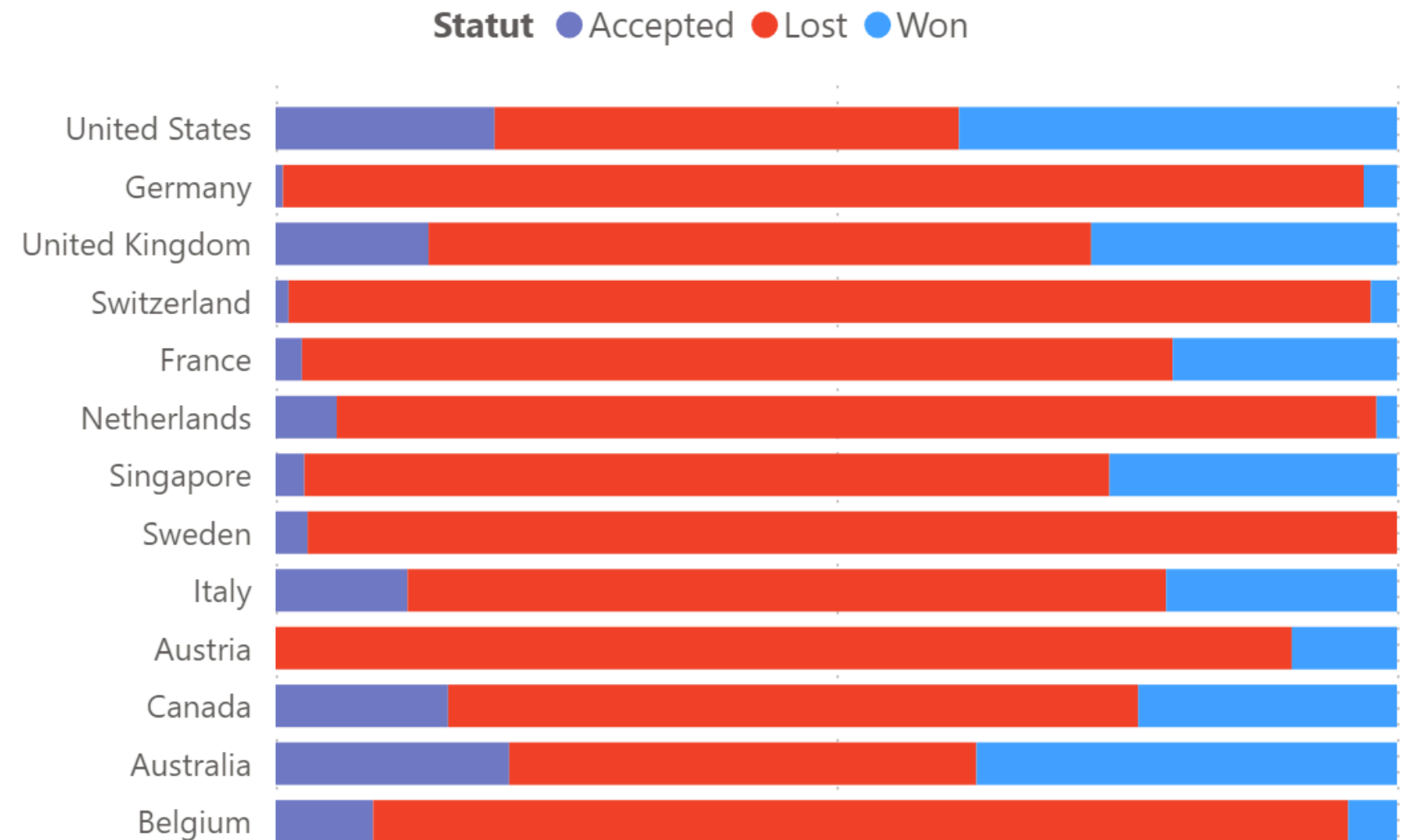
DATA ANALYSIS- GEOGRAPHIC ANALYSIS

Montant des chargebacks reçus par pays



Le Top 5 en chargebacks cost avec une très forte dominance des USA

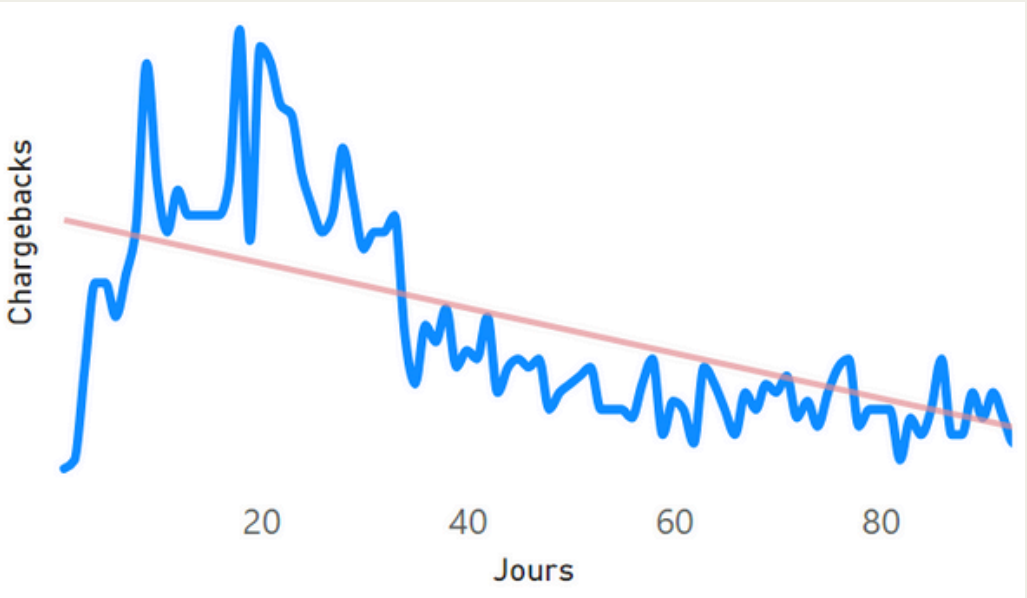
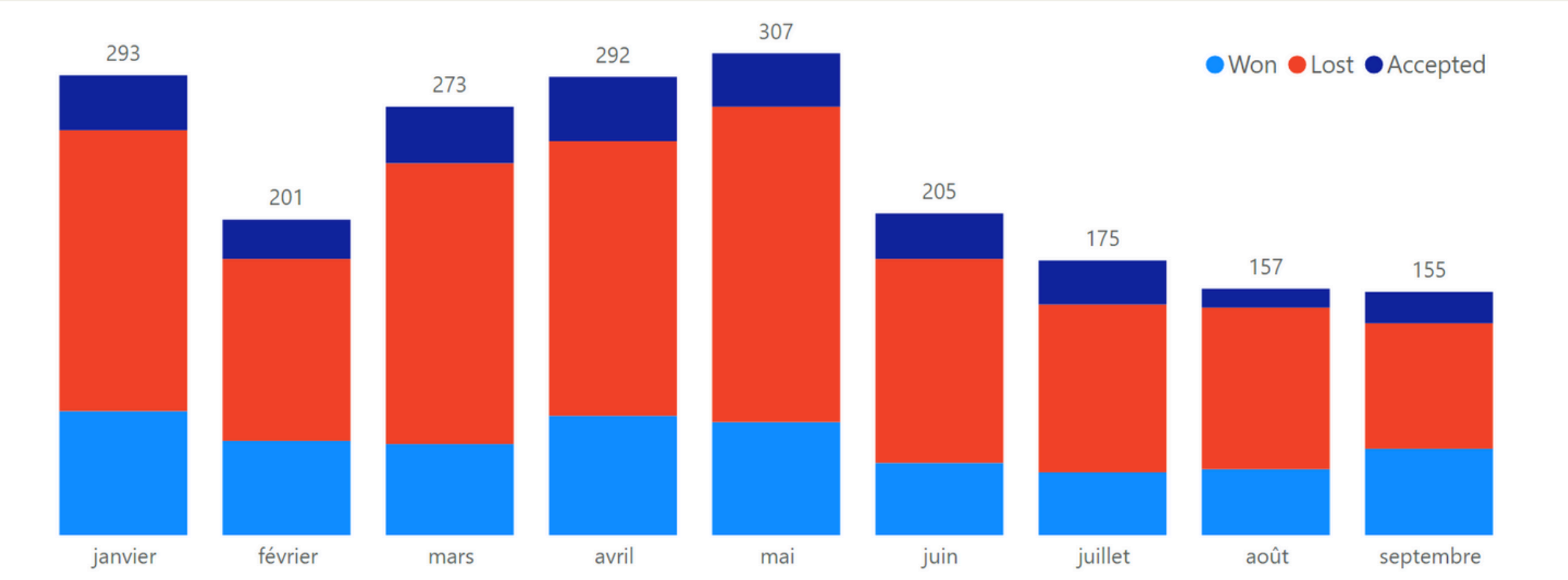
Statut final des chargebacks reçus par pays



Cependant on peut noter que les disputes sont plus souvent perdues en Europe et au Royaume-Uni

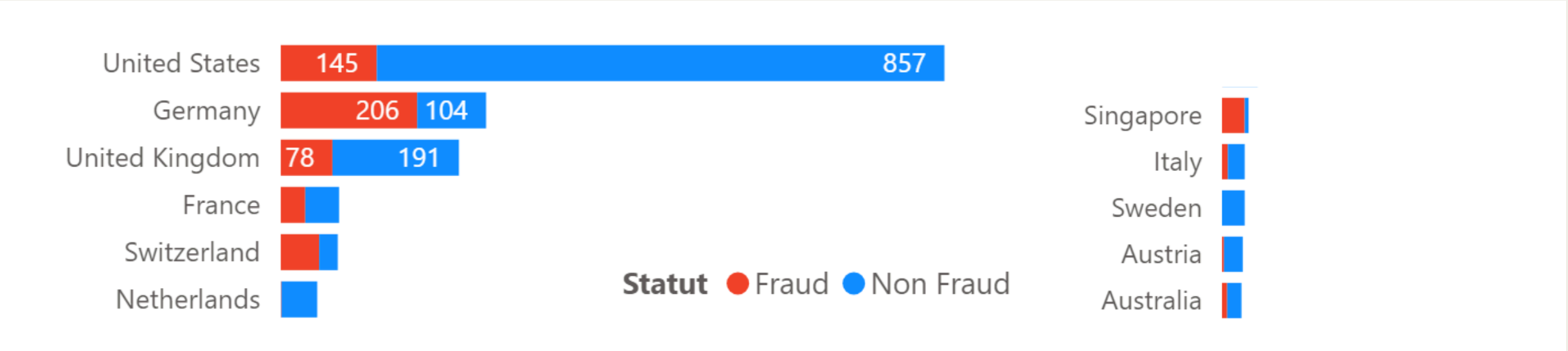
CHARGEBACK ANALYSIS

Nombre et statut des chargebacks au cours du temps



Le chargeback est reçu en majorité le mois suivant l'achat

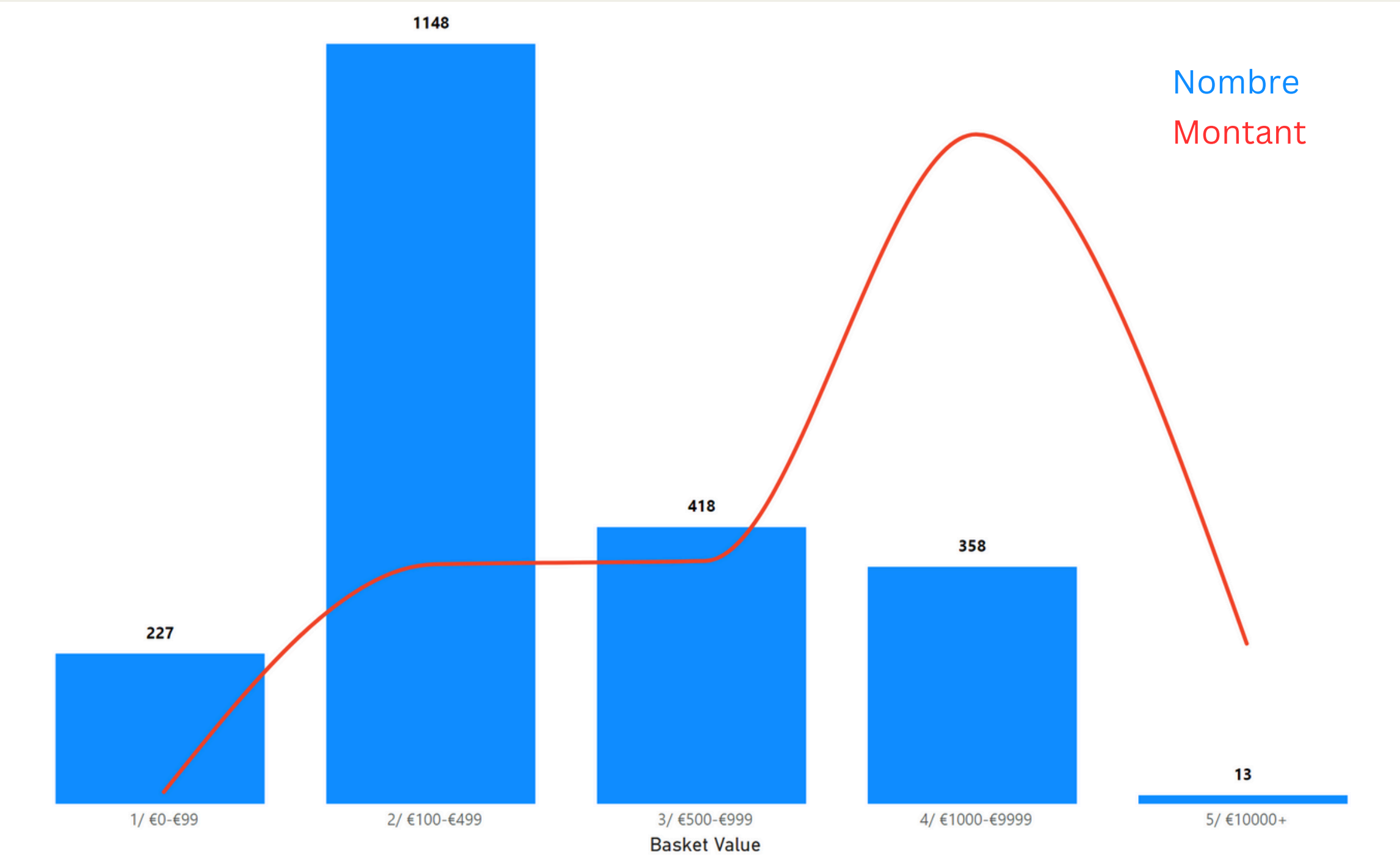
Type de chargebacks par pays



On note un pic dans le mois suivant Black Friday & au printemps

CHARGEBACK ANALYSIS- BASKET PRICE

Nombre et montant des chargebacks selon montant du panier

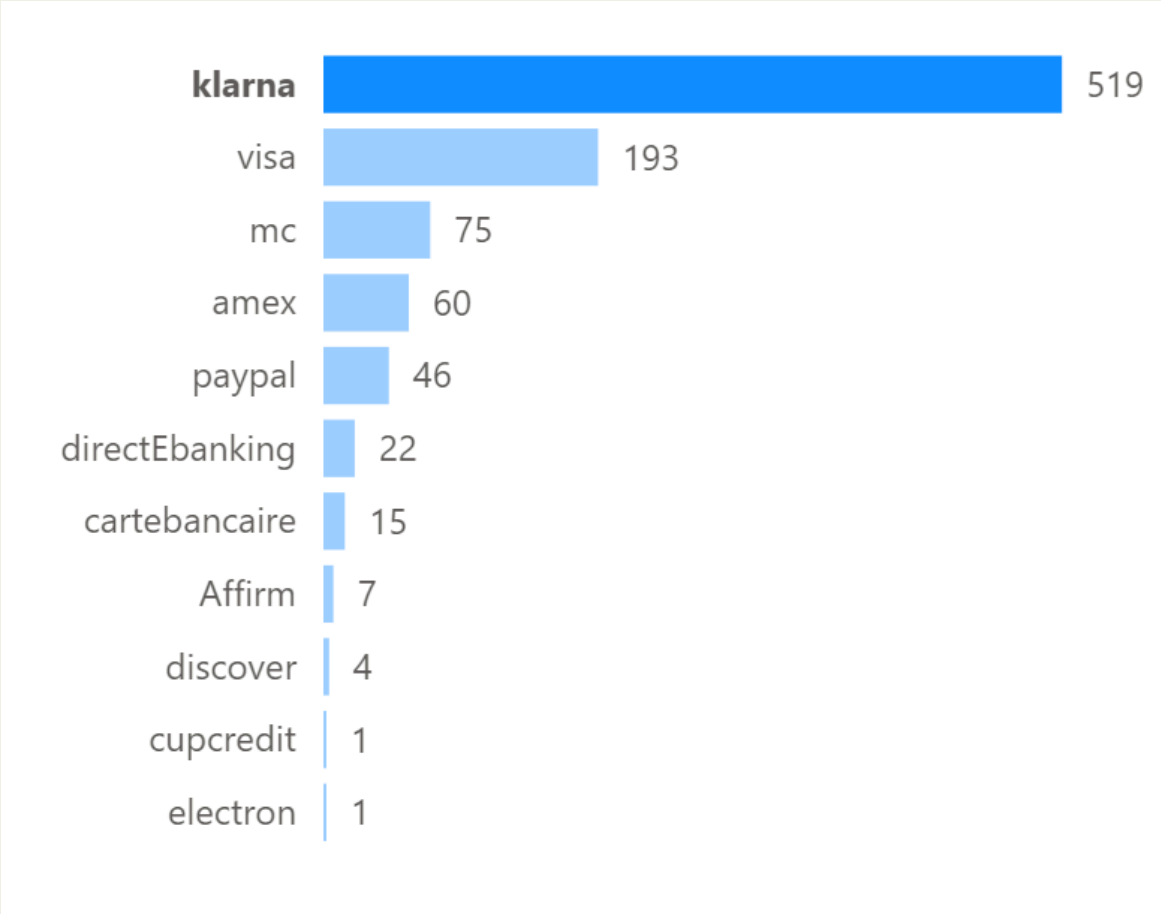


>55 % des chargebacks reçus sont sur des paniers inférieurs à 500 euros

>55 % du coût chargebacks reçus sont sur des paniers supérieurs à 1000 euros

RECOMMENDATIONS - KLARNA

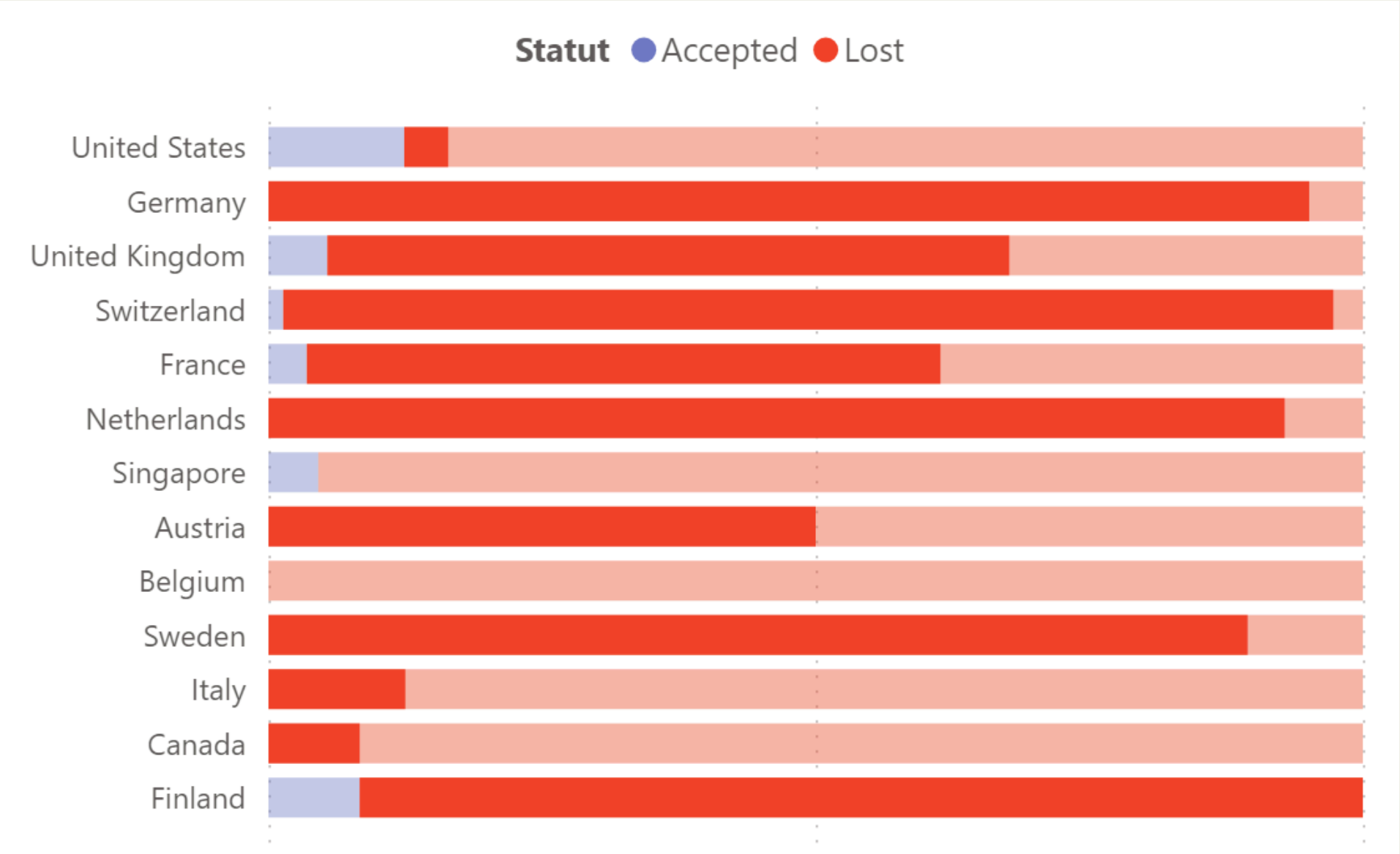
Part des chargebacks Klarna



Montant total des pertes Klarna

194,11K

Part des chargebacks Klarna par pays et statut



Les paiements réalisés avec Klarna engendrent 30% de pertes financières totales et 50 % des litiges reçus

RECOMMANDATIONS

Logistique

Effectuer un audit des compagnies de transport & livraisons

Il serait pertinent de mener une étude analysant quelles types de commandes (standard/ express) et quelle entreprises de transports sont à l'origine des plus grand nombre de litiges

Klarna

Integration des transactions à Riskified

Envisager d'envoyer les transactions payées avec Klarna vers Riskified pour mitiger le taux de fraude. De plus il serait intéressant de revoir le cost per transaction du contrat en leur transmettant plus de transactions

Politique retours

Accompagner les shoppers

Près de 850 K de disputes reçues aux USA concernant de la friendly fraud ou insatisfaction clientèle.

Mettre en place un meilleur suivi des commandes sur ce marché et communiquer pro activement sur les processus d'achat, de livraison, et de résolution des litiges

Entraîner le modele

Effort de l'équipe Fraude locale

L'impact financier caché des litiges Riskified dégrade notre score de fraude auprès des card schemes.

Pour y remédier, effectuer de la manual review sur les high risk transactions sur une période couvrant des cycles de vie de litiges pour réajuster des seuils de risque et la révision des critères de filtrage via les PSP

Merci !
