

SÃO PAULO TECH SCHOOL

EDUARDO GOMES DE CAMARGO – RA: 01251062

FLÁVIA CHRISTINE HIDALGO PEREIRA – RA: 01251105

GABRIEL OLIVEIRA SILVA DE PIETRO – RA: 01251048

GIOVANNA MONIQUE TORRES AGUIAR – RA: 01251068

LAIZA TAVARES GOMES – RA: 04242054

SANDRO GUEDES JÚNIOR – RA: 01251016

Professor(a): Fernanda Caramico

Fraux – Grupo 10

Fraudes em e-commerce por chargeback

Contexto

O e-commerce no Brasil apresenta um crescimento expressivo, mas também enfrenta um desafio significativo: as perdas financeiras causadas por fraudes e chargebacks. Chargeback é a contestação de uma transação feita pelo titular do cartão, que pode ocorrer por diversos motivos, desde erro operacional até uso fraudulento ou a chamada "fraude amigável", quando o cliente age de má-fé. Esse problema impacta diretamente a saúde financeira dos lojistas virtuais.

Segundo pesquisas recentes, as tentativas de fraude no e-commerce brasileiro representaram 4,09% das transações em 2023, resultando em um potencial prejuízo de bilhões de reais para o setor. Para cada transação fraudulenta, uma loja virtual

precisa realizar várias novas vendas para compensar a perda, o que pode levar pequenos negócios à falência. A América Latina, em particular, é a região com o maior índice de chargeback do mundo, superando a média global de 3%.

A proprietária da loja Arte Petrichor relata a dificuldade de controlar a quantidade de chargebacks, que são um risco constante ao negócio. A falta de visibilidade e controle sobre essas ocorrências impede um planejamento adequado e a tomada de ações preventivas.

Justificativa

A solução proposta se justifica pela necessidade urgente de mitigar as perdas financeiras e operacionais causadas pelas fraudes no e-commerce. A redução dos custos com fraudes pode aumentar o EBITDA (um indicador financeiro muito usado para tomar decisões de investimento) em mais de 30%, demonstrando o impacto direto na rentabilidade do negócio. Atualmente, os lojistas perdem dinheiro e, em muitos casos, também o produto já enviado. Além disso, altos índices de chargeback podem resultar em penalidades de operadoras de cartão, aumento de taxas de processamento e dano à reputação da marca, afetando a credibilidade junto a bancos e consumidores.

O projeto visa fornecer ao usuário uma ferramenta que permita monitorar e analisar os chargebacks, identificando tendências e padrões. Ao capacitar os lojistas com informações e indicadores claros, a solução permite que eles atuem de forma proativa para reduzir os riscos, em vez de reagir a cada problema individualmente. Isso protegerá o lojista contra fraudes de cartões clonados e clientes mal-intencionados, assegurando a continuidade e a sustentabilidade financeira do negócio.

Objetivo

O objetivo principal do projeto é criar uma plataforma de monitoramento de fraudes para lojistas de e-commerces em geral, que entregue indicadores e insights para a tomada de decisões estratégicas.

- Desenvolver uma solução que monitore fraudes e forneça indicadores de perdas financeiras, identificando os períodos de maior ocorrência e os motivos principais.
- A solução será desenvolvida com base em dados de transações financeiras e contará com funcionalidades como painéis de visualização (dashboards).

- Manter o usuário alerta sobre as métricas do seu negócio.
- O projeto será desenvolvido e implementado através de 3 sprints, com entregas e funcionalidades definidas em etapas.

Premissas

- Será necessário o acesso a dados de transações financeiras, como o id da transação, valor, data e id do comprador para a análise e o monitoramento.

Restrições e Exclusões

- **Restrições:** O projeto estará limitado à análise e ao monitoramento de dados de chargebacks e fraudes.
- No desenvolvimento do site institucional, serão utilizadas apenas as tecnologias aprendidas dentro da sala de aula (HTML, CSS, JavaScript, Node.js).
- O deploy do site institucional é feito utilizando a ferramenta Docker, que irá isolar um ambiente próprio para rodar a aplicação.
- **Exclusões:** A solução não terá o objetivo de realizar a contestação automática de fraudes junto ao banco, mas sim fornecer as informações para que o lojista consiga .

Conclusão

A implementação deste projeto proporcionará aos lojistas virtuais uma ferramenta essencial para a gestão de riscos . Ao transformar dados brutos de fraudes em insights acionáveis, a solução permitirá que os empreendedores tomem decisões mais informadas, reduzam as perdas e se concentrem no crescimento de suas empresas, protegendo-as de um dos maiores desafios do e-commerce.

Fontes Utilizadas

- <https://www.kaggle.com/datasets/shriyashjagtap/fraudulent-e-commerce-transactions>
- <https://www.kaggle.com/datasets/bhadramohit/credit-card-fraud-detection>

- <https://ipnews.com.br/perdas-com-fraudes-podem-consumir-cerca-de-2-da-receita-de-lojas-virtuais/>
- <https://www.migalhas.com.br/depeso/377163/de-quem-e-a-responsabilidade-pelo-chargeback>
- <https://www.terra.com.br/noticias/chargeback-contestacao-de-compras-pode-implicar-em-prejuizo>
- <https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/em-2023-409-das-transacoes-nos-e-commerces-brasileiros-foram-tentativas-de-fraude>
- <https://www.meioemensagem.com.br/proxima/golpes-e-fraudes-impactam-e-commerce-no-brasil-em-r-85-milhoes>
- <https://www.abras.com.br/clipping/tecnologia/114412/e-commerces-tem-muito-a-perder-com-os-chargebacks>
- <https://www.zoop.com.br/blog/pagamento/o-que-e-chargeback>
- <https://blog.cielo.com.br/dicas-e-historias-de-sucesso/o-que-e-chargeback/>