



BÁO CÁO TỔNG KẾT VÀ PHÁT HIỆN GIAN LẬN TRONG CHƯƠNG TRÌNH KHUYẾN MÃI

Chương trình diễn ra từ 30/10/2019 - 02/11/2019

Người báo cáo: Trần Hoài Nam

NỘI DUNG BÁO CÁO

1. Đặt vấn đề	2
2. Kết quả đạt được của chương trình khuyến mãi	3
3. Một số nguy cơ gian lận tiềm ẩn	4
3.1. Những người bán có khả năng gian lận	4
3.2. Những người mua có khả năng gian lận	7

1. Đặt vấn đề

Từ ngày 30/10 đến 02/11/2019, Shopee đã triển khai chương trình khuyến mãi 30% giảm giá trên tổng hóa đơn, tối đa 20,000 VND. Chương trình này nhằm khuyến mãi mua sắm và mang lại lợi ích thiết thực cho khách hàng. Tuy nhiên, có những dấu hiệu cho thấy một số khách hàng và người bán đã gian lận và lạm dụng chương trình khuyến mãi này, gây ảnh hưởng đến uy tín của Shopee và sự công bằng đối với các khách hàng khác.

Để làm rõ hơn về tình trạng này, chúng ta cần xem xét một số dấu hiệu gian lận từ phía người mua và người bán. Cụ thể:

Dấu hiệu gian lận từ phía người mua:

- **Sử dụng nhiều voucher trong thời gian ngắn:** Người mua sử dụng nhiều mã giảm giá hoặc voucher trong một khoảng thời gian ngắn, thường là do sử dụng nhiều tài khoản khác nhau hoặc lợi dụng các chương trình khuyến mãi không hợp pháp.

- **Thực hiện nhiều giao dịch từ các cửa hàng cùng chủ sở hữu:** Người mua thực hiện nhiều giao dịch từ các cửa hàng khác nhau nhưng đều thuộc cùng một chủ sở hữu, nhằm chiếm đoạt khuyến mãi hoặc ưu đãi từ nền tảng thương mại điện tử.

- **Đánh giá và phản hồi giả:** Người mua tạo ra các đánh giá và phản hồi giả mạo để làm tăng uy tín của sản phẩm hoặc dịch vụ mà họ mua, hoặc để hưởng lợi từ các chương trình khuyến mãi dựa trên đánh giá.

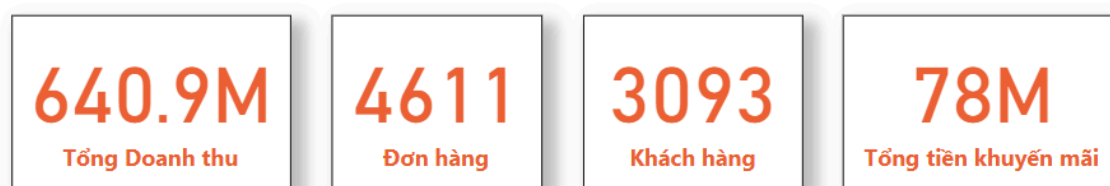
Dấu hiệu gian lận từ phía người bán:

- **Tạo nhiều đơn hàng giả mạo:** Người bán tạo ra nhiều đơn hàng giả mạo để tăng doanh số ảo, từ đó chiếm đoạt tiền thưởng hoặc khuyến mãi từ nền tảng thương mại điện tử.

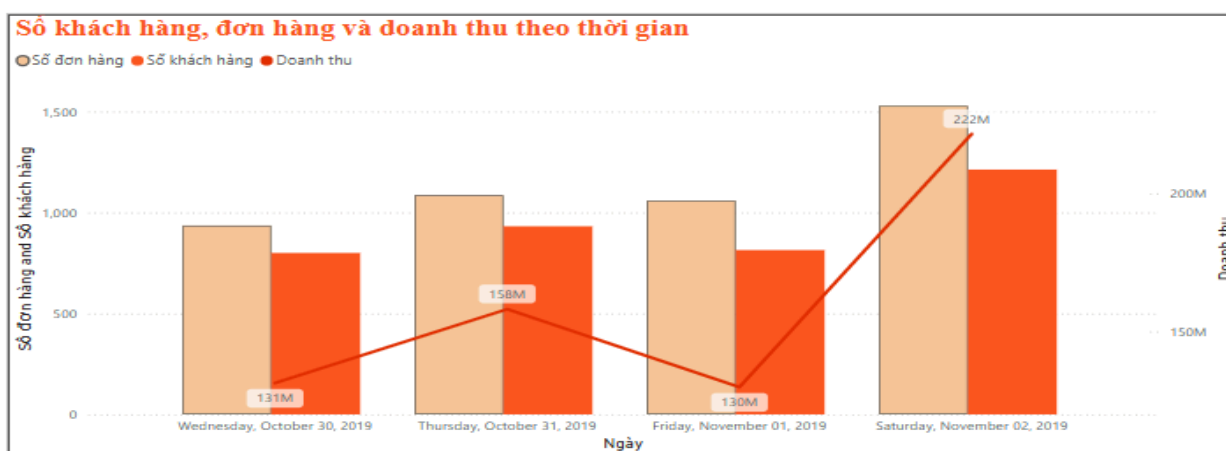
- **Sử dụng đánh giá và bình luận giả:** Người bán sử dụng các tài khoản giả mạo để viết đánh giá và bình luận tích cực về sản phẩm của họ, nhằm tăng uy tín và thu hút khách hàng.

- **Thỏa thuận với người mua để lừa đảo khuyến mãi:** Người bán và người mua thỏa thuận với nhau để lừa đảo khuyến mãi bằng cách tạo ra các giao dịch giả mạo, sau đó yêu cầu hoàn tiền hoặc chiết khấu khuyến mãi từ nền tảng.

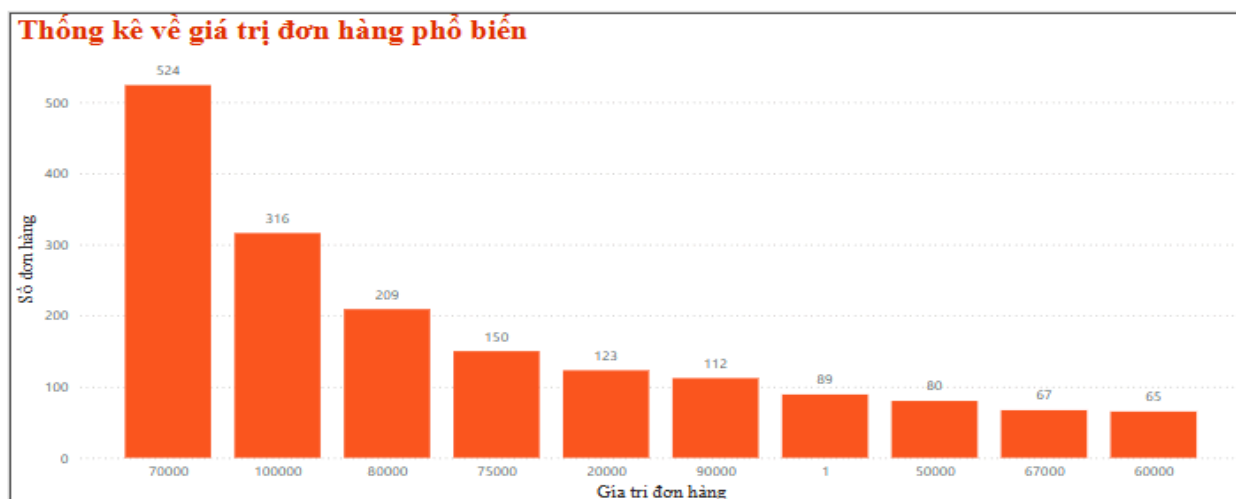
2. Kết quả đạt được của chương trình khuyến mãi



Chương trình khuyến mãi 30% trên Shopee đã đạt được những kết quả ấn tượng, thu về tổng doanh thu là 640,9 triệu VND với 4611 đơn hàng từ 3093 người tham gia mua sắm. Tổng số tiền khuyến mãi đã cấp lên đến 78 triệu VND.



Đặc biệt, ngày 2/11/2019 là ngày sôi nổi nhất của chương trình, do trùng vào thứ Bảy - một ngày cuối tuần khi người tiêu dùng có xu hướng dành thời gian mua sắm trực tuyến nhiều hơn. Nhờ vậy, chương trình đã ghi nhận doanh thu 222 triệu VND với 1529 đơn hàng, gấp khoảng 1,6 lần so với kết quả đạt được ngày đầu tiên của chương trình với doanh thu 130 triệu VND và 930 đơn hàng.



Sự tập trung vào mức giá đơn hàng từ 67.000 đến 70.000 VND cho thấy ảnh hưởng mạnh mẽ của chương trình khuyến mãi 30% - giảm tối đa 20.000 VND cho mỗi đơn.

Mức giá trị 70.000 VND chính là mức giá tối ưu mà khách hàng dễ dàng tận dụng tối đa ưu đãi, dẫn đến số lượng đơn hàng đặt cao nhất (524 đơn). Sau khi vượt qua ngưỡng 100.000 VND, số lượng đơn hàng giảm xuống nhanh chóng, cho thấy rằng khách hàng có xu hướng tránh các mức giá cao hơn mức tối ưu mặc dù vẫn được khuyến mãi tối đa. Do đó, doanh nghiệp có thể xem xét việc tối ưu hóa các chiến dịch khuyến mãi quanh mức giá này trong tương lai, có thể là áp dụng những chương trình tương tự hoặc điều chỉnh mức giá và khuyến mãi để thu hút khách hàng.

3. Một số nguy cơ gian lận tiềm ẩn

3.1. Những người bán có khả năng gian lận

Qua quan sát dữ liệu giao dịch trong 4 ngày diễn ra chương trình khuyến mãi, có 3 người bán với những giao dịch đáng nghi:

Ngày	Giờ	ID chủ cửa hàng	ID cửa hàng	ID đặt hàng	ID người dùng	Giá trị ĐH
Wednesday, October 30, 2019	1:53:00 PM	1007436	29632	142013792	100205391	1000
Wednesday, October 30, 2019	6:24:00 PM	1007436	29629	142089475	100205391	1000
Wednesday, October 30, 2019	7:10:00 PM	1007436	29631	142099857	100205391	100
Wednesday, October 30, 2019	7:21:00 PM	1007436	29630	142103015	100205391	100
Thursday, October 31, 2019	5:47:00 PM	1011881	29728	142330686	100205391	100
Thursday, October 31, 2019	5:50:00 PM	1011881	29728	142331162	100205391	100
Thursday, October 31, 2019	5:58:00 PM	1011881	29727	142332410	100205391	100
Thursday, October 31, 2019	6:07:00 PM	1011881	29726	142333932	100205391	100
Friday, November 01, 2019	10:16:00 AM	104080159	30140	142446305	100605978	1
Friday, November 01, 2019	10:16:00 AM	104080159	30140	142446346	100605978	1
Friday, November 01, 2019	10:31:00 AM	104080159	30140	142449544	100605978	1
Friday, November 01, 2019	10:31:00 AM	104080159	30140	142449619	100605978	1

- ❑ Các chủ cửa hàng có ID 1007436, 1011881, 104080159 có nhiều giao dịch trong khoảng thời gian ngắn với số tiền nhỏ (1000, 100, 1 VND).
- ❑ Các chủ này đều lập nhiều cửa hàng, các cửa hàng này chỉ có đơn hàng giá trị nhỏ và chỉ có 2 khách hàng là (100205391 và 100605978) mua từ các cửa hàng này.

=> Có khả năng các cửa hàng đã cấu kết với người mua hàng nhằm tạo các đơn hàng giá trị nhỏ tăng số lượng đơn hàng đã bán cho các cửa hàng từ đó giúp tăng xếp hạng các cửa hàng trên khiến các cửa hàng xuất hiện nhiều hơn trong các tìm kiếm và khuyến khích người mua tiềm năng ghé thăm.

ID chủ cửa hàng	Số lượng đơn hàng	Tổng giá trị
1006513	5	5
1007436	4	2200
1011881	4	400
104080159	4	4
1005623	3	3
1011329	3	1200
1011823	3	2100
1011828	3	3
103932347	3	3
104081012	3	3

Ngày	Giờ	ID chủ cửa hàng	ID cửa hàng	ID đặt hàng	ID người dùng	Giá trị ĐH
Thursday, October 31, 2019	9:48:00 AM	103989828	29973	142196718	101065061	1
Friday, November 01, 2019	11:06:00 AM	1006513	27030	142458530	101065061	1
Friday, November 01, 2019	11:21:00 AM	1006513	27028	142463690	101065061	1
Friday, November 01, 2019	11:43:00 AM	1006513	27029	142470847	101065061	1
Friday, November 01, 2019	11:56:00 AM	1006513	27031	142475015	101065061	1
Friday, November 01, 2019	12:29:00 PM	1006513	27037	142485396	101065061	1

Bên cạnh đó, khi phân tích sâu vào các shop có hành vi gian lận ta thấy được họ tạo đơn ảo trên cùng một hoặc nhiều tài khoản. **Như chủ shop 1006513 có 1 người dùng 101065061 để tạo đơn ảo. Trích lọc người dùng 101065061 thì thấy người này ngoài tạo đơn ảo cho chủ shop 1006513 còn tạo cho chủ shop 103989828.**

Ngày hoạt động

Friday, November 01, 2019

Saturday, November 02, 2019

THỐNG KÊ VỀ CHI TIÊU MUA HÀNG

ID người dùng	Tổng chi tiêu	Tổng tiền khuyến mãi	Số đơn hàng
103002018	420000	120000	6
103178855	420000	120000	6
103033590	350000	100000	5
103044301	350000	100000	5
Total	1540000	440000	22

THỐNG KÊ VỀ DOANH THU

ID chủ shop	Doanh thu	Tổng tiền khuyến mãi	Số đơn hàng
103002018	420000	120000	6
103178855	420000	120000	6
103033590	350000	100000	5
103044301	350000	100000	5
Total	1540000	440000	22

ID người dùng	Chi tiêu	Tiền khuyến mãi	Ngày tạo đơn	ID chủ shop	Thời điểm tạo đơn
103002018	70000	20000	Saturday, November 02, 2019	103033590	7:45:00 AM
103002018	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103033590	4:03:00 PM
103002018	70000	20000	Saturday, November 02, 2019	103044301	7:54:00 AM
103002018	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103044301	4:07:00 PM
103002018	70000	20000	Saturday, November 02, 2019	103178855	7:43:00 AM
103002018	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103178855	4:02:00 PM
103033590	70000	20000	Saturday, November 02, 2019	103002018	7:44:00 AM
103033590	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103002018	4:04:00 PM
103033590	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103044301	4:07:00 PM
103033590	70000	20000	Saturday, November 02, 2019	103178855	7:41:00 AM
103033590	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103178855	4:05:00 PM
103044301	70000	20000	Saturday, November 02, 2019	103002018	7:55:00 AM
103044301	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103002018	4:10:00 PM
103044301	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103033590	4:09:00 PM
103044301	70000	20000	Saturday, November 02, 2019	103178855	7:54:00 AM
103044301	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103178855	4:09:00 PM
103178855	70000	20000	Saturday, November 02, 2019	103002018	7:43:00 AM
103178855	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103002018	2:13:00 PM
103178855	70000	20000	Saturday, November 02, 2019	103033590	7:42:00 AM
103178855	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103033590	2:14:00 PM
103178855	70000	20000	Saturday, November 02, 2019	103044301	7:53:00 AM
103178855	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103044301	2:12:00 PM

Có thể thấy điểm đáng nghi nổi bật là các chủ shop này tạo ra chu trình mua bán lẫn nhau, khuyến khích việc nhận tiền khuyến mãi mà không có bất kỳ giao dịch thực chất nào. Tổng số tiền khuyến mãi lên đến 440.000 VNĐ cho thấy sự lạm dụng trong việc khai thác chương trình khuyến mãi của sàn. **Dấu hiệu gian lận này rất rõ ràng cho thấy họ thực hiện hành vi mua bán hàng hóa qua lại với nhau, sử dụng cùng một mức giá nghi vấn nhằm thông đồng lấy tiền khuyến mãi từ sàn thương mại điện tử.** Hành vi này không chỉ ảnh hưởng tiêu cực đến doanh thu và uy tín của sàn, mà còn làm mất công bằng trong thị trường, tạo điều kiện cho những người tiêu dùng trung thực chịu thiệt hại.

3.2 Những người mua có khả năng gian lận

Ngày hoạt động

Thursday, October 31, 2019

Friday, November 01, 2019

Thông kê về hoạt động của 4 tài khoản

ID người dùng	Tổng chi tiêu	Tổng tiền khuyến mãi	Số đơn hàng
103023839	882000	200000	10
103653018	870000	200000	10
103667901	860000	200000	10
103868446	930000	200000	10
Total	3542000	800000	40

Thông kê về doanh thu tương ứng của 10 cửa hàng có đơn hàng với 4 tài khoản trên

ID chủ shop	Doanh thu	Tổng tiền khuyến mãi	Số đơn hàng
103284688	325000	80000	4
103333474	340000	80000	4
103481792	417000	80000	4
103483282	345000	80000	4
103488979	360000	80000	4
103562487	345000	80000	4
103568418	360000	80000	4
103569882	340000	80000	4
103571723	370000	80000	4
103662116	340000	80000	4
Total	3542000	800000	40

Lịch sử mua hàng

ID người dùng	Gía trị đơn hàng	Khuyến mãi	Ngày tạo đơn	ID chủ shop	Thời điểm tạo đơn
103023839	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103568418	2:25:00 PM
103023839	80000	20000	Friday, November 01, 2019	103569882	2:26:00 PM
103023839	75000	20000	Friday, November 01, 2019	103562487	2:28:00 PM
103023839	85000	20000	Friday, November 01, 2019	103571723	2:30:00 PM
103023839	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103284688	2:32:00 PM
103023839	80000	20000	Friday, November 01, 2019	103488979	2:33:00 PM
103023839	75000	20000	Friday, November 01, 2019	103662116	2:35:00 PM
103023839	100000	20000	Friday, November 01, 2019	103333474	2:37:00 PM
103023839	105000	20000	Friday, November 01, 2019	103483282	3:01:00 PM
103023839	142000	20000	Friday, November 01, 2019	103481792	3:02:00 PM
103653018	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103333474	3:05:00 PM
103653018	80000	20000	Friday, November 01, 2019	103483282	3:06:00 PM
103653018	100000	20000	Friday, November 01, 2019	103481792	3:08:00 PM
103653018	105000	20000	Friday, November 01, 2019	103568418	3:09:00 PM
103653018	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103569882	3:10:00 PM
103653018	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103562487	3:13:00 PM
103653018	105000	20000	Friday, November 01, 2019	103571723	3:14:00 PM
103653018	80000	20000	Friday, November 01, 2019	103284688	3:15:00 PM
103653018	110000	20000	Friday, November 01, 2019	103488979	3:36:00 PM
103653018	80000	20000	Friday, November 01, 2019	103662116	3:37:00 PM
103667901	85000	20000	Friday, November 01, 2019	103568418	3:43:00 PM
103667901	95000	20000	Friday, November 01, 2019	103569882	3:44:00 PM
103667901	100000	20000	Friday, November 01, 2019	103562487	3:46:00 PM
103667901	95000	20000	Friday, November 01, 2019	103571723	3:48:00 PM
103667901	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103333474	3:50:00 PM
103667901	85000	20000	Friday, November 01, 2019	103483282	3:52:00 PM
103667901	90000	20000	Friday, November 01, 2019	103481792	3:54:00 PM
103667901	90000	20000	Friday, November 01, 2019	103284688	3:55:00 PM
103667901	70000	20000	Friday, November 01, 2019	103488979	4:19:00 PM
103667901	80000	20000	Friday, November 01, 2019	103662116	4:21:00 PM
103868446	100000	20000	Thursday, October 31, 2019	103488979	5:26:00 PM
103868446	85000	20000	Thursday, October 31, 2019	103284688	5:27:00 PM
103868446	105000	20000	Thursday, October 31, 2019	103662116	5:29:00 PM

Trong thời gian diễn ra chương trình khuyến mãi, ba ID mua sắm (**103023839**, **103653018** và **103667901**) đã thu hút sự chú ý với nhiều điểm tương đồng đáng ngờ như:

- **Thời gian giao dịch gần nhau:** ID 103023839 hoàn tất đơn hàng cuối vào 3:02:00, trong khi ID 103653018 bắt đầu mua đơn hàng đầu tiên ngay sau đó vào 3:05:00. Điều này cũng xảy ra tương tự với ID 103667901. Sự gần sát về thời gian này gợi ý rằng có thể có một cá nhân điều khiển nhiều tài khoản.
- **Tần suất giao dịch và cửa hàng giao dịch giống nhau:** Cả ba ID đều thực hiện 10 đơn hàng trong vòng 1 giờ, và thậm chí là từ cùng 10 shop. Việc mua sắm với tần suất cao như vậy trong khoảng thời gian ngắn là không phổ biến và cho thấy có thể có sự liên kết hoặc do cùng một người thực hiện.
- **Tổng mức chi tiêu gần giống nhau:** Tất cả các đơn hàng đều có giá trị không quá cao nhưng đủ để đạt mức khuyến mãi tối đa là 20,000 VNĐ mỗi đơn, mỗi ID đều nhận được 200,000 VNĐ từ tiền khuyến mãi với tổng mức chi tiêu gần nhau khoảng gần 900,000 VNĐ. Sự tương đồng trong giá trị đơn hàng giữa các tài khoản càng củng cố nghi vấn về việc các ID này có liên kết.

Tóm lại, những điểm tương đồng về thời gian, tần suất và giá trị đơn hàng của ba ID trên gợi ý rằng chúng có khả năng cao thuộc về cùng một cá nhân hoặc có sự liên kết giữa những người sở hữu các tài khoản này. Dù chi tiêu 900,000 VNĐ để nhận lại 200,000 VNĐ tiền khuyến mãi có vẻ không mang lại lợi ích rõ ràng, người gian lận có thể thu lợi từ việc tăng doanh số giả tạo, đạt các mục tiêu bán hàng để nhận thưởng hoặc tăng xếp hạng và đánh giá tích cực cho cửa hàng liên kết. Họ cũng có thể hưởng lợi từ các chương trình hoàn tiền hoặc khiếu nại đền bù, thậm chí vẫn giữ sản phẩm.

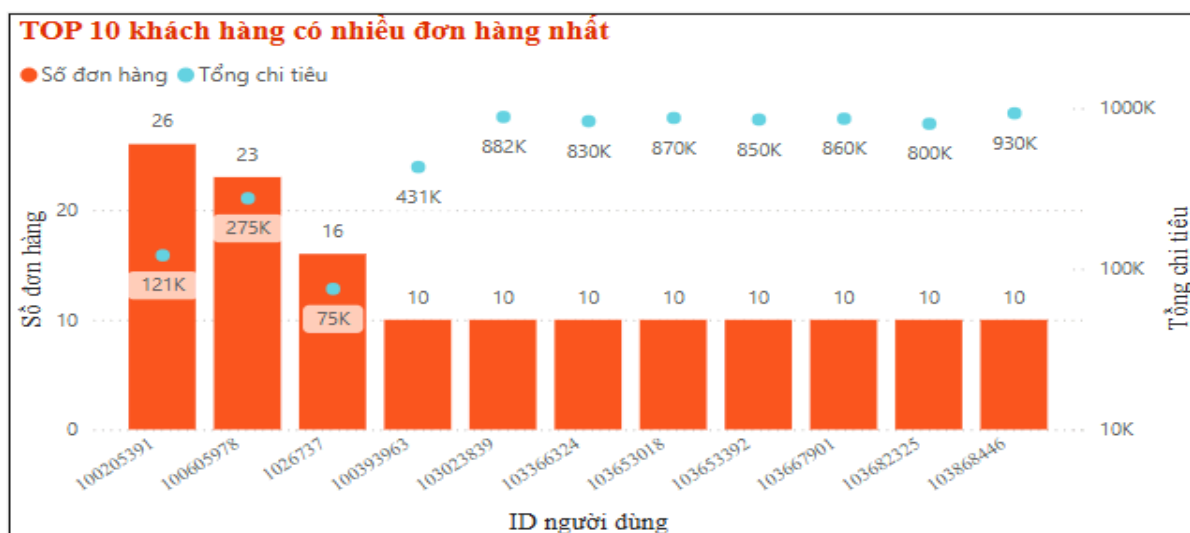
Bên cạnh đó, **ID 103868446 cũng thực hiện mua 10 đơn hàng liên tiếp trong vòng 30 phút, cũng tại 10 cửa hàng giống với 3 ID trên vào ngày trước đó là 31/10 đặt ra nghi vấn gian lận giống với 3 tài khoản trên**

Lịch sử mua hàng						
ID người dùng	Giá trị đơn hàng	Khuyến mãi	Ngày tạo đơn	ID chủ shop	Thời điểm tạo đơn	
103868446	100000	20000	Thursday, October 31, 2019	103488979	5:26:00 PM	
103868446	85000	20000	Thursday, October 31, 2019	103284688	5:27:00 PM	
103868446	105000	20000	Thursday, October 31, 2019	103662116	5:29:00 PM	
103868446	100000	20000	Thursday, October 31, 2019	103333474	5:31:00 PM	
103868446	75000	20000	Thursday, October 31, 2019	103483282	5:32:00 PM	
103868446	85000	20000	Thursday, October 31, 2019	103481792	5:33:00 PM	
103868446	100000	20000	Thursday, October 31, 2019	103568418	5:35:00 PM	
103868446	95000	20000	Thursday, October 31, 2019	103569882	5:37:00 PM	
103868446	85000	20000	Thursday, October 31, 2019	103571723	5:58:00 PM	
103868446	100000	20000	Thursday, October 31, 2019	103562487	5:59:00 PM	

Để xác minh gian lận này, chúng ta cần thêm bằng chứng:

+ Kiểm tra IP, địa chỉ giao hàng và phương thức thanh toán của các tài khoản để xem có sự trùng lặp nào không, giúp xác định liệu các giao dịch có xuất phát từ cùng một vị trí địa lý hoặc sử dụng cùng một phương thức thanh toán, gợi ý về khả năng các tài khoản có thể do cùng một người điều khiển.

+ Xem xét lịch sử giao dịch của các tài khoản này trong quá khứ để phát hiện các hành vi bất thường khác, giúp nhận diện các mô hình hành vi tương tự hoặc các giao dịch không hợp lý, từ đó cung cấp thêm bằng chứng về khả năng gian lận.



Ngoài ra, khi xem xét danh sách 10 người mua nhiều đơn hàng nhất, chúng ta thấy rõ rằng **3 người mua hàng đứng đầu về số lượng đơn hàng, nhưng lại mang về doanh thu rất ít. Điều này đặc biệt đáng lưu tâm vì sau khi kiểm tra sâu hơn, phát hiện rằng giá trị đơn hàng của những người này thường chỉ dưới 1000 VND mỗi đơn.**

Hiện tượng này cũng đặt ra nghi vấn về khả năng tạo đơn ảo của các tài khoản trên nhằm tăng đánh giá và xếp hạng của một số cửa hàng một cách không chính đáng. Người mua có thể đặt nhiều đơn hàng với giá trị thấp từ cùng một chủ cửa hàng nhằm tạo ra số lượng giao dịch lớn, từ đó nâng cao uy tín của cửa hàng và thu hút thêm khách hàng.