

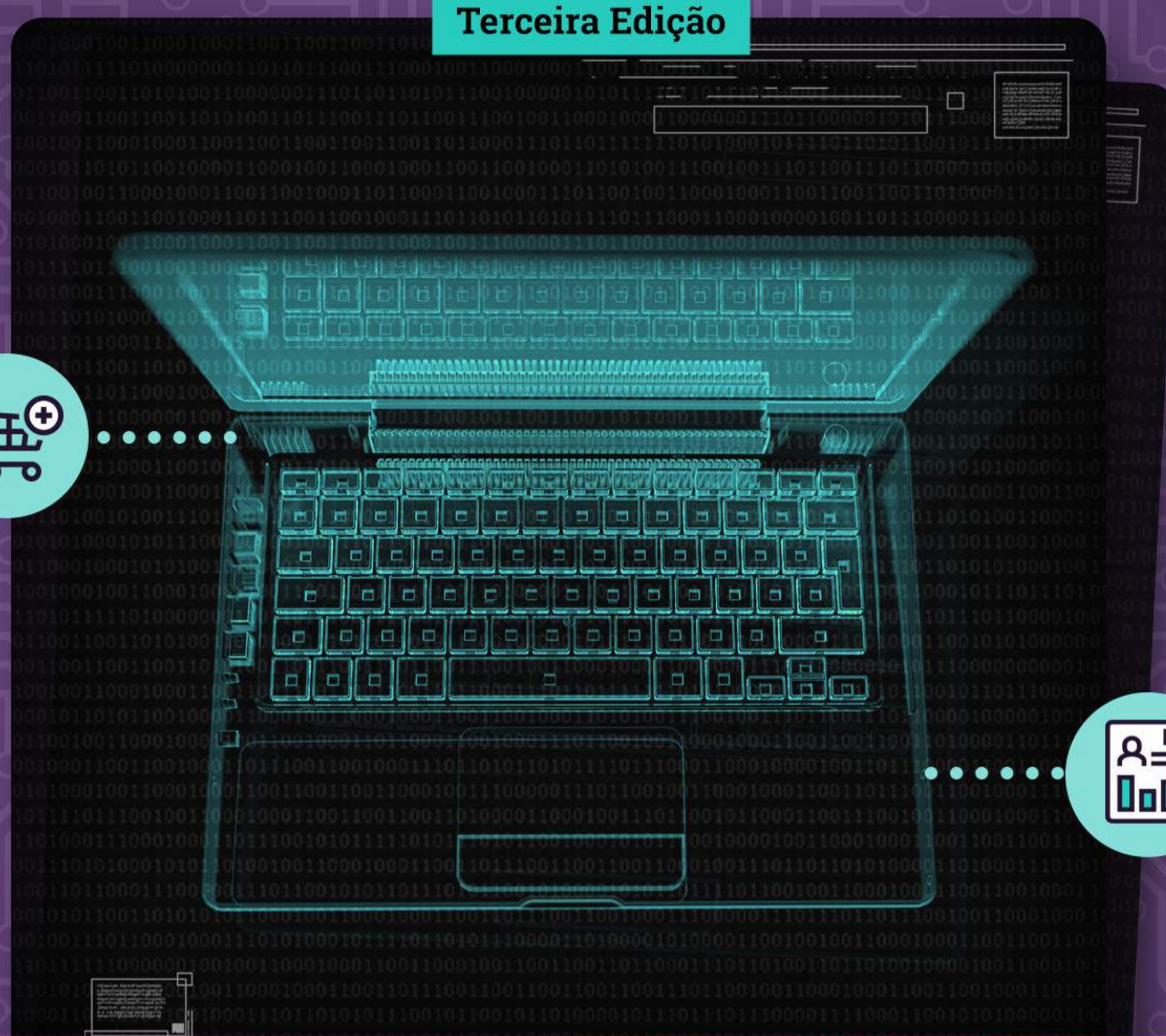


Chegamos orgulhosamente à **terceira edição do Raio-X da Fraude**, o mais completo relatório sobre o comportamento de fraudadores cibernéticos no e-commerce brasileiro!

Raio-X da Fraude

Terceira Edição

Desenvolvemos esta edição do Raio-X da Fraude a partir de uma base de dados de **mais de 128 milhões de pedidos**, que passaram pelos sistemas de risco da Konduto entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2018.



O Raio-X da Fraude já serviu de base para **reportagens, estudos, pesquisas de mercado e treinamento de profissionais** nas maiores empresas de meios de pagamento e e-commerce do Brasil.

IMPORTANTE

Nas páginas a seguir, organizamos algumas informações sob as colunas “vendas legítimas” e “tentativa de fraudes”.

A coluna “vendas legítimas” representa a fração sobre o total de vendas legítimas.

A coluna “tentativas de fraude” representa a fração sobre o total de tentativa de fraudes – e não sobre o volume de vendas válidas.



	Vendas Legítimas	Tentativas de Fraude
1	10%	10%
2	20%	20%
3	30%	30%
4	40%	40%

Por exemplo: Quando mostramos que 10,94% das tentativas de fraude ocorreram aos domingos, isso representa que, a cada 100 tentativas de fraude que acontecem em uma semana, quase 11 são realizadas aos domingos – e não que 11% das compras on-line feitas aos domingos são de origem fraudulenta.



NÃO CONFUNDA

As tentativas de fraude **não representam necessariamente fraudes efetivas**, que resultaram em chargebacks e causaram prejuízos ao lojista. A maioria das tentativas de fraude é detectada a tempo, antes do envio do produto ou da liberação do serviço ao cliente.



Tentativas de fraude no e-commerce brasileiro

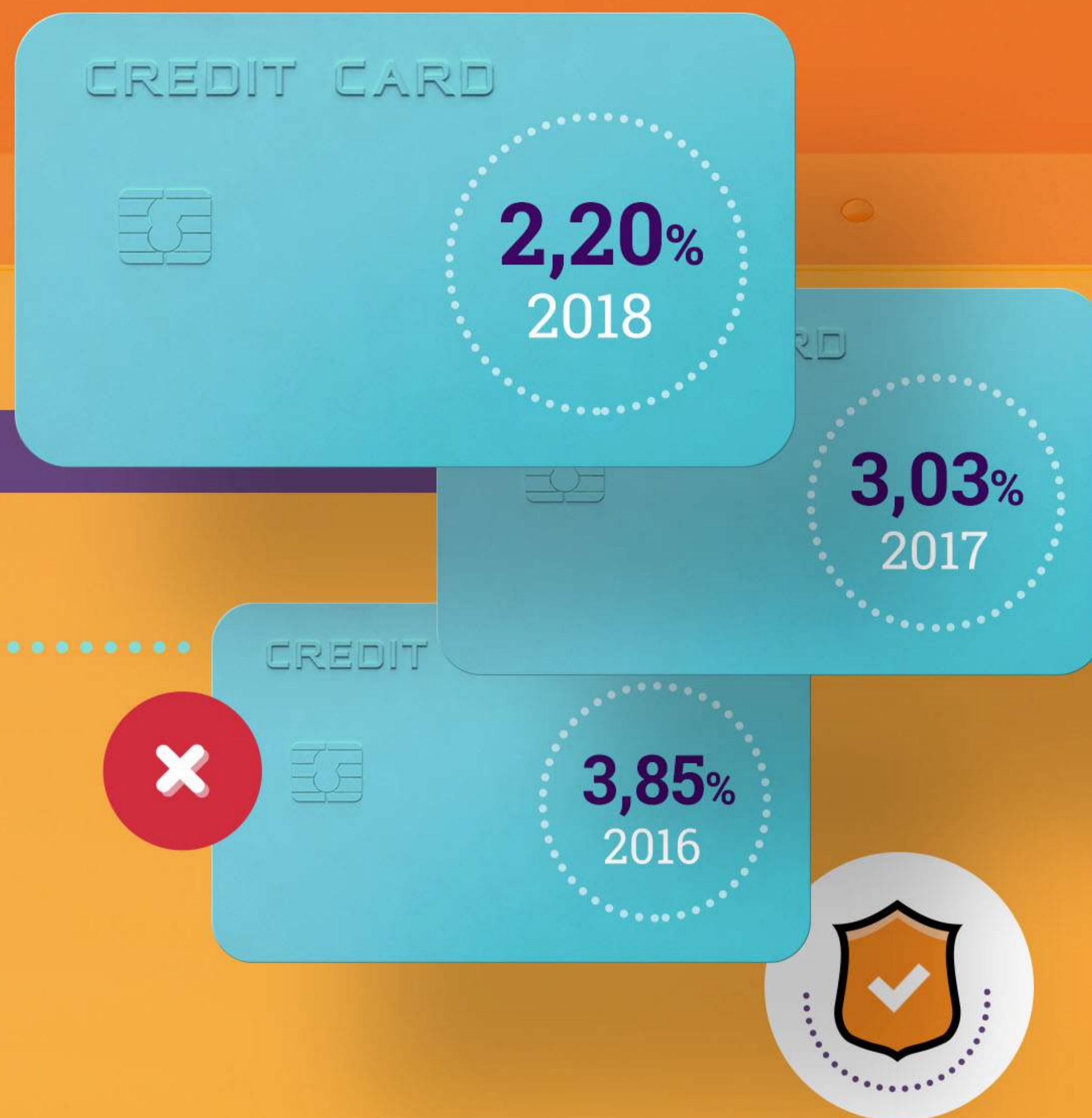
-27,3% EM COMPARAÇÃO AO ÍNDICE DE 2017!

A redução deste índice é positiva e animadora, embora não represente necessariamente que as fraudes estejam diminuindo drasticamente. O que acontece, na verdade, é o **amadurecimento do e-commerce**, que cresce mais de dois dígitos ano após ano – com isso, a atuação criminosa acaba “diluída” diante de tantas vendas legítimas.

ENTENDA ESTE NÚMERO

A taxa de 2,20% está relacionada à **quantidade de pedidos de origem fraudulenta**, e não ao valor dos pedidos fraudulentos. Ou seja: a cada 45 compras feitas no e-commerce brasileiro, 1 é de origem fraudulenta (independentemente do valor).

Pedidos fraudulentos tendem a ter um ticket médio muito mais elevado. Se levarmos em consideração o volume financeiro processado por nossos sistemas ao longo do ano, a relação seria bastante diferente. Em 2018, a Konduto analisou R\$ 32,3 bilhões em compras e **evitou R\$ 3 bilhões em tentativas de fraude (9,28%)**.



ATENÇÃO

Este valor representa as **tentativas de fraude**, e não a taxa de fraude no comércio eletrônico. A maioria das tentativas de fraude é **barrada pelos antifraudes**, pelas operadoras de cartão ou pelo próprio lojista, sem causar prejuízo e nem gerar chargebacks ao e-commerce.



553 tentativas de fraude por hora no e-commerce brasileiro

(ou 1 tentativa a cada 6.5 segundos)



AINDA TEMOS UM PROBLEMA

Se levarmos em consideração a estimativa da Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm) de que o e-commerce brasileiro teve um total de **220 milhões de pedidos em 2018**, e aplicarmos a taxa de 2,20% de tentativa de fraude, é possível calcular que houve 1 tentativa de compra fraudulenta a cada 6,5 segundos. Este índice, entretanto, deve ser muito maior, visto que muitos segmentos do e-commerce não são considerados em muitos estudos).



QUARTA-FEIRA

Dia com mais tentativas de fraude no e-commerce

Assim como mostramos nas últimas edições do Raio-X, a quarta-feira é o dia com mais atividade de fraudadores: **16,31% das tentativas de golpe foram realizadas no dia**. Criminosos costumam estar mais ativos entre terça e sexta, enquanto o ritmo diminui consideravelmente aos fins de semana.



	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
Vendas Legítimas	14,49%	14,71%	14,90%	14,96%	15,07%	13,01%	12,85%
Tentativas de Fraude	14,55%	15,63%	16,31%	15,17%	15,01%	12,39%	10,94%



A Konduto sempre reforça que a fraude no e-commerce não é um ato de oportunidade, mas um crime altamente especializado. Estelionatários muitas vezes têm essa atividade como um "trabalho" e têm turnos específicos para isso.



Fraudes na calada da noite?



A MAIORIA DAS FRAUDES, NA VERDADE, OCORRE À LUZ DO DIA.

Tendemos a imaginar que a atividade dos fraudadores acontece principalmente durante a madrugada, mas isso não é verdade.

14,1%

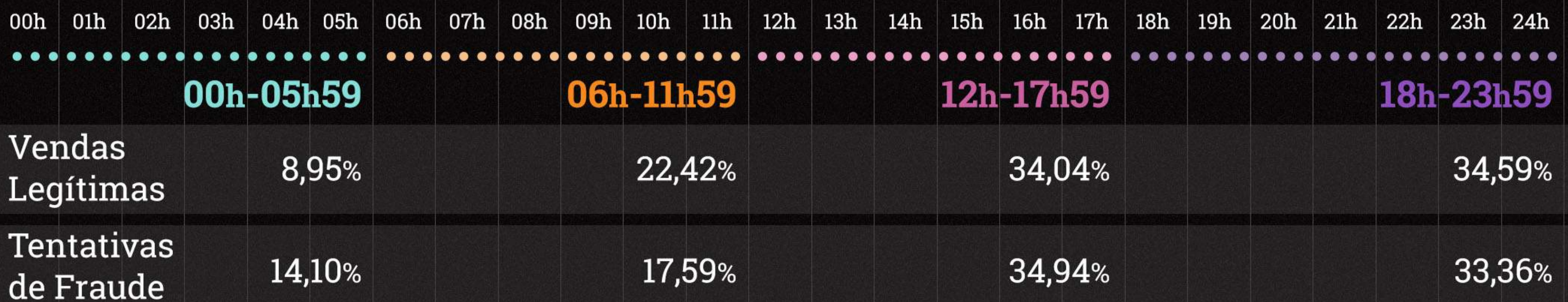
das tentativas de fraude se deram entre 0h e 6h, apenas!

Entre 12h e 00h

O ritmo das fraudes se intensifica após o meio-dia e só desacelera depois do "horário nobre"

18,04%

das tentativas de fraude se concentraram entre 14h e 16h59



Smartphone em alta no e-commerce PC em alta entre os fraudadores

A praticidade do smartphone ganhou de vez espaço no e-commerce, e não foi surpresa ver um "empate técnico" na representatividade dos telefones celulares nas compras on-line:

49,29%

das compras boas foram feitas a partir de um **smartphone**, contra...

50,43%





dos computadores. Um ano atrás, a proporção era muito mais desequilibrada: 81% a 19% para os computadores.

Contudo, os computadores seguem (com sobra) como os favoritos para a atividade fraudulenta: eles foram responsáveis por:

mais de **63%** das tentativas de fraude contra o e-commerce, contra ...

quase **36%** dos smartphones.

Isso acontece por algo óbvio: os computadores oferecem muito mais praticidade para escalar e automatizar algumas atividades.

	 Computador	 Smartphone	 Tablet	 Outros
Vendas Legítimas	50,43%	49,29%	0,27%	0,004%
Tentativas de Fraude	63,29%	35,88%	0,82%	0,01%

Windows e Chrome: os queridinhos do e-commerce (e dos fraudadores também)

Sistema operacional
Windows é o sistema mais utilizado tanto para compras on-line como para tentativas de fraude.

50,65% de pedidos bons foram feitos em computadores com Windows

63,49% das tentativas de fraude vieram do sistema operacional da Microsoft

	Linux	Mac	Windows
Vendas Legítimas	30,46%	18,90%	50,65%
Tentativas de Fraude	24,75%	11,76%	63,49%

Navegador de Internet
Pelo terceiro ano seguido, o Chrome foi o campeão de uso em nossos estudos: o navegador do Google é o que possui maior representatividade no dia a dia do e-commerce, seja para compras legítimas, seja para fraudes.

76,46% de vendas legítimas partiram do Chrome

80,89% das tentativas de fraude vieram do browser do Google

	Chrome	Safari	Internet Explorer	Firefox	Opera	Android Browser	Chromium	Outros
Vendas Legítimas	76,46%	17,74%	0,67%	4,57%	0,43%	0,09%	0,03%	0,01%
Tentativas de Fraude	80,89%	10,23%	0,52%	6,08%	2,05%	0,11%	0,04%	0,07%

O navegador **Safari** possui muito mais representatividade entre clientes legítimos do que entre compras suspeitas de fraude.

Browsers antes "tradicionais", **Mozilla Firefox e Internet Explorer** estão cada vez mais em desuso.

Desvendando o Raio-X da Fraude

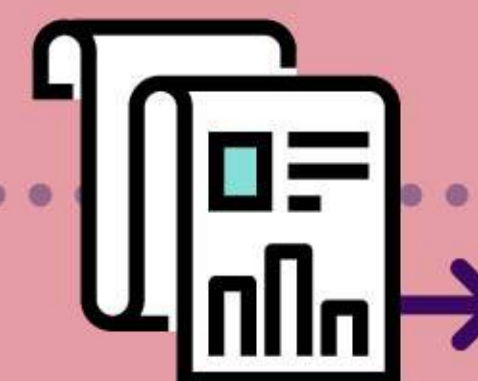
Se você acha que esta é a **figura padrão do fraudador**, esqueça: o estereótipo não condiz em nada com a realidade de quem lida com análise de risco no e-commerce!



O nosso Raio-X mostra que estes estelionatários **têm hábitos muito semelhantes aos de clientes legítimos**: atuam intensamente entre terça e sexta-feira, durante o horário de pico do comércio eletrônico, e utilizando dispositivos “iguais aos nossos” – computadores, com Windows e Google Chrome.

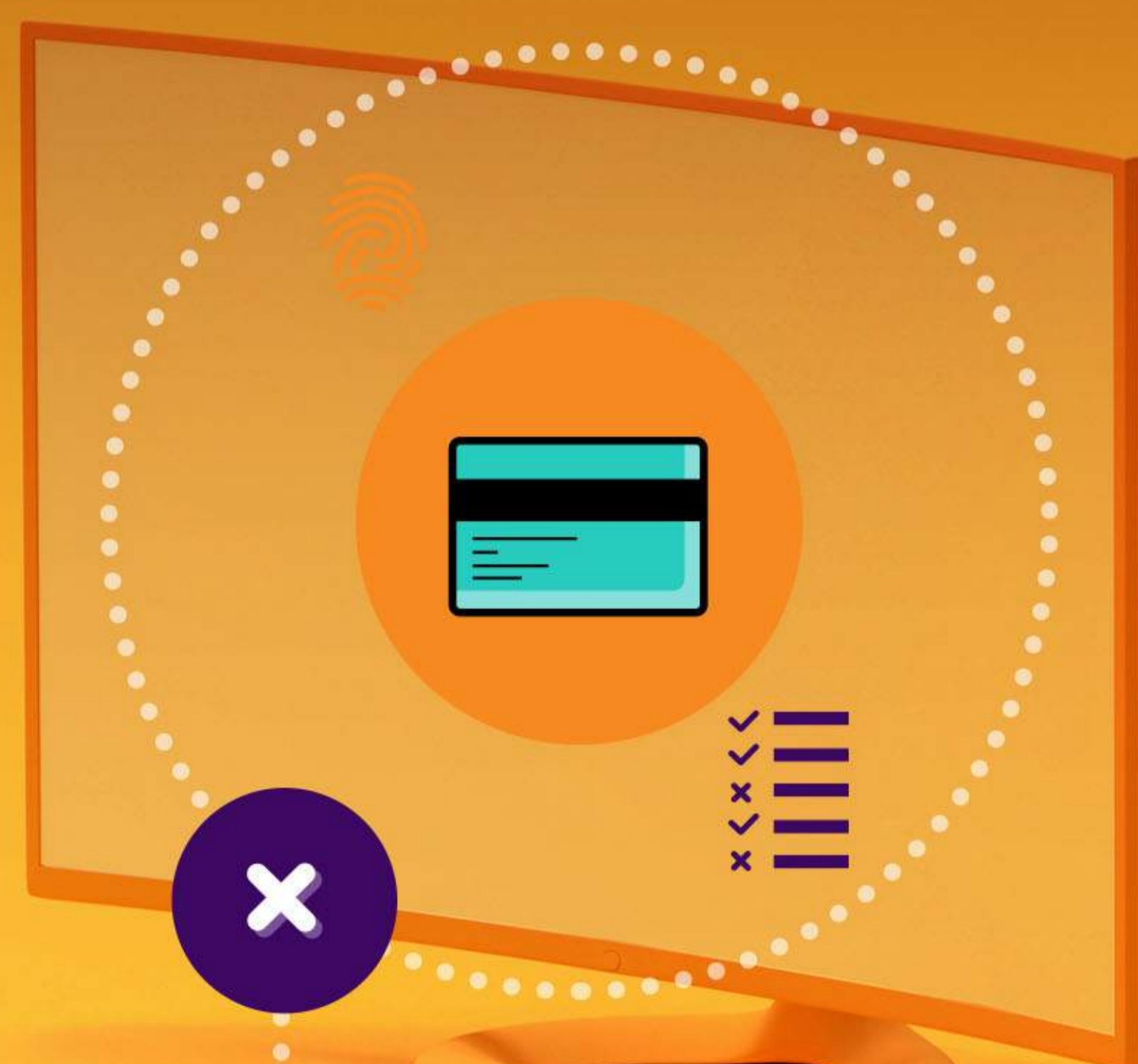
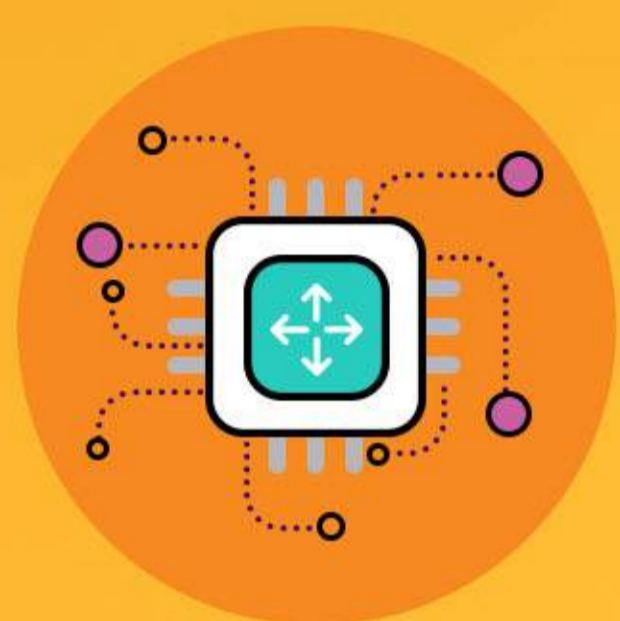
A ideia deste relatório não é, de maneira alguma, disseminar caos e medo para quem vende on-line. Pelo contrário: a fraude faz parte do jogo no e-commerce, e **conhecer o “inimigo”** é a melhor estratégia para combater esta prática criminosa. Por isso **acreditamos tanto no compartilhamento de informações sobre este assunto** e criamos o relatório mais completo do mercado sobre análise de risco.

Compartilhe este material com a sua equipe e consulte-o sempre que necessário! Ah, e mantenha-se sempre informada sobre o assunto – fique sempre de olho nos artigos e estudos que a Konduto divulga ao longo do ano!



Sobre a konduto

Somos um **antifraude moderno e eficiente**, o primeiro do mundo a combinar todas as técnicas tradicionais da análise de risco a duas poderosas tecnologias: a **inteligência artificial** (machine learning) e o **monitoramento de navegação** e comportamento de compra em um site/app de e-commerce.



Desde nosso primeiro dia apostamos nesta fórmula, que se mostrou a mais poderosa para garantir a saúde financeira de e-commerces e meios de pagamento. Em 2018, nosso quarto ano de operação, atingimos a marca de:

128 milhões

de pedidos analisados e ajudamos o e-commerce a evitar mais de

R\$ 3 bilhões de prejuízos em fraudes.



Parceiros de divulgação

