



ClearSale

intelligence to move_

MAPA DA FRAUDE

2022



INTRODUÇÃO

Movimentar o mercado com clareza, prevenindo riscos e atrelando valores como colaboração e confiança move o nosso trabalho e nos permite atingir grandes objetivos: entregar informações de valor e sermos protagonistas por um mundo com menos fraudes.

Desta vez, **trazemos dados exclusivos sobre a fraude no e-commerce durante todo o ano de 2022.** O estudo, que utiliza o poderoso **banco de dados da ClearSale, informa diversos resultados da fraude no comércio eletrônico,** incluindo quantidade e valor das tentativas de fraude, **números por região e muito mais.** Além disso, também apresentamos **duas novidades: o ticket médio das fraudes e dados do marketplace.**

Por meio do estudo do Mapa da Fraude **é possível conferir informações para que o mercado entenda a dinâmica da fraude e tire bons insights para trabalhar na prevenção destes riscos.** Nossas análises vão movimentar o mundo e, juntos, **construiremos um futuro com mais confiança e segurança.**

Boa leitura!



QUEM SOMOS

A ClearSale (CLSA3) é referência em inteligência de dados com múltiplas soluções para prevenção a riscos em diferentes mercados, como e-commerce, mercado financeiro, vendas diretas, telecomunicações, entre outros. É a empresa que **mais conhece o comportamento do consumidor digital brasileiro**, o que a faz impulsionar negócios em todo o ecossistema da economia digital.

Por meio do seu time de especialistas, a ClearSale tem o propósito de gerar um **efeito de rede de proteção no mercado digital, identificando padrões de ataques**, protegendo os mais variados segmentos de negócio e promovendo impacto positivo, **para garantir a melhor experiência ao usuário, com mínima fricção, do onboarding ao transacional.**

PREMISSAS UTILIZADAS NO MAPA

Período utilizado

01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022

Período utilizado para comparação

01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021

Base utilizada

Em 2022, a ClearSale analisou **mais de 312 milhões de pedidos**. Para o e-commerce, levamos em conta apenas pagamentos via cartão de crédito.

TIPOS DE FRAUDES MAIS COMUNS

Um ato artiloso, enganoso e de má-fé, a fraude tem o objetivo de lesar ou ludibriar alguém para trazer algum tipo de vantagem, geralmente financeira, sobre a vítima. Conheça os principais tipos a seguir!

Fraude efetiva/limpa

Fraudador realiza a compra na loja virtual e, na hora de pagar, utiliza informações roubadas de cartões de crédito de bons consumidores. Como os dados são verdadeiros, muitos times de combate a fraudes sentem dificuldade em barrar este tipo de golpe.

Fraude amigável

Ocorre quando alguém próximo ao titular do cartão, geralmente parentes ou amigos, faz uma compra sem o consentimento dele. Ao receber sua fatura, o dono do cartão não reconhece a compra e entra em contato com a instituição financeira para pedir o estorno.

Autofraude

Diferente dos demais, a autofraude é uma ação realizada pelo próprio titular do cartão. Nesse caso, ele realiza a compra online e, dentro do prazo da instituição financeira (180 dias), contesta o lançamento, alegando que não fez a compra, mesmo já tendo recebido o produto.

NÚMEROS GERAIS

Ao analisarmos o cenário de números absolutos do ano de 2022, notamos que as tentativas de fraude cresceram de forma controlada, como já era esperado devido a desaceleração do comércio eletrônico. Mesmo assim, os números ainda são altos, principalmente quando olhamos valor e ticket médio das tentativas de fraude.

Obs.: Em relação a 2021, os números diferem um pouco do ano passado, pois foi desconsiderado carteiras digitais de origem financeira.

	2021	2022
Quantidade de tentativas de fraude	5,5 milhões	5,6 milhões
Valor das tentativas de fraude	R\$5,4 bilhões	R\$5,8 bilhões
Quantidade de pedidos	301,7 milhões	312,2 milhões
Porcentagem de tentativas de fraude	1,8%	1,8%
Ticket médio das tentativas de fraude	R\$981	R\$1.046

VARIAÇÃO PERCENTUAL

2021 X 2022

Como já era esperado, **2022** foi marcado por uma queda diante dos outros anos por conta do crescimento controlado do e-commerce e das incertezas financeiras para 2023. Além disso, reforça o trabalho cada vez mais eficiente da ClearSale em identificar essas tentativas de fraude e evitá-las com soluções inovadoras.

No comparativo entre os anos, **a quantidade de pedidos teve um crescimento de 1,7%**. Por outro lado, as **tentativas de fraudes sofreram uma leve queda de 0,3%**, mas com valores **4,8% maiores** que no ano de 2021. Quando olhamos para os **tickets médios**, o da fraude foi de R\$1.050,00, enquanto o de **pedidos legítimos ficou em R\$521**.

Importante ressaltar que esse é um comparativo que leva em consideração a **variação absoluta do segmento de e-commerce entre os anos de 2021 e 2022**, não é uma base de volumetria geral.

Crescimento comparado a 2021

Quantidade de pedidos

1,7%

Valor dos pedidos

-1,2%

Quantidade de tentativas de fraude

-0,3%

Valor das tentativas de fraude

4,8%

Ticket médio das tentativas de fraude

5,1%

TENTATIVAS DE FRAUDE POR REGIÃO

Mais uma vez, a região Norte continua com o maior índice de tentativas de fraude sobre a quantidade total de transações. Inclusive, ela também é a primeira no pódio do ticket médio da tentativa de fraude com o valor de R\$1.420,00.

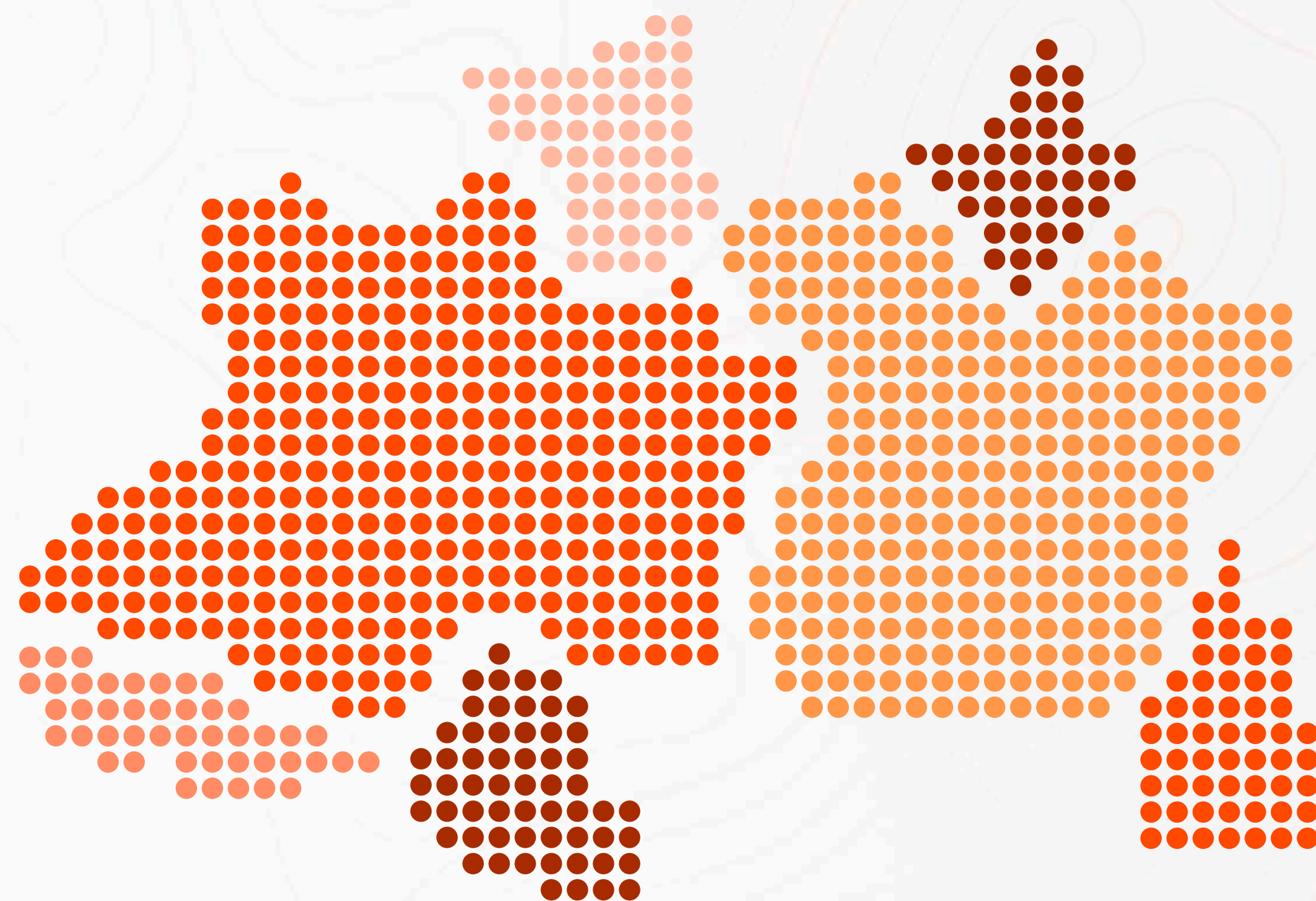
Considerando apenas números absolutos, a região Sudeste ficaria com o maior número de fraudes, já que é a que concentra a maioria dos pedidos no país.



		% Qtd. Tentativas de Fraude	Ticket médio das tentativas de fraude
Norte	1°	3,4%	R\$1.420
Nordeste	2°	2,8%	R\$1.252
Centro Oeste	3°	2,5%	R\$1.274
Sudeste		2,1%	R\$1.156
Sul		1,1%	R\$1.341

REGIÃO NORTE

Confira os números da região com maior ticket médio em tentativas e a que mais sofreu com fraudes no último ano.



	Quantidade de Pedidos	% Qtd. Tentativas de Fraude	Ticket médio das tentativas de fraude
Acre	116,8 mil	3,6% 1°	R\$977
Amazonas	481,5 mil	3,6% 2°	R\$1.540
Amapá	85,2 mil	3,2%	R\$1.388
Pará	1,6 milhões	3,5% 3°	R\$1.394
Rondônia	295,2 mil	2,6%	R\$1.453
Roraima	67,1 mil	2,6%	R\$1.634
Tocantins	385,1 mil	3,0%	R\$1.482
Total	3 milhões		

	% Qtd. Tentativas de Fraude	Ticket médio das tentativas de fraude
Celular	1° 10,1%	R\$2.834
Eletronicos	2° 9,7%	R\$2.562
Informatica	3° 6,9%	R\$2.801
Automotivo	5,1%	R\$1.362
Eletrodomésticos	4,6%	R\$2.346

REGIÃO NORDESTE

De volta à segunda posição, conheça os detalhes da fraude em cada estado da região que chamou a atenção de muitos fraudadores em 2022.

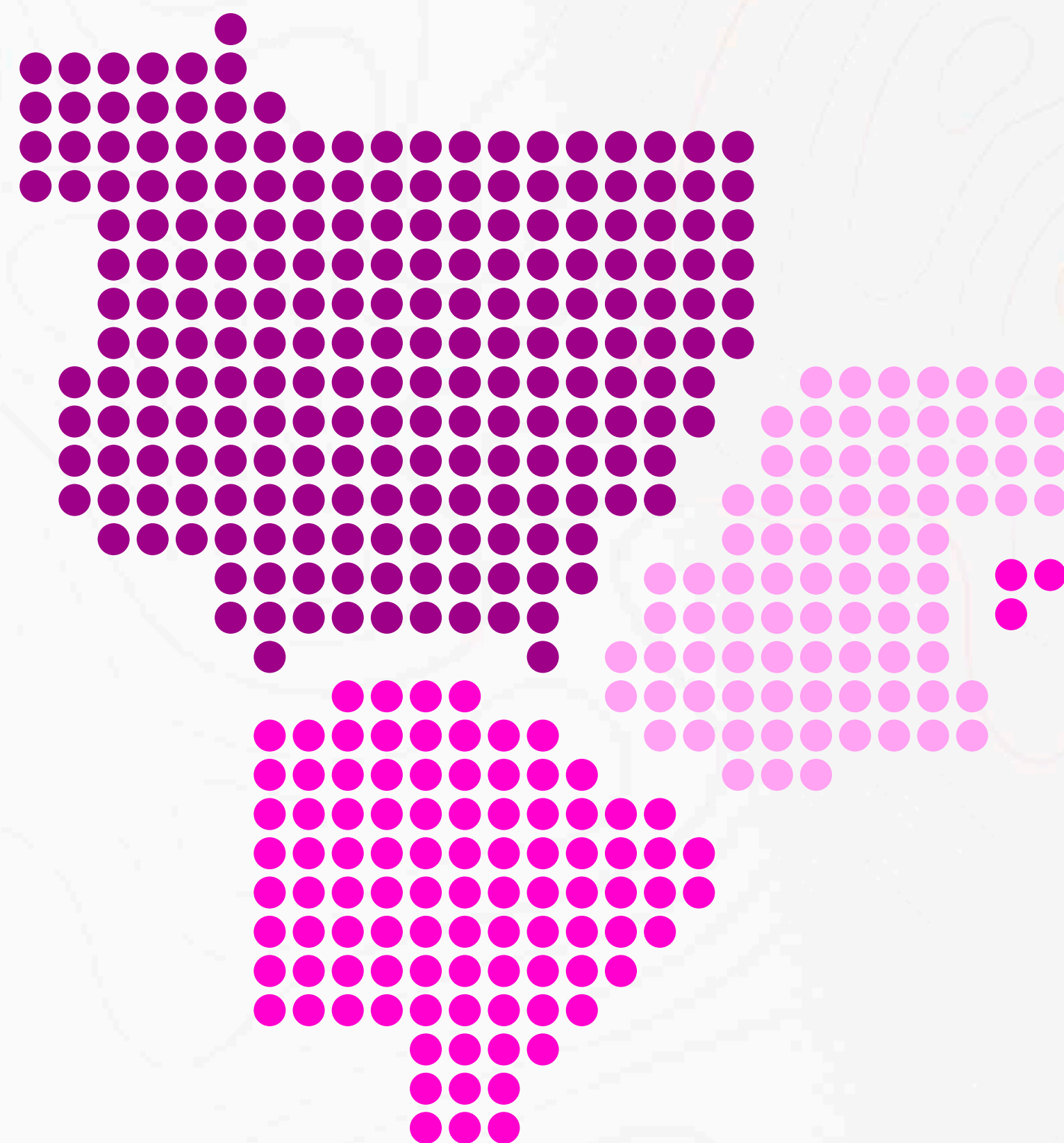


	Quantidade de Pedidos	% Qtd. Tentativas de Fraude	Ticket médio das tentativas de fraude
Alagoas	1,7 milhão	2,3%	R\$1.315
Bahia	6,6 milhões	3,7% 1°	R\$1.216
Ceará	3,6 milhões	3,0%	R\$1.219
Maranhão	1,4 milhão	3,3% 3°	R\$1.330
Paraíba	1,9 milhão	2,3%	R\$1.269
Pernambuco	5,3 milhões	1,8%	R\$1.253
Piauí	969,9 mil	2,3%	R\$1.343
Rio Grande do Norte	1,8 milhão	3,5% 2°	R\$1.307
Sergipe	1,3 milhão	1,8%	R\$1.249
Total	24,6 milhões		

	% Qtd. Tentativas de Fraude	Ticket médio das tentativas de fraude
Celular	1° 9,3%	R\$2.285
Eletrônicos	2° 8,2%	R\$2.264
Informática	3° 5,6%	R\$2.460
Acessórios	4,1%	R\$732
Automotivo	3,8%	R\$1.297

REGIÃO CENTRO-OESTE

Antes na segunda posição entre regiões com maior incidência de tentativas de fraude, em 2022, o Centro-Oeste trocou de lugar com o Nordeste. Confira mais detalhes por estado.

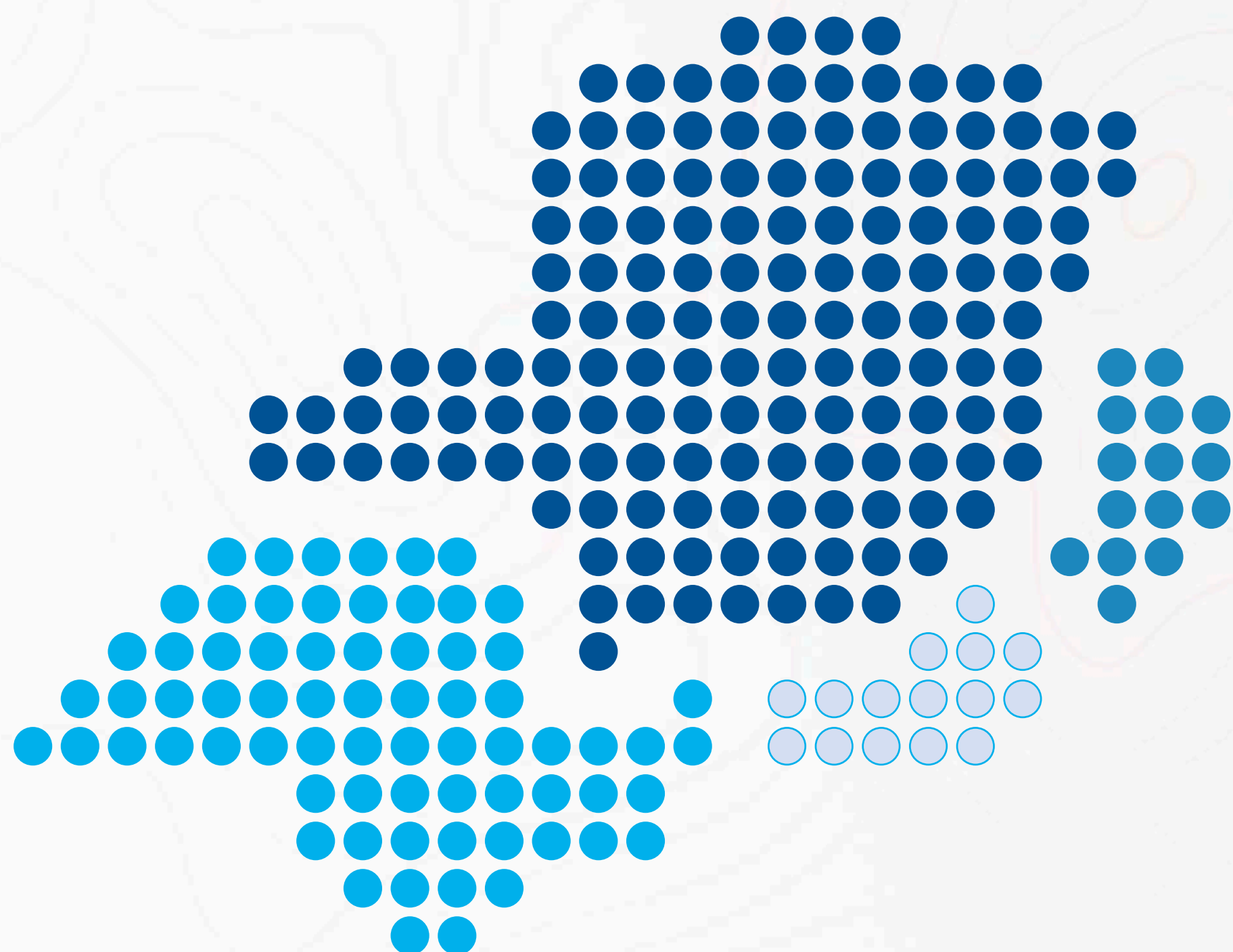


	Quantidade de Pedidos	% Qtd. Tentativas de Fraude	Ticket médio das tentativas de fraude
Distrito Federal	3,8 milhões	2,7% 2°	R\$863
Goiás	3,8 milhões	2,9% 1°	R\$1.465
Mato Grosso do Sul	1,5 milhão	1,3%	R\$1.765
Mato Grosso	1,4 milhão	2,0% 3°	R\$1.647
Total	10.5 milhões		

	% Qtd. Tentativas de Fraude	Ticket médio das tentativas de fraude
Eletrônicos	1° 8,9%	R\$2.695
Celular	2° 8,5%	R\$2.889
Informática	3° 5,2%	R\$2.674
Automotivo	4,3%	R\$1.395
Eletrodomésticos	3,8%	R\$2.461

REGIÃO SUDESTE

A região Sudeste foi a que mais sofreu com tentativas de fraude, somando mais de dois milhões de tentativas de fraude, mas comparado ao volume de pedidos não obteve a maior taxa, já que a maioria deles são bons.



	Quantidade de Pedidos	% Qtd. Tentativas de Fraude	Ticket médio das tentativas de fraude
Espírito Santo	2,6 milhões	2,2% 2°	R\$1.160
Minas Gerais	17,7 milhões	2,0% 3°	R\$1.188
Rio de Janeiro	18,3 milhões	2,8% 1°	R\$1.169
São Paulo	61,4 milhões	1,9%	R\$1.141
Total	100 milhões		

	% Qtd. Tentativas de Fraude	Ticket médio das tentativas de fraude
Eletrônicos	1° 8,7%	R\$2.462
Celular	2° 8,3%	R\$2.738
Informática	3° 4,2%	R\$2.535
Eletrodomésticos	3,5%	R\$1.982
Automotivo	3,3%	R\$1.251

REGIÃO SUL

Por mais um ano consecutivo, o Sul segue com a menor taxa de tentativas de fraude. Veja os números!



	Quantidade de Pedidos	% Qtd. Tentativas de Fraude	Ticket médio das tentativas de fraude
Paraná	8,7 milhões	1,2% 2°	R\$1.319
Rio Grande do Sul	9,6 milhões	1,0% 3°	R\$1.226
Santa Catarina	6,0 milhões	1,3% 1°	R\$1.510
Total	24,2 milhões		

	% Qtd. Tentativas de Fraude	Ticket médio das tentativas de fraude
Celular	1° 4,9%	R\$2.912
Eletrônicos	2° 4,0%	R\$2.562
Automotivo	3° 2,8%	R\$1.069
Informática	2,5%	R\$3.062
Eletrodomésticos	1,7%	R\$2.515

CATEGORIAS MAIS FRAUDADAS

1º lugar: Celulares

8,2%

% Quantidade de tentativas de fraude

R\$ 2.650

Ticket médio das tentativas de fraude



2º lugar: Eletrônicos

8,0%

% Quantidade de tentativas de fraude

R\$ 2.442

Ticket médio das tentativas de fraude



3º lugar: Informática

4,3%

% Quantidade de tentativas de fraude

R\$ 2.589

Ticket médio das tentativas de fraude



Por oferecer maior liquidez, facilidade de transporte e alta procura em mercados paralelos, algumas categorias figuram praticamente todos os anos como as mais fraudadas do país.

	% Qtd. tentativas de fraude	Ticket médio das tentativas de fraude
4. Automotivo	3,4%	R\$ 1.256
5. Eletrodomésticos	3,3%	R\$ 2.092
6. Acessórios	3,0%	R\$ 796
7. Móveis	2,3%	R\$ 1.176
8. Beleza	2,2%	R\$ 340
9. Esportes	2,0%	R\$ 546
10. Eletroportáteis	2,0%	R\$ 418

*As categorias Games, Telefonia, Cine e Foto e Voo/Passagem foram desconsideradas devido à baixa representatividade.

TENTATIVAS DE FRAUDE POR GÊNERO E FAIXA ETÁRIA

Apesar da faixa etária "entre 36 e 50 anos" ser a mais representativa em quantidade de pedidos, não é ela que ocupa a primeira posição em % de tentativas de fraude. Esse lugar é ocupado por pedidos de pessoas de até 25 anos, com 4,0%.



	Quantidade de Pedidos	% Qtd. tentativas de fraude	
Masculino	33 milhões	3,1%	1°
Feminino	63,1 milhões	1,5%	3°
Outros	66,6 milhões	2,2%	2°
Total	162.7 milhões		
Até 25 anos	10,9 milhões	4,0%	1°
Acima de 51 anos	24,2 milhões	2,1%	2°
Entre 26 e 35 anos	27,4 milhões	1,9%	3°
Entre 36 e 50 anos	35,8 milhões	1,5%	

DIA, MÊS E HORA DA FRAUDE

A fraude não acontece isoladamente em um dia, mês ou horário. Ao contrário do que muitos pensam, os fraudadores estão sempre conectados. Claro que os períodos da madrugada ganham destaque na atuação dos criminosos. Confira!

	% Qtd. tentativas de fraude	Ticket médio das tentativas de fraude
Dom	1,7%	R\$1.068
Seg	2,1%	R\$1.238
Ter	1° 2,2%	R\$1.236
Qua	2° 2,2%	R\$1.231
Qui	3° 2,2%	R\$1.230
Sex	2,1%	R\$1.223
Sáb	2,0%	R\$1.171

	% Qtd. tentativas de fraude	Ticket médio das tentativas de fraude
Jan	2,3%	R\$1.074
Fev	1° 2,6%	R\$1.092
Mar	3° 2,5%	R\$1.241
Abr	2° 2,6%	R\$1.254
Mai	2,5%	R\$1.294
Jun	2,4%	R\$1.374
Jul	1,8%	R\$1.244
Ago	1,7%	R\$1.201
Set	1,8%	R\$1.145
Out	1,9%	R\$1.147
Nov	1,6%	R\$1.285
Dez	1,8%	R\$1.083



Os fraudadores gostam da madrugada. Quando olhamos o horário em que os pedidos foram feitos as maiores taxas concentram-se das 01:00 às 04:00.

	% Qtd. tentativas de fraude	Ticket médio das tentativas de fraude		% Qtd. tentativas de fraude	Ticket médio das tentativas de fraude
0h	3,60%	R\$845	12h	2,0%	R\$1.304
1h	4,2%	R\$788	13h	2,1%	R\$1.291
2h	2° 6,9%	R\$730	14h	2,1%	R\$1.317
3h	1° 7,7%	R\$729	15h	2,2%	R\$1.358
4h	3° 6,7%	R\$720	16h	2,3%	R\$1.352
5h	3,7%	R\$773	17h	2,2%	R\$1.334
6h	1,4%	R\$859	18h	2,2%	R\$1.273
7h	1,7%	R\$1.057	19h	2,1%	R\$1.221
8h	1,4%	R\$1.185	20h	2,1%	R\$1.197
9h	1,5%	R\$1.264	21h	2,0%	R\$1.145
10h	1,6%	R\$1.310	22h	2,1%	R\$1.078
11h	1,8%	R\$1.327	23h	2,6%	R\$975

A FRAUDE EM DATAS COMEMORATIVAS

	% Qtd. tentativas de fraude	Ticket médio das tentativas de fraude
Dia do Consumidor	2° 2,2%	R\$ 1.301
Dia das Mães	1° 2,5%	R\$ 1.298
Dia dos Namorados	3° 2,1%	R\$ 1.439
Dia dos Pais	1,7%	R\$ 1.210
Dia das Crianças	1,9%	R\$ 1.129
Black Friday	1,0%	R\$ 1.463
Cyber Monday	1,5%	R\$ 1.304
Natal	1,7%	R\$ 1.100



Por que a Black Friday não é tão atrativa?

Apesar de ser uma das datas mais relevantes para o varejo online, é focada em grandes promoções, o que **não faz diferença para os fraudadores**, já que eles não pretendem pagar pelo produto ou serviço, além dos números de **pedidos bons serem bem maiores do que os fraudulentos.**

Em 2022, o Ticket Médio dos pedidos fraudulentos foi de **R\$1.463**, ou seja, **21,3% maior do que na Black do ano passado.**

A FRAUDE NO MARKETPLACE

Novidade no Mapa da Fraude – Resultados 2022, o **Marketplace** é outro mercado que não **escapa dos fraudadores**. Inclusive, o ticket médio da Fraude em Marketplace é aproximadamente 2,4 vezes o ticket médio dos pedidos bons.



Quantidade
de pedidos

34,7 milhões

Valor de
pedidos

R\$24,5 bilhões

Tentativas
de fraude

972 mil

Valor de
tentativas
de fraude

R\$1,6 bilhão

Porcentagem
de tentativas
de fraude

2,8%

Porcentagem de
valor tentativas
de fraude

6,5%

Ticket médio
das tentativas
de fraude

R\$1.626

DICAS PARA EVITAR FRAUDES

Use senhas fortes: Fuja das senhas óbvias como, por exemplo, iniciais e data de nascimento. Use códigos fortes com letras maiúsculas, minúsculas, símbolos e números. E claro, lembre-se: para garantir ainda mais segurança, **jamais utilize a mesma para mais de uma conta.**

Tenha cuidado com estranhos: Algumas quadrilhas especializadas criam sites falsos, idênticos aos verdadeiros, para roubar dados. Com essas informações, posteriormente, os criminosos conseguem efetivar suas fraudes. Portanto, **atenção redobrada com pedidos de recadastramento, trocas de senha não programadas ou links suspeitos.**

Desconfie de promoções absurdas: Phishing (pesca de dados) é um tipo de ação fraudulenta que vem crescendo cada vez mais no ambiente online. Geralmente, o criminoso envia para os usuários e-mails com pretexto de ofertas imperdíveis ou exclusivas. No entanto, **são mensagens contendo links para a captura de senhas e coisas do tipo. Verifique sempre a página oficial da loja e pesquise a reputação e idoneidade da empresa em questão.**

Por que as dicas são tão importantes: A informação é uma excelente forma de dificultar o roubo de dados por parte dos fraudadores. Sem a posse deles, os fraudadores dificilmente conseguem ter sucesso para efetivar fraudes. Em outras palavras, **ajudar o cliente é colaborar para a construção de um mercado mais seguro.**

Siga nossas redes sociais:



Escute nosso podcast:



Saiba mais sobre a prevenção à fraude:



Blog



Página de Recursos



ClearSale

intelligence to move_