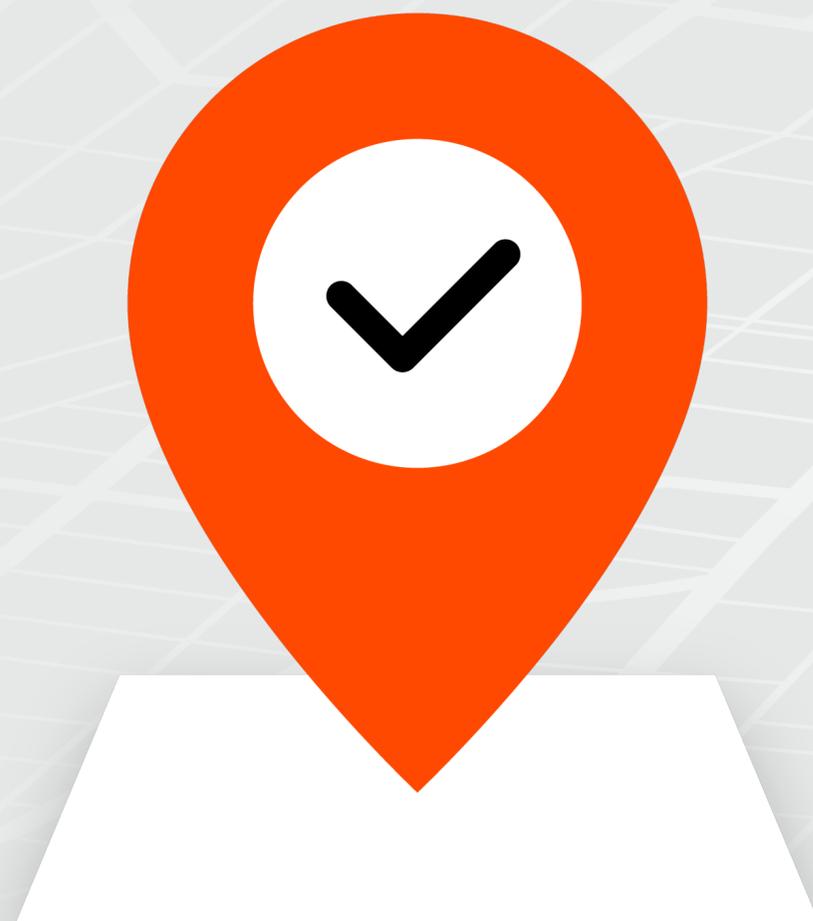




ClearSale



MAPA DA

FRAUDE

RESULTADOS 2021



INTRODUÇÃO



Cada vez mais dinâmica e sofisticada, **a fraude é cometida por quadrilhas especializadas que buscam brechas em sistemas de segurança ou na inexperiência de ingressantes no mundo das transações online.**

Como confiança e a colaboração são dois dos principais valores da ClearSale, entregar valor ao mercado por meio da informação é uma forma de ser protagonista por um mundo com menos fraudes.

E como a nossa luta é contínua, construímos, mais uma vez, o **Mapa da Fraude, que desta vez traz os números referentes a 2021.** O estudo, um dos **maiores e mais completos do Brasil**, utiliza toda a robustez do data lake ClearSale para oferecer dados da fraude no último ano em setores como o e-commerce, mercado financeiro, telecomunicações e outros segmentos que não costumam ter o privilégio de contar com este tipo de informação.

Por meio deste mapeamento, é possível **entender melhor a dinâmica da fraude e, conseqüentemente, tirar bons insights para trabalhar na prevenção e no combate a este tipo de crime**, que, infelizmente, gera inúmeros prejuízos não só para as empresas, mas também para os consumidores no dia a dia.

Boa leitura!

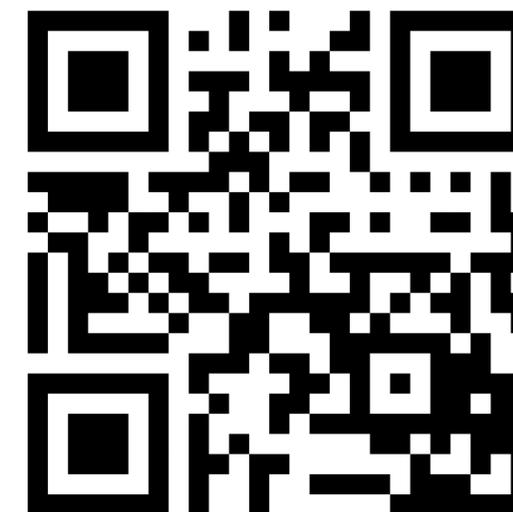
QUEM SOMOS



A ClearSale é especialista em soluções antifraude nos mais diversos segmentos, como e-commerce, mercado financeiro, vendas diretas, telecomunicações e seguros, sendo **pioneira no mapeamento do comportamento do consumidor digital**. A empresa equilibra tecnologia e profissionais especializados para entregar os **melhores indicadores aos clientes e movimentar o mercado** com segurança e confiança.



**VISITE NOSSO SITE,
CONHEÇA TODAS
AS NOSSAS SOLUÇÕES
E SAIBA MAIS SOBRE
A FRAUDE**



PREMISSAS UTILIZADAS

NO MAPA

PERÍODO CONSIDERADO

01 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021

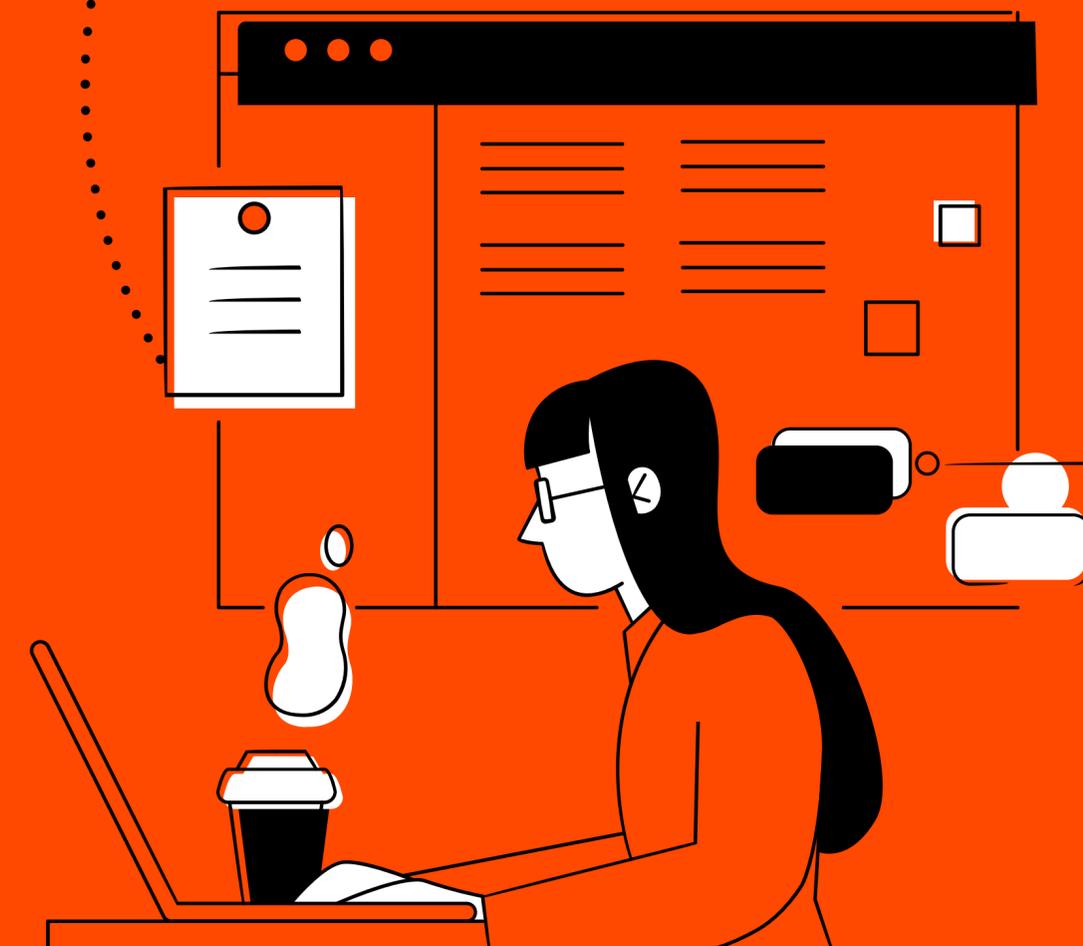
BASE UTILIZADA

375,5 milhões de transações analisadas pela ClearSale

*Para o e-commerce, levamos em conta apenas pagamentos via cartão de crédito.

IMPORTANTE

Consideramos tentativas de fraude de todas as transações que, por algum motivo, foram classificadas como suspeitas ou que foram confirmadas como fraude. Porém, é fundamental ressaltar que não necessariamente resultaram em prejuízos, já que a maioria das tentativas de fraude é barrada por nossos sistemas de proteção.



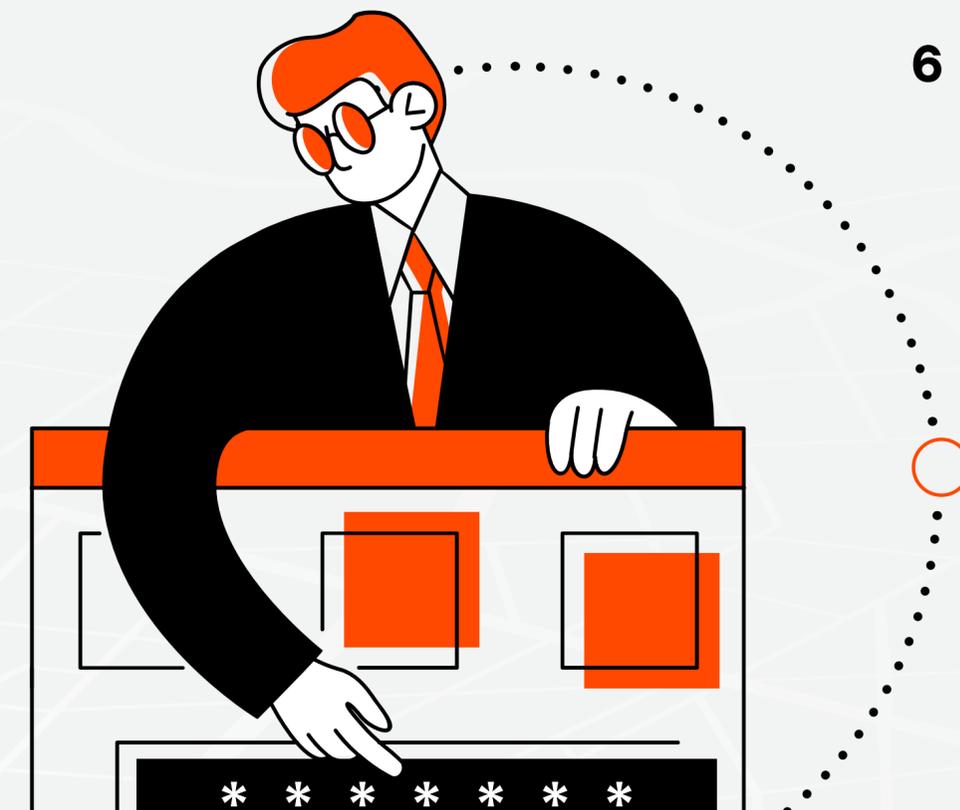


FRAUDES NO
E-COMMERCE

TIPOS MAIS COMUNS

DE FRAUDE

A fraude é um ato artiloso, enganoso e de má-fé que tem o objetivo de lesar ou ludibriar alguém para trazer algum tipo de vantagem, geralmente financeira, sobre a vítima. **Alguns tipos podem ser considerados mais comuns ou até mesmo a base para todas as outras variações.** A seguir, conheça os principais!



FRAUDE EFETIVA/LIMPA

Fraudador realiza a compra na loja virtual e, na hora de pagar, utiliza dados roubados de cartões de crédito de bons consumidores. Como as informações utilizadas são verdadeiras, muitos times especializados no assunto sentem dificuldade em barrar este tipo de fraude.

FRAUDE AMIGÁVEL

Ocorre quando alguém próximo ao titular do cartão, geralmente parentes ou amigos, faz uma compra sem o consentimento do mesmo. 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 tipos de fraudes no e-commerce, **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 olharmos para o cenário de números absolutos de 2021, podemos dizer que **as tentativas de fraude cresceram, proporcionalmente, relacionado ao volume de pedidos**, principalmente por conta da aceleração dos mercados digitais, que inclui o e-commerce.



VARIAÇÃO PERCENTUAL 2020 X 2021

O e-commerce está em constante crescimento, assim como as tentativas de fraude. No decorrer de 2021, mais uma vez, isso ficou explícito.

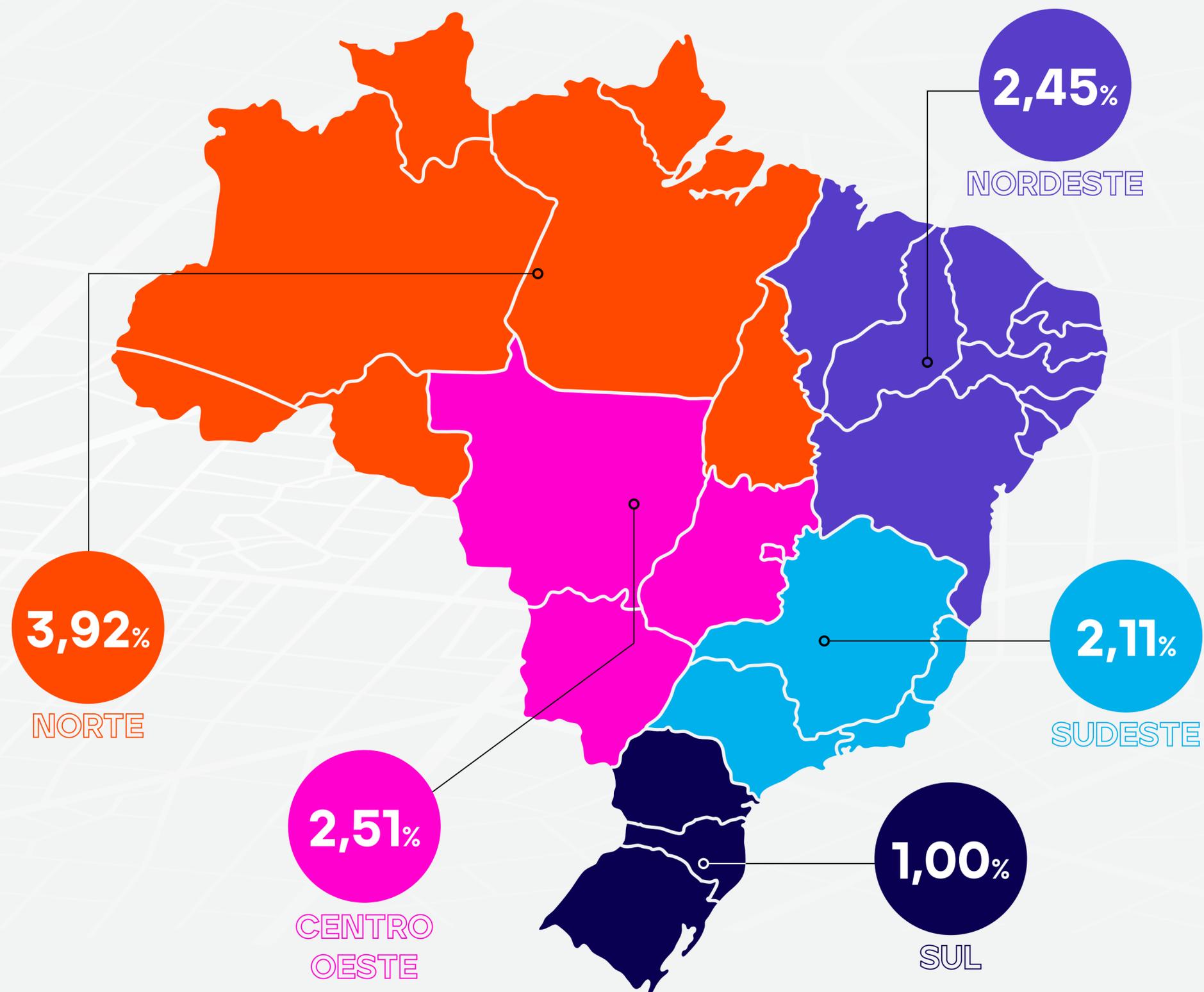
No comparativo entre anos, **a quantidade das tentativas de fraude aumentou mais de 74%**. O valor dos pedidos que, em 2020, era de R\$127 bilhões foi para R\$167 bilhões, crescimento de 58%. **Quando nos referimos ao número de pedidos, houve um aumento de mais de 20% de um ano para outro.**



TENTATIVAS DE FRAUDE POR REGIÃO

○ **Norte segue com o maior índice de tentativas de fraude** sobre a quantidade total de transações, enquanto o **Sul apresenta o menor índice de todos.**

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.



IMPORTANTE: números baseados no endereço de entrega e 100% analisados pela ClearSale.

REGIÃO 📍

NORTE

Confira os números da região que **mais sofreu com fraudes** no último ano.

VISÃO POR ESTADO

	NÚMERO DE PEDIDOS	% QTD. TENTATIVA DE FRAUDE
Acre	113 mil	7,11%
Amazonas	462 mil	5,49%
Amapá	79 mil	3,72%
Pará	1,5 milhão	3,37%
Rondônia	254 mil	3,45%
Roraima	55 mil	4,10%
Tocantins	357 mil	3,53%
TOTAL	2,8 milhões	

7,11%

ACRE

CATEGORIAS

	% QTD. TENTATIVA DE FRAUDE
Eletrônicos	8,29%
Celular	7,74%
Automotivo	6,05%
Informática	5,06%
Util. doméstica	4,91%

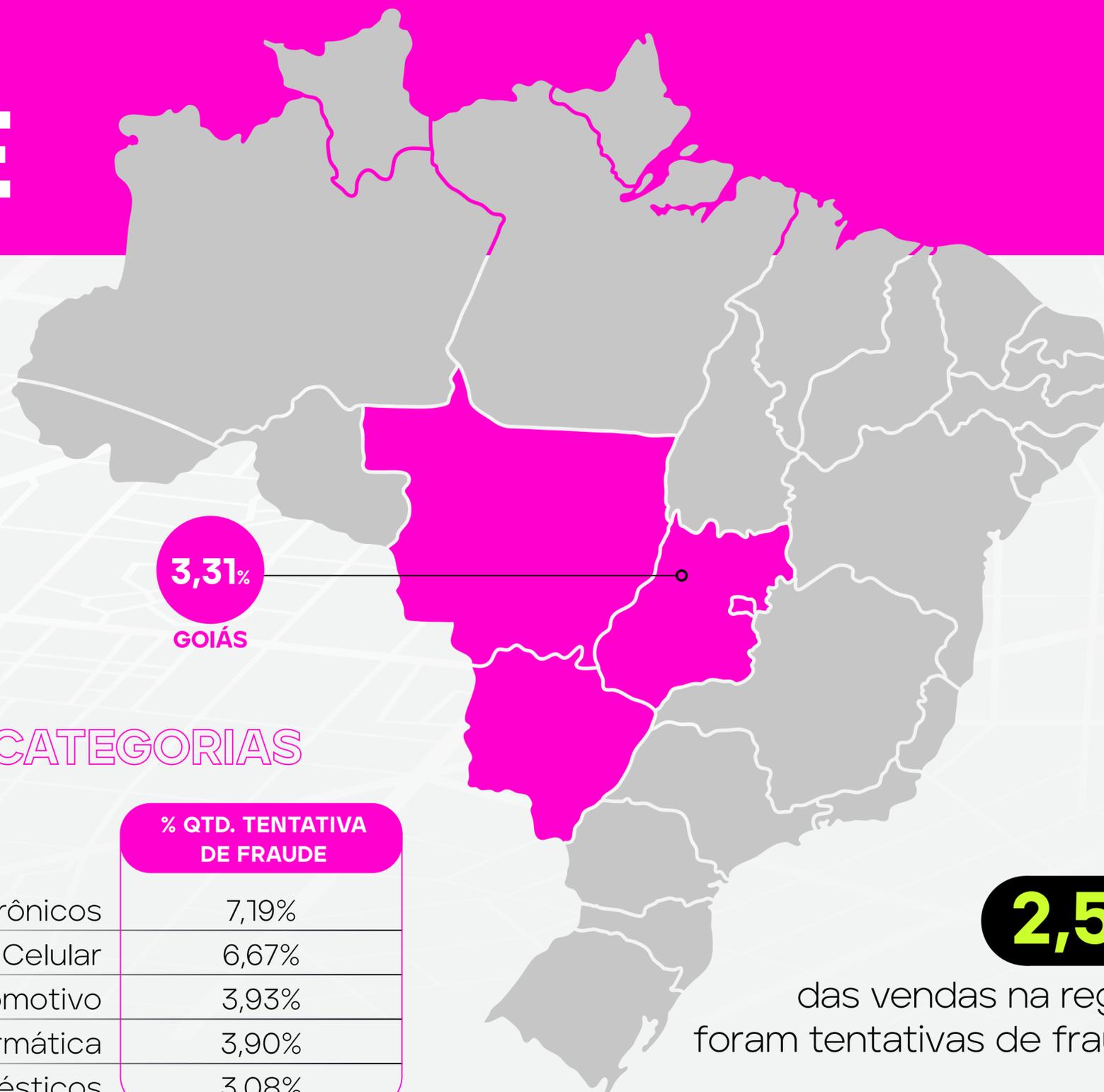
3,92%

das vendas na região foram tentativas de fraude

REGIÃO 📍

CENTRO-OESTE

Veja números da **segunda região mais visada** por fraudadores em 2021.



VISÃO POR ESTADO

	NÚMERO DE PEDIDOS	% QTD. TENTATIVA DE FRAUDE
Distrito Federal	3,7 milhões	2,27%
Goiás	3,6 milhões	3,31%
Mato Grosso do Sul	1,5 milhão	1,21%
Mato Grosso	1,4 milhão	2,41%
TOTAL	10,2 milhões	

CATEGORIAS

	% QTD. TENTATIVA DE FRAUDE
Eletrônicos	7,19%
Celular	6,67%
Automotivo	3,93%
Informática	3,90%
Eletrodomésticos	3,08%

2,51%

das vendas na região foram tentativas de fraude

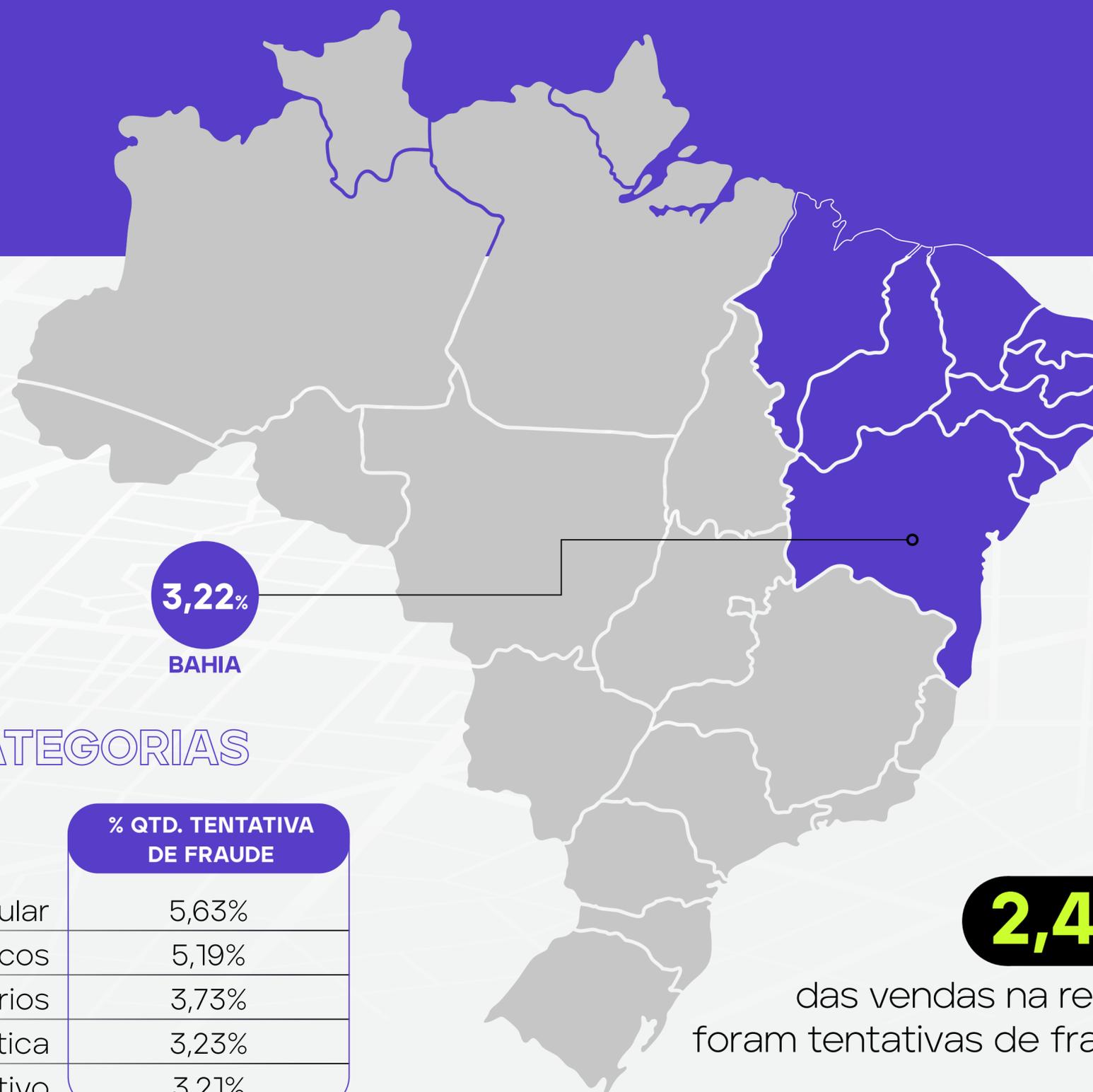
REGIÃO 📍

NORDESTE

Confira os números por estado da **terceira região mais visada** por fraudadores.

VISÃO POR ESTADO

	NÚMERO DE PEDIDOS	% QTD. TENTATIVA DE FRAUDE
Alagoas	1,7 milhão	2,18%
Bahia	7,2 milhões	3,22%
Ceará	3,8 milhões	2,75%
Maranhão	1,5 milhão	2,97%
Paraíba	2,2 milhões	2,14%
Pernambuco	5,4 milhões	1,60%
Piauí	1,1 milhão	1,69%
Rio Grande do Norte	2,1 milhões	2,53%
Sergipe	1,3 milhão	1,60%
TOTAL	26,3 milhões	



CATEGORIAS

	% QTD. TENTATIVA DE FRAUDE
Celular	5,63%
Eletrônicos	5,19%
Acessorios	3,73%
Informática	3,23%
Automotivo	3,21%

2,45%

das vendas na região foram tentativas de fraude

REGIÃO 📍

SUDESTE

Confira os números por estado da **quarta região mais visada** por fraudadores.

2,58%

RIO DE JANEIRO

CATEGORIAS

	NÚMERO DE PEDIDOS	% QTD. TENTATIVA DE FRAUDE
Espírito Santo	2,4 milhões	2,17%
Minas Gerais	17,7 milhões	1,72%
Rio de Janeiro	17,7 milhões	2,58%
São Paulo	64,0 milhões	2,08%
TOTAL	101,8 milhões	

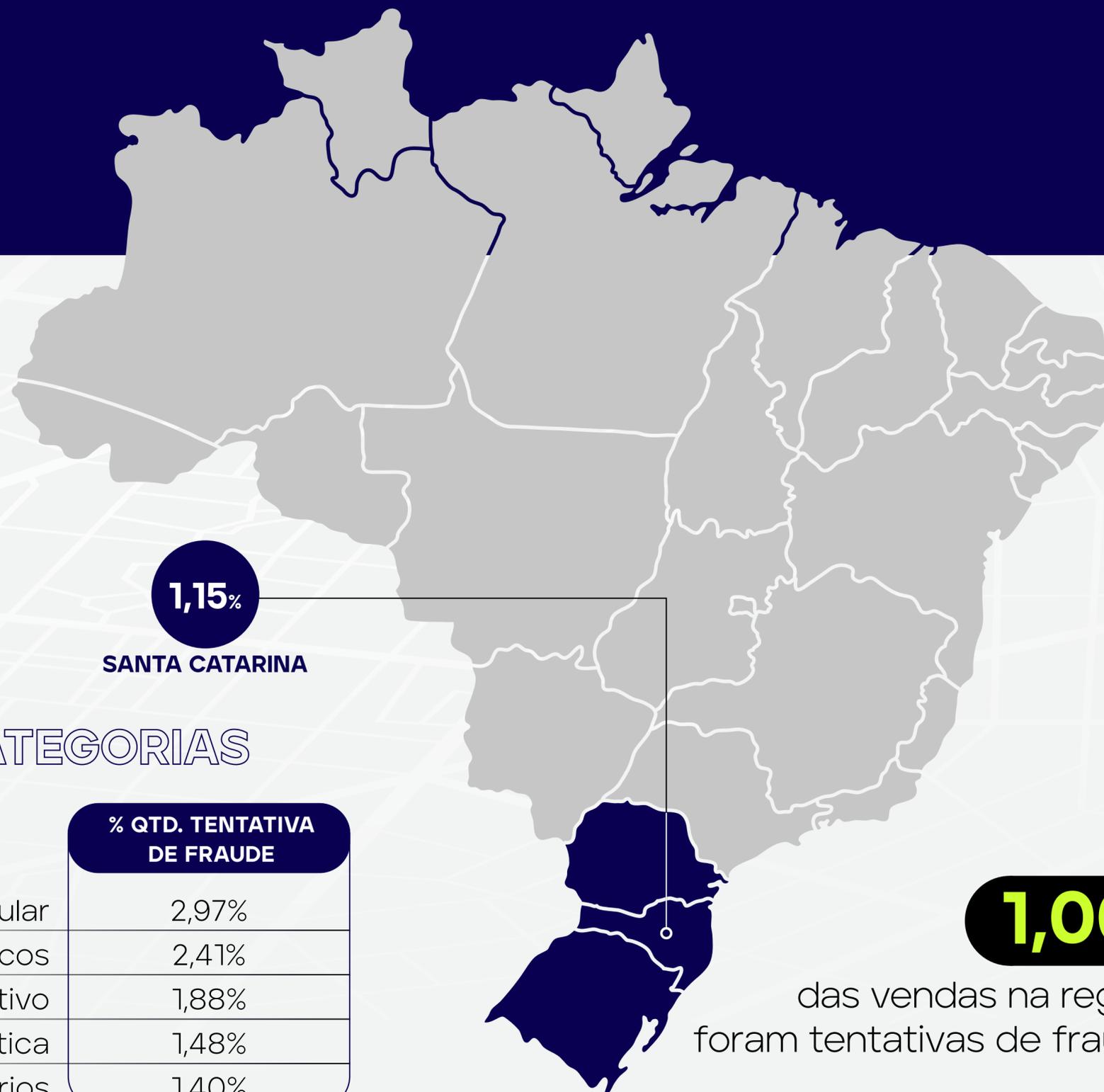
	% QTD. TENTATIVA DE FRAUDE
Celular	5,99%
Eletrônicos	5,41%
Automotivo	3,25%
Esportes	2,87%
Informática	2,84%

2,11%

das vendas na região foram tentativas de fraude

REGIÃO

SUL



O Sul segue com a **menor taxa de tentativas de fraude**. Veja os números.

VISÃO POR ESTADO

	NÚMERO DE PEDIDOS	% QTD. TENTATIVA DE FRAUDE
Paraná	8,9 milhões	1,01%
Rio Grande do Sul	9,7 milhões	0,89%
Santa Catarina	5,7 milhões	1,15%
TOTAL	24,3 milhões	

CATEGORIAS

	% QTD. TENTATIVA DE FRAUDE
Celular	2,97%
Eletrônicos	2,41%
Automotivo	1,88%
Informática	1,48%
Acessórios	1,40%

CATEGORIAS

MAIS FRAUDADAS NO BRASIL

Algumas categorias figuram todos os anos na liderança deste ranking, já que oferecem maior liquidez aos fraudadores, têm facilidade de transporte e alta procura em mercados paralelos.



TOP 3

DEMAIS CATEGORIAS DO RANKING

	CATEGORIA	% QTD. TENTATIVA DE FRAUDE
4º	Informática	2,83%
5º	Acessórios	2,72%
6º	Esportes	2,59%
7º	Eletrodomésticos	2,42%
8º	Beleza	2,34%
9º	Maquiagem	1,83%
10º	Eletroportáteis	1,60%

TENTATIVAS DE FRAUDE POR

GÊNERO E FAIXA ETÁRIA



GÊNERO	QTD. PEDIDOS	% QTD. TENTATIVA DE FRAUDE
Feminino	67,6 milhões	1,36%
Masculino	41,8 milhões	3,03%
Outros	56,1 milhões	2,17%



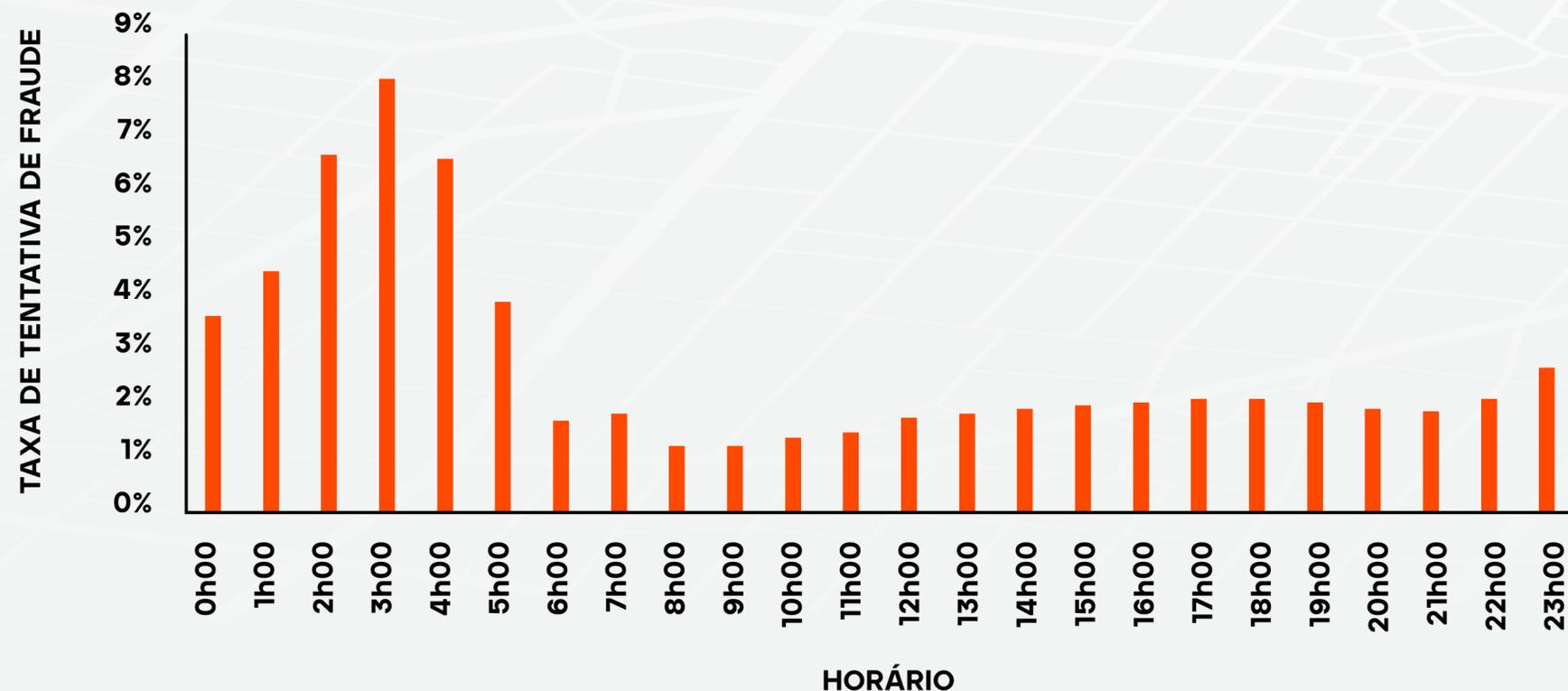
INTERVALOS	% QTD. TENTATIVA DE FRAUDE
Até 25 anos	3,10%
Entre 26 e 35 anos	1,65%
Entre 36 e 50 anos	1,54%
Acima de 51 anos	2,25%

DIA, MÊS E HORA

DA FRAUDE NO BRASIL

A fraude não acontece isoladamente no meio da noite. Ao contrário do que muitos pensam, os fraudadores estão sempre conectados.

HORÁRIOS X TENTATIVAS DE FRAUDE



DIAS	% QTD. TENTATIVA DE FRAUDE	REPRESENTATIVIDADE
Domingo	1,70%	9,58%
Segunda-feira	2,09%	15,47%
Terça-feira	2,24%	16,69%
Quarta-feira	2,19%	16,76%
Quinta-feira	2,15%	16,06%
Sexta-feira	2,03%	14,42%
Sábado	1,89%	11,02%
MÊS		
Janeiro	1,71%	5,91%
Fevereiro	2,06%	6,35%
Março	2,01%	8,65%
Abril	1,93%	8,10%
Mai	1,91%	8,08%
Junho	2,02%	8,06%
Julho	2,11%	8,59%
Agosto	2,34%	9,41%
Setembro	2,35%	9,11%
Outubro	2,47%	9,40%
Novembro	1,77%	10,00%
Dezembro	2,17%	8,35%

A FRAUDE EM

DATAS COMEMORATIVAS

A fraude não tem dia, hora e nem lugar para acontecer. Porém, **algumas datas comemorativas são mais atrativas para fraudadores.**



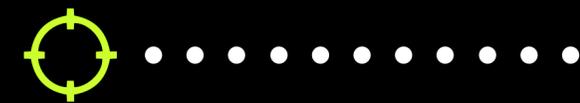
	EVENTO	% QTD. TENTATIVA DE FRAUDE
1°	Dia das Crianças	2,52%
2°	Dia dos Pais	2,25%
3°	Natal	2,11%
4°	Dia dos Namorados	1,97%
5°	Dia das Mães	1,91%
6°	Dia do Consumidor	1,85%
7°	Cyber Monday	1,50%
8°	Black Friday	1,13%

Por que a Black Friday não é a data com o maior percentual de tentativas?

Apesar do número de pedidos fraudulentos crescer bastante, a quantidade de bons pedidos cresce muito mais – dessa forma, o percentual fica reduzido.



FRAUDES EM OUTROS MERCADOS



FRAUDES NO MERCADO FINANCEIRO

Processos digitais como abertura de contas, emissão de cartões, Pix, empréstimo pessoal e CDC são alvos constantes de fraudadores. Confira os dados sobre a fraude no setor em 2021.

	QTD. DE TRANSAÇÕES	QTD. TENTATIVA DE FRAUDE	% QTD. TENTATIVA DE FRAUDE
Centro-Oeste	2,4 milhões	75,7 mil	3,17%
Nordeste	7,7 milhões	269,1 mil	3,51%
Norte	1,9 milhão	56,1 mil	3,04%
Sudeste	14,0 milhões	488,4 mil	3,49%
Sul	4,2 milhões	116,4 mil	2,80%

Mais de 5 milhões de transações/propostas ficaram com o campo 'endereço' em branco ou preenchido incorretamente, e por isso não aparecem nas regiões.

+ **35**
milhões

Quantidade de
propostas/
transações
analisadas



Quantidade de
tentativas de fraude

das transações

FRAUDES EM TELECOMUNICAÇÕES

O mercado de telecomunicações também tem atraído os olhares dos fraudadores. Neste setor, a região Nordeste é a que tem maior exposição. Confira os números.

	QTD. DE TRANSAÇÕES	QTD. TENTATIVA DE FRAUDE	% QTD. TENTATIVA DE FRAUDE
Centro-Oeste	1,3 milhão	72,3 mil	7,74%
Nordeste	2,3 milhões	198,5 mil	13,04%
Norte	1,0 milhão	52,6 mil	7,38%
Sudeste	7,3 milhões	364,5 mil	8,55%
Sul	1,9 milhão	96,3 mil	6,61%

Quase 2,7 milhões de transações/propostas ficaram com o campo 'endereço' em branco ou preenchido incorretamente, e por isso não aparecem nas regiões.

+16 milhões

Quantidade de propostas/transações analisadas



+876 mil

Quantidade de tentativas de fraude

Isto é 5,31%

das transações

FRAUDES EM VENDAS DIRETAS

As vendas diretas não escaparam dos fraudadores em 2021. Ou seja, eles também se adaptaram às mudanças da pandemia.

	QTD. DE TRANSAÇÕES	QTD. TENTATIVA DE FRAUDE	% QTD. TENTATIVA DE FRAUDE
Centro-Oeste	230,2 mil	4,1 mil	3,21%
Nordeste	740,7 mil	32,0 mil	3,43%
Norte	197,5 mil	4,9 mil	2,88%
Sudeste	1,4 milhão	21,5 mil	3,44%
Sul	437,3 mil	7,0 mil	2,75%

Cerca de 3 mil transações ficaram com o campo 'endereço' em branco ou preenchido incorretamente, e por isso não aparecem nas regiões.

3
milhões

Quantidade de propostas/
transações analisadas



Quantidade de tentativas de fraude

das transações

DICAS PARA EVITAR FRAUDES

O conhecimento é, sem dúvidas, uma excelente maneira de evitar fraudes. Algumas ações, apesar de serem simples, costumam ser bastante eficazes.



USE SENHAS FORTES

Fuja das senhas óbvias como iniciais e data de nascimento. Use senhas fortes com letras maiúsculas, minúsculas, símbolos e números. Lembre-se de jamais utilizar a mesma para mais de uma conta, e, claro, de não compartilhar com outras pessoas, mesmo que sejam conhecidas e próximas.

TENHA CUIDADO COM LINKS ESTRANHOS

Algumas quadrilhas criam sites falsos, idênticos aos verdadeiros, para roubar informações de pessoas idôneas. Com esses dados, posteriormente, elas conseguem efetivar suas fraudes. Portanto, atenção redobrada com pedidos de recadastramento, trocas de senha não programadas ou links suspeitos.

DESCONFIE DE PROMOÇÕES ABSURDAS

Pishing é um tipo de ação fraudulenta que vem crescendo. Geralmente, o criminoso envia para usuários e-mails com pretexto de ofertas imperdíveis – são mensagens contendo links para a captura de dados e senhas. Verifique a página oficial da loja e pesquise a reputação da empresa.

POR QUE CONSCIENTIZAR SEU CLIENTE?

Orientação é a melhor forma de dificultar ações ilícitas. Quando uma empresa investe nessas atitudes, reduz o roubo de dados. Sem a posse deles, os fraudadores dificilmente conseguem ter sucesso para efetivar fraudes. Ajudar o cliente é colaborar para a construção de um mercado mais seguro.



ClearSale

INTELLIGENCE TO MOVE



**ACESSE A NOSSA PÁGINA DE RECURSOS
E FIQUE POR DENTRO DE TODOS OS
MATERIAIS SOBRE A FRAUDE**