



Mapa da Fraude

2023



ClearSale

Índice

3	Introdução
4	Os números da fraude em 2023
5	Categorias mais fraudadas
6	Tentativas de fraude por gênero
8	Tentativas de fraude por idade
9	Tentativas de fraude por mês, dia e hora
11	Tentativas de fraude por meios de pagamento
12	Tendências da fraude
13	Tentativas de fraude por região
14	Região Centro-Oeste
16	Região Nordeste
18	Região Norte
20	Região Sudeste
22	Região Sul
24	Dicas para evitar fraudes
25	Quem somos

Introdução

Chegou o Novo Mapa da Fraude ClearSale!

Nós evoluímos junto com o e-commerce desde o início, e sabemos que **é necessário trazer cada vez mais insumos para que o ecossistema se fortaleça no combate às fraudes.**

Por isso, a edição de 2023 do maior estudo sobre fraudes do Brasil traz uma série de **novidades que exploram, nos detalhes, a evolução da fraude no país.** A seguir, você encontrará informações como as **tendências da fraude para 2024**, bem como os **principais modus operandi dos fraudadores** para a aplicação de golpes, além de acompanhar o **número de tentativas de fraude** no ano, **as categorias mais visadas** pelos fraudadores, os **recortes da fraude por gênero e idade**, além de uma visão completa da **fraude em cada região do Brasil e um panorama dos meios de pagamento mais utilizados.**

Venha com a gente para tirar insights decisivos para o seu negócio e **esteja um passo à frente da fraude.**

Boa leitura!

Premissas do estudo

Período considerado para o estudo: 01/01/2023 a 31/12/2023

Base analisada: Todos os pedidos que foram analisados pela ClearSale e trazem os dados de e-commerce, marketplace, venda direta e app delivery consolidados em um único universo de dados.



Os números da fraude em 2023

Em um cenário extremamente desafiador, a fraude continua a afetar fortemente o e-commerce e requer atenção de todo o mercado.

Pedidos

277,4
milhões

Tentativas de fraude

3,7
milhões

Porcentagem de tentativas

1,4%

Valor de tentativas

R\$ **3,5**
bilhões

Ticket médio das tentativas

R\$ **925,44**

“O ticket médio das tentativas de fraude em 2023 foi duas vezes maior que o ticket médio dos pedidos legítimos. Este e os outros dados apresentados mostram o impacto da fraude diretamente no bolso da sua empresa e na experiência do cliente, que é um dos maiores preditores de sucesso de longo prazo das empresas. Então aproveite esse estudo que a gente traz com muito carinho e satisfação para o mercado.”

SARAH ZILENOVSKI - DIRETORA DE MARKET STRATEGY

▶ ASSISTA AO VÍDEO



Categorias mais fraudadas

De celular a itens esportivos, **nenhuma categoria está imune às ações dos fraudadores**. Veja aqui quais foram as 10 categorias que mais sofreram com as tentativas de fraude em 2023:

“A gente sabe que o fraudador vai focar em um produto que tem valor agregado alto e que tem facilidade em revender nos mercados ilegais. O celular, por exemplo, é o Top 1 porque tem essa característica. Já categorias como beleza e tênis têm um destaque menor por conta do ticket médio, porém tem maior atratividade no mercado, ou seja, possuem produtos com uma alta demanda de pessoas querendo comprá-los, o que também é uma variável importante para a gestão de risco de fraude.”



MATHEUS MANSSUR
SUPERINTENDENTE COMERCIAL

▶ ASSISTA AO VÍDEO

	TENTATIVAS DE FRAUDE	PORCENTAGEM DE TENTATIVAS	TICKET MÉDIO DAS TENTATIVAS
1º: Celular =	228,1 mil	4,3%	R\$ 2.872
2º: Telecom ↑2	221,6 mil	1,5%	R\$ 276
3º: Beleza ↓1	208,2 mil	1,9%	R\$ 408
4º: Tênis ↑2	172,7 mil	1,9%	R\$ 557
5º: Utilidade Doméstica =	141,8 mil	1,5%	R\$ 381
6º: Esportes ↑1	141,7 mil	2%	R\$ 537
7º: Móveis ↑1	119,6 mil	1,5%	R\$ 1.235
8º: TV/Monitor ↓5	119,6 mil	5,1%	R\$ 2.671
9º: Geladeira/Freezer ↑1	73,9 mil	4%	R\$ 3.597
10º: Games ★	70,3 mil	5%	R\$ 1.644

↑ Posições ganhas em relação a 2022 ↓ Posições perdidas em relação a 2022 = Mesma posição em relação a 2022 ★ Não estava no Top 10 em 2022



Tentativas de fraude por gênero

Para entender melhor como os fraudadores estabelecem seus alvos de acordo com gênero e idade, trouxemos **recortes que avaliam o perfil das pessoas** que tiveram seus dados usados em tentativas de fraude em 2023.

	PEDIDOS	TENTATIVAS DE FRAUDE	% DE TENTATIVAS	VALOR DE TENTATIVAS	TICKET MÉDIO DAS TENTATIVAS
Masculino	62,3 milhões	1,1 milhão	1,8%	R\$ 1,1 bilhão	R\$ 1.042,09
Feminino	100,9 milhões	966,5 mil	1%	R\$ 918 milhões	R\$ 949,80
Outros	114,2 milhões	1,6 milhão	1,5%	R\$ 1,4 bilhão	R\$ 835,11

É importante dizer que o campo “Outros” engloba questões em que o campo de gênero não foi integrado e, também, que traz **outros gêneros não especificados, como pessoas transgênero, não-binário, entre outros.**

CATEGORIAS MAIS FRAUDADAS POR GÊNERO

Neste recorte trazemos quais são as categorias mais fraudadas por gênero.

“Existem algumas curiosidades que a gente observa quando faz o recorte por gênero. Um deles, por exemplo, é que, aparentemente, os fraudadores preferem usar dados do gênero masculino nas suas tentativas de fraude. Isso porque o gênero masculino tem número de ataques duas vezes maior que o gênero feminino e o recorte de outros. É possível observar também variações entre o gênero da vítima e a indústria onde estes pedidos são feitos.”



SARAH ZILENOVSKI
DIRETORA DE MARKET STRATEGY

▶ ASSISTA AO VÍDEO

Gênero Masculino

	PEDIDOS	% TENTATIVAS DE FRAUDE
Celular	1,9 milhão	4,3%
Tênis	3,3 milhões	2,4%
Esportes	3,1 milhões	2,1%

Gênero Feminino

	PEDIDOS	% TENTATIVAS DE FRAUDE
Celular	2,1 milhões	3,6%
Beleza	5,8 milhões	1,2%
Tênis	3,9 milhões	1,2%

Outros

	PEDIDOS	% TENTATIVAS DE FRAUDE
Telecom	11,4 milhões	1,2%
Beleza	3 milhões	3%
Celular	1,4 milhão	5,2%



Tentativas de fraude por idade

Como as tentativas de fraude estão distribuídas de acordo com a faixa etária? Neste tópico, vemos que, em números absolutos, **as pessoas com idade acima de 51 anos têm seus dados mais utilizados nas tentativas de golpes**. No entanto, proporcionalmente, **a faixa de até 25 anos é a mais afetada pelos fraudadores**, com 1,9% de tentativas de fraude em relação ao total de pedidos.

	PEDIDOS	TENTATIVAS DE FRAUDE	% DE TENTATIVAS	VALOR DE TENTATIVAS	TICKET MÉDIO DAS TENTATIVAS
Até 25 anos	35,1 milhões	652,7 mil	1,9% 	R\$ 611,4 milhões	R\$ 936,68
Entre 26 e 35 anos	64 milhões	718,6 mil	1,1%	R\$ 773,8 milhões	R\$ 1.076,91 
Entre 36 e 50 anos	77,7 milhões	729,8 mil	0,9%	R\$ 770,7 milhões	R\$ 1.055,95
Acima de 51 anos	88 milhões 	1,5 milhão 	1,8%	R\$ 1,3 bilhão 	R\$ 823,22

“Quando falamos em segmentação por idade, não podemos esquecer que o fraudador utiliza dados de terceiros. Por isso, aqui não analisamos o comportamento de compra, e sim como está a fragilidade para estas duas faixas etárias mais visadas (até 25 anos e acima de 51 anos). Então uma dica que eu trago aqui é que você, através do seu site, do seu negócio, possa orientar o mercado e as pessoas destes grupos a se protegerem de roubos de cadastro, senha, informação e outros golpes comuns.”



MATHEUS MANSSUR - SUPERINTENDENTE COMERCIAL

▶ ASSISTA AO VÍDEO

Tentativas de fraude por mês, dia e hora

Quais são os meses em que os fraudadores mais tentam aplicar golpes? Os dias da semana em que mais atacam? E os horários de maior recorrência das fraudes? Neste tópico, você descobre como os fraudadores distribuíram as tentativas de fraude durante o ano de 2023.

FRAUDE POR MESES DO ANO

	PEDIDOS	TENTATIVAS DE FRAUDE	TICKET MÉDIO DAS TENTATIVAS	DATAS COMEMORATIVAS
Janeiro	24,4 milhões	375,1 mil 📈	R\$ 927,37	
Fevereiro	20,9 milhões	310,2 mil	R\$ 954,82	
Março	25,9 milhões	367 mil	R\$ 957,81	Dia do consumidor
Abril	22,1 milhões	286,2 mil	R\$ 903,56	
Maio	23,5 milhões	314,4 mil	R\$ 862,37	Dia das mães
Junho	22,1 milhões	261,7 mil	R\$ 922,95	Dia dos namorados
Julho	22,7 milhões	267,6 mil	R\$ 968,45	
Agosto	22,9 milhões	327,5 mil	R\$ 863,89	Dia dos pais
Setembro	21,3 milhões	295,7 mil	R\$ 876,11	
Outubro	21,4 milhões	304,2 mil	R\$ 960,72	Dia das crianças
Novembro	28,5 milhões 📈	334,9 mil	R\$ 1.059,88 📈	Black Friday / Cybermonday
Dezembro	21,7 milhões	302 mil	R\$ 834,39	Natal



FRAUDES POR DIAS DA SEMANA E HORÁRIO

Aqui nota-se que o maior volume de fraudes estão concentrados no meio da semana. **Terça-feira foi o dia com o maior número de tentativas**, seguido de perto pela quarta-feira e, logo na sequência, a quinta-feira. Já os **finais de semana têm a menor recorrência** de aplicação de golpes.

Enquanto o número absoluto de tentativas de fraude acontece com maior frequência durante o período da tarde, **entre meio-dia e 18h**, o percentual de tentativas em relação ao número de pedidos é maior na madrugada, **entre 2h e 4h**.

	PEDIDOS	TENTATIVAS DE FRAUDE	VALOR TENTATIVAS DE FRAUDE
Domingo	29,8 milhões	353,3 mil	R\$ 289,5 milhões
Segunda	42,3 milhões	570,8 mil	R\$ 549,7 milhões
Terça	43,7 milhões	621,3 mil	R\$ 589,5 milhões
Quarta	43,9 milhões	621,1 mil	R\$ 594,1 milhões
Quinta	42,4 milhões	597,6 mil	R\$ 561 milhões
Sexta	41,7 milhões	552,7 mil	R\$ 517,1 milhões
Sábado	33,6 milhões	429,8 mil	R\$ 366,2 milhões

“Quando comparamos a média de tentativas de fraude dentro dos finais de semana versus os outros dias da semana, temos uma queda de 34% e, em valor de tentativas de fraude, queda de 42%, mas em números de pedidos a redução é só de 29%. Então o fim de semana é um período que apresenta menos riscos de fraude. Já em relação a horários, embora a madrugada tenha o maior índice percentual de tentativas de fraude, durante os horários “normais” é que está o maior volume e valores dos ataques.”



MATHEUS MANSSUR
SUPERINTENDENTE COMERCIAL

▶ ASSISTA AO VÍDEO

	PEDIDOS	TENTATIVAS DE FRAUDE	% DE TENTATIVAS		PEDIDOS	TENTATIVAS DE FRAUDE	% DE TENTATIVAS
0h	5,5 milhões	112,3 mil	2%	12h	18,2 milhões	228,4 mil	1,3%
1h	3,2 milhões	82,4 mil	2,6%	13h	18,2 milhões	235,3 mil	1,3%
2h	1,5 milhão	54,9 mil	3,6%	14h	18,9 milhões	246,2 mil	1,3%
3h	934 mil	39,4 mil	4,2%	15h	19 milhões	251,9 mil	1,3%
4h	693,6 mil	27,1 mil	3,9%	16h	18,3 milhões	248,8 mil	1,4%
5h	1,1 milhão	23,2 mil	2,2%	17h	17,4 milhões	238,9 mil	1,4%
6h	3,3 milhões	40,7 mil	1,2%	18h	16,2 milhões	225,4 mil	1,4%
7h	5,6 milhões	83,3 mil	1,5%	19h	15,8 milhões	217,8 mil	1,4%
8h	9,3 milhões	98,6 mil	1,1%	20h	15,5 milhões	210,5 mil	1,4%
9h	14,4 milhões	149,8 mil	1%	21h	15 milhões	197,7 mil	1,3%
10h	18 milhões	187,6 mil	1%	22h	12,9 milhões	176,5 mil	1,4%
11h	19,2 milhões	214,8 mil	1,1%	23h	9,2 milhões	155,1 mil	1,7%



Tentativas de fraude por meio de pagamento

Outra novidade do Mapa da Fraude 2023 é o tópico que traz os meios de pagamento mais utilizados nas tentativas de fraude no ano. Confira:

	TENTATIVAS DE FRAUDE	% DE TENTATIVAS	VALOR DAS TENTATIVAS
Boleto	121,7 mil	1,7%	R\$ 13,1 milhões
Cartão de crédito	3,4 milhões 📉	1,4%	R\$ 3,4 bilhões 📉
Débito em conta	9,7 mil	0,4%	R\$ 806 mil
Financiamento	11,6 mil	1,5%	R\$ 25,95 milhões
Vale	56,8 mil	1,5%	R\$ 19 milhões
Wallet	8,6 mil	2,1% 📈	R\$ 3 milhões
Outros	433	0,1%	R\$ 755,3 mil
Não especificado	137,8 mil	0,8%	R\$ 10,9 milhões

Obs: "Outros" engloba cartão de débito, dinheiro, cashback e Pix.

“Os dados mostram que temos que pensar em estratégias holísticas de prevenção à fraude, que não se concentrem em um único meio de pagamento e saber que nenhum deles é 100% à prova de fraudadores. Devemos observar as tendências de mercado e outros recortes, como risco de meios de pagamento por região, que você vai ver mais adiante no estudo.”



SARAH ZILENOVSKI - DIRETORA DE MARKET STRATEGY

▶ ASSISTA AO VÍDEO

Tendências da fraude

Nesta nova seção do Mapa da Fraude, mostramos os **principais modus operandi dos fraudadores** que foram observados pelo time de investigações da ClearSale. Aqui, identificamos as formas mais utilizadas pelos fraudadores recentemente, que **são uma tendência para o ano de 2024**. Fique por dentro e veja os principais golpes que têm sido aplicados.

“Embora possa parecer surpreendente o modus operandi de notas falsas estar em alta, nosso time de investigações descobriu que este tipo de golpe tem sido uma tendência porque os lojistas não estão tão acostumados a identificar irregularidades nas cédulas, já que a transformação digital ocorrida nos últimos anos fez com que métodos de pagamento como o pix, por exemplo, passassem a ser bem mais utilizados do que o dinheiro vivo.”



GUSTAVO BONFANTE
LÍDER DO TIME DE INVESTIGAÇÕES

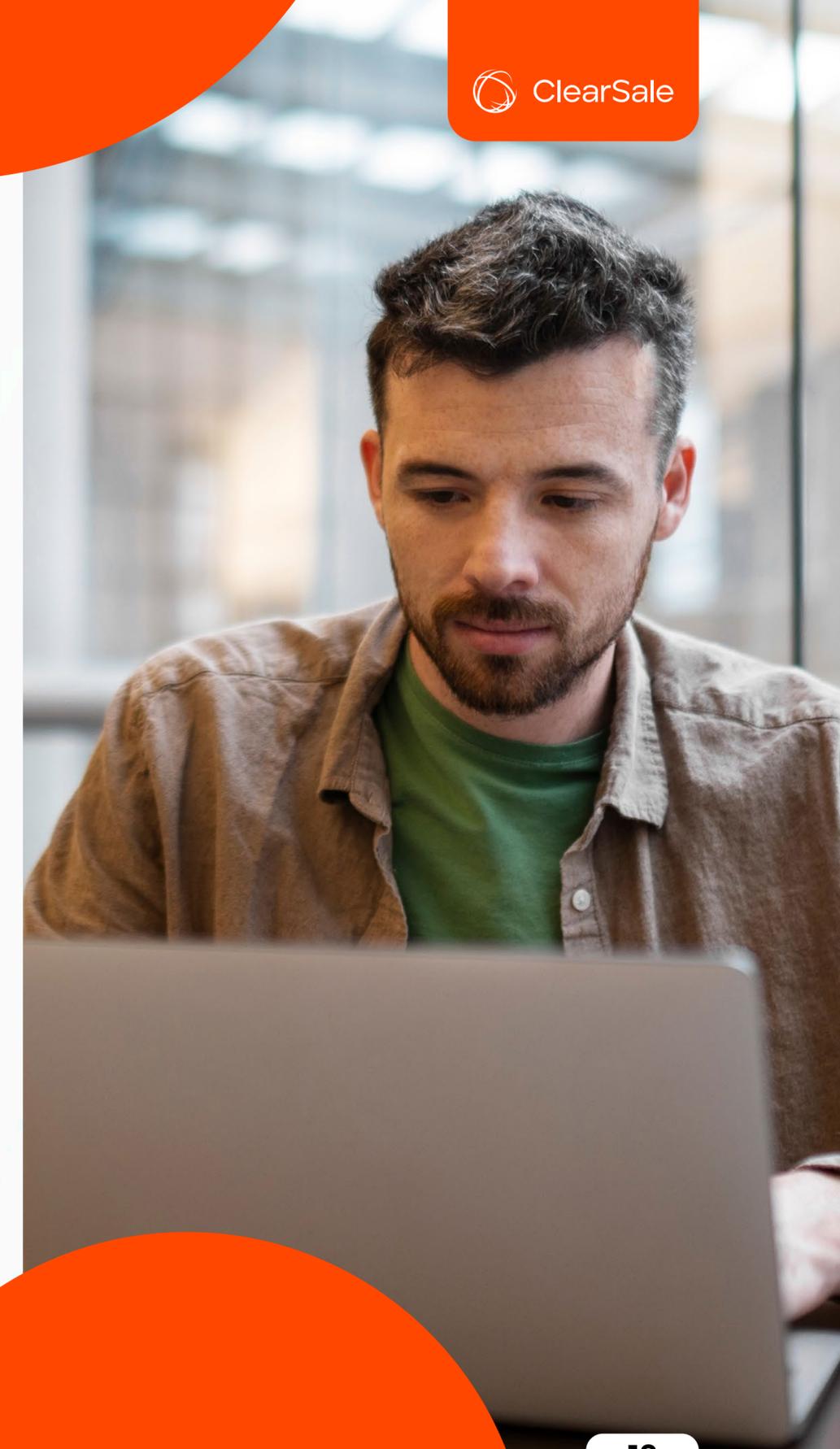
▶ ASSISTA AO VÍDEO

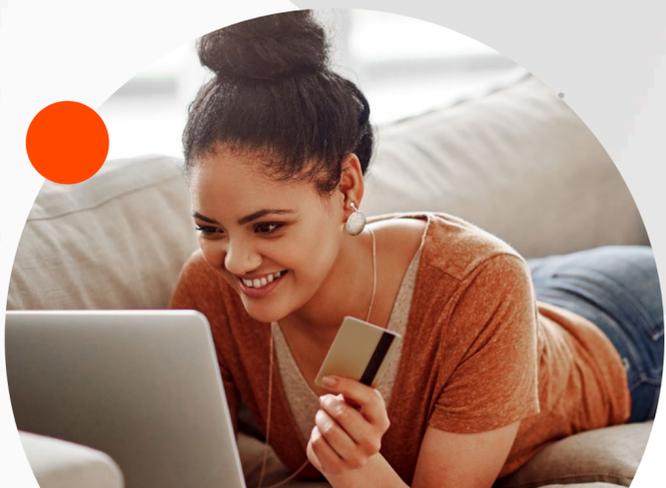
Notas Falsas: Nosso time de investigações apontou que o modus operandi predominante dos fraudadores tem sido o de utilizar cédulas falsas. Apesar de surpreendente em um mundo cada vez mais digital, os golpistas criam notas falsas que passam em testes criteriosos, e trazem cédulas com alto relevo, impressões a laser, marca d'água e fita holográfica.

Documentos falsos: Outra tendência da fraude em 2024 é o de documentos falsos, em que os golpistas praticam fraudes customizadas na criação destes documentos, comprovantes de contas, CNHs, certidões e comprovantes de renda. É outro modus operandi que requer atenção das empresas.

Desativação de notificações: Esse tipo de golpe se dá por meio de engenharia social, em que o fraudador entra em contato com o consumidor se passando por um funcionário de um banco, por exemplo, e convence a pessoa a desativar suas notificações bancárias, o que faz com que ela não receba as notificações da instituição e a fraude aconteça sem a percepção deste cliente.

Além das três tendências especificadas acima, **nosso time de investigações também identificou fraudes com cartões físicos, fraudes com perfil laranja e lavagem de dinheiro** entre os modus operandi que estão sendo mais utilizados por fraudadores e que, portanto, requerem grande cuidado.





Tentativas de fraude por região

Entre as regiões brasileiras, **o Sudeste registrou o maior número de pedidos e também a maior quantidade de tentativas de fraude**, seguido pelo Nordeste, que no percentual de tentativas de fraude sobre o número de pedidos foi a região mais visada pelos fraudadores, com 1,6%.

	PEDIDOS	TENTATIVAS DE FRAUDE	% DE TENTATIVAS	VALOR DE TENTATIVAS	TICKET MÉDIO DAS TENTATIVAS
Centro-Oeste	18,8 milhões	257,7 mil	1,4%	R\$ 255,1 milhões	R\$ 989,98
Nordeste	42,6 milhões	671 mil	1,6% 🌐	R\$ 663,7 milhões	R\$ 989,14
Norte	8,1 milhões	118,9 mil	1,5%	R\$ 116,8 milhões	R\$ 982,45
Sudeste	161,1 milhões 🌐	2,2 milhões 🌐	1,4%	R\$ 2,07 bilhões 🌐	R\$ 932,56
Sul	38,3 milhões	293,2 mil	0,8%	R\$ 291,9 milhões	R\$ 995,77 🌐

Região Centro-Oeste

Goias foi o líder em quantidade de tentativas de fraude na região Centro-Oeste, com mais de 106 mil tentativas de golpe registrados. No percentual das tentativas, o estado goiano empata com o Distrito Federal, com 1,6%. Já o maior ticket médio das tentativas de fraude em 2023 ficou com o Mato Grosso do Sul.

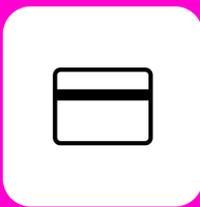
TENTATIVAS DE FRAUDE POR ESTADO

	PEDIDOS	TENTATIVAS DE FRAUDE	% DE TENTATIVAS	VALOR DE TENTATIVAS	TICKET MÉDIO DAS TENTATIVAS
Distrito Federal	6,4 milhões	98,7 mil	1,6% 📍	R\$ 77,2 milhões	R\$ 782,07
Goias	6,8 milhões 📍	106,1 mil 📍	1,6% 📍	R\$ 116,4 milhões 📍	R\$ 1.097,87
Mato Grosso	2,6 milhões	23,5 mil	0,9%	R\$ 27,1 milhões	R\$ 1.153,91
Mato Grosso do Sul	2,9 milhões	29,4 mil	1%	R\$ 34,3 milhões	R\$ 1.168,01 📍

MEIOS DE PAGAMENTO E AS TENTATIVAS DE FRAUDE

O meio de pagamento com maior número de pedidos no Centro-Oeste foi o **cartão de crédito, que também teve o maior volume de tentativas de fraude**, com 222,1 mil em 2023. Já em **percentual de tentativas em relação ao total de pedidos, Financiamento foi o que mais sofreu, com 1,8%**, além de ter registrado, também, o **maior ticket médio** de transações fraudulentas.

NÚMERO DE PEDIDOS



Cartão de crédito
15,9 milhões

TENTATIVAS DE FRAUDE



Financiamento
1,8%

TICKET MÉDIO DAS TENTATIVAS



Financiamento
R\$ 2.441,21

CATEGORIAS COM MAIS TENTATIVAS DE FRAUDE

No Centro-Oeste, a **categoria de Celular foi a que registrou o maior percentual de tentativas de fraude** em relação ao número de pedidos, com 4,3%, e também registrou, disparadamente, o maior ticket médio de ações fraudulentas, com R\$ 3.054,39 por pedido.

	% TENTATIVAS DE FRAUDE
Celular	4,3%
Tênis	2,2%
Telecom	2,1%

TENDÊNCIAS DA FRAUDE NO CENTRO-OESTE

O modus operandi com maior tendência no Centro-Oeste é o de **Invasão de Cadastro (Account Takeover)**, presente nos três estados (Goiás, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul) e no Distrito Federal.

Este modus operandi acontece por meio de fraudadores que possuem **acesso sem autorização às credenciais de clientes legítimos em lojas virtuais**.

Outro tipo de fraude que deve ligar o alerta na região é o de **Fraudes Logísticas**, bastante presente nos estados do Centro-Oeste.

“Na maior parte dos índices apresentados aqui, o Centro-Oeste fica em 4º lugar, com exceção de ticket médio, cuja variação é bem pequena entre as regiões. Já dentro da região, ao comparar Distrito Federal e Goiás, a concentração de tentativas de fraude desses dois estados é quase quatro vezes maior que a dos estados do Mato Grosso e Mato Grosso do Sul.”



MATHEUS MANSSUR - SUPERINTENDENTE COMERCIAL

▶ ASSISTA AO VÍDEO

Região Nordeste

Na região Nordeste, a **Bahia foi o estado com mais pedidos, maior número e também percentual de tentativas de fraude**. O estado ainda liderou em valor de tentativas de fraude, com aproximadamente R\$ 234 milhões. Já no que diz respeito ao **ticket médio das tentativas de fraude, o primeiro lugar ficou com Alagoas**.

TENTATIVAS DE FRAUDE POR ESTADO

	PEDIDOS	TENTATIVAS DE FRAUDE	% DE TENTATIVAS	VALOR DE TENTATIVAS	TICKET MÉDIO DAS TENTATIVAS
Alagoas	2,6 milhões	34,2 mil	1,3%	R\$ 37 milhões	R\$ 1.083,87
Bahia	11,4 milhões	231,4 mil	2%	R\$ 233,9 milhões	R\$ 1.010,62
Ceará	6,8 milhões	108,8 mil	1,6%	R\$ 100,7 milhões	R\$ 926,09
Maranhão	2,7 milhões	42,2 mil	1,6%	R\$ 41,9 milhões	R\$ 992,91
Paraíba	3,2 milhões	40,6 mil	1,3%	R\$ 42,9 milhões	R\$ 1.056,79
Pernambuco	8,7 milhões	104,6 mil	1,2%	R\$ 103,1 milhões	R\$ 985,48
Piauí	1,8 milhão	22 mil	1,2%	R\$ 21,2 milhões	R\$ 963,94
Rio Grande do Norte	3,3 milhões	64,1 mil	1,9%	R\$ 58,5 milhões	R\$ 912,42
Sergipe	2,1 milhões	23,2 mil	1,1%	R\$ 24,5 milhões	R\$ 1.058,09

MEIOS DE PAGAMENTO E AS TENTATIVAS DE FRAUDE

O cartão de crédito liderou os meios de pagamento com maior número de pedidos no Nordeste, que também registrou o maior valor em tentativas de fraude em números absolutos, com mais de R\$ 651,4 milhões em fraudes evitadas. Já em percentual de tentativas em relação ao total de pedidos, Wallet teve o número mais elevado, com 3,2%. Financiamento ficou com o maior ticket médio das ações fraudulentas.

NÚMERO DE PEDIDOS



Cartão de crédito
36,7 milhões

TENTATIVAS DE FRAUDE



Wallet
3,2%

TICKET MÉDIO DAS TENTATIVAS



Financiamento
R\$ 1.822,75

CATEGORIAS COM MAIS TENTATIVAS DE FRAUDE

Na região Nordeste, a categoria de TV/Monitor foi a que teve maior percentual de tentativas de fraude, com 5%. Já Celular registrou o maior ticket médio das ações fraudulentas, com R\$ 2.523,24 por pedido.

	% TENTATIVAS DE FRAUDE
TV/Monitor	5%
Celular	4,5%
Esportes	2,6%

TENDÊNCIAS DA FRAUDE NO NORDESTE

- Na região Nordeste, **Invasão de Cadastro (Account Takeover)** também é o modus operandi com maior tendência no que diz respeito às fraudes, principalmente nos estados da Bahia, Ceará, Pernambuco e Rio Grande do Norte.
- Este modus operandi acontece por meio de fraudadores que **possuem acesso sem autorização às credenciais de clientes legítimos em lojas virtuais.**
- É preciso ficar atento também às **fraudes com Retirada em Loja e Cartões Gerados, que também têm recorrência relevante na região.**

“Apesar do Nordeste ter somente 11% a mais de pedidos do que o Sul, apresenta um índice de ataques duas vezes maior, o que mostra que é uma região visada pelos fraudadores. No entanto, a gente observa diferentes níveis de ataque entre os estados da região. E o que pode puxar para esse lado são questões como disponibilidade e distribuição de redes de entregas de pedidos, disponibilidade do pedido e poder de compra para o mercado local de revenda. Todos estes podem ser fatores que façam com que a fraude não seja homogênea na região Nordeste.”



SARAH ZILENOVSKI - DIRETORA DE MARKET STRATEGY

▶ ASSISTA AO VÍDEO



Região Norte

O estado do Pará registrou o maior número de pedidos e de tentativas de fraude na região Norte, enquanto o maior percentual de tentativas ficou com o Acre. Já o ticket médio mais elevado das tentativas de fraude foi registrado em Roraima, com R\$ 1.167,65.

TENTATIVAS DE FRAUDE POR ESTADO

	PEDIDOS	TENTATIVAS DE FRAUDE	% DE TENTATIVAS	VALOR DE TENTATIVAS	TICKET MÉDIO DAS TENTATIVAS
Acre	369,1 mil	6,5 mil	1,8% 📍	R\$ 5,8 milhões	R\$ 891,71
Amapá	1,8 milhão	25,7 mil	1,4%	R\$ 20,4 milhões	R\$ 791,39
Amazonas	330,3 mil	4,1 mil	1,2%	R\$ 3,9 milhões	R\$ 951,32
Pará	3,6 milhões 📍	53,4 mil 📍	1,5%	R\$ 57,6 milhões 📍	R\$ 1.078,48
Rondônia	903,3 mil	12,6 mil	1,4%	R\$ 11,1 milhões	R\$ 883,14
Roraima	236,8 mil	3 mil	1,3%	R\$ 3,5 milhões	R\$ 1.167,65 📍
Tocantins	843,7 mil	13,6 mil	1,6%	R\$ 14,6 milhões	R\$ 1.070,18

MEIOS DE PAGAMENTO E AS TENTATIVAS DE FRAUDE

O cartão de crédito foi o meio de pagamento com maior número de pedidos na região Norte, além de ter liderado em números absolutos de tentativas de fraude, com 95,4 mil, e também em ticket médio mais elevado das tentativas de fraude. Já Vale foi a forma de pagamento com maior percentual de tentativas de fraude em relação ao número de pedidos, com 2,3%.

NÚMERO DE PEDIDOS



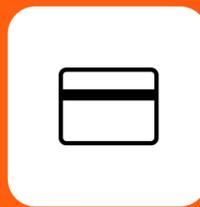
Cartão de crédito
6,1 milhões

TENTATIVAS DE FRAUDE



Vale
2,3%

TICKET MÉDIO DAS TENTATIVAS



Cartão de Crédito
R\$ 1.185,56

CATEGORIAS COM MAIS TENTATIVAS DE FRAUDE

Na região Norte, a categoria de **Celular também foi a líder em percentual de tentativas de fraude**, com 4,1%, além de ter registrado o maior ticket médio de ações fraudulentas, com R\$ 2.963,54.

	% TENTATIVAS DE FRAUDE
Celular	4,1%
Esportes	2,7%
Beleza	2,4%

TENDÊNCIAS DA FRAUDE NO NORTE

- Na região Norte, **Cadastros Novos + Falsa Entrega Errada** é o modus operandi com maior tendência para a aplicação de fraudes, especialmente nos estados do Amazonas, do Pará e de Rondônia. Neste tipo de golpe, **contas são criadas por fraudadores com dados de pessoas legítimas**. Assim, a compra realizada é enviada para o endereço dessa pessoa e, posteriormente, **fraudadores retiram o produto no local se passando pela loja**.
- É preciso ficar atento também aos golpes por meio de **Invasão de Cadastro (Account Takeover)**, que também têm recorrência na região.

“A região Norte ficou em último lugar em quase todos os indicadores, como número de pedidos e tentativas de fraude, mas foi a segunda maior em índice das tentativas de fraude, só ficando atrás do Nordeste, o que vale ficar de olho. Percebemos também que Pará e Amapá tem quase cinco vezes mais tentativas de fraude que os outros estados da região.”



MATHEUS MANSSUR - SUPERINTENDENTE COMERCIAL

▶ ASSISTA AO VÍDEO

Região Sudeste

No Sudeste, **São Paulo foi o estado com maior número de pedidos, tentativas de fraude e valor dessas tentativas.** Em relação ao percentual das tentativas de fraude sobre o número de pedidos, o Rio de Janeiro foi o líder, com 1,8%. Já o **Espírito Santo registrou o maior ticket médio** das ações fraudulentas, com R\$ 1.146,83.

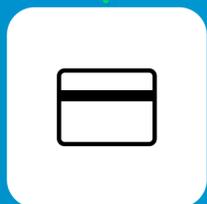
TENTATIVAS DE FRAUDE POR ESTADO

	PEDIDOS	TENTATIVAS DE FRAUDE	% DE TENTATIVAS	VALOR DE TENTATIVAS	TICKET MÉDIO DAS TENTATIVAS
Espírito Santo	5 milhões	64,6 mil	1,3%	R\$ 74,1 milhões	R\$ 1.146,83 🌐
Minas Gerais	28,4 milhões	358,3 mil	1,3%	R\$ 351,4 milhões	R\$ 980,81
Rio de Janeiro	30,7 milhões	541,8 mil	1,8% 🌐	R\$ 556,6 milhões	R\$ 1.027,46
São Paulo	97 milhões 🌐	1,2 milhão 🌐	1,3%	R\$ 1,1 bilhão 🌐	R\$ 866,72

MEIOS DE PAGAMENTO E AS TENTATIVAS DE FRAUDE

O Sudeste teve o cartão de crédito como meio de pagamento com maior número de pedidos, superando a marca de 144 milhões. Esse método também registrou o maior número absoluto de tentativas, com mais de 2 milhões. Enquanto isso, Boleto foi a forma de pagamento com maior percentual de tentativas de fraude, chegando a 1,9% em relação à quantidade de pedidos. Já Financiamento teve o ticket médio das tentativas de fraude mais elevado da região.

NÚMERO DE PEDIDOS



Cartão de crédito
144,1 milhões

TENTATIVAS DE FRAUDE



Boleto
1,9%

TICKET MÉDIO DAS TENTATIVAS



Financiamento
R\$ 2.308,70

CATEGORIAS COM MAIS TENTATIVAS DE FRAUDE

A região Sudeste teve a categoria de **Celular** como o maior percentual de tentativas de fraude sobre o número de pedidos, com 4,6%, e também registrou o maior ticket médio das tentativas de ações fraudulentas, com R\$ 2.960,34 por pedido.

% TENTATIVAS DE FRAUDE

Celular	4,6%
Beleza	2%
Tênis	1,9%

TENDÊNCIAS DA FRAUDE NO SUDESTE

Na região Sudeste, **Invasão de Cadastro (Account Takeover)** é o modus operandi com maior tendência na aplicação de fraudes, principalmente nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais.

Este modus operandi acontece por meio de fraudadores que **possuem acesso sem autorização às credenciais de clientes legítimos em lojas virtuais.**

É preciso ficar atento também às fraudes com **Cadastros Novos e Fraudes Logísticas, que também têm recorrência relevante na região.**

“Como região que tem maior atividade econômica do país, o Sudeste é quem “puxa” os valores absolutos de fraude, no entanto, não é a região com maior índice de tentativas de fraude, posto que fica com o Nordeste. Dentro do Sudeste, a maior concentração de ataques está no Rio de Janeiro, com índice 40% maior que os outros estados. Vale salientar que account takeover, ou invasão de cadastro, é o modus operandi dos fraudadores mais crescente na região, o que reforça a necessidade das empresas protegerem o cadastro dos seus clientes.”



SARAH ZILENOVSKI - DIRETORA DE MARKET STRATEGY

▶ ASSISTA AO VÍDEO

Região Sul

Região com menor percentual de tentativas de fraude em relação ao número de pedidos do Brasil em 2023 (0,8%), o Sul teve **Paraná e Rio Grande do Sul como estados com mais pedidos realizados**. Já na quantidade de tentativas de fraude, o Paraná ficou à frente, assim como no valor do ticket médio das tentativas, com R\$ 1.065.

TENTATIVAS DE FRAUDE POR ESTADO

	PEDIDOS	TENTATIVAS DE FRAUDE	% DE TENTATIVAS	VALOR DE TENTATIVAS	TICKET MÉDIO DAS TENTATIVAS
Paraná	14,1 milhões 🌐	106,2 mil 🌐	0,8% 🌐	R\$ 113,1 milhões 🌐	R\$ 1.065 🌐
Rio Grande do Sul	14,1 milhões 🌐	102,8 mil	0,7%	R\$ 93,2 milhões	R\$ 906,11
Santa Catarina	10,1 milhões	84,2 mil	0,8% 🌐	R\$ 85,7 milhões	R\$ 1.017,95

MEIOS DE PAGAMENTO E AS TENTATIVAS DE FRAUDE

Assim como nas outras regiões, o Sul teve o cartão de crédito como meio de pagamento com mais pedidos (33,7 milhões), seguido por boleto, com 1,2 milhão de transações. Vale foi o método de pagamento com maior percentual de tentativas de fraude, com 1,3%. Já financiamento teve o maior ticket médio das tentativas, com mais de R\$ 2,2 mil por tentativa de ação fraudulenta.

NÚMERO DE PEDIDOS



Cartão de crédito
33,7 milhões

TENTATIVAS DE FRAUDE



Vale
1,3%

TICKET MÉDIO DAS TENTATIVAS



Financiamento
R\$ 2.288,94

CATEGORIAS COM MAIS TENTATIVAS DE FRAUDE

Na região Sul, Celular também foi a categoria com o maior percentual de tentativas de fraude sobre o número de pedidos, com 2,5%, e também registrou o maior ticket médio das tentativas de ações fraudulentas, com R\$ 3.157,46.

	% TENTATIVAS DE FRAUDE
Celular	2,5%
Telecom	1,3%
Beleza	1,0%

TENDÊNCIAS DA FRAUDE NO SUL

Na região Sudeste, **Cadastros Novos com Vazamento de Dados** é o modus operandi com maior tendência na aplicação de fraudes, principalmente no estado do Paraná.

Este modus operandi acontece por meio de **fraudadores que realizam cadastros novos com e-mails vazados ou logins já existentes com inatividade de compras.**

É preciso ficar atento também às fraudes com **Fraudes Logísticas, que também têm recorrência relevante na região.**

“Comparado às outras regiões, o Sul é a mais segura, já que está em último nos principais indicadores, incluindo o índice percentual de tentativas de fraude. Quando você compara os estados da região, não há uma variação significativa entre eles, ou seja, ela é homogênea, o que é muito diferente das outras regiões que analisamos aqui.”



MATHEUS MANSSUR - SUPERINTENDENTE COMERCIAL

▶ ASSISTA AO VÍDEO

Dicas para evitar fraudes

Após ter o panorama completo das fraudes nas vendas online em 2023, confira dicas preciosas para proteger a sua empresa das ações de golpistas e, assim, evitar prejuízos ao seu negócio.

IMPLEMENTE POLÍTICAS DE SEGURANÇA INTERNA

Construir uma cultura que veja segurança como prioridade é essencial para a empresa. Por isso, implemente uma política de segurança interna que **oriente os colaboradores sobre boas práticas de cibersegurança**, como utilizar senhas fortes e realizar treinamentos de conscientização contra ameaças.

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE DE SITES E E-MAILS

Antes de fornecer informações sensíveis em formulários de sites ou em resposta a e-mails, por exemplo, é necessário garantir que eles sejam verdadeiros. Com os fraudadores evoluindo as formas de aplicar golpes, é preciso ter cuidado redobrado para não correr risco de ter dados vazados.

USE CRIPTOGRAFIA DE DADOS E INVISTA EM S.I.

Utilizar criptografia para transmitir dados online protege informações importantes, como dados de clientes e da empresa, dificultando o acesso de golpistas. Além disso, **é fundamental investir em segurança da informação, como firewalls e demais ferramentas para prevenir ciberataques.**

INVISTA EM SOLUÇÕES ANTIFRAUDE

Investir em soluções antifraude é imprescindível para oferecer maior proteção à empresa contra os fraudadores e reduzir o risco de prejuízos financeiro e à imagem do negócio. Contar com um parceiro especialista em prevenção a fraudes faz a companhia estar mais preparada diante de golpistas que inovam nas fraudes a cada dia.



Quem somos

A ClearSale (CLSA3), com mais de duas décadas de experiência no combate às fraudes digitais, é referência em inteligência de dados e oferece um portfólio completo com soluções flexíveis e adaptáveis às necessidades individuais de cada negócio, composto por múltiplas camadas de proteção e antecipação de riscos em diversos setores, como e-commerce, mercado financeiro, vendas diretas, telecomunicações, dentre outros.

Por meio da sua base de clientes, a ClearSale possui um robusto banco de dados que impulsiona um efeito de rede de proteção singular, sendo a empresa que melhor conhece o comportamento digital do consumidor brasileiro. Os especialistas em fraude da companhia lideram a gestão de riscos, dedicados a detectar padrões de ataques e implementar soluções tecnológicas com o mínimo de fricção para combater qualquer tipo de fraude.

+98,4%
de CPF's
conhecidos em
nosso datalake

277,4
milhões
de pedidos
analisados

3,7
milhões
de fraudes
evitadas

+R\$ 3,5
bilhões
em fraudes
evitadas



Siga nossas redes sociais



Ouçã nosso podcast



Saiba mais sobre a prevenção à fraude

