

GESTÃO DE RISCOS VS TAXAS DE APROVAÇÃO NO E-COMMERCE

Tudo que o seller precisa saber para
proteger e impulsionar seu e-commerce.



mercado
pago

ÍNDICE

- 1** Introdução
Segurança nas vendas online
- 2** Por que a gestão de riscos é tão importante em transações online
- 3** O impacto das fraudes no comércio online
- 4** As indústrias mais afetadas pelas tentativas de fraude

- 5** Como as informações de pagamento são utilizadas para identificar fraudes
- 6** Bloqueie fraudadores, e não bons clientes
- 7** Como manter seu e-commerce seguro com Mercado Pago

1. INTRODUÇÃO

R\$ 59,8 BILHÕES. Essa é a projeção do faturamento do e-commerce brasileiro em 2019. Um número que chama atenção e mostra um crescimento exponencial, com ótimas oportunidades para muitos que têm investido no comércio eletrônico - seja através de um marketplace, de uma loja online ou, até mesmo, vendendo pelas redes sociais, WhatsApp e telefone.

O problema é que, mesmo com números tão bons como esse, a insegurança ainda é presença constante na vida de quem escolhe vender pela internet, afinal as fraudes, invasões de conta e roubos de dados continuam sendo um risco muito grande, representando prejuízos consideráveis para o e-commerce.

Mas é possível aproveitar os benefícios que a internet oferece com mais segurança e tranquilidade, com a atenção voltada para o que realmente importa: a satisfação do consumidor e o crescimento do seu negócio.

Neste guia completo, vamos falar sobre a importância do gerenciamento de riscos para que a venda online, com segurança, seja uma realidade muito mais próxima do que se imagina. Nosso objetivo com este conteúdo é esclarecer e ressaltar:

- ✓ os impactos das fraudes no e-commerce, e como se proteger
- ✓ os tipos de fraude e as indústrias mais afetadas
- ✓ como as informações de pagamento podem se tornar ótimas ferramentas de proteção
- ✓ como bloquear apenas fraudadores, aumentando a taxa de aprovação da sua loja

Boa leitura!



2. POR QUE A GESTÃO DE RISCOS É TÃO IMPORTANTE EM TRANSAÇÕES ONLINE.

Uma loja física conta com seus meios de proteção: um segurança na rua, chaves para trancar as portas, alarmes. Dificilmente um ponto comercial deixará suas portas abertas sem que alguém esteja atento ao que acontece ao redor. Tudo isso para garantir que tudo o que está lá dentro - sejam produtos ou, até mesmo, dinheiro - fique protegido.

Mas quando se trata de comércio eletrônico as coisas são um pouco diferentes. Como as ameaças não são exatamente visíveis, as estratégias não podem ser as mesmas. Sem um sistema de gerenciamento de riscos apropriado, é como se você estivesse deixando as portas da sua loja escancaradas, sem ninguém cuidando do que está lá dentro, e os fraudadores conhecem essa vulnerabilidade - que é muito mais comum do que imaginamos.

Procurar conhecer os riscos, avaliá-los e reduzi-los ajuda a criar processos muito mais seguros tanto para seu negócio, quanto para quem escolhe comprar seus produtos e pagar por seus serviços.

Na prática, tem a ver com o processo de identificar risco, avaliá-lo e planejar ações para reduzi-lo a um nível aceitável, ou seja, que assegure a proteção da loja. Isso, normalmente, é papel dos gerentes de e-commerce, CFOs e, até mesmo, dos profissionais de TI ou das ferramentas utilizadas - principalmente a plataforma responsável por administrar os pagamentos.

É praticamente impossível reduzir os riscos a zero. Essa é uma realidade de qualquer tipo de comércio, seja através da internet ou não. Mas é possível - e fácil - entender a que sua loja online está vulnerável e criar estratégias para aumentar a proteção contra esses perigos, fazendo das suas vendas processos muito mais seguros e tranquilos.



3. O IMPACTO DAS FRAUDES NO COMÉRCIO ELETRÔNICO

Está claro como o gerenciamento de riscos é importante para ajudar a detectar fraudes - ou o risco delas - e preveni-las. Mas qual o real impacto disso para o e-commerce? Quais as consequências que as fraudes podem trazer?

Hoje, no Brasil, de acordo com uma pesquisa realizada pela Olist, o comércio eletrônico sofre 553 tentativas de fraude por hora, uma a cada 6,5 segundos.

O primeiro fato importante sobre o assunto é que estar desprotegido traz prejuízos de todos os tipos, por todos os lados. Todos eles impactam diretamente uma parte importante de qualquer negócio: o faturamento.

O Nilson Report, uma das fontes mais respeitadas de notícias e análises da indústria global de pagamentos via cartão de crédito ou débito e celular, estimou **o tamanho da perda financeira que as fraudes podem gerar ao comércio eletrônico norte-americano até o final de 2020: cerca de US\$ 12 bilhões.**

Dados mostram que a cada R\$ 100 em compras feitas pela internet em 2018, R\$ 3,53 foram fraudados em nosso país. Quando esse valor é multiplicado pelo faturamento da sua loja, é possível ter uma ideia de quanto se perde com a fraude, se não conta com algum sistema de proteção.





3. O IMPACTO DAS FRAUDES NO COMÉRCIO ELETRÔNICO

ESSE PREJUÍZO ACABA SE DANDO DE DIVERSAS FORMAS:



PERDA DA CONFIANÇA: quando passa por uma situação em que enfrenta fraude de alguma maneira - seja por roubo de dados ou invasão de conta -, o cliente perde a confiança na loja e pode deixar de comprar, já que não se sente seguro o suficiente para fazer transações e cadastrar suas informações ali.



CHARGEBACKS: todos os tipos de fraude geram chargebacks - ou seja, quando o comprador desconhece a cobrança junto ao banco. Isso não só compromete o faturamento em si, como atrapalha a organização do negócio, que precisa devolver o valor de um produto que já foi entregue. Quando a loja online não conta com algum mecanismo que ofereça um apoio nesse sentido, não tem outra escolha senão mexer no seu caixa.



BLOQUEIO DE BONS COMPRADORES: no esforço de evitar fraudes, algumas empresas acabam adotando práticas e ferramentas que trazem proteção, mas, por erros simples de digitação ou divergência de dados, acabam bloqueando clientes que não são fraudadores.

Não importa o tamanho ou a experiência que uma loja online possa ter, cada um desses fatores atrapalha um crescimento saudável e um bom faturamento. Por isso é tão importante investir no gerenciamento de riscos para não só criar as estratégias de proteção, mas também entender se elas realmente funcionam como deveriam para a sua realidade.



4. AS INDÚSTRIAS MAIS AFETADAS PELAS TENTATIVAS DE FRAUDE

Apesar de gerar consequências muito semelhantes, as fraudes são diferentes em cada indústria, e podem acontecer com mais frequência dependendo do tipo de produto que é comercializado. Um lembrete importante é: esse risco não é exclusivo a lojas online que vendem equipamentos caros ou produtos de marca.

Lojistas que têm um valor médio de transação mais baixo ou que não vendem produtos que possam ser repassados de alguma maneira, podem, sem saber, ser usados para teste de cartões. Serviços de streaming ou assinaturas, por exemplo, são usados pelos fraudadores para checar se os cartões são válidos e estão ativos.

Por isso, não importa o tipo de produto ou serviço que esteja comercializando, o gerenciamento de riscos e a proteção contra fraudes devem fazer parte das estratégias e investimentos do seu negócio.

PRODUTOS PREFERIDOS

Em sua pesquisa anual sobre a fraude ao redor do mundo, a Forter, empresa norte-americana especialista em segurança online, detectou um aumento das tentativas de transações ilegais em algumas indústrias específicas nas Américas do Sul e do Norte em 2019.



O RANKING FICOU ASSIM

- Vestuário e acessórios
- Eletrônicos
- Joias

Isso considerando só o crescimento neste ano específico. Em uma análise geral de preferidos dos fraudadores, também podemos considerar celulares, games, bebidas e informática.

De acordo com especialistas, os fraudadores preferem esses produtos por 3 fatores principais:



- Grande valor agregado
- Grande quantidade de consumidores
- Facilidade de transporte



4. AS INDÚSTRIAS MAIS AFETADAS PELAS TENTATIVAS DE FRAUDE

FRAUDE NO BRASIL

Saindo do âmbito global e considerando os estados brasileiros, **SÃO PAULO** aparece como origem de cerca de 40% das tentativas de fraude no Brasil. Mas isso acontece porque é responsável por mais de um terço das vendas online do país.

Comparando os resultados de total de pedidos suspeitos pelo total de pedidos recebidos, **TOCANTINS** e **MARANHÃO** lideram a lista.



5. COMO AS INFORMAÇÕES DE PAGAMENTO SÃO UTILIZADAS PARA IDENTIFICAR FRAUDES

Apesar de representarem um perigo real para todos os que escolhem a internet como ponto de venda, as fraudes não devem ser motivo para desistir deste ambiente. Afinal, aqui no Brasil, 36% da população é digital buyer e com o aumento expressivo do número de vendas e de faturamento, 2019 tem apresentado um grande crescimento do comércio online. O ano deve fechar perto dos R\$ 59,8 bilhões. Um cenário ótimo para qualquer loja ou empreendedor.

Além disso, é possível afinar o gerenciamento de riscos e combater fraudes para aumentar a segurança das transações do seu negócio e proteger seus clientes e seu faturamento. E as informações de pagamento podem ser suas maiores aliadas nesse esforço.

Hoje, os sistemas antifraude analisam dados e históricos de compra para verificar a credibilidade de uma transação.

Funciona assim: quando um comprador – ou fraudador – preenche seus dados em uma loja online, eles vão para uma análise feita por uma tecnologia de inteligência artificial. Informações de login, senha, cartão utilizado, meio de pagamento escolhido, endereço de entrega e dispositivo de onde fez o acesso são checadas e comparadas a um histórico pré-existente.



5. COMO AS INFORMAÇÕES DE PAGAMENTO SÃO UTILIZADAS PARA IDENTIFICAR FRAUDES

Se houver algum problema nessas checagens, o pagamento é bloqueado e submetido a uma segunda análise, dependendo do nível de insegurança apresentado.

Cada plataforma de pagamentos ou sistema antifraude faz a verificação de dados de uma maneira diferente. Diversas soluções contam com uma rede própria, quando há um grande registro de transações realizadas naquele servidor. Caso seja necessária uma segunda verificação, as informações são comparadas a outros bancos de dados.

Tudo isso acontece em segundos, e ajuda tanto o lojista quanto o comprador a terem certeza de que a transação está sendo feita com o máximo de segurança para ambos.

Em cada transação, uma lista de informações para checar sobre os clientes:



- Quanto estão gastando
- Com que frequência compram na sua loja
- Que dispositivo estão utilizando
- Quais canais de compra preferem
- Quais métodos de pagamento preferem

Como um pequeno comércio em uma cidade do interior, onde o dono da loja conhece quem compra ali. A diferença é que esse "relacionamento" é feito via inteligência artificial e em nível global.



Para garantir ainda mais eficiência em todo esse processo de detectar riscos, avaliá-los e diminuí-los a um nível seguro, muitas das tecnologias antifraude ainda contam com o machine learning, o que significa que "aprendem" conforme são alimentadas de dados.

Isso quer dizer que se um cliente tinha o hábito de fazer suas compras do computador, por exemplo, mas passou a fazê-las por um dispositivo móvel, o sistema entende e absorve essa nova realidade. E, da mesma forma, o faz com novos métodos e esquemas de fraude, detectando de maneira eficaz as informações que são realmente necessárias para prevenir possíveis ilegalidades.



6. BLOQUEIE FRAUDADORES, E NÃO BONS CLIENTES

Todo esse cenário parece muito esperançoso para quem investe no mundo digital. Mas ainda há muitas dúvidas com relação a essas ferramentas de proteção. Muitos chegam até a considerá-las mais como inimigas do que como parceiras. E é fácil entender essa maneira de pensar.

A questão é que existe um outro fator muito importante para o e-commerce que acaba sendo afetado pelas tentativas de fraude e seus meios de combate: a **TAXA DE APROVAÇÃO**. Ela mostra quanto uma loja online tem de aprovações e bloqueios nos pagamentos feitos com cartão de crédito. E como esse é um dos meios de pagamento preferidos dos consumidores, essa taxa faz bastante diferença.

Um relatório produzido pelo Conselho de Risco Do Comércio neste ano estima que o comércio eletrônico rejeita, em média, 2,5% de todas as tentativas de pagamento por conta de suspeitas de fraude. Isso pode resultar em milhões de reais em receita (caso essas transações bloqueadas não sejam fraudulentas).

Outra pesquisa, realizada pela Edgar Dunn & Company, revelou que 24% das empresas declararam que mais de 10% das transações que rejeitaram como fraudulentas eram, na verdade, de consumidores legítimos.

Isso tudo faz com que a taxa de aprovação despenque e, além de chatear os lojistas, afasta os clientes, que não conseguem finalizar suas transações e efetuar as compras.

Então, como uma loja online continua a crescer em um ritmo saudável e a proteger seus clientes sem bloquear bons compradores? Com a evolução dos esquemas de fraude, é crucial que qualquer solução que tenha o objetivo de proteger as transações no comércio eletrônico detecte, analise e se adapte o mais rápido possível.



6. BLOQUEIE FRAUDADORES, E NÃO BONS CLIENTES

COM O GERENCIAMENTO DE RISCOS VOCÊ PROTEGE SEU NEGÓCIO, EVITANDO FRAUDES E PRESERVANDO A TAXA DE APROVAÇÃO.

Antes de qualquer coisa, é importante entender que nem todos os bloqueios de pagamento se devem às tentativas de proteção contra fraude. Essa pode não ser a causa das baixas taxas de aprovação de um e-commerce, há muitas outras variáveis, como:



- Erro de digitação na hora de preencher os dados
- Falta de informação sobre como completar as informações
- Limite insuficiente no cartão de crédito utilizado
- Problemas de qualquer tipo com o banco
- Falta de pagamento de faturas

Por isso, se você tem visto a taxa de aprovação do seu e-commerce cair, é importante entender quais os motivos das recusas, e agir sobre eles. Muitas vezes, um processo de checkout mais simples e informativo pode ser a solução.

SEPARANDO FRAUDADORES DE BONS CLIENTES

Para garantir que seu e-commerce estará protegido e não sofra consequências na aprovação dos pagamentos, alguns detalhes importantes podem ajudar. E é neles que você precisa prestar atenção na hora de escolher a plataforma de pagamento ou sistema antifraude que irá utilizar.

MÚLTIPLOS BANCOS DE DADOS

Além de contar com uma rede de dados abrangente, é importante que um sistema antifraude faça consultas em outros bancos também. Assim, é possível ter uma visão mais geral dos hábitos e informações de cada cliente, e entender se a transação que está sendo analisada é legítima ou não. Muitos sistemas fazem a primeira checagem "em casa" e, caso ainda haja dúvidas sobre a segurança, conferem em outras listas.

MACHINE LEARNING

Como já mencionamos, essa tecnologia significa que a máquina "aprende" sozinha, conforme recebe informações. Isso garante que a tecnologia não fique obsoleta e sempre absorva novas informações



6. BLOQUEIE FRAUDADORES, E NÃO BONS CLIENTES

os sistemas que contam com machine learning gravam essas práticas e identificam se aquele usuário é quem diz ser, pelo que está no seu próprio histórico.

REVISÃO MANUAL

Esse é um passo muito importante quando se trata de antifraude. Não basta só a inteligência artificial para garantir que somente os fraudadores serão bloqueados. A revisão manual forma o terceiro passo de um sistema que ajuda a checar de maneira ainda mais aprofundada a legitimidade de uma transação. Quando os dados de pagamento passaram pela duas etapas de checagem pela inteligência artificial - no banco de dados próprio e nos de terceiros - e ainda apresentam inseguranças, entra a equipe de especialistas que faz o trabalho manual. Além de conferir mais uma vez as informações, esse grupo entra em contato com o cliente por telefone para confirmar a compra.

Isso tudo garante que o gerenciamento de riscos do seu negócio esteja afinado, evitando fraudes e preservando a taxa de aprovação.



7. COMO MANTER SEU E-COMMERCE SEGURO COM MERCADO PAGO

Com a marca de US\$ 7,6 bilhões em pagamentos no terceiro trimestre de 2019, o Mercado Pago é uma das maiores plataformas de pagamentos do Brasil, além de ser a maior fintech da América Latina. São diversas soluções para ajudar lojistas e empreendedores de todos os portes e todas as áreas a venderem mais e melhor, crescendo de maneira saudável.

Com vasta experiência no mundo dos pagamentos - digitais e físicos -, nossa equipe sabe da importância de um gerenciamento de riscos afinado, não só para manter altos níveis de segurança e evitar fraudes, mas também proteger as taxas de aprovação e garantir que bons compradores possam finalizar suas transações sem maiores problemas.

Por isso, nossa plataforma conta com um sistema antifraude nativo, sem nenhum custo a mais para os usuários. E ele conta com a mais alta tecnologia para ajudar você a se preocupar com o que realmente importa: seus clientes e seu faturamento



7. COMO MANTER SEU E-COMMERCE SEGURO COM MERCADO PAGO

COMO FUNCIONA O ANTIFRAUDE DO MERCADO PAGO?

Ele é basicamente uma rede neural, composta por um entrelaçamento de vários bancos de dados com múltiplas regras de indexação e relacionamentos dinâmicos. Essa rede é utilizada pelo motor de machine learning para alimentar as regras de análise de risco com as mudanças dos padrões comportamentais de cada cenário mapeado. Algumas mudanças geram padrões novos e ajudam a identificar esquemas de fraude antes mesmo que aconteça o primeiro caso.

Para garantir que tudo isso funcione como deve, temos um time todo dedicado somente em evoluir os métodos analíticos da ferramenta e outro para guiar o processo de aprendizagem, garantindo que falsos positivos não contaminem as análises.

O processo de análise, aprendizagem e evolução do algoritmo já vem acontecendo há mais de 16 anos, com um mapeamento de todo o Brasil e da América Latina. Isso ajuda a manter um gerenciamento de riscos muito mais afinado, sem afetar o relacionamento com bons clientes.

DASHBOARD COMPLETO

Além do sistema que faz todo o trabalho de evitar fraudes e proteger transações, a plataforma do Mercado Pago também conta com um dashboard completo em cada conta. Isso permite o controle de cada detalhe da loja online, desde quantidade de vendas, faturamento, métodos de pagamento mais utilizados a causas de recusa de pagamento.

Isso ajuda a entender as maiores fraquezas do negócio e a agir sobre elas, facilitando ainda mais o processo de compra e garantindo que os clientes não só finalizem as compras, mas voltem a comprar.

AQUI NO MERCADO PAGO, NOSSO OBJETIVO É TE AJUDAR A TER A MELHOR EXPERIÊNCIA DE VENDA ONLINE, COM SEGURANÇA, PROTEÇÃO COMPLETA E EFICIÊNCIA.



**QUER VENDER COM
MERCADO PAGO?**

CADASTRE-SE



**mercado
pago**

