

DICAS PARA A TEMPORADA DE PICO

Você sabia?



~19%
transações mundiais



~22%
Fraudes



US\$2.4 bilhões

As transações on-line aumentaram **19%** mundialmente durante a temporada de festas de 2017. Entretanto, as fraudes aumentaram ainda mais – **22%** –, segundo dados de referência da ACI.¹

No Brasil, México, Argentina, Chile, Colômbia e Peru, datas promocionais de incentivo ao e-commerce resultaram em vendas de aproximadamente **US\$ 2,4 bilhões**. A "Black Friday", no Brasil, e o "El Buen Fin", no México, responderam por mais da metade desse montante.²

Sua empresa está preparada para a temporada de pico?

A seguir, algumas dicas de gerenciamento de fraude para ajudá-lo a proteger melhor sua empresa contra compras on-line fraudulentas e, ao mesmo tempo, oferecer aos seus clientes uma experiência de compra sem atrito.



Implementar novas regras

Entenda os novos produtos e serviços e as promoções especiais que sua empresa lançará e implemente regras para monitorar as compras on-line dos itens de alto valor.



Relatórios de fraudes

Trabalhe com seu adquirente para receber relatórios de fraudes confirmadas, ajudando a reduzir sua exposição aos riscos de chargeback.



Monitorar os chargebacks

Monitore seus chargebacks pedindo para sua equipe de análises de fraudes criar perfis de risco que lhe permitam modificar suas estratégias de gerenciamento de fraude no futuro.



Treinamento

Tenha uma equipe grande o bastante para dar conta dos pedidos recebidos e treine-a adequadamente. Considere a contratação dos serviços de um consultor de fraude.



Contato dos clientes

Mantenha um controle das ligações dos clientes e ofereça outras formas de contato – como e-mail, chats e formulários on-line – para não deixar de atender ligações que poderiam resultar em chargebacks.



Monitorar o processo de compra

Monitore o atrito no processo de compra de clientes legítimos para ter certeza de que suas transações serão aceitas.



Account Takeover

Fique atento a ataques de *account takeover* durante a criação de contas, processos de login e atualizações de contas.

Os conteúdos deste documento são fornecidos "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM" e têm caráter unicamente informativo, não devendo ser utilizados como recomendações operacionais, de marketing, jurídicas, técnicas, tributárias, financeiras ou de outro tipo. A CyberSource e a Visa não se responsabilizam pelo uso que você faz das informações aqui contidas (nem por qualquer tipo de erro, omissão, imprecisão ou falta de tempestividade) ou quaisquer suposições ou conclusões a que você possa chegar a partir desse uso. Lembre-se, o processo de planejamento acontece ao longo do ano todo. Considere iniciá-lo antes do que você suporia necessário. Se precisar de orientação, contate os especialistas em gerenciamento de fraude da Visa ao começar os preparativos e os planos para a temporada de pico.

1. Relatório: Online Fraud Boomed During Holiday Season (Fraudes on-line crescem durante a temporada de festas)
<https://www.mediapost.com/publications/article/312984/online-fraud-boomed-during-holiday-season-report.html>

2. Why Black Friday events are important in Latin America. (Por que os eventos "Black Friday" são importantes na América Latina)
<https://business.ebanx.com/en/blog/why-black-friday-events-are-important-in-latin-america>