

A smiling man with glasses and a beard, wearing a blue blazer over a light blue shirt, is holding a tablet. He is standing in a modern office environment with large windows and other people working in the background. The right side of the image features a dark blue diagonal overlay with white text.

CREDITS

Prevenção à fraude

como proteger o seu negócio
com eficiência

Sumário

- Introdução..... **3**
- Fraudes que têm afetado o Brasil..... **4**
- Qual o verdadeiro custo da fraude no Brasil?..... **9**
- Implementação de soluções antifraude pelas empresas..... **16**
- Formas de proteção e prevenção para as empresas..... **19**
- Quais os melhores indicadores de prevenção?..... **10**
- Indicadores: as diferenças entre inadimplência e fraude..... **21**
- LGPD em conjunto a prevenção à fraude..... **23**
- Inovação em prol da prevenção à fraude..... **26**
- Todas as tecnologias de autenticação e antifraude do nosso Hub de Soluções..... **28**

Introdução

Você já parou para analisar o **impacto** que as **fraudes** podem ter **diretamente no seu negócio?**

Vivemos em uma realidade onde a tecnologia avança rapidamente, impulsionando a transformação digital e o crescimento das empresas. No entanto, esse mesmo avanço também se aplica aos riscos. As fraudes de identidade, em especial, e os crimes digitais tornaram-se mais sofisticados, explorando brechas e vulnerabilidades sistêmicas e operacionais das empresas que podem causar prejuízos financeiros e reputacionais.

Segundo o Barômetro da Segurança digital, **64%** das empresas brasileiras sofrem com fraudes digitais de alta ou média frequência, um aumento de **7%** em comparação com a edição anterior. Isso evidencia um ambiente de risco crescente, no qual as empresas estão cada vez mais expostas.

Este e-book, é uma **parceria** entre a **Credits e a Acertplx**, que apresenta como é possível adotar soluções eficientes para prevenir fraudes sem comprometer a experiência do cliente. E que investir em segurança é **primordial para garantir a integridade da sua operação e manter a confiança de clientes, parceiros e investidores.**

Fonte: 2ª edição do Barômetro da Segurança digital -
Pesquisa encomendada pela Mastercard ao Instituto Datafolha



Fraudes que têm afetado o Brasil

A vulnerabilidade dos cidadãos

Embora a população esteja cada vez mais consciente sobre a importância da segurança digital, os fraudadores têm evoluído suas táticas, tornando as fraudes cada vez mais sofisticadas. Como resultado, os dados dos cidadãos ficam nas mãos de criminosos.

Em virtude disso, os golpes digitais já atingem **24%** da população brasileira. Ao todo, mais de **40,85 milhões** de pessoas perderam dinheiro devido a crimes cibernéticos, como:



Levando em consideração a margem de erro, a distribuição dos golpes é uniforme em todas as regiões do país.

Fonte: Agência Senado/Instituto de Pesquisa DataSenado



Fraudes para ficar de olho

5

Engenharia **social** — Fraudes de **identidade**

Definição: as técnicas de fraudes e golpes que utilizam métodos mais sofisticados são chamadas de "engenharia social". Esses golpes exploraram a vulnerabilidade das pessoas, mirando o aspecto psicológico, ao contrário dos ataques cibernéticos, que buscam explorar lacunas e falhas técnicas.

Casos: golpes de engenharia social ocorrem quando o golpista entra em contato se passando por representante de alguma instituição, a fim de obter dados pessoais ou acesso a contas bancárias.

Outras formas incluem redes sociais, e-mail (phishing) e até mesmo interações presenciais.

Definição: ocorre quando dados, como CPF e RG, são usados de forma ilícita e não autorizada para obter vantagens, seja ela financeira ou comercial.

Casos: os métodos mais comuns de obter esses dados envolve a clonagem de cartões, documentos perdidos, phishing, fraude sintética e compra de dados, resultando em crimes de identidade e fraudes.





Empresas afetadas por ações fraudulentas



Assim como as fraudes têm tirado o sono da população, as empresas são uma parte afetada por esse constante desafio. A fraude está entre os três crimes econômicos mais disruptivos enfrentados pelas instituições, ao lado do crime cibernético e da corrupção. Dados mostram que quase **14%** das contas digitais recém-abertas no mundo são suspeitas de fraude digital. Além disso, cerca de **13,5%** das transações associadas à abertura de contas online também são suspeitas de fraude.

Fonte: Relatório Global de Tendências de Fraude Digital Omnichannel 2024 - TransUnion



Os casos mais comuns

7

Fraude cadastral

Definição: a fraude cadastral ocorre quando criminosos utilizam dados de terceiros sem consentimento da pessoa envolvida.

Casos: nessa prática, os fraudadores alteram ou inserem dados falsificados, nos sistemas de cadastro de uma empresa, com objetivo de obter vantagens.

Fraude no processo de onboarding

Definição: essa fraude envolve o uso indevido de dados pessoais da vítima.

Casos: um exemplo do ponto de vista da empresa, seria quando o fraudador utiliza dados roubados de vítimas para realizar compras ou abrir contas, sem o consentimento do titular.





Dicas de como proteger o seu negócio



- Para prevenir, é fundamental implementar potentes processos de verificação e autenticação de documentos

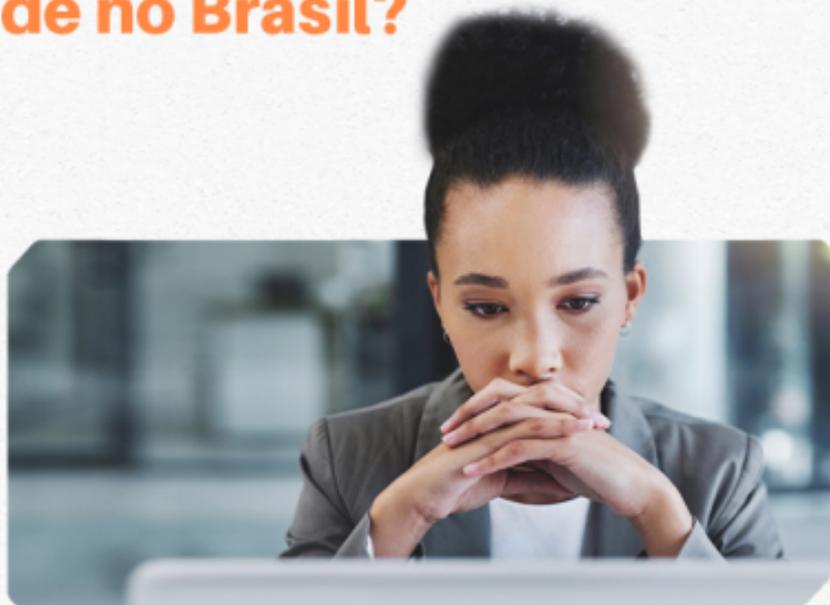
- O uso da nossa tecnologia, a Documentoscopia, é uma peça importante na identificação de fraudes, sem comprometer a usabilidade e a experiência dos clientes

- Essas ferramentas aumentam a segurança ao validar identidade de clientes, fornecedores e parceiros ao garantir a autenticidade dos documentos apresentados



Qual o verdadeiro custo da fraude no Brasil?

Você já parou para refletir quanto custa a fraude para as empresas? No Brasil, esse custo pode variar conforme o setor do negócio. No entanto, segundo estudos recentes, cada **R\$ 1** em fraude custa **R\$ 4,49** para instituições financeiras, como Fintechs e bancos, podendo incluir valores adicionais. Em muitos casos, o custo da fraude vai muito além do valor financeiro inicial, desencadeando uma série de consequências que funcionam como um verdadeiro efeito dominó dentro das empresas.





Qual o verdadeiro custo da fraude no Brasil?

Por que **R\$ 1** em fraude custa **R\$ 4,49**?

Isso ocorre porque esse custo excede o valor desviado, envolvendo uma série de outros impactos financeiros que podem ser igualmente prejudiciais, como despesas com a recuperação dos valores perdidos, custos legais e judiciais.

— Mas e os **custos indiretos**?

Além disso, as fraudes também geram custos indiretos, como danos à reputação da empresa. A imagem é o cartão de visitas de uma empresa, e a perda da credibilidade pode afetar as relações com clientes, parceiros e investidores, impactando negativamente o negócio a longo prazo.

Somam-se a isso os custos com auditorias internas e a queda na moral dos colaboradores, diante do clima de insegurança, o que se reflete diretamente na produtividade e no engajamento da equipe.





Resultado do custo: a fraude como risco estratégico

CREDITS

Em poucas palavras, o impacto da fraude se estende por todo o ecossistema da empresa, configurando-se como um risco estratégico que influencia diretamente os objetivos, governança e expansão comercial do negócio.

Riscos	Consequências
Compliance	Sanções, multas e penalidades de órgãos reguladores
Danos a reputação	Perda de confiança do mercado, dificultando o estabelecimento e a manutenção de relações comerciais
Defasagem nos recursos	Consumo significativo do tempo e recursos, com altos custos para recuperação
Interrupção da operação	Paralisação ou atraso em operações comerciais e de onboarding



Segurança como referencial estratégico

12

Segundo a pesquisa Global da PwC, **10%** das empresas brasileiras admitem que não utilizam nenhum tipo de análise de dados para identificar fraudes. Essa ausência de monitoramento representa uma vulnerabilidade à qual as instituições estão expostas.

Com o aumento da complexidade das atividades fraudulentas, a segurança da informação deixou de ser apenas um custo e passou a ocupar um papel mais estratégico, capaz de gerar valor para o negócio.

CREDITS



Diante desse cenário, **é importante que algumas perguntas sejam feitas:**

- Sabemos onde e como as fraudes acontecem no nosso negócio?
- Nossa empresa está preparada para enfrentar uma crise de confiança no mercado?
- O compliance é apenas uma exigência a ser cumprida ou representa, de fato, uma vantagem em termo de segurança da informação no nosso negócio?

CREDITS

Refletir sobre essas questões ajudam a posicionar a **segurança** como um **pilar estratégico** na sua empresa

Fonte: PwC | Pesquisa Global sobre Fraudes e Crimes Econômicos 2024



Segurança como resposta estratégica

14

A 6ª Pesquisa de Maturidade de Compliance no Brasil, conduzida pela KPMG, mostra que 74% dos executivos e conselheiros direcionam recursos e aprovam orçamento para compliance, demonstrando a crescente valorização e do reconhecimento de investir em mecanismos de proteção.

Assim, a prevenção à fraude está intrinsecamente ligada à conformidade com a LGPD. A segurança passa a representar uma vantagem estratégica, contribuindo diretamente na longevidade e mitigando perdas.

Quando estruturada de forma estratégica, a segurança agrega valor em cinco pilares principais :

CREDITS





- **1** Reconhecimento do valor estratégico e ciclo de vendas mais ágil
- **2** Redução de churn
- **3** Viabilização da expansão para novos mercados com menor exposição a riscos
- **4** Proatividade que fortalece a confiança do mercado
- **5** Adoção de tecnologias que antecipam ameaças

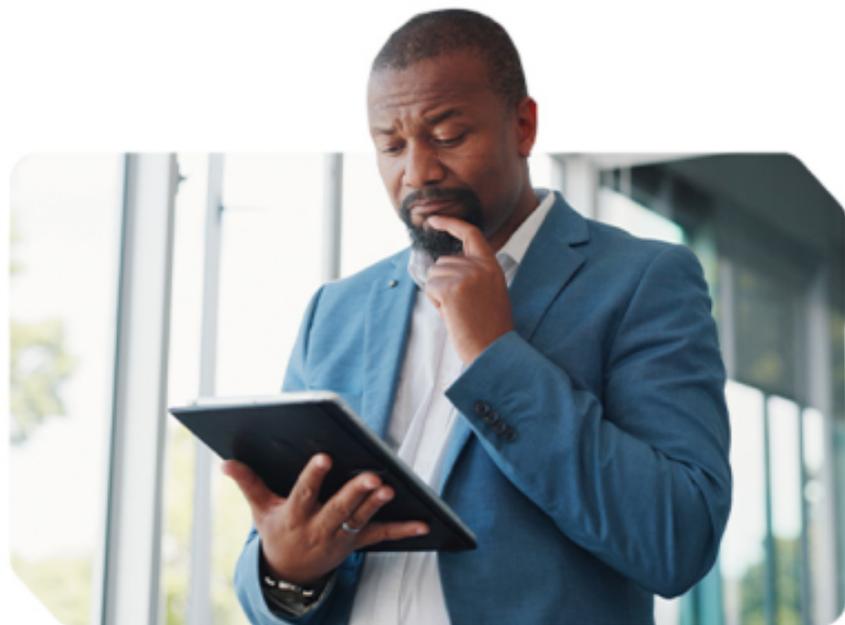


Implementação de soluções antifraude pelas empresas

Desafio X Benefício

Algumas empresas enfrentam alguns obstáculos ao implementar soluções antifraude, que vão desde uma complexidade técnica da integração ao tempo de adaptação e resposta.

Esses desafios podem desviar o foco do problema principal: a fraude. Por isso, nossas soluções se destacam, pois entregamos resultados desde o primeiro dia da implementação. Assim garantimos a transparência, simplicidade e eficiência com um retorno rápido.



CREDITS

Um **caso real** de parceria

17

Com 195 lojas e cerca de 30 mil transações mensais, uma varejista adotou a nossa **Solução de Documentoscopia** em toda a esteira de crédito. Em dois anos de operação, foram registradas **apenas duas fraudes documentais**, sendo uma por falha operacional interna. Sabe qual foi o resultado? A fraude, praticamente, **zerada** nas operações, trazendo mais **segurança no processo**, do início ao fim.

CREDITS





Como acelerar o ciclo de vendas com métodos de prevenção?

Mitigar fraudes não é apenas sobre segurança, mas também é uma estratégia para acelerar vendas e melhorar a performance do negócio.

Adversidade	Contribuição da prevenção	Ganhos diretos
Documentos inválidos e cadastros falsos	Validação automatiza desde o início do processo	Redução de retrabalho e maior agilidade no funil
Alto CAC	Foco em clientes legítimos	Diminuição do custo por cliente adquirido
Riscos no começo da jornada	Integridade do ecossistema é garantida pelas nossas soluções	Entrada rápida e segura de novos clientes



Formas de proteção e prevenção para as empresas

As ferramentas de antifraude se tornaram indispensáveis para os negócios. Com o avanço da tecnologia, novas formas de proteção surgem, tornando o investimento em prevenção não apenas uma maneira de reduzir perdas, mas também para impulsionar o crescimento

A proteção começa já no onboarding de clientes, parceiros e fornecedores, com a validação de identidade e dados cadastrais. As tecnologias como Documentoscopia e o processo de KYC (Know Your Customer) ajudam a garantir a integridade do ecossistema e a mitigar riscos desde o início.

Provando que a cibersegurança vai além da ficção, que envolve métodos contínuos, monitoramento constante e adaptação às necessidades específicas de cada empresa.





Quais os melhores indicadores de prevenção?

Outro fator primordial é conhecer as métricas que podem ajudar a identificar tentativas de golpes e outras atividades ilícitas. Esses indicadores são úteis para complementar as suas estratégias.

Indicadores de Prevenção à Fraude

Acurácia

Refere-se à capacidade do sistema de prevenção em classificar corretamente as transações legítimas e fraudulentas. Monitorar esse indicador ajuda a evitar perdas financeiras e melhorar a experiência do cliente.

Taxa de chargebacks

Mede o número de transações contestadas pelos clientes, geralmente por suspeita de fraude ou cobrança indevida. Acompanhar essa taxa ajuda na identificação e prevenção futura desses eventos.

Índice de abandono

Indica o percentual de clientes que desistem da compra antes da finalização. Um índice elevado pode apontar processos com fricção excessiva, impactando negativamente a conversão.

Retorno sobre Investimento (ROI)

Mede a relação entre os ganhos obtidos e os custos da estratégia de prevenção à fraude. Acompanhar o ROI garante que os investimentos estejam trazendo resultados positivos para o negócio.



Indicadores: as diferenças entre inadimplência e fraude

21

Compreender a diferença entre inadimplência e fraude vai muito além de uma distinção sutil. Entender esses conceitos é fundamental para uma gestão eficaz de crédito e cobrança, já que cada um representa riscos distintos para as empresas.

A inadimplência está relacionada à incapacidade ou ao atraso no cumprimento de obrigações financeiras. Já a fraude envolve ações intencionais e enganosas com o objetivo de obter vantagens indevidas, como a manipulação de informações ou o uso de identidades falsas.

CREDITS





Principais indicadores de crédito e cobrança que apontam possíveis fraudes

Indicador	Descrição	Relação com fraudes
PNP ou FPD (Primeiro não pagamento ou First Payment Default)	<ul style="list-style-type: none"> Analisa o primeiro não pagamento após a concessão de crédito. Considerado um sinal precoce de inadimplência. 	<ul style="list-style-type: none"> FPD elevado pode indicar informações falsas, como identidade ou renda, para obter crédito. Ajuda a identificar padrões suspeitos e ajustar práticas de concessão de crédito.
Indicador de perdas não recuperadas na cobrança	<ul style="list-style-type: none"> Mede a porcentagem de valores que não foram recuperados, mesmo após esforços de cobrança. 	<ul style="list-style-type: none"> Perdas elevadas podem sinalizar falhas tanto na verificação quanto na autenticação dos clientes. Casos de fraudes dificultam a recuperação do crédito e aumentam o risco financeiro.
Total de processos judiciais por cobrança indevida	<ul style="list-style-type: none"> Contabiliza ações judiciais contra a empresa por cobranças indevidas. Pode refletir práticas inadequadas de cobrança ou fraudes por parte de clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Pode indicar tentativas fraudulentas ao contestar dívidas. Apona falhas nos processos de análise de crédito ou comunicação com o cliente, incluindo manipulação de dados.



LGPD em conjunto a prevenção à fraude

Impactos da LGPD

Para realizar qualquer tipo de serviço no ambiente digital, é necessário fornecer informações ou dados, que carregam características de cada indivíduo.

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei n° 13.709/2018, junto a outras legislações, tem um impacto direto na prevenção à fraude. Isso ocorre porque a LGPD estabelece normas claras sobre o tratamento de dados pessoais por empresas, organizações públicas e privadas.





Consequências de não estar em conformidade com a lei

O descumprimento ou a falta de adequação à Lei LGPD expõe as empresas a riscos legais, financeiros e reputacionais.



Multas e sanções

A LGPD prevê:

- Multa simples de até 2% do faturamento da empresa, limitada a R\$ 50 milhões por infração;
- Multas diárias, caso a irregularidade persista;
- Advertências.



Perdas financeiras

Além das multas que a LGPD prevê, a empresa pode sofrer com:

- Custos relacionados a indenizações e despesas judiciais;
- Encerramento de contratos por parte de parceiros;
- Interrupções nas atividades comerciais.



Danos à reputação

A falta de confiança do público em relação às práticas de tratamento de dados pode comprometer seriamente a imagem da empresa, afastando clientes, parceiros, fornecedores e investidores.



Restrições de operações

O não cumprimento pode resultar em:

- Bloqueio, eliminação ou suspensão parcial do uso de dados pessoais envolvidos;
- Proibição total ou parcial das atividades relacionadas a tratamento de dados, impactando diretamente na operação da empresa.



Empresas em conformidade com a lei

25

Estar consoante a legislação de proteção de dados é uma das formas fundamentais para garantir a proteção dos dados e, como resultado, prevenir fraudes. E isso envolve alguns passos:

- **1º passo:** mapear detalhadamente os dados pessoais que a empresa coleta, processa e armazena. Dessa forma, identificando os tipos de dados coletados, onde são armazenados, como são usados e quem tem acesso a eles.
- **2º passo:** fornecer informações bem esclarecidas sobre as suas políticas de privacidade, as práticas de tratamento de dados e os direitos dos titulares sobre os seus dados.
- **3º passo:** implementar medidas de segurança da informação para proteger os dados pessoais e evitar possíveis vazamentos.



Inovação em prol da prevenção à fraude

Investimos **continuamente** em nosso portfólio de soluções, desenvolvendo tecnologias potentes de prevenção à fraude. Nosso objetivo é **construir e entregar um ecossistema tecnológico robusto** que consiga atender nossos parceiros em **cenários adversos de fraudes**, sempre em conformidade com a Lei LGPD.

CREDITS





Documentoscopia: comprovação da autenticidade

A Documentoscopia é uma solução avançada para a validação e autenticação de documentos, baseada em uma análise detalhada. Utilizando um conjunto de mais de 3.000 regras catalogadas, que permite verificar a autenticidade de documentos de identidade.

Essa tecnologia é um complemento importante no onboarding de clientes, protegendo os negócios de tentativa de fraudes de identidade de forma efetiva.



KYC (Know Your Customer): conheça com mais afinco seu cliente

A solução KYC (Know Your Customer) é uma prática fundamental para validar a identidade de pessoa física ou jurídica, monitorando regularmente se suas ações e recursos são legítimos.

Essa prática assegura a conformidade com as principais normativas de prevenção à lavagem de dinheiro e associação terrorista, prevenindo penalidades e multas por descumprimento das normas vigentes. Além disso, garante que todas as informações apuradas sejam devidamente verificadas e certificadas.





**Todas as
tecnologias de
autenticação e
prevenção à
fraude do nosso
Hub de Soluções**

Nosso portfólio possui soluções que combinam inovação, segurança, tecnologia e expertise.



Documentoscopyia

Realiza uma análise precisa e detalhada de documentos de identidade, com base em mais de 3 mil regras catalogadas. Essa análise minuciosa tem como objetivo identificar inconsistências ou sinais de falsificação.

Como resultado: a Documentoscopyia torna-se primordial na prevenção de fraudes de identidade, ao impedir o uso indevido de documentos falsos ou adulterados. Ao validar a autenticidade dos documentos, sendo importante no onboarding de cliente, por dificultar ações fraudulentas na sua empresa.



KYC (Know Your Customer)

Verifica a identidade, certificando sua confiabilidade. Essa solução envolve a validação e análise de informações de pessoas físicas ou pessoas jurídicas, permitindo uma visão mais ampla de quem são seus clientes.

Como resultado: o KYC é a resposta para a necessidade de conhecer melhor quem se relaciona com sua empresa. Ao implementar assegura a conformidade com normas de prevenção à lavagem de dinheiro, associação terrorista e outras práticas ilícitas, prevenindo penalidades ou multas por descumprimento das normas.



OCR (Reconhecimento óptico de caracteres)

Tecnologia que permite a conversão de imagem em texto, possibilitando a extração textual de informações de documentos.

Como resultado: o OCR contribui no aumento da eficiência dos processos, tornando mais ágil e simplificado, a leitura e verificação de documentos, o que pode auxiliar na identificação de inconsistências textuais que indicam a ação fraudulenta. Assim, podendo complementar outras soluções antifraude.



Preparado para ampliar o grau de segurança da sua empresa?

Oferecemos soluções de prevenção à fraude que fortalecem a segurança do seu negócio com tecnologia e expertise.

Nossos especialistas estão prontos para entender suas necessidades e apoiar você nos próximos passos.

Fale conosco



Instagram



LinkedIn