

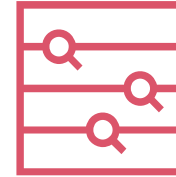
E-ticaret yükselişte, peki suistimaller?

Şirketinizi ve müşterilerinizi korumanın yolları



Pandeminin de etkisiyle yükselen e-ticaret hacmine paralel olarak suistimal ve dolandırıcılıklarda da artış görülüyor. En sık görülen yöntemler arasında hesap ele geçirme, kart dolandırıcılıkları ve geri ödeme suistimalleri geliyor.

PwC olarak, e-ticaret şirketlerinin müşterilerine güveni destekleyici hizmet sunmaları için suistimal risklerinin yönetilmesi için destek sağlıyoruz.



2020'nin ilk 6 ayında, e-ticaret işlem hacmi bir önceki yıla göre **%64** artarak **91,7 milyar** oldu.

Kaynak: eticaret.gov.tr

Fintech'lerin de artmasıyla e-ticaret ve ödeme sistemi suistimal risklerinin etkin yönetilmesi şirketler için hayati önem taşıyor.

E-ticarette suistimallerin önlenmesine ve tespit edilmesine yardımcı oluyoruz.

Kart dolandırıcılığı

Çalınan kredi kartı bilgileriyle e-ticaret sitelerinde deneme veya alışveriş yapılması.

Örneğin; ortalama saldırısı sonucu kart bilgileri ele geçirilen kişinin hesabından yüksek tutarlı alımlar yapılması ve bunun sonucunda kurbanın, bankası üzerinden chargeback talep etmesi.

Chargeback suistimalleri

Teslim alınan ürün ya da hizmetin teslim alınmadığı iddia edilerek para iadesi talebinde bulunulması.

- **Örneğin;** müşterinin sipariş ettiği ürünü teslim almasına rağmen banka üzerinden e-ticaret firmasından chargeback talep etmesi

İç suistimaller

Şirket içi kritik süreçlerde yer alan çalışanların satın alma, muhasebe, ödeme vb. süreçlerle ilgili suistimal gerçekleştirilmesi.

Örneğin; çalışan ve tedarikçi arasındaki çıkar çatışmaları ya da mali bilgiler üzerindeki manipülasyonlar.

Satış / İade suistimalleri

Satış ve iade politikası ile uyumlu olmayan müşteri işlemleri ve boşlukların suistimal edilmesi.

Örneğin; sepetteki ürünler ile beraber gelen hediye ürünlerin iade edilmemesi
- Kampanya ya da hediye çeki geçerlilik tarihi dışında indirim alınması
- İadesi yasak olan ürünlerin kullanıldıktan sonra iade edilmesi

E-ticarette suistimaller

Hesap ele geçirme

Müşteri hesaplarının saldırganlar tarafından ele geçirilmesi yoluyla yapılan dolandırıcılıklar.

Örneğin; siber saldırı ya da kimlik hırsızlığı gibi yöntemlerle ele geçirilen hesaplardan alışveriş yapılması.

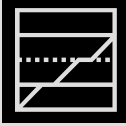
Satıcı / Mağaza suistimalleri

İş ortağı statüsünde bulunan satıcı ya da mağazaların çeşitli yöntemlerle son kullanıcının ya da e-ticaret firmasının güvenini kötüye kullanması.

Örneğin; satıcının var olmayan ya da sahte bir ürünün satışını yapması.

PwC size nasıl yardımcı olabilir?

Size aşağıdaki hizmetlerimizle yardımcı olabiliriz:



Veri Analitiği ile Suistimal Tespiti

Şirketlerdeki usulsüz işlemleri ve riskleri, veri analizi yöntemlerini kullanarak belirliyoruz.

Aldığımız büyük verinin %100'ü üzerinde analizlerimizi her bir süreç (satınalma, satış ve iade, muhasebe, lojistik, vb.) özel olarak hazırlanmış senaryo havuzumuzdan seçtiğimiz senaryolar ile gerçekleştiriyoruz. Sonuçları interaktif görseller ile sunarak anomalilerin hızlıca tespit edilmesini sağlıyoruz.



Suistimal Risk Değerlendirmesi

Müşterilerimizin süreçleri ve sistemleri üzerindeki suistimal risklerini, süreçler üzerinde yer alan kontrolleri ve iyileştirme alanlarını belirlemek için suistimal risk değerlendirme çalışması yapıyoruz.

Ayrıca müşterilerimize, suistimal önleme ve tespit etme yol haritası ile kısa, orta ve uzun vadede atılması gereken adımlar, alınması gereken kararlar ve bunların hangi sırada ve tarihlerde yapılmasının gerektiğini gösterilen yol haritası sunuyoruz.



Intellens: Satıcı ve Müşteri Risk Analizi Çözümü

Yüzlerce iş ortağı olan e-ticaret firmalarında, çalışanlar, tedarikçiler ve satıcı / mağaza sahipleri arasında bir ilişki olup olmadığını elle tespit etmek neredeyse imkansız.

Beraber çalıştığınız bu iş ortakları hakkında risk değerlendirme çalışması gerçekleştiriyoruz. İş ortaklarınızın açık kaynaklarda bulunan bilgilerini Intellense isimli robotik süreç otomasyonu (RPA) teknolojisi ile derleyip, üçüncü taraf risk değerlendirmenizi daha etkin bir şekilde yapmanıza destek oluyoruz.





Soruşturma ve İncelemeler

İnceleme kapsamındaki iddiaları baştan sona çözüme kavuşturmak için gerekli olan her unsuru değerlendirerek müşterilerimize suistimal iddialarını baştan sona araştırarak, suistimal vakalarını aydınlatıyoruz.

Bu incelemelerde, suistimallere konu olan kontrol eksikliklerini ve bunların nasıl iyileştirilmesi gerektiğini de çıkarıyoruz.



Suistimal Tespit ve İzleme Altyapısının Kurulması/İyileştirilmesi

Müşterilerimizin mevcut suistimal önleme ve tespit etme çözümlerinin etkinliğini değerlendiriyoruz.

Böyle bir çözüm mevcut değilse, şirketin veri altyapısına ve hedeflerine en uygun çözümün belirlenmesinde ve kurulumunda şirkete destek oluyoruz.

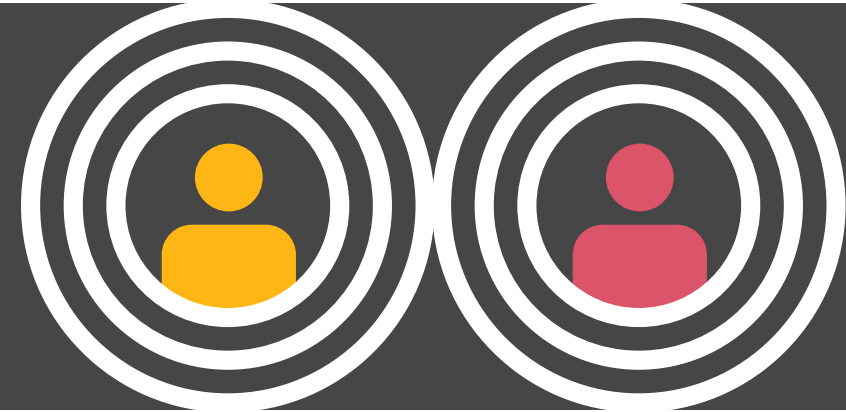


İletişim

www.pwc.com.tr



Dr. Gökhan Yılmaz
Suistimal, Uyum ve Kriz Yönetimi Danışmanlığı Lideri
+90 (212) 326 6488
gokhan.yilmaz@pwc.com



© 2021 PwC Türkiye. Tüm hakları saklıdır. Bu belgede PwC ifadesi, PwC ağına veya PwC ağına üye olan bağımsız ve farklı tüzel kişiliklerden oluşan PwC Türkiye'yi ifade etmektedir. Daha detaylı bilgi için www.pwc.com/structure adresini ziyaret edebilirsiniz.

2021-0028