Sentrike

CHECKLIST

Loja falsa: as primeiras 24 horas

O que fazer, em ordem, quando um site falso copia a sua marca e fica com o dinheiro dos seus clientes. Defina um responsável para cada linha antes de precisar.

URL DO SITE FALSO _____

DETECTADO EM (DATA, HORA UTC) _____

RESPONSÁVEL PELO INCIDENTE _____

	QUEM	AÇÃO	NOTAS
HORA 0-1			
☐	Segurança	Confirmar que o site é falso e está no ar (URL completa, o que copia, que dados coleta)	
☐	Segurança	Registrar evidências: capturas de tela com data e hora (UTC), código da página, páginas de produto e de pagamento, como os clientes chegaram	
☐	Segurança	Denunciar ao Google Safe Browsing e ao Microsoft SmartScreen (alertas nos navegadores)	
HORA 1-4			
☐	Segurança	Identificar registrador (RDAP), hospedagem (dono do IP), CDN e plataforma da loja	
☐	Segurança	Enviar denúncias de abuso ao registrador, hospedagem, CDN e plataforma ao mesmo tempo	
☐	Marketing	Se houver anúncios: denunciá-los em cada plataforma de anúncios	
MESMO DIA			
☐	Financeiro	Identificar o meio de pagamento do checkout falso (adquirente, PayPal ou outro) e denunciar a conta de lojista	
☐	Suporte	Publicar um aviso curto no seu site e canais de suporte; preparar uma resposta para clientes que pagaram à loja falsa	
☐	Suporte	Orientar os clientes afetados a falar com o banco ou emissor do cartão e registrar a ocorrência	
☐	Jurídico	Registrar a ocorrência nas autoridades (serviço nacional de denúncia de fraude; nos EUA, ReportFraud.ftc.gov e ic3.gov)	
DIAS 2-7			
☐	Marketing	Denunciar como fora do tema as avaliações sobre a loja falsa nos seus perfis	
☐	Segurança	Acompanhar cada denúncia até o site sair do ar; verificar de vários locais	
☐	Segurança	Monitorar a mesma loja em novos domínios; denunciar cada cópia citando o primeiro caso	
DEPOIS			
☐	Todos	Revisão: como os clientes a encontraram, o que atrasou a resposta, o que monitorar da próxima vez	