



**Guia de boas práticas
para efetuar suas vendas
com segurança**

Cartão não presente
[E-commerce e venda por telefone]

Em vendas não presenciais, realizadas pelo telefone e internet, não existe o contato com o cliente. Assim, é importante adotar medidas preventivas para minimizar o risco de perdas com transações não reconhecidas.

Boas práticas

- Verifique se o pedido não foge aos padrões do perfil de compra dos clientes. Exemplo: foi feito um pedido com 5 produtos iguais com valores elevados, sendo que o comum seria 1 produto, principalmente quando for um novo cliente;
- Verifique se o endereço de entrega é compatível com o valor do produto e se já teve problemas com esse endereço;
- Mantenha uma base de dados de clientes e endereços de entrega atualizados em que possa consultar de acordo com sua necessidade.

Características de transações suspeitas

- Grandes pedidos sem preferência de tamanho, cor ou modelo;
- Comprador novo que realiza um pedido muito grande;
- Comprador que realiza muitos pedidos no mesmo dia;
- Muitas tentativas de transações antes de confirmar o pedido;
- Verifique cartões com muitas transações em um período curto de tempo;
- Verifique mudanças nos dados do pedido durante o processamento, principalmente o endereço de entrega.



Recomendações para o estabelecimento

Para reduzir o risco de chargeback para transações não presenciais, principalmente internet, recomendamos para os estabelecimentos:

- Cumpra o prazo de entrega do produto acordado com o consumidor;

- Solicite o código de segurança do cartão (CVC/CVV2) gravado no verso do cartão para dar mais segurança na transação;



- Clareza nas informações do produto a ser vendido;

- Não entregue produto defeituoso ou diferente do comprado pelo consumidor;

- Não comercialize produto “pirateado”;

- O consumidor deve estar ciente do nome do estabelecimento que aparecerá na fatura;

- Para estabelecimentos que entregam produtos físicos de alto valor, utilize algum método de validação do verdadeiro portador do cartão;

- Não armazene dados de cartão nos seus sistemas.

ATENÇÃO:

O risco de chargeback para transações não presenciais é todo do estabelecimento.



Ações de prevenção

- Crie regras preventivas – implante filtros para transações sequenciais;
- Crie históricos do perfil de consumo dos seus clientes;
- Treine seus funcionários para que identifiquem atitudes suspeitas;
- Avalie sempre o risco e decida se a transação é segura antes de efetivá-la;
- Crie e utilize uma lista restritiva de clientes;
- Monitore endereços de entrega suspeitos;
- No momento da entrega da mercadoria, solicite documentos e compare com os dados fornecidos no momento da compra;
- Armazene todas as informações cadastrais de seus clientes em bancos de dados de acordo com as regras do programa PCI.



3004-2017
para capitais

0800 757 1017
para demais localidades



ou acesse:

bin.com.br