

PROCESSO DE CHARGEBACK PARA ESTABELECEMENTOS

O que é Chargeback?

O Chargeback acontece quando o estabelecimento realiza uma venda e o cliente contesta a compra que foi realizada no cartão de crédito, solicitando assim o cancelamento da transação. O cliente pode solicitar o chargeback em algumas situações como:

- Quando não receber o produto;
- Quando não reconhece que fez a compra;
- Quando ocorre um erro no processamento de transação e valor vem duplicado, por exemplo;
- Ou se o valor que ele realizou a compra é diferente do valor que vou cobrado.

Como reduzir os riscos de chargeback?

Abaixo iremos apresentar algumas opções para os estabelecimentos mitigarem o risco de chargeback do seu negócio:

- Primeiro cumpra o prazo de entrega do produto.
- Dê o máximo de informações possíveis para que o cliente não desista da compra.
- Não entregue produto defeituoso ou diferente do comprado pelo cliente.
- Informe o nome de estabelecimento que estará na fatura do cartão do cliente para ficar mais fácil de identificar a compra.
- Para produtos de alto valor, busque alguma forma de validade os dados do portador do cartão
- Evite armazenar dados de cartão dos cliente nos seus sistemas.
- Para venda digitada, solicite o código de segurança do cartão (CVC/CVV2) gravado no verso do cartão para dar mais segurança a transação.
- Guarde e-mails, WhatsApp, notas fiscais, recibos e comprovantes de entrega, pois em caso de chargeback esses documentos serão solicitados para apoiar a defesa da disputa.

Dicas de segurança:

Nas vendas on-line o estabelecimento pode não conhecer o cliente que está fazendo a compra, então é preciso ficar atento para evitar fraudes e risco de chargeback. Abaixo seguem algumas dicas de segurança:

- Fique atento se o pedido fugir do padrão de compra.
- Por exemplo, quando um novo comprador faz um pedido grande de produtos com alto valor e sem especificar preferência de tamanho, cor ou modelo.
- Quando o comprador realiza muitos pedidos no mesmo dia.
- Faz muitas tentativas de transação antes de confirmar o pedido.
- Muda o endereço de entrega durante o processo de compra.
- Verifique ainda se o endereço de entrega e veja se você já teve problemas com esse endereço.
- Em caso de suspeita use o Google para ver o endereço que está sendo solicitado para entrega.

Entenda o processo de chargeback para o estabelecimento:

