

➔ O guia definitivo contra o vilão das vendas online!

godeep

Belluno  
DIGITAL BANK

🔍 \_o que é o chargeback?

tire todas as  
suas dúvidas  
sobre o tema



🔄💰 chargeback

🌐 e-commerce



## **\_sumário**

Confira um resumo de tudo o que você vai encontrar neste material.

<b>Introdução</b>	Pág. 02
<b>O que é chargeback?</b>	Pág. 03
<b>Quais as principais causas de um chargeback?</b>	Pág. 04
<b>O chargeback é uma tentativa de fraude?</b>	Pág. 05
<b>Estorno X Chargeback: Qual a diferença?</b>	Pág. 06
<b>Como funciona o processo de chargeback?</b>	Pág. 07
<b>Quanto tempo demora o processo de chargeback?</b>	Pág. 09
<b>O que é necessário na defesa de um chargeback?</b>	Pág. 10
<b>Quais os impactos do chargeback para o seu negócio?</b>	Pág. 12
<b>Como proteger seu negócio do chargeback?</b>	Pág. 13

## \_introdução

O **cartão de crédito** é uma das formas de pagamento mais utilizadas pelos brasileiros nas compras online, **tanto que foi responsável por mais de R\$ 1 bilhão em transações no primeiro semestre de 2023**, liderando como a escolha preferida dos clientes na hora de pagar.

Essa preferência é reforçada por uma pesquisa realizada pelo Opinion Box, **onde 82% dos entrevistados afirmam que têm o hábito de usar o cartão de crédito** para pagar por suas compras, principalmente as feitas em lojas online.

Considerando esses fatores, **oferecer essa forma de pagamento é essencial** para garantir que seu negócio atenda ao público que prefere pagar assim.

Cuidado, no entanto! Ao trabalhar com pagamentos via cartão de crédito, além de estar atento às constantes tentativas de fraude, **é fundamental que você conheça o chargeback**, um problema que pode causar graves prejuízos financeiros ao seu negócio online.

Se você ainda não está familiarizado com esse termo, não se preocupe. Neste e-book, **responderemos a todas as principais dúvidas sobre o chargeback** e trazer algumas dicas práticas de como proteger o seu e-commerce.

**Boa leitura!**

## \_o que é o chargeback

Em uma tradução extremamente simples, o chargeback pode ser definido como uma “**reversão do pagamento**”. Na prática, ele ocorre quando o titular do cartão de crédito contesta uma transação realizada em seu nome, e o valor cobrado precisa ser devolvido para o seu saldo.

Na definição técnica, o chargeback configura o **cancelamento de uma cobrança feita no cartão do cliente**, seja ele de débito ou crédito. Esse recurso foi criado pelas operadoras de cartão para proteger os consumidores de fraudes.

A **contestação do pagamento** pode ocorrer por diversas razões e, frequentemente, o empreendedor só é informado desse processo após já ter realizado a entrega do produto, o que pode acarretar significativos prejuízos financeiros.

A **taxa global de chargeback** é estimada em 1,2%. Isso significa que, para cada 100 transações processadas, 1,2 delas resultará em um chargeback. Já no Brasil, essa taxa é estimada **em 1,4%, ligeiramente superior à média global**.

Existem algumas **razões que podem gerar um chargeback**, como discutiremos mais adiante, no entanto, os casos mais comuns ocorrem quando o cliente percebe uma cobrança em sua fatura de uma compra que ele não realizou.

Assim, **ele abre um pedido de chargeback**, e o banco emissor do cartão é quem dá andamento a todo o processo.



**fraude online**



**o chargeback é fraude?**

Nem sempre. Em muitos casos, o pedido é **uma consequência de desacordos comerciais** ou erros cometidos tanto pelo vendedor quanto pelo cliente, como mostraremos a seguir.

Uma das causas mais comuns do chargeback, por exemplo, **ocorre quando o cliente não reconhece o nome da loja** onde a compra foi feita, devido à diferença entre a nomenclatura apresentada na fatura e o nome fantasia da empresa.

É importante destacar que, embora essas situações não sejam intencionalmente fraudulentas, **elas ainda podem causar prejuízos financeiros significativos ao seu negócio.** Por isso, é crucial avaliar cada caso minuciosamente.

 **\_porque acontece**

# quais as causas para um pedido de chargeback?

## **Fraude Efetiva**

Quando o titular do cartão detecta uma transação não autorizada, como no caso de roubo de dados ou clonagem do cartão de crédito.

## **Desacordo Comercial**

Quando o produto não atende às expectativas do cliente, comum em casos em que a loja não realiza a entrega, o produto diferido que foi comprado ou possui defeitos.

## **Erro de Cobrança**

Quando há dupla cobrança, cobrança de valor incorreto ou fornecimento de dados incorretos por parte do cliente.

## **Fraude Amigável**

Quando o titular do cartão faz uma compra e não reconhece o nome da empresa ou alguém próximo a ele utiliza o cartão sem a sua autorização.

## **Autofraude**

Quando o titular do cartão realiza uma compra sabendo que não irá pagar, agindo de má-fé e solicitando o cancelamento.

## Q \_estorno x chargeback

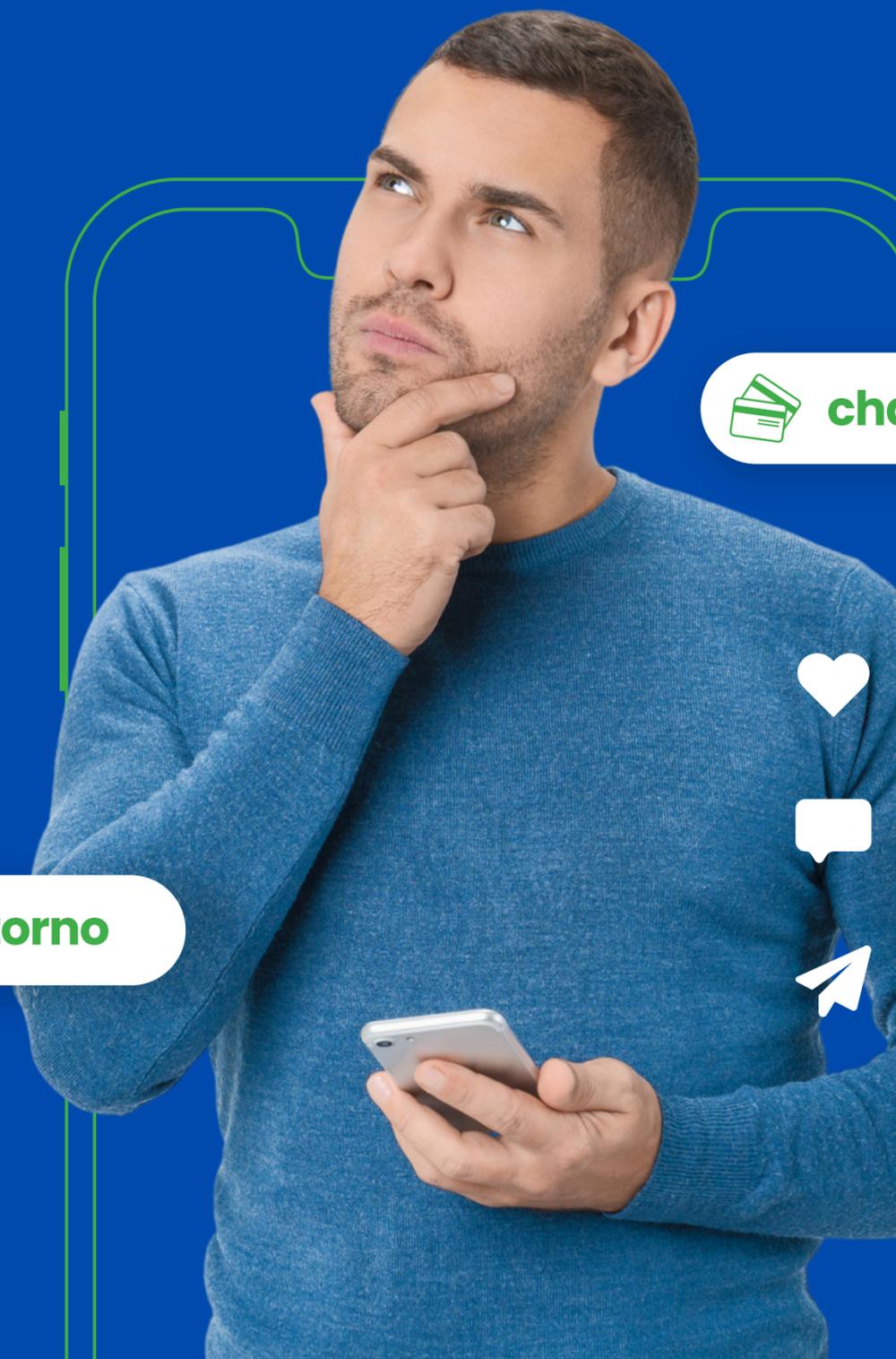
É importante distinguir **o que é estorno e o que é chargeback**, pois, apesar de ambos os termos envolverem a devolução de um pagamento, na prática, eles são processos distintos.

O estorno é uma ação que envolve apenas o cliente e quem fez a cobrança, **onde o segundo devolve o dinheiro ao primeiro**, em casos de devolução do produto, desistência da compra, entre outras situações dessa natureza.

Já o chargeback é uma **ação solicitada pelo cliente** e intermediada pelo emissor do cartão, que conduz a disputa entre o cliente e quem realizou a cobrança.

 **estorno**

 **chargeback**



 \_entenda na prática

# como funciona o processo do chargeback?

O chargeback é um processo complexo que pode **causar sérios prejuízos financeiros** ao seu negócio, por isso, é importante estar ciente de como ele funciona e dos passos que envolvem esse processo.

Para ilustrar, vamos resumir os passos do processo:



## O momento da compra!

Alguém realiza uma compra com um cartão de crédito em um e-commerce, por exemplo.



## O pagamento é aprovado!

A plataforma responsável pelo pagamento aprova a transação e envia o valor para o e-commerce.



## O cliente (titular do cartão) contesta a compra!

O cliente, por algum motivo, contesta a compra e solicita o reembolso do valor pago.



 **chargeback**



### **O processo é iniciado!**

O emissor do cartão inicia o processo de chargeback, investigando a transação e solicitando documentação para comprovar a legitimidade da transação.

O emissor do cartão analisa as evidências apresentadas e decide, seja a favor do cliente ou do e-commerce.



### **A decisão final!**

Se o emissor do cartão decide a favor do cliente, o valor pago é devolvido. Se a decisão favorece o e-commerce, a cobrança é mantida na fatura do cartão.

É importante destacar que, para se defender de um chargeback, é crucial manter registros precisos e completos das transações, bem como adotar medidas de segurança eficazes para prevenir fraudes.

 **\_dúvidas frequentes**

# quanto tempo demora o processo de chargeback?

O processo de chargeback **pode levar de 30 a 90 dias**, dependendo da natureza da contestação e da documentação fornecida pelo consumidor e pelo comerciante.

Ele começa com o cliente entrando em contato com o banco emissor do cartão de crédito e **solicitando um chargeback**. O banco emissor então envia uma solicitação de investigação à bandeira do cartão, responsável por decidir se o chargeback deve ser concedido ou não.

A bandeira do cartão **analisa a solicitação e a documentação** fornecida pelo consumidor e pelo comerciante. Se a bandeira **determinar que o chargeback é válido**, ela emitirá um crédito ao consumidor e debitará o valor do comerciante.

Em alguns casos, a **bandeira do cartão pode solicitar mais informações** ao consumidor ou ao comerciante, prolongando ainda mais o processo de análise do chargeback.

No Brasil, o prazo para o cliente **solicitar um chargeback é de até 180 dias** após a data da transação. No entanto, se a compra tiver sido parcelada, o prazo começa a contar **a partir do pagamento da última parcela**.

 **\_dúvida frequente**

# o que é necessário na defesa de um pedido de chargeback?

Considerando o curto prazo e a necessidade de registrar todos os dados relacionados a cada transação com cartão, **contestar um chargeback é desafiador.**

Por conseguinte, para assegurar maiores chances de êxito, você deve estar familiarizado com seus processos de venda.

Para vencer uma disputa contra um **pedido de chargeback**, é necessário apresentar alguns documentos importantes.

Na próxima página, listamos os documentos exigidos em processos de **análise de pedidos de chargeback** por desacordo comercial, fraude e erro de cobrança.



## Contestação por Erro

- Prova de que a transação foi processada corretamente;
- Comprovação de que se tratam de duas transações distintas;
- Notas fiscais que comprovem o valor correto cobrado;
- Carta explicativa sobre o ocorrido com a transação.

## Contestação por Desacordo

- Nota fiscal da mercadoria ou serviço;
- Comprovante da entrega da mercadoria ou serviço;
- Carta explicativa sobre o ocorrido com a transação;
- Comprovação de que a mercadoria estava conforme o descrito;
- Política de cancelamento e/ou troca de mercadoria.

## Contestação por Fraude

- Prova do vínculo do portador do cartão com o comprador;
- Comprovante da entrega da mercadoria ou do serviço;
- Carta explicativa sobre o ocorrido com a transação;
- Nota fiscal da mercadoria ou do serviço;
- Registro da transação de pagamento.

 **\_dúvida frequente**

## quais os impactos do chargeback para o meu negócio?

Quando **um pedido de chargeback é aberto**, o impacto financeiro é evidente. No entanto, em casos em que a contestação é realizada após o envio do produto, os prejuízos podem ser ainda maiores, uma vez que o você pode perder o valor da venda e o produto.

As **principais bandeiras de cartão de crédito**, como Visa e Mastercard, monitoram de perto as empresas com altos índices de chargeback. Empresas que possuem mais de **100 contestações e onde os pedidos representam 1% das transações** recorrentes podem ser penalizadas.

Além disso, o chargeback **afeta negativamente a experiência do cliente**. Os processos de contestação são geralmente demorados, o que pode causar desgaste e prejudicar a imagem da sua empresa, mesmo em casos de fraude

## \_como proteger meu negócio?

Ao analisarmos os dados relacionados **aos pedidos de chargeback**, uma tendência se apresenta: em 91% dos casos, a alegação para a contestação é a fraude.

Outros **7% são decorrentes de desacordos comerciais**, enquanto os restantes 2% compreendem outras razões.

Todavia, apesar de preocupante, esse problema pode ser controlado por meio da implementação de medidas de **melhoria de gestão financeira** e do uso de tecnologias antifraude em conjunto a plataforma de pagamentos.

Algumas das principais ações incluem:

### **Manter uma comunicação eficaz**

Forneça informações detalhadas sobre as transações, incluindo descrições claras de como a cobrança aparecerá nas faturas. Ofereça canais de suporte facilmente acessíveis, para os clientes poderem esclarecer dúvidas antes de recorrerem a disputas de chargeback.

### **Prestar atenção à descrição dos produtos**

Construa descrições detalhadas e precisas dos produtos que você vende. Descrições ricas auxiliam a reduzir chargebacks relacionados a produtos que não atendem às expectativas em termos de tamanho ou aparência.

### **Seja claro nos detalhes de envio**

É importante que você forneça estimativas precisas do prazo de entrega. Quando os clientes têm expectativas realistas sobre quando receberão seus produtos, é menos provável que iniciem chargebacks alegando atrasos na entrega.

### **Registre as informações de pagamentos**

Mantenha um registro detalhado das transações, incluindo datas, valores e descrições dos produtos vendidos. Isso permite uma consulta rápida e clara em caso de contestação, além de facilitar a defesa contra chargebacks infundados.

### **Ficar atento às cobranças duplicadas**

É importante realizar a conciliação bancária regular, comparando os registros de transações com os extratos bancários, para identificar possíveis discrepâncias. Essa prática auxilia a reduzir chargebacks relacionados a cobranças duplicadas ou não reconhecidas.

### **Recorra a uma solução de antifraude**

Um sistema antifraude desempenha um papel crucial na redução de chargebacks por ser projetado para identificar e barrar transações fraudulentas antes de acontecerem.

Essa ferramenta analisa diversos padrões de comportamento nas transações, como múltiplas compras em curtos períodos ou endereços de entrega inconsistentes. Todos esses detalhes ajudam a identificar atividades suspeitas.

Outra ação possível é a implementação da autenticação multifatorial. Esse tipo de solução antifraude atua solicitando informações além de apenas senhas, tornando mais difícil para fraudadores realizarem transações não autorizadas.

Ao recorrer a essas ferramentas, você tem mais segurança ao vender online, sabendo que cada nova transação passa por um rigoroso processo de validação. Tudo isso contribui valorosamente para a redução dos pedidos de chargeback e dos prejuízos decorrentes dessas situações.

## → como nós ajudamos você a se proteger?

Em termos práticos, o chargeback é um problema passível de ser controlado, desde que você tenha **processos de gestão de pagamentos bem definidos** e conte com a tecnologia como aliada na prevenção de tentativas de fraude.

Atualmente, o **Belluno Digital Bank** oferece uma das melhores soluções de pagamento para quem busca receber pagamentos online com maior segurança.

Nossas soluções incluem análise antifraude integrada para garantir **altos índices de aprovação** sem sacrificar a segurança. Além disso, utilizamos o poder da inteligência artificial para garantir verificações rápidas e precisas.

**Como funciona?** Todas as operações de pagamento são analisadas e aprovadas por ferramentas de automação que verificam a autenticidade das informações fornecidas pelo comprador, validando a veracidade de cada dado.

Graças a este rigoroso processo, dispomos de uma das mais altas taxas de aprovação do mercado, **superando 94% de sucesso na análise de risco** no ambiente online.

Somos integrados às principais **plataformas de e-commerce e softwares ERP's** do mercado, além de contar com API's fáceis de serem integradas, permitindo que você crie seu próprio checkout transparente de forma simples e rápida.

# quer conhecer as nossas soluções de pagamento?

Então, é só clicar nesse botão aqui embaixo! Temos um especialista aguardando por você para apresentar todos os benefícios e **agendar uma demonstração exclusiva!**

[\\_falar com especialista](#)

## As melhores soluções de pagamento & crédito para o seu negócio!

- Gateway E-commerce
- Link de Pagamento
- Emissão de Boletos
- Conta Digital PJ
- Antecipação de Recebíveis

## E as melhores soluções para vendas B2B e B2C

   \godeep.global

   \belluno.digital