



COMPREENDENDO O "CHARGEBACK" EM OPERAÇÕES DE MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO

Os pagamentos com cartão são monitorados por um arsenal de tecnologias, que garantem a segurança das transações. Ainda assim, se o cartão for usado de forma fraudulenta, sem o conhecimento do consumidor, ou se houver algum desacordo comercial na compra, o portador tem direito ao recurso de contestação para reaver o valor: o **chargeback** (= reversão de pagamento ou estorno).

O chargeback é um processo pelo qual um consumidor pode contestar uma transação feita com um cartão de crédito ou débito junto ao emissor do cartão, resultando na reversão do valor para o cliente.

Para melhor entendimento, destacamos exemplos de fatos que podem gerar um chargeback: Transações não reconhecidas, produtos ou serviços não entregues conforme prometido, produto danificado ou não conforme com a descrição e fraude ou uso não autorizado do cartão.

Exemplificando: O cliente parceiro PinPag, realiza uma operação de pagamento com o seu cliente através de cartão de crédito. O Consumidor dias depois, contesta a operação junto ao emissor do cartão, normalmente um Banco que emitiu e forneceu o cartão de crédito ao seu cliente. O reclamante posiciona o emissor do cartão das razões do pedido de estorno (chargeback), justifica e atende as exigências de comprovação.

O emissor do cartão de crédito, após avaliação, caso seja favorável à justificativa apresentada, dá andamento ao processo, comunicando à PinPag sobre a reclamação registrada. A PinPag aciona o cliente parceiro, receptor do pagamento, informando sobre a reclamação e solicitando comprovação e evidências detalhadas que demonstrem não ser procedente a reclamação registrada. Julgado válida a comprovação, a PinPag apresenta ao emissor a comprovação para que julgada procedente o caso seja encerrado.

Em caso de não comprovação adequada por parte do nosso cliente parceiro, a PinPag solicita a devolução do valor recebido para que o emissor do cartão possa reembolsar o seu cliente consumidor.

O que é fundamental, é justamente o conhecimento das regras e padrões que são usados nas transações com cartão de crédito. Todos os envolvidos dessa indústria de meios de pagamento como os emissores, os credenciadores, os lojistas, conhecem as regras, então sabem que a qualquer momento podem esperar a possibilidade de uma disputa e em que situação ela pode ser ganha, ela pode ser contestada e ter um conjunto de regras e normas que balizam o processo de chargeback, juntamente com a infraestrutura que permite e movimentação desses recursos é o que dá a segurança de que, ao utilizar o cartão, o consumidor vai estar tranquilo de que, havendo qualquer problema, você tem um mecanismo que possa reaver esses recursos.

O chargeback é uma parte crucial das operações de meios eletrônicos de pagamento, exigindo compreensão e gestão adequadas por parte dos comerciantes. Ao entender os processos envolvidos e implementar medidas de prevenção eficazes, os negócios podem reduzir os riscos e impactos financeiros associados a essas disputas de transações.

NA PINPAG VOCÊ OUVIU FALAR MUITO EM SANEAMENTO. VOCÊ SABE O QUE SIGNIFICA?

Na PinPag é comum se ouvir falar no processo de saneamento de contas e nem todos sabem o real significado dessa expressão no nosso dia a dia! Então vamos resumir aqui.

Assim como o saneamento básico em uma cidade visa melhorar a qualidade de vida, eliminar riscos à saúde pública e evitar prejuízos ambientais, o saneamento de contas busca melhorar a saúde financeira da empresa.

Nesse contexto, "Saneamento" se refere ao processo de identificação e correção de problemas em contas de clientes que não atendem aos critérios mínimos estabelecidos pela empresa. Esses critérios podem incluir fatores como histórico de pagamentos, volume de transações, perfil de risco e lucratividade.

Quando uma conta não atinge o perfil mínimo, ela pode prejudicar a rentabilidade da carteira e gerar prejuízos financeiros. Portanto, realizar o "saneamento" dessas contas significa avaliar cuidadosamente cada uma delas para determinar se devem ser encerradas, a fim de evitar prejuízos.

Esse processo envolve uma análise detalhada das informações disponíveis sobre cada cliente, avaliação de riscos e impactos financeiros, e a tomada de decisão para encerrar ou não a conta.



ANIVERSARIANTES DA SEMANA

(07/05 a 13/05)

20 de maio - Sebastiao Rui Isaac - Regional 1

12 de maio - Gislei Aparecida de Melo - Regional 2