

Guia SIPAG.

Boas práticas de segurança.

**E-COMMERCE E
VENDA POR TELEFONE**

sipag

A sua maquininha
de fazer bons negócios.



Venda pela internet e telefone



Seguindo nossas recomendações, seu faturamento e sua segurança são garantidos.

Ao realizar uma venda pela internet ou telefone, não há contato direto com o cliente. Por isso, é importante ficar atento a algumas medidas de segurança para diminuir a chance de prejuízo.

Siga as nossas dicas:

- Verifique se o pedido não foge ao perfil de compra do cliente; (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 ocorreu algum problema com esse endereço;
- Mantenha uma base de dados de clientes e endereços de entrega atualizada. Assim, você pode consultá-la em caso de suspeita.

Atenção à características 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.

Chargeback.

Aprenda evitar e garanta o recebimento das suas vendas.

Chargeback é o termo técnico para o cancelamento ou contestação de uma venda feita com cartão de crédito ou débito. É algo que pode ocorrer nas vendas pela internet, em decorrência de fraudes ou até mesmo por insatisfação do cliente. Porém, existem maneiras de evitar que isso ocorra.

Veja abaixo:

- Cumpra o prazo de entrega do produto;
- Solicite o código de segurança do cartão (CVC/CVV2) para dar mais segurança na transação;



- Mantenha as informações sobre o produto sempre claras;
- Não entregue produto defeituoso ou diferente do comprado;
- O consumidor deve estar ciente do nome do estabelecimento que constará na fatura;
- Se o seu estabelecimento entrega produtos de valor alto, crie maneiras de verificar se a compra foi feita pelo verdadeiro portador do cartão;
- Não armazene dados de cartão nos seus sistemas.

ATENÇÃO:

O risco de chargeback para transações por internet ou telefone é todo do estabelecimento. Por isso, siga sempre nossas dicas.

AÇÕES DE PREVENÇÃO.

A melhor maneira de evitar fraude é criando métodos de proteção. Preparamos alguns para você:

- Crie regras preventivas – implante filtros para transações sequenciais;
- Crie históricos do perfil de consumo dos seus clientes;
- Treine seus funcionários para identificar atitudes suspeitas;
- Avalie sempre o risco para decidir 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.

Consulte sempre este guia.

Ele é uma grande ferramenta de prevenção contra fraudes.

Boas vendas!



3004-2013

Capitais



0800 757 1013

Demais localidades

sipag.com.br

