

Explique o fluxo de dinheiro e o fluxo de informações no mercado de adquirentes e o papel dos principais players.

Players:

**PORTADOR:** Cliente/consumidor que efetua uma compra ou contrata um serviço utilizando um cartão de crédito ou débito.

**LOJISTA:** Estabelecimento comercial que realiza vendas de produtos ou serviços.

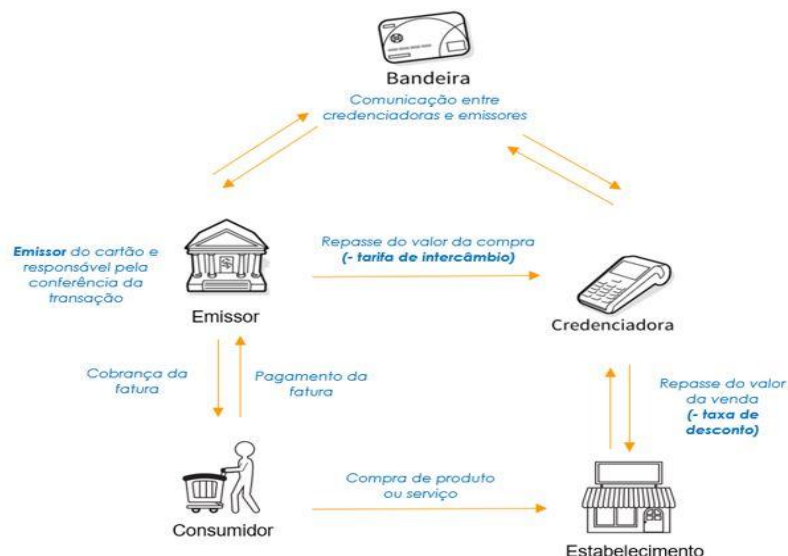
**CREDENCIADORA(ADQUIRENTE):** Credencia a loja para aceitar pagamentos eletrônicos, responsável pela venda. É quem conecta entre todas as partes no momento que o cliente passa o cartão na maquininha, resumidamente: recebe o dinheiro do banco do PORTADOR e transfere para o banco do LOJISTA

**BANDEIRA:** Organiza o arranjo do pagamento, regula e valida as regras, verifica informações do cliente(PORTADOR) E de seu banco e aprova o pagamento.

**BANCO EMISSOR:** Responsável pelo cartão utilizado na venda, verifica se o PORTADOR tem fundos ou créditos para efetuar a compra.

Fluxo de dinheiro e informações:

- 1 – PORTADOR passa o cartão na maquininha (ADQUIRENTE)
- 2 – CREDENCIADORA captura a venda feita pelo lojista
- 3 – BANDEIRA valida as informações do cartão
- 4 – BANCO EMISSOR verifica se há crédito ou saldo para autorizar a venda
- 5 – Venda realizada: retorna pela rede da BANDEIRA até a CREDENCIADORA
- 6 – LOJISTA conclui a venda e posteriormente irá receber o dinheiro da venda pelo CREDENCIADORA.



Explique a diferença entre adquirente, subadquirente e gateway de pagamento e como o fluxo explicado na questão 1 muda para esses players.

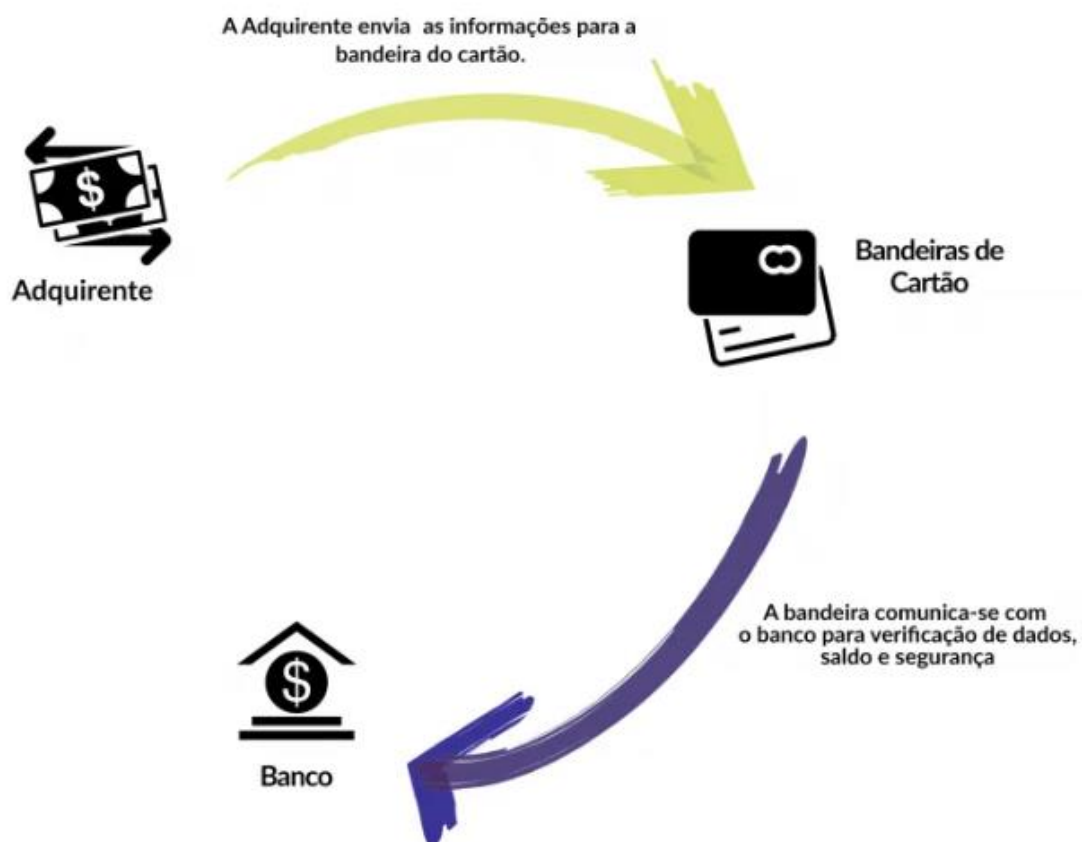
Adquirente:

São empresas responsáveis por fazer a liquidação financeira das transações através de meios de pagamento, como o cartão de crédito e débito.

As adquirentes são as responsáveis pela comunicação com as bandeiras de cartão, como Mastercard, Visa, Diners e Amex e bancos emissores, atuando basicamente como um agente operador de cartões.

Por sua vez, as bandeiras de cartão são agentes mediadores entre as operações de venda de uma empresa e a operadora do cartão, determinando as regras para a utilização dos cartões.

Além disso, as bandeiras são também responsáveis pela implementação das tecnologias e sistema para garantir a agilidade nos processos de compra com os cartões, disponibilizando também as maquininhas de cartão para os estabelecimentos.



## Subadquirente:

As subadquirentes, chamadas também de intermediadores, são empresas que facilitam o processo de compra, já que dispensam a filiação a uma instituição bancária ou um adquirente para receber os pagamentos, diminuindo as questões burocráticas.

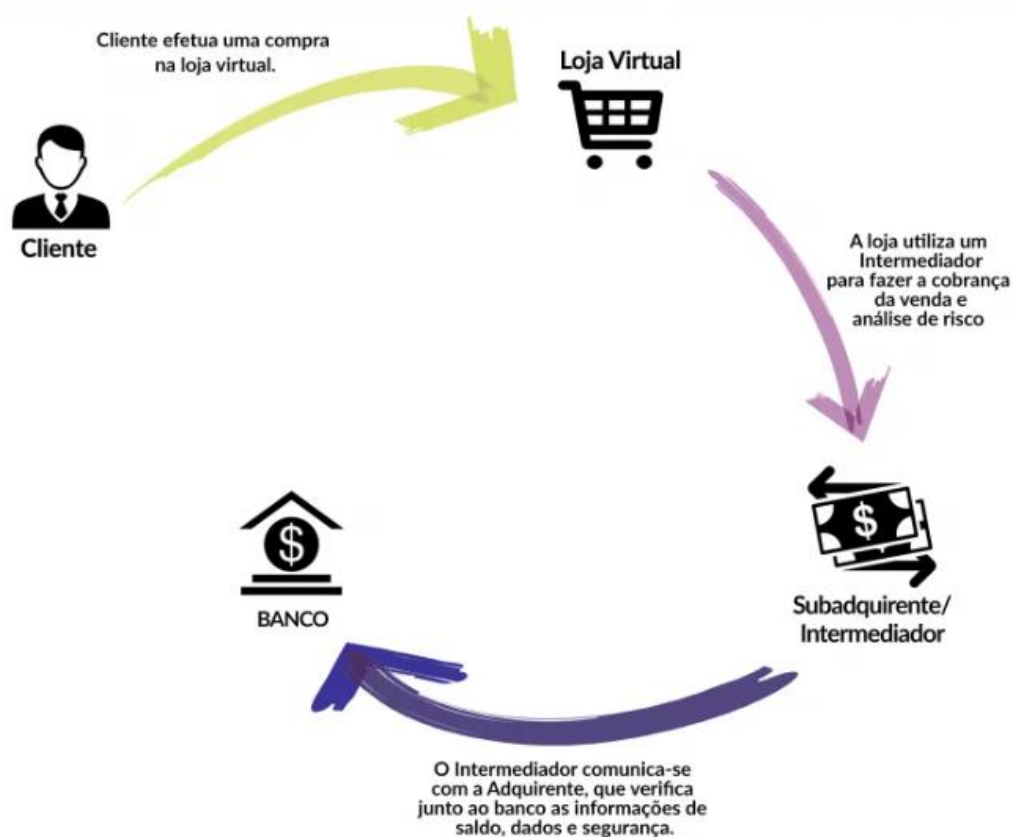
De maneira prática e simplificada, a subadquirente é a empresa responsável pela aprovação dos pagamentos e também por garantir a segurança das transações, atuando em pequenos e grandes negócios dos mais variados segmentos.

As subadquirentes são companhias habilitadas por credenciadoras como a Cielo, Elavon, GetNet, RedeCard e Stone, entre outras, para viabilizar transações com cartões em nome dos estabelecimentos.

Com essa autorização, os lojistas podem oferecer cartões de crédito, débito, pré-pago e outros como meio de pagamento ao cliente final.

E nesse processo de pagamento, as empresas subaquirentes fazem a conexão com as adquirentes, disponibilizando aos lojistas uma solução completa e robusta, que inclui ainda serviços de antifraude e outros recursos.

Além de possuir funcionalidades de uma adquirente, a subadquirente oferece um processo de implantação muito mais fácil e prático, diminuindo o tempo de integração, os custos e também reduzindo os processos burocráticos.

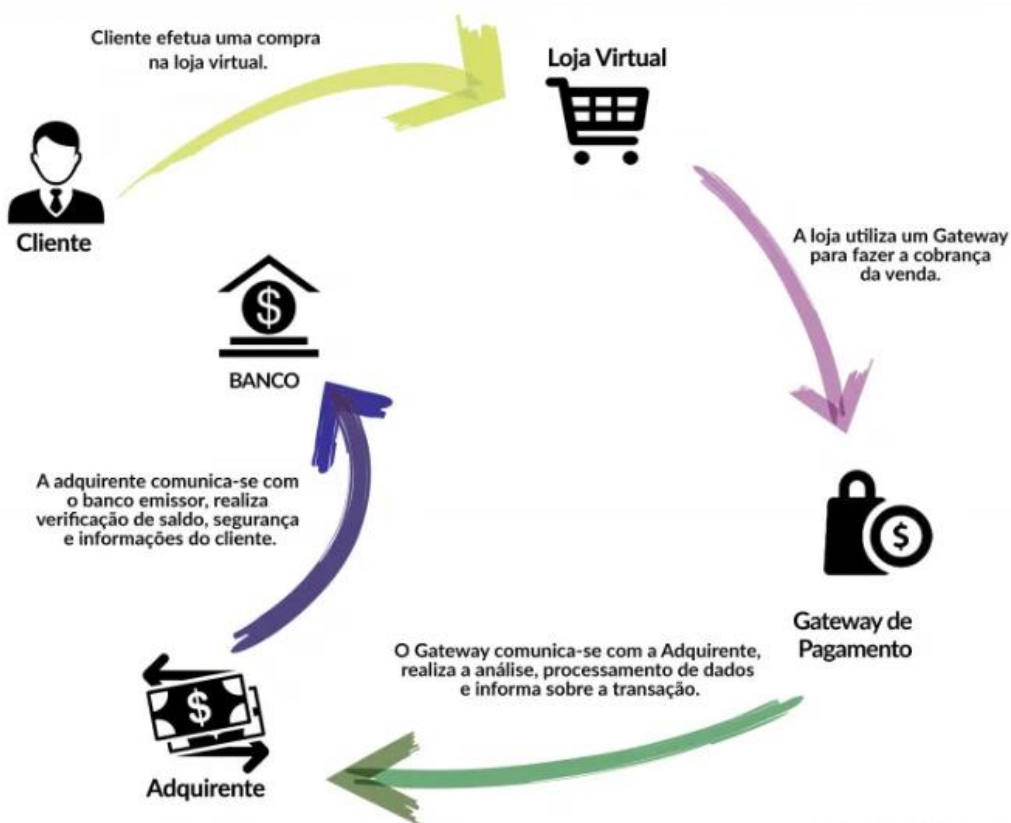


## Gateway de pagamento:

Ele é, basicamente, uma tecnologia de pagamento digital, que atua como uma espécie de ponte para a comunicação entre o consumidor, a operadora do cartão de crédito e o banco.

Esse sistema permite a conexão de um negócio com diferentes adquirentes, mantendo centralizada toda a operação de pagamentos dos estabelecimentos.

O gateway faz a captura dos dados, a transmissão e o armazenamento dos dados dos clientes, permitindo que as transações sejam executadas de maneira segura e rápida.



Explique o que são chargebacks, como eles diferem dos cancelamentos e qual é a sua conexão com a fraude no mundo da aquisição.

O chargeback acontece quando uma cobrança é contestada pelo titular do cartão e o valor tem de ser devolvido.

Na prática, há diversas situações que podem gerar um chargeback, por exemplo, quando o cliente nota um lançamento em sua fatura de cartão de uma compra que ele não realizou. Com isso, o banco é notificado e dá continuidade ao processo.

No próximo passo, o banco, em conjunto com a rede de bandeira do cartão, entra em contato com o adquirente – empresa intermediária que processou o pagamento para o e-commerce. O adquirente, por sua vez, entra em contato com a loja alertando-a sobre o ocorrido e solicitando a devolução do valor que foi pago pelo cliente.

Em outros casos, o banco emissor também pode fazer um pedido de chargeback em nome do titular ao perceber, antecipadamente, que uma determinada transação foi fraudulenta. Esse fluxo acontece com menos frequência em relação ao primeiro exemplo.

Qual é a diferença entre estorno e chargeback?

Os termos podem parecer semelhantes por se tratarem de devolução do dinheiro, porém há algumas especificidades que os diferem e os tornam ações distintas para o varejista.

Enquanto o chargeback é uma contestação feita por parte do consumidor – na maioria das vezes – ou do banco, o estorno acontece quando o próprio varejista devolve o dinheiro para o cliente por meio de sua plataforma de processamento de pagamentos, seja por devolução do produto, desistência da compra e outros motivos.

Por que o chargeback acontece?

São vários os motivos que podem desencadear um pedido de chargeback. Ao se tratar de um e-commerce, em 91% dos casos, a causa da contestação é fraude, ou seja, quando alguém que não é o portador do cartão o usa para fazer compras sem o consentimento.

Desacordo comercial representa 7% dos casos de chargeback. Em termos gerais, o desacordo acontece quando os termos de uma compra não são respeitados e o cliente solicita o reembolso do valor.

Os 2% restantes correspondem a outros motivos, entre eles a duplicidade, quando uma mesma transação é cobrada duas vezes do mesmo cliente.