Localização: pode considerar a localização geográfica da transação com base no endereço IP do dispositivo usado para a transação ou a localização física da transação presencial, como o endereço da loja ou estabelecimento comercial onde a compra foi realizada.

Dados de autenticação: Verifique se a transação foi autenticada usando autenticação adicional, como senha, código de autenticação enviado por SMS ou autenticação em duas etapas.

Análise de dispositivos: Analise os padrões de uso de dispositivos, como o número de dispositivos usados por um usuário, alterações frequentes de dispositivos ou uso de dispositivos não usuais para o usuário.

Verificação do cartão de crédito: Além do número parcial do cartão de crédito, você pode verificar o tipo de cartão (Visa, Mastercard, American Express, etc.), data de validade e se o cartão está registrado como roubado ou perdido.

- - - - - -- - - -

Monitore as transações de alto risco: concentre-se no monitoramento e na revisão das transações que se enquadram no intervalo de tempo crítico identificado como tendo o maior número de estornos. Aloque recursos para monitorar e analisar de perto as transações durante esse período para identificar e resolver rapidamente quaisquer atividades fraudulentas em potencial.

Eduque os clientes: Forneça informações claras aos clientes sobre processos de transação, medidas de segurança e etapas que eles podem tomar para proteger suas contas. Eduque-os sobre a importância de manter suas credenciais de login seguras, monitorando regularmente seu histórico de transações e relatando quaisquer atividades suspeitas imediatamente.

Métodos de autenticação aprimorados: implemente métodos de autenticação fortes, como autenticação multifator (MFA), para verificar a identidade dos usuários durante as transações. Isso pode incluir o uso de códigos de verificação por SMS, autenticação biométrica ou autenticação baseada em token. Métodos de autenticação mais fortes podem ajudar a reduzir o risco de transações não autorizadas e atividades fraudulentas.

Preparação para a Black Friday: conforme observado, a Black Friday apresenta um risco maior de estornos. Tome medidas proativas para se preparar para esse período, como aumentar os esforços de prevenção de fraudes, aprimorar o suporte ao cliente e monitorar de perto as transações durante esse período de alta demanda.

-- -- - -- - - - -

Para monitorar efetivamente os padrões identificados, você pode implementar uma combinação de métodos de monitoramento manuais e automatizados. Aqui estão algumas abordagens que você pode considerar:

Monitoramento de transações em tempo real: utilize sistemas de monitoramento em tempo real que analisam os dados da transação à medida que ocorrem.

Monitoramento de limites: defina limites ou regras específicas com base em padrões identificados ou comportamentos suspeitos

Detecção de anomalias: Empregar técnicas de detecção de anomalias para identificar transações que se desviam significativamente dos padrões ou comportamentos esperados

Análise do comportamento do cliente: analise o comportamento do cliente ao longo do tempo para estabelecer padrões básicos e identificar desvios do comportamento normal.

Revisão e investigação manuais: aloque recursos para realizar revisões e investigações manuais com base em transações sinalizadas ou padrões suspeitos.

Análise periódica de dados: realize análises regulares de dados para identificar tendências e padrões de longo prazo em atividades de fraude. Isso pode envolver a análise de dados históricos de transações, identificação de padrões recorrentes e desenvolvimento de estratégias proativas para lidar com riscos potenciais.

3. Explain what chargebacks are, how they differ from a cancellation and what is

their connection with fraud in the acquiring world.

[Chargeback: tire todas as suas dúvidas e saiba como evitá-lo - Adyen](https://www.adyen.com/pt_BR/blog/chargeback-saiba-o-que-e-e-como-evita-lo)

Explain the money flow, the information flow, and the role of the main players in the payment industry

[Mercado de pagamentos: saiba como as transações são processadas (pagar.me)](https://pagar.me/blog/como-as-transacoes-sao-processadas-no-mercado-de-pagamento/)

[Como funciona uma transação de cartão de crédito | by Lucas Rosa | Medium](https://lucascmrosa.medium.com/sistemas-de-pagamentos-i-cart%C3%B5es-53ece499f9e3)

[InfinitePay | Blog : Como funciona o sistema de pagamentos no Brasil?](https://blog.infinitepay.io/como-funciona-o-sistema-de-pagamentos-no-brasil)

1 ppt compra física

1 ppt compra online

Interface gráfica do usuário, Diagrama, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

[Gateway de pagamento: o que é e como funciona | Betminds](https://betminds.ag/blog/gateway-de-pagamento)

[Conheça os principais tipos de fraudes de pagamentos online e como evitá-los - Adyen](https://www.adyen.com/pt_BR/blog/combatendo-fraudes-em-pagamentos-em-2021?utm_medium=Content&utm_source=Blog&utm_campaign=2021.11-CP-BR-Blog%20Post)

**O que é um estorno?**

O estorno também envolve a devolução do dinheiro, mas de forma mais "amigável". Ele acontece quando o consumidor cancela uma compra e o varejista devolve o dinheiro de forma voluntária diretamente a ele, sem que banco, adquirente ou bandeira sejam acionados.

O **reembolso** é uma devolução do dinheiro gasto pelo cliente, efetuado pela própria empresa que realizou a venda, por algum tipo de problema com o produto ou serviço, de maneira totalmente amigável, na maioria das vezes.

O **estorno**, por sua vez, envolve a operadora do cartão, que solicita à loja ou à prestadora do serviço que cancele a transação. Isto é, ocorre quando a própria loja devolve o dinheiro para o consumidor por meio de sua plataforma de processamento de pagamentos, seja por devolução do produto, [desistência da compra](https://blogbr.clear.sale/como-lidar-com-a-desistencia-de-compra-do-seu-consumidor-4-estrategias-prontas-para-utilizar) e outras causas.

Enquanto isso, o **chargeback** acontece quando o cliente, sem entrar em contato com a loja, solicita o cancelamento da transação diretamente na administradora do cartão, que fica responsável por devolver o dinheiro ao consumidor. Nesse caso, o estabelecimento pode demorar meses para saber que isso aconteceu e que ficou com esse prejuízo.

## Como o chargeback pode impactar meu negócio?

Antes de tudo é preciso entender que 91% dos chargebacks acontecem como resultado de uma transação fraudulenta, ou seja, quando fraudador faz uma compra usando o cartão de outra pessoa.

É de interesse das bandeiras de cartão manter a rede de pagamentos online o mais segura possível. Por isso, elas criaram [programas de chargeback](https://www.adyen.com/pt_BR/blog/novos-programas-de-fraude-e-chargeback-da-Mastercard-entram-em-vigor), que estimulam varejistas a adotar medidas de segurança para controlar o número de chargebacks recebido.

Os programas da Visa e da Mastercard estabelecem limites sobre a taxa e o volume de chargebacks recebidos. Empresas que ultrapassarem esses limites podem ser penalizadas.

Mas além de eventuais multas aplicadas pelas bandeiras, chargebacks causam outro impacto mais imediato ao varejista: o financeiro. Afinal, quando falamos de compras online, o pedido de chargeback chega quando normalmente o ecommerce já enviou o produto ao consumidor.

Isso significa que o varejista tem uma perda dupla: a mercadoria e o valor a ser devolvido ao comprador.

E tem mais: uma experiência ruim de compra pode transformar um embaixador da marca a um deflator, alguém que vai falar sobre o problema com seus amigos, prejudicando a reputação da empresa.

Caro Lojista,

Lamento sinceramente pelo inconveniente causado pela negação da nossa defesa pelo emissor. Entendo sua frustração em relação ao estorno e reconheço a importância de resolver essa questão.

Levei em consideração a informação que você compartilhou de que o produto foi entregue. Nesse caso, vamos realizar as seguintes ações:

Entre em contato com o emissor novamente: Vou entrar em contato com o emissor do cartão e explicar a situação novamente, destacando que você afirma ter entregado o produto conforme os registros e informações disponíveis. Farei o possível para obter uma reconsideração do caso.

Reavalie a documentação: Vou revisar cuidadosamente a documentação que foi enviada anteriormente para identificar se há alguma lacuna ou informação adicional que possa ser fornecida para reforçar sua defesa. É importante termos todos os elementos relevantes para apoiar nosso argumento.

Comunique-se com o cliente: Sugiro que você entre em contato diretamente com o titular do cartão e tente resolver a situação de forma amigável. Pode ser útil fornecer informações detalhadas sobre a entrega do produto, como comprovante de entrega, registros de rastreamento ou qualquer outra prova que você possua. Isso pode ajudar a esclarecer o mal-entendido ou convencer o titular do cartão a reconsiderar a disputa de estorno.

Explique ações futuras: Independentemente do resultado da disputa de estorno, é importante demonstrar seu compromisso em resolver o problema. Informe ao lojista que você está disposto a oferecer um reembolso caso o titular do cartão mantenha a disputa ou, se for necessário, explorar outras opções, como mediação ou arbitragem, para buscar uma solução justa.

Estou comprometido em resolver essa questão da melhor maneira possível e farei todo o possível para ajudar você a alcançar um resultado favorável. Mantenha-me informado sobre quaisquer desenvolvimentos adicionais e estou à disposição para fornecer orientações e assistência.

Atenciosamente,

Seu nome

Lembre-se de adaptar a resposta de acordo com as políticas e procedimentos específicos da sua empresa. Além disso, é recomendável consultar as regulamentações e diretrizes do emissor do cartão para garantir que você esteja seguindo os processos corretos para resolver a disputa de estorno.