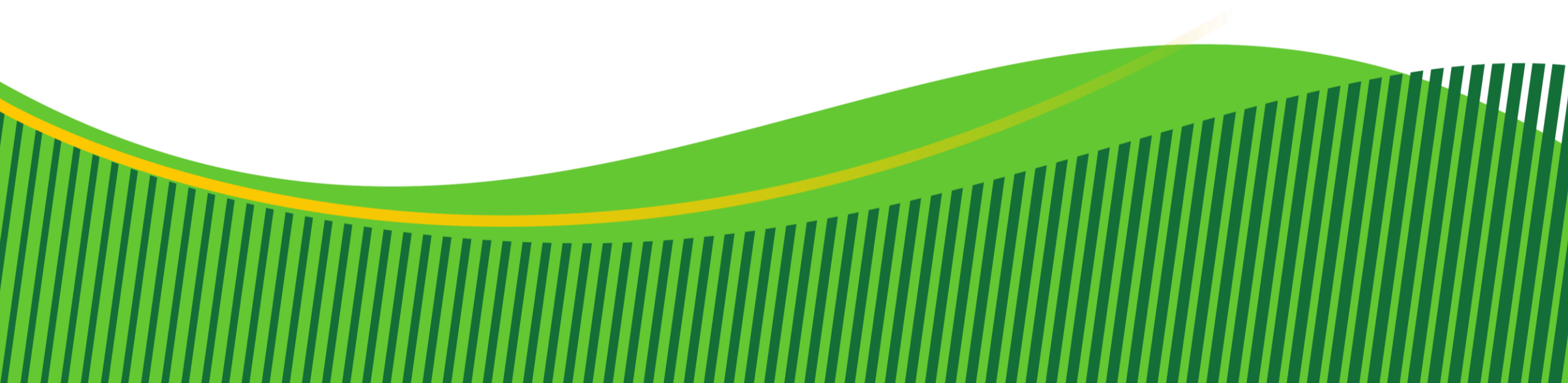


E-commerce



O e-commerce (fortalecido pela First Data) é uma plataforma global, traz o que há de mais moderno no mercado, uma ferramenta prática e segura para realizar vendas pela internet com toda tranquilidade.

- ✓ Tem *background* comprovado: utilizada em mais de 14 países;
- ✓ Robusta: captura mais 22MM de transações/mês;
- ✓ Segura: totalmente PCI/DSS Compliant;
- ✓ Com alta escalabilidade, capacidade analítica e velocidade de entrega.

Para poder operar com a solução e-commerce, o estabelecimento deve seguir os seguintes processos:

- 1. Credenciamento** – Se já possuir cadastro, basta fazer nova solicitação para assinatura dos termos de segurança necessários para operar no e-commerce;
- 2. Integração** - Quando se desenvolve a operação propriamente dita entre a loja virtual e a plataforma de pagamentos;
- 3. Homologação** – Testes realizados no ambiente próprio e-commerce e que garantirão que a loja virtual está apta para interagir no ambiente produtivo da credenciadora;
- 4. Produção** – A partir do sucesso da etapa de homologação à Credenciadora, o cadastro do Associado é ativado nos sistemas e a loja virtual está apta a realizar vendas pela internet.

- O **e-commerce**, que em português significa comércio eletrônico, é uma modalidade de comércio que realiza suas transações financeiras por meio de dispositivos e plataformas eletrônicas, como computadores e celulares;
- Comumente, os estabelecimentos contratantes do serviço de e-commerce são denominados de lojas virtuais;
- É uma operação comercial que acontece de forma não presencial. Ou seja, a relação entre Estabelecimento e o Comprador é feita somente por meio eletrônico. Principalmente, utilizando a Internet, via computadores, tablets e smartphones;
- A transação de E-commerce é considerada uma transação de **Cartão Não Presente (CNP)**, onde o portador do cartão digita os dados do cartão no momento da compra.

Os consumidores que realizam compras pela internet estão protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

Porém, em 2013, foi sancionado o decreto 7.962 que complementa as normas contidas no CDC.

Principais pontos do decreto:

- O Estabelecimento deve fornecer informações claras a respeito do produto ou serviço oferecido;
- Atendimento ao consumidor, caso seja solicitado;
- Respeito ao direito de arrependimento. O cliente tem até 07 dias a contar da data de recebimento do produto para devolvê-lo.

Uma transação **CNP (Cartão não Presente)** não possui as mesmas garantias que uma transação no mundo físico onde há a leitura do CHIP ou Tarja do cartão. Na maioria dos casos, em uma contestação da transação, o Chargeback é cobrado do Estabelecimento.

Os chargebacks são agrupados em 4 grandes categorias:

- Autorização;
- Fraude;
- **Contestações do Portador (desacordo comercial) – O mais comum**
- Erros de Processamento.

- Gateway de Pagamento;
- Fornecedores de ferramentas de prevenção à fraude;
- Facilitadores de pagamento;
- Conciliadores financeiros.

- Empresas que atuam como **integradores técnicos dos meios de pagamento**: integram Cartão de Crédito e de Débito (todas as bandeiras), Boleto, Débito Direto, Carteiras Digitais e também os diferentes fornecedores desses serviços.
- Fornecem também **serviços adicionais**, como Conciliação Financeira e integração com ferramentas de Prevenção à Fraude;
- Alguns adquirentes compraram gateways de pagamento para completar suas ofertas de solução ao lojista: Cielo comprou a Braspag e a Rede comprou a MaxiPago e a Stone tem a MundiPagg;
- Em geral o Gateway cobra uma **tarifa** de alguns centavos **por cada transação** processada.

Alguns dos fornecedores do mercado



Ferramentas de prevenção à fraude



- Empresas fundamentais para controlar o risco de fraudes e conseqüentemente o recebimento de *chargebacks*, recomenda-se que o estabelecimento contrate uma ferramentas de prevenção a fraude para não ficar exposto;
- Essas ferramentas avaliam cada transação enviada e por regras ou análise neural, classificam o risco de cada transação ser uma fraude;
- Em geral, as ferramentas de prevenção a fraude são integradas no ponto onde o estabelecimento tem todos os meios de pagamento. Ou seja, no Gateway de Pagamento ou na própria loja virtual do estabelecimento;
- Alguns exemplos de ferramentas de prevenção no Brasil: F-control, ClearSale, Accertify, Cybersource, Serasa Experian (41st), Konduto, etc;
- Com relação ao custo, cada empresa possui um modelo de cobrança – pode ser desde uma tarifa por transação, taxa ou algum plano específico.

Alguns dos fornecedores do mercado



Facilitadores de pagamento

No Brasil, o Facilitador de Pagamento, também é conhecido como “sub adquirente”. É o Facilitador que tem contrato com o Adquirente, ou seja, recebe os valores das vendas do Adquirente e por sua vez cobra uma **taxa adicional** para repassar estes valores para o sub estabelecimento, que nesse caso é o vendedor (loja virtual/Associado);

O Facilitador de Pagamentos é focado em empresas iniciantes e de pequeno porte e entrega serviços adicionais, como “garantia de *chargeback*” da transação. E em alguns casos, a própria Carteira Digital.

Em geral por oferecer estes serviços adicionais, o Facilitador sobretaxa o MDR. Em geral, as taxas podem variar de 4.9% à 6,4% + antecipação de recebíveis automática.

Alguns dos fornecedores do mercado

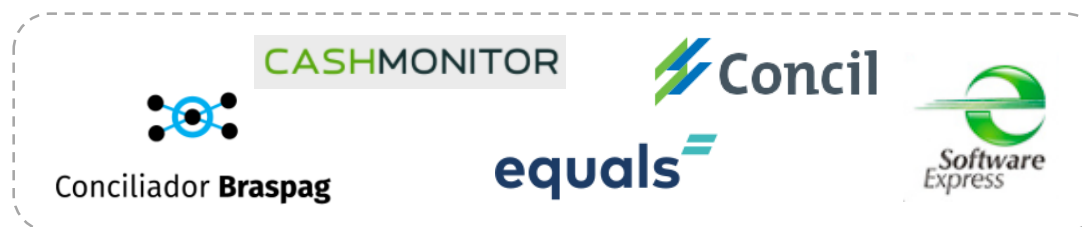


Modelo de atuação dos facilitadores de pagamento



- Estabelecimentos com grandes volumes de transação, em geral, tem necessidade de uma solução para conciliação financeira;
- Dentro das soluções First Data, temos o Extrato EDI e o Portal do Estabelecimento;
- Os clientes de clientes de e-commerce são em geral mais exigentes em relação ao ciclo de vida da transação e geralmente contratam soluções de conciliação integradas aos Gateways de pagamento e/ou integradas diretamente em seus sistemas de gestão (ERP).

Alguns dos fornecedores do mercado



Modelos de conexão

- ❑ **Conexão direta:** O Estabelecimento precisa fazer uma integração para cada solução de pagamento ou serviço adicional que deseja.
- ❑ **Conexão via Gateway / Integrador,** o Estabelecimento faz uma única conexão e tem acesso a diferentes fornecedores, basta fazer a negociação comercial.



Fornecedores de e-commerce

Plataformas de E-Commerce	FullCommerce	ERPs e BackOffice
<p>Referência (3 stars): ORACLE</p> <p>Consolidados (2 stars): Accurate, shopify</p> <p>Players (1 star): hybris, Rakuten, VTEX, Magento, B Seller</p> <p>Consolidados (2 stars): Betasoft, DOT, xtech, BETA LABS, elasticpath, Jet, ciashop, ezcommerce, VERTIS</p> <p>Players (1 star): 00K, BIS2BIS, giran, LojaMestre, nuvemshop, agilecommerce, FASTCOMMERCE, moovin, WebStorm, virtualbiz</p>	<p>Referência (3 stars): B2W SERVICES, SYNAPCOM</p> <p>Consolidados (2 stars): Brasil/CT, Jet, Escalena</p> <p>Players (1 star): Players</p>	<p>Referência (3 stars): SOFTVAR, KPL, e-Millennium, B Seller</p> <p>Consolidados (2 stars): bling!, BETA LABS, TOTVS, LINX, eccosys, OTIX</p> <p>Players (1 star): IBM, ONCLICK, SAP, VINDI, OPTIMUS, Virtual Age, primestart, Harsy, brascomm, tinyerp, lumini</p>
Consultoria	Gateways e Meios de Pagamento	SSL e Segurança
<p>Referência (3 stars): SEBRAE, enext</p> <p>Consolidados (2 stars): Dr.Qcommerce, Maruxo, GSECOMM</p> <p>Players (1 star): BLUEFOOT, PG&C</p>	<p>Referência (3 stars): braspag, rede, PayPal, cielo, moip, adyen, mundi pagg</p> <p>Consolidados (2 stars): cobre bem, mercado pago, globalcollect, maxiPago!, stone, stelo</p> <p>Players (1 star): i PAGARE, PayU, akatUS, accesstage, Software Express, PayZen</p>	<p>Referência (3 stars): CERTISIGN, SITE BLINDADO, thawte</p> <p>Consolidados (2 stars): digicert, TrustSign</p> <p>Players (1 star): GeoTrust</p>

Fonte: eNext 2017

Fornecedores de e-commerce

Marketplaces	Integradores Marketplaces	Comentários e Avaliações
<p>★★★★ Referência</p> <p>extra</p> <p>Rakuten</p> <p>americanas.com</p> <p>mercado Livre</p> <p>marketplace</p> <p>Walmart</p> <p>pontofrio.com</p>	<p>★★★★ Referência</p> <p>00K</p> <p>SkyHub</p> <p>Consolidados</p> <p>hub2b</p> <p>AnyMarket</p> <p>Players</p> <p>epicom</p> <p>PLUGG.TO</p> <p>ACHIEVELEAP</p>	<p>★★★★ Referência</p> <p>trust VOX</p> <p>Consolidados</p> <p>b:</p> <p>POWER REVIEWS</p> <p>Comenta</p> <p>Players</p> <p>Yourviews</p>
<p>★★★ Consolidados</p> <p>FARFETCH</p> <p>elo7</p> <p>SHOP2GETHER</p> <p>enjoei</p> <p>opte</p> <p>megafashion</p> <p>H&M</p>		<p>SEO/SEM</p> <p>★★★★ Referência</p> <p>CONVERSION</p> <p>agência mestre</p> <p><SEO> MARTIN</p> <p>Consolidados</p> <p>SEOMOZ</p> <p>SEMURSH</p> <p>Players</p> <p>SmartSuite</p> <p>seomaster</p>
<p>★★★★ Referência</p> <p>zendesk</p> <p>neoassist</p> <p>DIRECT-TALK</p> <p>Consolidados</p> <p>BCR</p> <p>scup</p> <p>Players</p> <p>GVP</p> <p>LiveZilla</p> <p>ALHESCONTACT</p> <p>XGEN</p>		<p>★★★★ Referência</p> <p>fotocommerce</p> <p>iDOC</p> <p>estudio</p> <p>BACKCOM</p> <p>Consolidados</p> <p>SEOMOZ</p> <p>SEMURSH</p>
<p>★★★★ Referência</p> <p>Kenshoo</p> <p>Marin</p> <p>Consolidados</p> <p>BidSmart</p> <p>Players</p> <p>lance ótimo</p>	<p>★★★★ Referência</p> <p>Allin</p> <p>responsys</p> <p>salesforce</p> <p>Consolidados</p> <p>DINAMIZE</p> <p>SPLIO</p> <p>akna</p> <p>emailvision</p> <p>Serasa Experian</p> <p>Players</p> <p>lyris</p> <p>mailee.me</p> <p>SILVERPOP</p> <p>Smart Campaign</p>	

Recapitulando os principais conceitos



Agora que já listamos os conceitos dos principais players do ecossistema de pagamentos no e-commerce, vamos responder algumas perguntas.

- Que tipos de fornecedores uma loja virtual precisa para realizar vendas?
Loja virtual + Gateway de Pagamentos (*ideal*) + Anti Fraude (*recomendado*) e Adquirente.
- Quais as possibilidades de integração?
Opção 01: **Integração via gateway de pagamentos** (avaliar qual gateway está homologado conosco e com a loja virtual);
Opção 02: **Integração direta** (avaliar se a loja virtual permite).

Parceiros técnicos homologados:



Novo parceiro: Maxipago (em validação)

E-commerce Máquina Sicredi - IPG

O IPG é uma solução Sicredi - First Data que já é utilizada em outros países como: Alemanha, Inglaterra e Índia. Onde oferece também o serviço de Gateway, que carrega dados adicionais da transação, auxiliando o lojista durante o processo de venda.

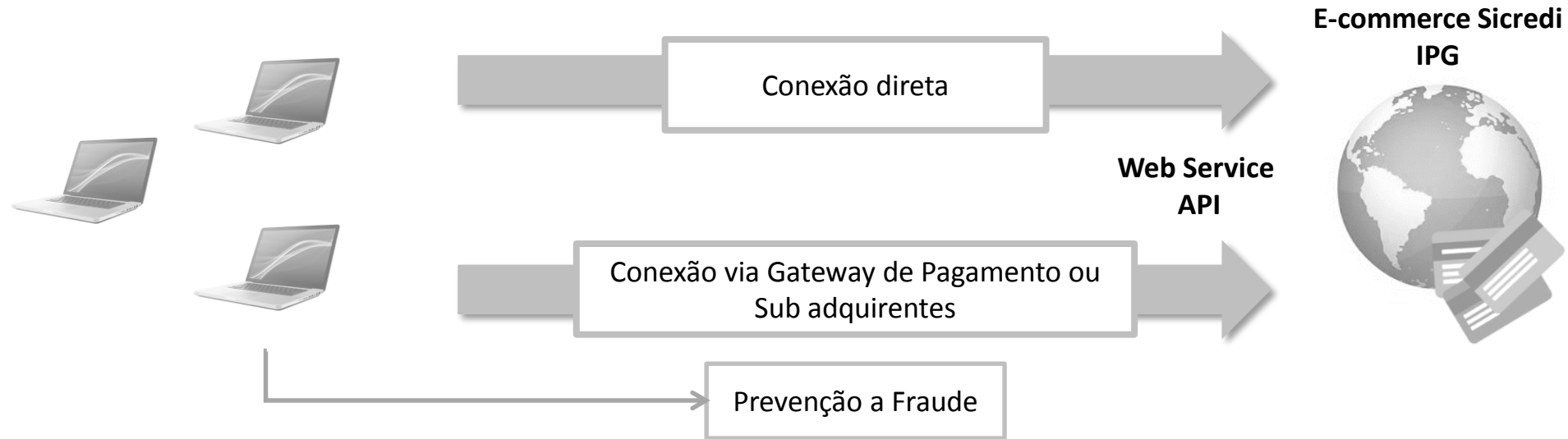
Solução IPG no Brasil

- Solução de captura;
- Implantada desde Novembro/15;
- Solução para conexão direta ou via gateways de pagamento ou plataformas;
- No Brasil, inicialmente a solução não será usada como Gateway, mas como solução de e-commerce de aquisição.

Principais Funcionalidades

- ✓ Conexão Web Service;
- ✓ Pré-autorização até 15 dias;
- ✓ Captura posterior: total ou parcial;
- ✓ Cancelamento até 90 dias: total e parcial*;
- ✓ Recorrência e Tokenização (*Data Vault*).

Integração do meio de pagamento - Cartões



- Plataforma de Loja;
- Hospedagem;
- Cadastro de clientes;
- Marketing Digital;
- Logística.

- Integração de meios de pagamento;
- Cartão – Todas as bandeiras (Integração com Adquirentes);
- Boleto;
- Débito Direto;
- Carteiras Digitais: PagSeguro, Paypal, Mercado Pago;
- Conciliação Financeira;
- Integração com ferramenta de prevenção a fraude.

- Pagamentos com Cartão;
- Conciliação.

Intercâmbio / transação

MDR

Conexão Web Service API

- Formato de conexão padrão utilizado no mercado de e-commerce. Oferece toda a segurança necessária para a transmissão dos dados da transação.

Pré-autorização ou Captura Posterior

- A pré-autorização valida os dados do cartão e reserva o valor (R\$) da transação dentro do limite do cartão do portador.
- Para completar a transação, ou seja, para que a transação seja efetivamente cobrada do cartão, é necessário que o Estabelecimento envie uma transação de Captura para efetivar a cobrança. Essa transação de Captura pode ser enviada até 15 dias após a data da Pré-autorização.
- A Captura poderá ser enviada com um valor menor do que foi pré-autorizado. A pré-autorização no e-commerce não possui restrição de segmentos (MCC) para sua utilização.

Cancelamento online até 90 dias

- Pedidos de cancelamento podem ser enviados pela própria solução de e-commerce, até 90 dias após a transação original. A solicitação de Cancelamento será acatada em D+1 da data do envio;
- O cancelamento poderá ser no **valor total** do pedido e também com **valor parcial** em relação ao pedido;
- Após os 90 dias, os pedidos de cancelamento devem utilizar os outros canais disponíveis.

Soft Descriptor

- Essa funcionalidade permite que o estabelecimento altere a informação que é apresentada ao portador na descrição da transação no extrato do cartão de crédito;
- Esse serviço é utilizado quando o estabelecimento deseja substituir o nome fantasia por outra informação. É bastante utilizado para minimizar **Chargebacks** por não reconhecimento da transação. Ou para envio de algum código ou informação adicional (Token, protocolo ou numero de atendimento).

Recorrência e Tokenização (Data Vault)

- O IPG tem o serviço de tokenização onde os dados do cartão serão armazenados de forma segura no sistema da First Data, e uma chave ou token será atribuído para cada número de cartão;
- Toda vez que um estabelecimento desejar realizar uma transação deverá enviar o token que representa o cartão do cliente. O sistema da First Data irá traduzi-lo para seus dados de cartão originais, e enviará a transação para a Autorização;
- O IPG também oferece um serviço de **recorrência** controlado completamente pelo sistema. O estabelecimento envia os dados do plano: valor, periodicidade, validade e dados do cartão. Esse plano fica registrado no IPG, e será controlado pelo sistema, sem a necessidade de interação do estabelecimento, exceto para deixar de cobrar;
- Estes serviços permitem que clientes que não são PCI trabalhem com recorrência, pois não há a necessidade de guarda dos dados do cartão no ambiente do estabelecimento;

IMPORTANTE: A tokenização somente ocorrerá a partir de uma 1ª transação aprovada com todos os dados do cartão, inclusive CVV.

Verified by Visa e MasterCard Secure Code – Protocolo 3D Secure:

- Serviço de Autenticação do portador do cartão de crédito. Neste processo, o portador do cartão é direcionado para o Internet Banking do seu banco emissor, onde serão solicitadas as senhas para autenticação (cada banco decide qual senhas deseja usar);
- Caso a autenticação seja realizada com sucesso, a transação é enviada para a Autorização. E essa transação passa a ser garantida (“Liability Shift”), ou seja não terá charge back por motivo de fraude;
- Além de transações de crédito, este serviço viabiliza transações com cartão de débito, que nesse caso exige autenticação obrigatoriamente;
- No Brasil, este tipo de transação representa 1,86% das transações de e-commerce devido a questão do redirecionamento do cliente para o ambiente do Banco emissor do cartão.

Produtos elegíveis a este serviço:

- **Cartão de Débito** é obrigatório e **Cartão de Crédito** é opcional;
- Bandeiras: Visa e MasterCard.

Conexão via Web Service API (S2S)

- Formato de conexão totalmente integrado, que contempla toda as regras de segurança e atende lojas do varejo físico ou não, que comercializam produtos e serviços através do comércio eletrônico, ou seja, tem um endereço na internet, também conhecido como URL: www.loja.com.br.

Conexão via Connect (Post)

- Trata-se de uma opção mais fácil, que usa a página de pagamento da First Data que está pronta e hospedada em nossos servidores. Nesse caso no momento do pagamento, o consumidor final será redirecionado do ambiente da loja para a Bin onde irá inserir confidenciais do cartão em nossa página com criptografia SSL.

Virtual Terminal (MoTo) - *lançamento previsto até Dez/17

- Trata-se da utilização da plataforma da forma mais simples, acessando o nosso ambiente a partir de link específico, onde o lojista irá colocar Id e Senha e poderá realizar transações online. Idealmente utilizado em call centers ou venda direta via representante.