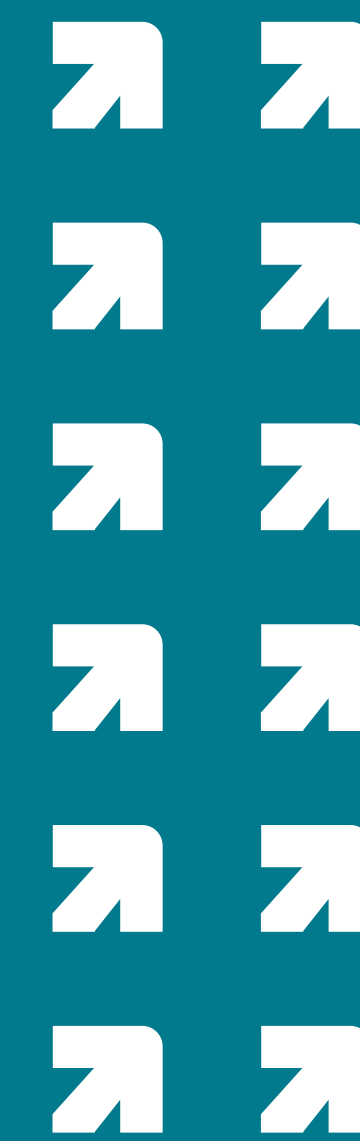


**GUIA BOAS PRÁTICAS  
DE SEGURANÇA**  
VENDAS PELA INTERNET  
E POR TELEFONE





## 1. VENDA PELA INTERNET E POR TELEFONE

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

Ao realizar uma venda pela internet ou por 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.

### SEPARAMOS ALGUMAS DICAS IMPORTANTES:

- ✓ 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 atualizados. Assim, você pode consultá-los em caso de suspeita.



### ATENÇÃO ÀS 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.

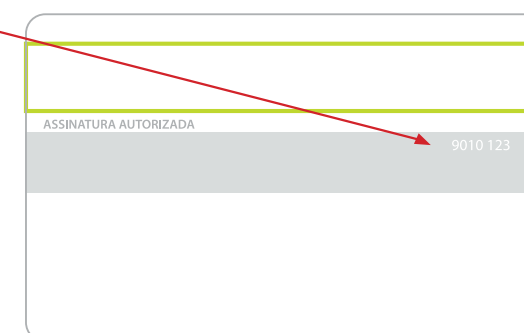
## 2. CHARGEBACK

### APRENDA A 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 à 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 pela internet ou por telefone é todo do estabelecimento. Por isso, siga sempre nossas dicas.

## 3. AÇÕES DE PREVENÇÃO

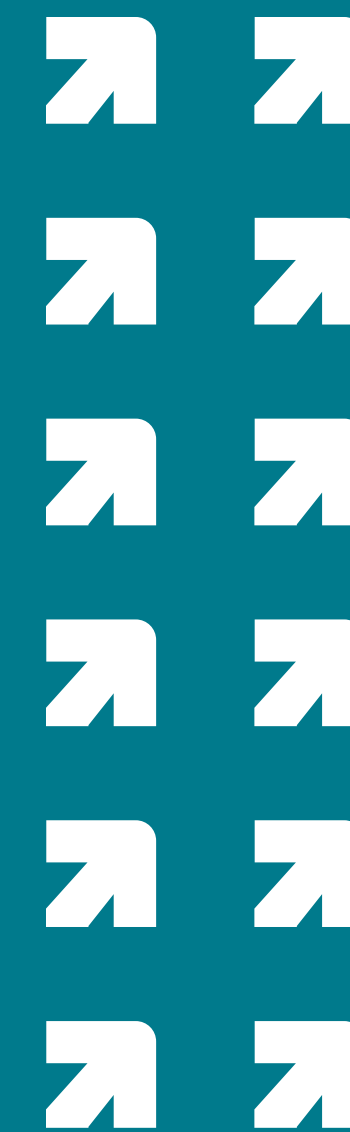
A melhor maneira de evitar fraude é criando métodos de proteção. Preparamos alguns para você:

- ✓ 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!



 [sipag.com.br](http://sipag.com.br)

 [sipagbrasil](https://www.facebook.com/sipagbrasil)

 [@sipagbrasil](https://www.instagram.com/sipagbrasil)

 [sipagbrasil](https://www.linkedin.com/company/sipagbrasil)

 [@sipagbrasil](https://twitter.com/sipagbrasil)

Central de Atendimento Sipag

3004 2013 (capital)

0800 757 1013 (demais localidades)

Atendimento: seg. a sex. – das 8h às 20h

Ouvidoria: 0800 646 4001

Deficientes auditivos ou de fala: 0800 940 0458