

# DICAS PARA MAXIMIZAR AS RECEITAS NA ALTA TEMPORADA

Talvez você pense que só precisará se ocupar com questões ligadas a períodos de pico de vendas, como a Cyber Monday ou o Natal daqui a alguns meses. Porém, há muitas coisas que você pode e deve fazer agora para maximizar **seu faturamento, proteger a reputação da sua marca e melhorar a experiência dos clientes.**

## Conheça os 3 principais motivos para os clientes pararem de usar suas credenciais

- 1** **Transações legítimas declinadas**  
Elas têm um impacto gigantesco nos estabelecimentos comerciais e nos emissores, levando à perda definitiva de 43% dos clientes. Nos EUA, 33% dos compradores dizem que não retornarão após terem uma transação legítima declinada.<sup>1</sup>
- 2** **Transações fraudulentas**  
15% dos consumidores fraudados mudam sua forma de pagar e/ou passam menos tempo on-line.<sup>2</sup>
- 3** **Má-gestão de disputas**  
Isso gera mal-estar entre a pessoa que está comprando e o emissor ou vendedor, levando-a a usar outro método de pagamento ou a não comprar mais no estabelecimento comercial, o que tem consequências econômicas de longo prazo.



## Práticas básicas para uma experiência de compra on-line segura e conveniente

### ACEITAR MAIS TRANSAÇÕES LEGÍTIMAS

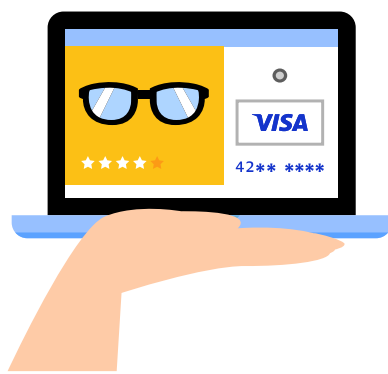


## 1 Aumente os índices de autorização de transações legítimas

**Emissor:** Isso pode ajudá-lo a aumentar a satisfação dos seus clientes, o volume de pagamento e o número de transações. Adote e ajuste regras de autorização em tempo real regularmente para aprovar o máximo possível de transações válidas e minimizar as transações fraudulentas.

**Credenciador:** Ajude o estabelecimento comercial a proteger e aumentar as próprias receitas implementando uma solução de gestão de fraude de várias camadas que evite que os cibercriminosos explorem algum ponto fraco dos sistemas de pagamento.

### MINIMIZAR TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS



## 2 Evite bloquear credenciais

Clientes que têm as credenciais bloqueadas e não conseguem usá-las em transações internacionais ou de eCommerce buscarão ativamente outras opções de pagamento. Não bloqueie credenciais. Adote serviços de token para preservar os dados dos seus clientes em todos os dispositivos conectados.



## 3 Ofereça alertas de compra

Dedique-se ativamente a cadastrar os consumidores em seu serviço de alerta de compras para que eles se sintam mais seguros e identifiquem transações de não reconhecidas rapidamente. Envie notificações de pagamento em tempo quase real ao e-mail ou dispositivo móvel dos consumidores, para que eles as relacionem rapidamente aos produtos e serviços comprados.

### MELHORAR A GESTÃO DE DISPUTAS



## 4 Ofereça uma experiência fluida e dê autonomia ao cliente

Muitos dos seus clientes precisarão de ajuda para resolver problemas e esperar uma solução rápida e sem stress. Ofereça serviços que facilitem a solução de disputas, como chats, links específicos ou até disponibilizando alguém para ajudá-los a resolver o problema. Lembre-se de que os consumidores compram mais produtos e serviços quando sabem que o processo de devolução ou troca será simples, claro e fácil.



## 5 Gerencie chargebacks com eficiência

Dê autonomia à central de atendimento disponibilizando ferramentas e recursos para que a área agilize reembolsos, libere créditos ou deixe o valor da compra em suspensão até que o problema seja resolvido. Resolva disputas rapidamente para que os cartões não fiquem inativos por mais de 3 dias. Quando as disputas não são bem gerenciadas, o cliente tende a trocar suas credenciais de pagamento, o que pode colocar em risco os serviços de assinatura e outros serviços CoF que utilizam as credenciais trocadas.

## Ferramentas Visa que melhoram a gestão da experiência do cliente



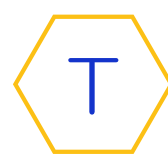
### Visa Purchase Alerts

Serviço sem custo com o qual o portador recebe alertas a cada transação realizada com os cartões Visa elegíveis. Isso ajuda o emissor a ficar em dia com a obrigação de dar ao portador de cartão a opção de participar de um serviço de alerta de transações.



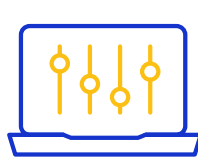
### Visa Secure (EMV 3DS)

Os emissores devem adotar a autenticação baseada em risco (RBA, na sigla em inglês) como um meio importante de otimizar a aceitação de pagamentos, combinando soluções robustas de pontuação de risco e o protocolo 3D Secure da EMV para autenticar e proteger transações de eCommerce e dispositivo móvel.



### Tokenização

Os tokens substituem o número da conta primária por um valor exclusivo que ajuda restringir o uso da conta a um ambiente transacional específico, a um dispositivo ou outro domínio, incluindo a funcionalidade de atualização de conta.



### Mecanismo de risco para emissores: Visa Risk Manager (VRM)

Conjunto de ferramentas web com as quais os emissores ganham controle e flexibilidade para gerenciar suas estratégias de risco e tolerância ao risco.



### Mecanismo de risco para estabelecimentos comerciais e credenciadores: Cybersource Decision Manager

Automatiza e melhora a identificação de fraude, ajudando o estabelecimento comercial a encontrar o equilíbrio certo entre maximização de vendas, redução de perdas com fraude e controle de custos operacionais.



### Visa Advanced Authorization (VAA)

Ferramentas poderosas que disponibilizam pontuações de risco sofisticadas e instantâneas aos emissores, que decidem se autorizam ou não uma transação de forma mais orientada e informada.

## A Visa está aqui para ajudá-lo

Contate seu executivo de vendas Visa e entenda como podemos ajudá-lo a otimizar sua estratégia antifraude, gerar mais receita e manter seus clientes satisfeitos.

**VISA**

onde você quiser estar

#### Fontes:

1. Pesquisa de março de 2020 da apio.
2. <https://www.digitalcommerce360.com/2020/07/16/33-of-us-consumers-drop-retailers-after-a-false-decline-heres-how-to-prevent-those-losses/>
2. Javelin Identity Fraud Report, 2020.

#### Sobre a Visa.

Visa Inc. (NYSE:V) é a empresa líder em pagamentos digitais no mundo. Nossa missão é conectar o mundo por meio do que há de mais inovador, confiável e seguro em meios de pagamentos – permitindo que pessoas, negócios e economias prosperem. Nossa avançada rede de processamento global, a VisaNet, oferece pagamentos seguros e confiáveis em todo o mundo e é capaz de processar mais de 65.000 transações por segundo. O foco implacável da empresa em inovação é um catalisador para o rápido crescimento do comércio conectado em qualquer dispositivo, para todos, em todos os lugares. À medida que o mundo passa do analógico para o digital, a Visa insere sua marca, produtos, pessoas, rede e escala para remodelar o futuro do comércio. Os conteúdos deste documento são fornecidos "TAL COMO ESTÃO" apenas para fins informativos e não devem ser usados para aconselhamento operacional, de marketing, jurídico, técnico, tributário, financeiro, ou outro. A Visa não se responsabiliza pelo uso das informações aqui contidas (incluindo erros, omissões, inexistências ou atemporalidade de qualquer tipo) ou quaisquer suposições ou conclusões extraídas do seu uso.

**Melhores Práticas:** As recomendações de materiais e melhores práticas são fornecidas apenas para fins informativos e não devem ser utilizadas para consultoria de marketing, jurídica, regulatória ou outra. Os materiais de marketing recomendados devem ser avaliados de forma independente à luz de suas necessidades comerciais específicas e de quaisquer leis e regulamentos aplicáveis. A Visa não é responsável pela utilização dos materiais de marketing, recomendações de melhores práticas ou outras informações, incluindo erros de qualquer tipo contidos neste documento ou qualquer uso ou conclusão que você possa alcançar com base neles.