



**mercado  
pago**

# **GUIA DOS PAGAMENTOS ON-LINE**

Os termos e fluxos que  
você precisa saber

# ÍNDICE

Introdução .....	2
Fluxo de pagamento on-line .....	3
Segurança .....	4
Soluções de pagamento on-line .....	5
Prazo de recebimento .....	6
Integrações / ERPs .....	6
Gestão / KPIs .....	7





## INTRODUÇÃO

As vendas digitais se tornaram um mundo de novas oportunidades para quem quer começar um novo negócio ou, até mesmo, alcançar mais clientes passando pela transformação digital. No entanto, muita gente acaba ficando insegura na hora de tratar de um processo sensível no e-commerce: os pagamentos.

São novas soluções e termos diferentes que o lojista precisa dominar para garantir que está oferecendo a melhor experiência para seus clientes - com segurança, boa usabilidade e, é claro, as melhores condições.

Por isso, é essencial conhecer as nomenclaturas mais importantes que envolvem os pagamentos on-line. E é a isso que você vai ter acesso agora.

O guia dos pagamentos on-line - os termos mais comuns para você ficar a par de tudo que precisa saber.

## FLUXO DE PAGAMENTO ON-LINE

**Gateway de pagamento:** plataforma que possibilita a comunicação entre o lojista digital, o cliente e o banco ou instituição financeira. Faz o processamento dos pagamentos no e-commerce.

**PSP:** a sigla para “Payment Service Provider” se trata de uma plataforma que integra todos os mediadores de um processo de pagamento.

**Checkout:** é o processo de pagamento de um e-commerce, onde o comprador escolhe como vai pagar pela compra e oferece suas informações para realizar a transação.

**Antifraude:** um sistema que faz a análise de risco dos pagamentos, checando as informações do comprador de acordo com uma base de dados para detectar possíveis tentativas de fraude.

**Adquirentes:** empresas que fazem a conexão entre os dados cadastrados pelo comprador na hora de uma compra, a bandeira do cartão e o banco.

**Subadquirentes:** outro termo que define uma PSP é “subadquirente”. Ela faz a comunicação entre todas as partes envolvidas em uma transação e conta com outras ferramentas, como os sistemas antifraude.

**Bandeira:** possibilita a comunicação do cartão com a maquininha, a administradora ou o banco emissor, e determina as regras de utilização e em quais canais e pontos de venda ele será aceito para compras.

**Banco emissor:** o banco ou instituição financeira que emite o cartão de crédito ou de débito do comprador.



## SEGURANÇA

**Fraude:** quando outra pessoa usa os dados de um comprador para realizar transações. Pode acontecer de diversas maneiras, como através do roubo de cartões, por exemplo, ou da invasão de contas.

**Chargeback:** também conhecido como contestação de pagamento, é quando o comprador entra em contato com a administradora do seu cartão - ou banco emissor - e diz não reconhecer uma compra, solicitando o reembolso.

**Análise de risco:** também conhecida como gestão de risco, se trata das estratégias de combate a fraudes no e-commerce.

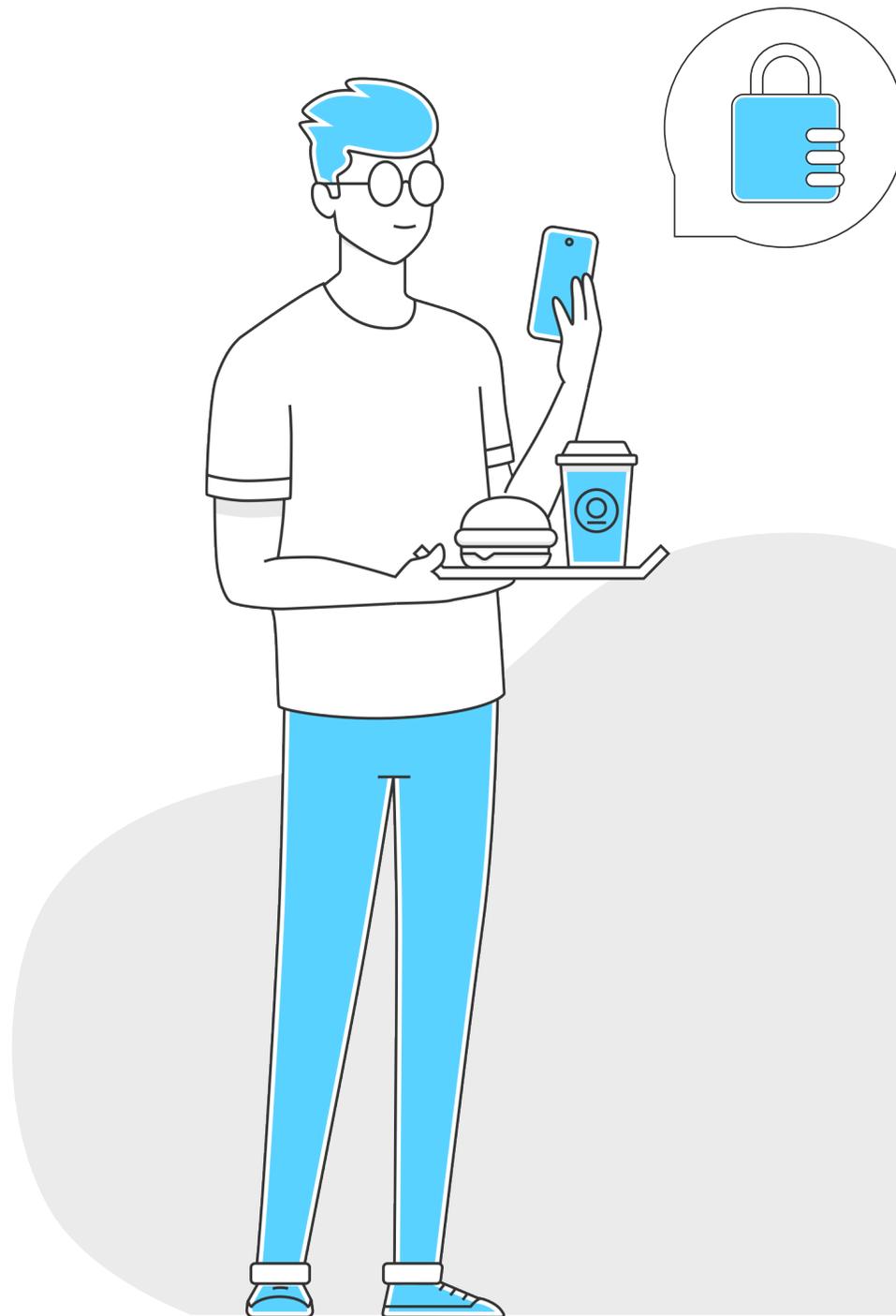
**Revisão manual:** processo de checagem de transações que acontece depois da análise feita pela inteligência artificial, com uma equipe de especialistas que entra em contato com o comprador confirmando a transação.

**Criptografia:** sistema de segurança que utiliza algoritmos para proteger informações.

**Machine learning:** aplicação de inteligência artificial que dá aos sistemas a habilidade de melhorar com a experiência, sem precisarem de programações específicas. Comum nos sistemas antifraude.

**PCI Compliance:** uma das maiores certificações de segurança do mundo, que apresenta um padrão de segurança de dados para a indústria de cartões de pagamento através de requisitos rígidos.

**CVV:** o código de verificação do cartão de crédito é um número de três dígitos solicitado aos compradores na hora de pagar por uma compra on-line.



## SOLUÇÕES DE PAGAMENTO ON-LINE

**Pix:** o novo meio de pagamento do Banco Central, que permite transações instantâneas durante 24 horas por dia e sete dias por semana, garantindo que o receptor os receba em poucos segundos.

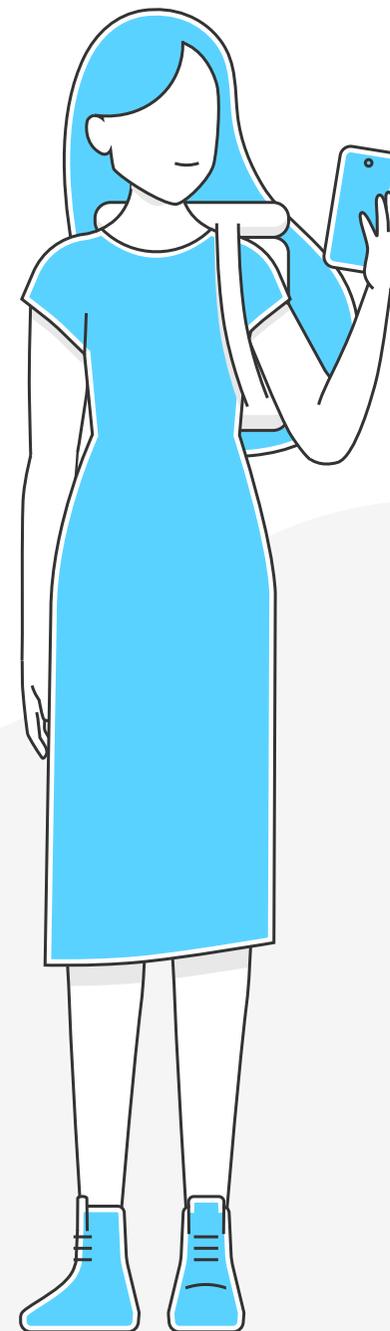
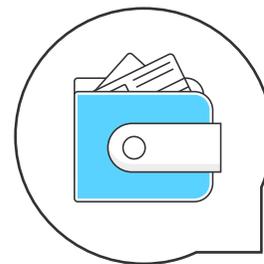
**e-Wallet/Carteira digital:** “compartimentos” digitais que funcionam como uma carteira física, armazenando informações, saldo e os métodos de pagamento preferidos de um comprador.

**Pagamento recorrente:** método de cobrança para assinaturas digitais ou serviços que exigem mensalidades, permitindo cobranças mensais - ou trimestrais, semestrais e anuais - automáticas.

**Split de pagamento:** comum nos marketplaces, permite que o pagamento de uma compra seja dividido automaticamente entre diversos agentes.

**Retentativa automática:** diversos meios de pagamento contam com a multiadquirência, o que quer dizer que trabalham com diversas adquirentes na hora de transacionar um pagamento, podendo fazer o processo de retentativa automática para que haja a aprovação.

**Tokenização:** estratégia de segurança que exige o uso de um código para liberar o acesso a um tipo de informação e armazena os dados de pagamento na nuvem, transformando-os em códigos aleatórios de validade temporária.



## PRAZO DE RECEBIMENTO

**Antecipação de recebíveis:** adiantamento de pagamentos que seriam recebidos apenas em 14 ou 30 dias, ou, até mesmo, de vendas parceladas que só seriam creditadas também de maneira parcelada.

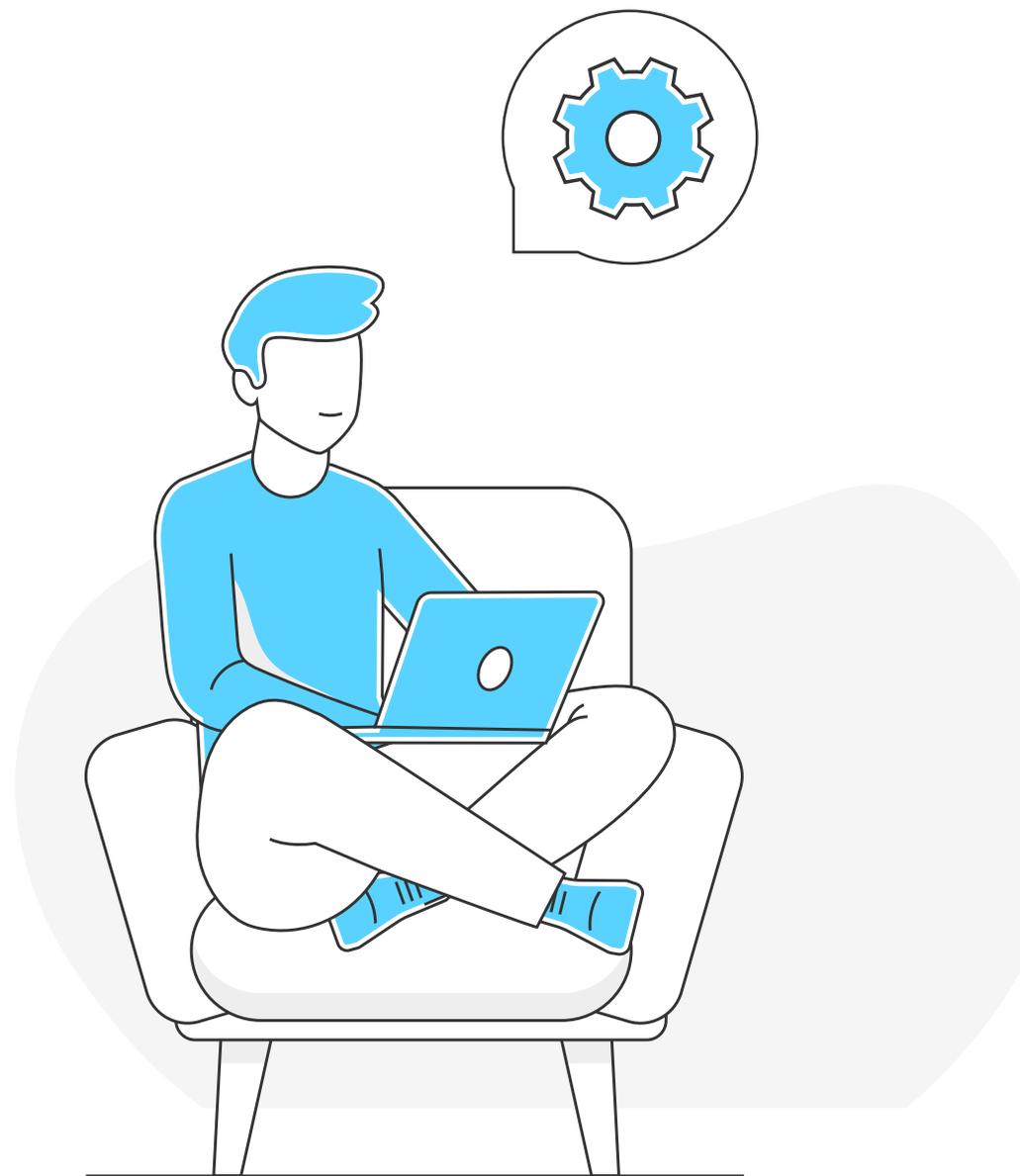
**Pagamento no fluxo:** cobranças mês a mês de um e-commerce, referentes às vendas parceladas e de acordo com o número de parcelas escolhido pelo comprador.

## INTEGRAÇÕES / ERPS

**Integração:** para conectar um meio de pagamento a um e-commerce é preciso fazer uma integração, ou seja, criar caminhos para unir esse sistemas operacionais - e todos os outros envolvidos no negócio.

**API:** conjunto de normas, rotinas e padrões de programação que cria uma ponte entre diversas plataformas, possibilitando sua comunicação. No caso dos pagamentos, pode ser um checkout desenvolvido especialmente para a loja.

**Conciliação dos recebíveis:** permite fazer o controle das transações realizadas através do cartão de crédito ou débito no e-commerce.



## GESTÃO / KPIS

**Dashboard:** painel de controle que conta com todas as informações do e-commerce.

**Taxa de aprovação:** número de transações aprovadas no e-commerce em relação ao total de tentativas de pagamento.

**Taxa de conversão:** quantidade de compradores que realiza uma compra em um e-commerce em relação ao número total de visitantes.

**Abandono de carrinho:** acontece quando o consumidor coloca produtos no carrinho de um e-commerce, mas não realiza a compra.

**TPV:** volume total de pagamentos transacionados ou volume de dinheiro processado através dos meios de pagamento. A sigla trata do termo em inglês “Total Payment Volume”.

# TENHA ESTE DICIONÁRIO SEMPRE À MÃO

Venda mais e melhor!





# FIQUE SEMPRE POR DENTRO

Tudo sobre o mundo dos pagamentos online está no Conexão Mercado Pago



[ACESSE AGORA](#)

