



milanvirjevic_CANVA

FRUSTRAÇÃO

POR QUE MUITOS CONSUMIDORES TÊM SUAS COMPRAS ONLINE NEGADAS?

Ter uma compra recusada na hora do pagamento é frustrante para o consumidor e para o vendedor, que muitas vezes acaba perdendo aquela venda e até aquele cliente. Mesmo assim, 52% dos brasileiros já passaram pela situação de ter suas transações online negadas, de acordo com uma pesquisa da empresa global Signifyd.

“Os consumidores estão cada vez mais exigentes em suas experiências. No ambiente online, agilidade e praticidade são alguns dos principais fatores que podem interferir nesse processo”, comenta Betina Wecker, VP de Novos Negócios e cofundadora da startup Appmax, que oferece soluções focadas em maximizar os resultados em vendas online. “Por isso, quando o cliente insere seus dados de pagamento no checkout e tem a operação recusada, a chance de repensar sua decisão e desistir da compra é grande”.

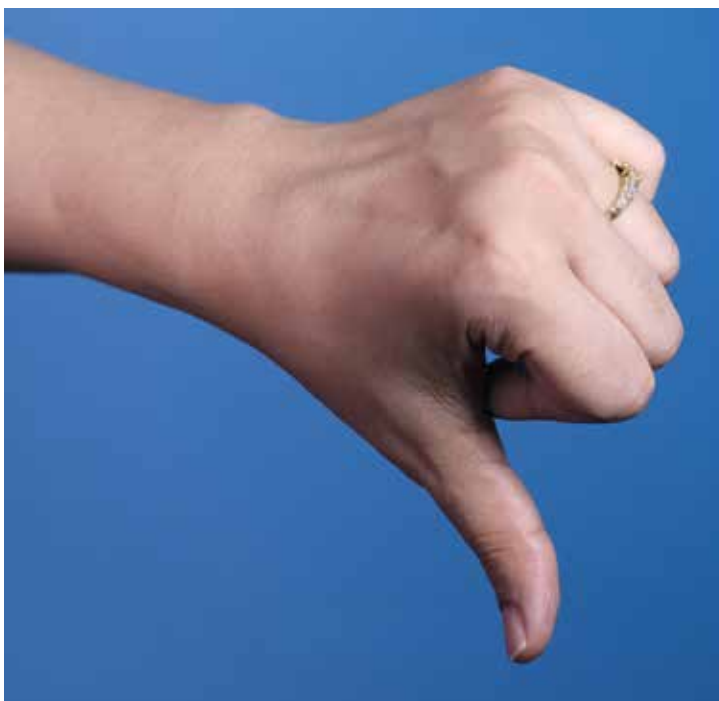
Para empreendedores digitais, a taxa de aprovação é uma das métricas mais importantes do mercado. “Não adianta você investir em diversas estratégias para captação de potenciais clientes se, quando eles chegam no processo de pagamento, a compra é recusada”, reforça Betina. A recusa pode ocasionar não apenas a perda da venda específica, como também prejudicar a reputação do negócio no longo prazo. Existem diversos motivos que causam a reprovação de um pagamento no comércio eletrônico.

A especialista em vendas online explica quais são os principais e o que pode ser feito para evitar esses problemas. Confira:

Práticas de compra que podem ser recusadas

– No Brasil, são feitas mais de 3.600 tentativas de fraude por minuto no comércio eletrônico, segundo o Serasa. O país é um dos que mais sofrem com golpes - só no primeiro trimestre de 2022, foram quase 785 mil tentativas. Por conta disso, diversos comportamentos de compra considerados fora do padrão são taxados como suspeitos pelos sistemas financeiros.

Exemplos são quando é feita uma aquisição com um valor muito acima do que normalmente se gasta ou quando são realizadas diversas operações em sequência. Nesse cenário, as transações costumam



towfiq barbhuiya_CANVA

ser automaticamente reprovadas, mesmo que sejam legítimas.

Embora seja importante que o e-commerce se atente contra procedimentos fraudulentos, esses bloqueios realizados por sistemas antifraude automáticos podem acabar trazendo prejuízos ao negócio caso muitas compras verdadeiras sejam recusadas. Uma forma de evitar isso é contando com um sistema de análise híbrida, isto é, automática e manual.

Assim, todas as transações identificadas como suspeitas passam por uma segunda revisão mais detalhada, garantindo a segurança e, ao mesmo tempo, evitando que uma operação legítima seja reprovada.

Erros de digitação geram suspeitas – Durante o processo de checkout, o cliente precisa preencher um formulário com dados que auxiliam na identi-

cação da veracidade da transação, como nome, CPF, endereço, número do cartão, data de vencimento e código de segurança. Assim, é relativamente comum que aconteçam alguns erros de digitação.

Um simples descuido do consumidor ao fornecer seus dados pode ser motivo para a reprovação do seu pagamento. Um número ou letra trocado ou inserido no local errado já é suficiente para que o sistema antifraude não consiga cruzar os dados do comprador e, conseqüentemente, cancele a operação. Um serviço de análise híbrida ajuda a solucionar esse problema, considerando que há uma avaliação detalhada da suspeita.

Quando os pedidos são recusados pela operação automática, deve-se realizar um cruzamento de dados manual que visa encontrar a razão dessa suspeita, incluindo erros de digitação, que podem ser facilmente solucionados. Dessa forma, é possível garantir uma transação sem ruídos, o que gera mais confiança.

Cartões expirados, bloqueados ou sem limite disponível – No entanto, mesmo que todas as informações do cartão e do seu titular estejam corretas, ainda pode haver negócios negados. A pesquisa da Signifyd demonstra que a própria operadora de cartão é identificada como quem mais rejeita as compras por 22% dos consumidores.

É bastante comum, por exemplo, que o cartão de crédito esteja expirado, ou bloqueado pela instituição financeira. Nesses casos, não será possível realizar a transação com esse cartão, mas uma troca no meio de pagamento pode resolver a situação. O mesmo acontece quando o cliente insere os dados de um cartão de débito, pois a modalidade não é aceita como opção de pagamento na maioria dos comércios eletrônicos.

Assim, é importante que os empreendedores contatem esse cliente para avisá-lo que é possível concluir a compra apenas com uma troca na forma de pagar. Valores que ultrapassam o limite do consumidor também são uma das razões para a recusa de compras. Muitas vezes os clientes não estão atentos ao limite do seu cartão ou, no caso de parcelamento, não sabem qual é o valor total da compra, e não das parcelas, que consta no cálculo desse limite.

Além disso, os pagamentos podem ser reprovados devido a falhas do processador, considerando a complexidade do procedimento. Vários erros podem ocorrer durante a comunicação entre as partes envolvidas no processo, seja porque o sistema ficou fora do ar, o tempo de resposta foi demorado ou houve algum problema interno.

Ter um sistema inteligente de retentativas é fundamental para evitar essas possíveis falhas no processamento do pagamento. Ao contar com diferentes empresas de intermediação você conquista um maior número de transações autorizadas, processando e reprocessando seus pagamentos em segundos - Fonte e outras informações, acesse: (<https://appmax.com.br/>).



urhazon_CANVA