

COMERCIANTES

Contas de comerciante de alto risco: o que o rótulo significa e como se preparar para a análise de risco

Publicado em 5 de outubro de 2026

Por que um provedor de pagamentos trata um negócio como de alto risco, o que isso muda na conta oferecida e o que o analista de risco quer ver antes de dizer sim.

"Alto risco" é uma afirmação sobre a exposição do provedor de pagamentos, não um veredito sobre o negócio. Quando um cliente contesta um pagamento com cartão e o comerciante não consegue reembolsá-lo, quem paga é o adquirente. Quando um comerciante vende algo que as bandeiras restringem, o adquirente é multado. Uma conta de comerciante de alto risco é aquela em que o provedor considera esses desfechos mais prováveis do que o normal e define preço, limites e monitoramento de acordo.

Cada provedor traça a linha em um lugar diferente. O mesmo negócio pode ser recusado por um, aceito com condições por outro e tratado como comum por um terceiro. Por isso, entender como o julgamento é feito vale mais do que uma lista de provedores.

De onde vem o risco

O analista de risco pesa quatro coisas.

RISCO	A PERGUNTA POR TRÁS DELE
Chargebacks	Com que frequência os clientes vão contestar um pagamento, e o negócio consegue absorver os reembolsos?
Entrega	Quanto tempo passa entre receber o dinheiro e entregar o que foi vendido?
Regulação	A atividade é licenciada, restrita por idade ou legal apenas em alguns países?
Reputação	As bandeiras ou o banco do próprio provedor vão se opor à categoria?

Viagens são de alto risco principalmente por causa da entrega: a passagem vendida hoje é usada em seis meses e, se a empresa quebrar nesse intervalo, todos os clientes têm direito a reembolso. Suplementos são de alto risco principalmente por causa dos chargebacks, que decorrem da cobrança por assinatura e das promessas de marketing. Apostas, forex e cripto são de alto risco principalmente por causa da regulação. Conteúdo adulto é de alto risco pela reputação e pelos chargebacks.

Os segmentos geralmente tratados como de alto risco

- Jogos e apostas
- Forex, negociação de CFDs e outros serviços financeiros
- Cripto
- Conteúdo adulto, live cams, sites de fãs e relacionamentos
- Suplementos e nutracêuticos, CBD e cânhamo, produtos farmacêuticos
- Álcool, tabaco e vaping
- Armas de fogo
- Viagens e bilheteria
- Marketing de afiliados, marketplaces e plataformas que recebem pagamentos em nome de outros vendedores

Vários deles também são categorias de registro obrigatório nas bandeiras. O Integrity Risk Program da Visa e o Specialty Merchant Registration da Mastercard exigem que o adquirente registre o comerciante de certas categorias e pague uma taxa por cada um. Esse custo e esse escrutínio ajudam a explicar por que muitos provedores simplesmente não aceitam essas categorias.

Não é só o segmento

Um negócio de categoria comum ainda pode ser analisado como de alto risco pela forma como vende:

- **Assinaturas, testes gratuitos e recobrança automática.** São a maior fonte isolada de contestações, porque o cliente esquece que assinou ou não encontra como cancelar.
- **Prazos de entrega longos e pré-vendas.** Quanto maior o intervalo, maior a exposição do provedor se o negócio parar de operar.
- **Tíquete alto.** Cada contestação custa mais.
- **Vendas internacionais.** As taxas de fraude e de contestação são maiores, e a lei muda conforme o país do cliente.
- **Sem histórico de processamento.** Um negócio novo não tem como mostrar o comportamento dos seus clientes.

- **Um histórico que deu errado.** Índices altos de chargeback com um provedor anterior, ou um registro na lista MATCH da Mastercard, de comerciantes descredenciados, que permanece por cinco anos.

Os números que o provedor acompanha

As bandeiras mantêm programas de monitoramento, e um comerciante que entra em um deles custa taxas e atenção ao seu adquirente. No momento em que escrevemos:

- **A Visa** soma contestações e fraudes reportadas no seu Acquirer Monitoring Program. Um comerciante é "excessivo" a partir de um índice de 1,5% das transações liquidadas, limite que caiu de 2,2% em abril de 2026, e somente quando tem ao menos 1.500 desses eventos no mês.
- **A Mastercard** classifica como Excessive Chargeback Merchant quem tem índice de chargeback de 1,5% junto com 100 ou mais chargebacks no mês, e em um nível superior quem tem 3% junto com 300.

Poucos provedores esperam por essas linhas. A maioria fica desconfortável bem abaixo de 1%, porque a própria carteira é medida pelos mesmos programas.

O que muda na conta

Uma conta de alto risco funciona como qualquer outra. O que muda são as condições.

- **Preço.** A taxa de processamento é maior, e pode haver taxa de adesão ou mínimo mensal.
- **Uma reserva.** O provedor retém parte de cada liquidação, em geral um percentual liberado de forma rotativa depois de alguns meses, como garantia contra contestações futuras.
- **Liquidação mais lenta.** Os valores podem chegar dias depois do que em uma conta padrão.
- **Limites de volume.** Um teto mensal que sobe à medida que a conta constrói histórico.
- **Monitoramento.** Acompanhamento mais próximo de chargebacks, reembolsos e mudanças bruscas de volume.

Essas condições são negociáveis e costumam ser abrandadas conforme a conta se prova. A reserva acordada no primeiro mês não é necessariamente a do décimo segundo.

O que o analista de risco quer ver

Documentos

1. Documentos de constituição ou registro
2. Documento de identidade e comprovante de endereço de cada diretor
3. A estrutura societária, até as pessoas que são as donas finais do negócio
4. Um extrato bancário recente da empresa

5. Extratos de processamento de três a seis meses, quando há histórico
6. A licença, para qualquer atividade regulada

No site

1. Um certificado SSL válido
2. Termos e condições, política de privacidade e política de reembolso ou cancelamento que o cliente consiga encontrar
3. Uma política de envio ou entrega, quando há remessa de produtos
4. Dados de contato e um endereço físico
5. Preços claros, com qualquer cobrança recorrente informada antes do pagamento
6. O descritor de cobrança exibido no checkout, para que a cobrança seja reconhecida na fatura

A maior parte da lista do site existe para reduzir contestações. O cliente que reconhece a cobrança, encontra a política de reembolso e consegue falar com alguém não precisa ligar para o banco.

Erros que custam uma solicitação

- **Descrever o negócio como algo mais brando.** O analista lê o site, e o monitoramento lê as transações. Um negócio mal descrito que é descoberto perde a conta e pode ser incluído na lista MATCH.
- **Solicitar a todos ao mesmo tempo.** Cada recusa é um fato sobre o qual o próximo provedor pode perguntar. Poucas solicitações bem direcionadas rendem mais do que vinte especulativas.
- **Esconder o histórico.** Problemas passados de chargeback explicados, com o que foi mudado, são lidos muito melhor do que os descobertos.
- **Omitir países ou produtos.** Se a conta é aprovada para uma coisa e usada para outra, ela será encerrada só por esse motivo.
- **Dividir o volume entre contas para ficar abaixo de um limite.** As bandeiras tratam isso como evasão, e os provedores também.

Antes de solicitar

Conheça os seus próprios números: volume mensal, tíquete médio, taxa de reembolso e índice de chargeback. Arrume o site antes que alguém o analise. Reúna os documentos primeiro. Depois procure os provedores cujos critérios publicados você já atende e descreva o negócio exatamente como ele é.

Fontes

- [LegitScript: Visa Integrity Risk Program](#) (em inglês)

- [G2 Risk Solutions: a Visa substitui o Global Brand Protection Program](#) (em inglês)
- [Justtt: o limite de monitoramento mais rígido da Visa a partir de abril de 2026](#) (em inglês)
- [Beancount: o monitoramento de chargebacks da Visa e da Mastercard em 2026](#) (em inglês)

Leia online: <https://payments-marketplace.com/pt-BR/insights/high-risk-merchant-accounts/>

Payments Marketplace Ltd

Registered in England & Wales No. 17424288

Garden Ctg, Dereham Road, Dereham, Norfolk, NR19 2PW, UK

connect@payments-marketplace.com · +44 1366 727140