

## PROVEDORES E ISOS

# Filas na análise de risco: quanto custam a um provedor de pagamentos as solicitações sem perfil

Publicado em 30 de setembro de 2026

A maior parte de uma fila de análise é de solicitações que nunca seriam aceitas. Para onde vai esse tempo, o que custa além dos salários e como os provedores o reduzem sem baixar o padrão.

Pergunte a uma equipe de análise de risco o que a atrasa e a resposta raramente são os casos difíceis. É o volume de solicitações que não deveriam ter chegado à mesa: um negócio de um segmento que o provedor não atende, um país que ele não consegue credenciar, um processo sem metade dos documentos. Cada uma ainda precisa ser aberta, lida e respondida.

## Para onde vai o tempo

Uma recusa não é gratuita por ser rápida. Uma solicitação que falha na primeira verificação já foi registrada, distribuída, aberta e respondida, e muitas falham depois da primeira verificação. Os padrões comuns são estes.

- **Solicitações fora do apetite.** O segmento, o país ou o volume nunca foram aceitáveis. Nada no processo poderia ter mudado isso.
- **Processos incompletos.** O negócio talvez fosse aceitável, mas faltam os documentos, e o analista vira um cobrador de papéis.
- **Falhas no site.** Sem política de reembolso, sem dados da empresa, com produtos que não batem com o formulário. Cada uma é uma rodada de mensagens.
- **Duplicidades.** O mesmo comerciante chegando por dois parceiros, ou de novo depois de uma recusa.
- **Indicações especulativas.** Parceiros que mandam todo contato que têm, na chance de algum dar certo.

## O que custa além dos salários

1. **Bons comerciantes esperam.** Cada hora gasta em um processo que será recusado é uma hora que um comerciante aceitável passa na fila. Alguns fecham com outro nesse meio-tempo.
2. **O julgamento piora.** Uma equipe que está limpando uma fila decide mais rápido e olha com menos cuidado. É assim que um processo ruim passa e é assim que um bom é recusado.
3. **Os parceiros perdem a paciência.** ISOs e indicadores mandam os melhores comerciantes para onde a resposta vem rápido.
4. **Os dados ficam poluídos.** Taxas de aprovação, prazos de resposta e avaliações de parceiros parecem piores do que o desempenho real do provedor nas solicitações que importavam.
5. **As recusas têm consequências.** Um comerciante recusado por um motivo que poderia ter conhecido de antemão fica com uma marca no histórico e uma opinião ruim do provedor.

## Por que persiste

Os critérios do provedor ficam em um documento de política que os solicitantes nunca veem. O comerciante não tem como saber se se encaixa, então solicita e descobre. O parceiro também não, então manda tudo. O provedor protege o detalhe das suas regras por bons motivos, já que publicá-las ensinaria aos mal-intencionados o que dizer, e o preço é uma fila cheia de solicitações que a sua própria política teria descartado.

## O que reduz

- **Publique os limites rígidos.** Países atendidos, segmentos proibidos e volumes mínimos podem ser informados sem revelar como o risco é pontuado. Eles respondem pela maior parte do volume fora do apetite.
- **Filtre antes da fila.** Uma verificação prévia estruturada, que confronta a solicitação com os critérios do provedor e barra as que não têm como passar, custa muito menos do que o tempo de um analista.
- **Recuse processos incompletos na entrada.** Um envio que não pode ser feito sem os documentos exigidos não vira trabalho de cobrança.
- **Verifique o site automaticamente.** A presença de políticas, dados da empresa e um checkout funcionando pode ser conferida antes de uma pessoa olhar.
- **Dê aos parceiros um retorno que eles possam usar.** Um parceiro informado sobre quais das suas indicações estavam fora do apetite, e por quê, manda menos delas.
- **Devolva em vez de recusar.** Um processo que tem conserto deve voltar com uma lista, para que retorne completo e não como uma nova solicitação.

## O que não fazer

Baixar a régua esvazia a fila e enche a carteira com as contas que a régua existia para barrar. Pressionar a equipe por velocidade faz o mesmo. O objetivo não é decidir mais rápido em cada processo. É deixar de gastar tempo de análise em processos que não precisavam de análise nenhuma.

## A medida que importa

Conte quantas solicitações chegam a um analista e quantas delas são aceitas. Se o segundo número é uma pequena parte do primeiro, a equipe está sendo usada como filtro, e filtro é a coisa mais cara que um analista pode ser.

Um provedor cuja fila contém sobretudo solicitações que se encaixam nos seus critérios pode se dar ao luxo de olhar a fundo cada uma. É um uso melhor das pessoas, e é mais seguro.

---

Leia online: <https://payments-marketplace.com/pt-BR/insights/underwriting-backlogs/>

### **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