

COMERCIANTES

Conformidade do site: o que um analista de risco verifica antes de ler a sua solicitação

Publicado em 18 de setembro de 2026

O primeiro olhar de um provedor de pagamentos sobre um negócio é para o site. As páginas, políticas e dados que precisam estar lá, por que cada um importa e as falhas que encerram cedo uma análise.

Antes de ler o formulário de solicitação, o analista de risco abre o site. É a única evidência que o comerciante não escreveu para ele, e mostra o que o negócio vende, para quem e como trata os clientes. Muitas solicitações são recusadas neste ponto, por falhas que se corrigem em uma tarde.

Por que o site pesa tanto

As bandeiras responsabilizam o adquirente pelo que os seus comerciantes vendem e por como vendem. O site é onde o adquirente confere isso. É também onde começa a maioria das contestações: o cliente que não encontra a política de reembolso, não reconhece a cobrança ou não consegue falar com ninguém procura o banco.

A lista abaixo, portanto, não é burocracia. Cada item responde a uma pergunta que o analista precisa conseguir responder.

O que precisa estar lá

ITEM	A PERGUNTA QUE ELE RESPONDE
Uma conexão segura (https)	Os dados do cartão e os dados pessoais estão protegidos em trânsito?
Termos e condições	Com o que exatamente o cliente está concordando?
Política de reembolso e cancelamento	O cliente consegue o dinheiro de volta sem um chargeback?

ITEM	A PERGUNTA QUE ELE RESPONDE
Política de privacidade	O que acontece com os dados do cliente, e isso atende à lei?
Dados de contato e um endereço físico	Existe um negócio real com o qual se pode falar?
Preços claros, em uma moeda indicada	O cliente sabe quanto será cobrado?
O descritor de cobrança exibido no checkout	O cliente vai reconhecer a cobrança na fatura?
Política de entrega	Quando o produto ou serviço chega, e para onde você envia?

Na prática espera-se um pouco mais: a razão social da empresa e o seu número de registro, os logotipos das bandeiras no checkout e, para produtos regulados ou com restrição de idade, a licença e uma verificação de idade.

O que um analista observa além da lista

- **O site corresponde à solicitação?** Os produtos, os países atendidos e os preços devem ser os do formulário. Um site que vende algo que a solicitação não mencionou é o caminho mais rápido para a recusa.
- **Funciona?** Links quebrados, um checkout que falha, texto de preenchimento e páginas de política vazias sugerem um negócio que não está pronto para operar.
- **As políticas são reais?** Um modelo com o nome de outra empresa, ou uma política de reembolso que contradiz os termos, chama a atenção.
- **As afirmações são defensáveis?** Promessas de saúde, retornos garantidos e ofertas "sem risco" atraem reguladores e contestações na mesma medida.
- **A cobrança recorrente está informada?** Se o cliente será cobrado de novo, o preço e a frequência precisam estar ao lado do botão, não nas letras miúdas.
- **Há algo escondido?** Páginas acessíveis só por link direto, produtos exibidos apenas depois do login ou conteúdo que muda conforme o país são a aparência do transaction laundering, e são vistos com desconfiança mesmo quando inocentes.

Falhas que encerram cedo uma análise

1. Nenhuma política de reembolso, ou uma que declara todas as vendas definitivas sem dizer por quê.
2. Nenhuma razão social, endereço ou forma de contato.
3. Preços ausentes, ou exibidos só na última etapa.
4. Um site ainda em construção.

5. Produtos ou serviços fora do que o provedor aceita.

6. Um domínio registrado há poucos dias, sem histórico comercial por trás.

Nada disso prova que um negócio é desonesto. Cada item significa que o analista não consegue responder a uma pergunta que é obrigado a responder, e a recusa é a única resposta segura.

Antes de solicitar

- **Leia o seu próprio site como um estranho leria.** Encontre a política de reembolso a partir da página inicial. Descubra para quem você estaria pagando.
- **Torne as políticas específicas.** Quantos dias, quais condições, como pedir, quanto tempo leva.
- **Coloque o essencial no rodapé de todas as páginas.** Razão social, endereço, contato e links para cada política.
- **Confira no celular.** A maioria dos clientes vai vê-lo ali, e talvez quem o analisa também.
- **Mantenha-o verdadeiro depois da aprovação.** Os provedores voltam a conferir os sites durante a vida da conta, e uma mudança que não foi informada levanta de novo as mesmas perguntas.

Um site que passa nessa análise também vende melhor e é menos contestado, pelo mesmo motivo: o cliente vê o que está comprando e a quem perguntar.

Leia online: <https://payments-marketplace.com/pt-BR/insights/website-compliance-checklist/>

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