

Gestão da Venda

Status das transações, registro de recebíveis, chargeback, solicitações de reembolso

- [Status das transações](#)
- [Registro de recebíveis](#)
- [Chargeback](#)
- [Identificar solicitações de reembolso](#)
- [Processo de reembolso Monetizze](#)
- [Como reembolsar ou não meu cliente](#)
- [Status da solicitação de reembolso](#)

Status das transações

Menu > Relatório > **Transações.**

O status da transação é uma forma de auxiliar, o produtor, afiliado e consumidor a identificar em qual processo está a venda.

Cada transação pode assumir um status diferente. Por isso, é importante que você entenda o significado e a diferença entre cada um deles.

Status Aguardando pagamento

Quando uma transação está "Aguardando pagamento", significa que um boleto já foi gerado, mas ainda não foi pago. Sendo assim, a plataforma aguarda o pagamento para identificar como uma venda.

Status Cancelada

No status "Cancelada", ficam todas as transações não finalizadas na sua página de vendas. Isso pode ocorrer por vários motivos:

- Quando uma pessoa tenta realizar o pagamento do seu produto via cartão de crédito e o saldo é insuficiente;
- Quando o cartão de crédito é inválido ou não aceita a compra por algum motivo;
- Quando a pessoa gera um boleto e ele vence sem que o pagamento seja realizado;
- Quando aquela venda é analisada pelo Gerenciamento de Risco e é inválida;
- Quando a pessoa digita algum dado do cartão incorretamente.

Em todos esses casos, o mesmo usuário pode ter tentado comprar mais de uma vez e **não conseguir finalizar a compra**. Sendo assim, todas as transações geradas por esse mesmo usuário são sinalizadas como "**Canceladas**".

No relatório de vendas, essas informações ficam específicas no agrupamento das transações de um mesmo cliente.

Para saber o motivo de cada compra "Cancelada", clique nos detalhes da transação.

image.png and or type unknown

Status Completa

Trata-se de uma compra que já foi processada pela plataforma e as comissões sobre o produto já foram devidamente distribuídas. Tanto para o produtor, quanto ao afiliado ou parceiro daquele produto – caso tenha algum.

Status Devolvida

Aqui, ficam as vendas que foram estornadas pela autorização do produtor ou foi realizado o Chargeback. Em ambos os casos, a comissão é retirada do afiliado.

Status Finalizada

Neste status, se localizam as compras que já foram devidamente processadas pela plataforma.

Status Boleto vencido

Como o nome diz, neste status ficam todas as transações nas quais os boletos não foram pagos. De qualquer forma, essas transações também podem ser encontradas no status "Canceladas".

Se ficou com alguma dúvida, acione o canal oficial de atendimento por e-mail:

suporte@monetizze.com.br

Registro de recebíveis

O Banco Central (BACEN) em 27 de junho de 2019, instituiu a Circular 3.952, que visa o registro de recebíveis como norma para regulamentar o registro e antecipação de recebíveis no cartão, para todos os participantes do arranjo de pagamento no âmbito nacional.

A circular propõe, além do fato obrigatório de atender às condições do documento, é que os estabelecimentos comerciais, no caso você, produtor, possa ter condições de tomar crédito no mercado e como garantia oferecer seus recebíveis.

Nesse ponto, quando existe a cessão de recebíveis em algum contrato de crédito com instituições financeiras, o que ocorre é uma garantia de pagamento do crédito recebido em forma de recebíveis em qualquer instituição que o contratante tenha valores em forma de saldo já disponível ou ainda a receber em outros pagamentos.

A Monetizze, por ser participante do arranjo de pagamento, tem como obrigação atender a circular do Banco Central para garantir o cumprimento da regulação. Para isso, temos uma Registradora de Recebíveis que visa nos ajudar com o cumprimento da Circular.

O que é a Registradora de Recebíveis?

A registradora de recebíveis de crédito possui a função específica no mercado de pagamentos online de cartões: ser a responsável por registrar e centralizar os recebíveis (de cartões) de subadquirentes e adquirentes, quando for solicitado crédito em instituições.

Mas como isso funciona na prática?

Você, produtor, visto como o estabelecimento comercial, tem a possibilidade de solicitar crédito em instituições e, assim, colocar como garantia de pagamento os recebíveis de qualquer empresa de sua titularidade.

Para isso, é firmado o contrato com a instituição financeira determinando o que será usado como garantia de pagamento do crédito. Essa garantia pode ser recebida em forma de recebíveis em qualquer instituição que você, contratante, tenha valores em forma de saldo já disponível ou ainda a receber em outros pagamentos.

Dessa forma, a Monetizze utiliza uma registradora para enviar a informação dos recebíveis de seus estabelecimentos comerciais (produtores), para que cumpramos com a circular 3.952.

Dessa maneira, as instituições financeiras que têm seus contratos diretamente com os contratantes podem consultar o ambiente das registradoras para identificar onde poderá enviar o que é chamado efeito de contrato.

Portanto, se você utiliza seus recebíveis da Monetizze como garantia de crédito, veja os impactos

em suas vendas:

A Monetizze aplica o **Efeito de Contrato**

O Efeito de Contrato é um registro que obriga a instituição em que o contratante do crédito tenha recebíveis registrados, no caso a Monetizze, a “reservar” o valor para ser pago diretamente à instituição financeira que cedeu o crédito, contratada por você Produtor.

Ou seja, a CERC nos envia um documento com os dados do contrato para podermos reter os recebíveis para convertê-los em pagamento ao crédito.

Assim, o valor que seria pago ao Produtor, fica retido para pagar a instituição financeira que cedeu o crédito.

Para isso, a Monetizze:


Bloqueia o saldo do valor correspondente ao efeito de contrato, até a quitação do crédito;

Caso o usuário possua mais de um usuário cadastrado com o mesmo CNPJ, a Monetizze bloqueará o usuário que possuir maior saldo disponível em conta;

Como contestar um Efeito de Contrato

Para contestar um Efeito de Contrato, siga as instruções abaixo:


1. Acesse a sua conta na plataforma.
2. No painel inicial, identifique a notificação de saldo bloqueado, localizado no Resumo financeiro, e clique em Visualizar motivos de bloqueio.

 image.png

3. Clique na aba **Repasses de pagamento** e será exibido uma lista dos bloqueios de saldo relativos a Efeitos de Contrato da CERC.

 image.png

4. Clique sobre a lupa azul para visualizar as informações deste contrato.

 image.png

5. Se o contrato ainda estiver com o **status “Aguardando pagamento”**, você poderá contestá-lo, clicando no botão **Contestar**.

6. Feito isso, o status muda para contestado.

Se o Efeito de Contrato chegar a data de liquidação - 3 dias (a data de liquidação é a data que a venda se torna completa na plataforma. Ou seja, dia da venda + 30 dias) o efeito de contrato não poderá mais ser contestado.

Qual o prazo para uma contestação ser aprovada ou rejeitada?

O prazo para o retorno e uma possível reversão de saldo é de até 5 dias úteis, pois a análise é feita pelo próprio Banco Central, para serem identificadas provas de contrato com a instituição financeira ou não.

- **Se for aprovada:** recebemos um novo registro de efeito de contrato invalidando o anterior. Nesse caso, o bloqueio de saldo é revertido para que o produtor possa sacar normalmente os seus recebíveis.
- **Se for rejeitada:** recebemos um documento de contrato da instituição financeira provando a legalidade do contrato das partes. Nesse caso, o valor bloqueado é mantido até a liquidação para a financeira na data prevista de liquidação.

Quais os status de um Efeito de Contrato?

O efeito de contrato pode ter 3 status:

- 1. Aguardando pagamento:** o Efeito de Contrato ainda está pendente do repasse de pagamento pela Monetizze;
- 2. Contestado:** o Produtor abriu uma contestação do contrato.
- 3. Pago:** a Monetizze já realizou o pagamento do valor deste bloqueio de saldo para a empresa recebida pela CERC.

Chargeback

A Monetizze **não tem controle** sobre a decisão dos bancos; portanto, **os chargebacks são executados sem qualquer intervenção defensiva.**

O Chargeback é um evento que está além do controle do produtor e da Monetizze, pois se relaciona com o cancelamento solicitado diretamente pelo titular do cartão de crédito ou débito junto ao banco emissor.

Um Chargeback pode ocorrer por diversos motivos, sejam eles:

- Fraude: Quando uma transação é considerada fraudulenta;
- Compra feita indevidamente por um não portador do cartão: se a compra foi realizada por alguém que não é o portador legítimo do cartão;
- Desacordo comercial: quando há uma disputa entre o cliente e o produtor sobre a qualidade ou entrega do produto;
- Duplicidade de transação: caso o mesmo valor seja cobrado duas vezes no cartão do cliente.

O Chargeback pode ser gerado pelo comprador no prazo máximo de **3 anos** de acordo com o **Código civil Art. 206 parágrafo 3º do Inciso V, no qual resguarda ao titular do cartão requerer ressarcimento sobre a compra.**

Entretanto, as bandeiras possuem algumas regras para decidir se abrem ou não o processo de chargeback. Neste caso, **o prazo varia de acordo com a reclamação do portador do cartão e começa a vigorar a partir da data da transação.**

Lembrando que a razão de "**Serviços não prestados ou Mercadoria não recebida**" tem prazo **de 120 dias a partir da data de entrega, mas deve ser realizado chargeback dentro do limite de 540 dias da data da transação.**

Caso algum chargeback seja realizado pelo banco fora do prazo, **nosso sistema barra automaticamente e devolve a contestação.** Além disso, é relevante observar que os bancos podem levar até **45 dias** para avaliar o chargeback e decidir sobre a efetivação ou não do reembolso.

Boas práticas para a prevenção de Chargeback

A seguir, confira como você pode evitar altas taxas de chargeback:

- Informe claramente a descrição de cobrança que aparecerá na fatura do cartão do cliente, evitando confusões.
- Seja transparente sobre as informações do produto, incluindo detalhes sobre políticas de reembolso e garantias.
- Esteja em conformidade com as regras estabelecidas pelo direito do consumidor, tanto para produtos físicos quanto digitais.
- Tenha uma página de vendas com informações claras. Dessa forma, os clientes conseguem saber exatamente o que estão comprando.
- Monitore os indicadores de Chargeback e implemente melhorias para minimizar essas ocorrências e, simultaneamente, manter a satisfação do cliente.


Identificar solicitações de reembolso

Menu > Vendas > **Solicitações de reembolso.**

Sempre que um cliente solicitar o reembolso, você será notificado através da plataforma e pelo e-mail cadastrado na Monetizze.


Por isso, é importante que você acompanhe todos os pedidos de reembolso, pois no caso das solicitações de **reembolsos pendentes** é necessário que você se posicione, aceitando ou não o pedido.

Para fazer o acompanhamento das solicitações, você deve acessar o menu **Painel** e, logo no início, caso haja solicitação de reembolso, terá uma caixa nomeada como **Reembolsos Pendentes**.

 image.png

Para ver os detalhes da solicitação, acesse o menu Vendas > Solicitações de Reembolso e você terá um relatório completo com as informações de todos os pedidos de reembolso.

 image.png

 image.png

Além de poder acompanhar através da notificação que você recebe pelo e-mail cadastrado na plataforma.

Processo de reembolso

Monetizze

Menu > Vendas > **Solicitações de reembolso.**

Sempre que houver uma nova solicitação de reembolso, você será notificado pela plataforma através da aba "**Reembolsos pendentes**" no painel, que fica no menu Principal, além de receber essa notificação também por e-mail.

image.png and or type unknown

É de extrema importância que você esteja sempre acompanhando e atualizando as solicitações de reembolso pendentes, pois caso o reembolso que foi aberto pelo cliente não seja tratado (acatado ou revertido), poderá ser acatado automaticamente pela plataforma Monetizze. O prazo para isto ocorrer é de 10 dias corridos.

Ao clicar na aba "Reembolsos Pendentes" ou acessar o **Menu Vendas > Solicitações de Reembolso**, você encontrará um novo layout no painel de **Solicitações**. Agora, as solicitações são exibidas em colunas separadas por **status**. São elas: "**Solicitações Pendentes**", "**Solicitações Revertidas**", "**Solicitações em Aguardo**", "**Reembolsos Concedidos**" e "**Todos**".

A forma de pagamento pela qual o cliente efetuou a compra, aparecerá representada por um ícone de boleto ou cartão de crédito, logo abaixo do valor da compra.

image.png and or type unknown

Caso você decida **acatar** um reembolso, deverá clicar no botão "**Aceitar**". Após essa ação, surgirá um novo painel em sua tela, onde a informação exibida varia de acordo com o tipo de produto daquela compra.

Em ambos, haverá uma campo para enviar mensagem (essa mensagem será enviada ao cliente) e para inserir até 3 arquivos em anexo, caso você queira. A diferença é que no caso de produtos físicos, você pode solicitar a devolução do produto e o campo de mensagem pode ser usado para

enviar as instruções de devolução do produto ao cliente.

O painel será exibido assim para **Produto Digital**:

image.png

E exibido assim para **Produto Físico**:

image.png

Quando for um reembolso para **produto digital** e a compra foi efetuada através do **cartão de crédito**, ao clicar no botão **“Enviar”**, a solicitação de reembolso será direcionada para a adquirente e o reembolso realizado.

Caso seja um reembolso de **produto físico** e a compra também foi efetuada via **cartão de crédito**, quando selecionar a opção **“Não solicitar devolução do produto”** e clicar no botão **“Enviar”**, a solicitação de reembolso será direcionada para a adquirente e o reembolso realizado.

O reembolso ser processado na plataforma não significa que o valor irá retornar ao cartão do cliente imediatamente, mas sim que a Monetizze devolveu o valor para a operadora responsável pelo cartão do cliente. Cada operadora tem seu próprio prazo para estornar a compra no saldo do cartão, sendo necessário que o cliente entre em contato com a mesma para mais informações do prazo que o valor voltará estornado na fatura.

Se for um reembolso para **“Produto digital”** ou **“Produto Físico”** (e você não solicitou ao cliente a devolução do produto) e a compra foi efetuada via boleto, ao clicar no botão **“Enviar”**, a solicitação de reembolso será direcionada para o nosso setor financeiro realizar a TED de reembolso. Esse procedimento leva até **3 dias úteis** para ocorrer.

Caso seja **“Produto Físico”** e você optar por **“Solicitar devolução do produto”**: você poderá adicionar o código de logística reversa, pois a devolução do produto é de responsabilidade do produtor.

Ao clicar em **“Enviar”**, a solicitação de reembolso é enviada para o consumidor, solicitando que ele realize o envio do produto e após enviar, informe pela plataforma que a devolução do produto foi efetuada.

image.png

Isto irá aparecer para o cliente assim:

image.png

Para saber quando o cliente postou o produto, clique em **“Acompanhar”**

image.png

Neste momento você terá que confirmar se realmente recebeu o produto ou não.

Se o produto já tiver sido recebido por você, clique em **“Recebi o produto. Está tudo ok”**

Ao selecionar essa opção e clicar no botão **“Concluir”**, será gerada uma mensagem de sucesso. Após esta ação, a solicitação de reembolso será direcionada para a adquirente e o reembolso realizado automaticamente, caso a compra tenha sido efetuada no cartão de crédito, ou será encaminhada para o setor financeiro da Monetizze realizar o reembolso, caso a compra tenha sido efetuada no boleto;

image.png

Mas caso não tiver recebido o produto e o cliente tiver sinalizado isto na plataforma, você deverá nos informar, clicando na opção **“Tive um problema. Solicitar intermediação”**

Clique no botão **“Prosseguir”** para ser direcionado à uma tela onde deverá nos explicar melhor o que ocorreu. Feito isso, clique no botão **“Concluir”**.

A partir deste momento a solicitação será enviada para a equipe de **Atendimento Monetizze** intermediar.

image.png

Todos esses fluxos acima são referentes a quando você **acatar o reembolso**.

Entenda agora o que fazer caso discordar do pedido de reembolso:

Ao não concordar em **ceder o reembolso ao cliente**, na tela de solicitações, você deverá clicar em **“Reverter”**

image.png

Feito isto, surgirá em sua tela um painel no qual você deverá justificar ao cliente o **porquê** do reembolso não ter sido aceito.

image.png

Se o cliente discordar do seu motivo apresentando, ele poderá solicitar intermediação da Monetizze no caso. A partir deste momento caberá a nossa equipe de atendimento avaliar e decidir se a compra será reembolsada ou não, e se ele aceitar a justificativa enviada, a solicitação de reembolso será cancelada por ele.

Caso a compra for reembolsada, você será avisado por e-mail da compra estornada.

Esse é o nosso novo processo, havendo dúvidas entre em contato com a nossa equipe através do suporte@monetizze.com.br


Como reembolsar ou não meu cliente

Menu > Vendas > **Solicitações de reembolso.**

As solicitações de reembolso na plataforma são tratadas de acordo com a **forma de pagamento** e o **formato do produto**.

Neste artigo, você vai entender como funciona a **tratativa de reembolso para produtos físicos e infoprodutos**.

Para isso, acesse a sua conta na plataforma Monetizze e vá no **menu Vendas > Solicitações de Reembolso** ou **clique sobre a caixa Reembolsos Pendentes no menu Painel**.

 image.png or type unknown

Logo, você será redirecionado às informações de todas as solicitações de reembolso.

Ao identificar uma transação com o status de solicitação pendente, significa que você precisa se posicionar quanto ao pedido do cliente. Todas as ações que você realiza referente a solicitação do reembolso, seja aceitando ou rejeitando, são enviadas ao cliente.

Produto Físico

- **Autorizando o reembolso:** se for um produto físico adquirido por cartão de crédito e você optar por autorizar o reembolso, você deve clicar em **Aceitar**.

 image.png or type unknown

Em seguida, será exibido uma tela com as informações da venda.

 image.png or type unknown

Se você não quiser solicitar a devolução do produto, **basta** marcar a opção **Não solicitar devolução do produto** e, em seguida, clicar em **Enviar**, para que a solicitação seja redirecionada à adquirente e o reembolso ser efetuado.

Caso o produto tenha sido adquirido por boleto, antes de clicar em **Enviar**, será necessário que você insira os dados bancários do cliente. Caso não os possua, o ideal é que você oriente o cliente a entrar em contato com a Monetizze para que ele mesmo envie os dados bancários onde receberá


o reembolso.

Em seguida, a solicitação de reembolso será direcionada para o nosso setor financeiro para realizar a TED (Transferência eletrônica disponível) de reembolso. Esse procedimento leva até 3 dias úteis para ser efetivado.


Mas, se desejar que o cliente devolva o produto antes de realizar o reembolso, você deve marcar a opção **Solicitar devolução do produto**, podendo utilizar o campo em branco para deixar uma mensagem ao cliente e enviar a ele até três arquivos.

Como a devolução do produto é de responsabilidade do produtor, você pode aproveitar deste campo para enviar ao cliente o código de rastreio reverso e solicitar que ele realize o envio do produto e informe pela plataforma que a devolução foi efetuada.


Em seguida, esta transação passa a ficar com status de **Solicitação em Aguardo**, onde é necessário que o cliente se posicione.

 image.png and or type unknown


Para saber quando o cliente postou o produto, basta voltar na tela de solicitações e clicar sobre a opção “Acompanhar”.

 image.png and or type unknown

- **Reembolso não autorizado:** ao não concordar em ceder o reembolso ao cliente, você deverá clicar em **Reverter**.

 image.png and or type unknown

Em seguida, será aberta uma tela onde você deve informar ao cliente o motivo ao qual o reembolso não será autorizado.

 image.png and or type unknown

Feito isso, será encaminhado ao cliente um e-mail informando que o reembolso não foi autorizado, junto ao motivo.

O cliente receberá a justificativa e terá duas opções:

1. Concordar com o vendedor: onde ele aceita o motivo ao qual o reembolso não foi autorizado e o processo é finalizado.
2. Não concordo com o vendedor: quando o cliente discorda do motivo por não ser reembolsado e automaticamente a Monetizze passa a intermediar tal solicitação. A partir disso, caberá à nossa equipe de atendimento avaliar e decidir se a compra será ou não reembolsada.

Produto Digital

- **Autorizando o reembolso:** se for um infoproduto adquirido por cartão de crédito e você optar por autorizar o reembolso, basta clicar em **Aceitar**.

image.png
Image not found or type unknown

Em seguida, será exibido uma tela com as informações da venda. Porém, neste caso, não há a devolução do produto. Basta clicar sobre a opção **Enviar** para que a solicitação seja encaminhada à adquirente e o reembolso ser realizado.

Caso o produto tenha sido adquirido por boleto, ao clicar em **Enviar**, a solicitação de reembolso será direcionada para o nosso setor financeiro para realizar a TED (Transferência eletrônica disponível) de reembolso. Esse procedimento leva até 3 dias úteis para ser efetivado.

image.png
Image not found or type unknown

- **Reembolso não autorizado:** ao não concordar em ceder o reembolso ao cliente, você deverá clicar em **Reverter**.

image.png
Image not found or type unknown

Em seguida, será aberta uma tela e, da mesma forma, você deverá informar ao cliente o motivo ao qual o reembolso não será autorizado.

Ressaltamos que o reembolso ser processado na plataforma não significa que o valor irá retornar ao cartão do cliente imediatamente, mas sim que a Monetizze devolveu o valor para a operadora responsável pelo cartão do cliente.

Status da solicitação de reembolso

Menu > Vendas > **Solicitações de reembolso.**

Neste artigo você vai entender cada status do processo de reembolso e os detalhes das solicitações.

Ao acessar o menu **Vendas > Solicitações de Reembolso** ou clicar sobre a caixa **Reembolsos Pendentes** no menu **Painel**, você será redirecionado às informações de todas as solicitações de reembolso.

 image.png and or type unknown

Em seguida, você terá na tela a opção **Filtrar**, onde poderá pesquisar por uma solicitação específica, podendo buscar através da transação, dados do cliente, nome do produto ou tipo de pagamento.

 image.png and or type unknown

Além desta, há a opção **Solicitações** onde você pode buscar pelas solicitações de forma geral.

 image.png and or type unknown

Tipos de Status da solicitação de reembolso

Elas serão exibidas por coluna de acordo com o status do processo em que ela se encontra, sendo eles:

- **Solicitações pendentes:** o cliente solicitou o reembolso e agora é necessário que você analise a solicitação dentro do prazo de 7 dias corridos. Caso não haja nenhuma interação dentro deste prazo em caso de produtos digitais, o sistema realiza o reembolso do cliente automaticamente seguindo o CDC (Código de Defesa do Consumidor). Em caso de produtos físicos, quando ocorre a solicitação, o nosso time de atendimento entra em contato com você, produtor, para identificar se o produto já foi entregue ou se está a caminho da residência do cliente. Enquanto isso, a solicitação fica em aberto até que seja

dado o retorno para aprovarmos ou cancelarmos o reembolso.

- **Solicitações Revertidas:** quando o cliente desiste OU CANCELA do reembolso e permanece com a compra.
- **Solicitações em Aguardo:** aguardando um retorno do cliente.
- **Reembolsos concedidos:** quando o reembolso já foi autorizado para a devolução do valor ao cliente.
- **Todos:** todos os reembolsos, os que já foram realizados ou mesmo que estão pendentes.

Assim, fica mais fácil distinguir em qual determinada etapa a transação está no processo do reembolso.

Informações de quem solicitou o reembolso

Em cada solicitação, haverá detalhes das informações que identificam quem e quando foi solicitado aquele reembolso.

image.png

Sendo eles:

- **Solicitação:** a data ao qual foi feito o pedido de reembolso.
- **Motivo:** a descrição do motivo do cliente solicitar o reembolso.
- **Valor:** o valor referente ao reembolso, junto ao símbolo que representa a forma de pagamento.
- **Produto:** nome do produto, junto ao formato do produto (digital ou físico).
- **Comprador:** nome de quem realizou a compra.
- **Transação:** número da transação.

Ainda nesta aba, há alguns botões que enviam comandos referentes à solicitação de reembolso, sendo eles:

- **Aceitar:** autorizar que o reembolso seja efetuado.
- **Reverter:** cancelar a solicitação de reembolso para conversar com o cliente e tentar reverter a situação.
- **Acompanhar:** acompanhar o andamento da devolução do produto feito pelo cliente.
- **Falar com o cliente:** entrar em contato com o cliente.