

Guia do Lojista Pagamentos Recorrentes e de Um Clique

Visão Geral

A solução de pagamento recorrente da PagBrasil possibilita que os comerciantes cobrem automaticamente os cartões de crédito em intervalos mensais, trimestrais ou anuais, por exemplo. Com a cobrança automática dos pagamentos, os comerciantes podem melhorar o fluxo de caixa e evitar o incômodo de correr atrás de pagamentos atrasados e esquecidos, enquanto os consumidores se beneficiam da conveniência dos pagamentos automáticos.

Em contrapartida, os produtos e serviços oferecidos com base em assinaturas, com pagamentos de um clique ou upsells, serão os mais suscetíveis ao risco de chargebacks. Por ser relativamente fácil de solicitar um chargeback no Brasil, devem ser tomadas medidas abrangentes para evitá-los.

É necessário implementar e verificar os seguintes requisitos antes que a PagBrasil possa ativar pagamentos recorrentes para sua conta. Lembre-se que as especificações a seguir são baseadas nos requisitos Visa e Mastercard e levam em conta as particularidades locais brasileiras.

Requisitos gerais para assinaturas

- Estabeleça um acordo de consentimento (T&C) com o titular do cartão, que deve incluir:
 - A versão reduzida das credenciais armazenadas (ou seja, os quatro últimos dígitos do cartão);
 - Como a credencial armazenada será utilizada;
 - Informações sobre como o titular do cartão será notificado de quaisquer mudanças no contrato;
 - A data de expiração do contrato, se aplicável.
- Notifique o titular do cartão no caso de uma mudança no acordo de consentimento.
- Retenha o acordo por toda a duração do consentimento; forneça ao emissor mediante solicitação.
- Se exigido pelas leis ou regulamentos aplicáveis, fornecer ao titular do cartão um registro do consentimento.
- Certifique-se de que os pagamentos recorrentes sejam sempre claramente identificados como tal, o que inclui o valor e a frequência das cobranças subsequentes.

- O valor e a frequência da assinatura nunca devem ser alterados sem o consentimento explícito do comprador.
- Caso a transação inicial (na qual o armazenamento das credenciais é comunicado) for recusada por qualquer razão, não se pode considerar uma credencial armazenada, e a credencial não deve ser utilizada para nenhuma transação subsequente.
- Notifique os clientes por e-mail 7-10 dias antes de cada cobrança.
- Forneça uma declaração clara da política de assinatura e cancelamento no site ou dentro de seu aplicativo, dando ao comprador o direito de encerrar a cobrança recorrente a qualquer momento.
- Forneça um método de fácil acesso para cancelamento.
- Certifique-se de que a cobrança recorrente seja descontinuada imediatamente após a solicitação do titular do cartão.
- Certifique-se de que a cobrança recorrente seja descontinuada imediatamente para um cliente que tenha solicitado chargebacks por pagamentos recorrentes.
- Forneça ao titular do cartão um número de telefone de contato de fácil acesso para consultas de atendimento ao cliente.
- Implemente os três seguintes tipos de notificação para o assinante:

1- Página de confirmação do pagamento de assinatura

A página de confirmação de pagamento da assinatura deve indicar claramente:

- Que o cliente tenha contratado uma assinatura;
- A versão reduzida das credenciais armazenadas (ou seja, os quatro últimos dígitos do cartão);
- FREQUÊNCIA e MONTANTE do faturamento da assinatura (incluindo todos as cobranças, tais como a entrega de bens e serviços, taxa de conveniência ou sobretaxa - se permitido e aplicável);
- Uma URL para cancelamento da assinatura que idealmente se conecta a uma "área de usuário" com uma opção de fácil clique para cancelar, como alternativa, o "envio de email" ao suporte ao cliente;
- Seus dados de CONTATO (e-mail e, se possível, um número de telefone brasileiro) para quaisquer consultas de suporte ou solicitações de cancelamento;
- Informações sobre como o SOFT DESCRIPTOR aparecerá no extrato do cartão de crédito do cliente.

2- E-mail de confirmação de assinatura

É o primeiro e-mail a ser enviado imediatamente após a colocação de uma assinatura. Ele deve conter os mesmos pontos acima, além disso:

- Uma URL para atualização do método de pagamento (por exemplo, novo cartão de crédito ou Boleto, alternativamente).

3- E-mail de notificação de débito

Este é o e-mail que deve ser enviado antes de uma renovação de assinatura, 7-10 dias antes da cobrança. Ele deve conter os mesmos pontos que o e-mail de confirmação da assinatura.

Modelos de e-mail

Confira a seguir os modelos de e-mail em português. Você pode usar estes modelos e simplesmente preencher suas informações nos espaços reservados ou criar seus próprios modelos de e-mail com base nos requisitos citados anteriormente.

E-mail de confirmação de assinatura

Assunto: Confirmação de assinatura com [A URL do Seu Website]

Olá [Nome do Cliente],

Sua assinatura [Nome do Plano de Assinatura] no valor de R\$ [Preço em Reais] por [Período da Assinatura] foi confirmada.

Faça login em sua conta e gerencie sua assinatura na guia [Nome da seção "Minha conta"]. Você poderá fazer upgrade ou cancelar sua assinatura a qualquer momento nesta opção.

As condições da assinatura encontram-se disponíveis aqui: [URL para o contrato (T&C)]

Caso necessite assistência ou deseja cancelar a sua assinatura, entre em contato com [Endereço de e-mail de suporte] ou [Número de telefone do Serviço de Atendimento ao Cliente no Brasil].

Atenção: Esta cobrança aparecerá na fatura do seu cartão como "PB*[Seu Soft Descriptor], PORTO ALEGRE".

Atenciosamente,

Equipe [Nome de Sua Empresa]

E-mail de notificação de débito

Assunto: Notificação de assinatura com [A URL do Seu Website]

Olá [Nome do Cliente],

Sua assinatura [Nome do Plano de Assinatura] pelo valor de R\$ [Preço em Reais] por [Período da Assinatura] expirará em [Data da Taxa de Renovação] e será renovada automaticamente.

Faça login em sua conta e gerencie sua assinatura na guia [Nome da seção "Minha conta"]. Você poderá alterar o método de pagamento, fazer upgrade ou cancelar sua assinatura a qualquer momento nesta opção.

As condições da assinatura encontram-se disponíveis aqui: [URL para o contrato (T&C)]

Caso necessite assistência ou deseje cancelar a sua assinatura, entre em contato com [Endereço de e-mail de suporte] ou [Número de telefone do Serviço de Atendimento ao Cliente no Brasil].

Atenção: Esta cobrança aparecerá na fatura do seu cartão como "PB*[Seu Soft Descriptor], PORTO ALEGRE".

Atenciosamente,

Equipe [Nome de Sua Empresa]

Requisitos gerais para compras de um clique e upsells

- Exiba a página de compra completa (e não apenas um botão "Sim"/"Comprar agora") previamente preenchido com os dados do cliente;
- Para compras de um clique, inclua um texto como: "Será feita uma cobrança em seu cartão [bandeira do cartão do cliente] usado/registrado/salvado anteriormente", e também, "[Se preferir, faça o pagamento comodamente com boleto bancário](#)";
- Exiba a versão reduzida das credenciais armazenadas (ou seja, os quatro últimos dígitos do cartão);
- Para upsells, inclua uma OPÇÃO OPT-IN com um texto como: "[Concordo e entendo que o meu cartão vai ser cobrado novamente ao clicar no botão](#)";
- Forneça informações claras sobre o PRODUTO/SERVIÇO, sobre o MONTANTE da compra e sobre os detalhes de contato de vendas/pós-venda (telefone/e-mail/chat) na página de pagamento (página de compra), na página de confirmação do pagamento (página de agradecimento) e no e-mail de confirmação;
- Forneça informações claras sobre a POLÍTICA DE REEMBOLSO na página de confirmação de pagamento;
- Forneça informações claras sobre o SOFT DESCRIPTOR que constará no extrato do cartão de crédito do cliente na página de confirmação do pagamento (página de agradecimento) e no e-mail de confirmação;

Assim que implementado, por favor envie para crm@pagbrasil.com uma conta de usuário teste, junto com indicações sobre como rever o processo de pagamento recorrente, capturas de tela da página de confirmação de pagamento e todos os e-mails relacionados com o processo de assinatura. Então, faremos um processo de homologação antes de entrar em operação.

Muito obrigado!

PagBrasil, setembro de 2021.