

# Guia do Lojista PagShield

## Como posso ativar a Prevenção de Fraudes PagShield para meu checkout?

O PagShield usa tecnologia de análise de comportamento de compra com autoaprendizagem, desenvolvida especificamente para o mercado brasileiro, que ajuda a identificar possíveis fraudes com cartão de crédito, reduzindo significativamente os falsos positivos. Para configurar este serviço, é necessário realizar os seguintes passos:

1. Solicite por e-mail ([support@pagbrasil.com](mailto:support@pagbrasil.com)) a ativação de sua conta PagShield;
2. Nos envie o histórico de transações com cartão de crédito de sua loja;
3. Adicione o JavaScript do PagShield a todas as suas páginas web;
4. Adicione os parâmetros do PagShield a sua integração existente;
5. Configure o serviço em sua Dashboard PagBrasil.

Com a ativação do serviço de prevenção à fraude PagShield, você declara que está autorizado por sua empresa a fazer isso e que compreende e concorda com os termos e condições.

Depois de ativado e configurado, qualquer tentativa de transação com cartão de crédito com um valor de pagamento igual ou superior ao definido por você será analisada e uma pontuação de risco será fornecida.

A PagBrasil cobra uma taxa fixa por transação analisada (verifique o preço em seu contrato ou entre em contato diretamente com [crm@pagbrasil.com](mailto:crm@pagbrasil.com) ou com seu Gerente de Conta). A instalação e configuração são gratuitas e você pode solicitar a desativação do serviço a qualquer momento, a menos que seu uso seja definido como obrigatório em seu contrato.

O serviço está disponível imediatamente após a ativação e configuração.

## Passos para a implementação:

1. **Solicite a ativação de sua conta PagShield por e-mail**

Por favor, nos envie um e-mail para [support@pagbrasil.com](mailto:support@pagbrasil.com) para solicitar sua conta PagShield e teremos o maior prazer em ativar sua conta. Aguarde até cinco dias úteis se desejar que adicionemos seu histórico de transações com cartão de crédito ao banco de dados do PagShield.

No caso de o PagShield ser definido como obrigatório em seu contrato, não é necessária qualquer solicitação por sua parte, uma vez que este passo será tomado por seu Gerente de Conta responsável.

## 2. Nos envie o histórico de transações com cartão de crédito de sua loja

Envie um relatório (em formato Excel) que contenha pelo menos os últimos 3 meses de transações com cartão de crédito processados por sua loja, a fim de inserir estes dados no sistema antifraude.

Isso é importante para ajudar a inteligência artificial do PagShield a moldar melhor seu modelo para sua loja, levando em conta seu histórico de transações em vez de criá-lo a partir do zero.

## 3. Adicione em todas as suas páginas web o trecho JavaScript do PagShield

Você precisa incluir o seguinte código em cada página de seu site, antes da tag de fechamento `</body>`.

Este código permitirá que nosso sistema analise o comportamento do cliente e gere uma pontuação de fraude para a transação.

```
<script type="text/javascript">
var __kdt = __kdt || [];
__kdt.push({"public_key": "TEE973BEC88"});
(function() {
var kdt = document.createElement('script');
kdt.id = 'kdtjs'; kdt.type = 'text/javascript';
kdt.async = true;
kdt.src = 'https://i.k-analytix.com/k.js';
var s = document.getElementsByTagName('body')[0];
s.parentNode.insertBefore(kdt, s);
})();
</script>
```

Observe que sua **"public\_key"** individual será enviada a você assim que sua conta PagShield for criada.

#### 4. Adicione os parâmetros do PagShield à sua integração existente

Quando enviar a transação, você precisará chamar a função JS abaixo para extrair o ID do cliente (visitor\_id) e transmitir via API (function addorder) ou iFrame para o sistema antifraude PagShield:

```
<script type="text/javascript">  
var visitor_id = getKondutoID();  
</script>
```

Favor consulte o 'PagBrasil Integration Manual - Credit Cards' para mais detalhes sobre este parâmetro.

#### 5. Configure o serviço em sua Dashboard PagBrasil

Em sua Dashboard PagBrasil, na aba PagShield, você poderá configurar as ações a serem tomadas de acordo com as pontuações das transações. Cada transação é analisada e recebe uma pontuação em tempo real por nosso sistema antifraude.

- Defina o valor mínimo de pagamento no qual as transações devem ser processadas com prevenção à fraude:

Limite de valor de pagamento:

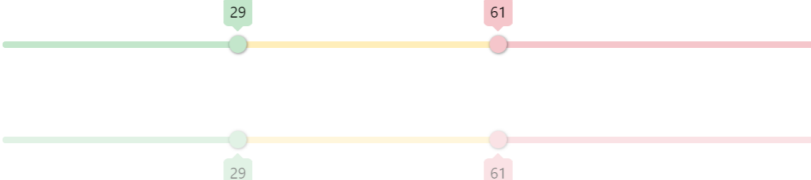
Processar transações com a prevenção de fraude do PagShield apenas quando o valor do pagamento  $\geq$  R\$

Observação: Recomendamos fortemente que se mantenha o valor mínimo de pagamento como zero por alguns meses para que todas as transações sejam analisadas pelo PagShield ajudando o sistema a ajustar o modelo mais rapidamente e com mais precisão.

- Mova os sliders para ajustar a ação para cada faixa de pontuação: processar imediatamente, pré-autorizar para revisão manual ou negar uma transação:

Mova o controle deslizante abaixo para ajustar a pontuação:

Recomendação:



Aprovar	Revisar	Negar
<b>Ação 1</b>	<b>Ação 2</b>	<b>Ação 3</b>
Regra: PONTUAÇÃO $\geq$ 0 e PONTUAÇÃO $\leq$ 29	Regra: PONTUAÇÃO $>$ 29 e PONTUAÇÃO $<$ 61	Regra: PONTUAÇÃO $\geq$ 61 e PONTUAÇÃO $\leq$ 100
Processar ordem imediatamente	Pré-autorizar para revisão manual ⓘ	Negar

- c. Marque a ação a ser tomada no caso de um erro enquanto obtém uma pontuação de fraude:  
(1) processar imediatamente ou (2) pré-autorizar para revisão manual:

Caso ocorra um erro durante a obtenção da pontuação, siga as ações abaixo:

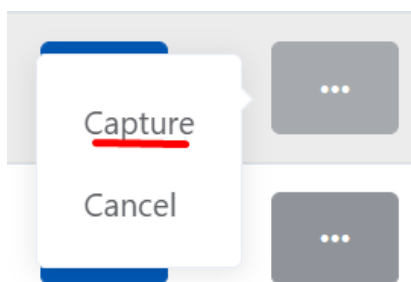
Processar a ordem imediatamente  
 Pré-autorizar para revisão manual i

- d. Você pode digitar os endereços de e-mail (separados por uma vírgula ",") nos quais você deseja receber uma notificação quando uma verificação manual de fraude for necessária:

Enviar um e-mail de notificação quando uma revisão manual for necessária: i

a@b.com, nome@sualoja.com

Observação: Quando um pedido é pré-autorizado, você pode capturá-lo, após analisar sua legitimidade, na aba "Buscar Ordem", usando o botão "Ação" e selecionando "Capturar", como abaixo:



## 6. Desenvolva um passo a passo para analisar as transações pré-autorizadas

A pré-autorização pode ser extremamente útil no aumento da conversão de cartão de crédito, se o vendedor estiver disposto a analisar manualmente as transações pré-autorizadas.

Nesse sentido, como o PagShield busca aumentar as taxas de conversão, ele evita a rejeição direta de pedidos e, em vez disso, opta por dar a eles altas pontuações de risco que ainda estão na seção de pré-autorização do slider, na faixa de nota 45 a 60. Dessa forma, o PagShield assegura que a maioria dos pedidos, se tiverem a mínima chance de não serem fraudulentos, possam ser capturados pelo vendedor.

Com base nisso, se você optar por manter a seção de pré-autorização do slider, como recomendamos fortemente, é fundamental que você analise cuidadosamente todas as ordens pré-autorizadas, já que estas são consideradas arriscadas e, se não forem devidamente inspecionadas, podem resultar em chargebacks.

Por isso, é essencial que você desenvolva um passo-a-passo a ser seguido ao analisar as transações pré-autorizadas. Tais passos variam de negócio para negócio, mas destacamos algumas recomendações para auxiliá-lo neste processo:

- a. Confira a pontuação da transação pré-autorizada e seu histórico do PagShield. Isto pode ser feito na aba Buscar Ordem da Dashboard:

TESTE\_REAL\_2 Credit card ● Pré-autorizado 17/08/2020 16:01:47 test@test.com 5,20

<b>Ordem:</b> TESTE_REAL_2	<b>Valor devido (R\$):</b> 5,20
<b>Método:</b> Credit card	<b>Parcelas:</b> 1
<b>Produto(s):</b> Product_Test (1 license)	<b>Bandeira do cartão de crédito:</b> Mastercard
<b>Data de submissão:</b> 17/08/2020 - 16:01:47:517	<b>Detalhes do cartão de crédito:</b> bruno 550209*****1673
<b>Status:</b> Pagamento pré-autorizado mas não capturado ainda	<b>Score atual do PagShield:</b> 42
<b>Nome do cliente:</b> José da Silva	<b>Código de autorização:</b> 058112
<b>CPF/CNPJ:</b> 91051605962	<b>Soft descriptor:</b> testeBruno
<b>E-mail:</b> test@test.com	<b>Recorrência:</b> Transaction based on initial order TESTE_REAL
<b>Telefone:</b> 51 3328.5642	<b>PagStream:</b> Não
<b>Endereço:</b> Av. Dr. Nilo Peçanha, 1221 / 902	
<b>CEP:</b> 91330000	
<b>Cidade:</b> Porto Alegre	
<b>Estado:</b> RS	

Recomendamos que tenha extremo cuidado com todos os pedidos pré-autorizados, mas, especialmente com aqueles que receberam uma pontuação na faixa de 45 a 60, já que estes tendem a ser de risco extremamente alto.

- b. Pesquise outras transações do mesmo comprador, fazendo uma pesquisa usando o endereço de e-mail do comprador:

### Buscar Ordem

test@test.com E-mail + Buscar Exportar para CSV

Ordem	Método	Status	Data	E-mail	Valor (R\$)	Exibir	Ação
TESTE_REAL_2	Credit card	● Pré-autorizado	17/08/2020 16:01:47	test@test.com	5,20	▼	⋮
TESTE_REAL	Credit card	● Pré-autorizado	17/08/2020 16:01:01	test@test.com	5,15	▼	⋮

Múltiplos pedidos com falhas ou pré-autorizados pelo mesmo comprador podem ser um sinal de uma compra fraudulenta.

Caso você veja muitos pedidos de um mesmo comprador, verifique sempre os números dos cartões de crédito usados, pois o uso de cartões de crédito diferentes pode ser um forte sinal de fraude.

- c. Pesquise o endereço listado no Google Maps. Pesquisar o endereço do comprador no Google Street View pode ajudar a identificar se o pedido parece legítimo.
- d. Ligue para o cliente para verificar as informações. No entanto, nunca informe a ele que está fazendo isso devido a uma análise de fraude, já que isso alerta os compradores fraudulentos.

Observação: Ao telefonar, solicite que confirmem informações, como o CPF e os últimos 4 dígitos do cartão de crédito, para ver se correspondem ao que está listado no pedido.

- e. Se houver dúvidas significativas, solicite uma foto do comprador com seu RG ou mesmo o cartão de crédito (deixando apenas os últimos 4 dígitos descobertos). Esta medida pode ser muito útil, especialmente se a compra feita for de um valor muito alto, o que representa um risco maior para o vendedor.

### PagShield

**Ativar PagShield:** Ativando o sistema de prevenção de fraude PagShield, você declara que sua empresa e você entendem e concordam com os seguintes termos e condições.

**Termos e condições:** O PagShield usa tecnologia de autoaprendizado para analisar o comportamento do comprador, auxiliando a identificar potenciais fraudes com cartão de crédito. Para configurar este serviço, os seguintes passos precisam ser tomados: aceitar os termos e condições do serviço do PagShield, configurar o serviço, adicionar parâmetros à sua integração atual e adicionar um snippet Javascript em todas as suas páginas.

Uma vez ativado e configurado, todas as tentativas de compra com cartão de crédito, com um valor igual ou superior ao definido abaixo, serão analisadas e uma pontuação de risco enviada via API.

A PagBrasil cobra uma taxa de R\$ 0,50 por transação analisada. Ativar e configurar não possui custo e você pode requisitar a desativação do serviço a qualquer momento.

O serviço estará disponível imediatamente após a ativação e configuração.

Por favor, envie e-mail para [support@pagbrasil.com](mailto:support@pagbrasil.com) em caso de dúvidas.

Marque para confirmar que você leu e aceita os termos de ativação do PagShield.

ID do serviço de antifraude:   
Para mais informações em como alterar o seu ID, por favor envie e-mail para [support@pagbrasil.com](mailto:support@pagbrasil.com)

Limite de valor de pagamento:   
Processar transações com a prevenção de fraude do PagShield apenas quando o valor do pagamento >= R\$

Mova o controle deslizante abaixo para ajustar a pontuação:

Recomendação:

<b>Aprovar</b>	<b>Revisar</b>	<b>Negar</b>
<b>Ação 1</b>	<b>Ação 2</b>	<b>Ação 3</b>
Regra: PONTUAÇÃO >= 0 e PONTUAÇÃO <= 29	Regra: PONTUAÇÃO > 29 e PONTUAÇÃO < 61	Regra: PONTUAÇÃO >= 61 e PONTUAÇÃO <= 100
Processar ordem imediatamente	Pré-autorizar para revisão manual ⓘ	Negar

Nunca processar imediatamente, apenas pré-autorizar para revisão manual sempre que este valor mínimo for atingido: ⓘ  (BRL)

Caso ocorra um erro durante a obtenção da pontuação, siga as ações abaixo:  Processar a ordem imediatamente  Pré-autorizar para revisão manual ⓘ

Enviar um e-mail de notificação quando uma revisão manual for necessária: ⓘ

\*É assim que a página de configuração do PagShield aparece em sua Dashboard PagBrasil uma vez que este serviço tenha sido habilitado em sua conta:

### Ações adicionais importantes:

Para que possa contribuir para a melhoria dos resultados de aprendizagem da inteligência do PagShield, qualquer reembolso feito pelo lojista (você) deve ser marcado como "Suspeita de Fraude" em sua Dashboard PagBrasil, caso a compra tenha sido identificada como fraudulenta ou arriscada, usando o botão "Ação" ao buscar o pedido específico, como mostrado abaixo:

Solicitar Estorno ×

---

Suspeita de fraude

Valor a ser estornado (R\$)

---

No caso em que se opte por cancelar uma compra pré-autorizada, se esta ação estiver sendo tomada porque você acredita que a compra e o comprador são fraudulentos, marque o pedido como "Suspeita de Fraude", como mostrado abaixo:

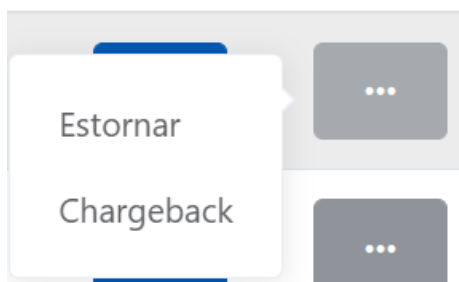
Solicitar Estorno ×

---

Suspeita de fraude

---

Além disso, para contas Gateway, todo chargeback recebido deve ser sinalizado como "Chargeback" em sua Dashboard PagBrasil, usando o botão "Ação" ao buscar o pedido específico, como mostrado abaixo:



PagBrasil, setembro de 2021.