



Compras com pagamento recusado na loja virtual

A Loja da Edebê possui um **Sistema Antifraude** para segurança dos clientes e da própria empresa, que é um processo desenvolvido e gerenciado pelas operadoras de pagamento e pelas instituições financeiras a elas vinculadas.

O uso desse Sistema Antifraude **é obrigatório**, e a Edebê não tem acesso às regras definidas por esse Sistema para realizar as operações e tão pouco pode alterá-las.

Também ocorrem recusas de pagamento deliberadas pelo banco emissor do cartão de crédito. De forma geral, essas recusas de compra acontecem devido a **informações inconsistentes** preenchidas pelo cliente, na forma de pagamento com cartão de crédito, tais como: data de vencimento, titularidade, código de segurança e número do cartão.

Essas recusas de transações podem causar frustração ao cliente e, para sanar esses impedimentos de compra, a Edebê está em constante contato com as operadoras de pagamento, buscando alternativas para minimizar as ocorrências. Contudo, é de consenso que essa medida de segurança é importante para todos os envolvidos nos processos de compra e de venda nos ambientes virtuais.

Orientações

As famílias devem acionar a [Central de Relacionamento](#) em caso de pedido com recusa de pagamento, e não tentarem novas compras antes de falar com a equipe. Tentativas consecutivas de compra no mesmo cartão, em caso de cancelamento, podem aumentar a suspeita de fraude e dificultar a aprovação.

Então, é necessário que o cliente comunique à Central de Relacionamento sobre a sua tentativa de compra com pagamento recusado, para que todos os casos sejam devidamente tratados.

Solicita-se, ainda, que as escolas se atentem ao fato de que o Sistema Antifraude também analisa a origem da transação, identificando qual o computador e o IP que foi utilizado. E caso a escola tente realizar a compra para as famílias, utilizando o mesmo computador, isso pode gerar um alerta no sistema de segurança e pode ocasionar o bloqueio da transação.

Em caso de dúvida, acesse nossa Central de Relacionamento pelo site www.edebe.com.br/contato.