

2.1 - Glossário - Pagamentos

Glossário (Pagamentos)

Termos essenciais para entender pagamentos no varejo digital

- **Adquirente (Adquirir)**
 - Instituição financeira responsável por processar as transações feitas com cartões de crédito e débito no e-commerce. Exemplo: Cielo, Rede, Stone.
- **Antifraude**
 - Sistema que verifica, em tempo real, o risco de fraude em uma transação antes dela ser aprovada. Pode analisar dados do comprador, comportamento e padrões de compra.
- **Arranjo de Pagamento**
 - Conjunto de regras que organiza como as transações entre clientes, lojistas, emissores e adquirentes acontecem (exemplo: arranjo Visa, arranjo MasterCard).
- **Autorização**
 - Processo em que o banco emissor verifica se a compra pode ser aprovada no cartão do cliente (saldo, limite, etc.).
- **Bandeira**
 - Marca responsável pelas regras do cartão e pela conexão entre o emissor e adquirente. Exemplo: Visa, Mastercard, Elo, American Express.
- **Boleto Bancário**
 - Forma de pagamento que gera um documento para o cliente pagar em bancos, lotéricas ou pelo internet banking. A confirmação é manual e leva de 1 a 3 dias úteis.
- **Chargeback**
 - Contestação de uma compra feita pelo titular do cartão junto ao banco emissor, resultando na devolução do valor já pago ao cliente se a justificativa for aceita.
- **Checkout**
 - Página ou processo de finalização de compra, onde o cliente informa seus dados e escolhe a forma de pagamento.
- **Conciliação de Pagamentos**
 - Processo de conferir se os valores recebidos do meio de pagamento batem com as vendas realizadas, controlando repasses e identificando divergências.
- **Emissor (Issuer)**
 - Banco ou instituição financeira responsável por emitir o cartão de crédito ou débito para o consumidor.
- **Gateway de Pagamento**
 - Plataforma tecnológica que intermedia e processa pagamentos online entre a loja virtual e as instituições financeiras de forma segura e rápida.
- **Meio de Pagamento**
 - Qualquer instrumento que permite realizar pagamentos em uma compra online: cartão de crédito, cartão de débito, boleto, PIX, carteiras digitais, etc.
- **MDR (Merchant Discount Rate)**
 - Taxa cobrada do lojista por cada venda aprovada. É um percentual calculado sobre o valor da transação e pago à adquirente ou subadquirente.
- **PIX**
 - Sistema de pagamentos instantâneos do Banco Central do Brasil, que permite transferências e pagamentos em tempo real 24/7, inclusive nos finais de semana.
- **PCI DSS**
 - Padrão internacional de segurança que regula o armazenamento e a transmissão de dados de cartões nas plataformas, obrigatório para gateways e processadores.
- **Retentativa**
 - Nova tentativa automática de processar um pagamento recusado, seja em outro canal, outro adquirente, ou com intervalos diferentes.
- **Split de Pagamento**
 - Mecanismo que permite dividir automaticamente o valor de uma única venda entre diferentes recebedores (exemplo: marketplace que paga parte ao vendedor e parte à plataforma).
- **Subadquirente (PSP, Payment Service Provider)**
 - Empresa que intermedeia pagamentos entre o lojista e as adquirentes, simplificando a integração e centralizando serviços. Exemplos: Pagar.me, PagSeguro, Mercado Pago.
- **TEF (Transferência Eletrônica de Fundos)**
 - Processo eletrônico de transferência de valores de uma conta para outra, muito utilizado em lojas físicas; no e-commerce acaba sendo substituído por outros métodos mais ágeis.
- **Wallet / Carteira Digital**
 - Ferramenta que armazena dados de cartões e permite pagamentos rápidos, normalmente via smartphones. Exemplos: Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay.
- **3DS / 3D Secure**
 - Protocolo de autenticação usado em compras online com cartão para confirmar se o comprador é realmente o portador do cartão. Pode envolver validação por SMS, biometria, app do banco, token ou outro método definido pelo emissor.
- **3DS 2.0**
 - Evolução do 3DS, com autenticação mais fluida e troca de dados entre loja, bandeira e banco emissor para reduzir fraude sem prejudicar tanto a conversão.

- **DDC — Device Data Collection**
Coleta de dados do dispositivo do comprador durante o checkout, como navegador, sistema operacional e informações técnicas da sessão. Esses dados ajudam no processo de autenticação 3DS e na análise de risco da transação.
- **Checkout Transparente**
Modelo em que o cliente finaliza o pagamento dentro do próprio site ou aplicativo da loja, sem ser redirecionado para uma página externa do provedor de pagamento.
- **Checkout Redirecionado**
Modelo em que o cliente é enviado para uma página externa do gateway, PSP ou provedor de pagamento para concluir a compra.
- **Tokenização**
Processo que substitui os dados sensíveis do cartão por um token seguro, permitindo futuras cobranças sem armazenar diretamente os dados reais do cartão.
- **Card Token**
Identificador seguro gerado a partir dos dados do cartão. Pode ser usado para compras futuras, recorrência ou pagamento com cartão salvo.
- **Device Fingerprint**
Identificação técnica do dispositivo usado na compra, considerando dados como navegador, IP, sistema operacional e comportamento da sessão. Ajuda na prevenção a fraudes.
- **Challenge 3DS**
Etapa em que o banco emissor solicita uma validação adicional ao comprador antes de aprovar a transação, como senha, token, biometria ou confirmação no app.
- **Frictionless Flow**
Fluxo 3DS em que a transação é autenticada sem interação adicional do comprador, pois os dados enviados foram suficientes para análise do emissor.
- **Liability Shift**
Transferência de responsabilidade em caso de fraude. Em alguns cenários com 3DS autenticado, a responsabilidade pelo chargeback pode deixar de ser do lojista e passar para o emissor.
- **Soft Decline**
Recusa temporária de uma transação, geralmente passível de nova tentativa, autenticação adicional ou ajuste no fluxo de pagamento.
- **Hard Decline**
Recusa definitiva da transação. Normalmente não deve ser retentada automaticamente, pois indica bloqueio, cartão inválido, fraude ou restrição do emissor.
- **BIN / IIN**
Primeiros dígitos do cartão, usados para identificar bandeira, banco emissor, tipo do cartão e país de emissão.
- **MCC — Merchant Category Code**
Código que identifica o segmento de atuação do lojista, usado por adquirentes, bandeiras e emissores para regras de risco, taxas e autorização.
- **Pré-autorização**
Reserva temporária de valor no cartão do cliente antes da captura final. Muito usada em pedidos que dependem de confirmação posterior.
- **Captura**
Confirmação da cobrança após a autorização. É o momento em que o valor autorizado passa a ser efetivamente cobrado.
- **Estorno**
Devolução total ou parcial de uma transação já capturada, normalmente solicitada pelo lojista.
- **Reembolso**
Devolução do valor ao cliente após cancelamento, devolução de produto ou ajuste comercial.
- **Webhook**
Notificação automática enviada pelo provedor de pagamento para a plataforma ou loja quando ocorre mudança no status da transação, como pago, recusado, cancelado ou estornado.
- **SDK**
Conjunto de ferramentas disponibilizado pelo provedor de pagamento para facilitar a integração com checkout, tokenização, 3DS ou coleta de dados do dispositivo.
- **H2H — Host to Host**
Integração direta entre sistemas, normalmente entre a plataforma do lojista e o provedor de pagamento, sem uso de interface intermediária visível ao cliente.
- **Repesca de Pagamento**
Estratégia usada para tentar recuperar uma venda quando o pagamento inicial não é concluído, recusado ou abandonado. Pode envolver uma nova tentativa de pagamento, rerepresentação de uma condição disponível ou oferta de outro fluxo/meio de pagamento para evitar perda de conversão.
- **Repesca com Pix Parcelado**
Fluxo em que, diante de uma falha, abandono ou não conclusão do pagamento, o cliente pode ser direcionado novamente para uma opção de pagamento parcelado via Pix, como ocorre em jornadas de provedores como a Pagaleve. A Pagaleve possui modalidades transparentes e redirecionadas, incluindo Pix Parcelado e Pix à vista, conforme a configuração da plataforma.
- **Pix Parcelado**
Modalidade em que o cliente realiza a compra via Pix com pagamento parcelado, sem uso de cartão de crédito. Na jornada da Pagaleve, o cliente seleciona a forma de pagamento, valida a compra e paga a primeira parcela via Pix.
- **Orquestração de Pagamentos**
Camada que gerencia múltiplos gateways, adquirentes ou PSPs, definindo regras de roteamento, fallback, retentativa e melhor caminho para aprovação da transação.
- **Roteamento Inteligente**
Estratégia que direciona uma transação para o melhor adquirente ou provedor com base em regras como taxa, aprovação, bandeira, valor, risco ou disponibilidade.
- **Fallback de Pagamento**
Fluxo alternativo acionado quando o pagamento principal falha, permitindo tentar outro provedor, adquirente ou meio de pagamento para reduzir perda de conversão.

- **Multiadquirência**
Modelo em que o lojista opera com mais de uma adquirente, podendo distribuir transações entre diferentes parceiros para melhorar aprovação, custo ou contingência.
- **Transação**
Registro financeiro de uma tentativa de pagamento, contendo valor, meio de pagamento, status, identificadores, cliente, pedido e retorno do provedor.
- **Pedido x Pagamento**
Pedido representa a intenção de compra no e-commerce; pagamento representa a confirmação financeira. Um pedido pode ter pagamento aprovado, pendente, recusado, cancelado ou estornado.
- **Status de Pagamento**
Situação atual de uma transação, como pendente, autorizado, capturado, aprovado, recusado, cancelado, estornado ou em análise.
- **Pagamento Pendente**
Status em que a compra ainda aguarda confirmação, comum em boleto, Pix não pago ou transações em análise.
- **Pagamento Recusado**
Situação em que a transação não foi aprovada pelo emissor, adquirente, antifraude ou provedor de pagamento.
- **Pagamento em Análise**
Status em que a transação está sendo avaliada por regras antifraude antes da aprovação ou recusa definitiva.
- **Análise Manual**
Processo em que uma transação suspeita é revisada por uma equipe ou operação antifraude antes de ser aprovada ou recusada.
- **Score de Risco**
Pontuação atribuída a uma transação com base em dados do comprador, dispositivo, histórico, comportamento e padrões de fraude.
- **Whitelist / Allowlist**
Lista de clientes, cartões, domínios ou dados considerados confiáveis, podendo reduzir bloqueios em futuras transações.
- **Blacklist / Denylist**
Lista de dados considerados suspeitos ou bloqueados, como e-mail, CPF, cartão, IP ou dispositivo.
- **Velocity Check**
Regra antifraude que identifica excesso de tentativas em curto período, como muitas compras com o mesmo cartão, CPF, IP ou e-mail.
- **KYC — Know Your Customer**
Processo de validação da identidade de uma pessoa física, usado para habilitar pagamentos, split, recebíveis ou serviços financeiros.
- **KYB — Know Your Business**
Processo de validação cadastral e documental de uma empresa antes de liberar operação financeira, recebimento ou split de pagamento.
- **Recebedor**
Conta ou entidade que recebe parte ou o total de uma venda, muito comum em marketplaces, split e modelos com múltiplos sellers.
- **Subconta**
Conta vinculada a uma conta principal em um PSP ou subadquirente, usada para controlar recebimentos de sellers, lojas, filiais ou parceiros.
- **Repasse**
Transferência do valor líquido da venda para o lojista ou recebedor, descontadas taxas, chargebacks, antecipações ou ajustes.
- **Liquidação Financeira**
Momento em que o valor da transação é efetivamente disponibilizado para o lojista ou recebedor.
- **Agenda de Recebíveis**
Previsão de valores que o lojista tem a receber em datas futuras, considerando vendas aprovadas, parcelas, taxas e prazos de liquidação.
- **Antecipação de Recebíveis**
Operação em que o lojista recebe antes do prazo original, normalmente mediante desconto de uma taxa.
- **Reserva Financeira / Rolling Reserve**
Percentual dos recebíveis retido temporariamente pelo provedor para cobrir riscos como chargebacks, fraudes ou cancelamentos.
- **Interchange Fee**
Taxa paga ao banco emissor em transações com cartão, compondo parte dos custos envolvidos na operação.
- **Taxa da Bandeira**
Custo cobrado pela bandeira do cartão pela utilização da rede e regras do arranjo de pagamento.
- **Take Rate**
Percentual de receita obtido sobre o volume transacionado, muito usado em negócios financeiros, marketplaces e plataformas de pagamento.
- **TPV / GMV de Pagamentos**
Volume total processado em pagamentos. Pode representar o valor bruto das transações realizadas em determinado período.
- **NSU**
Número Sequencial Único gerado em uma transação, usado para rastreio, conciliação e suporte junto à adquirente ou provedor.
- **TID**
Identificador da transação gerado pelo gateway, adquirente ou PSP, usado para consulta, conciliação e troubleshooting.
- **Código de Autorização**
Código retornado pelo emissor quando uma transação com cartão é autorizada.

- **Idempotência**
Mecanismo usado em APIs para evitar duplicidade de transações quando uma mesma requisição é enviada mais de uma vez.
- **Callback**
Comunicação enviada por um sistema para outro após determinado evento, como mudança de status de pagamento.
- **Webhook Retry**
Nova tentativa automática de envio de webhook quando a plataforma de destino não responde ou retorna erro.
- **Assinatura de Webhook**
Validação de segurança usada para confirmar que o webhook recebido foi realmente enviado pelo provedor de pagamento.
- **API Key**
Chave usada para autenticar integrações entre a loja, plataforma e provedor de pagamento.
- **Secret Key**
Chave sensível usada para autenticação segura em APIs. Deve ser protegida e não exposta em frontend, logs ou documentação pública.
- **Ambiente Sandbox**
Ambiente de testes usado para simular transações sem movimentação financeira real.
- **Ambiente Produção**
Ambiente real de operação, onde transações financeiras são efetivamente processadas.
- **Cartão Salvo**
Recurso que permite ao cliente reutilizar um cartão em compras futuras, normalmente por meio de tokenização.
- **Credential on File — COF**
Credencial de pagamento armazenada de forma segura para uso futuro, como cartão salvo, recorrência ou compra com um clique.
- **CIT — Customer Initiated Transaction**
Transação iniciada pelo próprio cliente, como uma compra feita diretamente no checkout.
- **MIT — Merchant Initiated Transaction**
Transação iniciada pelo lojista ou sistema, com autorização prévia do cliente, comum em recorrência, assinatura ou cobrança posterior.
- **Recorrência**
Modelo de cobrança automática em intervalos definidos, como mensalidades, assinaturas ou planos.
- **Assinatura**
Produto ou serviço cobrado de forma recorrente, com regras de renovação, cancelamento, retentativa e faturamento.
- **Link de Pagamento**
URL gerada para que o cliente realize o pagamento fora do fluxo tradicional do checkout, muito usada em vendas assistidas.
- **Pix Cópia e Cola**
Código textual do Pix que o cliente pode copiar e colar no aplicativo do banco para realizar o pagamento.
- **QR Code Pix**
Código visual usado para iniciar um pagamento Pix ao ser escaneado pelo aplicativo bancário.
- **Pix Estático**
QR Code Pix reutilizável, geralmente com dados fixos e sem vínculo obrigatório com uma transação específica.
- **Pix Dinâmico**
QR Code Pix gerado para uma cobrança específica, com valor, identificador e informações próprias da transação.
- **Pix Expirado**
Situação em que o prazo de pagamento do Pix foi encerrado e a cobrança não pode mais ser paga.
- **Pix Cancelado**
Status em que uma cobrança Pix foi invalidada antes da confirmação do pagamento.
- **Devolução Pix**
Processo de devolução total ou parcial de um pagamento realizado via Pix.
- **Cancelamento de Autorização**
Processo que desfaz uma autorização de cartão antes da captura, liberando o limite reservado ao cliente.
- **Void / Anulação**
Cancelamento de uma transação antes da liquidação ou captura definitiva, dependendo do fluxo do provedor.
- **Captura Tardia**
Captura realizada em momento posterior à autorização, comum quando o lojista precisa confirmar estoque, entrega ou análise antes de cobrar.
- **Cancelamento Parcial**
Cancelamento de apenas parte do valor da transação, usado quando há ajuste de pedido, item indisponível ou devolução parcial.
- **Estorno Parcial**
Devolução de parte do valor já capturado, sem cancelar a transação inteira.
- **Contestação Comercial**
Disputa aberta pelo cliente por desacordo relacionado à compra, como produto não entregue, divergência no valor ou serviço não reconhecido.

- **No-show / Não Comparecimento**
Termo mais comum em serviços, usado quando o cliente não utiliza uma reserva ou compra, podendo gerar regras específicas de cobrança ou cancelamento.
- **Fraude Amigável**
Situação em que o próprio comprador contesta uma compra que realizou, alegando não reconhecimento, desacordo ou arrependimento.
- **Fraude de Terceiros**
Quando dados de pagamento de uma pessoa são usados por outra sem autorização.
- **Pedido Abandonado**
Compra iniciada pelo cliente, mas não concluída no checkout ou no pagamento.
- **Carrinho Abandonado**
Situação em que o cliente adiciona produtos ao carrinho, mas não avança até a finalização da compra.
- **Recuperação de Carrinho**
Estratégia para trazer o cliente de volta à compra, usando e-mail, WhatsApp, push, cupom ou link de pagamento.
- **One-click Buy**
Compra com poucos passos, normalmente usando dados de cliente e pagamento previamente salvos.
- **Checkout Express**
Fluxo de checkout simplificado que reduz etapas de cadastro, entrega e pagamento para melhorar conversão.
- **PCI Scope**
Escopo de responsabilidade da empresa em relação ao tratamento de dados de cartão, conforme as regras do PCI DSS.
- **PAN — Primary Account Number**
Número principal do cartão. É um dado sensível e deve ser protegido conforme padrões de segurança.
- **CVV / CVC**
Código de segurança do cartão, usado para validar transações. Não deve ser armazenado após a autorização.
- **Criptografia**
Técnica que protege dados sensíveis durante armazenamento ou transmissão, impedindo leitura por pessoas ou sistemas não autorizados.