

POLÍTICA DE *CHARGEBACK*

FOLHA DE CONTROLE

Título	Política de <i>Chargeback</i> .
Número da versão	V01.
Órgão Aprovador	Alta Administração.
Data da Aprovação	12/2023.
Área responsável pela elaboração	Jurídico Externo.
Classificação da Publicidade	Público.

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	4
2. POLÍTICA DE CHARGEBACK	4
2.1. O QUE É CHARGEBACK?	4
2.2. QUEM PODE SOLICITAR O CHARGEBACK?	4
2.3. EM QUAIS SITUAÇÕES O CHARGEBACK PODERÁ SER SOLICITADO?	4
2.4. QUAIS AS PARTES ENVOLVIDAS NA TRAMITAÇÃO DO CHARGEBACK?	4
2.5. COMO É PROCESSADO O CHARGEBACK NA CLICK2PAY?	5
2.6. O QUE OCORRE APÓS UMA COBRANÇA ESTAR EM PROCESSO DE CHARGEBACK?	7
2.7. BOAS PRÁTICAS PARA EVITAR CHARGEBACK	7
3. ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA	8
4. ÁREAS ENVOLVIDAS	8
5. APROVAÇÃO E VIGÊNCIA	8
6. HISTÓRICO DE VERSÕES	7

1. OBJETIVO

A presente Política estabelece as regras de *chargeback* no âmbito da plataforma da **CLICK2PAY**, e visa trazer conhecimento e transparência sobre os procedimentos de *chargeback* em que a **CLICK2PAY** atua como intermediadora, no decorrer das suas operações comerciais, objetivando aplicar aos procedimentos de monitoramento e de controles internos condutas que visam garantir ao cliente maior segurança transacional.

2. POLÍTICA DE CHARGEBACK

2.1. O QUE É CHARGEBACK?

Quando o portador do cartão de crédito não reconhece uma compra realizada, ele tem o direito de contestar essa transação, e esse procedimento é denominado *chargeback*. Dessa forma, o titular do cartão deve informar ao banco que não reconhece aquela compra, não ter participado ou autorizado a realização da compra, ou informar que ocorreu por desacordo comercial ou erro de processamento.

2.2. QUEM PODE SOLICITAR O CHARGEBACK?

O titular do cartão de crédito é quem deve solicitar o *chargeback*.

2.3. EM QUAIS SITUAÇÕES O CHARGEBACK PODERÁ SER SOLICITADO?

No geral o *chargeback* poderá ser solicitado pelos seguintes motivos:

- Fraude.
- Compra realizada por terceiro não autorizada pelo titular.
- Desacordo comercial.
- Erro de processamento ou autorização.

2.4. QUAIS AS PARTES ENVOLVIDAS NA TRAMITAÇÃO DO CHARGEBACK?

- **Titular do cartão de crédito:** É quem solicita o *chargeback* diretamente no Banco Emissor do cartão.
- **Banco emissor:** Comunica a Bandeira do cartão.
- **Bandeira do cartão:** Comunica à Adquirente sobre o pedido de *chargeback*.

- **Adquirente:** É responsável pela comunicação entre a Bandeira do cartão de crédito, subadquirente e a **CLICK2PAY**.
- **CLICK2PAY:** Plataforma onde o cliente tem cadastro.
- **Cliente:** Estabelecimento comercial fornecedor de produtos ou serviços com uma cobrança questionada.

2.5. COMO É PROCESSADO O *CHARGEBACK* NA **CLICK2PAY**?

As transações realizadas poderão ser canceladas por vários motivos, como cancelamento direto pelo estabelecimento ou pelo adquirente, suspeita de fraude, entre outros. Frisa-se que essa ação não é realizada pela **CLICK2PAY**, mas sim pela Adquirente ou pela Instituição Emissora responsável.

O Titular do cartão de crédito que pagou a cobrança deverá solicitar o *chargeback* diretamente para o Banco Emissor do cartão, que processa o pedido a fim de entender se a solicitação de *chargeback* realmente é legítima, se o emissor entender que o titular do cartão tem razão no seu pedido, ele transfere o pedido de *chargeback* para a Bandeira.

A Bandeira do cartão é responsável por informar à Adquirente o pedido de *chargeback*, a qual repassa a informação para a **CLICK2PAY**.

Após tal procedimento, a **CLICK2PAY** informa ao seu Cliente quanto ao *chargeback* recebido, bem como o motivo deste, por meio do e-mail cadastrado pelo Cliente no sistema da **CLICK2PAY**.

Caso o Cliente não concorde com essa solicitação, ele pode se defender do *chargeback*, ou seja, pode enviar documentos que comprovem a validação do portador do cartão e que a transação é legítima, sendo que esse processo é chamado de contestação de *chargeback*.

O Cliente da **CLICK2PAY** tem duas opções após ser constatada a solicitação do *chargeback* por parte do seu pagador:

- **Aceitar o *chargeback*:** Concorda com o *chargeback* e o sistema estorna a cobrança.
- **Contestar o *chargeback*:** Discorda do *chargeback* e envia documentação que comprova que a transação é legítima, dentro do prazo máximo de 5 (cinco) dias a contar da notificação do *chargeback*, devendo a documentação ser enviada dentro dos

padrões mencionados na notificação de *chargeback* e com isso a mesma será encaminhada para o Banco emissor, que analisará a contestação.

Se o Cliente não se manifestar no prazo indicado, acarretará aceitação do *chargeback*.

2.6. O QUE OCORRE APÓS UMA COBRANÇA ESTAR EM PROCESSO DE CHARGEBACK?

Após a abertura do processo de *chargeback*, caberá unicamente ao Banco emissor e a Adquirente, por critérios próprios, analisar a documentação e decidir sobre a disputa em um prazo máximo de 65 (sessenta e cinco) dias contados do envio das informações e documentos pelo titular.

Caso a contestação seja acolhida, haverá o estorno do valor respectivo ao titular que iniciou a disputa, sendo que, nesses casos, caberá ao Cliente realizar o pagamento de uma taxa de *chargeback*. Contudo, caso a contestação não seja acolhida, a transação realizada será mantida.

Caso o titular que solicitou a abertura da disputa deixe de apresentar as informações e documentos solicitados, o procedimento será encerrado automaticamente.

2.7. BOAS PRÁTICAS PARA EVITAR CHARGEBACK

- Aplicação de Sistema de antifraude.
- Coleta e validação de documento de identificação do portador do cartão.
- Travas de segurança e monitoramento para detectar ações suspeitas.
- Verificação de nome e senha de usuário.
- Perguntas de segurança.
- Geolocalização do comprador.
- Verificação de IP do computador do cliente.
- Comparação de endereços de entrega e pagamento.
- Telefonemas e envio de e-mails entre loja e comprador Ferramenta de automação financeira.

3. ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

A atualização da presente Política ocorrerá sempre que: *i.* alterações legislativas ou regulatórias relevantes ocorrerem, *ii.* o cenário do negócio da Organização se modificar; ou se *iii.* em decorrência da revisão da análise de risco for assim necessário, sendo de responsabilidade da Alta Administração realizar as alterações.

Esta Política de *Chargeback* poderá ser modificada a qualquer momento, a critério da **CLICK2PAY**, passando quaisquer alterações a vigorar de forma imediata.

4. ÁREAS ENVOLVIDAS

Esta Política foi elaborada por jurídico externo, o qual a pedido da Alta Administração da **CLICK2PAY**, poderá revisá-la.

5. APROVAÇÃO E VIGÊNCIA

A presente Política foi aprovada pela Alta Administração, entrando em vigência na data da sua aprovação.

Ainda, a vigência desta Política é indeterminada, podendo ser substituída apenas por uma versão atualizada.

6. HISTÓRICO DE VERSÕES

VERSÃO	DATA DA APROVAÇÃO	DESCRIÇÃO
1.0	12/2023.	Primeira versão da Política de <i>Chargeback</i> da CLICK2PAY .