

# **POLÍTICA DE *CHARGEBACK***

**FOLHA DE CONTROLE**

<b>Título</b>	Política de <i>Chargeback</i> .
<b>Número da versão</b>	V02.
<b>Órgão Aprovador</b>	Alta Administração.
<b>Data da Aprovação</b>	04/2024.
<b>Área responsável pela elaboração</b>	Jurídico Externo.
<b>Classificação da Publicidade</b>	Público.

## SUMÁRIO

<b>1. OBJETIVO</b>	<b>4</b>
<b>2. REGRAMENTOS</b>	<b>4</b>
<b>2.1. O QUE É <i>CHARGEBACK</i>?</b>	<b>4</b>
<b>2.2. QUEM PODE SOLICITAR O <i>CHARGEBACK</i>?</b>	<b>4</b>
<b>2.3. EM QUAIS SITUAÇÕES O <i>CHARGEBACK</i> PODERÁ SER SOLICITADO?</b>	<b>4</b>
<b>2.4. QUAIS AS PARTES ENVOLVIDAS NA TRAMITAÇÃO DO <i>CHARGEBACK</i>?</b>	<b>4</b>
<b>2.5. COMO É PROCESSADO O <i>CHARGEBACK</i> NA CLICK2PAY?</b>	<b>5</b>
<b>2.6. QUAIS SÃO AS COBRANÇAS REFERENTES AO PROCESSO DE <i>CHARGEBACK</i>?</b>	<b>7</b>
<b>2.7. O QUE OCORRE APÓS UMA COBRANÇA ESTAR EM PROCESSO DE <i>CHARGEBACK</i>?</b>	<b>8</b>
<b>2.8. BOAS PRÁTICAS PARA EVITAR <i>CHARGEBACK</i></b>	<b>9</b>
<b>3. ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA</b>	<b>9</b>
<b>4. ÁREAS ENVOLVIDAS</b>	<b>9</b>
<b>5. APROVAÇÃO E VIGÊNCIA</b>	<b>9</b>
<b>6. HISTÓRICO DE VERSÕES</b>	<b>10</b>

## **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. REGRAMENTOS**

### **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 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**. O Cliente terá acesso ao motivo que ensejou o motivo do *chargeback* a partir da comunicação enviada através do alerta da disputa.

Caso o Cliente não concorde com essa solicitação, ele pode se defender do *chargeback*, ou seja, pode enviar documentos que comprovem 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 para o Banco, que analisará a contestação.

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

O pedido de abertura de disputa deverá ser devidamente fundamentado e acompanhado da documentação pertinente, que deve ser enviada pelo titular do cartão em até 180 (cento e oitenta) dias corridos após a data de realização da transação.

Nesse contexto, são exemplos de documentos pertinentes, a depender do caso concreto:

- Documento comprovando que o titular reconhece participação em pelo menos uma operação, informando que o titular não confirma ou não participou da outra reclamação.
- Declaração de que o titular estava de posse do cartão de crédito na data das transações contestadas.
- Documentação que comprove a dupla cobrança da transação ou comprovante de pagamento da mesma transação por outros meios.
- Documento ou informação que comprove a data prevista de entrega da mercadoria/serviço e que a mesma não foi entregue até a data da abertura do processo.
- Comprovante de contato entre o titular e o estabelecimento comercial (data, horário, registro da chamada) com a tentativa de solucionar o caso de não prestação do serviço, como carta formal do estabelecimento cancelando a prestação do serviço ou impossibilidade de entrega da mercadoria.
- Um documento ou número de identificação do caso (número de referência da Central do Cliente) que comprove a reclamação do titular do cartão. O titular deve ter solicitado o cancelamento do envio do produto ou serviço.
- Data em que as mercadorias foram devolvidas ou o serviço foi cancelado.
- Prova do serviço de transporte (transportador) comprovando que a mercadoria não foi entregue.
- Aviso de recebimento de mercadoria devolvida ou log de cancelamento de serviço.

- Informação sobre qual defeito ou mau funcionamento foi verificado pelo comprador.
- Crédito não processado.
- Documentação que comprove o reconhecimento do estabelecimento e solicitação de cancelamento.

## 2.6. QUAIS SÃO AS COBRANÇAS REFERENTES AO PROCESSO DE *CHARGEBACK*?

O processo de *chargeback* implica em cobranças a cada andamento, conforme detalhamento abaixo:

- Cobrança para as Bandeiras MasterCard e Hipercard:
  - No recebimento da contestação da venda (entrada de *chargeback*);
  - Na resposta da contestação a Bandeira/Emissor (Reapresentação);
  - No envio de documentos para a defesa; e
  - Em disputas não aceitas pelo Emissor.
- Cobrança para a Bandeira Visa:
  - Na resposta da contestação a Bandeira/Emissor e no envio de documentos para a defesa (reapresentação).
- Cobrança para a Bandeira Elo:
  - No recebimento da contestação da venda (entrada de *chargeback*); e
  - No envio de documentos para a defesa e na reapresentação.

Abaixo temos o detalhamento dos valores apresentados por cada uma das Instituições do Arranjo de Pagamento. **Frisa-se que, qualquer dos valores pode ser alterado sem qualquer aviso prévio.**

- MasterCard e Hipercard:
  - R\$ 4,30 (quatro reais e trinta centavos) para cada recebimento de contestação de venda (entrada de *chargeback*);

- R\$ 0,64 (sessenta e quatro centavos) para cada resposta da contestação à Bandeira/Emissor (reapresentação);
- 0,65% (sessenta e cinco centésimos por cento) do valor do *chargeback* por cada documento enviado para a defesa; e
- R\$43,00 (quarenta e três reais) para toda disputa não aceita pelo emissor.
- Visa:
  - U\$2,50 (dois dólares e cinquenta centavos de dólar) para cada resposta da contestação à Bandeira/Emissor e documento enviado para a defesa (reapresentação).
- Elo:
  - R\$ 0,20 (vinte centavos) por cada recebimento de contestação de venda (entrada de *chargeback*);
  - R\$ 0,23 (vinte e três centavos) para cada resposta da contestação à Bandeira/Emissor (Reapresentação).

Em casos de compras parceladas, cada parcela contestada equivale a 1 (um) *chargeback*.

A responsabilidade pelo pagamento das cobranças referente ao processo de *chargeback* é do Cliente.

## **2.7. O QUE OCORRE APÓS UMA COBRANÇA ESTAR EM PROCESSO DE CHARGEBACK?**

Após a abertura do processo de *chargeback*, caberá unicamente aos integrantes do arranjo de pagamento (banco emissor, bandeira do cartão e adquirente), por critérios próprios, analisar a documentação e decidir sobre a disputa de acordo com seu prazo interno.

Caso a contestação seja acolhida, haverá o estorno do valor respectivo na Conta de Pagamento do titular que iniciou a disputa, sendo que, nesses casos, caberá ao Cliente realizar o pagamento da taxa de *chargeback*, conforme detalhado no item 2.6 do presente Instrumento. 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 poderá ser encerrado automaticamente.

## **2.8. BOAS PRÁTICAS PARA EVITAR *CHARGEBACK***

- Aplicação de Sistema de antifraude.
- Travas de segurança e monitoramento para detectar ações suspeitas.
- Verificação se os dados do comprador são iguais aos do portador do cartão de crédito.
- 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 <b>CLICK2PAY</b> .
2.0	04/2024.	Atualização da Política.