



# POLÍTICA DE CONTROLE DE CHARGEBACKS

## 1. OBJETIVO

A **PAYZU INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA** entende que o volume de fraudes e chargebacks causam impacto cada vez maior para o mercado, seja no ambiente transacional digital ou até mesmo no físico. Para tanto, comprometida com a segurança das operações dos estabelecimentos comerciais, estabeleceu procedimentos de análises e controle de chargebacks, visando impedir a recorrência destes eventos e minorar os prejuízos deles decorrentes.

Trata-se de ferramentas que fazem uma análise dos riscos e do perfil de modelo de negócios de cada estabelecimento, e, a partir do cruzamento de dados, conseguem criar um score, pontuando e até mesmo bloqueando comportamentos suspeitos.

## 2. CONCEITOS

- **Chargebacks** - A tradução de chargeback para o português significaria algo como "reversão de pagamentos". É um evento de cancelamento da venda pelo portador do cartão diretamente com a instituição emissora do cartão de crédito.
- **Quem pode solicitar o chargeback** - O titular do cartão de crédito é quem deve solicitar o chargeback.

**PAYZU INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA**  
**CNPJ: 50.600.904/0001-26**  
**AVENIDA VINICIUS DE MORAES, Nº 1400, BAIRRO COLINA VERDE,**  
**TEIXEIRA DE FREITAS-BA. CEP: 45.987-324**



- **Quando o chargeback pode ser solicitado** - Resumidamente existem 3 (três) categorias em que o chargeback pode ser solicitado pelo portador do cartão:
  - i. fraude;
  - ii. Desacordo comercial;
  - iii. Erro de processamento ou autorização;

### **3. PROCEDIMENTO PARA CONTROLE DE CHARGEBACKS**

O chargeback é um evento de contestação da venda pelo portador do cartão diretamente com a instituição emissora do cartão de crédito. A contestação pode ser apresentada até 90 (noventa) dias a partir da data de realização da transação não reconhecida.

A respectiva ação gera uma notificação à Adquirente, que por sua vez, comunica a **PAYZU INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA**, que em ato contínuo, envia um e-mail de notificação ao seu cliente, informando os dados da transação e orientações de como proceder.

Neste momento o cliente da **PAYZU INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA** tem duas opções após ser constatada solicitação do chargeback por parte do seu pagador:

- **Aceitar o chargeback:** concorda com o chargeback e o sistema estorna a cobrança, alterando o status dela para Chargeback;
- **Contestar o chargeback:** discorda do chargeback e envia documentação que comprova que a transação é legítima, a qual será encaminhada ao Banco, que analisará a contestação. Se o cliente não se manifestar no prazo indicado, acarretará aceitação do chargeback.

O estabelecimento possui 10 dias (corridos) para encaminhar a documentação necessária para a **PAYZU INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA**, após o recebimento a defesa é encaminhada para a Adquirente, e após uma breve análise quanto ao preenchimento dos requisitos mínimos, é encaminhado para análise da Bandeira. A análise da bandeira pode levar até 120 dias e ao final, é emitido parecer positivo ou não, para a Adquirente, que comunica a **PAYZU INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA** e que por sua vez, atualiza a informação junto a conta do cliente.

**PAYZU INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA**  
**CNPJ: 50.600.904/0001-26**  
**AVENIDA VINICIUS DE MORAES, Nº 1400, BAIRRO COLINA VERDE,**  
**TEIXEIRA DE FREITAS-BA. CEP: 45.987-324**



Nestes casos, o valor da venda fica suspenso até a decisão final pela Bandeira. Sendo mantido o cancelamento, o valor é redirecionado ao consumidor final. Sendo recusado o cancelamento, o valor da venda gera o crédito, que será liquidado diretamente na conta do cliente.

Paralelamente, a operação do cliente é acompanhada pelo setor responsável, que ao identificar um aumento expressivo de chargeback, disponibiliza análise da operação do estabelecimento comercial, ajudando-o a identificar potenciais riscos operacionais, orientando-o a implantar ações de correção e prevenção.

Todos os avisos de chargeback recebidos geram débitos respectivos nas contas dos estabelecimentos comerciais. Caso este aviso não seja concretizado como um chargeback, um crédito de mesmo valor é gerado para quitação do mesmo. Caso contrário, o débito é mantido até ser consolidado pelos recebíveis devidos àquele cliente.

#### **4. BOAS PRÁTICAS PARA EVITAR CHARGEBACKS**

A **PAYZU INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA** comprometida com a segurança das suas transações, estabelece uma série de medidas visando a prevenção de ocorrência de chargebacks, a saber:

- Aplicação de Sistema de antifraude;
- Travas de segurança e monitoramento para detectar ações suspeitas;
- Verificação de nome e senha de usuário;
- Geolocalização do comprador;
- Verificação de IP do computador ou dispositivo móvel do cliente;
- Confirmação de acesso ao cartão através de um lançamento de captura de valor aleatório que deverá ser informado pelo cliente.
- Intermediadoras de pagamento;

**PAYZU INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA**  
**CNPJ: 50.600.904/0001-26**  
**AVENIDA VINICIUS DE MORAES, N° 1400, BAIRRO COLINA VERDE,**  
**TEIXEIRA DE FREITAS-BA. CEP: 45.987-324**



## **5. COMPROMETIMENTO**

A **PAYZU INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA** em observância a legislação vigente mantém seus processos de controle de chargebacks atualizados e em constante acompanhamento, visando manter a integridade e segurança dos serviços oferecidos aos estabelecimentos comerciais.

## **6. ATUALIZAÇÃO E VIGÊNCIA**

A atualização da presente Política ocorrerá sempre que alterações legislativas ou regulatórias relevantes ocorrerem, bem como se o cenário de negócios da empresa se modificar; ou se em decorrência da revisão da análise de risco for assim necessário.

A presente Política tem prazo de vigência indeterminado, podendo ser substituído apenas por uma versão atualizada.

Teixeira de Freitas, 14 de agosto de 2025

**PAYZU INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA**  
**CNPJ: 50.600.904/0001-26**  
**AVENIDA VINICIUS DE MORAES, N° 1400, BAIRRO COLINA VERDE,**  
**TEIXEIRA DE FREITAS-BA. CEP: 45.987-324**