



Mudanças nas Regras de Disputa

Regulamento dos Arranjos de Pagamento da Visa do Brasil

Cópia Antecipada



ID do Artigo: AIXXXXX

Visa – Confidencial

Visa Reference: 2022-5659

Texto das Regras da Visa

Requisitos Gerais do Processo de Resolução de Disputas

Resolução de Disputas > Requisitos Gerais da Resolução de Disputas

Para fins de cálculo de um prazo ou limite de tempo, a Data de Processamento do evento anterior (Transação, Disputa, Resposta sobre a Disputa, Tentativa de Prearbitragem, Arbitragem, ou Conformidade) não é contada como um dia.

O Emissor não deverá iniciar uma Disputa para a mesma Transação mais de uma vez, exceto para uma Disputa iniciada sob a Condição de Disputa 10.5 (Programa Visa de Monitoramento de Fraude).

Um Credenciador não deve fazer nenhum dos itens a seguir:

- Processar uma Transação como uma primeira Apresentação, caso o Emissor tenha enviado uma Disputa anteriormente para a mesma Transação
- Responder mais de uma vez à Disputa original

Se um Membro não responder por meio do Visa Resolve Online (VROL) dentro do período especificado para uma ação,¹ ou aceitar responsabilidade pela Disputa, o ciclo da Disputa será considerado encerrado e aquele Membro será responsável pelo último valor recebido pelo membro oponente.

O Membro responsável deve creditar o Membro oponente na mesma data de processamento da aceitação por meio do VROL, quando exigido. Se o Membro responsável não creditar o Membro oponente dentro do prazo especificado, a Visa iniciará o crédito e o débito aplicáveis.

Um Membro não deve enviar uma Transação de Cobrança de Tarifas para aceitar uma Disputa.

¹ [Em vigor para tentativas de pré-Conformidade iniciadas a partir de 15 de abril de 2023 \(incluindo essa data\)](#)
[Isso também se aplica quando o Membro não responder para tentativas de pré-Conformidade](#)

ID No. 0030211

Processo de Resolução de Disputas – Categoria de Disputa 10 (Fraude) e 11 (Autorização)

Resolução de Disputas > Requisitos Gerais da Resolução de Disputas

Os Membros devem cumprir com a seguinte tabela para processa Disputas na Categoria 10 de Disputa (Fraude) e na Categoria 11 de Disputa (Autorização) e atividades relacionadas.

Table 0-1: Etapas do Processo de Resolução de Disputas – Categoria 10 (Fraude) e Categoria 11 (Autorização)

Etapa do Processo de Disputa	Descrição
Disputa Prazo: Consultar condição da Disputa	Após receber uma Apresentação, um Emissor pode iniciar uma Disputa somente se todas as condições aplicáveis para a condição de Disputa sejam cumpridas. Se um crédito houver sido processado antes da Disputa, o Emissor deve: • Aplicar o crédito(s) à Transação sob disputa • Em vigor para Disputas processadas até 14 de abril de 2023 Certificar a qual Transação(ões) os créditos foram aplicados e por que o crédito não resolve a Disputa • Em vigor para Disputas processadas a partir de 15 de abril de 2023 (incluindo essa data) Fornecer os Identificadores de Transação ou Números de Referência do Credenciador e a Data da Transação a qual o crédito foi aplicado e por que o crédito não resolve a Disputa
Tentativa de Prearbitragem Prazo: 30 dias corridos a contar da Data de Processamento da Disputa	Em resposta a uma Disputa, o Credenciador pode fazer uma tentativa de Prearbitragem conforme especificada para a condição da Disputa em questão. Não se aplica se o Estabelecimento Comercial aceitou a Disputa no processo do Rapid Dispute Resolution.

Etapa do Processo de Disputa	Descrição
Resposta sobre a Prearbitragem Prazo: 30 dias corridos a contar da Data de Processamento da tentativa de Prearbitragem	Um Emissor pode responder à tentativa de Prearbitragem das seguintes formas: • O Emissor pode aceitar a responsabilidade financeira. • O Emissor pode recusar a tentativa de Prearbitragem se um dos itens a seguir ocorrer: ○ O Credenciador pode reapresentar um dos seguintes itens: ▪ Provas Convincentes ▪ Evidência de que o Portador de Cartão não está mais contestando a Transação ○ O Emissor apresenta novos documentos ou informações sobre a Disputa. O Emissor pode buscar uma pré-Arbitragem sob a mesma condição de Disputa se as duas condições se aplicarem: • Depois que a Disputa foi iniciada, o Estabelecimento Comercial emitiu um crédito para todo o valor da Transação na moeda local do Estabelecimento Comercial. • O Emissor sofreu uma perda financeira devido à diferença da taxa de câmbio entre o crédito e o valor da Resposta da Disputa. Se o Credenciador forneceu Provas Convincentes com sua Tentativa de Prearbitragem, o Emissor deve agir de uma das seguintes maneiras: • Na Região Europa, cumprir com os dois requisitos a seguir: ○ Entrar em contato com o Portador de Cartão para examinar as Provas Convincentes ○ Fornecer informações detalhando como as Provas Convincentes foram examinadas pelo Portador de Cartão e explicando o motivo pelo qual o Portador de Cartão continua a contestar a Transação • Para todas as demais Transações, ambas as condições a seguir: ○ Certificar-que entrou em contato com o portador de cartão para examinar as Provas Convincentes ○ Fornecer uma explicação do motivo pelo qual o Portador de Cartão continua a contestar a Transação

Etapa do Processo de Disputa	Descrição
	- Para Transações que não envolvam um Membro na Região Europa, no caso de uma Disputa sob a Condição de Disputa 10.4: Outro Tipo de Fraude Ambiente Cartão Não Presente, se um dos casos, ou ambos, se aplicar: - Garantir que o nome e endereço fornecidos não correspondem ao nome e endereço do Portador de Cartão - Garantir que entrou em contato com o Portador de Cartão para analisar as Provas Convincentes e fornecer uma explicação do motivo pelo qual o Portador de Cartão continua a contestar a transação
Arbitragem Prazo: 10 dias corridos a contar da Data de Processamento da resposta de Prearbitragem	Um Credenciador pode dar entrada em uma Arbitragem quando ocorrer uma das condições a seguir: - O ciclo de Disputa e Prearbitragem foi concluído e o Membro não conseguiu resolver a Disputa. - O Emissor oponente não cumpriu os requisitos especificados no Regulamento da Visa.

ID No. 0030212

Processo de Resolução de Disputas – Categoria de Disputa 12 (Erros de Processamento) e 13 (Disputas dos Consumidores)

[Resolução de Disputas](#) > [Requisitos Gerais da Resolução de Disputas](#)

Os Membros devem cumprir com a seguinte tabela para processa Disputas na Categoria 12 de Disputa (Erros de Processamento) e na Categoria 13 de Disputa (Disputas dos Consumidores) e atividades relacionadas.

Table 0-2: Etapas do Processo de Resolução de Disputas – Categoria 12 (Erros de Processamento) e Categoria 13 (Disputas dos Consumidores)

Cópia Antecipada das Regras da Visa
Mudanças nas Regras de Disputa

Etapa do Processo de Disputa	Descrição
Disputa Prazo: Consultar condição da Disputa	Após receber uma Apresentação, um Emissor pode iniciar uma Disputa somente se todas as condições vigentes para a respectiva condição de Disputa forem atendidas. Se um crédito houver sido processado antes da Disputa, o Emissor deve: • Aplicar o crédito(s) à Transação sob disputa • Em vigor para Disputas processadas até 14 de abril de 2023 Certificar a qual Transação(ões) os créditos foram aplicados e por que o crédito não resolve a Disputa • Em vigor para Disputas processadas a partir de 15 de abril de 2023 (incluindo essa data) Fornecer os Identificadores de Transação ou Números de Referência do Credenciador e a Data da Transação a qual o crédito foi aplicado e por que o crédito não resolve a Disputa
Resposta sobre a Disputa Prazo: 30 dias corridos a contar da Data de Processamento da Disputa	O Credenciador pode iniciar uma Resposta sobre a Disputa conforme especificada para a condição da Disputa em questão. Não se aplica se o Estabelecimento Comercial aceitou a Disputa no processo do Rapid Dispute Resolution.
Tentativa de Prearbitragem Prazo: 30 dias corridos a contar da Data de Processamento da Resposta sobre a Disputa	Após receber uma Resposta sobre a Disputa, o Emissor pode fazer uma Tentativa de Prearbitragem por qualquer um dos motivos a seguir: • O Emissor pode apresentar novos documentos ou informações sobre a Disputa ao Credenciador. • O emissor altera a condição da Disputa após receber a Resposta sobre a Disputa. O Emissor pode alterar a condição de Disputa somente se a Disputa era válida.

Cópia Antecipada das Regras da Visa
Mudanças nas Regras de Disputa

Etapa do Processo de Disputa	Descrição
	- Se o Credenciador forneceu provas de que o Portador de Cartão deixou de contestar a Transação, o Emissor certifica que o Portador de Cartão ainda está apresentando uma disputa para a Transação. O Emissor pode buscar uma pré-Arbitragem sob a mesma condição de Disputa se as duas condições se aplicarem: - Depois que a Disputa foi iniciada, o Estabelecimento Comercial emitiu um crédito para todo o valor da Transação na moeda local do Estabelecimento Comercial. - O Emissor uma perda financeira devido à diferença da taxa de câmbio entre o crédito e o valor da esposta da Disputa.
Resposta sobre a Prearbitragem Prazo: 30 dias corridos a contar da Data de Processamento da tentativa de Prearbitragem	Um Credenciador pode responder à tentativa de Prearbitragem das seguintes formas: - O Credenciador pode aceitar a responsabilidade financeira. - O Credenciador pode recusar a tentativa de Prearbitragem.
Arbitragem Prazo: 10 dias corridos a contar da Data de Processamento da resposta de Prearbitragem	O Emissor pode dar entrada em uma Arbitragem quando ocorrer uma das condições a seguir: - O ciclo de Disputa e Prearbitragem foi concluído e o Emissor não conseguiu resolver a disputa. - O Credenciador não cumpriu os requisitos especificados no Regulamento da Visa.

ID No. 0030213

ID do Artigo: AIXXXXX

Visa – Confidencial

7

Aviso: Estas informações constituem propriedade da Visa e são CONFIDENCIAIS. Elas são distribuídas aos participantes da Visa para uso exclusivo na administração de seus programas da Visa. Não podem ser copiadas, publicadas, distribuídas ou divulgadas, no todo ou em parte, a Estabelecimentos Comerciais, portadores de cartão ou a qualquer outra pessoa sem a autorização prévia, por escrito, da Visa. © 2022 Visa. Todos os Direitos Reservados. Esta cópia antecipada engloba destaques selecionados da próxima publicação do *Regulamento dos Arranjos de Pagamento da Visa do Brasil*. Esses destaques, por sua vez, incluirão revisões adicionais que refletem a terminologia atualizada e as mudanças editoriais e de formatação, entre outras revisões. Caso exista qualquer diferença entre a versão publicada das regras e esta cópia antecipada, prevalecerá a versão publicada das regras. A menos que uma data de vigência seja definida, as alterações de linguagem da regra entram em vigor quando publicadas.

Uso de Provas Convincentes

Resolução de Disputas > Direitos e Restrições de Disputa

Um Credenciador pode enviar Provas Convincentes com uma Resposta sobre a Disputa ou Tentativa de Prearbitragem, conforme mostrado a seguir:

Table 0-3: Provas Convincentes Permitidas

Item nº	Provas Convincentes Permitidas ¹	Condição de Disputa aplicável:
		10.4 (Outro Tipo de Fraude – Ambiente Cartão Não Presente)
1	Válido para tentativas de pré-Arbitragem processadas até 14 de abril de 2023 Evidências, como fotografias ou e-mails, que comprovem uma ligação entre a pessoa que recebeu a mercadoria ou serviço e o Portador de Cartão, ou que comprovem que o Portador de Cartão que está contestando a transação está de posse da mercadoria e/ou está usando a mercadoria ou o serviço. Válido para tentativas de pré-Arbitragem processadas a partir de 15 de abril de 2023 (incluindo essa data) Evidências fotográficas ou de e-mail que comprovem uma ligação entre a pessoa que recebeu a mercadoria ou serviço e o Portador de Cartão, ou que comprovem que o Portador de Cartão que está contestando a transação está de posse da mercadoria e/ou está usando a mercadoria ou o serviço.	X
2	No caso de uma Transação realizada em Ambiente Cartão Não Presente em que a mercadoria foi retirada no local do Estabelecimento Comercial, qualquer dos seguintes elementos: Assinatura do portador no formulário de retirada	X

Cópia Antecipada das Regras da Visa
Mudanças nas Regras de Disputa

Item nº	Provas Convincentes Permitidas¹	Condição de Disputa aplicável:
	• Cópia do documento de identificação apresentado pelo Portador de Cartão² • Detalhes sobre o documento de identificação apresentado pelo portador de cartão	
3	No caso de uma Transação Realizada em Ambiente Cartão Não Presente na qual a mercadoria foi entregue, prova de que o item foi entregue no mesmo endereço físico relativamente ao qual o Estabelecimento Comercial recebeu uma coincidência 'Y' ou 'M' no AVS. Não é necessária assinatura como prova da entrega.	X
4	No caso de Transações de Comércio Eletrônico correspondentes à venda de mercadorias digitais baixadas do site ou aplicativo de um Estabelecimento Comercial, a descrição das mercadorias ou serviços que foram baixados com sucesso, a data e horário em que as referidas mercadorias ou serviços foram baixados e dois ou mais dos elementos abaixo: • Endereço de IP do comprador e localização geográfica do dispositivo na data e horário da Transação • Número de identificação e nome do dispositivo (se disponíveis) • Nome e endereço de e-mail do comprador vinculado ao perfil de cliente que consta no registro do Estabelecimento Comercial • Evidência de que o perfil criado pelo comprador no site ou aplicativo do Estabelecimento Comercial foi acessado pelo comprador e verificado com sucesso pelo Estabelecimento Comercial antes da Data da Transação • Provas de que o website ou aplicativo do Estabelecimento Comercial foi acessado pelo Portador de Cartão para obtenção de	X

Cópia Antecipada das Regras da Visa
Mudanças nas Regras de Disputa

Item nº	Provas Convincentes Permitidas¹	Condição de Disputa aplicável:
	mercadorias ou serviços na Data da Transação ou após a Data da Transação Evidência de que o dispositivo e o Cartão usados durante a Transação sob disputa foram os mesmos usados em Transações anteriores que não sofreram disputa	
5	Em uma Transação em que a mercadoria foi entregue em um endereço comercial, evidência de que a mercadoria foi entregue e de que, no ato da entrega, o Portador de Cartão trabalhava para a empresa no referido endereço. Não é requerida assinatura como prova da entrega.	X
6	No caso de uma Transação de Pedido por Correio/Telefone, o formulário de pedido assinado	X
7	No caso de uma Transação de transporte de passageiros, evidência de que os serviços foram prestados e qualquer dos seguintes elementos: - Provas de que a passagem foi recebida no endereço de faturamento do Portador de Cartão - Evidência de que a passagem ou o cartão de embarque foi digitalizado no portão de embarque - Detalhes sobre as milhas de passageiro frequente relacionadas à Transação sob disputa que tenham sido ganhas ou resgatadas, incluindo endereço e número de telefone, que estabeleçam ligação com o Portador de Cartão - Evidência de qualquer das seguintes Transações adicionais relacionadas à Transação original: compra de upgrades de assento, pagamento de excesso de bagagem ou compras efetuadas a bordo do avião	X

Cópia Antecipada das Regras da Visa
Mudanças nas Regras de Disputa

Item nº	Provas Convincentes Permitidas¹	Condição de Disputa aplicável:
8	Em vigor para tentativas de pré-Arbitragem processadas até 14 de abril de 2023 Para Transações de Companhia Aérea que envolvam um Membro da região Europa, evidência comprovando que o nome consta no manifesto do voo de partida e que ele coincide com o nome que consta no itinerário adquirido	X
9	No caso de uma transação de T&E, provas de que os serviços foram prestados e qualquer um dos seguintes dois elementos: • Detalhes sobre recompensas do programa de fidelidade ganhas e/ou resgatadas, incluindo endereço e número de telefone, que estabeleçam ligação com o Portador de Cartão • Evidência de que uma ou mais Transações adicionais relacionadas à Transação original, tal como compra de upgrades de serviços de T&E ou compras subsequentes realizadas durante o período do serviço de T&E, não sofreram disputa	X
10	Para Transações com Cartão virtual em um Estabelecimento Comercial de Hospedagem, evidência da instrução de pagamento do Emissor enviada por meio da Visa Payables Automation (Automação de Contas a Pagar Visa), contendo todos os itens a seguir: • Declaração do Emissor confirmando o uso aprovado do Cartão no Estabelecimento Comercial de Hospedagem • Credencial de Pagamento • Nome do hóspede • Nome da empresa (solicitante) e seu número de telefone, número do fax ou endereço de e-mail	X

Cópia Antecipada das Regras da Visa
Mudanças nas Regras de Disputa

Item nº	Provas Convincentes Permitidas ¹	Condição de Disputa aplicável:
11	No caso de Transações em Ambiente Cartão Não Presente, evidência de que a Transação usou endereço de IP, endereço de e-mail, endereço físico e número de telefone que foram usados em uma transação anterior, não contestada	X
12	Evidência de que a Transação foi concluída por um membro da família ou pessoa moradora no mesmo endereço do Portador de Cartão	X
13	Evidência de que a pessoa que assinou pela mercadoria tinha autorização para assinar em nome do Portador de Cartão ou era alguém conhecido pelo Portador de Cartão	
14	Evidência da existência de um ou mais pagamentos que não sofreram disputa, referentes a mercadoria ou serviço idênticos	X
15	Para uma Transação Recorrente, provas de todos os itens abaixo: • Um contrato legalmente vinculativo firmado entre o Estabelecimento Comercial e o Portador de Cartão • O Portador de Cartão está usando a mercadoria ou os serviços • Transação anterior que não foi contestada	X
16	Na Região Europa, evidência de que o Portador de Cartão foi compensado de outra maneira pelo valor das mercadorias ou dos serviços	
17	Na Região Europa, evidência de que a Transação inicial para configurar uma carteira (wallet) foi concluída usando o Visa Secure mas alguma Transação subsequente da carteira que não foi concluída usando o Visa Secure continha todos os dados da Transação relacionados à carteira.	X
1 Na Região Europa, o Credenciador pode apresentar Provas Convincentes não listadas nesta tabela.		

Item nº	Provas Convincentes Permitidas¹	Condição de Disputa aplicável:
2	Um Estabelecimento Comercial não deve exigir identificação positiva como condição de aceitação do Cartão, a não ser que seja exigido ou permitido no Regulamento da Visa.	

ID No. 0030221

Condições para Apresentação de Caso de Conformidade

[Resolução de Disputas](#) > [Conformidade](#)

Salvo especificação em contrário, um Membro poderá dar entrada em um Conformidade se todas as seguintes condições houverem sido satisfeitas:

- Houver uma infração do Regulamento da Visa não relacionada com um Evento de Comprometimento de Dados de Conta.
- O Membro não tem uma Disputa, Resposta sobre a Disputa, ou direito de Tentativa de Pré-Arbitragem.
- O Membro sofreu, ou sofrerá, perda financeira como consequência direta da infração.
- O Membro não teria sofrido perda financeira se a infração não houvesse ocorrido.
- O Membro realizou uma tentativa de pré-Conformidade com o Membro oponente para solucionar a disputa e o Membro oponente não aceita a responsabilidade financeira.

A tentativa de pré-Conformidade deverá incluir todos os itens a seguir:

- [Em vigor para tentativas de pré-Conformidade realizadas até 14 de outubro de 2022](#) Data prevista para dar entrada à Conformidade
- Toda a documentação pertinente
- Infração específica do Regulamento da Visa

ID No. 0030226

Prazos de Conformidade

[Resolução de Disputas](#) > [Conformidade](#)

Um Membro não deve ultrapassar os prazos especificados para Conformidade, conforme segue:

Table 0-4: Prazos de Pré-Conformidade

ID do Artigo: AIXXXXX

Visa – Confidencial

13

Aviso: Estas informações constituem propriedade da Visa e são CONFIDENCIAIS. Elas são distribuídas aos participantes da Visa para uso exclusivo na administração de seus programas da Visa. Não podem ser copiadas, publicadas, distribuídas ou divulgadas, no todo ou em parte, a Estabelecimentos Comerciais, portadores de cartão ou a qualquer outra pessoa sem a autorização prévia, por escrito, da Visa. © 2022 Visa. Todos os Direitos Reservados. Esta cópia antecipada engloba destaques selecionados da próxima publicação do *Regulamento dos Arranjos de Pagamento da Visa do Brasil*. Esses destaques, por sua vez, incluirão revisões adicionais que refletem a terminologia atualizada e as mudanças editoriais e de formatação, entre outras revisões. Caso exista qualquer diferença entre a versão publicada das regras e esta cópia antecipada, prevalecerá a versão publicada das regras. A menos que uma data de vigência seja definida, as alterações de linguagem da regra entram em vigor quando publicadas.

Cópia Antecipada das Regras da Visa
Mudanças nas Regras de Disputa

Etapa do Processo	Prazo
Fazer uma Tentativa de Pré-Conformidade	Uma das opções a seguir: - Pelo menos 30 dias corridos antes de dar entrada na Conformidade - No caso de uma Disputa em que o Visa Resolve Online (VROL) impediu uma mudança de categoria de Disputa, 29 dias corridos a contar da Data de Processamento da Tentativa de Prearbitragem. Em vigor para tentativas de pré-Conformidade realizadas a partir de 15 de outubro de 2022 (incluindo essa data) Para uma tentativa de pré-Conformidade na Rapid Dispute Resolution – Crédito Emitido, 29 dias corridos a partir da Data de Processamento da Disputa
Aceitar responsabilidade financeira e creditar o Membro solicitante	30 dias corridos a contar da data de tentativa de pré-Conformidade

Table 0-5: Prazos de Conformidade

Etapa do Processo	Prazo
Apresentar uma Transação que não envolve um crédito fraudulento	90 dias corridos a contar de uma das seguintes datas: Data de Processamento Data da Infração Data em que o Membro tomou conhecimento da ocorrência da infração (não mais que 2 anos a contar da Data da Transação), se nenhuma evidência da infração houver sido anteriormente disponibilizada ao Membro¹
Para uma apresentação de Conformidade, apresentar uma Transação envolvendo um crédito fraudulento	90 dias corridos desde a data mais recente entre as seguintes: A Data de Processamento do Estorno do crédito

Etapa do Processo	Prazo
	A Data de Processamento do uso dos fundos relacionados às Transações de Crédito fraudulentas
Para uma apresentação de Conformidade envolvendo uma uma Disputa em que o VROL impediu uma mudança de categoria de Disputa	60 dias corridos a contar da Data de Processamento da tentativa de Prearbitragem
Em vigor para tentativas de pré-Cumprimento iniciadas a partir de 15 de outubro de 2022 (incluindo essa data) Para uma apresentação de Conformidade devido à Rapid Dispute Resolution – Crédito Emitido	60 dias corridos a contar da Data de Processamento da Disputa
Para todas as demais apresentações de Conformidade	90 dias corridos a contar de uma das seguintes datas: Data de Processamento Data da infração Data em que o Membro tomou conhecimento da ocorrência da infração (não mais que 2 anos a contar da Data da Transação), se nenhuma evidência da infração houver sido anteriormente disponibilizada ao Membro¹
1 Membros devem apresentar provas convincentes de que esta foi a data na qual a perda financeira foi descoberta.	

ID No. 0030227

Condições de Conformidade e Documentação Exigida

Resolução de Disputas > Conformidade

Ao buscar Conformidade, o Membro deve fornecer todos os itens a seguir:

ID do Artigo: AIXXXXX

Visa – Confidencial

15

Aviso: Estas informações constituem propriedade da Visa e são CONFIDENCIAIS. Elas são distribuídas aos participantes da Visa para uso exclusivo na administração de seus programas da Visa. Não podem ser copiadas, publicadas, distribuídas ou divulgadas, no todo ou em parte, a Estabelecimentos Comerciais, portadores de cartão ou a qualquer outra pessoa sem a autorização prévia, por escrito, da Visa. © 2022 Visa. Todos os Direitos Reservados. Esta cópia antecipada engloba destaques selecionados da próxima publicação do *Regulamento dos Arranjos de Pagamento da Visa do Brasil*. Esses destaques, por sua vez, incluirão revisões adicionais que refletem a terminologia atualizada e as mudanças editoriais e de formatação, entre outras revisões. Caso exista qualquer diferença entre a versão publicada das regras e esta cópia antecipada, prevalecerá a versão publicada das regras. A menos que uma data de vigência seja definida, as alterações de linguagem da regra entram em vigor quando publicadas.

- As informações solicitadas no Questionário do Visa Resolve Online para cada Transação
- Documentação comprovando que não teria sofrido perda financeira se a infração não houvesse ocorrido. A documentação deve ser fornecida em inglês ou acompanhada por uma tradução para o inglês.
- Se aplicável, a documentação apresentada nas tabelas desta seção
- Outros documentos de apoio relevantes

Um Membro não deve enviar documentação ou informações à Visa sem tê-las enviado anteriormente ao Membro oponente.

Table 0-6: O Serviço de Redução de Disputas devolveu ou o VROL evitou uma Disputa válida, uma Resposta sobre a Disputa válida ou uma Tentativa de Prearbitragem válida por dados inválidos

Condição para Conformidade
O Serviço de Redução de Disputas devolveu ou o Visa Resolve Online (VROL) evitou uma Disputa válida,¹ uma Resposta sobre a Disputa válida, ou uma Tentativa de Prearbitragem válida de uma dessas situações: • Um Membro que transmitiu dados inválidos. • Uma falha na plataforma de back-office da Visa
Documentação Requerida
Os dois itens seguintes: • Evidência de dados incorretos ou inválidos • Evidência de que o Membro conseguiu atender as condições para uma Disputa, Resposta sobre a Disputa, ou Tentativa de Prearbitragem
Condição para Conformidade
O Serviço de Redução de Disputas devolveu a Transação com uma Autorização válida.
Documentação Requerida
Todas as opções seguintes: • O Recibo da Transação • Prova de que a Transação recebeu uma Autorização

Condição para Conformidade
Evidência da devolução pelo Serviço de Redução de Disputas
1 Isso inclui Transações para as quais o Emissor iniciou a Disputa previamente sob a Categoria 10 de Disputa (Fraude) ou 11 (Autorização) com base em dados inválidos, mas é impedido pelo VROL de prosseguir com a disputa usando a Categoria 12 (Erros de Processamento) ou Categoria 13 de Disputa (Disputas dos Consumidores).

Table 0-7: Transação Dividida “Split”

Condição para Conformidade
Um Estabelecimento Comercial emitiu dois Recibos de Transação ou mais para tentar evitar receber uma única Autorização para uma Transação e nenhuma Autorização foi obtida para o valor combinado dos Recibos da Transação ou um Estabelecimento Comercial recebeu uma Resposta de Recusa e dividiu a venda em duas Transações ou mais a fim de obter uma Autorização. A Visa considera que: - Diversas passagens de Companhias Aéreas ou Linhas Cruzeiro emitidas ao mesmo tempo com o mesma Credencial de Pagamento são uma única Transação - Diversas Transações de Compra Auxiliar efetuadas ao mesmo tempo e com o mesma Credencial de Pagamento são uma única Transação se o campo ‘Nome do Estabelecimento Comercial’ que consta no Registro de Compensação incluir uma descrição geral das mercadorias e serviços Para ser considerada uma Transação dividida, cada Recibo da Transação deve conter todos os itens a seguir: - O mesmo Credencial de Pagamento e mesma data de vencimento - A mesma Data da Transação (a Visa considera as Transações não datadas como tendo a mesma data) - O mesmo Estabelecimento Comercial - As iniciais do mesmo vendedor ou o mesmo código de venda indicando o mesmo número de departamento (a Visa considera as Transações que não contêm iniciais ou números de departamento como relacionadas a um mesmo vendedor ou departamento). - Os números sequenciais impressos (a Visa considera que os Recibos de Transação que não contêm números impressos estão numerados sequencialmente.) Uma impressão do registro da caixa registradora do Estabelecimento Comercial mostrando que as Transações consecutivas têm precedência sobre os números pré-impressos nos Recibos da Transação.

Condição para Conformidade
Documentação Requerida
Os dois itens seguintes: • Originais ou cópias dos Recibos da Transação • Evidência da tentativa de Autorização pelo valor total

Table 0-8: Carta do Portador de Cartão Exigida para Fins Jurídicos

Condição para Conformidade
O Credenciador ou Estabelecimento Comercial requer uma carta assinada pelo Portador de Cartão para processos judiciais ou para uma investigação policial.
Documentação Requerida
Uma das opções a seguir: • Evidência de que a carta assinada pelo Portador de Cartão é exigida para processo judicial (por exemplo, ordem judicial ou intimação) • Prova de que a carta do Portador de Cartão está sendo exigida para fins de investigação policial

Table 0-9: Autorização recebida após Resposta de Recusa em Cartão Falsificado

Condição para Conformidade
Todas as opções seguintes: • Uma Solicitação de Autorização para uma Transação realizada por meio de Leitura de Tarja Magnética ou iniciada com Chip recebeu uma Resposta de Recusa ou uma Resposta de Reter Cartão • Uma Autorização subsequente foi obtida por outros meios que não seja por voz • O Estabelecimento Comercial concluiu a Transação • A Transação foi iniciada com um Cartão Falsificado

Condição para Conformidade
Documentação Requerida
Certificação de que a Transação aprovada era falsificada e as Solicitações de Autorização iniciais e posteriores continham todas as condições de dados idênticos a seguir: • Credencial de Pagamento • Data da Transação • Valor da transação • Identificação do Estabelecimento Comercial

Table 0-10: Várias Transações Fraudulentas

Condição para Conformidade
Todas as opções seguintes: • O Portador de Cartão nega ter autorizado ou participado de uma ou mais Transações em Ambiente com a Presença do Cartão. • O Portador de Cartão reconhece ter participado de pelo menos uma Transação. • Todas as Transações sob disputa foram digitadas em um Ambiente com a Presença do Cartão e ocorreram no mesmo Local do Estabelecimento Comercial e na mesma data. • O Cartão estava com o Portador de Cartão no momento das Transações contestadas. • O Emissor não informou a Atividade de Fraude para a Credencial de Pagamento usando o código 3 de tipo de fraude (proposta fraudulenta)
Documentação Requerida
Os dois itens seguintes: • Uma carta do Portador de Cartão afirmando que o Portador de Cartão realizou todas as condições a seguir: ○ Reconhece ter participado de pelo menos uma Transação ○ Nega ter autorizado ou participado das Transações sob disputa ○ Afirma que o Cartão estava na posse do Portador de Cartão no momento em que a Transação sob disputa ocorreu

Condição para Conformidade
Se a Transação reconhecida não foi processada, a cópia do Recibo da Transação do Portador de Cartão

Table 0-11: Transação com Cartão Falsificado e dados incompletos

Condição para Conformidade
<u>Em vigor até 14 de abril de 2023</u> Todas as opções seguintes: - A Transação foi realizada com um Cartão Falsificado em Ambiente de Cartão Presente. - O Portador de Cartão nega ter autorizado ou participado da Transação. - O CVV estava codificado no Cartão. - A Transação não foi concluída com um Cartão Patenteado que ostenta o Símbolo Plus. - A Autorização On-line foi obtida sem transmissão dos dados completos e inalterados da trilha 1 ou da trilha 2 da Tarja Magnética. - O Emissor informou à Visa sobre a Atividade de Fraude ligada à Transação usando o código 4 de tipo de fraude. - A Transação não foi um Saque de Dinheiro em Caixa Eletrônico.
Documentação Requerida
- Todas as opções a seguir, conforme o caso: - Certificação de que o CVV estava codificado no Cartão - Certificação que o Emissor era participante do Serviço de Verificação de Cartões no ato da Autorização - Carta do Portador de cartão negando ter autorizado ou participado da Transação

Table 0-12: Créditos Fraudulentos

Condição para Conformidade
Todas as opções seguintes:

Condição para Conformidade
• O Emissor tentou, mas não conseguiu obter os fundos do portador de cartão • A conta não está mais sendo utilizada • Uma Transação de Crédito foi aplicada à conta sem nenhuma Transação prévia • Os créditos disponíveis serão retirados da conta • O Estabelecimento Comercial estornou uma Transação de Crédito ao processar Estorno(s) de crédito ou outra Transação Isso não se aplica a: • Uma Transação de Crédito Original • Contas que ainda estão em uso
Documentação Requerida
Todas as opções seguintes: • As datas das Transações de Crédito • As datas dos Estornos de crédito ou Transações adicionais • As datas das vendas ou saques fraudulentos. Se o saque não foi feito por meio do Cartão, o Emissor deverá fornecer provas do saque. • Prova de que a retirada dos fundos da Conta de um portador de cartão teve como consequência um saldo negativo ou um saldo zero • Uma explicação do motivo pelo qual Emissor não conseguiu efetuar a cobrança ao Portador de cartão

Table 0-13: Depósito Compartilhado – Não foi Recebida Nenhuma Documentação para Item de Estorno de Depósito

Condição para Conformidade
O Credenciador processou um Ajuste para um Depósito Compartilhado que foi estornado, mas a documentação para o item estornado do depósito não foi recebida pelo Emissor nos 10 dias corridos posteriores ao Ajuste.
Documentação Obrigatória

Condição para Conformidade
Certificação do Emissor comprovando que a documentação para o item estornado do depósito não foi recebida dentro de 10 dias corridos

Table 0-14: Ajuste de Caixa Eletrônico para Transações Fraudulentas

Condição para Conformidade
Todas as opções seguintes: • Transações Fraudulentas efetuadas em Caixas Eletrônicas foram processadas na mesma Data da Transação, no mesma Credencial de Pagamento pelo mesmo Credenciador, e foram estornadas depois. • O código de razão do Estorno foi um dos seguintes: ○ 2502 (A transação não foi concluída [tempo da solicitação ou aviso esgotado ou falha de caixa eletrônico]) ○ 2503 (Não há confirmação do ponto de serviço) • O Credenciador processou Ajustes de débito para mais de 2 Transações estornadas de Caixa Eletrônico. • O Emissor relatou a Atividade Fraudulenta à Visa. • O Emissor tentou, mas não conseguiu obter os fundos do Portador de Cartão. • A Credencial de Pagamento não é mais usado
Documentação Obrigatória
Os dois itens seguintes: • Certificação de todos os itens a seguir por parte do emissor: ○ Datas e valores das Transações em Caixa Eletrônico ○ Datas e valores dos Estornos de Transações em Caixa Eletrônico ○ Datas e valores dos Ajustes de débito em Caixa Eletrônico ○ Uma explicação do motivo pelo qual o Emissor não conseguiu efetuar a cobrança dos fundos do Portador de Cartão • Prova de que o Ajuste de débito teve como consequência um saldo negativo ou um saldo zero na conta

Table 0-15: Rapid Dispute Resolution – Crédito Emitido

Condição para Conformidade
O Emissor ou Portador de Cartão recebeu reembolso duas vezes pela mesma Transação como resultado dessas duas condições: • Em vigor para tentativas de pré-Conformidaderealizadas até 14 de outubro de 2022 Crédito/estorno • Em vigor para tentativas de pré-Conformidade realizadas a partir de 15 de outubro de 2022 (incluindo essa data) Um crédito ou um Estorno processado na Data de Processamento da Disputa, ou antes dessa data¹ • Uma Disputa processada por meio do Rapid Dispute Resolution
¹ Também inclui casos no qual uma Autorização de crédito foi aprovada na Data de Processamento da Disputa ou antes. O crédito deve ter sido liquidado dentro dos prazos previstos, especificados nas Regras da Visa
Documentação Obrigatória
Certificação do emissor para ambos: • Datas e valores do Crédito/Estorno • Data e valores da Disputa processada por meio do Rapid Dispute Resolution

ID No. 0030228

Condição de Disputa 10.4: Outro Tipo de Fraude – Ambiente Cartão Não Presente – Disputas Inválidas

Resolução de Disputas > Categoria da Disputa 10: Fraude > Condição de Disputa 10.4: Outro Tipo de Fraude – Ambiente de Cartão Ausente

A Disputa é inválida com a Condição de Disputa 10.4: Outro Tipo de Fraude – Ambiente Cartão Não Presente por qualquer uma das seguintes razões:

Table 0-16: Condição de Disputa 10.4: Outro Tipo de Fraude – Ambiente Cartão Não Presente – Disputas Inválidas

Condição de Disputas 10.4: Outro Tipo de Fraude – Ambiente Cartão Não Presente Disputas Inválidas	País/Região
• Saque Emergencial de Dinheiro • Uma Transação de Processamento Direto • Uma Transação que foi aprovada usando um Número de Conta uma Credencial de Pagamento para o qual o Emissor já tenha anteriormente comunicado Atividade de Fraude¹ • Transação realizada sob uma Credencial de Pagamento relativamente ao qual o Emissor iniciou mais de 35 Disputas² no período dos 120 dias corridos anteriores • Transação em ambiente cartão não presente para a qual ocorrem ocorrer todas as situações a seguir: ○ O código de resultado do CVV2 na mensagem de Autorização é 'U' (o Emissor não participa do programa CVV2). ○ O indicador de presença do CVV2 na Solicitação de Autorização é um dos seguintes: ▪ 1 (o valor do CVV2 está presente) ▪ 2 (o valor do CVV2 está no Cartão, mas está ilegível) ▪ 9 (o Portador de Cartão indica que o CVV2 não está presente no Cartão) • Uma Transação de Pagamento "Push" Móvel • Uma Transação de Comércio Eletrônico Segura processada com o Indicador de Comércio Eletrônico (ECI) 5 do Indicador de Transação de Comércio Eletrônico na Solicitação de Autorização, se ambas as situações ocorrerem: ○ Em vigor até 14 de outubro de 2022 O Emissor respondeu a uma Solicitação de Autenticação com uma Confirmação de Autenticação usando o Visa Secure. ○ Para transações completadas em ou após 15 de outubro de 2022 O Emissor respondeu a um pedido de autorização com a confirmação de autenticação usando o EMV 3D-Secure (EMV 3DS). ○ O Valor de Verificação de Autenticação do Portador de Cartão foi incluído na Solicitação de Autorização. • Uma Transação de Comércio Eletrônico Segura processada com uma Credencial de Pagamento Autenticada e o Indicador de Comércio Eletrônico (ECI) 5 na Solicitação de Autorização, se as condições seguintes forem atendidas:	Todos

Condição de Disputas 10.4: Outro Tipo de Fraude – Ambiente Cartão Não Presente Disputas Inválidas	País/Região
○ O Valor de Verificação de Autenticação do Token foi incluído na Solicitação de Autorização. ○ O emissor ou o Solicitante do Token aprovaram uma solicitação de Verificação do Portador de Cartão com um método aprovado de Verificação do Portador de Cartão. ● Em vigor até 14 de outubro de 2022 Uma Transação de Segurança Não Autenticada processada usando o 3-D Secure 1.0 com o valor 6 do Indicador de Transação de Comércio Eletrônico, se a Transação não for uma Transação realizada com Cartão Pré-Pago Não Recarregável e em qualquer dos seguintes casos: ○ O Emissor, ou a Visa em nome do Emissor, respondeu a uma Solicitação de Autenticação com uma mensagem de não participação (VERes valor N). ○ Os dois itens seguintes: ▪ O Emissor, ou a Visa em nome do Emissor, respondeu a uma Solicitação de Autenticação com uma Tentativa de Resposta (PAREs valor A) usando o Visa Secure. ▪ Um Valor de Verificação de Autenticação do Portador de Cartão foi incluído na Solicitação de Autorização. ● Uma Transação de Segurança Não Autenticada processada usando o EMV 3DS com o valor 6 do Indicador de Transação de Comércio Eletrônico na Solicitação de Autorização, se todas as situações seguintes se aplicarem: ○ Um Valor de Verificação de Autenticação do Portador de Cartão foi incluído na Solicitação de Autorização. ○ O Emissor, ou a Visa em nome do Emissor, respondeu a uma Solicitação de Autenticação com uma Tentativa de Resposta usando o Visa Secure foi incluído um Valor de Verificação de Autenticação do Portador de Cartão. ○ A Transação não é uma Transação realizada com Cartão Pré-Pago Não Recarregável. ● Uma Credencial de Pagamento à qual o Emissor informou a Atividade de Fraude sob o código 3 de tipo de fraude (proposta fraudulenta), código de tipo C (declaração enganosa de Estabelecimento Comercial), ou código do tipo D (manipulação de titular da conta) ● Transação do Programa Visa de Pagamentos Virtuais B2B	

Condição de Disputas 10.4: Outro Tipo de Fraude – Ambiente Cartão Não Presente Disputas Inválidas	País/Região
• Em vigor a partir de 15 de outubro de 2022 Uma transação do Programa Virtual B2B de Taxa Flexível da Visa <u>Todas as opções seguintes:</u> • <u>O indicador de presença do Valor de Verificação do Cartão 2 (CVV2) que consta na Solicitação de Autorização é 1 (o valor do CVV2 está presente)</u> • <u>O código de resultados do CVV2 que consta na mensagem de Autorização é "N" (Não Coincide)</u> • <u>A Solicitação de Autorização foi aprovada</u>	
Todas as opções seguintes: • O indicador de presença do Valor de Verificação do Cartão 2 (CVV2) que consta na Solicitação de Autorização é 1 (o valor do CVV2 está presente) • O código de resultados do CVV2 que consta na mensagem de Autorização é "N" (Não coincide) • A Solicitação de Autorização foi aprovada	Todos
1 Não se aplica se o tipo de fraude comunicada foi de código C (declaração enganosa de Estabelecimento Comercial) ou D (manipulação de titular da conta). 2 Não se aplica a uma Transação Parcelada nacional. O limite de 35 Disputas se aplica com base na Autorização original.	

ID No. 0030254

Condição de Disputa 10.4: Outro Tipo de Fraude – Ambiente Cartão Não Presente – Requisitos de Processamento da Prearbitragem

Resolução de Disputas > Categoria da Disputa 10: Fraude > Condição de Disputa 10.4: Outro Tipo de Fraude – Ambiente de Cartão Ausente

ID do Artigo: AIXXXXX

Visa – Confidencial

26

Aviso: Estas informações constituem propriedade da Visa e são CONFIDENCIAIS. Elas são distribuídas aos participantes da Visa para uso exclusivo na administração de seus programas da Visa. Não podem ser copiadas, publicadas, distribuídas ou divulgadas, no todo ou em parte, a Estabelecimentos Comerciais, portadores de cartão ou a qualquer outra pessoa sem a autorização prévia, por escrito, da Visa. © 2022 Visa. Todos os Direitos Reservados. Esta cópia antecipada engloba destaques selecionados da próxima publicação do *Regulamento dos Arranjos de Pagamento da Visa do Brasil*. Esses destaques, por sua vez, incluirão revisões adicionais que refletem a terminologia atualizada e as mudanças editoriais e de formatação, entre outras revisões. Caso exista qualquer diferença entre a versão publicada das regras e esta cópia antecipada, prevalecerá a versão publicada das regras. A menos que uma data de vigência seja definida, as alterações de linguagem da regra entram em vigor quando publicadas.

O Credenciador deverá fornecer a seguinte documentação ou certificação para uma tentativa de Prearbitragem sob a Condição de Disputa 10.4: Outro Tipo de Fraude – Ambiente Cartão Não Presente:

Table 0-17: Condição de Disputa 10.4: Outro Tipo de Fraude – Ambiente Cartão Não Presente – Requisitos de Processamento da Prearbitragem

Condição de Disputa 10.4: Outro Tipo de Fraude – Ambiente Cartão Não Presente Documentação de Apoio/Certificação	País/Região
Uma das opções a seguir: • Evidência de uma das opções abaixo: ○ Um crédito ou Estorno emitido pelo Estabelecimento Comercial não foi abordado pelo Emissor na Disputa. ○ A Disputa é inválida. ○ O Portador de Cartão não está mais contestando a Transação. • Provas Importantes • No caso de uma Transação que envolva uma Transação inicial com Cartão Presente e uma ou mais Transações subsequentes com digitação de dados, ambos os fatores: ○ Evidência de que todas as Transações ocorreram durante a mesma estada, viagem ou período de aluguel ○ Evidência de uma impressão válida para a Transação inicial Realizada com Cartão Presente • Em vigor para tentativas de pré-Arbitragem processadas a partir de 15 de abril de 2023)<u>Todas as opções abaixo:</u> ○ <u>Uma descrição detalhada da mercadoria adquirida ou do serviço prestado</u><u>As mercadorias ou serviços foram entregues</u> ○ <u>Certificação de todos os itens abaixo:</u> ▪ <u>As mercadorias ou serviços foram entregues no dia/hora</u> ▪ <u>A ID do dispositivo, a impressão digital do dispositivo ou o endereço IP e também um ou mais dos itens a seguir nas Transações não contestadas são os mesmos de uma Transação sob disputa, conforme o caso:</u> ▪ <u>ID de login/conta do cliente</u> ▪ <u>Endereço completo de entrega, incluindo número da casa, nome da rua, CEP/código postal, e país</u> ▪ <u>Impressão digital do dispositivo/ID do dispositivo</u> ▪ <u>Endereço IP</u> ▪ <u>Uma das opções a seguir:</u>	Todos

Condição de Disputa 10.4: Outro Tipo de Fraude – Ambiente Cartão Não Presente Documentação de Apoio/Certificação	País/Região
▪ Em uma Transação de Crédito Original, a mesma Credencial de Pagamento foi usada nas duas Transações anteriores que o Emissor não informou como Atividade de Fraude à Visa. ▪ A mesma Credencial de Pagamento foi usada nas duas Transações anteriores que o Emissor não informou como Atividade de Fraude à Visa e foram processadas mais de 120 dias corridos^{1,2} antes da Data de Processamento da Disputa. ○ A ID do dispositivo, a impressão digital do dispositivo ou o endereço IP e também um ou mais dos itens a seguir nas Transações não contestadas são os mesmos de uma Transação contestada, conforme o caso: ▪ ID de login/conta do cliente ▪ Endereço de entrega ▪ Impressão digital do dispositivo/ID do dispositivo ▪ Endereço IP • Em vigor para tentativas de pré-Arbitragem processadas a partir de 15 de abril de 2023 (incluindo essa data) No caso de Transações de Companhias Aéreas, evidência de que o nome do Portador do Cartão consta no manifesto do voo de partida e coincide com o nome do Portador de Cartão apresentado no itinerário adquirido. • Uma das opções a seguir: ○ Em uma Transação de Crédito Original, a mesma Credencial de Pagamento foi usada nas duas Transações anteriores que o Emissor não informou como Atividade de Fraude à Visa. ○ A mesma Credencial de Pagamento foi usada nas duas Transações anteriores que o Emissor não informou como Atividade de Fraude à Visa e foram processadas mais de 120 dias corridos^{1,2} antes da Data de Processamento da Disputa.	
Uma das opções a seguir: • Em vigor para tentativas de pré-Arbitragem processadas até 14 de abril de 2023 No caso de Transações de Companhias Aéreas, evidência de que o nome do Portador do Cartão consta no manifesto do voo de partida e coincide com o nome do Portador de Cartão apresentado no itinerário adquirido • Em vigor para tentativas de pré-Arbitragem processadas até 14 de abril de 2023 No caso de uma Transação realizada em um Estabelecimento Comercial de mercadorias	Todos/Todas

Cópia Antecipada das Regras da Visa
Mudanças nas Regras de Disputa

Condição de Disputa 10.4: Outro Tipo de Fraude – Ambiente Cartão Não Presente Documentação de Apoio/Certificação	País/Região
digitais ao qual foi atribuído o MCC 5815 (Produtos Digitais – Mídia, Livros, Filmes, Música), o MCC 5816 (Jogos), o MCC 5817 (Aplicativos [Exclui Jogos]) ou o MCC 5818 (Produtos Digitais – Estabelecimentos Comerciais de Produtos Digitais de Grande Porte), todos os itens seguintes: ○ Evidência de que o Estabelecimento Comercial foi cadastrado com êxito no Programa de Comércio Digital da Visa e que continua a participar do mesmo ○ Evidência de que o Estabelecimento Comercial é o proprietário do sistema operacional de dispositivo eletrônico ○ Evidência de que a conta criada no website ou aplicativo do Estabelecimento Comercial foi acessada pelo Portador de Cartão e verificada com sucesso pelo Estabelecimento Comercial na data da Transação ou antes da Data da Transação ○ Evidência de que a Transação sob disputa usou o mesmo dispositivo e o mesmo Cartão usados em Transações anteriores que não sofreram disputa ○ Evidência de que o número de ID do dispositivo, o endereço e a localização geográfica de IP e o nome do dispositivo (se disponível) estão vinculados ao perfil do Portador de Cartão que consta no registro do Estabelecimento Comercial ○ Descrição das mercadorias digitais e a data e horário em que foram compradas e baixadas com sucesso ○ Nome do cliente ligado ao perfil do cliente no registro no Estabelecimento Comercial ○ Evidência de que a senha do cliente foi reinserida no site ou aplicativo do Estabelecimento Comercial no ato da compra ○ Evidência de que o Estabelecimento Comercial validou o cartão na primeira vez em que o Portador do Cartão conectou o cartão ao perfil do cliente que consta no registro do Estabelecimento Comercial	
1 Válido a partir de 15 de abril de 2023 Os 120 dias corridos não se aplicam se as outras Transações não contestadas eram Transações de Créditos Originais. 2 Válido a partir de 15 de abril de 2023 Não poderá exceder <u>365540</u> dias corridos <u>antes daa contar da</u> Data de Processamento da Transação <u>da Disputa</u>	

ID No. 0030257

ID do Artigo: AIXXXXX

Visa – Confidencial

29

Aviso: Estas informações constituem propriedade da Visa e são CONFIDENCIAIS. Elas são distribuídas aos participantes da Visa para uso exclusivo na administração de seus programas da Visa. Não podem ser copiadas, publicadas, distribuídas ou divulgadas, no todo ou em parte, a Estabelecimentos Comerciais, portadores de cartão ou a qualquer outra pessoa sem a autorização prévia, por escrito, da Visa. © 2022 Visa. Todos os Direitos Reservados. Esta cópia antecipada engloba destaques selecionados da próxima publicação do *Regulamento dos Arranjos de Pagamento da Visa do Brasil*. Esses destaques, por sua vez, incluirão revisões adicionais que refletem a terminologia atualizada e as mudanças editoriais e de formatação, entre outras revisões. Caso exista qualquer diferença entre a versão publicada das regras e esta cópia antecipada, prevalecerá a versão publicada das regras. A menos que uma data de vigência seja definida, as alterações de linguagem da regra entram em vigor quando publicadas.

Condição de Disputa 12.5: Valor Incorreto – Requisitos de Processamento da Disputa

Dispute Resolution – Refer to Chapter 13 for Chargebacks processed through 13 April 2018 > Dispute Category 12: Processing Errors > Dispute Condition 12.5: Incorrect Amount

Um Emissor deverá fornecer a seguinte documentação ou certificação para uma Disputa sob a Condição de Disputa 12.5: Valor Incorreto:

Table 0-18: Condição de Disputa 12.5: Valor Incorreto – Requisitos de Processamento sobre a Disputa

Condição de Disputa 12.5: Valor Incorreto Documentação de Apoio/Certificação	País/Região
• Em vigor para Disputas processadas até 14 de abril de 2023 Certificação do Valor da Transação correto • Em vigor para Disputas processadas a partir de 15 de abril de 2023 (incluindo essa data) Uma cópia do Recibo da Transação ou outro registro com o Valor da Transação correto • No caso de Transação em Caixa Eletrônico, a certificação do valor correto do Ajuste de Depósito Compartilhado	Todos

ID No. 0030300

Condição de Disputa 13.1: Mercadorias/Serviços Não Recebidos – Requisitos de Processamento da Disputa

Resolução de Disputas > Categoria de Disputa 13: Disputas de Consumidores > Condição de Disputa 13.1: Mercadorias/Serviços Não Recebidos

Um Emissor deverá fornecer a seguinte documentação ou certificação para uma Disputa sob a Condição de Disputa 13.1: Mercadorias/Serviços Não Recebidos:

Table 0-19: Condição de Disputa 13.1: Mercadorias/Serviços Não Recebidos – Requisitos de Processamento da Disputa

ID do Artigo: AIXXXXX

Visa – Confidencial

30

Aviso: Estas informações constituem propriedade da Visa e são CONFIDENCIAIS. Elas são distribuídas aos participantes da Visa para uso exclusivo na administração de seus programas da Visa. Não podem ser copiadas, publicadas, distribuídas ou divulgadas, no todo ou em parte, a Estabelecimentos Comerciais, portadores de cartão ou a qualquer outra pessoa sem a autorização prévia, por escrito, da Visa. © 2022 Visa. Todos os Direitos Reservados. Esta cópia antecipada engloba destaques selecionados da próxima publicação do *Regulamento dos Arranjos de Pagamento da Visa do Brasil*. Esses destaques, por sua vez, incluirão revisões adicionais que refletem a terminologia atualizada e as mudanças editoriais e de formatação, entre outras revisões. Caso exista qualquer diferença entre a versão publicada das regras e esta cópia antecipada, prevalecerá a versão publicada das regras. A menos que uma data de vigência seja definida, as alterações de linguagem da regra entram em vigor quando publicadas.

Condição de Disputa 13.1: Mercadorias/Serviços Não Recebidos Documentação de Apoio/Certificação	País/Região
Todas as opções a seguir, conforme o caso: • Certificação de uma das opções a seguir, conforme o caso: ○ Os serviços não foram prestados até a data/horário previstos ○ A mercadoria não foi recebida até a data/horário esperados ○ A Mercadoria não foi recebida no local acordado (Emissor deve especificar o endereço do local acordado) ○ Portador de Cartão tentou solucionar junto ao Estabelecimento Comercial ○ A data em que a mercadoria foi devolvida ○ Em vigor para Disputas processadas a partir de 15 de abril de 2023 (incluindo essa data) A data em que o Estabelecimento Comercial cancelou as mercadorias ou serviços ○ Para uma Disputa envolvendo uma agência de viagens usando uma Conta Virtual de Cartão Visa Comercial, o titular da Conta Virtual tenha sofrido uma perda financeira • Uma descrição detalhada das mercadorias ou serviços adquiridos.¹ Essa descrição deve conter informações adicionais, além dos dados requeridos no Registro de Compensação. • Para uma Transação que representa a compra de mercadorias ou serviços a serem entregues em uma data posterior, uma explicação do motivo pelo qual a Disputa foi iniciada antes da data esperada de entrega • Uma carta do Portador de Cartão, caso ambos os itens a seguir ocorram: ○ O Portador do Cartão gerou disputa para 3 ou mais Transações pelo não recebimento da mercadoria ou dos serviços do mesmo Estabelecimento Comercial no mesmo Cartão.^{2,3,UNRESOLVED CROSS-REFERENCE} ○ Todas as transações disputas ocorreram no mesmo período de 30 dias corridos.	Todos
1 Não é obrigatória uma descrição detalhada da mercadoria ou serviços quando o Registro de Compensação contém Dados Aprimorados. 2 No caso de uma Transação Parcelada nacional, o limite de 3 ou mais Disputas é calculado a partir da data da Solicitação de Autorização. 3 A contagem de 3 ou mais Transações é calculado a partir da data da Solicitação de Autorização. 4 Transações Individuais que contêm um Número Sequencial de Múltiplas Compensações que resulta da mesma Autorização são tratadas como uma só Transação, quando se considera a contagem até o limite de 3 Transações.	

ID No. 0030317

Condição de Disputa 13.5: Declaração Enganosa – Direitos de Disputa

Resolução de Controvérsias > Categoria de Controvérsia 13: Controvérsias de Consumidores > Condição de Controvérsia 13.5: Declaração Enganosa

Table 0-20: Condição de Disputa 13.5: Declaração Enganosa – Direitos de Disputa

Condição de Disputa 13.5: Declaração Enganosa Direitos de Disputa	País/Região
• O valor da Disputa é limitado à parte não utilizada do serviço cancelado ou ao valor da mercadoria devolvida pelo Portador de Cartão, ou, se for o caso, tentou devolver. • Antes que o Emissor possa dar início a uma Disputa, o Portador de Cartão deve tentar resolver a disputa com o Estabelecimento Comercial ou com o liquidante do Estabelecimento Comercial. • O Estabelecimento Comercial é responsável pela mercadoria retida na alfândega do país de residência do Estabelecimento Comercial. • A Disputa se aplica apenas para uma Transação em um Ambiente sem a Presença do Cartão, no qual a mercadoria ou bens digitais tenham sido adquiridos em um período de avaliação, período promocional ou oferta introdutória, ou adquirida em uma compra de pagamento único sem que Portador de Cartão tenha sido avisado de forma clara que haveria Transações posteriores à data da compra. • Uma Transação realizada em um Estabelecimento Comercial que seja revendedor de timeshare (tempo compartilhado), um propagandista de revenda de timeshare ou um Estabelecimento Comercial que recupera taxas de revenda de timeshare¹ • Em vigor para Disputas processadas a partir de 15 de abril de 2023 (incluindo essa data) Uma Transação realizada em Ambiente Sem Presença do Cartão em um Estabelecimento Comercial que declara recuperar, consolidar, reduzir ou alterar mercadorias ou serviços financeiros existentes, incluindo todas as opções a seguir:² ○ Consolidação de dívida ○ Recuperação/aconselhamento de crédito ○ Recuperação/modificação/aconselhamento de hipoteca ○ Serviços de alívio de execução hipotecária	Todos

ID do Artigo: AIXXXXX

Visa – Confidencial

32

Aviso: Estas informações constituem propriedade da Visa e são CONFIDENCIAIS. Elas são distribuídas aos participantes da Visa para uso exclusivo na administração de seus programas da Visa. Não podem ser copiadas, publicadas, distribuídas ou divulgadas, no todo ou em parte, a Estabelecimentos Comerciais, portadores de cartão ou a qualquer outra pessoa sem a autorização prévia, por escrito, da Visa. © 2022 Visa. Todos os Direitos Reservados. Esta cópia antecipada engloba destaques selecionados da próxima publicação do *Regulamento dos Arranjos de Pagamento da Visa do Brasil*. Esses destaques, por sua vez, incluirão revisões adicionais que refletem a terminologia atualizada e as mudanças editoriais e de formatação, entre outras revisões. Caso exista qualquer diferença entre a versão publicada das regras e esta cópia antecipada, prevalecerá a versão publicada das regras. A menos que uma data de vigência seja definida, as alterações de linguagem da regra entram em vigor quando publicadas.

Condição de Disputa 13.5: Declaração Enganosa Direitos de Disputa	País/Região
○ Serviços de redução de taxas de juros sobre Cartões de Crédito ● Serviços técnicos, suporte técnico ou software de computação vendidos mediante o uso de anúncios on-line enganosos ou que contêm download de software malicioso. ● Oportunidades comerciais em que o Estabelecimento Comercial sugere que ocorrerá geração de renda ou recomenda que o Portador de Cartão compre outros itens (como, por exemplo, melhores oportunidades de vendas) a fim de gerar maior renda ● Uma Transação em que o Estabelecimento Comercial comunica ao Portador de Cartão que o Estabelecimento Comercial pode recuperar os fundos do Portador de Cartão e não presta os serviços ● Em vigor para Disputas processadas a partir de 15 de abril de 2023 (incluindo essa data) Uma Transação em um Estabelecimento Comercial de telemarketing ativo (ligações de saída) ● Bens ou serviços de investimento (por exemplo: opções binárias ou comércio de câmbio exterior) nos quais o Estabelecimento Comercial se recusa a permitir que o Portador de Cartão saque os saldos disponíveis	
Em vigor para as Disputas processadas até 14 de abril de 2023 A Disputa se aplica a qualquer uma das condições a seguir: ● Uma Transação realizada em um Estabelecimento Comercial que seja revendedor de timeshare (tempo compartilhado), um propagandista de revenda de timeshare ou um Estabelecimento Comercial que recupera tarifas de revenda de timeshare¹ ● Uma Transação realizada em Ambiente Cartão Não Presente em um Estabelecimento Comercial que declara recuperar, consolidar, reduzir ou emendar produtos ou serviços financeiros existentes, incluindo:² ○ Consolidação de dívida ○ Recuperação/aconselhamento de crédito ○ Recuperação/modificação/aconselhamento de hipoteca ○ Serviços de alívio de execução hipotecária ○ Serviços de redução de tarifas de juros sobre cartões de crédito ● Serviços técnicos, suporte técnico ou software de computação vendidos mediante o uso de anúncios on-line enganosos ou que contêm download de software malicioso.	Todos/Todas, exceto Europa

Condição de Disputa 13.5: Declaração Enganosa Direitos de Disputa	País/Região
• Oportunidades comerciais em que o Estabelecimento Comercial sugere que ocorrerá geração de renda ou recomenda que o Portador de Cartão compre outros itens (como, por exemplo, melhores oportunidades de vendas) a fim de gerar maior renda • Uma Transação em que o Estabelecimento Comercial comunica ao Portador de Cartão que o Estabelecimento Comercial pode recuperar os fundos do Portador de Cartão e não presta os serviços • Transação em um Estabelecimento Comercial de telemarketing ativo (ligações de saída) • Produtos ou serviços de investimento (por exemplo: opções binárias ou comércio de câmbio exterior) nos quais o Estabelecimento Comercial se recusa a permitir que o Portador de Cartão saque os saldos disponíveis	
Em vigor para as Disputas processadas até 14 de abril de 2023 A Disputa se aplica a qualquer uma das condições a seguir: • Uma Transação realizada em um Estabelecimento Comercial que seja revendedor de timeshare (tempo compartilhado), um propagandista de revenda de timeshare ou um Estabelecimento Comercial que recupera tarifas de revenda de timeshare¹ • Transação realizada em Ambiente Cartão Não Presente num Estabelecimento Comercial que vende os seguintes tipos de mercadoria ou serviço: ○ Recuperação, consolidação, redução ou emenda de produtos ou serviços financeiros existentes² ○ Serviços técnicos, suporte técnico ou software de computação vendidos mediante o uso de anúncios on-line enganosos ou que contêm download de software malicioso. ○ Oportunidades comerciais em que o Estabelecimento Comercial sugere que ocorrerá geração de renda ou recomenda que o Portador de Cartão compre outros itens (como, por exemplo, melhores oportunidades de vendas) a fim de gerar maior renda • Produtos ou serviços de investimento (por exemplo: opções binárias ou comércio de câmbio exterior) nos quais o Estabelecimento Comercial se recusa a permitir que o Portador de Cartão saque os saldos disponíveis	Inter-Regional incluindo a Europa

Condição de Disputa 13.5: Declaração Enganosa Direitos de Disputa	País/Região
A Disputa se aplica apenas para uma Transação em um Ambiente sem a Presença do Cartão, no qual a mercadoria ou bens digitais tenham sido adquiridos em um período de avaliação, período promocional ou oferta introdutória, ou adquirida em uma compra de pagamento único sem que Portador de Cartão tenha sido avisado de forma clara que haveria Transações posteriores à data da compra.	Todos
1 Aplica-se somente ao Estabelecimento Comercial que oferece serviços de revenda relacionados a propriedades de timeshare que não lhe pertencem. 2 Esta condição se baseia no tipo de mercadoria ou serviços vendidos e não apenas no MCC.	

ID No. 0030338

Condição de Disputa 13.6: Crédito Não Processado – Disputas Inválidas

Resolução de Controvérsias > Categoria de Controvérsia 13: Controvérsias de Consumidores > Condição de Controvérsia 13.6: Crédito Não Processado

A Disputa é inválida com a Condição de Disputa 13.6: Crédito Não Processado por qualquer uma das seguintes razões:

Table 0-21: Condição de Disputa 13.6: Crédito Não Processado – Disputas Inválidas

Condição de Disputa 13.6: Crédito Não Processado Disputas Inválidas	País/Região
- Um Saque de Dinheiro em Caixa Eletrônico - Uma Transação de Pagamento "Push" Móvel - Uma Transação de Processamento Direto - A parcela de Cashback de uma Transação Visa de Cashback Uma disputa relacionada ao Imposto de Valor Agregado (IVA), a menos que um Recibo de Transação de Crédito seja fornecido	Todos

ID do Artigo: AIXXXXX

Visa – Confidencial

35

Aviso: Estas informações constituem propriedade da Visa e são CONFIDENCIAIS. Elas são distribuídas aos participantes da Visa para uso exclusivo na administração de seus programas da Visa. Não podem ser copiadas, publicadas, distribuídas ou divulgadas, no todo ou em parte, a Estabelecimentos Comerciais, portadores de cartão ou a qualquer outra pessoa sem a autorização prévia, por escrito, da Visa. © 2022 Visa. Todos os Direitos Reservados. Esta cópia antecipada engloba destaques selecionados da próxima publicação do *Regulamento dos Arranjos de Pagamento da Visa do Brasil*. Esses destaques, por sua vez, incluirão revisões adicionais que refletem a terminologia atualizada e as mudanças editoriais e de formatação, entre outras revisões. Caso exista qualquer diferença entre a versão publicada das regras e esta cópia antecipada, prevalecerá a versão publicada das regras. A menos que uma data de vigência seja definida, as alterações de linguagem da regra entram em vigor quando publicadas.

Condição de Disputa 13.6: Crédito Não Processado Disputas Inválidas	País/Região
Em vigor para as Disputas processadas até 14 de abril de 2023 Transação em Bomba de Combustível Automatizada	Todos/Todas, exceto Europa

ID No. 0030345

Condição de Disputa 13.7: Mercadorias/Serviços Cancelados – Requisitos de Processamento da Disputa

Resolução de Disputas > Categoria de Disputa 13: Disputas de Consumidores > Condição de Disputa 13.7: Mercadorias/Serviços Cancelados

Um Emissor deverá fornecer a seguinte documentação ou certificação para uma Disputa sob a Condição de Disputa 13.7: Mercadorias/Serviços Cancelados:

Table 0-22: Condição de Disputa 13.7: Mercadorias/Serviços Cancelados – Requisitos de Processamento da Disputa

Condição de Disputa 13.7: Mercadorias/Serviços Cancelados Documentação de Apoio/Certificação	País/Região
Certificação das opções a seguir, conforme o caso: • No caso de uma Transação de Timeshare, ambos os itens a seguir: ○ A data de cancelamento ○ A data em que o contrato foi recebido pelo Portador de Cartão, se for o caso • Para uma Reserva Garantida, o Estabelecimento Comercial processou uma Transação No-Show, a data dos serviços esperados e um dos seguintes itens: ○ A data em que o Portador de Cartão cancelou devidamente a Reserva Garantida ○ O Portador de Cartão tentou fazer o cancelamento dentro de 24 horas da entrega da confirmação da reserva	Todos

Condição de Disputa 13.7: Mercadorias/Serviços Cancelados Documentação de Apoio/Certificação	País/Região
○ O Estabelecimento Comercial cobrou uma Transação No-Show por mais de um dia de acomodação ou locação ● Para todas as demais Transações, todas as condições a seguir, conforme o caso: ○ Em vigor para Disputas a partir de 15 de abril de 2023 (incluindo essa data) Uma descrição detalhada das mercadorias ou serviços adquiridos ○ A data em que a mercadoria ou os serviços eram esperados ou foram recebidos ○ A data em que a mercadoria ou o serviço foi cancelado ou devolvido ○ O nome da empresa responsável pelo envio ○ A fatura/número de rastreamento ○ A data em que o Estabelecimento Comercial recebeu a mercadoria ○ No caso de mercadorias devolvidas, que o Portador de Cartão tentou solucionar a disputa junto ao Estabelecimento Comercial ○ Ambas as opções a seguir: ▪ De que o Estabelecimento Comercial se negou a aceitar a devolução de mercadoria, se recusou a fornecer uma autorização de devolução de mercadoria ou informou o Portador de Cartão a não devolver a mercadoria ▪ Certificação de que o Comerciante seguiu uma destas etapas: ▪ Recusou a devolução da mercadoria ▪ Recusou-se a dar uma Autorização de mercadoria devolvida ▪ Instruiu o Portador de Cartão a não devolver a mercadoria ▪ A disposição da mercadoria	

ID No. 0030353