

Fluxo de Disputa e Charge Back

Versão 1.0

Fluxo de Disputa e Charge back

Este documento fica válido a partir da data de sua aprovação e divulgação. Podendo ser revisado sempre que necessário.

Data aprovação: 28/02/2023

Data divulgação: 21/06/2023

A divulgação ocorrerá por meio dos canais de comunicação internos da instituição e pelo site <https://www.vilevepay.com.br>

Controle da Alterações

Revisão	Data	Descritivo
1	21/06/2023	Revisão do fluxo de acordo com a legislação e comportamento/demanda das partes envolvidas.

Como funciona

No momento em que o portador do cartão recebe a sua fatura do cartão de crédito, normalmente ele verifica as suas compras. Caso o portador não identifique alguma compra, ele entrará em contato com o banco emissor do seu cartão e informar o não reconhecimento desta compra. Com isso, o banco emissor do cartão abre junto à bandeira o processo de disputa / chargeback.

Neste momento, a bandeira funciona como "juiz" desta disputa e pede à credenciadora algumas evidências como nota de entrega do produto, nota fiscal, recibo, etc.

Caso as evidências sejam suficientes, a credenciadora / sub-credenciadora / estabelecimento comercial ganham esta disputa e recebem o valor, caso o contrário, a credenciadora / sub-credenciadora / estabelecimento comercial arcam com o prejuízo.

Fluxo detalhado:

1. O cliente solicita ao emissor o estorno / cancelamento de uma transação.
2. O emissor informa à adquirente e conseqüentemente à Vileve Pay que esta transação foi contestada pelo cliente.
3. A Vileve Pay atualiza o status da transação para "bloqueada" e suspende os pagamentos de recebíveis a vencer associados a esta transação e se os valores já tenham sido pagos e/ou antecipados ao EC's, faz lançamento de débito no valor em disputa, em caráter de reserva futura.
4. A notificação e atualizações sobre as transações em disputa será realizada através do disparo de **e-mail** para o endereço cadastrado.
5. Caso o EC envie a documentação necessária por e-mail no prazo de 7 dias (corridos) a Vileve Pay encaminha a documentação à adquirente / emissor e aguarda o resultado do processo, que pode ocorrer no prazo de até 120 dias (corridos).
6. Caso o retorno seja favorável ao Estabelecimento Comercial, a Vileve Pay será notificada, confirmará o processo de disputa e dispara **e-mail** para o endereço cadastrado, alterando o status da transação para **aprovada**, removerá a suspensão dos recebíveis pendentes de pagamento e efetuará o crédito de eventuais valores que tenham sido debitados do cliente.

7. Caso o retorno seja favorável ao comprador, ou a Vileve Pay não receba retorno no prazo estipulado, o processo de disputa é encerrado e o **status da transação é alterado em definitivo para "charged_back"**, sendo disparado o **e-mail** para o endereço cadastrado e realizado o débito na conta do Estabelecimento Comercial.

8. Caso o Estabelecimento Comercial (Seller) não envie a documentação dentro do prazo, o processo de disputa é encerrado e o status da transação é atualizado em definitivo para **"charged_back"**.