

Manual de Fraude e Chargeback América Latina

Versão 2.0

Confidencial

Data: 1/18/16

Av. Dr. Chucrí Zaidan, 1550
São Paulo
Brasil

Introdução	3
Público-alvo	3
Registro de alterações	3
1. Programas MasterCard e Visa	4
2. Programa de Chargeback Excessivo (ECP) da MasterCard	5
ECM – Excessive Chargeback Merchant de nível 1.....	5
ECM - Excessive Chargeback Merchant de nível 2	5
Multas em potencial.....	5
3. Programa Global de Auditoria de Comerciantes (GMAP) da MasterCard	6
Multas em potencial.....	6
4. Programa de Monitoramento de Chargeback da Visa (VCMP)	7
Resumo dos limites do VCMP	8
Resumo de cronogramas e taxas do VCMP	8
5. Programa de Monitoramento de Fraudes da Visa (VFMP)	9
Resumo dos limites do VFMP.....	10
Resumo de cronogramas e taxas do VFMP	10
6. Resumo	11

Introdução

A Adyen sabe que as fraudes e os chargebacks têm se tornado um problema cada vez maior para muitos comerciantes. Para a maioria deles, estes dois problemas estão relacionados. Assim, a Adyen deseja alertá-los comerciantes das implicações em potencial das taxas excessivas de fraude e chargeback, principalmente a possibilidade de multas como incentivo à correção de problemas resultantes do alto número destas ocorrências. A Adyen também deseja trabalhar com seus parceiros para ajudá-los a reduzir seus problemas com fraudes e chargebacks.

Este manual abordará:

- Regras que regem os programas de controle de fraudes e chargeback da MasterCard e da Visa;
- Aspectos práticos dos programas de controle de fraude e chargeback da MasterCard e da Visa;
- Possíveis multas ou outras penalidades aplicáveis caso os problemas de fraude e chargeback identificados não sejam corrigidos em tempo hábil; e
- Possíveis soluções em parceria com seus gerentes de Contas e Suporte.

Cada programa de fraude e chargeback é diferente e funciona de maneira independente um do outro.

Em alguns países, a Adyen é uma adquirente e trabalha diretamente com a MasterCard e a Visa nos programas de controle de fraude e chargeback. Nos países onde não é adquirente, a Adyen trabalha em estreita colaboração com seus parceiros adquirentes, os quais lidam diretamente com a MasterCard e a Visa.

As multas relacionadas são cobradas do adquirente pela MasterCard e pela Visa. Em seguida, o adquirente cobra as multas da própria Adyen. De acordo com as condições do contrato, a Adyen então poderá cobrar as mesmas multas do comerciante.

A versão mais recente deste manual está disponível em: <https://support.adyen.com/links/documentation>

Público-alvo

Este manual oferece instruções aos comerciantes que visam evitar problemas e custos dispendiosos relacionados a programas de fraudes e chargeback.

Registro de alterações

Versão	Data	Alterações
1.0	31/03/2015	Primeira versão do documento
2.0	07/12/2015	Atualização dos programas Visa

1. Programas MasterCard e Visa

A tabela a seguir explica os cinco diferentes programas da MasterCard e da Visa, relacionados ao controle de fraudes ou chargebacks:

Programa	Limites mínimos	Multas em potencial
Programa de Chargeback Excessivo (ECP) da MasterCard	<ul style="list-style-type: none"> CTR acima de 1%; e Pelo menos 100 chargebacks em um mês. 	<ul style="list-style-type: none"> US\$ 25 por chargeback acima do limite permissível; e Multa baseada na recuperação do emissor e <i>basis points</i> acima do aceitável.
Programa Global de Auditoria de Comerciantes (GMAP) da MasterCard	<ul style="list-style-type: none"> 3 transações fraudulentas; Pelo menos US\$ 3.000 em transações fraudulentas; Razão mínima de 3% e não superior a 4,99% entre fraude e volume de vendas em dólar 	<ul style="list-style-type: none"> US\$ 25.000 por não enviar um questionário de auditoria especial do comerciante.
Programa de Monitoramento de Chargeback da Visa (VCMP)	<ul style="list-style-type: none"> O número de chargebacks em um único mês deve ser ≥ 100; A razão entre esses chargebacks e as transações do comerciante no mesmo mês deve ser $\geq 1\%$. 	<ul style="list-style-type: none"> US\$ 50 por chargeback (após o quarto mês) US\$ 200 por chargeback se o comerciante não implementar procedimentos para reduzir o número de chargebacks (após o sétimo mês) US\$ 25.000 extras de taxa de revisão; Possível necessidade de auditoria realizada por terceiros (após o nono mês)
Programa de Monitoramento de Fraudes da Visa (VFMP)	<ul style="list-style-type: none"> US\$ 75.000 em fraudes relatadas; e 1% ou mais da razão de fraude por venda 	<ul style="list-style-type: none"> Fraude padrão: sem taxas; o adquirente pode ser elegível para Chargeback RC93 Fraude excessiva: <ul style="list-style-type: none"> - US\$ 10.000 (meses 1 a 3) - US\$ 25.000 (meses 4 a 6) - US\$ 50.000 (meses 7 a 9) - US\$ 25.000 (meses 10 a 12)

2. Programa de Chargeback Excessivo (ECP) da MasterCard

A MasterCard monitora de perto todos os chargebacks.

Mensalmente, a Adyen e seus parceiros adquirentes acompanham a média de chargeback por transação (CTR) da MasterCard em cada comerciante. A CTR é o número de chargebacks da MasterCard recebidos durante um mês pelo adquirente para um determinado comerciante, dividido pelo número de transações de vendas pela MasterCard do mesmo comerciante no mês anterior (uma CTR de 1% é igual a 100 *basis points*, e uma CTR de 1,5 % é igual a 150 *basis points*).

Veja a seguir um exemplo do cálculo e da fórmula.

$$\text{CTR} = \frac{\text{nº de chargebacks por transação em fevereiro}}{\text{nº de transações liquidadas em janeiro}}$$

Mês do chargeback	Fevereiro
nº de chargebacks de fevereiro	1.000
nº de transações liquidadas em janeiro	50.000
CTR de fevereiro	2%

Programa	Limites
Comerciante monitorado para chargeback	<ul style="list-style-type: none"> CTR acima de 1%; e Pelo menos 100 chargebacks em um mês do calendário.
Comerciante com chargeback excessivo	<ul style="list-style-type: none"> Em dois meses consecutivos do calendário o comerciante tem um CTR mínimo de 1,5%; e Pelo menos 100 chargebacks em cada mês. Nota: esta referência é mantida até que a CTR do comerciante seja inferior a 1,5% por dois meses consecutivos

ECM – Excessive Chargeback Merchant de nível 1

Um comerciante é um ECM de nível 1 durante os primeiros seis meses (consecutivos ou não) em que é identificado como um ECM.

ECM - Excessive Chargeback Merchant de nível 2

Um comerciante é um ECM de nível 2 a partir do sétimo até o décimo segundo mês (consecutivos ou não) que for identificado como um ECM.

Multas em potencial

A MasterCard **emitirá** multas se um comerciante **tiver Excesso de Chargebacks**. O cálculo da multa da MasterCard é feito com base em uma fórmula com dois componentes básicos: taxa de reembolso do Banco Emissor (US\$ 25 por chargeback) e um *violation assessment*. Essa avaliação é calculada tendo em conta o Elemento de Recuperação do Emissor e os *basis points*. Não é possível fornecer um número exato, uma vez que os casos se diferem. No entanto, o número pode ser representativo.

3. Programa Global de Auditoria de Comerciantes (GMAP) da MasterCard

O Programa Global de Auditoria de Comerciantes usa seis meses sucessivos de dados para identificar comerciantes que, em qualquer mês do calendário, atendam aos critérios demonstrados na tabela abaixo. Os números de fraude relacionam-se ao período da transação, e não a quando a transação fraudulenta foi denunciada.

A tabela abaixo explica os diferentes níveis do Programa Global de Auditoria de comerciantes da MasterCard.

Critérios de classificação de nível de fraude de acordo com o Programa Global de Auditoria de Comerciantes

A classificação de um comerciante online é determinada no seguinte nível de GMAP...	Se, em qualquer mês do calendário, o comerciante atender aos seguintes critérios de fraude...
Nível 1 – Alerta de fraude de informação	<ul style="list-style-type: none"> • 3 transações fraudulentas; e • Pelo menos US\$ 3.000 em transações fraudulentas; • Razão mínima de 3% e não superior a 4,99% entre fraude e volume de vendas em dólar
Nível 2 – Alerta de treinamento sugerido	<ul style="list-style-type: none"> • 4 transações fraudulentas; • Pelo menos US\$ 4.000 em transações fraudulentas; • razão mínima de 5% e não superior a 7,99% entre fraude e venda, em dólar
Nível 3 - Alerta alto para fraude	<ul style="list-style-type: none"> • 5 transações fraudulentas; • Pelo menos US\$ 5.000 em transações fraudulentas; e • Uma razão mínima de 8% entre fraude e volume de venda em dólar.

Se a MasterCard identificar um comerciante em diferentes níveis em um intervalo de seis meses, o GMAP considera o nível mais elevado para a identificação do comerciante.

Se a MasterCard identificar um comerciante Nível 2, a Adyen recomendará que ele realize um programa de treinamento para controle de fraudes.

Se a MasterCard identificar um comerciante Nível 3, a bandeira normalmente pedirá que ele seja auditado. Isso significa:

1. O adquirente exigirá que o comerciante preencha um questionário descrevendo quais medidas estão sendo tomadas para impedir problemas com fraude. O comerciante deve devolver o questionário no prazo de 25 dias após a notificação da Adyen. A Adyen auxiliará este cliente para garantir que o questionário seja respondido corretamente; e
2. Se a MasterCard não ficar feliz com a resposta, exigirá do comerciante a criação e implementação de um plano de ação para controle de fraudes no prazo de 90 dias após sua indicação ao Programa Global de Auditoria de Comerciantes.

No longo prazo, se as fraudes online do comerciante não forem resolvidas pelo plano de ação de controle de fraude, o adquirente ou a MasterCard abrirão uma janela de seis meses de chargeback e possivelmente revogará o direito do comerciante de aceitar pagamentos pela MasterCard.

Multas em potencial

A MasterCard não fornece detalhes de multas específicas, mas uma violação contínua será enquadrada no que ela descreve como “Categoria A de não-conformidade”. A Categoria A de não-conformidade ocorre quando um comerciante online afeta a integridade do sistema de pagamento. A MasterCard tem autoridade de impor a troca da definição de não-conformidade monetária para a categoria em questão.

4. Programa de Monitoramento de Chargeback da Visa (VCMP)

O Programa de Monitoramento de Chargeback da Visa monitora transações nacionais e internacionais na Austrália, no Brasil, nos EUA e no Canadá. Este programa soma transações nacionais e internacionais e as integra em um mesmo programa. Em todos os outros mercados, o Programa de Monitoramento de Chargeback da Visa monitora apenas transações internacionais (onde o país do emissor não é igual ao país do comerciante).

O VCMP tem duas categorias, o programa "padrão" e o programa "excessivo", cada um com seu próprio cronograma e estrutura de multas, conforme descrito abaixo. Um comerciante entrará no programa excessivo, com base em:

- MCC – Merchant Category Code de alto risco
- Por definição da Visa, os comerciantes podem se mudar para o Cronograma de Alto Risco com base em uma avaliação de seu desempenho e de práticas comerciais inadequadas (por exemplo, uso de políticas de avaliação gratuita abusivas, opções negativas de renovação etc.)
- Taxa e volume de chargeback excessivos

Os comerciantes online são definidos como "padrão" ou de "alto risco". Os seguintes MCCs foram classificados como de alto risco:

- 5122 - drogas, proprietários de droga e de artigos farmacêuticos diversos
- 5912 - Drogarias, Farmácias
- 5962 - Marketing Direto — Serviços de Acordo relacionados à viagens
- 5966 - Marketing Direto — Comerciantes de telemarketing externos
- 5967 - Marketing Direto — Comerciantes de telemarketing internos
- 7995 - Transações de jogos

No VCMP, um comerciante ingressará no programa padrão se ele atender ou passar dos seguintes limites de chargeback:

- 100 chargebacks ou mais, e
- Razão total de chargeback por venda (CTR) de 1% ou mais

No VCMP, um comerciante ingressará no programa excessivo se ele atender ou exceder os seguintes limites de chargeback:

- 500 chargebacks ou mais, e
- Razão total de chargeback por venda (CTR) de 2% ou mais

Veja a seguir um exemplo de cálculo:

$$\text{CTR} = \frac{\text{nº de chargebacks em janeiro}}{\text{nº de transações liquidadas em janeiro}}$$

Exemplo de mês de cálculo

Mês do chargeback	Relatórios da Visa do mês de fevereiro
nº de chargebacks de janeiro	250
nº de transações em janeiro	7.500
CTR	3,33%

Notificações Antecipadas de Alerta

As Notificações Antecipadas de Alerta são uma oportunidade de redução dos níveis de chargebacks antes que eles sejam identificados no Programa de Monitoramento de Chargeback da Visa. A Visa oferece notificações mensais sobre os comerciantes que não tenham excedido os limites do programa, mas, que tenham atendido às seguintes qualificações em relação ao mês anterior:

- 75 chargebacks ou mais e 0,75% ou mais de razão total de chargeback por venda (CTR)

Resumo dos limites do VCMP

	Classificação CB	Contagem CB
Limite padrão	1%	100
Limite excessivo	2%	500
Limite para Alerta Precoce	0,75%	75

Resumo de cronogramas e taxas do PMCV

Status padrão

	NOTIFICAÇÃO				APLICAÇÃO DE MULTAS							
	PERÍODO DE TRABALHO											
MÊS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
					US\$ 50 por Chargeback			US\$ 100 por Chargeback		US\$ 100 por Chargeback; Taxa de revisão de US\$ 25k; Provável requerimento de auditoria feita por terceiros		

Status excessivo

MÊS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	US\$ 100 por Chargeback						US\$ 100 por Chargeback; Taxa de revisão de US\$ 25k;					

Status de alto risco

MÊS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	US\$ 100 por Chargeback						US\$ 100 por Chargeback; Taxa de revisão de US\$ 25k;					

5. Programa de Monitoramento de Fraudes da Visa (VFMP)

O Programa de Monitoramento de Fraudes da Visa monitora transações nacionais e internacionais na Austrália, no Brasil, nos EUA e no Canadá. Este programa soma as transações nacionais e internacionais e as integra em um mesmo programa. Em todos os outros mercados, o Programa de Monitoramento de Fraudes da Visa monitora apenas as operações internacionais (onde o país do emissor não é igual ao país do comerciante online).

O VFMP tem duas categorias, o programa "padrão" e o "excessivo", cada um com seus próprios cronogramas e estruturas de multa, conforme descrito abaixo. Um comerciante irá entrar no programa excessivo, com base em:

- MCC de alto risco
- Por definição da Visa, os comerciantes podem mudar para o Cronograma de Alto Risco com base em uma avaliação do desempenho do comerciante e de práticas comerciais inadequadas (por exemplo, uso de políticas de avaliação gratuita abusivas, opções negativas de renovação etc.)
- Taxa de fraude e volume excessivos

Os comerciantes online são definidos como "padrão" ou de "alto risco". Os seguintes MCCs foram classificados como de alto risco:

- 5122 - drogas, proprietários de droga e de artigos farmacêuticos diversos
- 5912 - Drogarias, Farmácias
- 5962 - Marketing Direto — Serviços de Acordo relacionados à viagens
- 5966 - Marketing Direto — Comerciantes de telemarketing externos
- 5967 - Marketing Direto — Comerciantes de telemarketing internos
- 7995 - Transações de jogos

No VFMP, um comerciante ingressará no programa padrão se atender ou ultrapassar os seguintes limites de fraude:

- US\$ 75.000 ou mais em fraudes reportadas, e
- 1% ou mais na razão de fraude por volume de vendas

No PMFV, um comerciante ingressará no programa excessivo se atender ou ultrapassar os seguintes limites de fraude:

- US\$ 250.000 ou mais em fraudes reportadas, e
- 2% ou mais na razão de fraude por volume de vendas

Veja a seguir um exemplo de cálculo:

$$\text{Razão de fraude por volume de vendas} = \frac{\text{Total de fraudes reportadas em janeiro}}{\text{Total de vendas em janeiro}}$$

Exemplo de mês de cálculo

Mês da fraude	Relatórios da Visa do mês de fevereiro
Total de fraudes reportadas em janeiro	US\$ 80.000
Total de vendas em janeiro	US\$ 1.300.000
Razão de fraude por volume de vendas	6,15%

Notificações Antecipadas de Alerta

Notificações Antecipadas de Alerta são uma oportunidade de redução dos níveis de fraude antes de serem identificados pelo Programa de Monitoramento de Fraudes da Visa. A Visa oferece notificações mensais sobre os comerciantes que não tenham excedido os limites do programa, mas, que tenham atendido às seguintes qualificações ao mês anterior:

- US\$ 50.000 ou mais em fraudes relatadas e 0,75% ou mais na razão de fraude por volume de vendas

Resumo dos limites do VFMP

	Taxa de Fraude	Valor da fraude (em US\$)
Limite padrão	1%	US\$ 75.000
Limite excessivo	2%	US\$ 500.000
Limite de Alerta Precoce	0,75%	US\$ 50.000

Resumo de cronogramas e taxas do VFMP

Status padrão

	NOTIFICAÇÃO				PERÍODO DE TRABALHO								APLICAÇÃO DE MULTAS											
MÊS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
	Período de alerta				Sem aplicação de multas; RC93 poderá ser aplicado																			

Status excessivo

MÊS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	\$10k	\$10k	\$10k	\$25k	\$25k	\$25k	\$50k	\$50k	\$50k	\$75k	\$75k	\$75k
	O RC93 poderá ser aplicado ao adquirente											

Status de alto risco

MÊS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	\$10k	\$10k	\$10k	\$25k	\$25k	\$25k	\$50k	\$50k	\$50k	\$75k	\$75k	\$75k
	O RC93 poderá ser aplicado ao adquirente											

O Código 93 pode ser aplicado por motivos de chargeback (Fraude - Programa de Desempenho de Fraude do Comerciante) por transações fraudulentas em comércios que atendam ou superem os limites, até a reparação efetiva do estabelecimento comercial.

6. Resumo

A Adyen sempre trabalha com seus comerciantes online para diminuir seus níveis de fraude e chargeback.

Os comerciantes também são obrigados a monitorar seus níveis de fraude e chargeback, adaptando suas configurações e práticas comerciais de riscos conforme necessário, para garantir que níveis de fraude e chargeback mantenham-se sempre dentro de um limite aceitável.

Caso você necessite de mais esclarecimentos sobre qualquer assunto relacionado à fraude ou chargeback, entre em contato com seu representante da Adyen (gerente de conta ou suporte). Iremos trabalhar juntos para encontrar a solução ideal.