



POLÍTICA DE CHARGEBACK E CONTESTAÇÕES

v4.3
(Jan 2026)

POLÍTICA DE CHARGEBACK E CONTESTAÇÕES

Versão 4.3

A presente Política de Chargeback e Contestações ("Política") integra o Contrato de Prestação de Serviços, Termo de Adesão e demais instrumentos aplicáveis à utilização da plataforma, infraestrutura e soluções de pagamento disponibilizadas pela IOPAY S.A. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO ("IOPAY").

Esta Política disciplina os procedimentos aplicáveis às contestações relacionadas às transações processadas por meio das soluções IOPAY, especialmente transações realizadas com cartões de pagamento, observadas as regras dos respectivos arranjos de pagamento, bandeiras, emissores, credenciadores, adquirentes, processadores e demais parceiros envolvidos na operação.

Em caso de divergência entre esta Política e regra obrigatória estabelecida por autoridade competente, arranjo de pagamento ou bandeira aplicável à respectiva Transação, prevalecerá a regra obrigatória aplicável.

1. DEFINIÇÕES

Para os fins desta Política:

Chargeback: procedimento de contestação pelo qual uma Transação previamente autorizada ou processada é total ou parcialmente revertida, em decorrência de solicitação do Portador, do Emissor ou de outro participante legitimado do arranjo de pagamento, nos termos das regras aplicáveis.

Contestação: manifestação iniciada pelo Portador, Emissor ou outro participante autorizado questionando uma Transação, podendo ou não resultar em Chargeback.

Portador ou Comprador: pessoa vinculada ao instrumento de pagamento utilizado na Transação ou responsável pela compra.

Estabelecimento: pessoa física ou jurídica cadastrada para utilização dos serviços e soluções da IOPAY.

Transação: operação de pagamento submetida à infraestrutura IOPAY.

Defesa ou Representação: procedimento mediante o qual são apresentados documentos e evidências com o objetivo de contestar um Chargeback ou demonstrar a regularidade da Transação.



A autorização de uma Transação não constitui garantia de liquidação definitiva e não impede posterior contestação ou Chargeback.

2. RESPONSABILIDADE DO ESTABELECIMENTO

O Estabelecimento é responsável pela legitimidade da operação comercial realizada com o Comprador, bem como pela correta entrega dos produtos, prestação dos serviços, descrição das cobranças, política de cancelamento, política de reembolso e demais obrigações assumidas perante seus clientes.

O Estabelecimento deverá adotar controles razoáveis para prevenção de fraude, contestação e utilização indevida dos meios de pagamento, inclusive os mecanismos de segurança eventualmente exigidos pela IOPAY, adquirentes, emissores, bandeiras ou arranjos de pagamento.

A aprovação ou autorização de uma Transação pelo Emissor, adquirente ou demais participantes da cadeia de pagamento **não representa garantia contra fraude, contestação ou Chargeback.**

3. NOTIFICAÇÃO DE CONTESTAÇÃO

Ao receber comunicação relativa a uma Contestação ou Chargeback, a IOPAY poderá notificar o Estabelecimento pelos canais cadastrados na plataforma, incluindo painel administrativo, API, webhook, e-mail ou outros meios eletrônicos disponíveis.

A notificação poderá conter, quando disponível:

- identificação da Transação;
- valor contestado;
- motivo ou código da contestação;
- bandeira;
- prazo para envio da documentação;
- documentos ou informações solicitados;
- instruções para apresentação da Defesa.

O Estabelecimento é responsável por manter seus dados de contato atualizados e por acompanhar regularmente as notificações disponibilizadas pela plataforma IOPAY.

4. PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DA DEFESA

O Estabelecimento deverá encaminhar as informações e documentos solicitados dentro do prazo indicado na respectiva notificação.

Como regra operacional, a IOPAY poderá estabelecer prazo de até 5 (cinco) dias corridos, podendo determinar prazo inferior quando necessário para cumprimento de prazo imposto por bandeira, Emissor, adquirente, arranjo de pagamento ou outro participante responsável pelo procedimento de contestação.

A ausência de manifestação dentro do prazo poderá impossibilitar a apresentação da Defesa e resultar na manutenção do Chargeback.

A ausência de documentos não será considerada, isoladamente, declaração ou confissão de fraude ou de não entrega, mas poderá tornar inviável a contestação do Chargeback perante os participantes responsáveis por sua análise.

5. DOCUMENTOS E EVIDÊNCIAS

Dependendo da natureza da Transação e do motivo da contestação, poderão ser solicitados, entre outros:

- nota fiscal ou documento equivalente;
- pedido ou ordem de compra;
- comprovante de entrega;
- código de rastreamento;
- comprovante de prestação do serviço;
- contrato firmado com o Comprador;
- aceite eletrônico;
- comprovante de autenticação;
- registros de 3-D Secure, quando existentes;
- registros de login;
- endereço IP;
- dados de dispositivo;
- logs de acesso;
- histórico de utilização do produto ou serviço digital;
- comprovantes de comunicação com o Comprador;
- política de cancelamento aceita pelo Comprador;
- autorização para cobranças recorrentes;
- comprovante de cancelamento ou reembolso;
- informações sobre descrição da cobrança;
- demais elementos capazes de demonstrar a legitimidade da Transação.

O Estabelecimento deverá preservar os registros e comprovantes relacionados às Transações pelo período necessário ao atendimento das regras contratuais, legais e dos respectivos arranjos de pagamento.

6. ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DA DEFESA

A documentação fornecida pelo Estabelecimento poderá ser analisada pela IOPAY e encaminhada ao adquirente, credenciador, processador, bandeira, Emissor ou outro participante responsável pelo processo de disputa.

A IOPAY poderá solicitar documentação ou esclarecimentos adicionais sempre que necessários.

A apresentação de documentos **não garante o deferimento da Defesa**.

A decisão sobre procedência ou improcedência de determinada contestação poderá ser tomada pelo Emissor, adquirente, bandeira, arranjo de pagamento ou demais participantes responsáveis pelo procedimento, conforme a etapa da disputa e as regras aplicáveis.

A IOPAY não será responsável por decisão tomada por terceiro competente no âmbito do processo de Chargeback.

7. DÉBITO PROVISÓRIO E COMPENSAÇÃO

A abertura de um Chargeback poderá provocar o débito, bloqueio, reserva ou compensação do valor contestado antes da conclusão da respectiva Defesa, conforme funcionamento do arranjo, adquirente ou parceiro responsável pelo processamento.

Nessas hipóteses, a IOPAY poderá efetuar a correspondente compensação sobre valores existentes ou futuros devidos ao Estabelecimento, observadas as regras contratuais e regulatórias aplicáveis.

Caso a Defesa seja definitivamente acolhida e o valor seja restituído à cadeia de pagamento, a IOPAY providenciará o correspondente crédito ao Estabelecimento, observadas as condições operacionais aplicáveis.

8. INSUFICIÊNCIA DE SALDO

Caso não existam valores suficientes para compensação de Chargebacks, estornos, cancelamentos, tarifas ou outros débitos legitimamente incidentes sobre a operação do Estabelecimento, este permanecerá responsável pelo respectivo pagamento.

A IOPAY poderá realizar compensação com créditos futuros ou solicitar o pagamento do saldo devedor pelo Estabelecimento.

Após o vencimento, poderão incidir sobre os valores devidos multa, juros, atualização monetária, despesas operacionais e demais encargos previstos no Contrato ou Termo de Adesão, quando aplicáveis.

9. TARIFAS E ENCARGOS

A ocorrência de Chargeback, cancelamento ou estorno não implica automaticamente devolução das tarifas relativas ao processamento original da Transação.

Poderão ainda ser cobradas tarifas específicas relacionadas a Chargeback, contestação, representação, pré-arbitragem, arbitragem, programas de monitoramento ou procedimentos equivalentes, quando previstas nas condições comerciais, Contrato, Termo de Adesão ou decorrentes de custos efetivamente cobrados à IOPAY por parceiros ou arranjos de pagamento.

10. REEMBOLSO DURANTE UMA CONTESTAÇÃO

Após tomar conhecimento da existência de Contestação ou Chargeback, o Estabelecimento deverá evitar realizar reembolso da mesma Transação por canal distinto sem previamente verificar o procedimento aplicável junto à IOPAY.

A realização de reembolso paralelo poderá ocasionar duplicidade de devolução ao Comprador.

Caso o Estabelecimento tenha realizado o reembolso antes da abertura da Contestação, deverá apresentar imediatamente o respectivo comprovante para utilização na Defesa.

11. MONITORAMENTO DE CHARGEBACKS E FRAUDES

A IOPAY realizará monitoramento contínuo dos índices de Chargeback, fraude, cancelamentos, tentativas de fraude e demais indicadores relacionados ao risco operacional do Estabelecimento.

Os limites aplicáveis poderão considerar, cumulativamente:

- a) critérios internos de risco da IOPAY;
- b) regras da adquirente ou credenciadora;
- c) programas de monitoramento das bandeiras;
- d) regras dos arranjos de pagamento;
- e) volume financeiro e quantidade de Transações;
- f) segmento e MCC do Estabelecimento;
- g) histórico de fraude e Chargeback;

- h) concentração de reclamações;
- i) comportamento transacional; e
- j) demais fatores relevantes para gerenciamento de risco.

Os limites das bandeiras e arranjos de pagamento poderão ser alterados independentemente da IOPAY.

12. MEDIDAS DE GERENCIAMENTO DE RISCO

Quando identificado aumento de risco, Chargebacks ou fraude, a IOPAY poderá, de forma proporcional à situação identificada:

1. notificar o Estabelecimento;
2. exigir plano de ação;
3. solicitar informações adicionais;
4. determinar a adoção de ferramentas antifraude ou mecanismos adicionais de autenticação;
5. alterar regras ou parâmetros de processamento;
6. estabelecer reservas de risco;
7. modificar temporariamente condições de liquidação;
8. limitar determinadas funcionalidades ou modalidades de pagamento;
9. interromper temporariamente novas Transações;
10. aplicar tarifas ou custos decorrentes de programas de monitoramento;
11. suspender ou encerrar os serviços, nos casos previstos contratualmente; e
12. adotar outras providências razoavelmente necessárias para cumprimento de normas, regras dos arranjos ou gerenciamento da exposição de risco.

Quando possível, a IOPAY informará ao Estabelecimento a razão da medida adotada, ressalvadas hipóteses em que a divulgação possa comprometer mecanismos antifraude, investigações, segurança da plataforma ou determinações legais ou regulatórias.

13. RESERVA DE RISCO

Quando existirem evidências objetivas de risco de Chargeback, fraude, descumprimento contratual ou exposição financeira, a IOPAY poderá constituir reserva de risco sobre valores relacionados à operação do Estabelecimento.

A reserva poderá permanecer enquanto houver exposição razoavelmente relacionada às Transações processadas.

Para riscos decorrentes especificamente de Chargeback em arranjos integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro, serão observados os limites temporais e as responsabilidades estabelecidos pela regulamentação aplicável, inclusive, quando

aplicável, o limite de 180 (cento e oitenta) dias contado da autorização da Transação para iniciação da solicitação de Chargeback imputável aos participantes do arranjo. [Banco Central do Brasil](#)

A constituição de reserva não altera a titularidade dos recursos além do necessário ao tratamento da exposição correspondente e deverá observar as regras legais, contratuais e dos arranjos aplicáveis.

14. ENCERRAMENTO DO RELACIONAMENTO

O encerramento do Contrato ou da conta do Estabelecimento não extingue as obrigações relacionadas às Transações realizadas anteriormente ao encerramento.

Contestações iniciadas dentro dos prazos aplicáveis poderão continuar sendo processadas após o encerramento do relacionamento.

A IOPAY poderá manter reserva correspondente às exposições existentes e proceder à compensação dos valores legitimamente devidos, observado o prazo e demais condições previstos nesta Política, no Contrato e na regulamentação aplicável.

15. PROGRAMAS DAS BANDEIRAS E ARRANJOS

O Estabelecimento reconhece que Visa, Mastercard e outros arranjos de pagamento mantêm programas específicos destinados ao monitoramento de fraude, disputas, Chargebacks e outras atividades consideradas de risco.

A inclusão do Estabelecimento ou da cadeia de credenciamento em tais programas poderá ocasionar monitoramento reforçado, exigência de plano de remediação, cobrança de assessments, multas, restrições operacionais ou descontinuidade da aceitação de determinado meio de pagamento.

Custos diretamente decorrentes do comportamento transacional do Estabelecimento e legitimamente imputados à sua operação poderão ser transferidos ao Estabelecimento, quando permitido pelas regras aplicáveis e pelo Contrato.

Visa, por exemplo, utiliza atualmente o Visa Acquirer Monitoring Program - VAMP, que agrega indicadores relacionados a fraude e disputas. [Visa Corporate](#) A Mastercard mantém, entre outros, o Excessive Chargeback Program - ECP. [Mastercard](#)

16. FRAUDE E TRANSAÇÕES IRREGULARES

Sem prejuízo das demais disposições contratuais, poderão ser consideradas situações de risco grave, entre outras:

- utilização indevida de cartões;
- autofinanciamento;
- simulação de venda;
- processamento de Transações sem contraprestação real;
- utilização de cartão para obtenção irregular de crédito;
- tentativa de ocultação da natureza da atividade;
- fracionamento artificial de Transações;
- utilização de dados de terceiros sem autorização;
- manipulação ou falsificação de comprovantes; e
- qualquer atividade vedada pelas regras dos arranjos ou pela legislação aplicável.

A identificação de indícios dessa natureza poderá ensejar bloqueio preventivo, análise de risco, solicitação de documentos, suspensão ou encerramento do relacionamento, respeitados os procedimentos aplicáveis.

O Banco Central, inclusive, esclarece que operações simuladas destinadas à “venda de limite” de cartão são irregulares e podem levar ao descredenciamento do estabelecimento. [Banco Central do Brasil](#)

17. PROTEÇÃO E PREVENÇÃO

A IOPAY poderá disponibilizar ou integrar mecanismos destinados à prevenção e tratamento de fraude e disputas, inclusive ferramentas antifraude, autenticação, tokenização, alertas de disputa, soluções de prevenção pré-Chargeback e outros recursos.

A utilização desses mecanismos poderá reduzir o risco de Chargeback, mas não representa garantia de inexistência de contestação ou de resultado favorável em eventual disputa.

Esse ponto é especialmente importante porque o atual item 8 diz que o Estabelecimento “poderá ser protegido do Chargeback” caso apresente a documentação. IOPAY - Política de Chargeback-... Eu retiraria essa promessa completamente.

18. ALTERAÇÕES DESTA POLÍTICA

A IOPAY poderá alterar esta Política para:

- adequação legal ou regulatória;
- atendimento às regras dos arranjos de pagamento;
- atendimento a exigências de bandeiras, adquirentes ou parceiros;
- implementação de novos controles de segurança;
- aperfeiçoamento operacional; ou
- modificação dos serviços disponibilizados.

Sempre que razoavelmente possível, alterações materiais serão comunicadas previamente ao Estabelecimento.

Alterações necessárias para cumprimento imediato de legislação, regulamentação, determinação de autoridade competente, regras de bandeira ou requisitos de segurança poderão produzir efeitos a partir de sua publicação ou comunicação.

A versão vigente desta Política permanecerá disponível nos canais oficiais da IOPAY.

Isso é bem melhor do que a regra atual de alteração “a qualquer tempo, a critério da IOPAY” e com eficácia imediata, que ainda aparece **duas vezes** no documento. IOPAY - Política de Chargeback-...

19. LEGISLAÇÃO E REGRAS APLICÁVEIS

Esta Política será interpretada em conjunto com:

- o Contrato ou Termo de Adesão aplicável;
- as condições comerciais do Estabelecimento;
- as regras dos respectivos arranjos de pagamento;
- as regras das bandeiras;
- as regras dos adquirentes, credenciadores e demais parceiros envolvidos; e
- a legislação e regulamentação brasileira aplicáveis.

Nenhuma disposição desta Política deverá ser interpretada de forma a afastar norma de aplicação obrigatória.

20. REVISÃO

Esta Política deverá ser revisada periodicamente e, no mínimo, uma vez por ano, podendo ser atualizada anteriormente sempre que houver alteração relevante na legislação, regulamentação, regras dos arranjos de pagamento, bandeiras, parceiros ou modelo operacional da IOPAY.



São Paulo, 12 de Janeiro de 2026

IOPAY S/A SOLUÇÕES EM PAGAMENTOS