

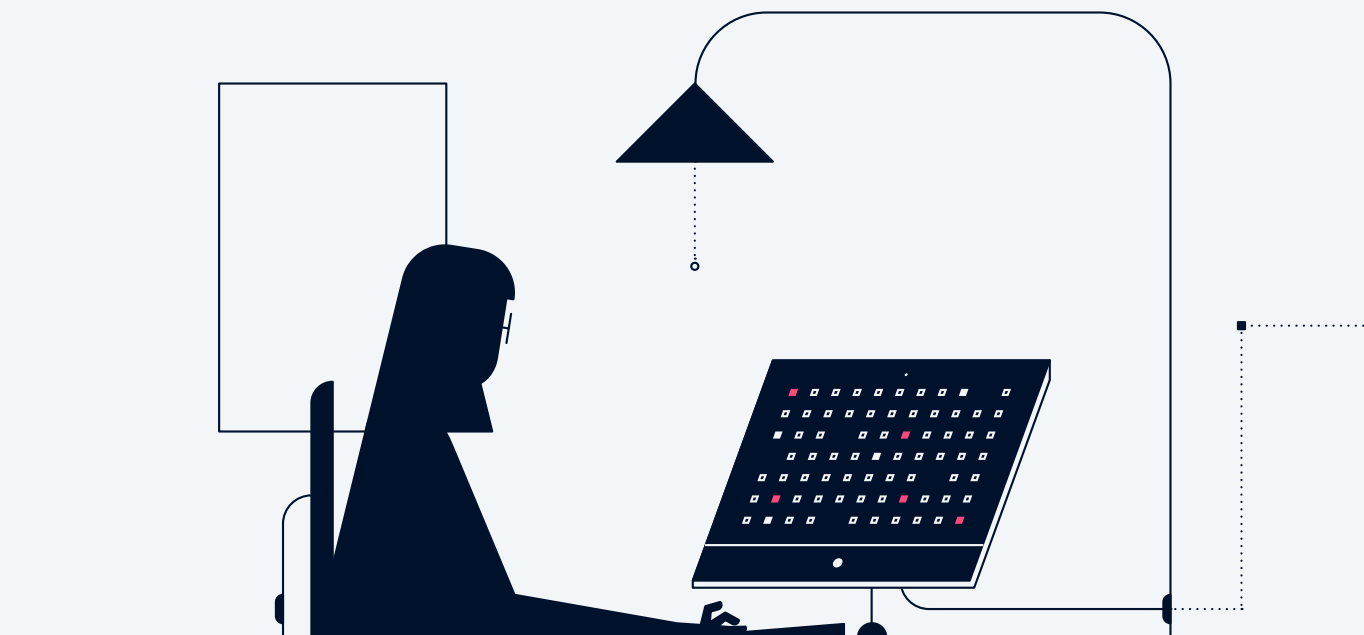
Brasil

Manual de Fraude e Chargeback



Índice

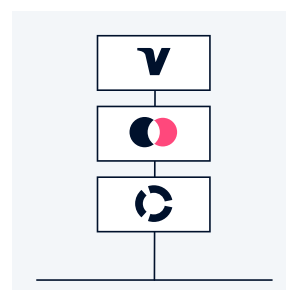
Objetivos	3
Introdução	4
Público-alvo	4
Programas de Chargeback e Fraude	5
Glossário	6
Mastercard (ECP) Excessive Chargeback Program	8
Mastercard (EFM) – Excessive Fraud Merchant	11
Programas Visa	14
Visa (VDMP) – Excessive Chargeback Program	14
Visa (VFMP) – Visa Fraud Monitoring Program	20
Visa (VFMP) – Status Padrão e Excessivo	21
Programas VFMP – VFMP–3D Secure (VFMP–3DS)	25
ELO	27
Amex	27



Objetivos

Uma das principais missões da Adyen é ajudar nossos clientes reduzir e controlar percentuais de fraude e chargeback. Nós sabemos que esse é um problema constante para muitos estabelecimentos e, na maioria dos casos, esses dois temas estão relacionados.

O objetivo deste manual é informar nossos clientes sobre as possíveis consequências do excesso de fraude e chargeback, que pode levar à cobrança de multas por parte das bandeiras, para incentivá-los a corrigir os problemas.



Observação 1

Como empresa adquirente, a Adyen trabalha diretamente com as bandeiras no que diz respeito aos programas de fraude e chargeback. Quando a Adyen atuar somente como gateway, é o próprio cliente que define qual adquirência vai assumir esse papel.

Introdução

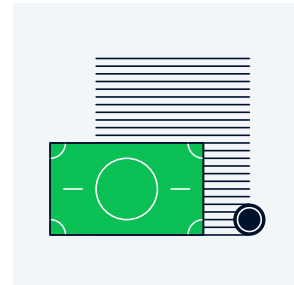
Este manual contém:

- As regras que regem os programas de fraude e chargeback das bandeiras;
- Os aspectos práticos dos programas;
- As multas que podem ser aplicadas caso os problemas de fraude e chargeback não sejam corrigidos em tempo hábil;
- A regulamentação relacionada a fraudes e chargebacks na região da América Latina.

Observe que cada programa é diferente e funciona de forma independente dos outros. Eventuais alterações nos programas são realizadas pelas próprias bandeiras e não possuem nenhuma interferência da Adyen. Vale ressaltar que cada merchant é responsável por acompanhar os índices de performance junto as bandeiras, através dos relatórios na CA ou ainda de forma interna. Em casos onde seja detectado um aumento substancial no volume de disputas, oportunamente a Adyen poderá solicitar mais informações a respeito, além de um plano de ação para redução desses índices. Mantenha-se atualizado acompanhando nossos posts em [adyen.com](https://www.adyen.com).

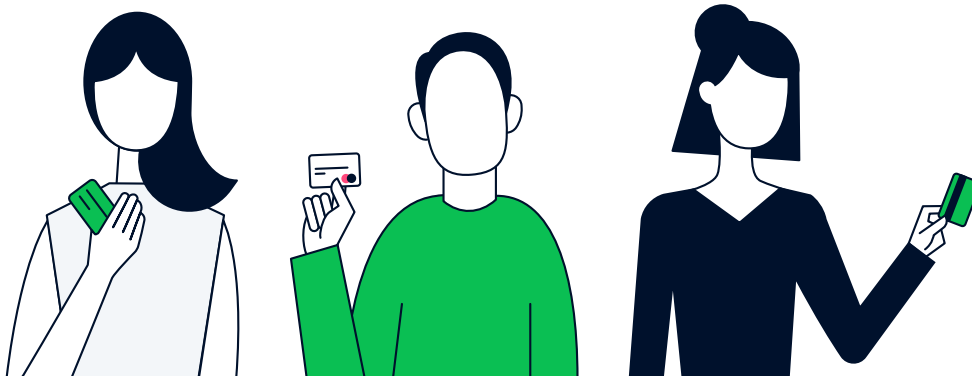
Público-alvo

Este é um manual informativo destinado a estabelecimentos que processam pagamentos na América Latina.



Observação 2

Eventuais penalidades pelo descumprimento das regras dos programas são aplicadas pelas bandeiras à adquirente do estabelecimento (no caso, a Adyen). Como acordado em contrato, a Adyen posteriormente cobra o valor dessas multas ao estabelecimento em questão.



A woman with short brown hair, wearing a yellow and black striped shirt, is smiling and holding a pen. A man with black hair in a bun, wearing glasses and a blue shirt, is also smiling and looking at a map on a table. They are both looking at a map on a table. The woman is holding a pen. The man is wearing glasses and a blue shirt. They are both smiling and looking at the map. The background is a blurred office or home setting.

Programas de Chargeback e Fraude

Em geral, os programas podem ser separados em duas categorias: monitoramento de chargebacks/disputas e outro de fraudes. O primeiro normalmente é o mais fácil de ser atingido e tem maior impacto financeiro sobre os negócios em decorrência de multas mais elevadas. É importante lembrar que ambos consideram tanto transações no crédito quanto no débito.

Os programas de chargeback são calculados de forma individual por cada bandeira e os reportes de disputas podem ser baixados no Dashboard da Adyen. O seu principal objetivo é garantir que os estabelecimentos comerciais mantenham níveis aceitáveis de chargeback, independente do seu motivo. Por isso, é importante ter em mente que serão consideradas todas as notificações de chargeback recebidas, seja por motivo de fraude, por desacordo comercial ou por não entrega de mercadoria, por exemplo.

Os estabelecimentos que autenticarem transações pelo protocolo 3Ds junto aos emissores, estes se tornam os responsáveis pelo chargeback, no chamado liability shift. Mesmo nessa situação, pode acontecer de os emissores enviarem a notificação de chargeback para o adquirente, mas como a Adyen possui um sistema automático de auto-defesa, não há necessidade de ação por parte do estabelecimento quando isso ocorrer. É importante ressaltar que mesmo com o liability shift, tanto as notificações de fraude quanto de chargebacks de transações autenticadas por 3Ds serão contabilizadas no cálculo dos programas.

Veja abaixo quais são as quatro principais bandeiras de cartões da região da América Latina e os respectivos programas de chargeback e fraude.

Glossário

Explicação dos conceitos básicos de fraude e chargeback

Excessive Chargeback Program – ECP: Principal programa de controle de chargebacks da Mastercard.

Excessive Chargeback Merchant (ECM): Sigla do inglês para “estabelecimento com excesso de chargebacks”. É o primeiro nível do programa de chargebacks da Mastercard para estabelecimentos acima dos limites.

HECM: Sigla em inglês para High Excessive Chargeback Merchant, ou estabelecimento com alto excesso de chargebacks. Segundo nível do programa de chargebacks da Mastercard para estabelecimentos muito acima dos limites

VDMP: Sigla em inglês para Visa Dispute Monitoring Program, ou seja, Programa de Monitoria de Disputas da Visa.

VFMP: Sigla em inglês para Visa Dispute Monitoring Program, ou seja, Programa de Monitoria de Disputas da Visa.

Dashboard da Adyen: Também conhecida como Customer Area (CA), é a ferramenta por onde o cliente consegue ter visibilidade de todas as suas transações e fazer a gestão de seus pagamentos de maneira fácil e eficiente.

Liability shift: Transferência de responsabilidade do chargeback do estabelecimento para o banco emissor.

Data Only: Tipo de transação que o estabelecimento faz em que dados adicionais são enviados para o emissor com o propósito de auxiliar a aprovação da transação.

3DS: Protocolo de segurança projetado pelas bandeiras para combater fraude. Para confirmar o pagamento, o comprador deve realizar uma autenticação extra.

Notificação de Fraude: É a notificação de que a transação tem indícios de fraude feita pelo emissor. Quando uma transação tem indícios de fraude, o emissor deve reportá-la na ferramenta da bandeira ex: Mastercard (Safe) Visa (TC40). A NOF não gera uma movimentação financeira na agenda do merchant, é apenas uma notificação.

Notificação de Chargeback (NOC): Ao receber a NOC do emissor, criamos uma disputa no Dashboard. O estabelecimento tem a opção de defender ou não a disputa e está suscetível a receber o débito de chargeback.

Merchant ID: Número de identificação único para o estabelecimento. Também conhecido como MID, este número é usado pelas bandeiras para identificar e relacionar uma transação para o estabelecimento correto.

Basis point: Termo usado para cálculo de porcentagem (%). Uma alteração de 0,01% é o mesmo que um ponto base, por exemplo.

MCC: Sigla em inglês para Merchant Category Code, ou seja, código específico para classificar o setor de um estabelecimento. Ex: transporte, restaurante, hotel e entretenimento.

CNP: Sigla em inglês para Card Not Present, ou seja, transação feita sem a presença do cartão físico.

CP: Sigla em inglês para Card Present, ou seja, transação feita com a presença do cartão.

Early Warning: Notificações de aviso prévio do Programa de Monitoria de Disputas da Visa.

Standard Status: Status Padrão do Programa de Monitoria de Disputas da Visa.

Excessive Status: Status Excessivo do Programa de Monitoria de Disputas da Visa.

High Risk Status: Status alto de Risco do Programa de Monitoria de Disputas da Visa

Soft descriptor: é um texto adicional que será apresentado junto ao nome do estabelecimento na fatura do cartão de crédito do comprador. Este texto pode ser definido no cadastro da loja ou na requisição de criação de pagamento/pré-autorização.

Mastercard (ECP) Excessive Chargeback Program

O programa de controle de excesso de chargeback da Mastercard é chamado de ECP, sigla em inglês para Excessive Chargeback Program. O seu acompanhamento é realizado automaticamente pela bandeira de forma mensal, considerando o MID do cliente (merchant identification) como chave para o cálculo. Este cálculo é baseado sempre nas notificações de chargeback recebidas no mês, versus as transações capturadas no mês anterior. Podemos usar como exemplo o mês de reporte de março, que consideraria os chargebacks recebidos em fevereiro versus as transações capturadas em Janeiro.

Figura 1

Custos e Multas potenciais por excesso de Chargebacks

Programa	Índices	Custos & multas em potencial			
Mastercard Excessive Chargeback Program (ECP)	ECM: Taxa de chargeback (CTR) \geq 1.5%; e Quantidade de chargeback \geq 150 < 300 (em um mês)	Número de meses acima do limite eCP	Multa por mês de violação do limite ECM (100-299 chargebacks e 150-299 basis points)	Multa por mês de violação do limite HECM (>300 chargebacks e >300 basis points)	
	HECM: Taxa de chargeback (CTR) \geq 3%; e Quantidade de chargeback \geq 300 (em um mês)	Quantidade	Multa (BRL)	Multa (BRL)	Multa do emissor
		1	-	-	Não
		2	4.750	4.750	Não
		3	4.750	9.500	Não
		4 to 6	23.750	47.500	Sim*
		7 to 11	118.750	237.500	Sim*
		12 to 18	237.500	475.000	Sim*
		19+	475.000	950.000	Sim*
<p>*A multa de recuperação do emissor aplica BRL 6,19 por chargeback acima dos 300 chargebacks. Por exemplo, um estabelecimento com 500 chargebacks poderia ser multado em BRL 1.238,00 em multa de recuperação (500 - 300 = 200 x R\$ 6.19 = BRL 1.1238</p>					

Mastercard (ECP) – Cálculo do Programa

Todo mês, a Adyen calcula a taxa de chargeback (CTR) de todos os seus clientes. O CTR é o número de chargebacks recebidos em um mês, dividido pelo número de transações de capturadas no mês anterior (uma CTR de 1% = 100 bps).

Figura 2

Exemplo de cálculo CTR em Março

$$\frac{\text{Quantidade de chargebacks recebidas em fevereiro}}{\text{Quantidade de transações capturadas em janeiro}}$$

Mastercard (ECP) – Ciclo de Monitoramento de Chargeback

O ciclo de monitoramento de chargeback é dividido em 2 cenários:

1. Excessive chargeback merchant (ECM)
2. High Excessive chargeback merchant (HECM)

Figura 3

Estabelecimento com Excesso de Chargebacks

	Estabelecimento com Excesso de Chargebacks (ECM - Excessive Chargeback Merchant)	Estabelecimento com Alto Excesso de Chargebacks (HECM - High Excessive Chargeback Merchant)
Requisitos do Programa	CTR \geq 150bps Quantidade de Chargeback \geq 100	CTR > 300bps Quantidade de Chargeback \geq 300
Critério de Entrada	Dois meses, consecutivos ou não, acima do limite.	Dois meses, consecutivos ou não, acima do limite.
Critério de Saída	Três meses consecutivos abaixo do índice de 150 Pontos-base (1,5%).	Três meses consecutivos abaixo do índice de 150 Pontos-base (1,5%).

Mastercard (ECP) – Programa de remediação / Saída do programa

Um estabelecimento se torna um ECM se, por dois meses (consecutivos ou não) tiver uma CTR mínima de 150 pontos-base e pelo menos 100 chargebacks em cada mês. No caso do HECM, a diferença é na quantidade: são pelo menos 300 chargebacks e um índice maior que 300 pontos-base.

Essas classificações só são alteradas quando a taxa de chargeback ficar abaixo dos 150 pontos-base por três meses consecutivos.

Mastercard (ECP) – Requisitos adicionais para os status ECM e HECM

Depois que um estabelecimento for identificado como ECM e ou HECM por seis meses (consecutivos ou não), a Mastercard poderá:

1. Assessorar o estabelecimento em relação ao plano de ação e as medidas que o adquirente deveria tomar ou considerar para reduzir o índice de chargeback; e/ou
2. Requerer que o adquirente se submeta ao Franchise Management Program, ao custo do adquirente.

A saída do programa só é possível se o estabelecimento conseguir se manter abaixo dos limites por três meses consecutivos.

Figura 4

Exemplo de saída dos programas ECM/HECM

Mês	Status ECP	Valor da Multa
Janeiro	ECM (mês 1)	0
Fevereiro	Sem violação	0
Março	ECM (mês 2)	BRL 4.750
Abril	HECM (mês 3)	BRL 9.500
Maio	Sem violação	0
Junho	Sem violação	0
Julho	Sem violação- Auditoria encerrada	0

Mastercard (EFM) – Excessive Fraud Merchant

Os programas de fraude são calculados de forma individual por cada bandeira e podem ser consultados no Dashboard da Adyen. Somente os chargebacks com motivos relacionados à fraude são considerados no programa da Mastercard.

Os estabelecimentos que autenticarem as transações pelo protocolo 3Ds com os emissores, estes se tornam os responsáveis pelos chargebacks, no chamado liability shift.

Mas mesmo sendo responsáveis pelos chargebacks, pode acontecer de os emissores enviarem a notificação de chargeback para o adquirente. Como a Adyen possui um sistema automático de auto-defesa, não há necessidade de ação por parte do estabelecimento nesse tipo de situação. É importante ressaltar que mesmo com o liability shift, tanto as notificações de fraude quanto de chargebacks de transações autenticadas por 3Ds são contabilizadas no cálculo dos programas.

Figura 5

Custos e Multas potenciais por Excesso de Fraude

Programa	Índices	Custos e potenciais multas	
		Número de meses acima do limite EFM	Multa de violação
Mastercard Excessive Fraud Merchant Program (EFM)	Taxa de fraude \geq 0.5% \geq BRL 50.000,00 em transações fraudulentas \geq 1.000 transações liquidadas.	1	BRL 9
		2	BRL 2,375
	Transações autenticadas com 3DS e/ou data-only são \leq 10% do número total de transações com cartão não presente	3	BRL 4,750
		4 a 6	BRL 23,750
		7 a 11	BRL 118,750
		12 a 18	BRL 237,500
		19+	BRL 475,000

Mastercard (EFM) – Cálculo do Programa

O EFM da Mastercard entrou em vigor globalmente em 1º de outubro de 2019. O programa leva em conta também o ID do estabelecimento (MID). Veja abaixo os quatro critérios para entrar no EFM:

Figura 6

Custos e Multas potenciais por Excesso de Fraude

#	Critério	Definição
1	Pelo menos 1.000 transações de comércio eletrônico; e	
2	O valor total de BRL 50 mil ou mais em chargebacks de fraude; e	Códigos de motivo de chargeback de fraude Mastercard: 4863: Cardholder does not Recognize - Potential Fraud 4837: No Cardholder Authorisation
3	Índice de fraude líquida de 0.5% ou mais; e	Índice de fraude líquida: quantidade de chargebacks de fraude recebida em um mês dividida pelo número de transações liquidadas pela Mastercard no mês anterior (veja exemplo no final da brochura).
4	Transações autenticadas via 3DS e/ou data-only quando: <ul style="list-style-type: none"> Os países regulamentados representam menos de 50% do volume total de cartões não presentes (CNP) Países não regulamentados representam menos de 10% do volume total de CNP 	Países regulamentados: Países com requisitos legais ou regulamentares para autenticação forte do cliente. Até o presente momento, não existem países regulamentados na América Latina. Países não regulamentados: Países sem um requisito legal ou regulamentar para autenticação forte do cliente, como o Brasil, por exemplo. Fluxo Data-only: o estabelecimento fornece informações adicionais dentro da solicitação de pagamento à MasterCard para aprimorar seus modelos de pontuação de risco. Observe que no fluxo data-only nenhuma autenticação forte do cliente ocorre e a responsabilidade do chargeback permanece com o estabelecimento

Após entrarem no EFM, os estabelecimentos recebem um prazo para sair do programa, o que acontece quando eles apresentam três meses consecutivos de resultados abaixo do limite.

Figura 7

A tabela abaixo mostra como as multas são redefinidas

Número de meses no EFM	Multa por mês (BRL)
1	0
2	2.375,00
3	4.750,00
4 a 6	23.750,00
7 a 11	118.750,00
12 a 18	237.500,00
Mais de 19	475.000,00

Se um estabelecimento for identificado tanto no Mastercard Excessive Fraud Merchant Compliance Program quanto no Mastercard Excessive Chargeback Program, apenas as penalidades do EFM serão aplicadas. Se a empresa sair do EFM, mas ainda exceder o limite do ECP, então as multas deste último passam a ser aplicadas.

Figura 8

Identificação do estabelecimento no Programa de Excesso de Fraudes da Mastercard (EFM)

Mês dos dados	Critério EFM				Status do Programa	Penalidades (USD)
	Transações liquidada	Valor da Fraude (USD)	Taxa de fraude líquida	% 3DS e/ou data-only		
Novembro 19	9.372	23.462	0.75%	4.0%	Não	N/A
Dezembro 19	15.124	50.009	0.64%	3.5%	1 - EFM	N/A
Janeiro 20	23.113	48.128	0.61%	10.5%	Não	N/A
Fevereiro 20	21.347	61.847	0.69%	7.8%	2 - EFM	N/A
Março 20	19.853	64.127	0.56%	7.0%	3 - EFM	1.000
Abril 20	20.241	56.935	0.58%	9.1%	4 - EFM	5.000

Programas Visa

Visa (VDMP) – Excessive Chargeback Program

O programa de controle de excesso de chargeback da Visa é chamado de VDMP, sigla em inglês para Visa Dispute Monitoring Program. O seu acompanhamento é realizado automaticamente pela bandeira de forma mensal, considerando o soft descriptor do cliente como chave para o cálculo. Este cálculo é baseado sempre nas notificações de chargeback recebidas no mês, versus as transações capturadas no próprio mês. Podemos usar como exemplo o mês de reporte de março, que consideraria os chargebacks recebidos em fevereiro versus as transações capturadas em fevereiro.

Figura 9

Visa (VDMP) - Custos e Multas potenciais por Excesso de Chargeback

Programa	Índices	Custos e potenciais multas
Visa Dispute Monitoring Program (VDMP)	Early Warning: Taxa de chargeback \geq 0.65% e Quantidade de chargeback \geq 75	Não há aplicação de multas.
	Standard Status: Taxa de chargeback \geq 0.9%; e Quantidade de chargeback \geq 100	USD 25 por chargeback (depois do quinto mês acima do limite), consecutivo ou não e Multa adicional de USD 25.000,00 e possível necessidade de uma consultoria/revisão externa a partir do décimo mês, consecutivo ou não, acima dos limites.
	Excessive Status: Taxa de chargeback \geq 1.8%; e Quantidade de chargeback \geq 1.000 (em um mês)	USD 25 por chargeback já no primeiro mês acima dos limites do programa e Multa adicional de USD 25.000,00 e possível necessidade de uma consultoria/revisão externa a partir do sétimo mês, consecutivo ou não, acima dos limites.
	High Risk: Taxa de chargeback \geq 0.9%; e Quantidade de chargeback \geq 100 e ser considerado um estabelecimento de alto risco classificado nos MCC's 5962, 5966, 5967, 7995, 5912, 5122, 5993	USD 25 por chargeback já no primeiro mês acima dos limites do programa e Multa adicional de USD 25.000,00 e possível necessidade de uma consultoria/revisão externa a partir do sétimo mês, consecutivo ou não, acima dos limites.

Visa (VDMP) – Cálculo do Programa

No mercado brasileiro, o VDMP monitora transações internacionais e domésticas. A taxa de chargeback do mês atual é calculada usando os dados de chargeback e volume de transações do mesmo mês.

Figura 10

Exemplo de cálculo de taxa de chargebacks o mês de reporte de março:

$$\frac{\text{Quantidade de chargebacks recebidas em fevereiro}}{\text{Quantidade de transações capturadas em fevereiro}}$$

Além disso, para fins de conformidade com o VDMP, a Visa incluirá apenas os 10 primeiros chargebacks para cada número de cartão exclusivo por estabelecimento por mês.

Visa (VDMP) – Early Warning

As notificações de aviso prévio oferecem aos estabelecimentos a oportunidade de reduzir os níveis de chargeback antes de serem identificados no VDMP. A Visa envia notificações mensais a estabelecimentos que não excederam os limites do programa, mas que passaram os 75 chargebacks e tiveram uma taxa de chargeback de 0,65% no mês anterior.

Visa (VDMP) – Standard Status

No VDMP, o estabelecimento entra no programa padrão se atingir ou exceder os seguintes limites de chargeback:

≥ 100 chargebacks, e Taxa de chargeback ≥ 0.9%

Prazos e possíveis sanções: No status padrão, o estabelecimento recebe um prazo de três meses para reduzir os níveis de chargeback, durante os quais nenhuma multa é cobrada. Se o estabelecimento exceder os limites por cinco meses, a Visa aplicará as multas conforme descrito abaixo:

Figura 11

Exemplo de multas da visa



Excessive Status

Um estabelecimento pode entrar no VDMP com status excessivo sob qualquer um dos três critérios a seguir.

1. MCC de alto risco e excedente ao limite padrão do programa, ou

Os seguintes MCCs são classificados como alto risco:

- 5122 – Drugs, Drug Proprietors, and Druggists Sundries
- 5912 – Drug Stores, Pharmacies
- 5962 – Direct Marketing—Travel—Related Arrangement Services
- 5966 – Direct Marketing—Outbound Telemarketing Merchants
- 5967 – Direct Marketing—Inbound Telemarketing Merchants
- 7995 – Gambling Transactions

2. Taxa e volume excessivo de chargeback; ou

Um estabelecimento terá status excessivo se atingir ou exceder os seguintes limites de chargeback:

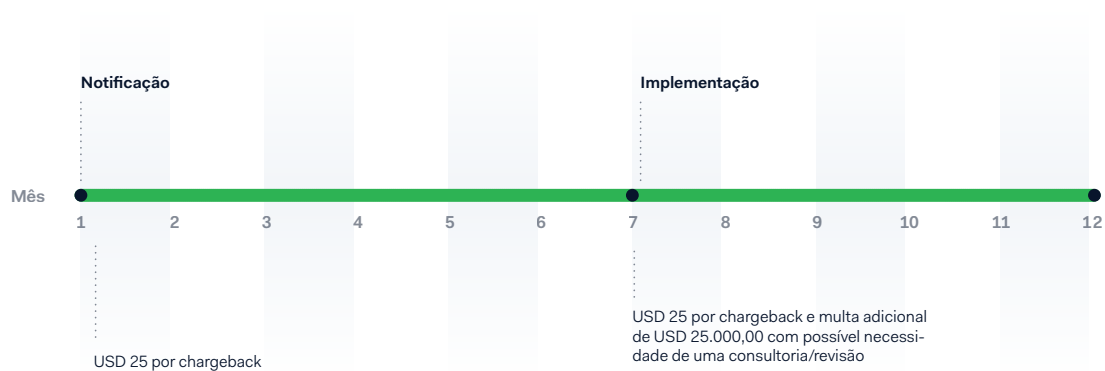
- ≥ 1.000 chargebacks, e
- Taxa de chargeback $\geq 1.8\%$

3. A critério da Visa, os estabelecimentos podem se enquadrar no Status Excessivo com base em uma análise do desempenho do estabelecimento e práticas comerciais inadequadas (como o uso de políticas abusivas de avaliação gratuita, opções de renovação negativas, etc).

Prazos e possíveis sanções: Os estabelecimentos continuarão no cronograma de status excessivo até que mantenham os níveis de chargeback abaixo dos limites do status padrão por 3 meses consecutivos.

Figura 12

Prazos e possíveis sanções



Critérios de correção/Saída do programa

Os critérios de saída são os mesmos para os status Padrão e Excessivo: o estabelecimento deve apresentar resultados abaixo de pelo menos um dos limites de chargeback por três meses consecutivos.

Se o estabelecimento conseguir fazê-lo por dois meses, mas no terceiro ultrapassar novamente os limites, a contagem zera e se reinicia no mês em que ele voltar a estar abaixo dos limites.

Figura 13

Exemplos Standard Status

Mês	Taxa de chargeback	Quantidade de chargeback	Status	Penalidade
Junho	1.60%	120	Padrão – Mês 1	N/A
Julho	1.28%	102	Padrão – Mês 2	N/A
Agosto	0.88%	94	Abaixo dos limites – mês 1 de 3	
Setembro	0.87%	102	Abaixo dos limites – mês 2 de 3	
Outubro	0.92%	108	Padrão – Mês 3	N/A
Novembro	0.95%	110	Padrão – Mês 4	N/A
Dezembro	0.88%	97	Abaixo dos limites – mês 1 de 3	
Janeiro	0.89%	88	Abaixo dos limites – mês 2 de 3	
Fevereiro	0.85%	65	Abaixo dos limites – mês 3 de 3	

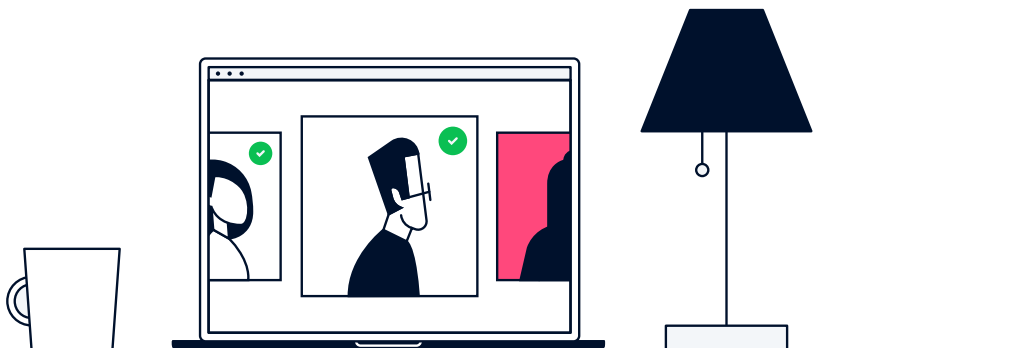
Aqui, o estabelecimento conseguiu ficar abaixo dos limites por dois meses (agosto e setembro), mas em outubro voltou a excedê-los. Neste momento, a contagem de meses zerou. Ela só foi retomada em dezembro, quando mais uma vez o estabelecimento conseguiu apresentar resultados inferiores ao limite. Como em janeiro e fevereiro os resultados também foram favoráveis (três meses consecutivos), o estabelecimento conseguiu sair do programa.

Figura 14

Exemplos Excessive Status

Mês	Taxa de chargeback	Quantidade de chargeback	Status do programa	Penalidade
Outubro	1.78%	940	Padrão – Mês 1	N/A
Novembro	1.77%	976	Padrão – Mês 2	N/A
Dezembro	1.85%	1,102	Alto risco – Mês 3	Aplicável
Janeiro	1.92%	960	Alto risco – Mês 4	Aplicável
Fevereiro	1.70%	715	Alto risco – Mês 5	Aplicável
Março	1.38%	548	Alto risco – Mês 6	Aplicável
Abril	0.89%	407	Abaixo dos limites – mês 1 de 3	
Maio	0.81%	302	Abaixo dos limites – mês 2 de 3	
Junho	0.75%	245	Abaixo dos limites – mês 3 de 3	

Quando o estabelecimento excede os limites excessivos de chargeback pelo terceiro mês, ele entra no Programa de alto risco e, até que apresente resultados abaixo dos limites padrão novamente, está sujeito a penalidades.



Visa (VFMP) – Visa Fraud Monitoring Program

Figura 15

Visa (VFMP) - Visa Fraud Monitoring Program

Programa	Índices	Custos e potenciais multas
Visa Fraud Monitoring Program (VFMP)	Early Warning: Taxa de chargeback \geq 0.65%; e quantidade de chargeback \geq US\$ 50.000,00 em 1 mês	Nenhuma multa é aplicada. Este é apenas um aviso antecipado de que o estabelecimento precisa tomar as medidas necessárias para entender a raiz do problema e reduzir o percentual de fraude.
	Standard Status: Taxa de chargeback \geq 0.9%; e quantidade de chargeback \geq US\$ 75.000,00 em 1 mês	Nenhuma multa é aplicada, mas o adquirente será elegível ao chargeback código 10.5 após o quarto mês. (
	Excessive Status: Taxa de chargeback \geq 1.8%; e quantidade de chargeback \geq US\$ 250.000,00 em 1 mês.	O adquirente será elegível ao chargeback código 10.5 desde o primeiro mês e Entre o primeiro e o terceiro mês, receberá multa de US\$10 mil mensal.
	High Risk: Taxa de chargeback \geq 0.9%; e Quantidade de chargeback \geq 100 e ser considerado um estabelecimento de alto risco classificado nos MCC's 5962, 5966, 5967, 7995, 5912, 5122, 5993	Entre o quarto e o sexto mês, receberá multa de US\$25 mil mensal. Entre o sétimo e o nono mês, receberá multa de US\$50 mil mensal. A partir do décimo mes, receberá multa de US\$75 mil mensal.
Monitoring Program – 3D Secure (VFMP-3DS) – somente nos EUA	\geq 0.75% de transações autenticadas com 3DS; e \geq US\$ 7.500,00 em transações fraudulentas que tenham sido	Nenhuma multa é aplicada. No entanto, o adquirente será imediatamente elegível ao chargeback código 10.5.

No Brasil, a Visa monitora transações domésticas e internacionais calculando números de fraude para o VFMP.

A taxa de fraude é calculada da seguinte maneira:

Figura 16

Exemplo de cálculo de taxa de fraude do mês de fevereiro

$$\frac{\text{Total de fraude em dólares reportado em fevereiro}}{\text{Total de vendas em dólares em fevereiro}}$$

Para fins de conformidade com VFMP, serão incluídas apenas as 10 primeiras transações fraudulentas relatadas à Visa para cada número de cartão exclusivo por estabelecimento por mês. Além disso, as penalidades associadas à identificação do VFMP serão ignoradas se o estabelecimento já tiver sido identificado no VDMP com as sanções aplicadas no mês especificado.

Globalmente, outras regiões que monitoram transações domésticas e internacionais são Brasil, Canadá, Alemanha, Reino Unido e Estados Unidos.

Visa (VFMP) – Status Padrão e Excessivo

Semelhante ao VDMP, o VFMP possui duas categorias: (1) status Padrão; e (2) status Excessivo, cada uma com seus próprios cronogramas e estruturas, conforme descrito abaixo.

Figura 17

Visa (VFMP) - Status Padrão e Excessivo

	Taxa de Fraude	Valor da Fraude (em dólares)
Limite de Aviso Prévio	0.65%	50.000,00
Limite de Status Padrão	0.90%	75.000,00
Limite de Status Excessivo	1.80%	250.000,00

Early Warning

As notificações de aviso prévio oferecem aos estabelecimentos a oportunidade de reduzir os níveis de fraude antes de entrar no programa. A Visa envia notificações mensais aos estabelecimentos que não excederam os limites do programa, mas que tiveram US\$ 50.000,00 ou mais em fraudes relatadas, e 0,65% ou mais de taxa de fraude no mês anterior.

Standard Status

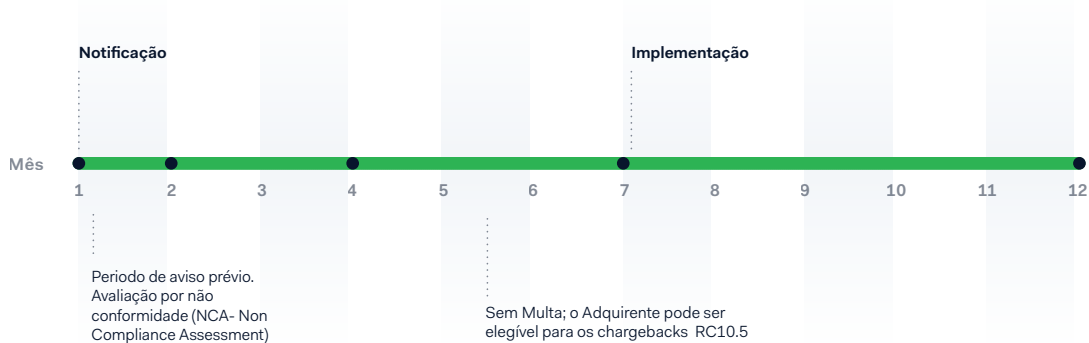
No VFMP, um estabelecimento entrará na categoria padrão se atender ou exceder os seguintes limites:

- \geq US\$ 75.000,00 em fraude reportada, e
- Taxa de fraude \geq 0.9%

Prazos e possíveis sanções: ao ultrapassar os limites do programa, o estabelecimento tem três meses para se adequar às regras sem que haja penalizações. Após o mês 4, contudo, o estabelecimento se qualifica para o RC 10.5 Chargeback – Programa de Monitoramento de Fraudes Visa. Sob esse código de motivo de chargeback, ele pode perder a proteção oferecida pelo 3D Secure – o emissor terá o direito de fazer um chargeback usando o RC10.5, mesmo que a transação recebida possa ter sua responsabilidade alterada pela autenticação 3D Secure.

Figura 18

Prazos e possíveis sanções:



Excessive Status

Um estabelecimento terá status excessivo se atender a um dos seguintes critérios:

1. MCC de alto risco; ou

Os seguintes MCCs são classificados como de alto risco:

- 5122 – Drugs, Drug Proprietors, and Druggists Sundries
- 5912 – Drug Stores, Pharmacies
- 5962 – Direct Marketing—Travel—Related Arrangement Services
- 5966 – Direct Marketing—Outbound Telemarketing Merchants
- 5967 – Direct Marketing—Inbound Telemarketing Merchants
- 7995 – Gambling Transactions

2. Exceder a taxa excessiva de fraude e o limite de quantidade;
ou

Um estabelecimento entrará no programa de HR se atender ou exceder os seguintes limites de fraude:

- \geq US\$ 250.000,00 de fraude reportada, e
- Taxa de fraude \geq 1.8%

3. Os estabelecimentos podem se enquadrar no Status Excessivo a critério da Visa, com base em uma análise do desempenho (ou seja, atividade excessiva de fraude), práticas comerciais enganosas ou atividades potencialmente legais (como o esquema Ponzi)

Cronograma e penalidades em potencial: no Status Excessivo, não existe período de treino. As multas são aplicadas a cada mês em que o estabelecimento permanecer no programa. Além disso, o estabelecimento tem direito de RC10.5 chargeback no momento em que entrar no VFMP com status de fraude excessivo.

Figura 19

Cronograma e penalidades em potencial



Observe que os Chargebacks RC 10.5 recebidos como resultado da identificação do VFMP não contam para os cálculos do programa VDMP.

Critérios de correção/ Saída do programa

Para sair do programa, o estabelecimento precisa manter níveis de fraude abaixo de pelo menos um dos limites do status padrão (valor de fraude de US \$ 75.000 e/ ou taxa de fraude de 0,9%) por três meses consecutivos. Se o estabelecimento permanecer abaixo dos limites por dois meses consecutivos, mas no terceiro ultrapassá-los, a contagem zera e só se reinicia no próximo mês em que ele apresentar resultados inferiores aos limites.

Ao continuar no programa por 12 meses, seja no status Padrão ou no Excessivo, o estabelecimento se torna suscetível à desqualificação do sistema de pagamento Visa.

Figura 20

Exemplos Standard Status

Mês de Reporte	FSR Ratio	Valor da Fraude	Status do Programa	Penalidade
Junho	0.98%	\$ 130,000	Padrão – Mês 1	N/A
Julho	1.01%	\$ 123,000	Padrão – Mês 2	N/A
Agosto	0.87%	\$ 105,000	Abaixo da média – Mês 1 de 3	
Setembro	0.85%	\$ 107,000	Abaixo da média – Mês 2 de 3	
Outubro	0.95%	\$ 119,000	Padrão – Mês 3	N/A
Novembro	1.04%	\$ 115,000	Padrão – Mês 4	N/A
Dezembro	0.93%	\$ 124,000	Padrão – Mês 5	RC 10.5
Janeiro	0.89%	\$ 108,000	Abaixo da média – Mês 1 de 3	
Fevereiro	0.70%	\$ 99,000	Abaixo da média – Mês 2 de 3	
Março	0.52%	\$ 80,000	Abaixo da média – Mês 3 de 3	

É necessário estar abaixo dos limites do status padrão por 3 meses consecutivos para sair do programa.

Figura 21

Exemplos Excessive Status

Mês de Reporte	FSR Ratio	Valor da Fraude	Status do Programa	Penalidade
Junho	1.75%	\$ 160,000	Padrão – Mês 1	N/A
Julho	1.89%	\$ 220,000	Alto risco – Mês 2	Aplicável
Agosto	1.85%	\$ 180,000	Alto risco – Mês 3	Aplicável
Setembro	0.87%	\$ 102,000	Abaixo da média – Mês 1 de 3	
Outubro	0.89%	\$ 101,000	Abaixo da média – Mês 2 de 3	
Novembro	0.91%	\$ 115,000	Alto risco – Mês 4	Aplicável
Dezembro	1.02%	\$ 124,000	Alto risco – Mês 5	Aplicável
Janeiro	0.88%	\$ 104,000	Abaixo da média – Mês 1 de 3	
Fevereiro	0.70%	\$ 89,000	Abaixo da média – Mês 2 de 3	
Março	0.52%	\$ 87,000	Abaixo da média – Mês 3 de 3	

O estabelecimento excedeu o Status padrão do programa e seus limites por 2 meses. Para sair do programa, o estabelecimento precisa estar abaixo do Status padrão por 3 meses consecutivos.

Programas VFMP – VFMP-3D Secure (VFMP-3DS) – Somente para Estados Unidos

O programa VFMP-3D Secure se aplica somente a estabelecimentos que usam aquisição nos Estados Unidos. A entrada no programa acontece se o estabelecimento exceder os seguintes limites de fraude:

- \geq US\$ 7.500,00 em fraude 3DS reportada, e
- \geq 0.75% 3DS FSR*

O programa calcula a taxa de fraude para venda (FSR) do 3DS da seguinte maneira:

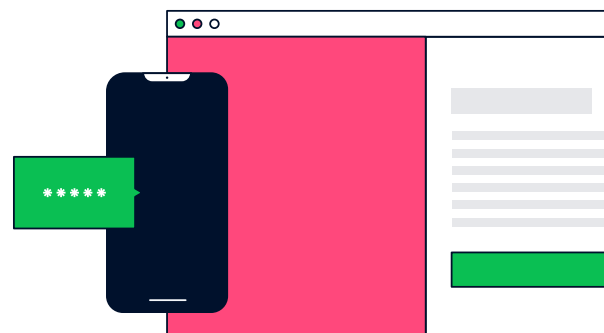


Figura 22

FSR de Janeiro

$$\frac{\text{Total (\$) de 3DS reportado de fraude em janeiro}}{\text{Total (\$) de 3DS em vendas em janeiro}}$$

Early Warning

As notificações de aviso prévio oferecem aos estabelecimentos a oportunidade de reduzir os níveis de fraude 3DS antes de ser identificado no VFMP-3DS. A Visa envia notificações mensais de estabelecimentos que não excederam os limites do programa, mas que tiveram US\$ 5.000,00 ou mais em fraude reportada e 0,50% ou mais no 3DS FSR no mês anterior.

Figura 23

Limites de avisos e de status

	Taxa de Fraude 3DS	Valor em fraude
Limite de Aviso Prévio	0.50%	US\$ 5.000,00
Limite de Status Padrão	0.75%	US\$ 7.500,00

Prazos e penalidades em potencial: não há multas associadas ao programa VFMP-3DS. No entanto, uma vez identificados no status padrão, os estabelecimentos tornam-se imediatamente responsáveis pelos estornos do Programa de Monitoramento de Fraudes VISA RC10.5. Sob esse código de motivo de estorno, o estabelecimento perde a proteção oferecida pelo 3D Secure. Observe que os estornos RC10.5 não são defensáveis e resultam automaticamente em perda do estorno.

Figura 24

Prazos e penalidades em potencial



Critérios de correção/ Saída do programa

Para sair do programa, o estabelecimento precisa manter os níveis de fraude do 3DS abaixo de pelo menos um dos limites de fraude padrão do programa (US\$ 7.500,00 em valor de fraude no 3DS e/ ou 3DS-FSR a 0,75%) por 3 meses consecutivos. Se ele o fizer por dois meses, e no terceiro ultrapassar os limites novamente, a contagem zera. No mês 12 dentro do programa, o estabelecimento se torna passível de desqualificação do sistema de pagamento Visa.

ELO

Não há nenhum programa de chargeback em vigor. Não existem multas em caso de excesso.

Amex

Não há nenhum programa de chargeback em vigor. Não existem multas em caso de excesso.

Sobre a Adyen

A Adyen é a plataforma de pagamentos escolhida pelas empresas líderes globais, oferecendo uma infraestrutura moderna e completa conectada diretamente a Visa, Mastercard e aos demais principais métodos de pagamento. A Adyen oferece pagamentos descomplicados em canais online, mobile e na loja. Com escritórios pelo mundo todo, a Adyen trabalha com 9 em cada 10 das maiores empresas online do mundo. Seus clientes incluem Facebook, Uber, Netflix, iFood, GOL Linhas Aéreas, Rappi e Tok&Stock.

Para mais informações, visite [adyen.com](https://www.adyen.com)