

# POLÍTICA DE RISCO, PREVENÇÃO À FRAUDE E CHARGEBACK

**62PAY – Zer062 Soluções Digitais e Financeiras Ltda**

## 1. Objetivo

Esta Política estabelece as diretrizes de **gestão de risco, prevenção à fraude e tratamento de contestações (chargebacks)** aplicáveis ao uso da plataforma 62Pay, com o objetivo de promover segurança, transparência e equilíbrio nas operações realizadas pelos Usuários.

## 2. Escopo de Atuação da 62Pay

A 62Pay atua como **provedora de tecnologia e intermediadora de pagamentos**, disponibilizando meios para processamento de transações financeiras entre o Usuário e seus clientes finais.

A 62Pay **não participa da relação comercial**, nem interfere na definição de produtos, serviços, preços, políticas comerciais ou na entrega do que é ofertado pelo Usuário.

## 3. Gestão de Risco das Transações

As operações realizadas por meio de pagamentos eletrônicos estão naturalmente sujeitas a riscos, tais como fraude, contestação de pagamento, inadimplência e desacordo comercial.

A **gestão desses riscos integra a atividade econômica do Usuário**, que detém o controle sobre sua oferta, seus clientes finais e a execução da venda ou prestação do serviço.

A 62Pay disponibiliza **infraestrutura tecnológica e ferramentas auxiliares** para apoiar a mitigação desses riscos, **sem substituição das responsabilidades do Usuário**.

## 4. Prevenção à Fraude

A 62Pay poderá utilizar mecanismos próprios ou de terceiros para **análise de risco e prevenção à fraude**, incluindo validações automatizadas e monitoramento transacional.

Esses mecanismos têm **caráter auxiliar**, destinando-se a apoiar o Usuário na redução de riscos, **não eliminando a possibilidade de ocorrência de fraudes ou contestações**, inerentes às operações de pagamento.

A aprovação, autorização ou processamento de uma transação **não constitui confirmação definitiva da legitimidade da operação**, tampouco afasta a responsabilidade do Usuário.

## 5. Responsabilidade do Usuário

O Usuário é o **único responsável** por:

- verificar a identidade e legitimidade de seus clientes finais;
- garantir a licitude das transações realizadas;
- entregar produtos ou prestar serviços conforme ofertado;
- manter políticas claras de cancelamento, reembolso e atendimento;
- conservar meios de comprovação da prestação do serviço ou entrega do produto.

## 6. Chargebacks e Contestações

Transações realizadas por meio de cartões estão sujeitas a **chargebacks e contestações**, conforme regras das bandeiras, emissores e adquirentes.

Podem gerar chargeback, entre outros motivos:

- não reconhecimento da compra;
- suspeita de fraude;
- desacordo comercial;
- não entrega ou entrega em desconformidade;
- cancelamento ou descumprimento contratual.

Os chargebacks **integram o risco do negócio do Usuário**, sendo de sua responsabilidade, ainda que os valores tenham sido antecipados ou creditados.

## 7. Retenção de Valores e Medidas de Mitigação

Para proteção do ecossistema e mitigação de riscos, a 62Pay poderá, conforme previsto em contrato:

- reter temporariamente valores;

- bloquear saldos;
- constituir fundo de reserva (rolling reserve);
- reter recebíveis futuros.

Tais medidas visam assegurar o cumprimento das regras dos arranjos de pagamento e **não caracterizam penalidade ou prática abusiva**.

## 8. Compensação e Cobrança

Na ocorrência de chargebacks ou prejuízos apurados, a 62Pay poderá realizar **compensação automática** com valores disponíveis ou futuros.

Na insuficiência de saldo, poderá ser exigido **pagamento direto do Usuário**, por meios legalmente admitidos, conforme previsto nos Termos de Uso.

## 9. Medidas de Risco e Encerramento de Conta

A 62Pay poderá impor **limitações operacionais, suspender ou encerrar contas**, a seu critério técnico, quando identificar, entre outros:

- risco elevado de fraude ou chargeback;
- uso inadequado da plataforma;
- incompatibilidade com políticas internas;
- risco operacional, legal ou reputacional.

Essas medidas visam a **preservação da segurança e sustentabilidade da plataforma**.

## 10. Setor Educacional (EAD)

Usuários do setor educacional estão sujeitos a regras específicas, incluindo:

- aceitação do Anexo Educacional;
- cumprimento do checklist obrigatório;
- manutenção de políticas claras de cancelamento e reembolso;
- comprovação de início da prestação do serviço.

Chargebacks decorrentes de desacordo pedagógico **integram o risco do negócio educacional**.

## **11. Transparência e Cooperação**

O Usuário compromete-se a cooperar com a 62Pay, fornecendo informações e documentos necessários para análise de riscos, contestações e auditorias.

A ausência de cooperação poderá resultar em restrições operacionais ou encerramento da conta.

## **12. Atualizações**

Esta Política poderá ser atualizada periodicamente para refletir alterações regulatórias, operacionais ou estratégicas, sendo sua versão vigente sempre disponibilizada no site institucional da 62Pay.