

cielo

Manual de Chargeback

Sumário

O que é Chargeback? _____	2
Fluxo _____	2
Canais para tratamento _____	4
App Cielo Gestão _____	5
Site Cielo _____	7
API Chargeback _____	13
Motivos _____	13
Fraude _____	13
Desacordo comercial _____	14
Erro de processamento _____	14
Documentos de defesa _____	15
Fraude _____	15
Desacordo comercial _____	16
Erro de processamento _____	17
FAQ – Perguntas e respostas _____	18

O que é Chargeback?

Chargeback é o nome atribuído à **contestação de uma compra** feita no ambiente físico ou virtual, iniciado pelo **Portador** do cartão junto ao **Banco**, e ocorre quando há algum **problema na transação**.

Todo o fluxo de contestação é regulamentado pelas **Bandeiras** – Visa, Mastercard, Elo, American Express, Hipercard –, que determinam as **regras de disputa**, como, por exemplo, quem ganha e quem perde.

Fluxo

O 1º ciclo de disputa funciona da seguinte forma:

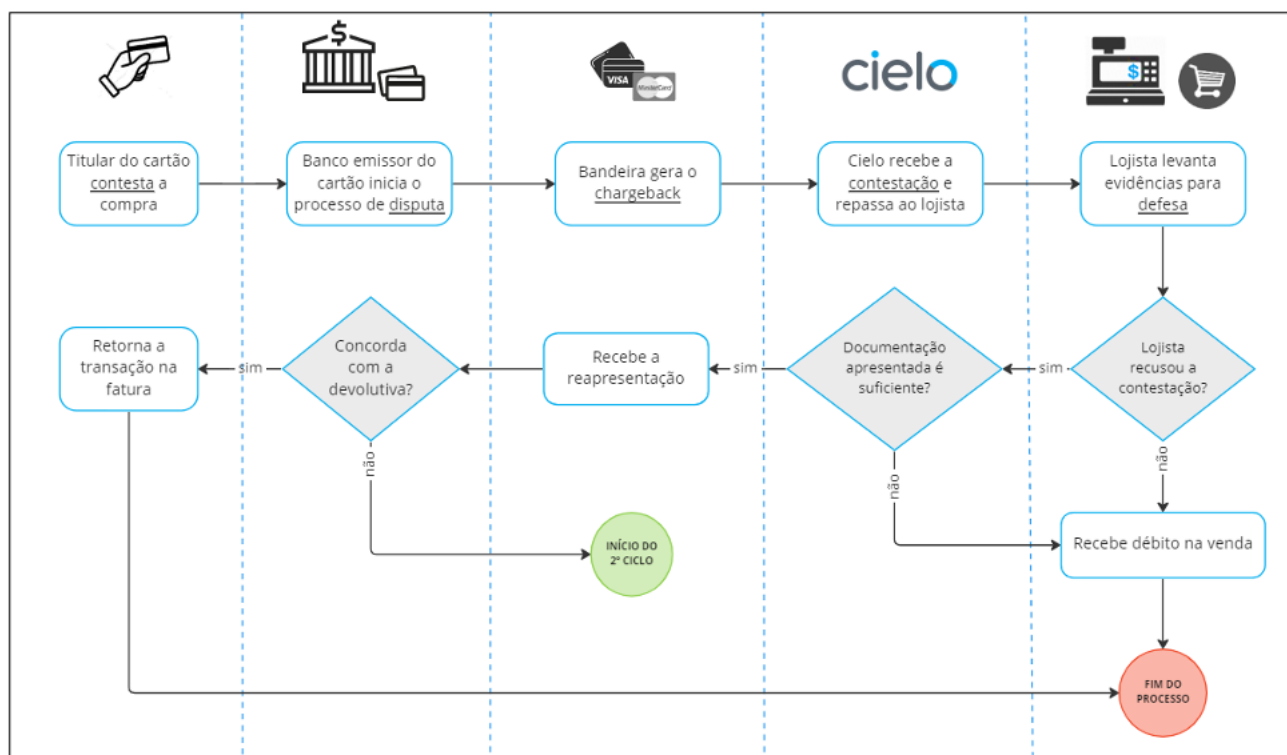


Figura 1 - 1º ciclo de disputa

Participam do fluxo:

- **Portador:** Dono do cartão que recebe a compra na fatura.
- **Banco Emissor:** Instituição financeira responsável por emitir o cartão.
- **Bandeira:** Instituição que intermedia o fluxo transacional e estabelece as regras entre os membros.
- **Cielo:** Credenciadora responsável pela captura da transação e o pagamento dos lojistas.
- **Lojista:** Você, cliente Cielo!

Caso o Emissor não concorde com as evidências apresentadas pelo lojista no 1º ciclo, ele inicia o 2º. Esse ciclo é analisado pelo time de Chargeback da Cielo e é representado a seguir:

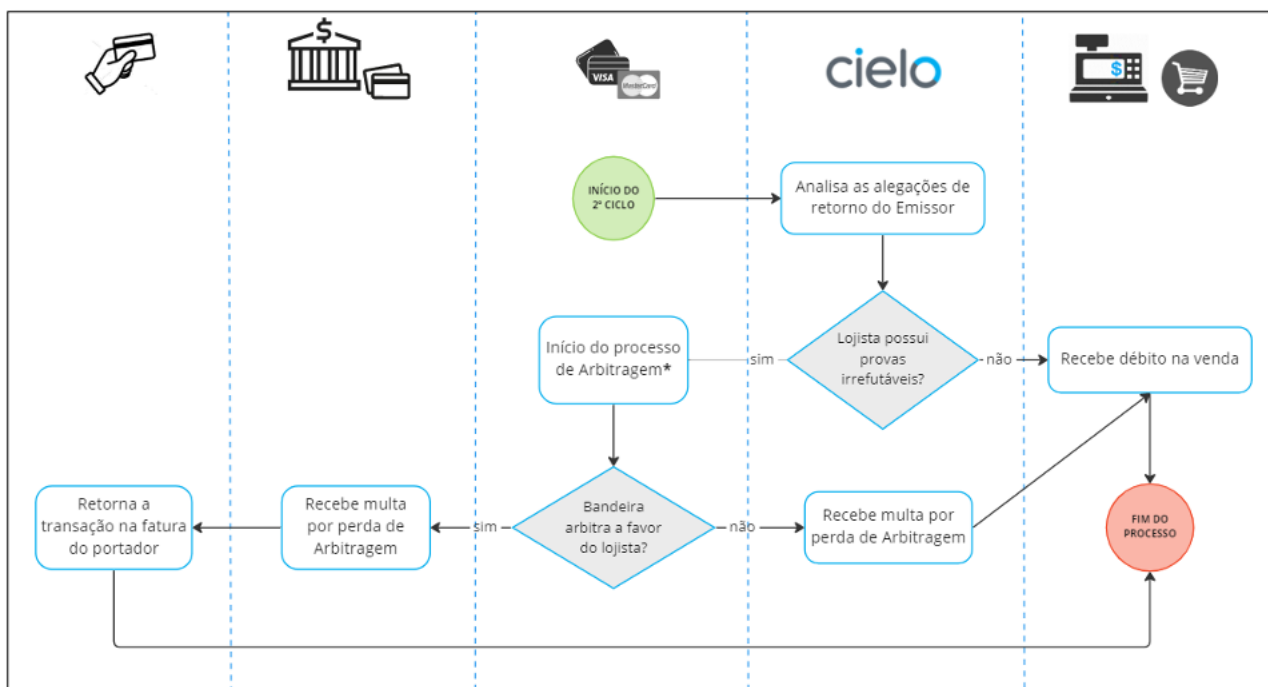


Figura 2 - 2º e 3º ciclos de disputa

Dependendo da bandeira, o processo de Arbitragem também pode ser iniciado pelo **Emissor**.

É importante reforçar que caso a Arbitragem seja **perdida**, a parte perdedora recebe uma **multa da bandeira**. Por isso, as **evidências** apresentadas pelo lojista no **1º ciclo** devem ser **irrefutáveis**.

Canais para tratamento

Você, cliente Cielo, possui 3 canais para receber e tratar suas contestações. Confira cada um deles:

	 APP GESTÃO CIELO	 SITE CIELO	 API DE CHARGEBACK
Vantagem	Clientes que estão acostumados a usar o App podem também fazer um acompanhamento e tratamento das contestações na palma da mão.	Clientes que acompanham suas vendas através do Site também podem acompanhar e tratar as contestações no mesmo site, via web.	Clientes que possuem um alto volume de contestações e preferem trata-las de uma forma mais personalizada.
Esforço	Sem esforço algum! Se você é um cliente Cielo e possui acesso ao App, você já está apto a tratar suas contestações.	Sem esforço algum! Se você é um cliente Cielo e possui acesso ao Site, você já está apto a tratar suas contestações.	Necessário desenvolvimento sistêmico para se conectar com a nossa API.

Figura 3 - Canais de comunicação

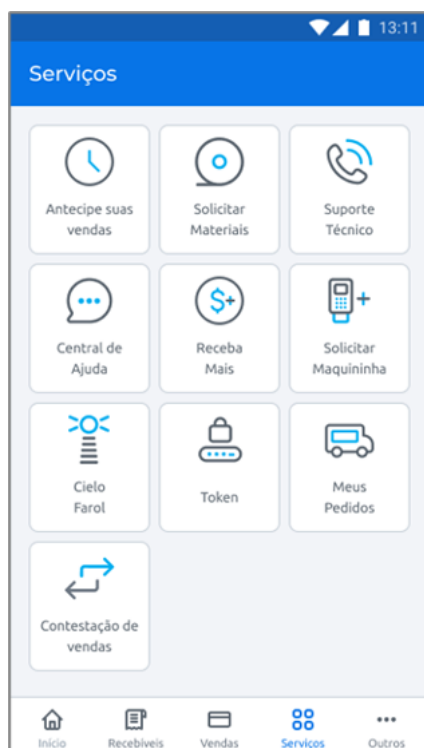
Em todos os canais, disponibilizamos **10 dias** corridos de prazo para tratamento das contestações a partir do dia do recebimento.

Só é possível enviar **1 documento por contestação**, por isso, é importante juntar todas as evidências em um só arquivo de, no máximo, **10 páginas** e **8 MB**, que pode ser carregado nos formatos **TIF, TIFF, PDF** ou **JPEG**.

App Cielo Gestão

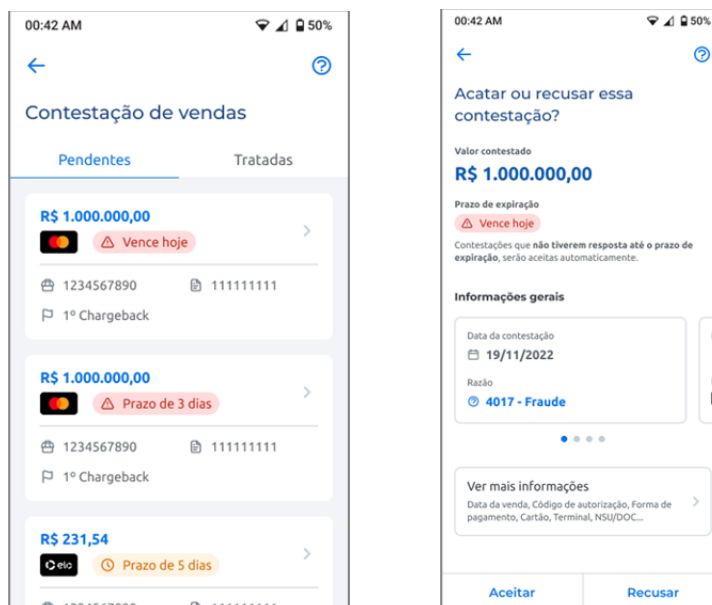
Para tratar suas contestações **através do App**, basta seguir o passo a passo abaixo:

- 1 No menu **“Serviços”**, acesse o item **Contestação de Vendas**.



2

Na aba **“Pendentes”**, selecione uma contestação para tratar.

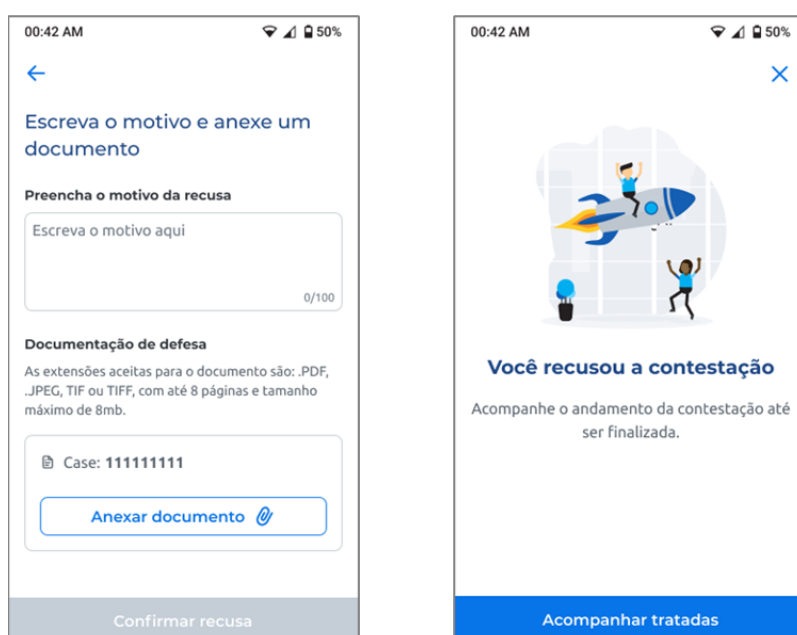


3

Clique em **“Recusar”** para se **defender** ou em **“Aceitar”** para receber o **débito na venda**.

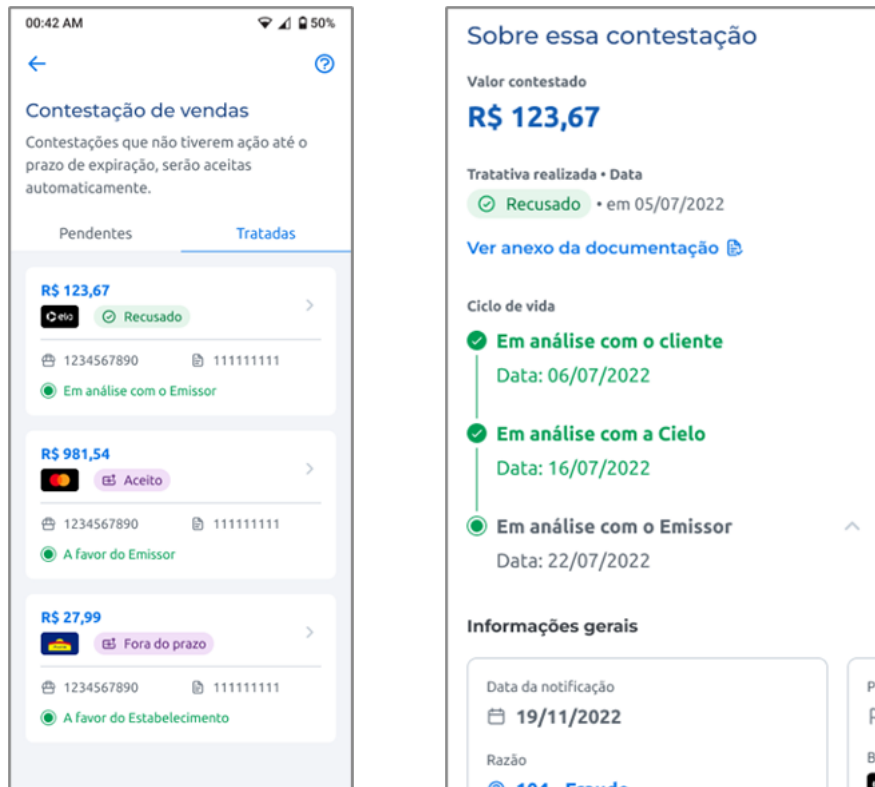
4

Na recusa, a tela a seguir irá se abrir. Preencha o **motivo** da recusa, adicione o documento conforme a orientação da tela e clique em **“Confirmar recusa”**.



5

Após a confirmação, você também pode **acompanhar as contestações** tratadas clicando na que deseja consultar:



Site Cielo


Para tratar suas contestações **através do Site**, basta seguir o passo a passo abaixo:

1


No menu **“Vendas”**, acesse o item **“Contestação de Vendas”**.

2



Na aba **“Tratamento de contestação”**, selecione **“Pendentes”** para visualizar todas as contestações passíveis de tratamento e clique em **“Pesquisar”**:

Data da notificação 

Caso tenha contestações pendentes, uma lista como esta será exibida na tela:

Contestações pendentes encontradas 

Contestações que não tiverem ação até o prazo de expiração, serão aceitas automaticamente.

<input type="checkbox"/>	Prazo de expiração	Estabelecimento	Case	Bandeira	Processo	Valor	
<input type="checkbox"/>	⚠ 2 dias	1234567890	111111111		1º Chargeback	R\$ 30,00	<input type="button" value="Recusar"/> <input type="button" value="Aceitar"/> <input type="button" value="Dropdown"/>
<input type="checkbox"/>	⚠ 2 dias	0987654321	111111111		2º Chargeback	R\$ 30,00	<input type="button" value="Recusar"/> <input type="button" value="Aceitar"/> <input type="button" value="Dropdown"/>

Importante: O prazo de expiração varia de 1 a 10 dias. Caso a contestação apresente 1 dia de prazo, você deve realizar o tratamento no mesmo dia, caso contrário, será automaticamente contada como aceita e o valor da venda será debitado.

Aqui, você pode tratar suas contestações **individualmente** ou selecionar **várias** para tratar de uma vez.

- 3** Para tratar **individualmente**, você pode clicar **“Recusar”** ou **“Aceitar”** à direita da contestação selecionada.
- 4** Para tratar **múltiplas** contestações, clique nas caixas de seleção à esquerda das que você quer tratar e clique em **“Recusar selecionados”** ou **“Aceitar selecionados”**:

Contestações pendentes encontradas 🔍 Exportar

📌 Contestações que não tiverem ação até o prazo de expiração, serão aceitas automaticamente. Mais urgentes Mais recentes

25 de 25 contestações selecionadas Recusar selecionados Aceitar selecionados

<input checked="" type="checkbox"/>	Prazo de expiração	Estabelecimento	Caso	Bandeira	Processo	Valor	
<input checked="" type="checkbox"/>	⚠️ 2 dias	1234567890	111111111	🇧🇷	1º Chargeback	R\$ 30,00	Recusar Aceitar
<input checked="" type="checkbox"/>	⚠️ 2 dias	0987654321	111111111	🇧🇷	2º Chargeback	R\$ 30,00	Recusar Aceitar

Ao clicar em “Recusar selecionados”, esta tela pop-up abre:

Recusando contestações ✕

Para efetivar a recusa da contestação é necessário algumas informações:

● ○ ○ ○
 Motivo de recusa Documentação Validação Resumo

Motivo para recusar as contestações

Motivo de recusa da contestação

0/100 caracteres

< Voltar
Avançar

5 Descreva o **motivo** de recusa e clique em **“Avançar”**.

6 Envie o **documento de defesa**, seguindo as **orientações de formatação** no final:

Recusando contestações

Para efetivar a recusa da contestação serão necessárias algumas informações:

Motivo Documentação Validação Resumo

Documentações de defesa

Arraste para este espaço o documento de apoio para a recusa da contestação ou clique no botão abaixo e selecione o seu documento

[Selecionar arquivos](#)

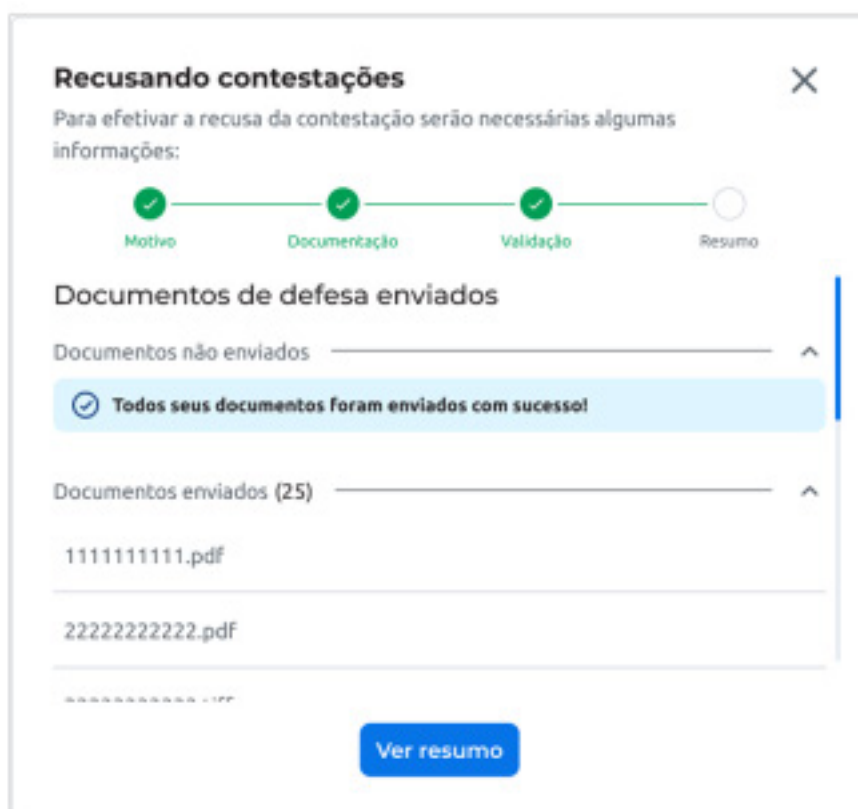
Orientações para envio do documento

Nome do arquivo Tamanho máximo Formatos possíveis

[< Voltar](#) [Avançar](#)

Lembre-se: É permitido adicionar apenas **um arquivo** por contestação.

Ao selecionar os arquivos, eles serão exibidos em forma de lista conforme exemplo abaixo:



7

Se o aviso “Todos os seus documentos foram enviados com sucesso” aparecer na sua tela, você já pode fechar o pop-up. Caso queira ver o detalhe das contestações, clique em “Ver resumo”.



Tudo prontinho, você fez a tratativa! Agora, caso queira ver suas contestações tratadas, você pode clicar em “Acompanhar tratadas” ou fechar o pop-up e clicar diretamente na aba “**Tratadas**”:

Data de contestação	Estabelecimento	Case	Bandeira	Processo	Valor	Ciclo de vida	Ações
12/12/2022	1234567890	111111111		1º Chargeback	R\$ 30,00	Em análise com o emissor Ver ciclo completo	Recusado
12/12/2022	1234567890	111111111		1º Chargeback	R\$ 30,00	Em análise com o emissor Ver ciclo completo	Aceito

Para ver o histórico do ciclo de vida das contestações, clique em “**Ver ciclo completo**”:

Detalhes do Case: 11111111

Entenda a seguir o histórico do ciclo de vida da contestação:

Valor da contestação
R\$ 30,00

Razão
104 - Outras fraudes

Estabelecimento
1234567890

Case
11111111

Data da tratativa
06/10/2022

Processo
1º Chargeback

Ciclo de vida completo

- Documentação de apoio em análise pelo emissor
02/12/2022
- Em análise com Cielo
28/11/2022
- Documentação de apoio em análise pelo emissor
17/11/2022
- Em análise com Cielo
17/11/2022
- Contestação a favor do emissor
16/11/2022
- Em análise com Cielo
14/11/2022

Fechar

Você também pode **exportar relatórios** para melhor gerenciar suas contestações, basta clicar em **“Exportar”**, que fica do lado direito da tela, tanto na aba **“Pendentes”** quanto na **“Tratadas”**.

API Chargeback

Caso queira se conectar conosco **através da API**, solicite a **documentação técnica** para avaliação do seu desenvolvimento interno ao seu **Gerente de Negócios**.

Motivos

As contestações podem ser feitas por motivos diversos. Conheça melhor cada um deles:

Fraude

Ocorre quando o portador informa ao Banco que **não reconhece** uma compra feita com seu cartão ou **não participou da transação**.

Nesse caso, o lojista só recebe contestações de **cartões não presentes**, ou seja, em compras **online** que não tenham sido autenticadas.

Já as transações contestadas por fraude que foram feitas com **cartão presente** – via chip e senha, aproximação (contactless) ou com autenticação 3DS – são de responsabilidade do **Banco Emissor**.

Desacordo comercial

Um desacordo acontece quando o portador **reconhece** a compra, porém **houve algum problema** com o produto ou serviço contratado. Entre os principais motivos estão:

- Cancelamento não processado
- Mercadoria não recebida ou serviços não prestados
- Mercadoria defeituosa
- Mercadoria falsificada
- Mercadoria não confere com a descrição
- Venda enganosa

Erro de processamento

Ocorre quando o portador do cartão identifica algum **erro na cobrança** da transação. Veja os principais:

- Valor da transação incorreto
- Forma de pagamento incorreta (à vista/parcelado)
- Mesma venda processada mais de uma vez
- Pagamentos por outros meios

Documentos de defesa

Quando você recebe uma contestação, pode se **defender** com documentos que **comprovem** que sua venda foi **legítima**.

Recomendamos sempre **explicar resumidamente** na primeira página do arquivo o que ocorreu e do que se tratam os **documentos de defesa** que serão apresentados em seguida.

Fraude

- Cadastro do portador (nome do titular do cartão, nome cadastrado no site, CPF, e-mail, endereço, telefone);
- Nota fiscal;
- Documentos que comprovem o valor contestado e que o portador estava ciente caso existam cobranças extras (upgrades, cobranças por excesso de bagagem etc.);
- Contrato assinado ou aceite eletrônico;
- Pedido da compra;
- Comprovação da prestação do serviço e/ou protocolo assinado;
- Carta do portador reconhecendo a despesa;
- Documento (Bureau) apresentando comprovação do vínculo, como prints de redes sociais evidenciando o vínculo entre portador e comprador.

Em alguns segmentos específicos também é válido apresentar:

- Autorização de débito (agências de viagens, editoras e locadoras);
- Cartão de embarque com nome do portador e/ou de terceiros (companhias aéreas);
- Documento comprobatório do uso efetivo do bilhete e/ou reserva efetuada (locadoras, companhias aéreas, estadias etc.);
- Documentos que comprovem que há vínculo entre o portador e passageiro (companhias aéreas).

Desacordo comercial

- Nota fiscal;
- Evidência de que o produto entregue tem as mesmas características do produto vendido;
- Comprovação da prestação do serviço e/ou protocolo assinado;
- Comprovante de entrega/retirada de mercadoria assinado;

- Política de troca e cancelamento do estabelecimento;
- Protocolo de cancelamento/devolução da mercadoria;
- Comprovante de cancelamento/reembolso da venda;
- Relato da tentativa de acordo do estabelecimento com o portador do cartão.

Para **companhias aéreas**, também é válido apresentar:

- Cartão de embarque com dados do portador e/ou terceiros;
- Comprovante de emissão do bilhete.

Erro de processamento

Em casos de **venda processada mais de uma vez** ou **pagamento por outros meios**:

- Comprovante de venda das duas transações;
- Nota fiscal das duas transações;
- Caso a duplicidade tenha sido cancelada, comprovante do cancelamento ou reembolso;

- Documentos que comprovem o valor contestado e que o portador estava ciente caso existam cobranças extras (upgrades, cobranças por excesso de bagagem etc.);

Em casos de **valor ou produto incorreto**:

- Comprovante de venda;
- Nota fiscal;
- Pedido da compra;
- Documentos que comprovem o valor contestado e que o portador estava ciente caso existam cobranças extras (upgrades, cobranças por excesso de bagagem etc.);

FAQ – Perguntas e respostas

1 Qual é a diferença entre os processos de chargeback?

O processo de disputa pode envolver diversos ciclos:

- **1º Chargeback:** É o 1º ciclo que ocorre conforme a Figura 1.
- **2º Chargeback:** É o 2º ciclo que ocorre conforme a Figura 2, antecedendo o processo de arbitragem.
- **Arbitragem:** É o 3º ciclo que ocorre conforme a Figura 2, quando um 2º chargeback é recusado.

- **Cobrança Amigável:** É um processo não financeiro enviado pelo Banco, no qual são solicitadas evidências da venda.

2 Enviei a documentação solicitada e gostaria de saber qual é o andamento do meu caso, onde posso consultar?

Você pode visualizar o andamento de uma contestação tanto pelo **Site Cielo** quanto pelo **App Cielo Gestão**, seguindo o passo a passo:

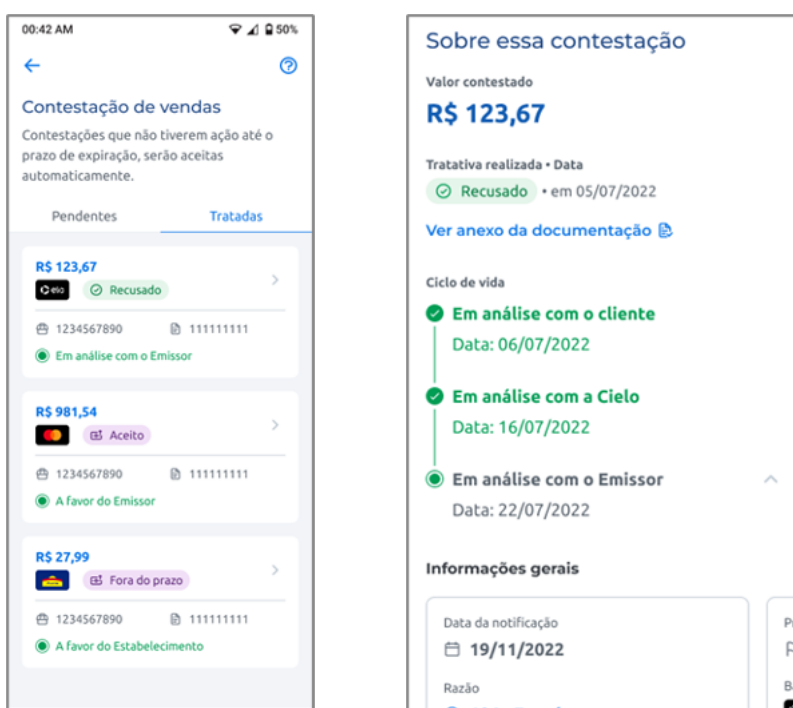
Pelo Site Cielo

- 1 No menu **“Vendas”**, acesse o item **“Contestação de Vendas”**;
- 2 Na aba **“Tratamento de contestação”**, selecione **“Tratadas”**;
- 3 Para ver o histórico da contestação que você deseja consultar, clique em **“Ver ciclo completo”**, embaixo de **“Ciclo de vida”**:

Data da tratativa	Estabelecimento	Case	Bandeira	Processo	Valor	Ciclo de vida	Tratativas
12/12/2022	1234567890	1111111111		1º Chargeback	R\$ 30,00	Em análise com o emissor Ver ciclo completo	Recusado
12/12/2022	1234567890	1111111111		1º Chargeback	R\$ 30,00	Em análise com o emissor Ver ciclo completo	Aceito

Pelo App Cielo Gestão

- 1 No menu “**Serviços**”, acesse o item **Contestação de Vendas**;
- 2 Na aba “**Tratadas**”, clique em uma contestação para ver mais informações e o histórico do ciclo de vida:



- 3 **Enviei toda a documentação solicitada, mas a venda foi debitada mesmo assim. O que aconteceu?**

Nesse caso, o documento enviado **não foi suficiente** para **provar a legitimidade** da venda ou o cumprimento acordado entre as partes.

Os documentos enviados à Cielo devem **comprovar** que a afirmação do portador feita ao Banco é inválida, caso contrário, o **débito é realizado** na transação.



4

Qual a diferença entre cancelamento e contestação?

O **cancelamento** é o débito da venda feito apenas **a pedido do cliente Cielo** (lojista) para que o dinheiro seja devolvido ao portador do cartão.

Contestação é um processo iniciado pelo Banco Emissor **a pedido do portador**, seguindo as regras das **bandeiras** dos cartões.

5

É possível cancelar uma venda que já foi contestada?

Caso a venda tenha recebido um **débito** no valor **total**, não será possível cancelar. Mas se o **débito** foi **parcial**, ainda será possível cancelar o **valor restante** da transação.

6

Quero visualizar as contestações que foram debitadas, onde eu localizo?

Por enquanto, só é possível acessar as contestações debitadas através do **Site Cielo**, seguindo o passo a passo:

1

No menu **“Vendas”**, acesse o item **“Contestação de Vendas”**;

2

Clique na aba **“Contestações efetivadas”** para visualizar as contestações debitadas;