

A Diretoria Estatutária da Abecs, com base no Código de Ética e Autorregulação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs), sanciona as regras abaixo, formalizando preceitos comuns a todas as signatárias da Associação, no que concerne aos procedimentos a serem adotados em razão da criação do sistema de gestão centralizada de casos de fraudes e irregularidades nos arranjos de pagamento.

NORMATIVO Nº 32

Dispõe sobre a criação de sistema para gestão centralizada de fraudes, golpes e irregularidades nos arranjos de pagamento, e dá outras providências.

CONSIDERANDO as finalidades institucionais da Associação Brasileira de Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (Abecs), incluindo a autorregulação do mercado de cartões, para o bom funcionamento das relações comerciais e de negócios no País;

CONSIDERANDO a Associação Brasileira de Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (Abecs) como entidade representativa das empresas integrantes do sistema operacional e jurídico de meios eletrônicos de pagamento;

CONSIDERANDO a Autorregulação da Abecs como um sistema de autodisciplina complementar e suplementar às normas já existentes, cujos princípios fundamentais são: (a) a transparência das relações; (b) o respeito e cumprimento à legislação vigente; (c) a expansão sustentável do número de portadores de cartões no mercado brasileiro e de estabelecimentos credenciados; (d) a adoção de comportamento ético e compatível com as boas práticas comerciais; (e) a liberdade de iniciativa, livre concorrência e função social; (f) a proibição de práticas que infrinjam ou estejam em desacordo com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o Código de Ética e Autorregulação e (g) o estímulo às melhores práticas de mercado;

CONSIDERANDO a evolução tecnológica inerente ao mercado de meios eletrônicos de pagamento e a constante busca pelo aprimoramento das soluções utilizadas pelo mercado e a existência de sistema para o envio de notificações de uso não convencional do cartão à Abecs, conforme previsto na autorregulação desta associação;

CONSIDERANDO que entende-se por transações irregulares as transações para aquisição de produtos ou serviços que de alguma forma podem ocasionar externalidades negativas ao equilíbrio do sistema de contas de pagamento e à mitigação de riscos do sistema de pagamentos por contas de depósito ou de pagamento, em desconformidade com os regulamentos exarados pelos Instituidores de Arranjos de Pagamento ("IAPs") e/ou com a legislação vigente;

CONSIDERANDO, ainda, que, na data da aprovação do presente Normativo, não há perspectiva, por hora, para inclusão de informações transacionais de meios eletrônicos de pagamento no escopo

do compartilhamento de informações conforme disposto na Resolução Conjunta nº 6/2023, publicada conjuntamente pelo Banco Central do Brasil e Conselho Monetário Nacional;

CONSIDERANDO a obrigação dos IAPs e os participantes dos respectivos arranjos de garantir a adoção de apropriadas salvaguardas administrativas, técnicas e físicas para proteger os dados e operações de seus clientes, sejam pessoas físicas ou jurídicas;

CONSIDERANDO que o compartilhamento de dados e informações acerca de indícios e ocorrências de transações fraudulentas e/ou irregulares detectadas individualmente, contribui para a melhoria da segurança sistêmica do mercado de meios eletrônicos de pagamento;

RESOLVE a Diretoria Estatutária, com base no Estatuto Social da Abecs, instituir o presente Normativo, que dispõe sobre a criação de sistema para gestão centralizada de fraudes e irregularidades nos arranjos de pagamento ("Watchlist"), e dá outras providências.

Art. 1º. Para efeitos deste Normativo, Watchlist consiste em um software para o compartilhamento e consulta de informações relativas a (i) fraudes e/ou golpes, ocorridos ou em andamento, suspeitos ou confirmados, verificados dentro dos arranjos de pagamento, de acordo com critérios definidos internamente pelas entidades aderentes à Watchlist responsáveis pela inclusão da respectiva informação; e (ii) irregularidades.

§1º. A Watchlist será desenvolvida e gerenciada por terceiro a ser contratado pela ABECS, de acordo com parâmetros técnicos definidos por colegiado de associados no âmbito da ABECS.

§2º. As informações inseridas na Watchlist possuem caráter meramente informativo e consultivo sobre informações de fraudes e irregularidades, cabendo exclusivamente aos agentes com acesso à Watchlist a tomada de decisão sobre os dados e informações de fraudes e irregularidades inseridas no sistema.

Art. 2º. Para fins deste normativo, entende-se por irregularidades as transações para aquisição de produtos ou serviços que, de alguma forma podem ocasionar externalidades negativas ao equilíbrio do sistema de contas de pagamento e à mitigação de riscos do sistema de pagamentos por contas de depósito ou de pagamento, em desconformidade com os regulamentos exarados pelos IAPs e/ou com a legislação vigente.

Art. 3º. A Abecs atuará na Watchlist através de Fórum a ser criado e secretariado pela Abecs ("Fórum").

§1º. A atuação e gestão do Fórum se dará nos termos de regulamento a ser criado para o fim específico de regular o funcionamento do Fórum ("Regulamento do Fórum").

§2º. O Fórum decidirá, com base em critérios objetivos, isonômicos e não discriminatórios, conforme definidos no Regulamento do Fórum, acerca do acesso de agentes não-associados à Abecs à Watchlist na condição de Aderentes, decisão esta que deverá preceder qualquer formalização contratual com a parte interessada.

Art. 4º. As empresas que desejarem aderir à Watchlist deverão fazê-lo individualmente, através de contratação direta entre a instituição interessada e o gestor da Watchlist, sendo a adesão possível independentemente de associação à Abecs, sujeitando-se a instituição aos termos comerciais negociados com o gestor da Watchlist e às previsões do art. 3º, §2º ("Aderente").

§1º. O uso da Watchlist pelos Aderentes representa apenas um dentre outros recursos de consulta de informações sobre fraude e irregularidades, de modo que quaisquer decisões tomadas pelas Aderentes sobre os dados acessados representam decisões exclusivas e individuais desses agentes, não representando, em qualquer hipótese, decisão, ingerência ou participação da Abecs nas decisões de Aderentes acerca da informação por elas incluídas ou consultadas.

§2º. Os Aderentes deverão garantir que instrumentos contratuais firmados com Estabelecimentos Comerciais, bem como aqueles disponibilizados a titulares de dados observem as diretrizes e obrigações previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

§4º O envio dos relatos de fraude e irregularidades será feito a critério de cada Aderente e respeitará as políticas internas da respectiva Aderente que realizar o envio.

Art. 5º. No envio de relatos de fraude ou irregularidades suspeitas ou confirmadas, as Aderentes deverão considerar as seguintes definições:

I - "confirmada": qualquer ato, documento, fato, operação atípica ou tentativa de fraude ou irregularidade realizada por participantes dos arranjos de pagamento estabelecimentos comerciais ou portadores de cartão que foi devidamente comprovada como irregular ou ilegítima conforme a esteira antifraude e as políticas internas de cada Aderente; e

II - "suspeita": qualquer tentativa ou indício de operação fraudulenta ou irregular por participantes dos arranjos de pagamento, estabelecimentos comerciais ou portadores de cartão, ainda não confirmada, mas que apresenta características atípicas e potencial de ser irregular ou ilegítima.

§1º. Os Aderentes deverão armazenar em seus respectivos bancos de dados evidências de tratativas e punições (e.g. descredenciamento, suspensão, multa) ou comprovantes do processo de investigação que valide a ocorrência da fraude/irregularidade incluídas na Watchlist como "confirmada", seguindo a classificação prevista no inciso I do Art. 5º.

§2º. Na inclusão de ocorrências classificadas como "suspeitas", conforme definição prevista no inciso II do Art. 5º, as Aderentes responsáveis pela inserção da informação na Watchlist deverão registrar,

em seus respectivos bancos de dados, indícios ou comportamentos que justificam uma investigação mais aprofundada.

Art. 6º. Para o envio do relato de fraude, suspeita ou confirmada, no âmbito dos arranjos de pagamento, é obrigatório, no mínimo, o envio dos dados abaixo relacionados:

I – CNPJ da instituição responsável pelo envio do relato de fraude;

II – Razão social da instituição responsável pelo envio do relato de fraude;

III – CNPJ / CPF do executor da fraude confirmada ou suspeita;

IV – Razão social / nome do executor da fraude confirmada ou suspeita;

V – Classificação da fraude (confirmada ou suspeita), nos termos do Art. 5º;

VI – Motivo que originou o registro de indício ou confirmação da fraude;

VII – Atividade relacionada ao indício da ocorrência ou da tentativa de fraude.

§1º. O Fórum poderá, mediante provocação de Aderente, analisar informação incluída na Watchlist por outro Aderente e fornecer avaliação não vinculativa ao Aderente responsável pela inclusão, versando sobre a manutenção, alteração ou exclusão do registro na Watchlist.

§2º. Em face da avaliação não vinculativa referida no parágrafo 1º, o Aderente responsável pela inclusão da informação analisada será o único e individualmente responsável pela decisão de manutenção, alteração ou exclusão do registro, registrando-se eventual decisão contrária à avaliação do Fórum.

§3º. Os dados incluídos na Watchlist somente poderão ser alterados ou excluídos pelo Aderente responsável pela respectiva inclusão.


Art. 7º. Para o envio de relato de irregularidade confirmada no âmbito dos arranjos de pagamento é obrigatório, no mínimo, o envio dos dados abaixo relacionados:


I – CNPJ / CPF do envolvido na prática irregular;

II – Razão social / nome do envolvido na prática irregular;

III – Tipo de envolvimento, nos termos do Art. 5º;

IV – Motivo que originou o registro de indício ou confirmação da irregularidade;

 Rua Elvira Ferraz, 250, 4º andar, conj. 411
São Paulo, SP

 11 3296-2750

 www.abecs.org.br

V – Atividade relacionada ao indício da ocorrência ou identificação da irregularidade.

§1º. Os dados relativos a suspeitas de irregularidades que forem incluídos na Watchlist terão sua visualização inicial restrita exclusivamente à ABECS, para a atuação do Fórum e adoção de medidas operacionais para eventual confirmação da irregularidade, mantendo-se em qualquer hipótese a responsabilidade e possibilidade de alterações ou exclusões pelo aderente responsável pela respectiva inclusão.

§2º. A partir dos relatos suspeitos incluídos na Watchlist, o Fórum tomará as medidas operacionais necessárias a confirmar os fatos suspeitos de irregularidades, tornando as irregularidades analisadas disponíveis para acesso irrestrito na Watchlist, se confirmadas.

§3º Nos casos em que o Fórum confirmar a não ocorrência de irregularidade, os dados relativos ao fato inicialmente incluído como suspeito deverão ser excluídos.

Art. 8º. As categorias dos dados apontados nos arts. 6º e 7º deste Normativo poderão ser alteradas por deliberação da Diretoria Estatutária da Abecs.

Art. 9º. A Abecs manterá canais, a serem disponibilizados no seu website, para que as Associadas interessadas possam encaminhar relatos de irregularidades (“Canal de Denúncias”), bem como titulares de dados incluídos na Watchlist possam apresentar questionamentos sobre seus dados pessoais (“Canal de Comunicação”).

Art. 10º. Para o envio de relatos de irregularidades por meio do Canal de Denúncias é obrigatório o envio de, no mínimo, os dados abaixo:

I – Nome do autor do relato;

II – E-mail do autor do relato;

III – Empresa responsável pela prática de irregularidade, quando for possível sua identificação;

IV – CNPJ da entidade que oferta o produto/serviços que configure irregularidade, se possível;

V – Relato da irregularidade, com a descrição detalhada do ato e informação sobre eventual participação de credenciadora, emissora ou outro participante de arranjo de pagamento.

Parágrafo único. O Canal de Denúncias será gerenciado pelo Fórum, que receberá e analisará os relatos enviados, nos termos do Regulamento do Fórum.

Art. 11. Somente o titular dos dados poderá requerer a alteração ou exclusão dos respectivos dados, devendo o requerimento ser realizado via Canal de Comunicações e dispor, no mínimo, das informações abaixo:

I – Nome do requerente titular dos dados sob análise;

II – CPF do requerente titular dos dados sob análise;

III – RG do requerente titular dos dados sob análise;

IV – Comprovante de residência do requerente titular dos dados sob análise;

V – Email do requerente titular dos dados sob análise;

VI – Telefone do requerente titular dos dados sob análise (com DDD);

VII – Se aplicável, todos os CNPJs com os quais o requerente titular dos dados sob análise tenha vinculação.

Parágrafo único. O Canal de Comunicações será gerenciado pelo Fórum, que receberá e analisará os questionamentos enviados, nos termos do Regulamento do Fórum.

§1º. O Canal de Comunicações será operacionalizado pelo Fórum, que receberá os questionamentos enviados, nos termos do Regulamento do Fórum.

§2º. Uma vez recebidos, os questionamentos de titulares de dados deverão ser encaminhados aos Aderentes controladores dos dados de que trata a respectiva comunicação, para que possam decidir sobre o seu endereçamento, cabendo ao Fórum exclusivamente o encaminhamento da comunicação ao respectivo Aderente, sendo que, após o envio da comunicação ao Aderente, todas as tratativas com o titular serão realizadas exclusivamente a cargo do Aderente responsável.


Art. 12. Os IAPs, caso constatem conduta que esteja em desacordo com as regras do seu respectivo arranjo de pagamento, poderão notificar os Participantes dos respectivos Arranjos de Pagamento ou outros agentes envolvidos, conforme o caso, para que estes analisem a conduta constante na Watchlist e tomem as medidas cabíveis.


Art. 13. A Watchlist permitirá a identificação do responsável por todas as inclusões de fraudes e/ou irregularidades.

Art. 14. Fica revogado o Normativo 26 da ABECS.

Art. 15. Este Normativo entra em vigor na data de sua publicação, sendo, a partir de então, parte integrante do Código de Ética e Autorregulação da Abecs para todos os fins específicos.

Publicação: 21 de outubro de 2024.

 Rua Elvira Ferraz, 250, 4º andar, conj. 411
São Paulo, SP

 11 3296-2750

 www.abecs.org.br

