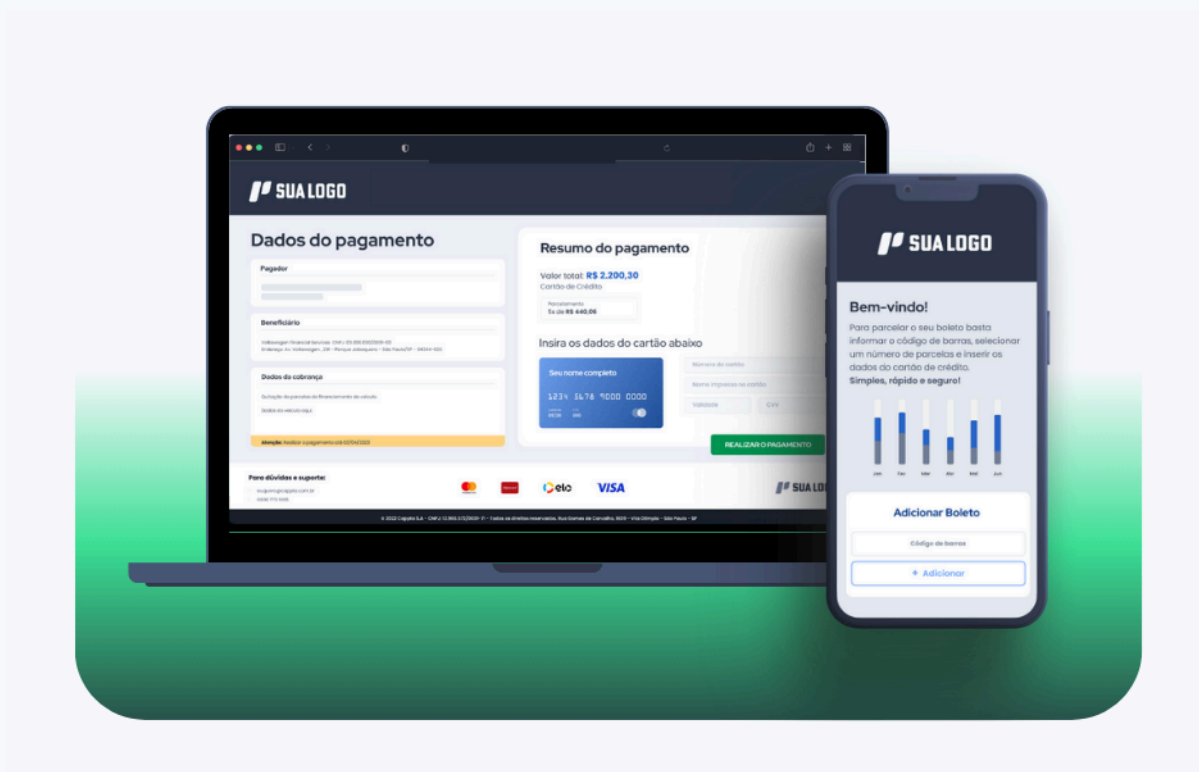


Quitaa+

POLÍTICA DE RISCO QUITA+



Quita+

SUMÁRIO

O Quita+	3
Objetivo	3
Regras de segurança	4
1. Onboarding do Parceiro Comercial.....	4
2. Oriente seu devedor sobre o uso correto de cartões de crédito.....	4
3. Mantenha os clientes informados sobre o processo.....	4
4. Forneça orientações ao devedor sobre o recebimento do PIN.....	5
5. Mantenha contato com o devedor até a concretização da devida baixa do débito/liquidação do boleto.....	5
6. Seja diligente nas solicitações de informações e/ou evidências em casos de chargebacks.....	5
7. Conheça o procedimento para cancelamento de transação.....	6
8. Atente-se às condutas consideradas fraudulentas.....	6

O Quita+

O Quita + é um meio de pagamento oferecido a empresas **parceiro comercial** (como credores/assessorias de cobranças) que possuam títulos a serem cobrados/recuperados, onde detentores de dívidas cobradas por essas assessorias ou meios próprios, conseguem pagar seus débitos, cobrados em forma de boleto, de maneira parcelada com cartão de crédito.

Nesse sentido, o Quita + não tem relação comercial com o cliente devedor, mas analisa as transações e informações fornecidas por ele no ato do pagamento do boleto.

Para garantir a fluidez do processo, é imprescindível a utilização de boas práticas do Quita+, bem como auxílio e intermédio junto ao devedor/pagador quando necessário, especialmente no tratamento de fraudes e chargebacks.



Objetivo

A Política de Risco tem como objetivo definir as regras básicas de segurança a serem adotados pelos PARCEIROS COMERCIAIS, na disponibilização dos links de pagamentos aos seus clientes.

Regras de segurança

1. Onboarding do Parceiro Comercial

O Parceiro Comercial deverá sempre compartilhar com o Quita+ as carteiras de credores que deseja cobrar com a ferramenta. Esse processo ocorre através do envio da cópia do boleto, contendo os dados do beneficiário, onde o Quita+ poderá aprovar, solicitar informações adicionais sobre o credor ou reprová-lo.

2. Oriente seu devedor sobre o uso correto de cartões de crédito

É permitido utilizar cartões de terceiros, desde que o portador, **obrigatoriamente**, tenha total conhecimento do uso, autorize e fique ciente do lançamento da transação em sua fatura. Nesse sentido, o Quita+ poderá fazer contato com o portador do cartão envolvido em transações, sendo o próprio devedor ou um terceiro, para validação de segurança. A não validação ou insucesso no contato poderá levar ao cancelamento da transação.

3. Mantenha os clientes informados sobre o processo

Informe o cliente/devedor sobre o passo a passo após a inserção dos dados do cartão de crédito e oriente sobre como essa cobrança estará explícita na fatura. Dessa forma, o cliente conseguirá identificar o lançamento e evitar reclamações/solicitações de cancelamento por desconhecer a compra/lançamento no cartão de crédito.

4. Forneça orientações ao devedor sobre o recebimento do PIN

Oriente o devedor sobre o recebimento do PIN na fatura do portador do cartão utilizado na transação e que, muitas vezes, pode ser solicitado para garantir uma aprovação. O código do PIN, composto por 3 caracteres, sempre vem após o nome QUITA no lançamento da transação presente na fatura do portador. Para melhor compreensão, temos um vídeo explicativo de como o processo funciona, basta [clique aqui!](#)

5. Mantenha contato com o devedor até a concretização da devida baixa do débito/liquidação do boleto

Assegure-se de manter um contato consistente com o devedor ao longo do processo, até a concretização da baixa do débito ou liquidação do boleto. Essa abordagem não apenas fortalece a transparência no relacionamento, mas também permite esclarecer eventuais dúvidas do devedor e garantir que o pagamento seja realizado corretamente.

6. Seja diligente nas solicitações de informações e/ou evidências em casos de chargebacks

Quando uma contestação é aberta pelo portador do cartão utilizado em uma transação, o Quita+ arca com este valor, e necessitamos defender e comprovar que aquela transação é válida e real, sem ocorrência de fraudes.

O Quita + reserva o direito de, ao receber chargeback, solicitar os dados do acordo/negociação para compor defesa/contestação do caso

Informações que Quita+ pode solicitar ao Parceiro Comercial:

- Dados do devedor (nome, telefone, CPF, email)
- Comprovação de quitação da dívida paga por meio do Quita+
- Dados do pagador (nome, grau de parentesco com o devedor, telefone)
- Gravação da ligação entre o Parceiro Comercial e o devedor, em que foi negociado o pagamento pelo Quita+
- Gravação da ligação entre o Parceiro Comercial e o devedor, em que foi negociado o pagamento pelo Quita+

Prazo para devolução dessas informações:

72h após o recebimento da solicitação via e-mail/meio de comunicação habitual com o parceiro comercial.

7. Conheça o procedimento para cancelamento de transação

O Parceiro Comercial poderá solicitar ao Quita+ o cancelamento de uma transação já realizada. O Quita+ procederá com o cancelamento caso o boleto da dívida em questão não tenha sido quitado. Uma vez quitado o boleto, não haverá possibilidade de cancelamento da transação.

8. Atente-se às condutas consideradas fraudulentas

São consideradas práticas fraudulentas:

- Orientar o devedor a utilizar um cartão de crédito de terceiro (por exemplo, amigo, parente), sem a autorização do portador desse cartão



- Orientar o devedor a realização do pagamento pelo Quita+ e, posteriormente, contestar o pagamento junto à instituição emissora do cartão
- Negociar pagamento de dívidas de credores não autorizados previamente pelo Quita+

Bons acordos, e até mais!

Equipe Quita+.