**Primeira Questao**

Há um fluxo de informações que acontecem na indústria de pagamentos, que é a autorização e captura de informações. Então, quando você autoriza uma transação, ainda não aconteceu a movimentação do dinheiro. A autorização e captura da transação é garantir que isso vai ser cobrado e que você de fato consolidou essa compra. Há também a compensação, chamada em inglês de Clearing. Somente após a compensação da transação e a troca de informações é inicia o fluxo financeiro.

Quando acontece uma venda, há o portador do cartão, emitido por um banco, que realiza uma compra em um estabelecimento comercial ou um e-commerce, por exemplo. O banco em si é tratado como o emissor do cartão, uma vez que há emissores que não são bancos, como as Lojas Marisa.

O fluxo de informações acontece quando o portador do cartão realiza uma transação com o estabelecimento comercial, utilizando uma adquirente para realizar o pagamento. Ao realizar a compra, seja inserindo os dados em um terminal como uma maquininha, seja digitando-os em um site, as informações são enviadas à adquirente. Ao receber os dados do cartão, a adquirente manda as informações ao banco emissor através da bandeira, como MasterCard, Visa ou Elo. O banco emissor é chamado de issuer e, a bandeira, de payment scheme.

Sendo assim, a informação chega ao adquirente através do terminal no estabelecimento comercial, passa pela bandeira, vai até o banco emissor, que confere os dados, se a senha está correta, se correspondem àquele cartão, se o portador tem recursos para realizar o pagamento e então o banco retorna as informações pelo mesmo caminho. O terminal informa a transação autorizada e assim o fluxo de informações ocorre.

Após esse processo, inicia-se o fluxo de Clearing, que ocorre de forma assíncrona. A adquirente consolidará todas as transações que ela fez durante um período, separar e mandar para as bandeiras, informando as movimentações para receber o dinheiro. Após isso, a bandeira agrupa as informações e envia aos emissores. Por fim, a bandeira cobra o emissor e paga o dinheiro da venda para adquirente, e desta para o estabelecimento comercial, e então o emissor repassa essa cobrança ao portador do cartão.

**Segunda Questao**

Os adquirentes são as empresas credenciadas com as bandeiras e que realizam o fluxo de autorização e pagamento, ou seja, todo o fluxo financeiro passa por elas. As subadquirentes são clientes das adquirentes e não estão credenciadas com as bandeiras. Ou seja, o subadquirente fica entre o adquirente e o estabelecimento comercial.

O estabelecimento comercial se cadastra com a subadquirente, que faz a operação para a adquirente, que realiza a transação. Na hora da compensação, a subadquirente vai receber o dinheiro e encaminhar para a adquirente para realizar o fluxo explicado anteriormente.

Um gateway de pagamentos, como o nome diz, é um portão, ou uma passagem. Se você tem uma loja física e contrata uma adquirente, você ganha uma maquininha, que é um terminal físico que você realiza as transações. Caso queira contratar uma adquirente, mas quer fazer uma integração no seu site para pagamentos, você precisará de um gateway de pagamento. Ou seja, os gateways só fazem essas conexões. No caso do gateway, o mesmo só participa do fluxo de informação, enviando os dados inseridos pelo portador no site ao adquirente.

A respeito das diferenças, como o gateway de pagamentos não participa do fluxo financeiro, as taxas são mais flexíveis, pois são negociadas com a adquirente. O mesmo ocorre com as subadquirentes, pois tem taxas menores por ser um intermediador entre o estabelecimento comercial e o adquirente. Além disso, há diferença no que diz sobre as regras de credenciamento às empresas.

Um dos principais motivos que diferem as modalidades de pagamento é que, como a adquirente tem credenciamento com as bandeiras, ela segue uma série de normas que visam o impedimento no envolvimento de negócios ilícitos.

Podemos citar também que uma empresa que possui um site de vendas online e um time de tecnologia pode utilizar um gateway de pagamentos para realizar esta integração por um menor valor. Caso sua empresa não possua essa estrutura, é possível utilizar uma subadquirente que possibilita esta conexão.

Sobre as transações do mundo físico, as subadquirentes possuem taxas mais baratas que o adquirente, por servir de intermédio. Além disso, as subadquirentes também possuem terminais, como as maquininhas. O que diferem as modalidades é a flexibilidade no credenciamento. Em um negócio pequeno, por exemplo, que não consegue atender os critérios das adquirentes, o estabelecimento comercial obtém seu credenciamento pelas subadquirentes para realizar seus comércios.

**Terceira Questao**

O Chargeback é uma contestação da operação da transação. Por exemplo, quando o portador do cartão não reconhece uma compra efetuada em sua fatura, ou quando o portador faz uma compra e não recebe o produto, ou mesmo quando o portador tem seu cartão roubado ou clonado e ocorre diversas compras sem a ciência do portador.

A diferença entre um cancelamento e um Chargeback é que o cancelamento ocorre de forma amigável, quando o portador do cartão faz o contato com o estabelecimento comercial e o lojista realiza o cancelamento da compra sem nenhum transtorno adicional ao cliente. No caso do Chargeback, é quando o estabelecimento comercial se recusa a cancelar ou quando o portador não consegue contato com ele.

Neste caso, o portador do cartão entra em contato com o emissor e informa que não reconhece a compra, ou foi clonado, por exemplo, e que deseja contestar a compra. A partir disso que o emissor abre um Chargeback. Então o emissor pede algumas evidências para o portador para que seja aberta a contestação. Sendo assim, o emissor inicia o fluxo inverso de informações, enviando à bandeira a informação que o portador está contestando a compra. Após isso, a bandeira manda essa contestação ao adquirente, que realiza os primeiros questionamentos ao estabelecimento comercial.

No caso de uma fraude, o portador comunica ao emissor que seu cartão foi clonado e o emissor bloqueia o cartão e abre um Chargeback de fraude, alegando que a compra foi feita com um cartão fraudado e a cobrança ocorre ao adquirente. No Brasil, fraude é o maior motivo de Chargebacks.

**Caso Proposto**

Ao analisar as informações do caso proposto, o portador do cartão informa que não recebeu o produto e não conseguiu cancelar a compra e, por isso, decide abrir um Chargeback. Ao receber a informação do emissor, nós enviamos a mensagem para o estabelecimento comercial. Porém, o lojista reafirma que o produto foi enviado e que o Chargeback não está correto.

Sendo assim, o primeiro passo seria contatar o emissor e pedir evidências e/ou mais informações a respeito do Chargeback. Ao receber estes dados, informaria ao estabelecimento comercial sobre os pontos levantados pelo emissor e as evidências entregues pelo portador do cartão. Então, verifico com o lojista se ele possui contra evidências, como um comprovante do serviço ou algum documento que possa afirmar que o produto foi entregue. Além disso, também entraria em contato com o banco para pedir informações do portador do cartão, como, por exemplo, se ele possui o comprovante de entrega assinado ou um recibo recebido pelo cliente do serviço contratado.

Caso o lojista tenha estas comprovações do produto enviado, inicia-se uma série de debates e argumentações entre o adquirente e o emissor, semelhante a um processo jurídico, onde o adquirente defende o lojista e o emissor defende o portador do cartão. Se não houver um acordo entre o adquirente e o emissor, ocorre um processo de arbitragem. Ocorre, pois, que a bandeira recebe os argumentos e as evidências de ambas as partes e tem de realizar uma decisão final seguindo regras e normas da instituição.

Por fim, após a consideração final da bandeira, a parte envolvida tem de realizar o processo de pagamento de uma multa devido à arbitragem e, se o adquirente for o vencedor, o portador do cartão tem de pagar a compra. Caso o vencedor da arbitragem for o emissor, o adquirente irá realizar a cobrança do estabelecimento comercial.

Entretanto, se o estabelecimento comercial não tiver como comprovar que o produto foi pago/o serviço não foi realizado, ou seja, se não houver argumentos e/ou evidências por parte do lojista, a cobrança será realizada. Neste caso, é possível também fazer recomendações para o estabelecimento para que não ocorra novamente um Chargeback, como assinar um recibo para o cliente ou ter algum documento certificando a entrega.