

**REGULAMENTO**  
**ARRANJOS DE PAGAMENTO**  
**PÓS-PAGO/COMPRA**  
**E**  
**PRÉ-PAGO/COMPRA**

**26 DE SETEMBRO DE 2018**

---

## ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	4
REGULAMENTO .....	5
<b>DEFINIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>5</b>
<b>REGRAS DE INTERPRETAÇÃO.....</b>	<b>9</b>
ARRANJO PÓS-PAGO/COMPRA E ARRANJO PRÉ-PAGO/COMPRA .....	10
<b>CAPÍTULO I – DESCRIÇÃO GERAL.....</b>	<b>10</b>
Seção I – Propósito, Modalidade e Abrangência Territorial do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra.....	10
Seção II – Atividades Executadas na Prestação do Serviço de Pagamento Disciplinado no Âmbito dos Arranjos.....	10
<b>CAPÍTULO II – INSTRUMENTO DE PAGAMENTO .....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO III – AUTORIZAÇÃO DE PAGAMENTO.....</b>	<b>16</b>
Seção I – Transação de Pagamento .....	16
Seção II – Processo de Devolução de Valores.....	18
<b>CAPÍTULO IV – MODALIDADES DE PARTICIPAÇÃO .....</b>	<b>19</b>
Seção I – Critérios de Participação, Direitos e Obrigações.....	19
Seção II – Infraestrutura Mínima .....	20
Seção III – Motivos para Exclusão e Suspensão .....	20
<b>CAPÍTULO V - FLUXOS FINANCEIROS E SISTEMA DE COMPENSAÇÃO E LIQUIDAÇÃO .....</b>	<b>22</b>
Seção I – Fluxo das Operações Pós e Pré-Pagas.....	22
Seção II – Liquidação e Compensação.....	24
<b>CAPÍTULO VI - ESTRUTURA DE TARIFAS E DE FORMAS DE REMUNERAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇO DE REDE.....</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO VII - MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO DAS TRANSAÇÕES DE PAGAMENTO .....</b>	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO VIII - REGRAS PARA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS.....</b>	<b>30</b>
Seção I – Procedimento para Contestação em Transações de Pagamento.....	30
Seção II – Procedimento para Contestação de Reembolso pelo Estabelecimento Credenciado .....	31
<b>CAPÍTULO IX – PENALIDADES APLICÁVEIS.....</b>	<b>32</b>
<b>CAPÍTULO X - RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DO ARRANJO PÓS-PAGO/COMPRA E/OU DO ARRANJO PRÉ-PAGO/COMPRA .....</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO XI - GOVERNANÇA .....</b>	<b>36</b>
Seção I – Modelo de Governança.....	36
Seção II – Comunicações no Âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra.....	37

<b>CAPÍTULO XII - RISCOS OPERACIONAIS NO ÂMBITO DO ARRANJO PÓS-PAGO/COMPRA E DO ARRANJO PRÉ-PAGO/COMPRA .....</b>	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO XIII – ASPECTOS OPERACIONAIS NO ÂMBITO DO ARRANJO PÓS-PAGO/COMPRA E DO ARRANJO PRÉ-PAGO/COMPRA .....</b>	<b>43</b>
Seção I - Disponibilidade dos Serviços.....	43
Seção II – Requisitos Operacionais Mínimos Adotados pela CGMP para o Prestador de Serviço de Rede e Critérios para Terceirização .....	45
Seção III - Capacidade para a Prestação dos Serviços.....	46
Seção IV - Segurança da Informação .....	46
Seção V – Gerenciamento de Continuidade de Negócios.....	48
Seção VI - Interoperabilidade entre Outros Arranjos .....	48
<b>CAPÍTULO XIV – REGRAS DE USO DAS MARCAS.....</b>	<b>50</b>
Seção I - Requisitos, Direitos, Deveres, Restrições/Proibições do Uso das Marcas .....	50
Seção II - Cancelamento do Uso das Marcas.....	51
<b>CAPÍTULO XV - PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E COMBATE DE FINANCIAMENTO AO TERRORISMO .....</b>	<b>52</b>

## INTRODUÇÃO

Este regulamento ("Regulamento") tem por objetivo apresentar ao Banco Central do Brasil ("Banco Central") a descrição detalhada das regras de funcionamento dos arranjos de pagamento fechados da **CGMP - Centro de Gestão de Meios de Pagamento Ltda.**, sociedade limitada devidamente existente e organizada de acordo com as leis da República Federativa do Brasil, com sede na Rua Minas Bogasian, nº 253, Centro, na Cidade de Osasco, Estado de São Paulo, CEP 06013-010 e inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda ("CNPJ/MF") sob o nº 04.088.208/0001-65 ("CGMP" ou "Instituição") na modalidade contas de pagamento pós e pré-pagas, com propósito de compra e de abrangência doméstica ("Arranjo Pós-Pago/Compra" e "Arranjo Pré-Pago/Compra", respectivamente), conforme determinado pelos artigos 16, inciso VIII, e 17 da Circular nº 3.682 de 4 de novembro de 2013, e Carta Circular 3.656 de 30 de abril de 2014, ambas publicadas pelo Banco Central.

## **REGULAMENTO**

### **DEFINIÇÕES GERAIS**

Os termos utilizados neste Regulamento possuem os significados abaixo mencionados:

Área-Logada: ambiente *web* restrito ao Cliente com ferramentas de manutenção de cadastro, consulta de extratos-fatura e transações a faturar, acompanhamento de protocolos de atendimento, entre outros, de acordo com o(s) produto(s) e serviço(s) contratados com a CGMP por meio da celebração do(s) Contrato(s) de Prestação de Serviços de Pagamento.

Arranjo Pós-Pago/Compra: arranjo de pagamento definido na Introdução deste Regulamento.

Arranjo Pré-Pago/Compra: arranjo de pagamento definido na Introdução deste Regulamento.

Auditoria Independente: atividade que, utilizando-se de procedimentos técnicos específicos, tem a finalidade de atestar a adequação de um ato ou fato com o fim de imprimir-lhe características de confiabilidade.

Atendimento aos Conveniados: central de atendimento da CGMP responsável por atender às demandas dos Estabelecimentos Credenciados.

Banco Central: Banco Central do Brasil.

Ciclo: período concedido pela CGMP para a utilização do valor total de limite de crédito disponibilizado em Conta de Pagamento, conforme acordado no Contrato de Prestação de Serviços de Pagamento com o Cliente.

Cliente: Pessoa física ou jurídica, que por sua própria escolha resolveu aderir ao Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou ao Arranjo Pré-Pago/Compra, para realizar, por meio do Instrumento de Pagamento, transações de forma automática nos Estabelecimentos Credenciados disponíveis. Trata-se do usuário final dos serviços de pagamento, na qualidade de pagador.

Código de Conduta: conjunto de regras da CGMP utilizado para orientar e disciplinar a conduta de um grupo de pessoas de acordo com os princípios da CGMP.

Conta de Pagamento: conta de pagamento pós ou pré-paga detida em nome do Cliente para realização de Transação de Pagamento no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra, ou do Arranjo Pré-Pago/Compra.

Conta de Pagamento Pós-Paga: conta de pagamento pós-paga detida em nome do Cliente para realização de Transação de Pagamento no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra.

Conta de Pagamento Pré-Paga: conta de pagamento pré-paga detida em nome do Cliente para realização de Transação de Pagamento no âmbito do Arranjo Pré-Pago/Compra.

Contrato de Credenciamento: contrato que estipula regras, taxas, prazos, deveres e direitos da CGMP e do Estabelecimento Credenciado, e outras definições cabíveis para fins do credenciamento no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou do Arranjo Pré-Pago/Compra.

Contrato de Prestação de Serviços de Pagamento: contrato que estipula regras, taxas, prazos, deveres e direitos da CGMP e do Cliente, e outras definições cabíveis no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou do Arranjo Pré-Pago/Compra.

Diretoria Executiva: Diretoria Executiva da CGMP.

Estabelecimento Credenciado (EC): estabelecimento credenciado pela CGMP para aceitação dos Instrumentos de Pagamento do Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou do Arranjo Pré-Pago/Compra.

Fatura: documento que evidencia os valores a serem pagos pelo Cliente à CGMP em razão da realização de Transações de Pagamento realizadas em determinado Ciclo.

Gerenciamento de Riscos: processo de identificação, avaliação, monitoramento, mensuração e controle visando evitar ou mitigar a probabilidade e/ou impacto de ocorrência de um evento adverso que possa impedir ou dificultar o cumprimento dos objetivos estabelecidos.

Instrumento de Pagamento: dispositivo, instrumento ou conjunto de procedimentos vinculados necessariamente a uma Conta de Pagamento e utilizados para realizar Transação de Pagamento no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou do Arranjo Pré-Pago/Compra.

Marca Sem Parar: logotipo utilizado para distinguir os produtos e serviços da CGMP, objeto do pedido de registro perante o Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI, cujo uso deverá observar as regras previstas na Seção I – Requisitos, direitos, deveres, restrições/proibições do uso das Marcas do Capítulo XIV – Regras do Uso das Marcas, nos contratos celebrados com os Participantes, o Estabelecimento Credenciado e/ou prestadores de serviços terceirizados, além do Guia de Uso e Aplicação da Marca.

Marca Rodocred: marca que identifica os produtos e serviços da CGMP destinados ao mercado de transporte logístico e gestão de frotas, objeto de registro perante o Instituto Nacional da Propriedade Industrial – INPI, cujo uso deverá observar as regras previstas na Seção I – Requisitos, direitos, deveres, restrições/proibições do uso das Marcas do Capítulo XIV – Regras do Uso das Marcas, nos contratos celebrados com os Participantes, o Estabelecimento Credenciado e/ou prestadores de serviços terceirizados, além do Guia de Uso e Aplicação da Marca.

Marcas: em conjunto, a Marca Sem Parar e a Marca Rodocred.

Participantes: prestadores de serviço de rede que venham a aderir ao Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou ao Arranjo Pré-Pago/Compra, conforme o caso.

Plano de Continuidade de Negócio (PCN): plano destinado a garantir que as funções vitais dos negócios da CGMP retornem, após algum incidente operacional grave, a um nível aceitável dentro de um prazo que atenda às necessidades dos negócios, visando minimizar as perdas e danos.

Plano de Recuperação de Desastres (PRD): plano contendo atividades e/ou ações com propósito de fazer com que a CGMP volte a condições aceitáveis de funcionamento após a ocorrência de algum evento crítico/severo que afete suas operações.

Plataforma de Processamento: plataforma responsável por processar dados e transações no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou do Arranjo Pré-Pago/Compra.

Prestador de Serviço de Rede: qualquer pessoa jurídica Participante que venha a ser contratada para prestação de serviço de rede no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou do Arranjo Pré-Pago/Compra, com a finalidade de disponibilizar infraestrutura de rede para a captura e direcionamento de Transações de Pagamento, conforme o caso.

RFID: sigla que significa identificação por radio frequência (*Radio Frequency Identification*), sendo essa a forma de transmissão utilizada na solução de cobrança automática desenvolvida pela CGMP para o Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou para o Arranjo Pré-Pago/Compra, exceto no caso de Transações de Pagamento relativas a “Frete”.

SAC: Serviço de Atendimento a Clientes, disponível através de telefone, e-mail ou chat, por meio do qual será primeiramente disponibilizado ao Cliente, para facilitação do atendimento, um *menu* eletrônico de serviços disponíveis. Subsequentemente, em caso de necessidade, um atendente irá auxiliar o Cliente na resolução da demanda.

Segurança da Informação: área responsável por definir diretrizes para garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade, bem como a autenticidade e legalidade das informações sob gestão da CGMP.

Sistema Autorizador: plataforma tecnológica responsável pela validação e autorização de Transação de Pagamento realizada por meio de Instrumento de Pagamento.

Transações de Pagamento: ato de aportar, sacar ou pagar operações de compra, conforme aplicável, a partir da disponibilização de (i) limites de crédito em Conta de Pagamento inserida no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra ou (ii) Conta de Pagamento inserida no âmbito do Arranjo Pré-Pago/Compra.



## **REGRAS DE INTERPRETAÇÃO**

Salvo previsto de outro modo, neste Regulamento:

- (a) uma referência feita ao singular incluirá uma referência ao plural, e vice-versa, e uma referência ao masculino incluirá uma referência ao feminino e neutro;
- (b) uma “alteração” incluirá qualquer modificação, complemento, reformulação, reestruturação ou repromulgação, e “alterado” será interpretado da mesma forma;
- (c) uma Lei ou uma disposição da Lei será uma referência àquela disposição ou estrutura legal, conforme alterada ou repromulgada;
- (d) um Artigo, Cláusula, Apenso ou Anexo será uma referência a um artigo, cláusula, apenso ou anexo do presente Regulamento;
- (e) os termos “incluindo”, “incluir” ou “incluir” deverão ser considerados como acompanhados pela expressão “entre outros”; e
- (f) as definições e eventuais classificações utilizadas neste Regulamento não têm a pretensão de estabelecer qualquer tipo de interpretação de natureza trabalhista e não são vinculadas à legislação trabalhista, sendo seu uso limitado ao escopo deste Regulamento.

## **ARRANJO PÓS-PAGO/COMPRA E ARRANJO PRÉ-PAGO/COMPRA**

### **CAPÍTULO I – DESCRIÇÃO GERAL**

#### **Seção I – Propósito, Modalidade e Abrangência Territorial do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra**

Art 1. O Arranjo Pós-Pago/Compra e o Arranjo Pré-Pago/Compra compreendem o conjunto de normas e procedimentos que regulam as formas de utilização, regras, taxas, prazos e outras atribuições dos Instrumentos de Pagamento.

Art 2. Quanto ao seu propósito, o Arranjo Pós-Pago/Compra e o Arranjo Pré-Pago/Compra são arranjos de compra.

Art 3. Quanto às modalidades de relacionamento dos usuários com a CGMP, o Arranjo Pós-Pago/Compra pode ser classificado como de conta de pagamento pós-paga. Já o Arranjo Pré-Pago/Compra pode ser classificado como de conta de pagamento pré-paga.

Art 4. Quanto à abrangência territorial, o Arranjo Pós-Pago/Compra e o Arranjo Pré-Pago/Compra são arranjos domésticos.

Art 5. Todos os serviços de pagamento prestados no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra são oferecidos pela CGMP, instituidora do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra, no território nacional.

#### **Seção II – Atividades Executadas na Prestação do Serviço de Pagamento Disciplinado no Âmbito dos Arranjos**

Art 6. No âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra instituídos pela CGMP, esta atua como emissora de Instrumento de Pagamento pós-pago, emissora de moeda eletrônica, que gerencia Conta de Pagamento do Cliente, do tipo pós e pré-paga (respectivamente), e disponibiliza Transação de Pagamento com base nessas contas. Adicionalmente, a CGMP também atua como credenciadora, habilitando, para a aceitação do Instrumento de Pagamento, as concessionárias e administradoras de rodovias, estacionamentos, postos de combustíveis e lojas credenciadas.

Art 7. Os serviços prestados pela CGMP consistem na captura e identificação da passagem dos Clientes pelas praças de pedágio, de estadia dos clientes em estacionamentos credenciados, de abastecimento em postos de combustíveis credenciados, ou ainda, de pagamento de frete. Após uso do sistema de pagamentos automáticos estabelecido pela CGMP, esta intermedia a transação, efetuando o devido pagamento às concessionárias e administradoras de rodovias, estacionamentos, postos de combustíveis e lojas credenciadas, com respectiva cobrança aos Clientes.

Art 8. Assim, podemos destacar as principais atividades desenvolvidas pela CGMP, como instituidora do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra e instituição de pagamento, da seguinte forma:

- (a) executar ou facilitar a instrução de pagamento relacionada a determinado serviço de pagamento, inclusive transferência originada de ou destinada para a Conta de Pagamento;
- (b) gerir Contas de Pagamento;
- (c) emitir Instrumentos de Pagamento;
- (d) credenciar a aceitação de Instrumento de Pagamento; e
- (f) executar remessa de fundos.

Art 9. Os objetivos estratégicos por trás do desenvolvimento deste sistema de captura e identificação incluem: (i) facilitar o pagamento de passagens pelas praças de pedágio e pelas cancelas dos estacionamentos, evitando a necessidade de paradas para realização dos pagamentos com moeda em espécie a cada vez que estes serviços são utilizados; (ii) permitir a intermediação entre os Clientes e os postos de combustível e lojas parceiros, possibilitando o pagamento automático de abastecimento e frete, substituindo o pagamento físico no ato da compra; e (iii) permitir a contratação do serviço de frete nos moldes estabelecidos pela legislação vigente para o mercado de transporte logístico rodoviário nacional.

Art 10. Dessa forma, o serviço disponibilizado pela CGMP poupa os Clientes do tempo necessário para pagamento individual de cada transação no ato de sua realização, seja ela uma passagem por praça de pedágio, uma estadia em um estacionamento, abastecimento realizado em posto de combustível ou frete,



garantindo comodidade para o Cliente que paga todas as transações em uma única Fatura periodicamente emitida com vencimento à sua escolha, conforme o seu Ciclo, ou por meio de moeda eletrônica.

## **CAPÍTULO II – INSTRUMENTO DE PAGAMENTO**

Art 11. Os Instrumentos de Pagamento do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra são representados por dispositivos instalados nos painéis de veículos automotivos contendo *chips* que lhes permitem identificar, armazenar e responder aos sinais de radiofrequência enviados por uma antena. Esta tecnologia viabiliza a comunicação de dados através de etiquetas ou *transponders* com *chips*, que transmitem a informação a partir da identificação de uma Transação de Pagamento (passagem, estadia ou abastecimento) onde há Estabelecimentos Credenciados pela CGMP. Em alguns casos, para os serviços de pagamento de “Abastecimento” e “Frete”, também se tem cartões com tarja magnética ou chip, ou *vouchers* de pagamento. Desta forma, os Instrumentos de Pagamento do Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra são os seguintes:

- a. Auto-TIV (“TIV”):** Este Instrumento de Pagamento consiste em um aparelho eletrônico como dispositivo de acesso utilizado para iniciar uma Transação de Pagamento por meio de tecnologia de acesso de identificação automática de dados por radiofrequência ou RFID (do inglês "*Radio-Frequency Identification*") como canal de acesso, armazenando dados remotamente por meio de dispositivos denominados etiquetas ou *tag* RFID. O canal de acesso desse dispositivo é a rede de antenas própria do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra.
- b. Sticker-TAG:** Esse Instrumento de Pagamento consiste em um adesivo como dispositivo de acesso utilizado para iniciar uma Transação de Pagamento por meio de tecnologia de acesso de identificação automática de dados por radiofrequência ou RFID (do inglês "*Radio-Frequency Identification*") como canal de acesso, armazenando dados remotamente por meio de dispositivos denominados “*sticker-tags*”. O canal de acesso desse dispositivo é a rede de antenas própria do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra.
- c. Cartões:** Esse Instrumento de Pagamento consiste em um cartão plástico como dispositivo de acesso utilizado para iniciar uma Transação de Pagamento por meio de tarja magnética e/ou chip como tecnologia de acesso e os POS como canais de acesso, podendo usar mensageria ISO8583 ou proprietária.
- d. Voucher:** Esse Instrumento de Pagamento consiste em papel moeda específico com código de barras ou QR Code como dispositivo de acesso utilizado para iniciar uma Transação de Pagamento por meio da entrega de papel moeda representativo de valor em moeda corrente e entrega física como canal de acesso,

utilizando mecanismos de proteção físicos e lógicos como fatores de segurança, autenticidade e tecnologia de acesso.

Parágrafo único Os Instrumentos de Pagamento atenderão às finalidades específicas dos serviços de pagamento descritos a seguir:

**a. Pedágio Automático:** Serviço disponibilizado em rodovias, que consiste na identificação automática do veículo ao qual o Instrumento de Pagamento se encontra acoplado ao painel, por meio de antena de leitura que o reconhece via RFID (*Radio Frequency Identification*, identificação por radiofrequência). Se o Cliente estiver adimplente perante a CGMP, e estando o Instrumento de Pagamento da CGMP habilitado para uso (desbloqueado), o serviço permite a abertura da cancela e liberação automática da passagem nas praças de pedágio, sem a necessidade de utilizar dinheiro ou outras formas de pagamento presenciais à vista ou à prazo e, assim, evita a parada do veículo e filas nas praças de pedágio, diminui o tempo de viagem, aumenta a eficiência dos pedágios e torna o tráfego mais fluido.

**b. Estacionamento:** Serviço de utilização urbana disponibilizado em estacionamentos de *shopping centers*, aeroportos, entre outros, o qual, assim como o Pedágio Automático, mediante identificação do Instrumento de Pagamento da CGMP, abre automaticamente as cancelas dos estacionamentos na entrada e saída do veículo, sem necessidade de pagamento imediato da estadia em guichês, evitando filas nos caixas de pagamento.

**c. Estacionamento Informatizado:** Serviço de pagamento disponibilizado em estacionamentos que não possuem automação de cancelas. Neste tipo de estacionamento, o Cliente deve dirigir-se ao guichê e escolher o Instrumento de Pagamento como forma de pagamento. Feito isso, o veículo é identificado pela placa associada ao Instrumento de Pagamento, sem necessidade de pagamento imediato da estadia.

**d. Abastecer:** Pagamento automático do abastecimento de veículos em postos de combustível por meio de Instrumento de Pagamento da CGMP, gerando agilidade e facilidade, podendo também reduzir filas de espera nos postos de combustível nos horários de pico. Esta modalidade engloba também gestão de frotas.



e. **Frete:** Serviço disponibilizado para embarcadores e transportadores autônomos de carga que permite a contratação do serviço de fretes e o uso de cartões para realizar transações financeiras de débito na rede credenciada, para pagamento de contas e serviços ou saque.

## **CAPÍTULO III – Autorização de Pagamento**

### **Seção I – Transação de Pagamento**

Art 12. De posse do Instrumento de Pagamento e uma vez que este esteja desbloqueado, o Cliente estará habilitado a realizar Transações de Pagamento.

Art 13. O processo de autorização da Transação de Pagamento terá início, automaticamente, mediante a utilização do Instrumento de Pagamento.

§1º A Transação de Pagamento será aprovada ou recusada a partir da validação de regras pré-estabelecidas no Sistema Autorizador e das regras previstas neste Regulamento, respeitados os valores e indicadores relacionados à autorização e existência do reconhecimento do respectivo Instrumento de Pagamento.

§2º Os critérios para autorização das Transações de Pagamento são considerados de acordo com o exigido em cada tipo de Transação de Pagamento e baseiam-se nas seguintes condições:

- (a) utilização do Instrumento de Pagamento pelos Clientes.
- (b) situação de adimplência ou saldo em Conta de Pagamento, sendo que em caso de inadimplência não será possível realizar as Transações.
- (c) condição operacional de uso do Instrumento de Pagamento, sendo que em caso de bloqueio do dispositivo não será possível realizar as Transações.
- (d) utilização devida do Instrumento de Pagamento, nas situações previstas no Contrato de Prestação de Serviços de Pagamento, por exemplo, uso do dispositivo no veículo cadastrado junto à CGMP, para o qual o dispositivo foi habilitado.
- (e) condições específicas em função do tipo de Transação de Pagamento, tais como a opção para uso do serviço de pagamento “Abastece” descrito acima, quando Cliente é elegível e habilitou o produto.
- (f) existência de limite de uso para a Transação de Pagamento de Abastecimento.

§3º O processo base para autorização da Transação de Pagamento pode ser realizado *in loco* por meio de método denominado “Off-Line”, ou ainda, por interação “On-Line” realizada pelo sistema da operação no Estabelecimento Credenciado e a CGMP:



(a) *Off-Line* – A CGMP gera e disponibiliza aos Estabelecimentos Credenciados, com atualizações periódicas, as informações necessárias para autorização da Transação de Pagamento. Estas informações são baseadas nas condições descritas no §2º acima e são denominadas “Listas de Autorização”, as quais são distribuídas até o ponto de uso da CGMP, em *layout* de apresentação das informações adequado a cada tipo de Estabelecimento Credenciado (Rodovias, Estacionamentos ou Postos). A autorização é decidida *in loco*, sendo que no momento da Transação de Pagamento, o sistema da operação no Estabelecimento Credenciado, realiza consulta às Listas de Autorização para aprovar ou rejeitar a Transação de Pagamento. Por exemplo, se o Instrumento de Pagamento em uso não constar como emissor CGMP e/ou constar na relação de Instrumentos de Pagamento (boletim de exceções), a Transação de Pagamento é rejeitada.

(b) *On-Line* – No momento da Transação de Pagamento, o sistema da operação no Estabelecimento Credenciado identifica o Instrumento de Pagamento e interage com o Sistema Autorizador da CGMP com objetivo de solicitar aprovação da Transação de Pagamento. O Sistema Autorizador (na CGMP) aplica as validações pré-estabelecidas, também baseadas nas condições descritas no §2º acima, para aprovar ou reprovar a Transação de Pagamento e responde o resultado da solicitação de autorização. A autorização ocorre mediante retorno positivo do Sistema Autorizador.

§4º A execução do processo para autorização da Transação de Pagamento nos Estabelecimentos Credenciados é realizado da seguinte forma:

(a) em rodovias, todas as Transações de Pagamento são autorizadas pelo método “*Off-Line*”, considerando a condição no momento da passagem pelo pedágio.

(b) em estacionamentos, a autorização é baseada na liberação de uso do serviço de pagamento “Estacionamento” no momento da entrada/acesso do veículo ao estacionamento e independe do valor da Transação de Pagamento, o qual será apurado mediante a saída do veículo. Nos estacionamentos que operam com a solução “automatizada”, a autorização é realizada pelo método “*Off-Line*”, já nos estacionamentos que operam com a solução “informatizada”, a autorização é realizada pelo método “*On-Line*” por meio da digitação da placa, no momento da entrada do veículo.

(c) em postos de combustíveis, para uso de serviço de pagamento “Abastece”, a autorização deve ocorrer pelo método “*on-line*” acrescido de validação de que a placa cadastrada corresponde à do veículo em abastecimento. Quando a solicitação de autorização exceder o tempo de resposta de 6,5 segundos,

o método "Off-Line" é automaticamente acionado contingencialmente. Há um limite de tempo máximo pré-estabelecido (48 horas) para funcionamento da solução neste método, sendo que após este prazo, não havendo restabelecimento do modo "on-line", a operação fica suspensa até regularização.

(d) para o uso do serviço de pagamento "Frete", a autorização ocorrerá somente pelo método "on-line" com a validação eletrônica do registro nacional de transportadores rodoviários de carga – RNTRC, do transportador contratado junto à Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT.

§5º Especificamente nos postos de combustíveis, o processo "On-Line" pode ser ainda integrado com credenciadores e emissores do instrumento de pagamento emitido no âmbito de arranjo de pagamento pós-pago (cartão de crédito) utilizado para pagamento da Fatura pelo Cliente e do qual a CGMP é estabelecimento comercial credenciado. Esta integração é aplicável a Clientes com ofertas/planos específicos e consiste em acrescentar ao método uma verificação complementar junto à emissora do instrumento de pagamento (cartão de crédito) do Cliente utilizado para pagamento da Fatura. Esta verificação é realizada após o abastecimento e consiste na aprovação e reserva para lançamento no instrumento de pagamento (cartão de crédito) do Cliente utilizado para pagamento da Fatura, do valor da transação de abastecimento realizada. Neste método, caso ocorra a negativa de limite para reserva por parte do adquirente, a transação não é autorizada pela CGMP.

## **Seção II – Processo de Devolução de Valores**

Art 14. O processo de devolução de valores (ou *Chargeback*) ocorre quando, mediante a solicitação expressa do Cliente e/ou do Estabelecimento Credenciado, é realizado o estorno do valor cobrado indevidamente. Esse processo tem como objetivo regularizar a situação da Conta de Pagamento do Cliente.

Parágrafo único O processo de devolução de valores é realizado mediante solicitação expressa do Estabelecimento Credenciado ou do Cliente junto ao SAC ou Atendimento aos Conveniados. O valor é restituído em até 20 (vinte) dias corridos contados a partir da solicitação do Estabelecimento Credenciado ou do Cliente, ou conforme disposto no Capítulo VII - Motivos de Devolução das Transações de Pagamento - a partir de solicitação do Cliente.

## **CAPÍTULO IV – MODALIDADES DE PARTICIPAÇÃO**

### **Seção I – Critérios de Participação, Direitos e Obrigações**

Art 15. Por se tratar de arranjo de pagamento fechado, a participação nos Arranjos Pós-Pago/Compra e Pré-Pago/Compra está restrita ao Prestador de Serviço de Rede que disponibiliza infraestrutura de rede para a captura e direcionamento de Transações de Pagamento relativas ao produto "Frete".

Art 16. Para se tornar um Prestador de Serviço de Rede nos Arranjos Pós-Pago/Compra e Pré-Pago/Compra, é necessário que se cumpra determinadas exigências de tecnologia e infraestrutura, nos seguintes termos:

- (a) apresentar projeto de infraestrutura com modelo de conectividade entre o datacenter CGMP e o datacenter do Prestador de Serviço de Rede, possuindo link principal e de contingência. Os links devem ser TCP/IP, com pelo menos 1Mb e com SLA de ao menos 99,7%;
- (b) criar ambientes de teste para homologação, que deverão ser conectados por VPN;
- (c) obedecer à especificação tecnológica de comunicação de acordo com o meio de captura, POS ou TEF em que o Prestador de Serviço de Rede irá promover a captura, quer seja por mensageria ISO 8583 ou padrão de comunicação proprietário da CGMP;
- (d) obedecer às especificações técnicas de equipamentos e protocolos do manual de integração da CGMP. Os POS podem ser utilizados das seguintes formas: (i) discado usando linha telefônica, (ii) via rede local VPN, ou (iii) por meio de conexão GPRS utilizando chip de celular. As estruturas dos TEF podem ser utilizadas das seguintes formas: (i) discado usando linha telefônica, (ii) via rede local VPN, ou (iii) por meio de protocolo X.25.

Art 17. A CGMP estabelece determinadas obrigações ao Prestador de Serviço de Rede, incluindo:

- (a) Observar as disposições deste Regulamento;

(b) Informar à CGMP, imediatamente, qualquer irregularidade observada no funcionamento do Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou do Arranjo Pré-Pago/Compra;

(c) Indicar à CGMP a pessoa responsável por responder, em nome do Prestador de Serviço de Rede, pela exatidão dos dados, irregularidades em Transações de Pagamento e pelo regime de contingência das operações envolvidas no Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou no Arranjo Pré-Pago/Compra;

(d) Cumprir e fazer cumprir os índices de níveis de serviço aplicáveis ao Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou ao Arranjo Pré-Pago/Compra.

Art 18. A CGMP não poderá estabelecer nenhuma diferenciação de tratamento entre Participantes no âmbito dos Arranjos Pós-Pago/Compra e Pré-Pago/Compra.

## **Seção II – Infraestrutura Mínima**

Art 19. Os Participantes deverão possuir infraestrutura mínima para atuarem como Prestadores de Serviços de Rede. Para tanto, é necessário que observem o seguinte:

a) Manter ambiente de homologação disponível para testes, validações e atualizações realizadas no Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou no Arranjo Pré-Pago/Compra;

b) Manter atualizado os seus hardwares e softwares utilizados na execução das atividades assumidas no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou do Arranjo Pré-Pago/Compra;

c) Responsabilizar-se pela contratação, instalação e ativação de links de comunicação, principal e contingência, quando cabível por contrato, no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou do Arranjo Pré-Pago/Compra;

d) Observar certificação para protocolos específicos de segurança, necessários para o cumprimento das condições de segurança aplicáveis ao Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou ao Arranjo Pré-Pago/Compra.

## **Seção III – Motivos para Exclusão e Suspensão**

Art 20. São eventos para exclusão ou suspensão de um Prestador de Serviço de Rede, a critério razoável da CGMP, conforme análise caso-a-caso:

- (a) Participação em fraude, envolvendo a administração ou qualquer colaborador do Prestador de Serviço de Rede, no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou do Arranjo Pré-Pago/Compra;
  - (b) Descumprimento de qualquer condição estabelecida neste Regulamento, no contrato aplicável ou na legislação;
  - (c) Notória insolvência do Prestador de Serviço de Rede;
  - (d) Perda dos índices financeiros ou diminuição da capacidade econômico-financeira do Prestador de Serviço de Rede, quando comparado com as informações prestadas por ocasião da sua adesão ao Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou ao Arranjo Pré-Pago/Compra; ou
- Perda da autorização emitida pela autoridade competente para exercer a atividade que exerce como Prestador de Serviço de Rede, conforme aplicável.

§1º: Uma vez verificada a ocorrência de qualquer um dos eventos previstos neste artigo, fica facultado à CGMP suspender imediatamente o Prestador de Serviço de Rede, de forma preventiva, até o momento em que houver o cumprimento da obrigação descumprida.

§2º: A suspensão do Prestador de Serviço de Rede implicará no imediato bloqueio de suas atividades no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou do Arranjo Pré-Pago/Compra.

§3º: Na ocorrência de algum evento previsto no corrente artigo a CGMP tomará uma ou mais das seguintes providências, conforme a gravidade do evento, a severidade das perdas, a reincidência do Prestador de Serviço de Rede ou a irreversibilidade dos danos causados ao Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou ao Arranjo Pré-Pago/Compra:

- (a) Advertência;
- (b) Multa financeira, conforme estabelecido no contrato vigente;
- (c) Suspensão, até cumprimento da obrigação inadimplida e o ressarcimento das perdas causadas ao Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou ao Arranjo Pré-Pago/Compra;
- (d) Exclusão da participação no Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou no Arranjo Pré-Pago/Compra, sem prejuízo da obrigação do Prestador de Serviço de Rede de ressarcir as perdas causadas ao Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou ao Arranjo Pré-Pago/Compra.

## **CAPÍTULO V - FLUXOS FINANCEIROS E SISTEMA DE COMPENSAÇÃO E LIQUIDAÇÃO**

### **Seção I – Fluxo das Operações Pós e Pré-Pagas**

Art 21.A CGMP é responsável pelo serviço de processamento e cobrança das Transações de Pagamento ocorridas com relação aos produtos da CGMP, emitindo e enviando Faturas aos Clientes e realizando a cobrança bancária.

Art 22. Para tanto, a CGMP (i) apura e controla as transações devidas pelos Clientes em relação às tarifas de pedágio, estacionamento, abastecimentos e frete, (ii) consolida esses valores em Faturas emitidas aos Clientes, ou utilizada os valores aportados em moeda eletrônica, e (iii) arrecada e repassa tais valores às concessionárias de rodovias, administradoras de estacionamentos, postos de combustível e lojas credenciadas, conforme aplicável.

Dados das Transações: As transações realizadas são reportadas tempestivamente pelos Estabelecimentos Credenciados à CGMP, que irá realizar a consolidação e lançamento das transações na Conta de Pagamento de cada Cliente. Os Estabelecimentos Credenciados têm um prazo máximo de envio do registro da transação à CGMP, conforme estabelecido contratualmente. As concessionárias do Estado de São Paulo (sob regulamentação da Artesp) têm o prazo máximo de sete dias para envio da transação. As concessionárias de outros estados e os estacionamentos em geral têm prazo máximo de quinze dias. Já para transações de abastecimento, a transação é processada *on line* automaticamente. No caso das transações de pedágio e estacionamento, as transações passam por um processo de validação denominado "Crítica", que ocorre em até 72 (setenta e duas) horas para transações de pedágio e em até 48 (quarenta e oito) horas para transações de estadias em estacionamentos. Para as transações de abastecimento, não é realizado este processo, pois a validação da transação é realizada no momento da utilização do serviço.

Autorização: Para autorizar a transação, o Cliente deverá ter optado pelo serviço e estar com a sua situação regularizada perante a CGMP, ou seja, com recursos aportados na Conta de Pagamento Pré-Paga ou com limite disponível para consumo na Conta de Pagamento Pós-Paga. Esta autorização é efetuada subsequentemente à identificação, no momento da transação, através de consulta realizada no sistema para identificar dispositivo válido e liberado para utilização, através do cadastro de dispositivos de pagamento e lista de dispositivos com restrição. Estas informações são atualizadas e consultadas através de processo automatizado. A lista de

dispositivos com restrição é online ou gerada todos os dias, seis vezes ao dia, em horários fixos, e enviada a todos os pontos de utilização do serviço da CGMP. O cadastro de tags é atualizado a cada hora. A autorização da transação via cartão ocorre via validação física de elementos gravados eletronicamente no cartão, validação de senha do usuário e validação das regras de operação definidas pelo cliente. No caso do voucher é necessário a validação física dos elementos de segurança, e uma posterior validação eletrônica baseada nos criptogramas impressos no voucher.

Aporte: Há a possibilidade de aporte de recursos na Conta de Pagamento Pré-Paga via cartão de crédito, débito em conta ou boleto bancário.

Pagamento: A CGMP disponibiliza aos Clientes a forma de pagamento por meio de débito automático em conta corrente, cartões de crédito e boleto bancário.

Recebimento: Os bancos e as operadoras de cartão de crédito transferem os recursos recebidos para a conta determinada pela CGMP. O prazo para retorno bancário do débito automático é de até D+2 da data de vencimento. O prazo das operadoras de cartão de crédito é de até D+30 da data do lançamento no cartão de crédito. O crédito de boleto bancário é realizado em até D+2 da data do pagamento.

Repasse: A CGMP repassa os valores para os Estabelecimentos Credenciados conforme condições (incluindo prazos) pré-acordadas com cada um. O prazo máximo de repasse é de trinta dias corridos da data da transação.

### **Arranjo Pré-Pago e Pós-Pago/Compra (Frete)**

A Resolução ANTT nº 3.658, de abril de 2011, criou a figura da Administradora de Meio de Pagamento Eletrônico de Frete, buscando a transparência na relação das empresas contratantes de fretes de terceiros, sejam elas transportadoras ou embarcadores, com os caminhoneiros autônomos ("TAC") e empresas transportadores de cargas ("ETC").

Nesta operação, o Cliente contratante de frete pode realizar Transações de Pagamento nas modalidades pré ou pós-pago. Para tanto, o Cliente contratante de frete deve ser portador de uma Conta de Pagamento e o Cliente contratado também deve ser portador de Conta de Pagamento. Para celebrar um contrato de frete, o Cliente contratante, por meio do portal Rodocred, indica o TAC ou ETC que será contratado, deverá informar dados sobre o contrato de frete, condições de pagamento, os acontecimentos da viagem, entre outros dados obrigatórios para atendimento aos requisitos regulatórios definidos pela ANTT. Uma vez celebrado o

contrato de frete e disponibilizados os recursos na conta de pagamento do Cliente contratado para o frete (TAC ou ETC), este poderá utilizar o valor recebido através de cartão magnético na rede credenciada própria. É também possível sacar os recursos disponibilizados.

Cartões e Vouchers: para autorizar a transação via cartão é preciso que haja uma validação física de elementos gravados eletronicamente no cartão, validação de senha do usuário e validação das regras de operação definidas pelo cliente. No caso do voucher é necessário que haja validação física dos elementos de segurança e uma posterior validação eletrônica baseada nos criptogramas impressos no voucher.

Art 23. Do ponto de vista de processamento de dados, a CGMP trata da associação das transações realizadas pelos Clientes às respectivas Contas de Pagamento de cada Cliente, para que sejam processadas financeiramente.

Art 24. O sistema de informação necessário para suportar essa atividade é o mesmo que suporta o restante da operação e, tipicamente, é classificado como um "BSS - Billing Support System". Suas principais funcionalidades incluem (i) a capacidade de definir ofertas de serviços (produtos) com suas diversas regras de precificação e cobrança, (ii) manutenção do cadastro de Clientes, o que, no caso da operação de meios de pagamento, envolve também as concessionárias e rede credenciada, e (iii) capacidade de registrar, faturar, arrecadar e repassar as transações realizadas pelos Clientes através dos Instrumentos de Pagamentos atribuídos a eles.

## **Seção II – Liquidação e Compensação**

Art 25. A liquidação e a compensação das Transações de Pagamento, no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra, ocorrerão a partir das seguintes etapas:

- i. Conciliação das transações: o Estabelecimento Credenciado encaminha à CGMP, em periodicidade estipulada em contrato, todas as transações ocorridas no período. Ao receber os dados acerca de referido lote de transações, a CGMP concilia respectivos dados com as informações das operações que foram por ela autorizadas.
- ii. Contabilização: a CGMP realiza a contabilização dos valores a serem repassados ao Estabelecimento Credenciado, considerando o desconto relativo às tarifas contratadas entre a CGMP e o Estabelecimento Credenciado.



- iii. Liquidação: a CGMP providencia a liquidação dos valores junto à instituição financeira previamente informada pelo Estabelecimento Credenciado, nos termos do respectivo contrato, sendo, portanto, considerada instituição domicílio. As liquidações são realizadas por meio de compensação bancária, Sistema de Transferência de Reserva (STR), e Câmara Interbancária de Pagamentos – Sistema de Transferência de Pagamentos (CIP - Sitraf). Os instrumentos empregados para a realização da liquidação são transferência eletrônica disponível (TED), documento de ordem de crédito (DOC), *book transfer* (transferências entre contas) e boleto bancário.
- iv. Contestação: o Estabelecimento Credenciado possui o direito de contestar os valores que foram repassados, desde que o faça mediante solicitação expressa nesse sentido.

Art 26. Os prazos de disponibilização dos limites de crédito ao Cliente e de liquidação junto aos Estabelecimentos Credenciados poderão variar conforme estabelecido em cada um dos Contratos de Prestação de Serviços de Pagamento. O prazo máximo para liquidação dos Estabelecimentos Credenciados é de trinta dias corridos da data da transação.

Art 27. Os prazos apontados nas etapas descritas neste Capítulo estão sujeitos aos riscos operacionais descritos no Capítulo XII e podem, conseqüentemente, sofrer eventuais alterações.

## **CAPÍTULO VI - ESTRUTURA DE TARIFAS E DE FORMAS DE REMUNERAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇO DE REDE**

Art 28. Pelos serviços prestados à CGMP, o Prestador de Serviço de Rede poderá ser remunerado da seguinte forma, nos termos acordados contratualmente:

- (a) Tarifa de Adesão/Renovação: valor fixo pago pelo estabelecimento, após seu credenciamento ou recredenciamento ao PSR;
- (b) Tarifa de Conectividade: valor fixo mensal cobrado pela conectividade de estabelecimento que utilizem o POS;
- (c) Tarifa de Aluguel de Equipamento: valor fixo mensal cobrado pelo aluguel dos POS de propriedade do PSR ao estabelecimento;
- (d) Tarifa de Instalação de Equipamento: valor fixo pago pelo estabelecimento, sobre eventuais serviços de instalação de POS efetuado pelo PSR;
- (e) Tarifa de Desinstalação de Equipamento; valor fixo pago pelo estabelecimento, sobre eventuais serviços de desinstalação de POS efetuado pelo PSR;
- (f) Taxa por Transação - definida por centavos por transação dentro do degrau de quantidade de transações processadas, que é igual para todos os PSR, conforme acordado em contrato. A Taxa por Transação é paga pela CGMP ao PSR; e
- (g) Taxa de Monitoramento e Investigação - definida por centavos por transação dentro do degrau de quantidade de transações processadas, que é igual para todos os PSR, conforme acordado em contrato. A Taxa de Monitoramento e Investigação é paga pela CGMP ao PSR.

Art 29. A CGMP poderá instituir, mediante prévia comunicação por escrito ao Prestador de Serviço de Rede, novas modalidades de remuneração pelos serviços prestados.

Art 30. As taxas e tarifas poderão ser reajustadas anualmente ou na menor periodicidade permitida em lei, pela variação do IPC/FGV no período, ou por qualquer outro índice que vier a substituí-lo. As taxas e tarifas fixadas em percentual do valor da TRANSAÇÃO não serão alcançadas pela regra deste artigo.

**CAPÍTULO VII - MOTIVOS DE DEVOLUÇÃO DAS TRANSAÇÕES DE PAGAMENTO**

Art 31. Os motivos de devolução e rejeição das Transações de Pagamento poderão variar de acordo com o estágio de validação do processo de compra e serão definidos conforme critérios e parametrizações sistêmicas estabelecidas pela CGMP.

**(A) Motivos de rejeição de Transação de Pagamento**

(i) ao utilizar o Instrumento de Pagamento, o Cliente poderá se deparar com a rejeição da Transação de Pagamento, que se dá através de bloqueio do Instrumento de Pagamento, pelos motivos evidenciados nos quadros abaixo, os quais estão sujeitos às alterações de acordo com eventuais necessidades e conforme inseridos nos Contratos de Prestação de Serviços de Pagamento:

**Aplicável ao Arranjo Pós-Pago/Compra**

<b>Motivo de Rejeição</b>	<b>Descrição</b>	<b>Exemplo</b>
<b>Atraso de Pagamento</b>	O Cliente não realiza o pagamento do saldo devido em sua Conta de Pagamento junto à CGMP.	Na data de vencimento acordada, o cliente não possuía saldo suficiente ou limite em sua conta corrente para honrar a liquidação da Fatura.
<b>Falta de Limite</b>	Cliente não possui limite suficiente para realizar a Transação de Pagamento.	Limite insuficiente, pelo valor ou sobre utilização do Instrumento de Pagamento, para realizar a Transação de Pagamento no Estabelecimento Credenciado.
<b>Utilização irregular</b>	Cliente utiliza o Instrumento de Pagamento da CGMP indevidamente, não seguindo o que foi acordado contratualmente.	a) Com indicador de remoção acionado; b) Não instalado no pára-brisa; c) Utilização em veículo não cadastrado; d) Utilização em veículo de categoria superior à informada pelo Cliente.

Motivo de Rejeição	Descrição	Exemplo
<b>Furto, Roubo ou Perda</b>	O Cliente informa uma das 3 (três) situações para a CGMP: furto, roubo ou perda.	Em caso de furto, roubo ou perda, o Cliente entra em contato com a CGMP, que irá bloquear o Instrumento de Pagamento para evitar o uso indevido do mesmo.

**Aplicável ao Arranjo Pré-Pago/Compra**

Motivo de Rejeição	Descrição	Exemplo
<b>Falta de Recursos Aportados em Conta de Pagamento</b>	Cliente não possui recursos suficientes em sua Conta de Pagamento Pré-Paga para realizar a Transação de Pagamento.	Valor insuficiente na Conta de Pagamento Pré-Paga para realizar a Transação de Pagamento no Estabelecimento Credenciado.
<b>Utilização irregular</b>	Cliente utiliza o Instrumento de Pagamento da CGMP indevidamente, não seguindo o que foi acordado contratualmente.	a) Com indicador de remoção acionado; b) Não instalado no pára-brisa; c) Utilização em veículo não cadastrado; d) Utilização em veículo de categoria superior à informada pelo Cliente.
<b>Furto, Roubo ou Perda</b>	O Cliente informa uma das 3 (três) situações para a CGMP: furto, roubo ou perda.	Em caso de furto, roubo ou perda, o Cliente entra em contato com a CGMP, que irá bloquear o Instrumento de Pagamento para evitar o uso indevido do mesmo.

**(B) Motivos de devolução da Transação de Pagamento**

(i) ao utilizar o Instrumento de Pagamento, o Cliente poderá se deparar com a devolução da Transação de Pagamento pelos motivos evidenciados no quadro abaixo, sujeitos às alterações de acordo com eventuais necessidades:

**Aplicável ao Arranjo Pós-Pago/Compra e ao Arranjo Pré-Pago/Compra**

<b>Informações referentes ao evento contestado</b>	<b>Exemplificação/Regras de <i>Chargeback</i></b>
<b>Duplicidade</b>	Leitura do mesmo Instrumento de Pagamento em um intervalo de tempo muito curto, configurando leitura em duplicidade.
<b>Indevidas</b>	Transações que não foram realizadas com Instrumentos de Pagamento habilitados para uso do Cliente, mediante a contestação e comprovação pelo mesmo.

Art 32. Uma vez recebida a contestação do Cliente junto ao SAC, Ouvidoria, ou Atendimento aos Conveniados, os casos de exceção não previstos neste Capítulo serão analisados pela CGMP, cabendo a definição da aplicabilidade das regras em vigência, ou ainda, a necessidade de alteração e/ou inclusão de novos critérios e procedimentos neste Regulamento.

Art 33. A CGMP não irá realizar o *Chargeback* (i) quando houver a leitura de dois instrumentos de pagamento que se encontram no mesmo veículo, (ii) em Transações de Pagamento com cartão com uso de senha e (iii) em Transações de Pagamento com *Voucher* clonado, duplicado ou falsificado.

Art 34. Adicionalmente aos motivos de devolução listados acima, a CGMP estabelece condições e limitações para o processamento de *Chargeback*.

## **CAPÍTULO VIII - REGRAS PARA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS**

### **Seção I – Procedimento para Contestação em Transações de Pagamento**

Art 35. A solicitação de *Chargeback* será aceita somente para as situações descritas no Capítulo VII – Motivos de Devolução das Transações de Pagamento, deste Regulamento e seguirá os seguintes estágios:

Contestação: O Cliente deverá comunicar à CGMP eventual inconsistência em seu extrato-fatura. Para tanto, a CGMP dispõe de canais de atendimento presenciais e não presenciais. Os funcionários dos pontos de atendimento presenciais são treinados e capacitados para prover atendimento aos Clientes, desde o esclarecimento de dúvidas e reclamações, até a captura e registro de contestações, buscando a solução de eventuais falhas e regularização de intercorrências que eventualmente possam ter ocorrido nos processos e procedimentos da CGMP. Já o atendimento não presencial é efetuado pela Central de Atendimento Automatizado (URA, Fale Conosco e Chat), Humano (SAC) e Auto Atendimento (Site), que é segmentado por tipo de utilização (pessoa física ou pessoa jurídica) e outras características do Cliente. A identificação é automática via CPF/CNPJ e permite o direcionamento à célula de atendimento especializado, conforme o assunto. Adicionalmente, na última instância de atendimento, a Ouvidoria também recebe demandas de contestações. Através dos diversos canais de atendimento, é possível realizar a contestação de qualquer tipo de item de faturamento existente, sendo necessário para isto que o Cliente informe o motivo da contestação e aponte, através dos registros de cobrança no extrato, os valores envolvidos.

a. Averiguação: Feita a contestação, a CGMP irá recolher as informações pertinentes para averiguar a sua veracidade, podendo exigir informações a serem fornecidas pelo Cliente e/ou pelo Estabelecimento Credenciado. Primeiramente, o *backoffice* analisará as alegações e motivos apresentados pelo Cliente frente ao(s) registro(s) dos valores, e se necessário, acessará o banco de imagens das transações. Durante esta análise, se houver necessidade, a CGMP poderá solicitar um parecer do Estabelecimento Credenciado sobre o assunto em discussão.

b. Efetivação: A conclusão desta análise deverá apontar a contestação como procedente ou improcedente. Quando uma contestação é considerada

**improcedente** é efetuada uma devolutiva ao Cliente. Neste contato, são explicitadas todas as informações relevantes para a conclusão da análise. Este contato é formal e registrado no histórico do cadastro do Cliente, independentemente de qual tenha sido o canal de atendimento. Quando uma contestação é considerada **procedente**, é gerado um processo de crédito para operacionalizar o devido reembolso, que pode ser realizado por crédito em fatura ou ainda, excepcionalmente, por depósito em conta corrente (ou Conta de Pagamento). Em contrapartida, quando efetuado um crédito referente a uso do serviço (tarifa de pedágio, estadia no estacionamento etc), o valor correspondente ao reembolso efetuado é descontado do repasse do Estabelecimento Credenciado.

## **Seção II – Procedimento para Contestação de Reembolso pelo Estabelecimento Credenciado**

Art 36. O Estabelecimento Credenciado terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas corridas, a contar da data do reembolso ao Cliente (e correspondente abatimento no repasse ao Estabelecimento Credenciado), para apontar qualquer diferença nos valores a crédito ou a débito do reembolso efetuado ao Cliente/Conta de Pagamento ou que deveria ter sido efetuado e não foi em determinada data, conforme procedimento estabelecido no Contrato de Credenciamento.

## **CAPÍTULO IX – PENALIDADES APLICÁVEIS**

Art 37. O descumprimento de qualquer uma das obrigações estabelecidas neste Regulamento e eventuais instrumentos contratuais celebrados com a CGMP no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou Arranjo Pré-Pago/Compra poderá afetar negativamente a CGMP e o funcionamento de referido Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou Arranjo Pré-Pago/Compra.

Art 38. Adicionalmente à imposição de penalidade por descumprimento de qualquer obrigação, a CGMP poderá tomar providências, a seu exclusivo critério, para garantir o cumprimento das regras estabelecidas nos respectivos Contratos de Prestação de Serviços de Pagamento, neste Regulamento e eventuais contratos de prestação de serviços para proteger a integridade do Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou Arranjo Pré-Pago/Compra.

Parágrafo único. Nestes casos, a CGMP analisará a natureza, o número e a frequência de ocorrências passíveis de rescisão contratual, bem como as possíveis consequências resultantes do descumprimento do estabelecido nos respectivos Contratos de Prestação de Serviços de Pagamento, neste Regulamento e nos eventuais contratos de prestação de serviços.

Art 39. Em caso de descumprimento de qualquer uma das obrigações estabelecidas neste Regulamento e eventuais instrumentos contratuais celebrados com a CGMP no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou do Arranjo Pré-Pago/Compra, as seguintes penalidades poderão ser aplicáveis, conforme o caso:

- (b) advertência visando à correção da irregularidade apurada;
- (c) aplicação de multa, conforme estabelecido contratualmente;
- (d) descredenciamento da aceitação dos Instrumentos de Pagamento junto ao Estabelecimento Credenciado nas hipóteses de: (i) descumprimento da legislação aplicável às suas atividades ou concernentes ao uso e aceitação do Instrumento de Pagamento para a aquisição de bens e/ou serviços relacionados a determinado programa aderido; (ii) concorrência, por ação ou omissão, para o desvirtuamento do Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou do Arranjo Pré-Pago/Compra a que aderiu mediante o uso indevido do Instrumento de Pagamento ou outras práticas irregulares; ou (iii) descumprimento das demais obrigações estabelecidas no Contrato de Credenciamento; e





- (e) rescisão contratual, nas hipóteses estabelecidas contratualmente.

**CAPÍTULO X - RESPONSABILIDADES NO ÂMBITO DO ARRANJO PÓS-PAGO/COMPRA E/OU DO ARRANJO PRÉ-PAGO/COMPRA**

Art 40. A CGMP, como instituidora do Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou do Arranjo Pré-Pago/Compra, será responsável pelo cumprimento das responsabilidades e obrigações decorrentes da regulamentação aplicável, deste Regulamento e dos Contratos de Prestação de Serviços de Pagamento, destacando-se, dentre outras, a obrigação de:

- (a) definir e divulgar as regras do Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou do Arranjo Pré-Pago/Compra nos termos da regulamentação vigente;
- (b) monitorar as Transações de Pagamento, assegurando o não desvirtuamento do uso dos Instrumentos de Pagamento;
- (c) implementar mecanismos de controle que assegurem o tráfego e armazenamento dos dados do Instrumento de Pagamento, seguindo as boas práticas de Segurança da Informação;
- (d) assegurar a integridade dos sistemas de autorização, processamento, liquidação de operações e resolução de disputas;
- (e) estabelecer processos de Gerenciamento de Riscos; e
- (f) estabelecer procedimentos operacionais mínimos, detalhados no Capítulo XIII – Aspectos Operacionais no Âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra - deste Regulamento.
- (g) manter estrutura interna suficiente para estabelecer as conexões necessárias à Plataforma de Processamento e a efetivação das Transações de Pagamento;
- (h) aceitar regularmente o Instrumento de Pagamento contratado nos termos da regulamentação vigente;
- (i) não aceitar o Instrumento de Pagamento como meio de pagamento de qualquer bem, produto ou serviço que não seja aquele contratado pelo respectivo Instrumento de Pagamento no Estabelecimento Credenciado; e

(j) oferecer bens e serviços de boa qualidade.

Art 41. O Cliente será responsável pelo cumprimento das responsabilidades e obrigações decorrentes da regulamentação aplicável, deste Regulamento e dos Contratos de Prestação de Serviços de Pagamento no que se refere ao correto uso dos Instrumentos de Pagamento pelo Cliente.

Art 42. O Prestador de Serviço de Rede deverá atender aos requisitos mínimos a seguir:

- (a) CNPJ válido e comprovada regularidade fiscal;
- (b) Infraestrutura técnico-operacional capaz de atender os níveis de serviço exigidos pelo Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou pelo Arranjo Pré-Pago/Compra;
- (c) Realização de testes de homologação dos seus meios de captura e da sua mensageria com os padrões técnicos de transação utilizados pelo Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou pelo Arranjo Pré-Pago/Compra, conforme o caso;
- (d) Apresentar e manter certificação para protocolos específicos de segurança, necessários para a realização de transações em conformidade com as normas de segurança aceitas internacionalmente e utilizadas no Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou no Arranjo Pré-Pago/Compra;
- (e) Comprovar capacidade econômico-financeira para realizar investimentos da sua rede de captura de transações, de forma a mantê-la sempre aderente aos padrões de segurança, de capilaridade e de disponibilidade da rede do Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou do Arranjo Pré-Pago/Compra;
- (f) Conforme aplicável, pagamento da taxa de admissão estabelecida pela CGMP, aplicável em virtude da homologação dos sistemas utilizados para a captura das transações.

## **CAPÍTULO XI - GOVERNANÇA**

### **Seção I – Modelo de Governança**

Art 43. A CGMP, como instituidora do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra, mantém uma estrutura de governança, no que se refere aos seus procedimentos internos, pautada pela relação de transparência, mantendo uma comunicação clara, ágil e eficiente com Clientes e Estabelecimentos Credenciados, além de acompanhar de perto o desempenho, gestão e controle de seus riscos internos.

Art 44. A CGMP busca a equidade e a agilidade no processo decisório, garantindo rapidez na identificação, endereçamento e solução de questões que a expõem a riscos.

Art 45. As decisões tomadas no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra estão intrinsecamente ligadas à análise de riscos e possíveis impactos comerciais.

A administração da CGMP é exercida por uma Diretoria Executiva, na forma da lei e do seu Contrato Social, como segue:

- Compete ao Diretor Presidente propor a direção estratégica corporativa, executar o desenvolvimento empresarial e de novos negócios e viabilizar o alcance dos resultados empresariais planejados, bem como representar a Instituição junto a órgãos da administração pública, bancos, instituições financeiras, sindicatos, concessionárias de rodovias, fornecedores e outros, inclusive na esfera judicial, assegurando a proteção e a defesa da imagem e do patrimônio dos acionistas. Além disso, cabe a tal diretor cuidar para que as demandas oriundas do canal de ouvidoria da Instituição sejam analisadas e, sendo pertinentes, implementar medidas para a melhora contínua dos serviços prestados pela CGMP, bem como, caso necessário, comunicar ao Banco Central do Brasil sobre referidas medidas por meio de relatório.

- Compete ao Diretor Financeiro a responsabilidade pela gestão financeira (inclusive tesouraria), administrativa, jurídica e de recursos humanos, apoiando as demais áreas em suas funções a fim de atingir os objetivos estratégicos e operacionais da Instituição.

- Compete ao Diretor Comercial a responsabilidade pelas vendas dos produtos e pelo relacionamento com a base de Clientes. Tem sob sua gestão todos os pontos de atendimento presencial e oferta dos produtos. Sua principal missão é a ampliação da base de Clientes da Instituição por meio dos diversos canais de distribuição.

- Compete ao Diretor de Risco e Compliance: a responsabilidade de avaliar e monitorar os riscos advindos das operações desenvolvidas pela CGMP, notadamente em relação aos riscos operacionais, de liquidez e de crédito, buscando o alinhamento do planejamento estratégico da Instituição à sua política de risco e garantir que riscos desnecessários sejam tomados. Esse diretor será responsável também pela implementação e cumprimento das medidas estabelecidas na Circular do Banco Central n. 3.461/09 e demais procedimentos a serem adotados na prevenção e combate às atividades relacionadas com os crimes previstos na Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998.

Art 46. A CGMP possui regimentos e políticas internas, manuais, Código de Conduta, Auditoria Independente e também Canal de Atendimento específico ao Cliente e ao Estabelecimento Credenciado para fornecer um serviço de qualidade e melhor atender ao público com celeridade e Segurança da Informação.

## **Seção II – Comunicações no Âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra**

Art 47. A comunicação com o Cliente e com o Estabelecimento Credenciado será realizada por meio do Canal de Atendimento, bem como por meio de qualquer outra forma de comunicação disponível.

Art 48. As versões vigentes dos Contratos de Prestação de Serviços de Pagamento celebrados com os Clientes são disponibilizadas na Área Logada e permanecem disponíveis ao público em geral, a partir do seu registro em cartório de registro de títulos e documentos competente.

Art 49. A CGMP possui os seguintes Canais de Atendimento:

(a) Central de Atendimento: canal disponível para Cliente e Rede Credenciada com analistas aptos a atender solicitações acerca dos serviços da CGMP.

- (b) SAC: o serviço de atendimento ao consumidor é um canal de acesso para informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.
- (c) Ouvidoria: canal para resolução de problemas em caso de não resolução por atendimento prévio, não satisfatório, pelo SAC.
- (d) Site: canal de auto-atendimento disponível para consultas dentro da Área Logada de Faturas, histórico de transações, informações cadastrais e forma de pagamento. Acesso liberado para atualização cadastral e alteração de forma de pagamento.
- (e) Mailing: canal de comunicação escrita de envio de Fatura e outras comunicações pertinentes.

## **CAPÍTULO XII - RISCOS OPERACIONAIS NO ÂMBITO DO ARRANJO PÓS-PAGO/COMPRA E DO ARRANJO PRÉ-PAGO/COMPRA**

Art 50. A CGMP define risco operacional como a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos, que possam interromper o alcance dos objetivos relacionados às operações no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra.

§1º. Risco operacional também inclui o risco legal e compreende os seus sub-riscos: de controle interno; reputação e imagem; humano e de invasões nos sistemas em ambiente *web*, além de outras situações que impactam as operações no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra.

§2º Os principais riscos operacionais a que os Prestadores de Serviços de Rede e a CGMP, atuando na qualidade de Prestadora de Serviços, estão sujeitos no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra são (a) instabilidades na rede e nos sistemas, (b) indisponibilidade de acesso a informações, (c) acessos indevidos a base de dados, e (d) utilização de informação incorreta ou desatualizada.

§3º Para mitigar os riscos operacionais, a CGMP implementa diversos processos e controles de Segurança da Informação, tanto em camadas operacionais quanto em camadas técnicas, todos tendo como base as melhores práticas de mercado. Além disso, periodicamente há avaliações externas de empresas de auditoria de primeira linha, para avaliação e aferição desses controles, sob ótica de balanço financeiro / fiscal e controles internos. Seguem abaixo alguns dos processos e controles utilizados pela CGMP:

### **(i) Estrutura específica para gestão de Segurança da Informação e de Riscos**

A CGMP entende que uma adequada gestão de Segurança da Informação requer uma estrutura formal e específica, focada em gerir políticas, diretrizes e procedimentos de segurança e gerir riscos relacionados ao tema. A estrutura atual da CGMP está subordinada à área de Tecnologia e conta com profissionais dedicados, com longa experiência no assunto e constantes ações de atualização profissional.

**(ii) Políticas e Procedimentos de Gestão de Segurança da Informação**

A CGMP possui formalmente documentada uma Política de Segurança da Informação, amplamente divulgada a todos os seus colaboradores – inclusive sendo parte do processo admissional assinar termos de conhecimento desta política, bem como processos anuais de treinamento a colaboradores sobre Segurança da Informação. Em adição à Política, todos os procedimentos de Segurança da Informação estão documentados e contemplam as atividades de administração de segurança de perímetro, estações (end-point) e aplicações, bem como segurança física dos recursos de tecnologia.

**(iii) Segurança Física para equipamentos de Tecnologia**

A CGMP utiliza fornecedores líderes do mercado para hospedagem de seus recursos computacionais. Esses fornecedores disponibilizam diversos controles (referências de mercado), tais como: controle de acesso físico para acesso aos servidores / storages, vigilância, monitoração 24x7 e câmeras de vídeo.

**(iv) Segurança de Perímetro Externo**

A CGMP utiliza soluções atualizadas e líderes para segurança do nosso perímetro computacional, incluindo Firewall (FW) e Web Application Firewall (WAF), bem como software de AntiSpam e Gestão de Conteúdo para acesso à Internet. Adicionalmente, faz-se uso de DMZ para segregação das nossas redes e de mecanismos de dupla autenticação para acessos externos de nossos colaboradores, via VPN.

Há um programa periódico de análise de vulnerabilidades. Essas análises são executadas por empresas líderes e especializadas nessa atividade e geram relatórios de vulnerabilidade externa e interna. As análises são focadas em elementos de infraestrutura e nas aplicações publicadas na internet (portais). Os relatórios são encaminhados à área de Segurança da Informação, que possui procedimento para gestão de vulnerabilidade, ou seja, para cada vulnerabilidade identificada, ações de gestão de riscos e correção são endereçadas com SLA´s específicos por risco da vulnerabilidade. Essa atividade ocorre em plena parceria com as demais áreas da diretoria de Tecnologia, tais como Infraestrutura e desenvolvimento de aplicações.

**(v) Segurança de Estações de Trabalho (End-points)**



A CGMP implementa em todos os equipamentos (desktops e laptops) mecanismos de controle para autenticação, bem como softwares de Antivírus, detecção de Malware e proteção de conexão a rede interna da empresa. Todas as soluções são de empresas líderes em seus segmentos.

A implementação dos controles nas estações é obrigatória e objeto de controle e revisão, bem como condição mandatória para que o equipamento acesse a rede e os recursos internos da empresa. Controles adicionais também restringem o uso de recursos como USB para os colaboradores da empresa.

**(vi) Segurança das Aplicações de Negócio**

Todas as aplicações e recursos de negócio são hoje gerenciados por um procedimento único, que é suportado por ferramenta líder de mercado de Gestão de Identidade e Acessos, para concessão de acessos e revisões periódicas (mensais e trimestrais) de acessos. Conceitos de 'Owner' de aplicações / recursos são implementados, garantindo que todo e qualquer acesso existente tenha sido minimamente aprovado por dois gestores de negócio. Os critérios de concessão de acesso são baseados em conceitos de acesso necessários para execução das atividades profissionais dos colaboradores, o que significa um complexo mapeamento de perfis por áreas/processos de negócio. O controle é aplicado tanto para funcionários quanto para terceiros – prestadores de serviço na CGMP.

**(vii) Segurança dos Dados de Negócio**

A questão de confidencialidade e integridade de nossas informações é tratada de forma diligente pela CGMP. Medidas lógicas, físicas e procedimentos são adotados para assegurar a segurança de nossos dados, incluindo, (i) backup periódicos; e (ii) uso de criptografia para transmissão e armazenamento de informações (ex. dados de cartão de crédito).

**(viii) Processos e Procedimentos de Governança de TI**

A CGMP acredita nos benefícios de uma adequada Gestão e Governança de Tecnologia, por isso, baseia seus processos em modelos consagrados do mercado, tais como ITIL & COBIT.

Como principais processos, ainda não citados, temos:

- (i) Gestão de Mudança;
- (ii) Gestão de Scheduling (Produção); e



(iii) Gestão de Incidentes / Problemas.

Todos esses processos atuam em sinergia para aprimorar os controles e a segurança de nosso ambiente, aplicações e informações (dados).

## **CAPÍTULO XIII – ASPECTOS OPERACIONAIS NO ÂMBITO DO ARRANJO PÓS-PAGO/COMPRA E DO ARRANJO PRÉ-PAGO/COMPRA**

### **Seção I - Disponibilidade dos Serviços**

Art 51. A CGMP, seguindo as diretrizes dos órgãos reguladores, garante que em qualquer dado tempo seus serviços de pagamento estarão disponíveis para os seus clientes.

Art 52. A CGMP emprega a tecnologia de Identificação Automática de Veículos (“IAV”) mediante dispositivos de identificação por radiofrequência (RFID), que viabilizam a identificação e registro de utilização do serviço para pagamento de forma automática nos Instrumentos de Pagamento TIV e Sticker-Tag. Nos cartões, a tecnologia utilizada é a de feixes magnéticos ou chips que utilizam POS como interfaces leitoras que viabilizam a identificação e registro da Transação de Pagamento. Por fim, nos vouchers, a aceitação é manual em substituição à moeda corrente.

Art 53. A infraestrutura para captura de transações com TIV e Sticker-Tag é composta basicamente por antena de pista integrada a uma solução física de sensorização e controle de acesso nos Instrumentos de Pagamento TIV e Sticker-Tag. Nos cartões, a tecnologia utilizada é a de feixes magnéticos ou chips que utilizam POS como interfaces leitoras que viabilizam a identificação e registro da Transação de Pagamento. Por fim, nos vouchers, a aceitação é manual em substituição à moeda corrente.

Art 54. Para os Instrumentos de Pagamento TIV e Sticker-Tag, cada ponto de utilização dos produtos da CGMP é composto por antena, a qual se comunica com o TAG do veículo, automaticamente, por meio de radiofrequência. São necessários também um roteador para captar o sinal das antenas e um computador/servidor, o qual recebe os dados do veículo e da transação e executa todo o sistema de controle, a partir do qual é acionada cancela, autorizando ou não a passagem do veículo.

Art 55. A gestão da infraestrutura para a captura das transações é feita pelos Estabelecimentos Credenciados utilizando-se de um servidor da CGMP como repositório para troca de arquivos.

Art 56. Uma vez capturadas pela solução instalada nos Estabelecimentos Credenciados, as transações precisam ser transportadas com garantia de privacidade e integridade para a CGMP. Para isso, são utilizadas soluções de integração, principalmente sistemas do tipo “EDI – Electronic Data Interchange” (intercâmbio eletrônico de dados) e mensageria “JMS-Java Message Service”, capazes de controlar o transporte de informação entre diversos pontos conectados.

Art 57. Para os Instrumentos de Pagamento TIV e Sticker-Tag, a troca de arquivos é efetuada entre o Estabelecimento Credenciado e a CGMP que possui a aplicação de EDI instalada e o servidor CGMP. Nesse servidor, são recebidos todos os arquivos de todos os Estabelecimentos Credenciados. Para tal, cada Estabelecimento Credenciado tem um diretório exclusivo, onde a CGMP recebe e envia os arquivos necessários. Já para a mensageria, o servidor possui para cada credenciado um conjunto de filas (tópicos) que garante o envio e o recebimento das mensagens necessárias. Especificamente para os *Vouchers* o processamento é feito manualmente, mediante leitura de código de barras ou QR Code.

Art 58. Para os Instrumentos de Pagamento TIV e Sticker-Tag, tendo sido transportadas através da solução de EDI e mensageria, as transações devem ser validadas (autorizadas) contra os critérios protocolares estabelecidos com os Estabelecimentos Credenciados. Para maior eficiência, o processo de autorização conta com uma solução capaz de processar automaticamente a maior parte das transações, deixando para avaliação humana apenas aquelas que dependem de uma análise subjetiva. Ao final do processo de autorização, as transações são atribuídas, nos sistemas da CGMP, para operacionalização do processo de faturamento, arrecadação e repasse aos devidos Estabelecimentos Credenciados.

Art 59. Para os Instrumentos de Pagamento do tipo cartão, a CGMP, seguindo as diretrizes dos órgãos reguladores, garante que em qualquer dado tempo seus serviços de pagamento estarão disponíveis para os seus Clientes. A tecnologia utilizada é a de cartões magnéticos ou chipados que utilizam POS ou Pinpads como interfaces leitoras que viabilizam a identificação e registro da Transação de Pagamento.

§1º. A infraestrutura para captura de Transações de Pagamento é composta basicamente por POS ou Pinpad integrados a um sistema de aquisição de transação via internet. Assim, os Estabelecimentos Credenciados possuem POS ou Pinpad que se comunica com o sistema da CGMP através da internet, utilizando protocolo baseado em ISO 8583, TEF ou proprietário. Esse sistema entrega a Transação para

o Sistema Autorizador, que validará a transação, autorizando-a ou não. Após transportadas e processadas até os servidores da CGMP no final do processo de autorização, as Transações de Pagamento são atribuídas, nos sistemas da CGMP, para operacionalização do processo de faturamento, arrecadação e repasse aos devidos Estabelecimentos Credenciados.

§2º. A gestão da infraestrutura para a captura das transações é feita pelos Estabelecimentos Credenciados, utilizando-se de um servidor da CGMP como repositório para troca de arquivos ou autorização online.

§3º. Uma vez capturadas pela solução instalada nos Estabelecimentos Credenciados, as transações são transportadas com garantia de privacidade e integridade para a CGMP. A troca de informação é online, via webservices.

## **Seção II – Requisitos Operacionais Mínimos Adotados pela CGMP para o Prestador de Serviço de Rede e Critérios para Terceirização**

Art 60. Os Prestadores de Serviços de Rede não poderão terceirizar a atividade de disponibilização de infraestrutura de rede para a captura e direcionamento de Transações de Pagamento sem a expressa autorização da CGMP.

Art 61. Aqueles contratados pelos Prestadores de Serviços de Rede para a terceirização de suas atividades deverão observar a Política de Segurança da Informação da CGMP.

Art 62. Os Prestadores de Serviços de Rede e os terceirizados devem estar em conformidade, em sua integralidade, com as diretivas abaixo:

- (a) Prevenção a ilícitos cambiais, lavagem de dinheiro e combate ao financiamento ao terrorismo, inclusive no que diz respeito à manutenção de informações dos Clientes;
- (b) Gerenciamento de continuidade de negócios, incluindo Plano de Recuperação de Desastres;
- (c) Segurança da informação;
- (d) Conciliação de informações entre todos os envolvidos;
- (e) Disponibilidade dos serviços; e
- (f) Capacidade para a prestação dos serviços.

Art 63. A CGMP se reserva o direito de monitorar e atestar o cumprimento, pelos Prestadores de Serviços de Rede dos requerimentos estabelecidos no Art. 93 bem como realizar testes, auditar ou usar outros meios que julgar necessários para certificar-se do cumprimento dos procedimentos estabelecidos neste Regulamento e nos Contratos de Prestação de Serviços. Desses meios, a CGMP irá utilizar o canal menos danoso aos Prestadores de Serviços de Rede.

Art 64. A análise de interferência na estrutura de competitividade do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra é atividade pertinente à CGMP e aos órgãos reguladores.

### **Seção III - Capacidade para a Prestação dos Serviços**

Art 65. A capacidade para prestação de serviços no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e Arranjo Pré-Pago/Compra está diretamente atrelada aos contratos firmados com os Prestadores de Serviços de Rede e terceirizados, conforme descrito neste Capítulo.

Parágrafo único Os contratos são firmados visando manter a máxima disponibilidade, continuidade e segurança das transações e operação do negócio no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra.

Art 66. A CGMP mantém equipes qualificadas que visam garantir suas operações, determinando as diretrizes, realizando o monitoramento das atividades realizadas por Prestadores de Serviço de Rede e terceirizados, viabilizando o negócio junto aos Clientes.

Parágrafo único O acompanhamento destas atividades é realizado constantemente pela CGMP, inclusive por meio de reuniões para discussão de performance, endereçamento de incidentes e levantamentos de melhorias, entre outros.

Art 67. No âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra, os Prestadores de Serviços de Rede são escolhidos conforme critérios definidos em normas internas de contratação de serviços, que incluem, mas não se limitam, a reconhecimento no mercado quanto ao seu porte, confiabilidade, integridade, segurança, liderança, *expertise* e credibilidade.

### **Seção IV - Segurança da Informação**

Art 68. O Prestador de Serviço de Rede seguirá diretrizes e orientações no âmbito do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra, alinhadas com os requisitos do negócio, leis e regulamentações vigentes, políticas e normativos da CGMP, com o objetivo de preservar o valor e a integridade do Arranjo de Pagamento.

Art 69. Os procedimentos de Segurança da Informação abrangem os colaboradores do Prestador de Serviço de Rede e terceirizados, contemplando informações, sejam digitais ou mantidas em meios físicos, tais como relatórios, memorandos ou em acessórios e mídias, como *pen-drives*, CDs, DVDs, entre outros.

Art 70. O Prestador de Serviço de Rede e terceirizados possuirão procedimentos internos a fim de garantir a ampla divulgação e conhecimento das políticas e normas de Segurança da Informação pelos seus colaboradores, como comunicados periódicos, monitoramento de processos internos, treinamentos e melhoria contínua de seus controles internos para a adesão de melhores práticas de mercado sobre o tema.

Art 71. Os Prestadores de Serviço de Rede e terceirizados deverão utilizar mecanismos e dispositivos que estabeleçam parâmetros mínimos de segurança, conforme definidos nas políticas de segurança da informação e controle de acesso físico ou lógico ao ambiente tecnológico da CGMP.

Art 72. Os dispositivos tecnológicos, tais como servidores, sistemas e bancos de dados deverão manter *logs* de acesso com informações sobre data e horário de quem fez o acesso ao ambiente, transações e funções acessadas e informações alteradas.

Art 73. Quando solicitado, os *logs* de acesso deverão ser disponibilizados para a CGMP para procedimentos de avaliação e/ou auditoria, em periodicidade definida nas políticas de controle de acesso e segurança da informação.

Art 74. Os servidores, componentes de redes e telecomunicações utilizados para operação do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra deverão ser fisicamente mantidos em ambiente com acesso controlado, não expostos a riscos ou ameaças que possam implicar na indisponibilidade dos componentes, no acesso ou utilização por pessoas não autorizadas previamente pela CGMP.

## **Seção V – Gerenciamento de Continuidade de Negócios**

Art 75. O Arranjo Pós-Pago/Compra e o Arranjo Pré-Pago/Compra terão um Plano de Continuidade de Negócio (PCN), definido a partir de estratégias e ações que visam a operação dos processos críticos para a operação dos referidos arranjos por meio da utilização de procedimentos alternativos, conforme definido nos planos de continuidade de negócios da CGMP.

Art 76. O Arranjo Pós-Pago/Compra e o Arranjo Pré-Pago/Compra deverão estar aptos a executar os planos de continuidade de negócios durante situações de crise, indisponibilidade parcial das operações ou processos específicos.

## **Seção VI - Interoperabilidade entre Outros Arranjos**

Art 77. A CGMP tem o objetivo de implementar estratégias visando à interoperabilidade entre arranjos no sentido de garantir acesso não discriminatório aos serviços de pagamento, bem como a inclusão financeira dos Clientes, desde que satisfeitos critérios de compatibilidade, confiabilidade e segurança.

Art 78. Eventuais acordos que governem a parceria entre o Arranjo Pós-Pago/Compra e/ou Arranjo Pré-Pago/Compra e outros arranjos deverão seguir as seguintes regras básicas, conforme aplicável:

- (a) estar formalizados contratualmente;
- (b) seguir os princípios elencados no art. 7º da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013, e as condições previstas nos arts. 28 e 29 do Regulamento anexo à Circular nº 3.682, de 4 de novembro de 2013;
- (c) conter regras e procedimentos compatíveis com os mecanismos de interoperabilidade previstos nos regulamento de cada arranjo;
- (d) estabelecer que os deveres e os direitos de cada instituidor e de seus participantes devem ser compatíveis com as responsabilidades atribuídas aos arranjos de pagamento pela legislação em vigor;
- (e) permitir a efetiva identificação, por parte dos participantes do arranjo e dos Clientes, dos riscos envolvidos;



(f) ser não discriminatórios, de forma que os contratos de interoperabilidade firmados por instituidores de arranjos de pagamento devem observar condições semelhantes – sejam elas técnicas ou negociais – para situações semelhantes, respeitando a racionalidade econômica da operação e atendendo aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade; e

(g) garantir que sejam transitadas as informações entre os arranjos de pagamento necessárias ao cumprimento das responsabilidades legais e regulamentares atribuídas às instituições financeiras e instituições de pagamento envolvidas.

## **CAPÍTULO XIV – REGRAS DE USO DAS MARCAS**

### **Seção I - Requisitos, Direitos, Deveres, Restrições/Proibições do Uso das Marcas**

Art 79. A CGMP poderá outorgar aos Participantes, Estabelecimento Credenciado e terceirizados uma licença limitada, temporária, não exclusiva e intransferível de uso das Marcas, nos termos, formas e condições previstas neste Capítulo, nos contratos celebrados com os Participantes, o Estabelecimento Credenciado e/ou terceirizados, além do guia de uso e aplicação de Marca.

Art 80. O uso das Marcas poderá ser autorizado em materiais de comunicação dentro do contexto do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra nas hipóteses em que vise identificar os Instrumentos de Pagamento para o Cliente, a prestação de serviços de pagamento pela CGMP, e desde que estejam de acordo com as disposições deste Regulamento, nos contratos celebrados com os Participantes, além do guia de uso e aplicação de Marca.

Art 81. Em caso de necessidade de uso das Marcas em materiais publicitários, deverão ser observadas as leis que regulamentam a publicidade no Brasil e que estejam em conformidade com o Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária e as boas práticas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária - CONAR.

Art 82. O Participante, o Estabelecimento Credenciado e o terceirizado, não poderão ceder ou transferir parcial ou integralmente seus direitos ou deveres em relação ao uso das Marcas, sem o prévio consentimento por escrito da CGMP.

Art 83. O Participante, o Estabelecimento Credenciado e o terceirizado não poderão alterar, modificar, desmontar, compor, redesenhar, ou incorporar as Marcas, total ou parcialmente, ou desenvolver trabalhos ou produtos derivados com as Marcas, ou permitir a outros fazê-lo sem autorização prévia e por escrito da CGMP.

Art 84. Todo o uso das Marcas pelo Participante, Estabelecimento Credenciado e terceirizado reverterá em benefício da CGMP, não podendo estas entidades:

- (a) contestar a titularidade das Marcas.

- (b) reivindicar qualquer direito ou título sobre as Marcas;
- (c) usar, registrar ou solicitar, diretamente ou por meio de terceiro, o registro das Marcas ou marcas semelhantes às Marcas, inclusive, mas não se limitando à parte de uma razão social, nome fantasia ou outra denominação ou ainda como nome de domínio na *internet*; e
- (d) praticar qualquer ato que denigra a boa reputação das Marcas.

Art 85. Caso o Participante, o Estabelecimento Credenciado ou o Pterceirizado, tome conhecimento de qualquer infração envolvendo o uso das Marcas, estes deverão comunicar imediatamente a CGMP, e assisti-la em relação a qualquer informação, documento ou tomada de providência adicional para proteção das Marcas.

Art 86. Qualquer utilização das Marcas não prevista nos termos definidos neste Capítulo, nos contratos celebrados com o Participante, o Estabelecimento Credenciado e/ou terceirizado e no guia de uso e aplicação de Marca deverá ser prévia e expressamente autorizada pela CGMP.

Art 87. A utilização das Marcas nos produtos regulamentados pelas autoridades governamentais seguirão estritamente os padrões e *guidelines* estabelecidos na respectiva regulamentação.

## **Seção II - Cancelamento do Uso das Marcas**

Art 88. A licença de uso das Marcas será cancelada automaticamente quando da rescisão do Contrato de Prestação de Serviços/Contrato de Credenciamento, independentemente do motivo de sua rescisão.

Art 89. Em qualquer caso de cancelamento da licença de uso das Marcas, o Participante, o Estabelecimento Credenciado e/ou o terceirizado deverá imediatamente descontinuar o uso das Marcas e destruir todo o material que contenha as Marcas (eletrônico e/ou materiais tangíveis ou não) ou devolvê-lo à CGMP. No caso de destruição do material os respectivos custos deverão ser absorvidos pelo Participante, o Estabelecimento Credenciado e/ou o terceirizado.

## **CAPÍTULO XV - PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E COMBATE DE FINANCIAMENTO AO TERRORISMO**

Art 90. O Arranjo Pós-Pago/Compra e o Arranjo Pré-Pago/Compra possuem uma estrutura de prevenção à Lavagem de Dinheiro e combate de financiamento ao terrorismo, em atendimento à Lei 9.613/98, atualizada pela Lei 12.683/12, que visa monitorar suas atividades internas e as transações realizadas por seus Clientes.

Art 91. Para preservar essa estrutura supracitada, a CGMP conduz suas atividades em conformidade com os requerimentos abaixo:

- (a) Adotar política de prevenção a ilícitos cambiais, lavagem de dinheiro e combate ao financiamento ao terrorismo, em conformidade com os requisitos da Lei 9.613/98, e suas respectivas alterações e atualizações;
- (b) Cadastrar Clientes, fornecedores e funcionários seguindo os formulários de Cadastro de Cliente, fornecedor e funcionário seguindo os modelos fornecidos;
- (c) Aplicar questionários de Conheça seu Cliente ("KYC"), fornecedor e funcionário, seguindo as diretrizes e os modelos fornecidos;
- (d) Realizar monitoramento das transações e comportamento histórico dos Clientes e conveniados, à fim de identificar eventuais inconsistências; e
- (e) Comunicar o Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, assim que identificada a inconsistência para a devida averiguação e tratamento.

Art 92. A CGMP se reserva o direito de transferir o procedimento citado no item (e) para Prestador de Serviço de Rede, quando ela julgar que o mesmo possui capacidade suficiente para realizar tal monitoramento.

Art 93. A CGMP se reserva o direito de monitorar e atestar o cumprimento, pelos Prestadores de Serviço de Rede do Arranjo Pós-Pago/Compra e do Arranjo Pré-Pago/Compra, dos requerimentos estabelecidos no Art. 122, bem como realizar testes, auditar os Prestadores de Serviço de Rede ou usar outros meios que julgar necessários para certificar-se do cumprimento dos procedimentos estabelecidos.