



## **REGRAS REGULAMENTO**

### **ARRANJO DE PAGAMENTO FORTBRASIL**

### **PARA OS PARTICIPANTES OU INTERESSADOS EM PARTICIPAR**

---

## I. OBJETIVO E ACEITE DOS PARTICIPANTES E USUÁRIOS FINAIS

1. Este regulamento (o "Regulamento") tem por objetivo apresentar ao Banco Central do Brasil ("Banco Central") a descrição detalhada das regras de funcionamento do arranjo de pagamento fechado da **Fortbrasil Administradora de Cartões de Crédito S.A.**, sociedade anônima, com endereço à Av. Bezerra de Menezes, nº 100, 3º andar, bairro Otávio Bonfim, CEP 60325-000, Fortaleza, Estado do Ceará, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda ("CNPJ/MF") sob o nº 02.732.968/0001-38 ("Fortbrasil"), na modalidade conta de pagamento pós-paga ("Arranjo Fortbrasil"), com propósito de compra e de abrangência doméstica, conforme determinado pelos artigos 16, inciso VIII, e 17 da Circular nº 3.682 de 4 de novembro de 2013 ("Circular 3.682/13") e alterações e Carta Circular 3.656 de 30 de abril de 2014, ambas publicadas pelo Banco Central.
2. Os dispositivos constantes deste Regulamento obrigam, para todos os fins de direito, os Participantes, Usuários, a Própria Instituidora.
3. Ao formalizar o seu pedido de participação no Arranjo Fortbrasil, o pretendente anui a todos os termos e condições deste Regulamento e seus anexos, em todos os seus aspectos. Da mesma forma, ao firmar contrato com o arranjo, os usuários finais pagadores – portadores dos instrumentos de pagamento - e recebedores – estabelecimentos comerciais- concordam com os termos deste Regulamento e seus anexos,
4. Prestadores de serviços de rede atuantes no mercado, poderão solicitar sua participação no Arranjo Fortbrasil por meio de documento escrito, indicando sua qualificação completa, incluindo contato designado para todas as comunicações entre Instituidora e Prestador de Serviço de Rede, dados societários (composição societária, capital social, diretoria atual) e região de atuação.
5. A solicitação deverá ser endereçada à sede da Instituidora para avaliação que ocorrerá em até 60 (sessenta) dias, podendo solicitar documentos e informações adicionais, observados os requisitos estabelecidos na Seção II deste Regulamento. Após a aprovação prévia, a Instituidora poderá solicitar outros documentos e informações adicionais, os quais poderão ser disponibilizados em até 15 (quinze) dias da data da formalização desta solicitação. Uma vez aprovada



toda a documentação e informação apresentada, o pretendente deverá, em até 15 (quinze) dias, comunicar, formalmente à instituidora, que está apto a efetuar os testes para a homologação dos sistemas e sua operação. Homologado o PSR, receberá o Contrato de Prestação de Serviços de Rede para adesão e início das atividades.

6. A Instituidora zelarà pela aplicação de todos os critérios aplicados aos Participantes, em observância a proporcionalidade e não discriminação entre Participantes.
7. Todas as informações fornecidas pelos Participantes do Arranjo Fortbrasil estão abarcadas pela obrigação de sigilo nos termos da legislação vigente.
8. O presente Regulamento e seus anexos entram em vigor na data de sua divulgação.

## **II. DEFINIÇÕES**

9. Para a correta interpretação e entendimento deste Regulamento, serão adotadas as seguintes definições:

**ARRANJO FORTBRASIL:** é o arranjo de pagamento do qual a Fortbrasil é a instituidora, emissora e credenciadora, cujas condições de funcionamento estão reunidas neste Regulamento.

**CARTÃO:** é um tipo de Instrumento de Pagamento, constituído por cartão plástico com dispositivo magnético ou *chip*, de propriedade da Fortbrasil, fornecido ao Titular ou seu Dependente, mediante sua adesão ao Sistema Fortbrasil. O Cartão é de uso pessoal e intransferível do Titular ou Dependente do Cartão e conterá número, data de validade, nome da bandeira e do Estabelecimento Comercial (quando for o caso), além da assinatura do Usuário.

**CENTRAL DE ATENDIMENTO:** central de atendimento responsável por atender as demandas do Prestador de Serviço de Rede, Estabelecimento Comercial e Usuário.

**COMPROVANTE DE VENDA:** documento emitido junto ao Estabelecimento Comercial, o qual discrimina a compra realizada com um Instrumento de Pagamento



pelo Usuário. Esse documento contém a identificação do Instrumento de Pagamento, data, valor e forma de pagamento da compra, devidamente assinado pelo Titular ou Dependente (à exceção de operações com senha, nas quais não é necessária a assinatura), e representa o reconhecimento do débito pelo Titular e o compromisso de pagamento ao Estabelecimento Comercial pela Credenciadora.

**CONTA DE PAGAMENTO:** conta de registro detida em nome do Titular de serviços de pagamento da modalidade pós-paga, utilizada para a execução e controle de transações de pagamento. É a escrituração e controle contábil dos créditos e débitos decorrentes das Transações pelo uso de um Instrumento de Pagamento e dos demais serviços, em nome e sob a responsabilidade do Titular.

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE REDE:** instrumento celebrado por cada um dos Prestadores de Serviço de Rede com a Fortbrasil, para a (i) formalização da participação do PSR no Arranjo Fortbrasil e (ii) prestação de serviço de captura, transmissão de transações de pagamento realizadas com os Instrumentos de Pagamento e outros serviços operacionais, a partir de condições comerciais específicas e acordadas individualmente.

**CRENCIADOR:** é a Fortbrasil, na qualidade de instituição de pagamento que habilita estabelecimentos comerciais recebedores para aceitação de instrumentos de pagamento vinculados a este Regulamento e emitidos pela Fortbrasil, e que participa do processo de liquidação das Transações, como responsável pelo pagamento perante os Estabelecimentos Comerciais.

**DEPENDENTE** ou **ADICIONAL:** pessoa física autorizada pelo Titular a portar e utilizar Instrumento de Pagamento emitido em seu próprio nome, mas sob a responsabilidade do Titular. As transações realizadas pelo Dependente são assumidas, integralmente, pelo Titular.

**EMISSOR:** é a Fortbrasil, na qualidade de instituição de pagamento emissora de Instrumento de Pagamento pós-pago, que gerencia a conta do usuário final pagador, disponibilizando transação de pagamento com base nessa conta, movimentável por meio de instrumento de pagamento que emite.



**ESTABELECIMENTO COMERCIAL:** usuário final recebedor fornecedor de bens e serviços, em que o Titular poderá utilizar um Instrumento de Pagamento para aquisição de bens, serviços ou usufruir de benefícios diversos decorrentes de parcerias.

**EXECUTIVOS:** conforme estabelecido no item 134 deste regulamento.

**FATURA:** documento emitido pela Emissora, em data definida por contrato, que informa os débitos, créditos, saldo, pagamento mínimo, limite de crédito e outras informações pertinentes à movimentação da Conta de Pagamento.

**FORTBRASIL** ou **INSTITUIDORA:** tem o significado a ele atribuído no item 1 deste Regulamento.

**GRADE DE LIQUIDAÇÃO:** é a descrição dos papéis, responsabilidades e posições no processo de liquidação das transações do arranjo. A grade abrange, também, eventuais operações de crédito que utilizem, como garantia, os créditos presentes ou futuros dos Estabelecimentos Comerciais credenciados.

**INSTITUIÇÃO DOMICÍLIO:** instituição financeira ou de pagamento, escolhida livremente pelo Estabelecimento Comercial, detentora de conta de depósitos à vista ou de pagamento de escolha do usuário final recebedor (estabelecimento comercial) para crédito de seus recebimentos autorizados no âmbito do arranjo de pagamento.

**INSTRUMENTO DE PAGAMENTO:** são as diferentes tecnologias e métodos de iniciação de uma Transação no contexto do Arranjo Fortbrasil (incluindo os Cartões). Estes instrumentos, quando emitidos pela Fortbrasil, são de propriedade exclusiva da Emissora e podem ser utilizados como meio de pagamento de bens e/ou serviços, bem como para outras operações descritas neste Regulamento.

**LEI 12.865/13:** Lei 12.865, de 9 de outubro de 2013.

**LIMITE:** limite de crédito oferecido pela Fortbrasil ao Titular da Conta de Pagamento, proporcional à sua capacidade de pagamento, dependente das informações cadastrais que possuir.



**PARTICIPANTE:** Prestador(es) de Serviços de Rede que atua(m) no âmbito do Arranjo Fortbrasil.

**PROPOSTA:** documento físico ou digital preenchido pelo proponente a titular do instrumento de pagamento, ou por solicitação deste, para viabilizar a análise acerca da concessão do crédito. A aprovação da Proposta ficará a exclusivo critério da Emissora, assim como a liberação imediata ou posterior do crédito.

**PRESTADOR DE SERVIÇOS DE REDE** ou **PSR:** entidade contratada pela Credenciadora, que disponibiliza infraestrutura de rede para captura e direcionamento de Transações.

**SISTEMA** ou **SISTEMA FORTBRASIL:** procedimentos e tecnologia operacional necessários à prestação dos serviços do Arranjo Fortbrasil com o objetivo de viabilizar a realização de Transações.

**TERMO DE ADESÃO:** é o instrumento pelo qual um Titular adere aos serviços oferecidos pela Fortbrasil e autoriza a utilização de instrumento de pagamento emitido pela Fortbrasil. O Termo de Adesão também sujeita os Usuários a este Regulamento.

**TITULAR:** usuário final pagador pessoa física apto a possuir um Instrumento de Pagamento, titular de Conta de Pagamento onde serão lançados os débitos e créditos relativos às Transações decorrentes da concessão e utilização de Instrumento de Pagamento e de demais serviços, bem como as de outros Instrumentos de Pagamento dos Dependente(s), cuja emissão autorizar.

**TRANSAÇÃO:** toda e qualquer utilização, aquisição de bens e/ou serviços e/ou saques efetuados através de Instrumento de Pagamento, debitados da Conta de Pagamento dos Titulares de Instrumento de Pagamento ou aos seus Dependentes.

**USUÁRIO:** qualquer pessoa física que possa comprar produtos ou serviços de Estabelecimentos Comerciais utilizando-se dos meios de pagamento regulamentados pelo Arranjo Fortbrasil, atuando como Titular ou Dependente.



### **III. DESCRIÇÃO GERAL DO ARRANJO**

#### **Seção I – Propósito, Modalidade e Abrangência Territorial do Arranjo Fortbrasil**

10. O Arranjo Fortbrasil é um arranjo de pagamento da modalidade de compra, no qual o serviço de pagamento instituído pela Fortbrasil está vinculado à liquidação das obrigações relativas à venda de bens ou prestação de serviços pelos Estabelecimentos Comerciais aos Usuários dos Instrumentos de Pagamento oferecidos pela Emissora, conforme as regras estabelecidas neste Regulamento.

11. Os Usuários detêm Conta de Pagamento do tipo pós-paga e, portanto, a modalidade de relacionamento com os usuários finais pagadores é de Conta de Pagamento pós-paga, na forma da regulamentação em vigor.

12. O Arranjo Fortbrasil é um arranjo doméstico, em que os Instrumentos de Pagamento são emitidos e utilizados no território nacional brasileiro.

#### **Seção II – Atividades Executadas no Arranjo Fortbrasil**

13. No âmbito do Arranjo Fortbrasil, a emissão dos instrumentos de pagamento, a gestão das contas de pagamento, o credenciamento de empresas para aceitar os instrumentos de pagamento e a liquidação das operações junto a estas empresas são realizados pela Fortbrasil nos termos da legislação e regulamentação vigentes.

#### **Seção III – Instituidor do Arranjo Fortbrasil**

14. A Fortbrasil é a pessoa jurídica responsável pelo arranjo de pagamento e pelo uso da marca associada ao Arranjo Fortbrasil, atuando como instituidor do arranjo, nos termos da legislação vigente.

15. Em seu papel como instituidor do arranjo, a Fortbrasil é responsável pelos seguintes processos e procedimentos:

- (i) Gerenciamento de riscos;
- (ii) Garantia de estabilidade dos sistemas;

- (iii) Realização de procedimentos visando à prevenção a ilícitos cambiais, lavagem de dinheiro e combate ao financiamento ao terrorismo, mediante o acompanhamento e monitoramento de atividades potencialmente atreladas a tais ilícitos, na forma da regulamentação em vigor; e
- (iv) Aprovação de acesso aos Participantes de modo não discriminatório ao Arranjo Fortbrasil.

#### **Seção IV – Instituição de Pagamento Fortbrasil**

16. No contexto do Arranjo Fortbrasil, a Fortbrasil atua como única instituição de pagamento, de tal forma que acumula todas as modalidades de serviços de pagamento prestados por instituições de pagamento no referido arranjo.

17. A Fortbrasil se enquadra como instituição de pagamento na(s) modalidade(s) abaixo:

- (i) emissor de instrumento de pagamento pós-pago: instituição de pagamento que gerencia conta de pagamento de usuário final pagador, do tipo pós-pago, e disponibiliza transação de pagamento com base nessa conta; e
- (ii) credenciador: instituição de pagamento que habilita recebedores para a aceitação de instrumento de pagamento e participa do processo de liquidação das Transações, de acordo com as regras do Arranjo Fortbrasil.

### **IV. PARTICIPANTES DO ARRANJO FORTBRASIL**

#### **Seção I – Definição**

18. Os PSR, como únicos Participantes do Arranjo Fortbrasil, estarão sujeitos às disposições do presente capítulo.

#### **Seção II – Prestadores de Serviço de Rede**

19. Para fins deste Regulamento e da regulamentação em vigor, os Prestadores de Serviços de Rede poderão prestar os seguintes serviços:



(i) Captura de Transações: consiste na captura de dados contidos nos Instrumentos de Pagamento da Fortbrasil para realização de uma Transação, junto aos Terminais POS/PDV e outras formas de captura (internet, etc) oferecidos pelos Prestadores de Serviços de Rede, conectados à rede da Fortbrasil; e

(ii) Transmissão de Transações: é a transmissão de Transações capturadas junto aos Terminais POS/PDV e outras formas de captura (internet, etc) utilizados pelos Prestadores de Serviços de Rede, localizados em Estabelecimentos Comerciais, para os Sistemas Fortbrasil. Além dos dados capturados junto ao Instrumento de Pagamento da Fortbrasil, são transmitidos os dados incluídos pelo Estabelecimento Comercial junto ao terminal.

20. Os Prestadores de Serviços de Rede deverão:

(i) Possuir CNPJ válido e apresentar regularidade fiscal, comprovada mediante a entrega de certidões tributárias das esferas municipal, estadual e federal, quando aplicável;

(ii) Celebrar com a Fortbrasil o Contrato de Prestação de Serviços de Rede;

(iii) Cumprir as obrigações técnicas, operacionais e de segurança especificamente a ele impostas pela Fortbrasil, levando em conta os seguintes critérios (a) tempo de espera máximo para a confirmação da Transação de 60 segundos; e (b) disponibilidade sistêmica mínima de 97% (noventa e sete por cento), previstos no respectivo Contrato de Prestação de Serviços de Rede. Ademais, em todos os casos deve haver (y) a disponibilização de canal de atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, exclusivamente para suporte em problemas de disponibilidade de rede e quaisquer outros problemas verificados nos canais de acesso e (z) a implementação de sistemas adequados para o processamento de Transações por meio da adoção das regras técnicas e operacionais publicadas pelo *PCI Security Standards Council*;

(iv) Prestar serviços à Fortbrasil junto aos Estabelecimentos Comerciais, no que se refere a, dentre outros: (a) instalação e adequação dos Terminais



POS/PDV e outras formas de captura (internet, etc) de captura de Transações para viabilizar a captura de Transações pelos Estabelecimentos Comerciais, (b) realização da captura das Transações e (c) sinalização das Marcas FortBrasil, respeitadas as condições específicas estabelecidas nos contratos aplicáveis;

(v) Realizar (a) a instalação, em até 30 (trinta) dias contados da respectiva solicitação inicial, dos sistemas e dispositivos necessários para a captura de Transações, e (b) a manutenção de tais sistemas e dispositivos, em até 2 (dois) dias úteis contados da respectiva ordem de serviço, podendo tais prazos serem estendidos em razão de eventual necessidade de ajustes técnicos da área de automação dos meios de captura nos Estabelecimentos Comerciais, observados as condições contratadas com a Fortbrasil;

(vi) Gerenciar e realizar a manutenção técnica das redes disponibilizadas aos Estabelecimentos Comerciais;

(vii) Realizar a captura e roteamento das Transações desde o Estabelecimento Comercial até o Sistema Fortbrasil;

(viii) Garantir que sistemas de captura utilizados por Estabelecimentos Comerciais (tais como sistemas de consolidação de vendas), cumpram com os requisitos mínimos operacionais de segurança e eficiência estabelecidos pela Fortbrasil, incluindo (a) a construção e manutenção de uma rede segura, por meio da instalação e manutenção de configuração de firewall para proteger dados do portador do cartão; (b) proteção dos dados armazenados do portador de cartão e codificação da transmissão dos dados do portador de cartão em redes abertas e públicas; (c) implementação de medidas de controle de acesso rigorosos, por meio da restrição de acesso a dados do portador de cartão de acordo com a necessidade de divulgação dos negócios, atribuição de um ID exclusivo para cada colaborador que tenha acesso a um computador e restrição do acesso físico aos dados do portador de cartão; (d) monitoramento e testes das redes sempre que solicitado pela Instituidora ou se identificada intermitência do sistema que impeça o correto funcionamento da rede ou acesso aos dados do portador do cartão de crédito, ;

- (ix) realizar o fornecimento, quando solicitado pela Fortbrasil, de arquivos de conciliação das transações efetuadas nos Estabelecimentos Comerciais;
  
- (x) ter plano de contingência e de continuidade de negócios válidos e atualizados, disponíveis para verificação, indicando os procedimentos-chave de recuperação dos negócios específicos, bem como detalhando como recuperar processos de negócios críticos no evento de uma ameaça ou interrupção de negócio. Este plano deve incluir pessoas, locais de trabalho e recursos tecnológicos, os quais devem ser priorizados de acordo com estado crítico. Os elementos mínimos que devem compor este plano são, mas não limitados a:
  - (a) identificação dos processos;
  - (b) procedimentos de recuperação;
  - (c) localidades de recuperação;
  - (d) time crítico para localidade de recuperação;
  - (e) informações de fornecedores;
  - (f) suporte a sistemas necessários para recuperar os processos de negócios;
  - (g) comunicações telefônicas para recuperação dos negócios;
  - e (h) registros vitais necessários para efetuar a recuperação do negócio;
  
- (xi) ter certificação PCI vigente pelo período da prestação de serviço;
  
- (xii) manter o necessário sigilo sobre as Transações processadas nos termos da legislação e regulamentação aplicável;
  
- (xiii) garantir o tráfego de dados das Transações de Pagamento entre o Estabelecimento Comercial e a Fortbrasil, bem como o cumprimento dos padrões de segurança da informação determinados pela Fortbrasil, incluindo
  - (a) a construção e manutenção de uma rede segura, por meio da instalação e manutenção de configuração de *firewall* para proteger dados do Usuário e da Transação e
  - (b) monitoramento e testes das redes sempre que solicitado pela Instituidora ou se identificada intermitência do sistema que impeça o correto funcionamento da rede ou acesso aos dados do portador do cartão de crédito, a fim de garantir o cumprimento dos padrões acordados;
  
- (xiv) garantir a continuidade e disponibilidade do serviço de comunicação entre os Estabelecimentos Comerciais e a Fortbrasil, devendo ser capaz de manter um programa de gerenciamento de vulnerabilidade (incluindo o uso e a



atualização regular de *software* antivírus e desenvolvimento e manutenção de sistemas e aplicativos seguros);

(xv) notificar a FortBrasil imediatamente na hipótese de descontinuidade de prestação de serviços junto aos Estabelecimentos Comerciais; e

(xvi) abster-se de praticar qualquer ato não competitivo ou discriminatório que prejudique o relacionamento da FortBrasil junto ao Estabelecimento Comercial, a realização das Transações, respeitadas as diferenças aceitas pelo Banco Central em função de diferenças em modelos de negócios envolvidos no provimento de serviços de pagamento pelos distintos arranjos integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro.

21. O relacionamento entre a FortBrasil e os Prestadores de Serviços de Rede deve obedecer ao rigoroso cumprimento das regras gerais deste Regulamento, devendo ser formalizado via instrumento contratual próprio, o Contrato de Prestação de Serviços de Rede.

22. São obrigações da FortBrasil relacionadas à participação dos Prestadores de Serviço de Rede:

(i) Fornecer ao PSR os dados cadastrais dos Estabelecimentos Comerciais, especificando os meios de captura necessários à operação específica;

(ii) Fornecer material de sinalização da marca FortBrasil para que o PSR disponibilize ao estabelecimento quando da instalação dos pontos de captura das transações;

(iii) Processar as transações capturadas pelo PSR;

(iv) Atender os Estabelecimentos Comerciais para solução de ocorrências relativas à utilização e à operação do processamento de transações junto ao PSR;

(v) Responsabilizar-se por eventuais inconformidades ou irregularidades cadastrais dos Estabelecimentos Comerciais, assim como responsabilizar-se quanto aos equipamentos disponibilizados aos mesmos; e

(vi) Responsabilizar-se pela adimplência da locação de equipamentos que, contratualmente, forem de sua atribuição.

23. No caso de comprovada a ocorrência de infração a quaisquer dispositivos deste Regulamento e/ou ao Contrato de Prestação de Serviços de Rede, que resultem em descontinuidade de funcionamento, violação das regras de segurança contratadas ou apresentação dos serviços em desacordo com as condições técnicas e qualidade contratadas, fica facultado à Instituidora suspender imediatamente o Participante, de forma preventiva, mediante aviso à outra parte, por meio determinado em instrumento próprio ou quaisquer outros canais de comunicação disponibilizados pela Fortbrasil, sendo concedido o prazo de até 30 (trinta) dias após a sua comunicação, para que seja sanada a infração, respeitados os prazos de conformação técnica nos respectivos Contratos de Prestação de Serviços de Rede. Não sanada a infração em até 30 (trinta) dias, após a comunicação, a Fortbrasil poderá realizar suspensão temporária do PSR do Arranjo Fortbrasil. Reiterada a suspensão do PSR ou na hipótese do PSR enviar informação fora do padrão de mensageira do autorizador (e.g. desfazimento e estornos de Transações realizadas de má fé) a Fortbrasil poderá excluir o PSR do Arranjo Fortbrasil.

## **V. USO DAS MARCAS**

### **Seção I – Disposições Gerais**

24. No âmbito do Arranjo Fortbrasil, todos os direitos de propriedade intelectual, incluindo, mas não se limitando a códigos, desenvolvimento, programas de computador, equipamentos, domínios, marca, logotipos, desenhos, estrutura, conteúdos, informações, etc. ("Propriedade Intelectual"), são de propriedade da Fortbrasil e, em nenhum caso se entenda que o Usuário e/ou Estabelecimento Comercial tem algum tipo de direito a Propriedade Intelectual, exceto se previamente e expressamente autorizado pela Fortbrasil.



25. A marca "Fortbrasil" é Propriedade Intelectual da Fortbrasil, tendo seu nome e marca devidamente registrados no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual.

### **Subseção II. Uso da Marca por Prestadores de Serviços de Rede e Prestadores de Serviço**

26. Os Prestadores de Serviços de Rede e outros prestadores de serviços eventualmente terceirizados somente poderão utilizar a marca Fortbrasil com a expressa e formal autorização, válida para cada utilização, e concedida em caráter excepcional.

27. A Fortbrasil poderá outorgar aos Prestadores de Serviços de Rede e outros prestadores de serviços uma licença limitada, temporária, não exclusiva e intransferível de uso da Marca Fortbrasil, nos termos, formas e condições previstas neste Capítulo e nos contratos celebrados com a Fortbrasil.

28. O uso da Marca Fortbrasil poderá ser autorizado em materiais de comunicação dentro do contexto do Arranjo Fortbrasil, nas hipóteses em que vise identificar a prestação de serviços de pagamento pela Fortbrasil, e desde que estejam de acordo com as disposições deste Regulamento, dos contratos celebrados com os Prestadores de Serviço.

29. Sem prejuízo de termos e condições específicos da cessão de marca ora descrita, fica claro que Prestadores de Serviço de Rede e outros prestadores de serviços estarão sujeitos aos mesmos direitos e obrigações previstos neste Capítulo.

## **VI. RISCOS INCORRIDOS NO ARRANJO FORTBRASIL**

### **Seção I – Riscos dos Participantes**

30. A atuação dos Participantes no Arranjo Fortbrasil poderá sujeitar os Participantes a riscos operacionais e riscos regulatórios.

#### **Risco Operacional**

31. Os Participantes do Arranjo Fortbrasil podem estar sujeitos ao risco operacional envolvidos no arranjo, assim entendido como a possibilidade de

ocorrência de perdas resultantes de (a) falha, fraude, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas e serviços de pagamento de que trata este Regulamento, (b) intempéries; e (c) risco de não-cumprimento de tarefas por terceiros subcontratados. A definição também inclui o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela Fortbrasil, assim, especialmente no que tange o processo de indenização e atribuições de responsabilidade, como a sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e a indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela Fortbrasil como instituidora do Arranjo Fortbrasil e de Instituição de Pagamento.

### **Risco Regulatório**

32. Os Participantes do Arranjo Fortbrasil podem estar sujeitos ao risco regulatório, assim entendido como (a) a possibilidade de ocorrência de descumprimento com as regulamentações vigentes sobre arranjos de pagamento, incorrendo as sanções vigentes estipuladas pelos órgãos reguladores, bem como (b) a possibilidade de implementação de novas regras aplicáveis a arranjos de pagamentos e/ou aos seus *players*, que poderão impactar as atividades de tais entidades no contexto de suas operações.

### **Seção II – Gerenciamento de Riscos dos Participantes**

33. A criação e observância de processos de mitigação de riscos abrange especialmente os Participantes do Arranjo Fortbrasil, devendo-se considerar todas as partes como obrigadas ao cumprimento das leis e normas referentes aos arranjos de pagamento, bem como ao conteúdo deste Regulamento.

34. A Fortbrasil, enquanto instituidora do arranjo, principal responsável pela mitigação dos riscos, incumbir-se-á de estabelecer regras para que as partes envolvidas nas operações do Arranjo Fortbrasil possam implantar e manter em funcionamento mecanismos destinados à detecção de fraudes e transações suspeitas, proteção e segurança da informação abrangendo redes utilizadas, *sites* na internet, canais de comunicação, servidores, mecanismos que permitam o rastreamento das transações de pagamento, entre outras providências cabíveis.



35. A Fortbrasil detém sistemas e procedimentos de detecção e verificação de riscos, a fim de minimizar a possibilidade de descontinuidade do Arranjo Fortbrasil, inclusive mediante a adoção de técnicas, modelos e sistemas reconhecidamente aceitos no mercado de meios de pagamento.

36. O gerenciamento de riscos Fortbrasil é realizado de acordo com as diretrizes estabelecidas pela administração da Fortbrasil, de acordo com os termos de suas políticas internas.

### **Segurança da Informação**

37. As redes de transmissão de dados, sites, servidores, canais de comunicação, equipamentos eletrônicos de leitura e aposição de senhas ou assinaturas eletrônicas devem possuir as transmissões de dados entre eles criptografadas, de modo que apenas as instituições devidamente autorizadas e envolvidas no processo tenham acesso aos dados trafegados.

### **Confidencialidade**

38. Os Participantes são proibidos de repassar informações confidenciais a terceiros, não relacionadas à sua atividade, acerca de Usuários, Estabelecimentos Comerciais ou qualquer outro envolvido, à exceção de quando relacionado a obrigações legais.

Parágrafo único: São consideradas informações confidenciais aquelas que permitam identificar individualmente uma pessoa ou empresa, bem assim como quaisquer informações relacionadas a esta identificação, como, por exemplo, detalhamento de transações ou dados cadastrais.

### **Mecanismos de Contingência**

39. A Fortbrasil coloca à disposição dos Participantes *backup*, através do seu ambiente, de modo a recuperar integralmente o histórico de cadastros, transações ou qualquer outro tipo de informação contida nos seus sistemas, na ocorrência de falha.





40. Dispõe, também, de *DRP (Disaster Recovery Plan)*, através de cuja estrutura um ambiente (servidores) secundário assume as operações no caso de o primário ficar inacessível.

41. No que tange a falhas de comunicação de redes e linhas telefônicas, são utilizados pela Fortbrasil links e canais de transmissão de dados redundantes, ficando eventuais falhas transparentes para as partes envolvidas e permitindo continuidade operacional.

42. A processadora oferece, ainda, a possibilidade de autorização manual pelo sistema especializado para contingência de autorizações.

#### **Auditoria**

43. A Fortbrasil reserva-se o direito de conduzir ou delegar a terceiros processos de auditoria de modo a comprovar que os Participantes do Arranjo Fortbrasil cumprem as regras definidas neste Regulamento.

44. Todos os Participantes do Arranjo Fortbrasil e os seus prestadores de serviços, bem assim como os usuários finais, devem estar em conformidade, em sua integralidade, com as diretivas abaixo:

- (i) Prevenção a ilícitos cambiais, lavagem de dinheiro e combate ao financiamento ao terrorismo, inclusive no que diz respeito à manutenção de informações dos Usuários;
- (ii) Gerenciamento de continuidade de negócios, incluindo plano de recuperação de desastres;
- (iii) Segurança da informação;
- (iv) Conciliação de informações entre todos os envolvidos;
- (v) Disponibilidade dos serviços; e
- (vi) Capacidade para a prestação dos serviços.



## **VII. TARIFAS E OUTRAS FORMAS DE REMUNERAÇÃO**

### **Seção I – Tarifas e Remuneração dos Participantes**

45. Os Participantes do Arranjo Fortbrasil não estão sujeitos à cobrança de tarifas pela Fortbrasil ou por outros Participantes.

46. Em contrapartida à prestação dos seus serviços, os Prestadores de Serviço de Rede serão remunerados (i) pelos Estabelecimentos Comerciais ou (ii) pela Fortbrasil, conforme acordado no Contrato de Prestação de Serviços de Rede, com base (i) nas faixas de quantidade das Transações capturadas, nesse caso, diminuindo o valor em reais, a partir do aumento da quantidade de transações realizadas dentro do mesmo mês (ii) na realização da ativação dos instrumentos de captura junto aos Estabelecimentos Comerciais e/ou, conforme aplicável, (iii) em serviços de customização, desenvolvimento de sistemas e solução técnica prestados, apurados e identificados a cada caso.

## **VIII. GOVERNANÇA DOS PROCESSOS DECISÓRIOS DO ARRANJO**

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

47. A Fortbrasil conduz todos os seus negócios de forma segura, transparente e eficiente, buscando fornecer a todos os envolvidos em suas operações uma orientação clara quanto as suas políticas e os procedimentos para a tomada de decisões.

48. A estrutura societária e gerencial da Fortbrasil é desenhada para que todas as áreas competentes possam avaliar os assuntos de relevância para o Arranjo Fortbrasil, incluindo decisões tomadas em (a) Assembleia Geral de acionistas; (b) reuniões de conselho de administração; e (c) reuniões da diretoria da Fortbrasil.

49. Estendem-se ao Arranjo Fortbrasil os processos de Governança da empresa, caracterizados pela existência de um conselho de administração, diretoria executiva e conselho fiscal, eleitos em Assembleia Geral de acionistas. Os assuntos referentes à gestão do patrimônio da empresa e o gerenciamento de riscos, devem ser decididos por esta estrutura de governança, a saber:

- (a) Assembleia Geral: órgão com poderes para decidir todos os negócios relativos ao relatório e contas da Diretoria, balanço e parecer do Conselho Fiscal, bem como ao objeto social da Fortbrasil para atender os interesses da sociedade ;
- (b) Conselho de Administração: conselho responsável por estabelecer a orientação geral dos negócios e as diretrizes estratégicas da Fortbrasil.
- (c) Diretoria: órgão de administração executiva responsável pela condução dos negócios e representação da Fortbrasil.

50. As alterações necessárias no Regulamento, ditadas tanto por obrigações decorrentes de mudanças de leis e regulamentação, quanto de necessidades operacionais oriundas do relacionamento com os clientes (usuários pagadores e usuários recebedores), devem ser promovidas pela Diretoria da Fortbrasil e submetidas, quando necessário, ao Banco Central, devendo os participantes do Arranjo serem ouvidos quanto à factibilidade das alterações e sobre seu interesse em continuar a prestar os serviços anteriormente contratados, caso as alterações sejam de porte a afetar os custos e receitas anteriormente previstos.

51. Nos casos em que as alterações representarem, a critério da Diretoria, mudanças significativas na estrutura negocial, ou nos relacionamentos com as partes interessadas, com reflexos importantes no desempenho ou na situação patrimonial da empresa, o Conselho de Administração deverá ser ouvido.

52. Os Prestadores de Serviços de Rede indicarão formalmente um representante para participar das reuniões entre instituidor do arranjo e prestadores de serviços de rede, que será realizada a cada dois meses, para verificar sugestões de aperfeiçoamento tanto operacional quanto tecnológico do funcionamento do arranjo. Este comitê não terá poderes decisórios, e sim consultivos.

53. Todas as alterações com reflexos junto às diversas partes interessadas deverão ser comunicadas aos Participantes do Arranjo Fortbrasil, aos Usuários dos Instrumentos de Pagamento e aos Estabelecimentos Comerciais.



## **Seção II – Comunicações no Âmbito do Arranjo Fortbrasil**

54. A comunicação com os Prestadores de Serviço de Rede será realizada por meio da Central de Atendimento, bem como qualquer outra forma de comunicação disponível, prevista em contrato.

55. A Fortbrasil disponibilizará a Central de Atendimento aos Prestadores de Serviços de Rede para atendimento de suas necessidades e fornecimento de informações que vierem a ser requeridas pelo mesmo, conforme o caso.

## **IX. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

### **Seção I – Disposições Gerais**

56. Toda e qualquer disputa ou controvérsia que possa surgir entre os Participantes do Arranjo Fortbrasil, relacionada ou oriunda, em especial, da aplicação, validade, eficácia, interpretação, violação e seus efeitos, das disposições contidas neste Regulamento e nas normas editadas pelo CMN e Banco Central, é realizada por meio de resolução de conflitos disponibilizados pela Fortbrasil.

57. As disputas relativas às relações entre a Instituidora, Usuários, Prestadores de Serviço de Rede e Estabelecimentos Comerciais, versando sobre tarifas, direitos, obrigações, pagamentos, devoluções e outras funcionalidades previstas neste Regulamento e disciplinadas por contratos específicos entre as partes, deverão ser solvidas através de tratativas obedecendo aos procedimentos abaixo descritos.

### **Seção II – Disputas com PSRs**

58. As disputas envolvendo PSR, incluindo as discordâncias relativas aos serviços prestados pelos PSR's, ou à não conformidade dos mesmos com os contratos ou condições técnicas mínimas exigidas pela Fortbrasil, bem assim como discordância quanto a pagamentos a efetuar ou receber serão encaminhadas à área de Tecnologia da Informação da Fortbrasil, para análise.

59. A área de Tecnologia da Informação da Fortbrasil analisará o pleito e responderá (apontando sua análise e conclusão a respeito do pleito) por escrito ao PSR em até 10 (dez) dias do recebimento do pleito. O PSR terá 10 (dez) dias



adicionais após o recebimento da resposta da Fortbrasil para aceitar a solução oferecida pela Fortbrasil ou para solicitar a implementação dos procedimentos de negociação.

60. O não cumprimento dos limites de prazo estabelecidos neste artigo automaticamente resultará na implementação automática dos procedimentos de negociação.

61. A Fortbrasil e o PSR negociarão de boa-fé qualquer disputa que não tenha sido satisfatoriamente resolvida após os procedimentos de solução de reivindicação descritos no item 132 acima. Para tal, a Fortbrasil e o PSR adotarão os procedimentos de negociação previstos abaixo.

62. Caso as negociações realizadas nos termos do item 132 acima não levem à solução da disputa ou reivindicação em questão de forma satisfatória para as partes, então qualquer uma das partes poderá notificar a outra por escrito de que deseja submeter a disputa ou reivindicação aos Executivos sênior individuais das equipes da outra parte que sejam responsáveis pela execução da prestação dos serviços ou que tenham alçada para dispor de direitos e/ou decidir em nome da parte ("Executivos"). Mediante recebimento pela outra parte de tal notificação por escrito, a disputa ou reivindicação será submetida aos Executivos, que negociarão de boa-fé e envidarão esforços razoáveis para resolver tal litígio ou reivindicação. O local, formato, frequência, duração e conclusão dessas discussões serão deixados a critério dos Executivos envolvidos. Mediante comum acordo, os Executivos poderão utilizar outros procedimentos de solução de disputas alternativos para auxiliar nas negociações. Caso os Executivos das Partes não entrem em acordo após 30 (trinta) dias do início dos procedimentos mencionados nesta Seção III, a disputa ou reivindicação deverá observar as regras processuais/arbitrais inerentes ao caso, nos termos do respectivo Contrato de Prestação de Serviços de Rede.

63. Além de discussões relacionadas às operações dos Prestadores de Serviço de Rede, em havendo envolvimento de questões contratuais, o assunto será encaminhado ao Departamento Jurídico, responsável pela análise jurídica dos pleitos apresentados pelo Prestador de Serviços de Rede, cuja análise não estará sujeita aos prazos referidos nessa Seção III, mas ocorrerá em até 3 (três) dias úteis.

64. Da mesma forma quanto às disputas com os Usuários, esgotadas as tratativas apontadas nessa Seção III, as disputas serão solvidas pela via judicial ou arbitral (conforme apontado no respectivo instrumento contratual apartado), ficando eleito o foro da Comarca de Fortaleza, Estado do Ceará.

## **X. PENALIDADES OU SANÇÕES PREVISTAS**

### **Seção I – Penalidades e Sanções Aplicáveis a Participantes**

65. A Fortbrasil irá aplicar as seguintes penalidades aos Participantes do Arranjo Fortbrasil, após apurados e confirmados casos conflitantes com o exposto neste Regulamento, alternativa ou cumulativamente:

(i) Advertência: a ser aplicada quando da ciência de fato que possa vir a prejudicar o fluxo ou qualidade das operações realizadas no âmbito do Arranjo Fortbrasil, mas que não gere prejuízos imediatos a nenhuma das partes do Arranjo de Pagamento da Fortbrasil, incluídos os usuários os cartões e os estabelecimentos comerciais;

(ii) Multa pecuniária a ser definida no Contrato de Prestação de Serviços de Rede: a ser aplicada cumulativamente à suspensão temporária e ou à exclusão, quando se verificar prejuízos operacionais a quaisquer participantes do Arranjo de Pagamento Fortbrasil, por exemplo, caso haja descumprimento ao sigilo das informações transacionadas pelo Prestador de Serviço de Rede, no caso de verificação de dano ao usuário final, àquele receberá multa pecuniária a fim de ressarcir o prejuízo sofrido pelo usuário final que tenha sido suportado pela Fortbrasil;

(iii) Suspensão temporária do Participante do Arranjo Fortbrasil, conforme aplicável, nos casos de verificação de descumprimento dos requisitos e das obrigações estipuladas para cada participante do Arranjo, até que se regularize a situação e se normalize o fluxo operacional; e

(iv) Exclusão do Participante do Arranjo Fortbrasil: situações arroladas no artigo 141;



Parágrafo único: nos casos em que um evento gerar mais de uma penalidade, será aplicada aquela com maior graduação prevista em virtude de corresponder ao descumprimento de maior repercussão.

66. A Fortbrasil rescindir o Contrato de Prestação de Serviços : (i) sempre que houver decretação de falência ou decretação de regime de recuperação judicial ou extrajudicial dos mesmos; e/ou (ii) quando houver apuração e confirmação de descumprimento de cláusula que implique sua rescisão, permitido em qualquer caso, o direito ao contraditório da parte envolvida, nos termos do Contrato de Prestação de Serviços, sendo motivadores dessa rescisão:

- (i) Não cumprimento das regras e procedimentos previstos no Contrato de Prestação de Serviços e no Regulamento, como, por exemplo, 1) não atender às exigências técnicas, operacionais e de segurança da informação, deixando de cumprir o prazo de 60 segundos para confirmação de transações efetuadas com o meio de pagamento Fortbrasil ; 2) não disponibilizar a solução técnica para execução das transações com atendimento a 97% (noventa e sete por cento) de disponibilidade de rede e quaisquer outros problemas verificados nos canais de acesso, sendo o período de disponibilidade necessário de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana; 4) não manter o sigilo das informações das transações realizadas no âmbito do Arranjo Fortbrasil, entre outros previstos em contrato;
- (ii) Uso indevido da marca da Fortbrasil;
- (iii) Verificação de ações fraudulentas causadas pelo PSR;
- (iv) Descumprimento do Código de Ética da Fortbrasil;
- (v) Utilização do Arranjo Fortbrasil para Transações contrárias às regras e finalidades do Arranjo Fortbrasil;
- (vi) Adoção de condutas que gerem risco à credibilidade ou impactos negativos à Fortbrasil.

67. Todas as penalidades previstas neste Regulamento não eximem a parte de qualquer responsabilidade extracontratual que a lei impuser no caso do seu respectivo descumprimento.



68. Todas as sanções aqui previstas serão apenas aplicadas após o direito ao contraditório das partes envolvidas, concedendo pleno direito a todos os participantes de apresentarem suas razões ou comprovações de atendimento aos requisitos e às obrigações aplicáveis.

## **Seção II – Interoperabilidade entre os Participantes do Arranjo Fortbrasil**

69. O Arranjo FortBrasil poderá prever eventual interoperabilidade entre Participantes, por meio de regras, procedimentos e tecnologias compatíveis de forma não discriminatória, desde que exista condições técnicas para tanto e interesse dos Participantes e da FortBrasil para sua implementação.

\*\*\*\*