

REGULAMENTO DO ARRANJO DE PAGAMENTO BEETELLER

Nome do Documento	Regulamento do Arranjo de Pagamento Beeteller
Descrição	Estabelecimento dos principais termos e condições do Arranjo de Pagamento Beeteller
Tipo	Regulamento
Versão	1.0
Nível de Confidencialidade	Público
Acesso Reservado aos	Usuários
Área Responsável	Compliance
Data da Aprovação	07/11/2023

Histórico das alterações

Data	Versão	Criado por	Descrição da alteração
07/11/2022	1.0	Mariana Dutra	Versão Inicial do Documento
14/11/2023	2.0.	Maria Eduarda	Atualização do Modelo e Revisão Geral

SUMÁRIO

1. Introdução.....	4
2. Definições	4
3. Descrição Geral do Arranjo BEETELLER.....	5
3.1. Propósito do Arranjo de Pagamento	5
3.2. Modalidade de relacionamento dos Usuários.....	6
3.3. Abrangência territorial.....	6
3.4. Instrumento de pagamento	6
4. Marca	6
4.1. Regras para uso da Marca.....	6
5. Participantes do Arranjo BEETELLER.....	7
5.1. Previsão das modalidades de participantes	7
6. Autorização, rejeição e devolução de transações.....	7
6.1. Descrição do processo de autorização da Transação e a definição do momento em que a Transação é considerada autorizada no âmbito do Arranjo de Pagamento	7
6.2. Identificação dos motivos de devolução e rejeição das Transações	8
7. Liquidação e Compensação.....	8
7.1. Sistema de compensação e liquidação para liquidação dos participantes do Arranjo de Pagamento	8
7.2. Prazos máximos para compensação, liquidação, e disponibilização de recursos para livre movimentação pelo Usuário Recebedor	8
8. Riscos Incorridos no Arranjo BEETELLER.....	9
8.1. Riscos dos participantes em função das regras do Arranjo de Pagamento.....	9
8.2. Riscos dos Usuários e mitigação dos riscos pela Instituidora	9
9. Tarifas e outras formas de remuneração.....	10
9.1. Estrutura de tarifas e outras formas de remuneração	10
10. Delimitação de Responsabilidades	10
10.1. Delimitação de Responsabilidades entre a Instituidora e os participantes.....	10
10.2. Delimitação de Responsabilidades entre os participantes do Arranjo de Pagamento.....	13
10.3. Delimitação de Responsabilidades dos Usuários	13
11. Governança e Comunicações	13
11.1. Governança dos processos decisórios no âmbito do Arranjo de Pagamento	13
11.2. Comunicações no âmbito do Arranjo de Pagamento.....	14
12. Processo de Disputa no Âmbito do Arranjo	14
12.1. Regras para solução de disputas	14
13. Penalidades Previstas.....	15
13.1. Penalidades no âmbito do Arranjo de Pagamento.....	15
14. Terceirização de Atividades	15
14.1. Critérios e condições para terceirização de atividades	15

15. Padrões Mínimos Operacionais	16
15.1. Padrões mínimos relativos a requisitos operacionais a serem adotados pelos participante	16
16. Interoperabilidade	17
16.1. Mecanismos de Interoperabilidade entre os participantes do Arranjo de Pagamento	17
16.2. Mecanismos de Interoperabilidade com outros Arranjos.....	17

Arranjo de Pagamento BEETELLER**1. Introdução**

Este Regulamento tem por objetivo descrever os principais termos e condições aplicáveis ao Arranjo de Pagamento instituído por **BEETELLER INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA.**, inscrita no CNPJ sob nº 32.074.986/0001-30, com sede na Avenida Afonso Pena, nº 5723, sala 1805 – Santa Fé, Campo Grande, Mato Grosso do Sul, CEP: 79031-010 (“**BEETELLER**”).

Este Regulamento poderá ser periodicamente alterado, observadas as formalidades de comunicação e aprovação estabelecidas pelo Banco Central do Brasil, caso aplicáveis.

As regras e condições previstas neste Regulamento se aplicam a todos os Usuários que se utilizarem do Arranjo de Pagamento, na condição de Usuários Pagadores ou Usuários Recebedores.

Ao aderir ao Contrato, o Usuário automaticamente concorda com todos os termos e condições previstos neste Regulamento.

2. Definições

As palavras e expressões abaixo, citadas neste Regulamento pela primeira letra maiúscula, terão as seguintes definições:

“**Arranjo de Pagamento**”: conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público, conforme definido pelo Art. 6º, inciso I da Lei nº 12.865/2013.

“**Arranjo BEETELLER**”: Arranjo de Pagamento fechado, instituído pela Instituidora, pelo qual haverá o credenciamento e emissão do Instrumento de Pagamento, conforme as condições dispostas neste Regulamento.

“**Conta de Pagamento**”: conta de titularidade do Usuário, destinada ao carregamento, transferência e resgate de recursos; cujos valores, convertidos em moeda eletrônica, serão geridos e custodiados pela Instituidora.

“**Contrato**”: contrato celebrado com os Usuários, prevendo os termos e condições para o credenciamento ao Arranjo BEETELLER, emissão e utilização do Instrumento de Pagamento, tarifas aplicáveis, dentre outras condições relacionadas à utilização da Conta de Pagamento.

“**Disputa**”: procedimento de análise do pedido de cancelamento ou estorno da Transação feito por um Usuário no âmbito do Arranjo BEETELLER.

“Instituidora”: a BEETELLER, que, na qualidade de instituidora do Arranjo BEETELLER, será responsável pelo credenciamento dos Usuários e emissão do Instrumento de Pagamento.

“Instrumento de Pagamento”: meio eletrônico de pagamento apresentado sob a forma virtual, contendo a identificação do Usuário e que se encontra vinculado à Conta de Pagamento, disponibilizado para a realização de Transações no âmbito do Arranjo BEETELLER.

“Interoperabilidade”: mecanismo que viabiliza, por meio de regras, procedimentos e tecnologias compatíveis com os sistemas da Instituidora, o fluxo de recursos dos Usuários entre diferentes Arranjos de Pagamento.

“Plataforma”: website e/ou aplicativo para dispositivos móveis com acesso à internet, de titularidade da Instituidora, disponibilizado(s) aos Usuários para acesso ao Instrumento de Pagamento e realização das Transações.

“Prestador de Serviço”: pessoa jurídica cuja atividade consiste na prestação de serviços de armazenamento de informações, desenvolvimento de sistemas e softwares, hospedagem da Plataforma, processamento das Transações, dentre outros serviços necessários ao funcionamento do Arranjo de Pagamento.

“Regulamento”: este regulamento, elaborado pela Instituidora, prevendo as regras e procedimentos para utilização e funcionamento do Arranjo BEETELLER.

“Transação”: transferência de recursos, em moeda eletrônica, entre Contas de Pagamento, realizada por meio do Instrumento de Pagamento emitido no Arranjo BEETELLER.

“Usuário”: Usuário Pagador e/ou Usuário Recebedor.

“Usuário Pagador”: pessoa jurídica ou física, domiciliada no território brasileiro, detentora de Instrumento de Pagamento, e que, no âmbito do Arranjo BEETELLER: (i) realiza pagamentos em razão da aquisição produtos e/ou serviços comercializados pelo Usuário Recebedor; e/ou (ii) realiza a transferência de recursos ao Usuário Recebedor.

“Usuário Recebedor”: pessoa jurídica ou física, domiciliada no território brasileiro, titular de Conta de Pagamento, e que, no âmbito do Arranjo BEETELLER: (i) recebe pagamentos em razão da venda de produtos e/ou serviços ao Usuário Pagador; (ii) realiza a intermediação na comercialização de produtos e/ou serviços em favor de outro Usuário Recebedor; e/ou (iii) recebe recursos em razão da transferência pelo Usuário Pagador.

3. Descrição Geral do Arranjo BEETELLER

Incisos I a IV, do artigo 19, do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 150/2021

3.1. Propósito do Arranjo de Pagamento

O Arranjo BEETELLER é caracterizado como um Arranjo de Pagamento fechado, em que o credenciamento, a emissão do Instrumento de Pagamento e a custódia e gestão dos recursos mantidos na Conta de Pagamento, são realizados exclusivamente pela Instituidora.

Ainda, se caracteriza como um Arranjo de Pagamento de transferência, posto que os serviços de pagamento não estão vinculados necessariamente à liquidação de obrigações de pagamento em razão da compra de produtos e/ou serviços.

3.2. Modalidade de relacionamento dos Usuários

A modalidade de relacionamento com os Usuários do Arranjo BEETELLER enquadra-se na categoria de Conta de Pagamento pré-paga, cujos valores devem ser carregados previamente à sua utilização, em moeda corrente nacional (reais) pelo Usuário Pagador.

3.3. Abrangência territorial

O Arranjo BEETELLER é de abrangência territorial doméstica, sendo que a emissão e utilização do Instrumento de Pagamento se restringem ao território nacional.

3.4. Instrumento de pagamento

O Instrumento de Pagamento emitido no Arranjo BEETELLER é digital e acessado pela Plataforma, mediante o uso de *login* e senha, de uso pessoal e intransferível do Usuário, o qual, uma vez cadastrado, poderá efetuar Transações pelas modalidades admitidas no Arranjo BEETELLER.

4. Marca

Inciso V, do artigo 19, do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 150/2021

4.1. Regras para uso da Marca

A marca “BEETELLER”, nas formas nominal, é de propriedade da Instituidora, perante o Instituto Nacional de Propriedade Industrial - INPI, conforme registros nº 920933246.

Em se tratando de um Arranjo de Pagamento fechado, não haverá concessão do direito de uso da Marca a qualquer participante.

Apenas empresas autorizadas pela Instituidora poderão utilizar a Marca. O direito de uso não pode ser autorizado, sublicenciado ou transferido a terceiros sem consentimento da Instituidora. Também será vedado a qualquer pessoa o uso de qualquer imagem, informação, aplicativo ou produto que possa de alguma maneira, direta ou indiretamente, proporcionar um impacto que deprecie ou desvalorize a reputação ou a utilização da Marca, produtos, serviços ou sistemas da Instituidora, ou do próprio Arranjo BEETELLER.

A utilização da marca da Instituidora somente se dará mediante sua anuência prévia e expressa, e para a finalidade exclusiva de identificá-la como instituidora do Arranjo BEETELLER. A Instituidora poderá solicitar imediatamente o término da utilização de sua marca caso constate qualquer ação ilegal ou que prejudique ou possa prejudicar o seu conceito e reputação no mercado.

A Instituidora será devidamente identificada no Contrato celebrado com os Usuários, como responsável pelo cumprimento de todas as obrigações previstas neste Regulamento.

5. Participantes do Arranjo BEETELLER

Inciso VI, do artigo 19, do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 150/2021

5.1. Previsão das modalidades de participantes

Tratando-se de um Arranjo de Pagamento fechado, a BEETELLER, além de Instituidora do Arranjo de Pagamento, atua como instituição de pagamento nas modalidades emissora de moeda eletrônica e credenciadora.

Em seu papel de Instituidora, a BEETELLER é responsável pelo: (i) gerenciamento de riscos; (ii) garantia de estabilidade dos sistemas; (iii) prestação de informações aos Usuários; e (iv) acompanhamento de fraudes e liquidação das Transações.

Como Instituidora do Arranjo de Pagamento, a BEETELLER é responsável pela: (i) emissão do Instrumento de Pagamento vinculado às Contas de Pagamento; (ii) credenciamento de Usuários para utilização e aceitação do Instrumento de Pagamento; (iii) gestão das Contas de Pagamento de titularidade dos Usuários; (iv) disponibilização de Transações com base nos recursos previamente aportados pelos Usuários Pagadores; (v) liquidação das Transações aos Usuários Recebedores; (vi) 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 (vii) outras atividades relacionadas à prestação de serviços de pagamento a que esteja autorizada a prestar, nos termos da legislação vigente.

6. Autorização, rejeição e devolução de transações

Incisos VII e VIII, do artigo 19, do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 150/2021**6.1. Descrição do processo de autorização da Transação e a definição do momento em que a Transação é considerada autorizada no âmbito do Arranjo de Pagamento**

Uma Transação é considerada autorizada no momento em que a Instituidora, por meio das tecnologias de acesso ao Arranjo BEETELLER, e após realizar as devidas verificações de segurança, identifica a existência de saldo suficiente na Conta de Pagamento do Usuário Pagador e, por conseguinte, realiza o débito na sua Conta de Pagamento e o crédito na Conta de Pagamento do Usuário Recebedor.

A transferência de recursos, do Usuário Pagador para o Usuário Recebedor, será realizada mediante débito e crédito em moeda eletrônica, não sendo utilizados para a liquidação das Transações os sistemas de compensação e liquidação disponíveis no Sistema Financeiro Nacional.

6.2. Identificação dos motivos de devolução e rejeição das Transações

No âmbito do Arranjo BEETELLER, haverá a possibilidade de ser rejeitada e/ou solicitada a devolução da Transação pelos seguintes motivos:

- a. Erros de Processamento: quando, por algum motivo técnico, a Transação tiver sido processada incorretamente;
- b. Valor Indevido: quando a Transação for recusada pelo Usuário Recebedor, mediante confirmação pela solução de Disputa prevista neste Regulamento;
- c. Identificação de alguma irregularidade na Transação: quando a Instituidora, de acordo com os procedimentos de validação e regras de segurança previstas neste Regulamento e no Contrato, deixa de autorizar a Transação; e
- d. Inexistência de Recurso: quando inexistir saldo suficiente na Conta de Pagamento do Usuário Pagador para realização da Transação.

Os prazos de devolução das Transações obedecerão ao disposto no Contrato.

7. Liquidação e Compensação**Incisos IX e X, do artigo 19, do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 150/2021****7.1. Sistema de compensação e liquidação para liquidação dos participantes do Arranjo de Pagamento**

O Arranjo BEETELLER é um Arranjo de Pagamento fechado e, portanto, não há compensação ou liquidação de Transações entre diferentes instituições de pagamento.

7.2. Prazos máximos para compensação, liquidação, e disponibilização de recursos para livre movimentação pelo Usuário Recebedor

Por se tratar de um Arranjo de Pagamento fechado, a compensação e liquidação das Transações ocorrerá no âmbito do próprio Arranjo BEETELLER, mediante solicitação do Usuário Pagador, por meio de:

- a. Transferência para a Conta de Pagamento do Usuário Recebedor credenciado ao Arranjo BEETELLER; e
- b. Pagamento de débitos do Usuário Pagador em razão da compra de produtos e/ou serviços contratados perante o Usuário Recebedor.

A transferência dos recursos entre Contas de Pagamento no âmbito do Arranjo BEETELLER será realizada até 1 (um) dia da realização da Transação, inclusive em dia não útil, como finais de semana e feriados.

Os valores devidos à Instituidora, de acordo com o Contrato, tais como tarifas e outros débitos, serão imediatamente debitados da Conta de Pagamento, desde que o Usuário possua saldo.

Há possibilidade de retenção de recursos por parte da Instituidora em razão de cancelamento da Conta de Pagamento ou de penalidades que venham a ser imputadas ao Usuário, de acordo com o Contrato.

Para assegurar maior transparência e controle na liquidação das Transações por parte dos Usuários, qualquer movimento na Conta de Pagamento será refletido nos extratos disponíveis na Plataforma, pelos quais as informações das Transações (créditos e débitos efetuados) serão detalhadas. De posse destes extratos é possível que os Usuários façam a conciliação entre o valor das Transações e as liquidações financeiras.

8. Riscos Incorridos no Arranjo BEETELLER

Inciso XI, do artigo 19, do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 150/2021

8.1. Riscos dos participantes em função das regras do Arranjo de Pagamento

Por se tratar de um Arranjo de Pagamento fechado, a Instituidora é a única participante que assume riscos em virtude do modelo de negócio, nos termos definidos neste Regulamento.

8.2. Riscos dos Usuários e Mitigação dos Riscos pela Instituidora

Em relação aos Usuários, há risco de fraude na utilização dos Instrumentos de Pagamento (como o uso indevido por terceiros), risco de erros de processamento, risco de ausência de registro de pagamentos na Conta BEETELLER, entre outros.

A Instituidora, enquanto Instituidora do Arranjo de Pagamento e responsável pela mitigação dos riscos, incumbir-se-á de estabelecer regras destinadas à detecção de fraudes no credenciamento dos Usuários e à proteção e segurança da informação na Plataforma, além de mecanismos que permitam o rastreamento de Transações suspeitas.

Caberá à Instituidora, na função de gestora das Contas de Pagamento, estabelecer procedimentos para evitar erros em dados cadastrais, cumprimento de prazos e práticas inadequadas pelos Usuários.

Ainda, é atribuição da Instituidora, como responsável pela emissão do Instrumento de Pagamento, observar a reputação e confiabilidade dos dados cadastrais apresentados pelos Usuários.

Incumbirá à Instituidora a administração dos recursos geridos e custodiados, principalmente durante os períodos entre os pagamentos feitos pelos Usuários Pagadores e o repasse aos Usuários Receptores; evitando, assim, incorrer em risco de liquidez, de forma a garantir a adimplência de seus compromissos com os Usuários.

Os recursos dos Usuários serão custodiados em conta bancária, de titularidade da Instituidora, em instituição financeira, de forma segregada de seus próprios recursos.

A Instituidora deverá seguir as regras do Banco Central do Brasil que dispõem sobre custódia e aplicação de recursos mantidos em Conta de Pagamento dos Usuários.

Nos termos do art. 12 da Lei 12.865/2013, os recursos dos Usuários custodiados pela Instituidora: (i) constituem patrimônio separado, que não se confunde com o da Instituidora; (ii) não respondem direta ou indiretamente por nenhuma obrigação da Instituidora, nem podem ser objeto de arresto, sequestro, busca e apreensão ou qualquer outro ato de constrição judicial em função de débitos de responsabilidade da Instituidora; (iii) não podem ser dados em garantia de débitos assumidos pela Instituidora; e (iv) não compõem o ativo da Instituidora, inclusive para efeito de falência ou liquidação judicial ou extrajudicial.

9. Taxas e tarifas e outras formas de remuneração

Inciso XII, do artigo 19, do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 150/2021

9.1. Estrutura de tarifas e outras formas de remuneração

Pela utilização dos serviços prestados no âmbito do Arranjo BEETELLER, o Usuário pagará à Instituidora uma remuneração, mediante a cobrança de tarifas em valores fixados no Contrato, as quais incluem:

- a. tarifa por cada Transação realizada no Arranjo BEETELLER;
- b. tarifa de manutenção da Conta de Pagamento;
- c. tarifa de resgate dos recursos;
- d. tarifa de saque de recursos em espécie;
- e. tarifa por inatividade da Conta de Pagamento;
- f. tarifa para emissão de extrato; e
- g. tarifas adicionais por outros serviços que vierem a ser prestados pela BEETELLER, de forma cumulativa com as demais tarifas, conforme estabelecido no Contrato celebrado com os Usuários.

A Instituidora poderá deixar de cobrar uma ou mais taxas e/ou tarifas dos Usuários, a seu exclusivo critério, conforme vier a ser estabelecido no Contrato celebrado com os Usuários.

Os valores das taxas e/ou tarifas cobrados pela Instituidora são variáveis de acordo com a natureza de cada Transação, encontrando-se sempre disponíveis para consulta pelo Usuário na Plataforma ou mediante solicitação por meio dos canais de atendimento disponíveis.

Por se tratar de um Arranjo de Pagamento fechado, o Arranjo BEETELLER não prevê quaisquer modalidades de remuneração entre participantes do Arranjo de Pagamento.

10. Delimitação de responsabilidades

Incisos XIII e XIV, do artigo 19, do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 150/2021

10.1. Delimitação de Responsabilidades entre a Instituidora e os participantes

Considerando que não haverá exposição financeira entre participantes ou entre Arranjos de Pagamento, este Regulamento apenas delimita as responsabilidades da Instituidora, conforme abaixo indicado:

- a. Gerir o Arranjo BEETELLER e os recursos mantidos em Conta de Pagamento dos Usuários;
- b. Autorizar, rejeitar e processar as Transações;
- c. Prestar as informações necessárias ao Usuário para correta identificação das Transações;
- d. Atuar de maneira preventiva e, se necessário, de maneira corretiva em casos de fraudes, crimes financeiros ou lavagem de dinheiro;

- e. Atender e dar suporte ao Usuário Final em casos de dúvidas técnicas e operacionais com relação às Transações; e
- f. Observar e cumprir as normas de proteção e segurança de dados das Transações.

10.2. **Delimitação de Responsabilidades entre os participantes do Arranjo de Pagamento**

Tratando-se de Arranjo de Pagamento fechado, apenas a Instituidora possui responsabilidade pela execução das regras relacionadas com o Arranjo BEETELLER.

10.3. **Delimitação de Responsabilidades dos Usuários**

Ao utilizar os serviços de pagamento oferecidos pela Instituidora, o Usuário deverá respeitar e observar regras de utilização da Plataforma, bem como cumprir com as seguintes responsabilidades:

- a. Observar, a todo tempo, os termos e condições especificados no Contrato e demais instrumentos contratuais que venham a ser celebrados com a Instituidora;
- b. Informar à Instituidora qualquer alteração em seus dados cadastrais;
- c. Assumir a responsabilidade por todas as Transações realizadas com o Instrumento de Pagamento;
- d. Comunicar qualquer fraude, falsificação ou acesso indevido aos Instrumentos de Pagamento, logo após tomar ciência do fato, por meio dos canais de atendimento disponíveis; e
- e. Pagar as tarifas e taxas devidas pelos serviços de pagamento prestados pela Instituidora.

11. Governança e Comunicações

Inciso XV, do artigo 19, do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 150/2021

11.1. **Governança dos processos decisórios no âmbito do Arranjo de Pagamento**

As regras dispostas para o funcionamento do Arranjo BEETELLER descritas neste Regulamento foram deliberadas pela Instituidora. Os processos que culminaram nas decisões sobre tais regras decorrem da estrutura de governança corporativa da própria Instituidora, uma vez que não há participantes externos que influenciam no processo decisório.

A Instituidora 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.

11.2. Comunicações no âmbito do Arranjo de Pagamento

Todas as alterações neste Regulamento deverão ser comunicadas aos Usuários.

A Instituidora manterá a ouvidoria para tratar dos casos dos Usuários não solucionados pelo atendimento convencional.

12. Processo de Disputa no Âmbito do Arranjo

Inciso XVI, do artigo 19, do Regulamento anexo à Resolução BCB n 150/2021

12.1. Regras para solução de Disputas

As reclamações e contestações decorrentes de quaisquer Transações realizadas no âmbito do Arranjo BEETELLER deverão ser dirimidas diretamente entre os Usuários, de modo que a Instituidora está isenta de qualquer responsabilidade relacionada aos negócios celebrados entre os Usuários.

Os Usuário serão integralmente responsáveis pela veracidade, precisão e conformidade das informações e valores relacionados com os negócios que deram origem Transações; respondendo, conforme aplicável, pela qualidade, quantidade, segurança, adequação, preço, prazo, entrega e garantia dos produtos e/ou serviços que deram origem às Transações.

Ainda, não será possível a abertura de Disputa para as Transações realizadas fora do âmbito do Arranjo BEETELLER, ou seja, antes do recebimento ou após o repasse de valores pela Instituidora.

O Usuário somente poderá iniciar o procedimento de Disputa nos seguintes casos:

- a. A Transação tiver sido processada incorretamente, em razão de informações errôneas ou incompletas indicadas pelo Usuário Pagador;
- b. A Transação for duplicata por erro de processamento;
- c. A Transação for recusada pelo Usuário Recebedor; ou
- d. Houver suspeita de fraude ou ato ilícito.

Verificada uma das hipóteses acima indicadas, qualquer Usuário poderá apresentar a contestação de uma Transação realizada no âmbito do Arranjo BEETELLER, para que seja iniciado o procedimento de Disputa. O pedido de abertura de Disputa será analisado pela Instituidora por meio de processo interno, pelo qual os Usuários envolvidos serão comunicados para prestar esclarecimento sobre os motivos alegados e para fornecer documentos que possam corroborar suas alegações. Além dos procedimentos internos, observar-se-á também as regras previstas na legislação vigente.

A Disputa deverá ser aberta pelo Usuário no prazo máximo de 07 (SETE) dias a contar da data de realização da Transação, diretamente na central de atendimento da Instituidora informada na Plataforma.

No procedimento de Disputa, a Instituidora realizará a retenção do valor da Transação até a solução da Disputa. Com a abertura do procedimento de Disputa, a Instituidora solicitará aos Usuários envolvidos, explicações e documentos que comprovam a realização do negócio que deu origem à Transação. A Instituidora analisará a documentação e decidirá sobre a Disputa em até 30 (trinta) dias contados do recebimento das informações e documentos pelo último Usuário comunicado.

Caso a contestação seja acolhida, haverá o estorno do valor respectivo da Conta de Pagamento do Usuário que iniciou a Disputa. Se a contestação não for acolhida, a Transação realizada será mantida. Caso o Usuário que solicitou a abertura da Disputa deixe de apresentar as informações e documentos solicitados, no prazo indicado pela Instituidora, o procedimento será encerrado automaticamente.

13. Penalidades Previstas

Inciso XVII, do artigo 19, do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 150/2021

13.1. Penalidades no âmbito do Arranjo de Pagamento

Este Regulamento estabelece padrões de conduta a serem adotados pela Instituidora e, por se tratar de Arranjo de Pagamento fechado, e em que não há outros participantes, não haverá a imposição de penalidades por descumprimento ou violação de padrões estabelecidos no Arranjo BEETELLER.

A Instituidora, a fim de garantir a integridade e confiabilidade do Arranjo BEETELLER, irá estabelecer, no Contrato, penalidades pecuniárias para o descumprimento das obrigações pelos Usuários, inclusive para que a Instituidora possa ser ressarcida de qualquer valor decorrente de prejuízos que lhe foram causados.

Ainda, o descumprimento das obrigações poderá ensejar na interrupção dos serviços de pagamento, retenção de valores mantidos em Conta de Pagamento ou descredenciamento do Usuário.

14. Terceirização de Atividades

Inciso XVIII, do artigo 179 do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 150/2021

14.1. Critérios e condições para terceirização de atividades

É permitida a terceirização das atividades operacionais da Instituidora, de acordo com os critérios de segurança estabelecidos nas políticas de segurança cibernética e demais políticas da Instituidora, sem que tal fato atenuie ou exclua a responsabilidade da Instituidora.

Eventuais atividades terceirizadas pela Instituidora observarão os critérios indicados abaixo, com relação ao Prestador de Serviço:

- a. Ser uma empresa prestadora de serviço, devidamente constituída;
- b. Demonstrar capacidade técnica para a prestação do serviço contratado pela Instituidora;
- c. Realizar as atividades de acordo com os critérios de uso, proteção e confidencialidade das informações;
- d. Possuir contrato de prestação de serviço devidamente formalizado junto à Instituidora; e
- e. Responsabilizar-se, ainda que subsidiariamente, por problemas que a prestação dos serviços puder acarretar.

A Instituidora poderá prever regras específicas e solicitar garantias do Prestador de Serviço, caso verifique riscos técnicos, financeiros ou operacionais nos serviços que serão prestados ao Arranjo BEETELLER.

Para evitar que um terceirizado possa restringir a competição no mercado e que atue a BEETELLER, somente é permitida a terceirização de certas atividades acessórias, especializadas, desvinculadas de seu objeto e/ou que não exijam que os terceirizados contratados tenham acesso a informações sensíveis sobre a BEETELLER ou sobre os seus Usuários.

15. Padrões mínimos operacionais

Inciso XIX, do artigo 19, do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 150/2021

15.1. Padrões mínimos relativos a requisitos operacionais a serem adotados pelos participantes

Tratando-se de um Arranjo de Pagamento fechado, o relacionamento com os Usuários será sempre direto com a Instituidora, não havendo outros participantes.

A BEETELLER, na qualidade de Instituidora do Arranjo de Pagamento, adota os seguintes padrões operacionais em relação aos Usuários:

- a. Cadastro dos Usuários;
- b. Processos operacionais de “Conheça seu Cliente (Know Your Client)”;
- c. Políticas e critérios para aprovação dos Usuários;
- d. Treinamentos para funcionários e colaboradores; e

- e. Adoção de medidas eficazes para cumprimento das normas de proteção de dados pessoais, de acordo com os termos previstos em sua política de privacidade.

16. Interoperabilidade

Incisos XX e XXI, do artigo 19, do Regulamento anexo à Resolução BCB nº 150/2021

16.1. Mecanismos de Interoperabilidade entre os participantes do Arranjo de Pagamento

Por se tratar de um Arranjo de Pagamento fechado, o Arranjo BEETELLER não admite, além da Instituidora, outros participantes.

16.2. Mecanismos de Interoperabilidade com outros Arranjos

De forma a viabilizar o fluxo de recursos entre diferentes Arranjos de Pagamento, por meio de regras, procedimentos e tecnologias compatíveis, a Instituidora poderá celebrar acordos de Interoperabilidade com outros Arranjos de Pagamento, inclusive com emissores de moeda eletrônica.

Esses acordos serão fundados nos princípios da livre concorrência e reciprocidade entre os Arranjos de Pagamento, viabilizando a movimentação de recursos entre eles.

O Arranjo BEETELLER somente manterá acordos de Interoperabilidade com Arranjos de Pagamento que exerçam suas atividades em conformidade com as normas, regulamentos e melhores práticas do segmento, adotando, no mínimo, regras de segurança sistêmica semelhantes ao do Arranjo BEETELLER.

Os acordos de Interoperabilidade deverão prever, no mínimo: (i) os direitos e as obrigações entre os instituidores dos Arranjos de Pagamento envolvidos; (ii) mecanismos que permitam ao Usuário a utilização de uma única Conta de Pagamento pré-paga para a realização das Transações; (iii) as modalidades de participantes de cada Arranjo de Pagamento que forem envolvidas na Interoperabilidade; (iv) as responsabilidades atribuídas aos instituidores dos Arranjos de Pagamento; e (v) as limitações impostas aos Arranjos de Pagamento pelo Banco Central do Brasil.