
Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

REGULAMENTO

DO ARRANJO DE PAGAMENTO DA

SODEXO PASS DO BRASIL
SERVIÇOS DE INOVAÇÃO LTDA.

Barueri, 25 de abril de 2019

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

ÍNDICE

<u>TÍTULO I. DEFINIÇÕES</u>	5
<u>TÍTULO II. OBJETO DO REGULAMENTO</u>	10
<u>TÍTULO III. PROPÓSITO, MODALIDADE DE RELACIONAMENTO ENTRE OS USUÁRIOS FINAIS E ABRANGÊNCIA TERRITORIAL DO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO</u>	11
CAPÍTULO I. PROPÓSITO DO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO	11
CAPÍTULO II. MODALIDADE DE RELACIONAMENTO DO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO.....	11
CAPÍTULO III. ABRANGÊNCIA TERRITORIAL DO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO	11
<u>TÍTULO IV. INSTITUIDOR DO ARRANJO DE PAGAMENTO, INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E INSTITUIÇÃO DOMICÍLIO</u>	12
CAPÍTULO I. INSTITUIDOR DO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO.....	12
<i>Seção 1. Instituidor do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação</i>	12
<i>Seção 2. Responsabilidades do Instituidor do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação</i>	12
CAPÍTULO II. INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO	13
CAPÍTULO III. INSTITUIÇÃO DOMICÍLIO	14
<u>TÍTULO V. PARTICIPANTES DO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO</u>	15
CAPÍTULO I. DISPOSIÇÕES GERAIS	15
CAPÍTULO II. PRESTADOR DE SERVIÇOS DE REDE	15
<i>Seção 1. Prestador de Serviços de Rede do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação</i>	15
<i>Seção 2. Responsabilidades do Prestador de Serviços de Rede do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação</i>	15
<i>Seção 3. Admissão de um Prestador de Serviços de Rede</i>	16
<i>Seção 4. Procedimentos para admissão de um Prestador de Serviços de Rede</i>	19
<i>Seção 5. Vinculação Contratual</i>	19
<i>Seção 6. Suspensão ou Exclusão</i>	19
<u>TÍTULO VI. INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO</u>	21
CAPÍTULO I. DISPOSIÇÕES GERAIS	21
CAPÍTULO II. PROCEDIMENTOS DE UTILIZAÇÃO	21
<i>Seção 1. Produtos de Presente, Incentivo e Premiação</i>	21
<i>Seção 2. Produtos de Gestão de Despesa e Gestão de Pagamento</i>	22
CAPÍTULO III. DISPOSITIVOS, CANAIS E TECNOLOGIAS DE ACESSO	23
CAPÍTULO IV. RESTRIÇÕES DE USO	24

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

<u>TÍTULO VII. TRANSAÇÕES DE PAGAMENTO NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO</u>	25
CAPÍTULO I. DISPOSIÇÕES GERAIS	25
CAPÍTULO II. REQUISITOS DE ACEITAÇÃO	25
CAPÍTULO III. PROCEDIMENTOS DE AUTORIZAÇÃO.....	26
CAPÍTULO IV. DISCORDÂNCIA COM O VALOR REEMBOLSADO AO USUÁRIO FINAL RECEBEDOR	27
CAPÍTULO V. REJEIÇÃO, RECLAMAÇÃO E DEVOLUÇÃO DAS TRANSAÇÕES DE PAGAMENTO E PROCESSO DE <i>CHARGEBACK</i>	27
<i>Seção 1. Rejeição das Transações de Pagamento</i>	27
<i>Seção 2. Reclamação das Transações de Pagamento</i>	29
<i>Seção 3. Devolução das Transações de Pagamento</i>	30
<i>Seção 4. Processo de Chargeback</i>	30
CAPÍTULO VI. CONCILIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO	31
<u>TÍTULO VIII. COMPENSAÇÃO E LIQUIDAÇÃO DE TRANSAÇÕES DE PAGAMENTO NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO</u>	32
CAPÍTULO I. DISPOSIÇÕES GERAIS	32
CAPÍTULO II. COMPENSAÇÃO E LIQUIDAÇÃO DE TRANSAÇÕES DE PAGAMENTO	32
CAPÍTULO III. FALHA EM CUMPRIR COM UMA OBRIGAÇÃO DE LIQUIDAÇÃO.....	33
CAPÍTULO IV. PRAZOS MÁXIMOS PARA ENVIO DA TRANSAÇÃO DE PAGAMENTO	34
CAPÍTULO V. PRAZOS MÁXIMOS PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE RECURSOS PARA O USUÁRIO FINAL RECEBEDOR	34
<u>TÍTULO IX. MARCAS REGISTRADAS NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO</u>	35
CAPÍTULO I. DISPOSIÇÕES GERAIS	35
CAPÍTULO II. PROCEDIMENTOS PARA USO DA MARCA	35
CAPÍTULO III. DIREITOS E DEVERES NO USO DA MARCA.....	35
CAPÍTULO IV. RESTRIÇÕES E PROIBIÇÕES DO USO DA MARCA	36
<u>TÍTULO X. RISCOS INCORRIDOS NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO</u>	37
CAPÍTULO I. NATUREZA E AMPLITUDE	37
CAPÍTULO II. RISCO OPERACIONAL	37
CAPÍTULO III. PROCEDIMENTOS DE CONTINGÊNCIA.....	41
<u>TÍTULO XI. MECANISMOS DE PROTEÇÃO E MONITORAMENTO</u>	42
CAPÍTULO I. MECANISMOS DE PROTEÇÃO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.....	42
CAPÍTULO II. MECANISMOS DE DETECÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE FRAUDES E TRANSAÇÕES DE PAGAMENTO SUSPEITAS. 44	44
CAPÍTULO III. MECANISMOS DE PREVENÇÃO A ILÍCITOS FINANCEIROS	46
CAPÍTULO IV. MECANISMOS DE MONITORAMENTO DAS TRANSAÇÕES DE PAGAMENTO.....	48

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

<u>TÍTULO XII. TERCEIRIZAÇÃO DE ATIVIDADES NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO</u>	49
CAPÍTULO I. DISPOSIÇÕES GERAIS	49
CAPÍTULO II. ATIVIDADES DE PRESTADORES DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS ESSENCIAIS AO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO.....	49
<i>Seção 1. Embossadora</i>	49
<i>Seção 2. Processadora</i>	50
<i>Seção 3. Autorizadora</i>	50
<u>TÍTULO XIII. GOVERNANÇA DOS PROCESSOS DECISÓRIOS NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO</u>	52
CAPÍTULO I. GOVERNANÇA CORPORATIVA DA SODEXO INOVAÇÃO.....	52
CAPÍTULO II. PROCEDIMENTO DE COMUNICAÇÃO.....	52
<u>TÍTULO XIV. RESOLUÇÃO DE DISPUTAS NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO</u>	54
CAPÍTULO I. DISPOSIÇÕES GERAIS	54
CAPÍTULO II. FLUXO DECISÓRIO PARA PRESTADORES DE SERVIÇOS DE REDE.....	54
CAPÍTULO III. FLUXO DECISÓRIO PARA USUÁRIOS.....	55
<u>TÍTULO XV. TARIFAS, MULTAS E OUTROS ENCARGOS NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO</u>	56
CAPÍTULO I. TARIFAS APLICÁVEIS.....	56
CAPÍTULO II. TRIBUTOS E OUTRAS COBRANÇAS.....	56
<u>TÍTULO XVI. MECANISMOS DE INTEROPERABILIDADE NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO</u>	57
CAPÍTULO I. INTEROPERABILIDADE ENTRE PARTICIPANTES	57
CAPÍTULO II. INTEROPERABILIDADE ENTRE ARRANJOS.....	57
<i>Seção 1. Disposições Gerais</i>	57
<i>Seção 2. Requisitos para Estabelecer uma Interoperabilidade entre arranjos</i>	58
<i>Seção 3. Procedimentos para Estabelecer uma Interoperabilidade entre Arranjos</i>	59
<i>Seção 4. Vinculação Contratual</i>	59
<u>TÍTULO XVII. PENALIDADES NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO</u>	61
<u>TÍTULO XVIII. DISPOSIÇÕES GERAIS DO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO</u>	64

TÍTULO I.

DEFINIÇÕES

Art. 1º. Para efeito deste Regulamento, as expressões abaixo indicadas terão os seguintes significados:

“Aceitação” significa o procedimento pelo qual a Instituição de Pagamento assume a posição de contraparte para a Liquidação da Transação de Pagamento registrada.

“Arranjos de Pagamento Sodexo Inovação” significa o arranjo de pagamento fechado instituído pela Sodexo Inovação, integrante do SPB, (a) com o propósito do tipo compra, modalidade de relacionamento dos Usuários Finais Pagadores com a Sodexo Inovação do tipo conta de pagamento pré-paga e de abrangência territorial do tipo doméstico; e (b) todos e quaisquer arranjos integrantes ou não do SPB a serem instituídos pela Sodexo Inovação, sendo que representam o conjunto de regras e procedimentos que disciplinam a prestação de determinado serviço de pagamento pela Sodexo Inovação ao público, aceito por mais de um recebedor, mediante acesso direto pelos Usuários Finais Pagadores.

“Autorização da Transação de Pagamento” significa o processo de confirmação do enquadramento de uma Transação de Pagamento aos requisitos previamente estabelecidos no regulamento do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, especialmente no tocante ao gerenciamento de riscos, para fins de aprovação da Transação de Pagamento.

“Autorizadora” significa, se assim contratada pela Instituição de Pagamento, a prestadora de serviço terceirizado responsável pela realização de serviços de autorização de Transações de Pagamento.

“Banco Central” significa o Banco Central do Brasil.

“Banco Liquidante” significa a instituição financeira devidamente autorizada pelo Banco Central, detentora de conta de depósitos, contratada pela Instituição de Pagamento, para prestar os serviços de liquidação financeira no âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação.

“Brasil” ou “País” significa a República Federativa do Brasil.

“CVV” significa código de segurança ou de verificação (*card verification value*). O CVV é aplicado nas operações da Sodexo Inovação para todos os Instrumentos

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

de Pagamento, pois esta informação é submetida para a Autorizadora no momento da autorização presencial (*online*).

“CVV1” significa a informação gravada na tarja magnética dos Instrumentos de Pagamento. Nas Transações de Pagamento presenciais (*online*) é enviada para a Autorizadora.

“CVV2” significa a informação gravada no verso do Instrumento de Pagamento, que pode ser requerido nas Transações de Pagamento presenciais (Terminais POS ou PDV/TEF) ou pela *internet*.

“Circular 3.438/09” significa a Circular nº 3.438, de 2 de março de 2009, conforme alterada, publicada pelo Banco Central, que regulamenta a conta reservas bancárias e a conta de liquidação no Banco Central.

“Circular 3.682/13” significa a Circular nº 3.682, de 4 de novembro de 2013, conforme alterada, publicada pelo Banco Central, que disciplina a prestação de serviço de pagamento no âmbito dos arranjos de pagamento integrantes do SPB, estabelece os critérios segundo os quais os arranjos de pagamento não integrarão o SPB e dá outras providências.

“Circular 3.885/18” significa a Circular nº 3.885, de 26 de março de 2018, conforme alterada, publicada pelo Banco Central, que estabelece os requisitos e os procedimentos para constituição, autorização para funcionamento, alterações de controle e reorganizações societárias, cancelamento da autorização para funcionamento, condições para o exercício de cargos de administração das instituições de pagamento e autorização para a prestação de serviços de pagamento por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central.

“Conta de Pagamento” significa a conta de registro detida em nome do Usuário Final Pagador, de serviços de pagamento utilizada para a execução de Transações de Pagamento.

“Embossadora” significa a prestadora de serviços especializados, individual ou em conjunto, se assim contratada pela Instituição de Pagamento para fins de serviços de emboço do Instrumento de Pagamento (*i.e.*, impressão em relevo nos Instrumentos de Pagamento físicos) e de geração de senhas aos Usuários Finais Pagadores.

“Fallback” significa o estorno, que pode ser realizado por meio do Usuário Final Recebedor ou por meio das centrais disponibilizadas pelo grupo Sodexo, por falhas na Transação de Pagamento original.

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

“Gerenciamento de Riscos” significa o conjunto de atividades destinadas a minimizar a possibilidade de descontinuidade do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, desempenhadas diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, inclusive mediante a adoção de técnicas, modelos e sistemas reconhecidamente aceitos.

“Instituidor do Arranjo de Pagamento” significa a Sodexo Inovação, que é a pessoa jurídica responsável pelo Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação e pelo uso da marca associada a tal arranjo.

“Instituição Domicílio” significa a instituição financeira ou de pagamento autorizada pelo Banco Central, detentora de conta de depósitos à vista ou de pagamento cujo titular é o próprio Usuário Final Recebedor, de livre escolha do respectivo Usuário Final Recebedor para crédito ordinário de seus recebimentos autorizados no âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, desde que observadas as disposições do presente Regulamento.

“Instituição de Pagamento” significa a Sodexo Pass do Brasil Serviços e Comércio S.A., empresa do grupo Sodexo, que adere ao Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação e que possui como atividade principal, mas não limitada a: (i) disponibilização de aporte, pagamento, transferência e ou saque, conforme aplicável, de recursos mantidos em contas de pagamentos; (ii) execução ou facilitação de instrução de pagamento relacionada ou não às transações de pagamento para compra de bens, produtos e/ou serviços estabelecimentos fornecedores de bens e/ou prestadores de serviços, por funcionários e/ou terceiros indicados pelas empresas clientes; (iii) gerenciamento de contas de pagamento detidas por pessoas físicas ou jurídicas; (iv) gestão do uso de moeda eletrônica; (v) emissão de instrumentos de pagamento; (vi) credenciamento e a aceitação de instrumentos de pagamento e do uso de moeda eletrônica; (vii) conversão de moeda física ou escritural em moeda eletrônica, ou vice-versa; (viii) execução de remessa e transferência de recursos para estabelecimentos credenciados; e (ix) captura e liquidação financeira das transações de pagamento capturadas pelos sistemas do Participante ou de terceiros.

“Instrumento de Pagamento” significa o dispositivo ou conjunto de procedimentos acordado entre o Usuário Final Pagador e a Instituição de Pagamento, utilizado para iniciar uma Transação de Pagamento no âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação.

“Interoperabilidade entre Arranjos” significa o mecanismo que viabilize, por meio de regras, procedimentos e tecnologias compatíveis, o fluxo de recursos entre o Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação e diferentes arranjos de pagamento.

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

“Interoperabilidade entre Participantes” significa o mecanismo que viabilize, por meio de regras, procedimentos e tecnologias compatíveis, que os diferentes participantes do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação se relacionem de forma não discriminatória.

“ISAE 3402” significa *International Standard on Assurance Engagements* (ou, no português, “Padrões Internacionais para Atestado de Certificação”) nº 3402, ou o que venha a substituí-lo, que é um relatório com opinião sobre o ambiente de controles internos.

“Lei 12.865/13” significa a Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013, que dispõe sobre os arranjos de pagamento e as instituições de pagamento integrantes do SPB.

“Liquidação” significa o processo de extinção de direitos e obrigações relativos às Transações de Pagamento.

“Moeda Eletrônica” significa os recursos armazenados em dispositivo ou sistema eletrônico que permitem ao Usuário Final Pagador efetuar Transação de Pagamento.

“Participante” significa o Prestador de Serviço de Rede.

“Prestador de Serviço Terceirizado” significa qualquer entidade que, se assim contratada pela Sodexo Inovação, pela Instituição de Pagamento ou pelo Prestador de Serviços de Rede, preste serviços no âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo.

“Prestador de Serviços de Rede” significa o prestador de serviços especializados de rede, individual ou em conjunto, contratado pela Instituição de Pagamento para fins de serviços de captura, transmissão e roteamento de dados decorrentes de Transações de Pagamento realizadas pelos Usuários Finais Pagadores, por meio dos Instrumentos de Pagamento.

“Processadora” significa a pessoa jurídica, se assim contratada pela Instituição de Pagamento, para efetuar os serviços de operacionalização e processamento das Transações de Pagamento.

“Regulamento” significa os termos e condições gerais aplicáveis ao Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação.

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

“Sodexo Inovação” significa Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda., instituidor do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, e que tem por principal função manter sistemas adequados à realização de Transações de Pagamento.

“SPB” significa o Sistema de Pagamentos Brasileiro.

“STR” significa o Sistema de Transferência de Recursos, administrado e gerido pelo Banco Central, nos termos da Circular nº 3.100, publicada pelo Banco Central, em 28 de março de 2002, conforme alterada.

“Transação de Pagamento” significa o ato de pagar, de transferir e/ou de aportar, no que couber, recursos independentemente de quaisquer obrigações subjacentes entre o Usuário Final Pagador, conforme aplicável, e o Usuário Final Recebedor.

“Usuário Final Pagador” significa (a) o cliente pessoa jurídica que adere aos serviços de pagamento oferecidos no âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, mediante formalização entre a Instituição de Pagamento e o Usuário Final Pagador, com a finalidade utilização do Instrumento de Pagamento nos Usuários Finais Recebedores; ou (b) o cliente pessoa física que adere aos serviços de pagamento oferecidos no âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, com a finalidade utilização do Instrumento de Pagamento nos Usuários Finais Recebedores.

“Usuário Final Recebedor” significa a pessoa jurídica destinatário final dos recursos de uma Transação de Pagamento.

“Usuários” significa o Usuário Final Pagador e o Usuário Final Recebedor.

Art. 2º. As expressões, quando usadas em letra maiúscula, terão o significado que aqui lhes é atribuído no presente Regulamento, salvo se do contexto em que as mesmas forem utilizadas resultar expressamente um significado diferente.

Art. 3º. As palavras e expressões usadas no singular terão o mesmo significado quando usadas no plural e vice-versa, salvo se do contexto em que as mesmas forem utilizadas resultar expressamente um significado diferente.

Art. 4º. As referências a artigos, parágrafos e incisos consideram-se referência a artigos, parágrafos e incisos deste Regulamento, exceto quando expressamente referido o contrário.

Art. 5º. As epígrafes dos títulos, capítulos e seções do presente Regulamento não serão consideradas para efeitos de interpretação do mesmo.

TÍTULO II.
OBJETO DO REGULAMENTO

Art. 6º. O presente Regulamento tem por objetivo disciplinar as atividades desenvolvidas no âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, estabelecendo, consoante a legislação vigente, os princípios, os termos e as condições gerais ao Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação.

Art. 7º. As particularidades de cada arranjo de pagamento que eventualmente venha a ser instituído pela Sodexo Inovação serão parte de anexos a este Regulamento, sendo que os termos e condições gerais aplicáveis a todos os eventuais arranjos de pagamento instituídos pela Sodexo Inovação estarão dispostos neste Regulamento.

Art. 8º. No caso de a Sodexo Inovação, como Instituidor do Arranjo de Pagamento, submeter um novo arranjo de pagamento que passe a integrar o SPB para a aprovação do Banco Central, e este aprovar tal arranjo nos termos da legislação vigente, os termos e condições específicos desse novo arranjo de pagamento passarão a constituir um anexo do Regulamento.

TÍTULO III.

PROPÓSITO, MODALIDADE DE RELACIONAMENTO ENTRE OS USUÁRIOS FINAIS E ABRANGÊNCIA TERRITORIAL DO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO

Capítulo I.

Propósito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação

Art. 9º. O Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação é um arranjo do tipo compra, em que os instrumentos e os serviços de pagamento estão necessariamente vinculados à liquidação pré-paga de uma obrigação, permitindo a realização de operações de aquisição de bens, produtos e/ou serviços.

Capítulo II.

Modalidade de Relacionamento do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação

Art. 10. No âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, os Usuários Finais Pagadores podem possuir, exclusivamente, Contas de Pagamento do tipo pré-pagas.

Art. 11. As Contas de Pagamento do tipo pré-pagas são destinadas à execução de Transações de Pagamento em Moeda Eletrônica realizadas com base em recursos denominados em reais previamente aportados.

Capítulo III.

Abrangência Territorial do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação

Art. 12. As Contas de Pagamento apenas podem ser utilizadas para realização de transações de pagamento em território nacional. Desta forma, o Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação pode ser classificado como um arranjo de pagamento doméstico.

TÍTULO IV.
INSTITUIDOR DO ARRANJO DE PAGAMENTO, INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E
INSTITUIÇÃO DOMICÍLIO

Capítulo I.
Instituidor do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação

Seção 1.
Instituidor do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação

Art. 13. A Sodexo Inovação atua como Instituidor do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, nos termos da legislação vigente.

Seção 2.
Responsabilidades do Instituidor do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação

Art. 14. A Sodexo Inovação, como Instituidor do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, possui as seguintes responsabilidades:

- (i) definir e disponibilizar, no âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, a transparência nas regras operacionais e o cumprimento das responsabilidades das partes envolvidas;
- (ii) monitorar as Transações de Pagamento realizadas por meio dos Instrumentos de Pagamento, não permitindo abusos operacionais que gerem altos custos nas Transações de Pagamento;
- (iii) garantir regras e políticas que permitam que o tráfego e armazenamento dos dados das Transações de Pagamento realizadas por meio dos Instrumentos de Pagamento cumpram os padrões mínimos de segurança da informação;
- (iv) garantir a integridade dos sistemas de autorização, processamento, Liquidação e resolução de disputas relativos ao Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação;
- (v) gerenciar os riscos aplicáveis ao Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação;
- (vi) estabelecer os procedimentos operacionais mínimos aos Participantes e aos Usuários Finais Pagadores e Usuários Finais Recebedores do Arranjo de Pagamento Sodexo;

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

- (vii) tratar de forma não discriminatória os Prestadores de Serviços de Rede e Usuários do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação; e
- (viii) aprovar e admitir novos Participantes no Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, observadas as disposições contidas neste Regulamento e na legislação vigente.

**Capítulo II.
Instituição de Pagamento**

Art. 15. Sem prejuízo do disposto na legislação vigente, a Instituição de Pagamento possui as seguintes responsabilidades conforme aplicável às funções por ele desempenhadas no âmbito do o Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação:

- (i) gerenciar as Contas de Pagamento dos Usuários Finais Pagadores;
- (ii) credenciar e descredenciar os Usuários Finais Recebedores para a Aceitação dos Instrumentos de Pagamento;
- (iii) participar do processo de Liquidação das Transações de Pagamento conforme as regras deste Regulamento;
- (iv) manter contratos com instituições financeiras habilitadas pelo Banco Central para fins de Liquidação das Transações de Pagamento;
- (v) proceder com as suas atividades dentro dos padrões adequados de segurança da informação visando o não comprometimento da sua capacidade operacional;
- (vi) manter sigilo sobre qualquer informação que tenha acesso em função do seu relacionamento com os demais Participantes e os que têm acesso ao Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação;
- (vii) informar ao Banco Central e aos demais Participantes e os Usuários Finais Pagadores e Usuários Finais Recebedores sobre a cessação de atividades ou a interrupção da prestação de seus serviços de pagamento; e
- (viii) implementar estrutura de gerenciamento dos riscos a que está exposta, que no mínimo, (a) seja compatível com a natureza das atividades da instituição e a complexidade dos produtos e serviços oferecidos e proporcional à dimensão das exposições aos mencionados riscos; (b) seja

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna; (c) permita a identificação, a mensuração, o monitoramento, o controle, a mitigação e um gerenciamento contínuo e integrado dos riscos a que está exposto; (d) preveja políticas e estratégias aprovadas e revisadas, no mínimo anualmente, pela diretoria e pelo conselho de administração, quando houver, a fim de determinar sua compatibilidade com os objetivos da instituição e com as condições de mercado; e (e) mantenha documentação acerca de suas políticas, estratégias de gerenciamento de riscos e governança à disposição do Banco Central.

**Capítulo III.
Instituição Domicílio**

Art. 16. As Instituições Domicílio que atuam no âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação são de livre escolha do Usuário Final Recebedor e, portanto, estão dispensadas de participar do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação.

TÍTULO V.
PARTICIPANTES DO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO

Capítulo I.
Disposições Gerais

Art. 17. Considerando a natureza fechada do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, em que a Instituição de Pagamento é empresa do grupo Sodexo, apenas o Prestador de Serviços de Rede é participante do arranjo.

Capítulo II.
Prestador de Serviços de Rede

Seção 1.

Prestador de Serviços de Rede do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação

Art. 18. O Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação pode utilizar Prestador de Serviços de Rede, que tem por objetivo a prestação de serviços de captura, transmissão e roteamento de dados decorrentes de Transações de Pagamento realizadas pelos Usuários Finais Pagadores por meio dos Instrumentos de Pagamento.

Seção 2.

Responsabilidades do Prestador de Serviços de Rede do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação

Art. 19. O Prestador de Serviços de Rede atua na validação das informações de habilitação, conforme definido previamente com a Instituição de Pagamento, e na transmissão de informações dos Usuários Finais Recebedores para a Processadora no momento da Transação de Pagamento.

Art. 20. O Prestador de Serviços de Rede possui as seguintes obrigações:

- (i) ser o responsável por disponibilizar infraestrutura de rede para a captura e direcionamento para a Instituição de Pagamento, ou Prestador de Serviço Terceirizado por esta indicado, de Transação de Pagamento no âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação;
- (ii) receber a informação e enviar para o Usuário Final Recebedor que está realizando a venda; e

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

- (iii) enviar arquivos de conciliação para a Instituição de Pagamento, ou Prestador de Serviço Terceirizado por esta indicado, que por sua vez os transmite à Sodexo Inovação.

Seção 3.

Admissão de um Prestador de Serviços de Rede

Art. 21. A Sodexo Inovação estabelece os requisitos para fins de admissão de um Prestador de Serviço de Rede nos termos deste Regulamento.

Art. 22. Constituem padrões mínimos para a admissão do Prestador de Serviços de Rede no Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação:

- (i) ser uma pessoa jurídica devidamente constituída no País;
- (ii) responsabilizar-se em absorver os custos próprios de desenvolvimento da implantação e os custos de integração com os sistemas da Instituição de Pagamento ou do Prestador de Serviço Terceirizado por esta indicado, incluindo a Processadora, incluindo outras conexões sistêmicas que se façam necessárias;
- (iii) possuir reconhecida capacidade tecnológica, fornecendo infraestrutura de rede para captura e direcionamento em Terminais POS, Terminais PDV/TEF, QR Code, OTP e/ou de demais tecnologias de acesso presencial ou remoto que venham a ser disponibilizadas no mercado, com tecnologia de comunicação Interface de Programação de Aplicação (*Application Programming Interface*), Transmissão Segura Magnética (*Magnetic Secure Transmission*), e/ou Tecnologia de Comunicação por Aproximação (*Near Field Communication*);
- (iv) comprovar que o fluxo de informações capturadas e transmitidas pelo Prestador de Serviço de Rede à Instituição de Pagamento ou Prestador de Serviço Terceirizado por esta indicado, ou à Processadora são realizados de forma segura, dentro do padrão PCI-DSS (*Payment Card Industry- Data Security Standard*), disponibilizando a correspondente certificação;
- (v) atender as normas e padrões de segurança da informação conforme ISO 27001, de sistema de mensagens conforme ISO 8583, bem como possuir certificação de controles padrão ISAE 3402 – relatório tipo 2 (ou outros formatos que venham a substituir-los);

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

- (vi) possuir reconhecida capacidade organizacional e operacional, incluindo infraestrutura mínima e mecanismos de estrutura de gerenciamento dos riscos a que está exposto que, no mínimo, (a) seja compatível com a natureza das atividades da instituição e a complexidade dos produtos e serviços oferecidos e proporcional à dimensão das exposições aos mencionados riscos; (b) seja segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna; (c) permita a identificação, a mensuração, o monitoramento, o controle, a mitigação e um gerenciamento contínuo e integrado dos riscos a que está exposto, incluindo estrutura e mecanismos de prevenção à fraudes, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, fornecendo tais informações periodicamente à Sodexo Inovação, quando permitida pela legislação aplicável; e (d) preveja políticas e estratégias aprovadas e revisadas, no mínimo anualmente, pela diretoria e/ou pelo conselho de administração, quando houver, a fim de determinar sua compatibilidade com os objetivos da instituição e com as condições de mercado;
- (vii) apresentar plano de continuidade de negócios válidos e atualizados, de modo a evitar a interrupção dos serviços prestados em razão de qualquer evento de caso fortuito, força maior, falha técnica, indisponibilidade e/ou intermitência sistêmica, indicando os seguintes elementos mínimos, mas não limitados a: (a) identificação dos processos; (b) procedimentos de recuperação do ambiente de tecnologia que suporta o processo de captura de Transações de Pagamento no âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação e testes periódicos de continuidade; (c) localidades de recuperação; (d) time crítico para localidade de recuperação; (e) informações de Prestador de Serviço de Rede; (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; e
- (viii) permitir quaisquer processos de auditoria, pela Sodexo Inovação, na qualidade de Instituidor de Arranjo de Pagamento ou por Prestador de Serviço Terceirizado por ele indicado, de níveis de serviço, ambientes e sistemas, entre outros temas, relacionais os serviços prestados pelo Prestador de Serviço de Rede, desde que previamente notificado com antecedência de 30 (trinta) dias e com o detalhamento do escopo a ser auditado.

Art. 23. Constituem condições essenciais para a admissão do Prestador de Serviços de Rede no Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação:

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

- (i) aceitar os termos e as condições da proposta comercial encaminhada por um dos representantes da Instituição de Pagamento, considerando a precificação negociada e custos operacionais de integração sistêmica, nos termos do Anexo I a este Regulamento;
- (ii) aceitar formalmente, por meio eletrônico ou pela assinatura, o contrato de prestação de serviços especializado enviado por um dos representantes da Instituição de Pagamento;
- (iii) gozarem seus dirigentes e prepostos de boa reputação técnica, ética e creditícia;
- (iv) aceitar os termos do Código de Conduta do Fornecedor do grupo Sodexo e Política de Direitos Humanos, publicados no site eletrônico do grupo Sodexo no Brasil;
- (v) apresentar plano de continuidade de negócios, válidos e atualizados, com os elementos mínimos mencionados no artigo 22, item (vii) acima;
- (vi) apresentar, quando solicitado, “Certidão Negativa de Infrações e Débitos”; e
- (vii) apresentar as demonstrações financeiras dos últimos 3 (três) anos, de acordo com as regras contábeis aplicáveis e sem indícios materiais de insolvência e, quando possível, juntamente com os relatórios dos auditores independentes realizados por empresas de auditoria de primeira linha.

Art. 24. A Sodexo Inovação pode alterar os requisitos para fins de aprovação do Prestador de Serviços de Rede, desde que tais medidas sejam (i) objetivas; (ii) transparentes; (iii) não discriminatórias; e (iv) mediante comunicação prévia por escrito aos Participantes e apresentação ao Banco Central para ciência ou autorização prévia, quando cabível.

Art. 25. A Sodexo Inovação verifica o atendimento aos requisitos mínimos no momento da avaliação da solicitação de contratação do Prestador de Serviços de Rede e também periodicamente com o objetivo de garantir a permanente aderência do Prestador de Serviços de Rede.

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

Seção 4.

Procedimentos para admissão de um Prestador de Serviços de Rede

Art. 26. A admissão do Prestador de Serviços de Rede depende das aprovações das áreas específicas designadas pela Sodexo Inovação a fim de validar as informações gerais do Prestador de Serviço de Rede e checar as informações e documentos enviados.

§1º. Caso o Prestador de Serviços de Rede não atenda de imediato a 1 (um) dos padrões mínimos para sua admissão, a Sodexo Inovação iniciará seu procedimento de admissão e estabelecerá plano de ação correspondente no respectivo contrato de participação, que deverá ser cumprido para fins de sua aprovação.

§2º. A Instituição de Pagamento pode cumular as atividades do Prestador de Serviços de Rede neste Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, bem como atuar de forma independente como Prestador de Serviços de Rede em outro arranjo de pagamento.

Art. 27. O prazo para a decisão de admissão do Prestador de Serviços de Rede, incluindo a avaliação das áreas competentes, é de 90 (noventa) dias, prorrogáveis por iguais períodos de 90 (noventa) dias, se necessário.

Art. 28. Caso o Prestador de Serviços de Rede, durante o processo de admissão, não atenda aos requisitos mínimos elencados neste Regulamento, caberá um único recurso do Prestador de Serviços de Rede de decisão da Sodexo Inovação denegatória de admissão, cuja competência para decisão é do Diretor-Presidente da Sodexo Inovação.

Seção 5.

Vinculação Contratual

Art. 29. O Prestador de Serviços de Rede se vincula ao Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação por meio da assinatura do contrato elaborado e negociado entre as partes, incluindo a celebração de *Service Level Agreements (SLAs)* específicos.

Seção 6.

Suspensão ou Exclusão

Art. 30. Verificada a existência de quaisquer irregularidades, a Sodexo Inovação, em um primeiro momento, providencia a notificação do Prestador de Serviços de Rede para que esclareça e sane os fatos verificados. Constatada a não regularização e reincidência, a Sodexo Inovação processa a sua imediata suspensão por um período de 30 (trinta) dias, sem prejuízo da aplicação da exclusão de referido Participante infrator nos termos do art. 31 deste Regulamento.

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

Art. 31. Sem prejuízo do disposto na relação jurídica contratual específica, é facultado à Sodexo Inovação excluir o Prestador de Serviços de Rede do âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, quando este praticar os seguintes atos irregulares, tais como:

- (i) descumprimento às cláusulas do contrato de prestação de serviços especializado firmado com a Instituição de Pagamento;
- (ii) descumprimento de *Service Level Agreement (SLA)*;
- (iii) deflagrado qualquer processo que envolva o Prestador de Serviços de Rede em supostas práticas de atos lesivos a administração pública, violação à lei anticorrupção e/ou prevenção à lavagem de dinheiro e/ou ao financiamento do terrorismo;
- (iv) ocorrendo a falência, liquidação judicial ou extrajudicial ou recuperação judicial do Prestador de Serviços de Rede; ou
- (v) ocorrendo infrações de Categoria A, nos termos do art. 158 deste Regulamento.

Art. 32. Ao Prestador de Serviços de Rede suspenso ou excluído é facultado o exercício do contraditório nos termos do Título XIV deste Regulamento.

TÍTULO VI.

INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO

Capítulo I.

Disposições Gerais

Art. 33. O Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação é caracterizado pelo prévio aporte de recursos à vista pelo Usuário Final Pagador para a Instituição de Pagamento.

Art. 34. Os recursos disponibilizados são distribuídos nas Contas de Pagamento dos Usuários Finais Pagadores para que estes efetuem Transações de Pagamento em Usuários Finais Recebedores, respeitando os limites das transações e o *quantum* disponível em sua Conta de Pagamento.

Art. 35. Os Instrumentos de Pagamento não podem ser utilizados para realização de Transações de Pagamento simuladas ou fictícias, que tenham objeto ilícito ou em desconformidade com a legislação vigente, bem como os termos de condições gerais estabelecidos neste Regulamento ou nos contratos específicos firmados pelas partes.

Capítulo II.

Procedimentos de Utilização

Seção 1.

Produtos de Presente, Incentivo e Premiação

Art. 36. Os produtos de presente, incentivo e premiação possuem as seguintes características, no mínimo:

- (i) os produtos destinam-se a servir como presente ou premiação ao beneficiário do produto ou visam incentivar funcionários, colaboradores ou terceiros indicados pelas pessoas jurídicas contratantes;
- (ii) o concedente dos produtos é uma pessoa jurídica que contrata os serviços do produto com a Instituição de Pagamento, enquanto que o Usuário Final Pagador do produto é a própria pessoa jurídica ou uma pessoa física por esta indicada;
- (iii) se inserem na modalidade produtos com Conta de Pagamento do tipo pré-paga;
- (iv) não há possibilidade de resgate total ou saque do saldo em dinheiro; e

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

- (v) possuem uma rede credenciada diversificada, composta por diferentes Usuários Finais Recebedores de diversos setores.

§Único. A Sodexo Inovação oferece um produto neste segmento que requer um aporte prévio em Conta de Pagamento de titularidade da pessoa jurídica, para posterior distribuição às Contas de Pagamento dos Usuários Finais Pagadores indicados pela pessoa jurídica. Este produto está relacionado ao fornecimento de um Instrumento de Pagamento para evento/data comemorativo(a) definido(a) pela pessoa jurídica para os Usuários Finais Pagadores expressamente indicados pela pessoa jurídica (*i.e.* funcionários, terceiros ou contratados), cuja utilização proporciona a aquisição de produtos e/ou serviços na rede Usuários Finais Recebedores previamente credenciada, bem como a gestão pela pessoa jurídica dos recursos mantidos em sua Conta de Pagamento, ainda não distribuídos aos respectivos Usuários Finais Pagadores.

Art. 37. Os produtos de presente, incentivo e premiação visam atender as necessidades dos Usuários Finais Pagadores e são exclusivos para pagamento de determinados produtos em rede de Usuários Finais Recebedores previamente credenciada. Novos produtos nesta categoria podem ser criados de tempos em tempos.

Seção 2.

Produtos de Gestão de Despesa e Gestão de Pagamento

Art. 38. Os produtos de gerenciamento de despesa e gestão de pagamento possuem as seguintes características, no mínimo:

- (i) os produtos visam o gerenciamento de despesas e a gestão de pagamentos das pessoas jurídicas contratantes;
- (ii) o concedente dos produtos é uma pessoa jurídica que contrata os serviços do produto com a Instituição de Pagamento, enquanto que o Usuário Final Pagador do produto é a própria pessoa jurídica ou uma pessoa física por esta indicada;
- (iii) se inserem na modalidade produtos com Conta de Pagamento do tipo pré-paga;
- (iv) não há possibilidade de resgate total ou saque do saldo em dinheiro; e
- (v) possuem uma rede credenciada de uso restrito.

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

Art. 39. Os produtos de gestão de despesa e gestão de pagamento visam atender as necessidades dos Usuários Finais Pagadores e são exclusivos para pagamento de determinados produtos e/ou serviços em rede de Usuários Finais Recebedores previamente credenciada. Novos produtos nesta categoria podem ser criados de tempos em tempos.

**Capítulo III.
Dispositivos, Canais e Tecnologias de Acesso**

Art. 40. O Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação admite Transações de Pagamento por meio de:

- (i) cartões magnéticos microchipados ou não;
- (ii) *vouchers* de papel;
- (iii) computador;
- (iv) aplicativos de celular; ou
- (v) código de barras.

Art. 41. As Transações de Pagamento serão realizadas mediante os seguintes canais de acesso:

- (i) Terminais POS ou PDV/TEF;
- (ii) internet;
- (iii) canais de telecomunicação;
- (iv) QR Code.

Art. 42. As tecnologias para o acesso aos Instrumentos de Pagamento podem ser:

- (i) remotas; e
- (ii) próximas.

Art. 43. As Transações de Pagamento realizadas de forma próxima ou remota são realizadas a partir de tecnologias de acesso que seguem padrões de captura do mercado e práticas específicas de segurança da informação.

**Capítulo IV.
Restrições de Uso**

- Art. 44.** Nos termos deste Regulamento, consideram-se restrições de uso:
- (i) o saque de Moeda Eletrônica em Conta de Pagamento, com a consequente conversão em moeda corrente nacional;
 - (ii) a utilização pelos Usuários Finais Pagadores e o aceite pelos Usuários Finais Recebedores dos Instrumentos de Pagamento em transações fictícias ou simuladas, que tenham objeto ilícito ou em desconformidade com a legislação vigente, bem como os termos de condições gerais estabelecidos neste Regulamento ou nos contratos específicos firmados pelas partes;
 - (iii) o fornecimento ou a restituição pelos Usuários Finais Recebedores aos Usuários Finais Pagadores sob qualquer título, de quantias em moeda corrente nacional ou estrangeira, cheques, ordem de pagamento ou demais títulos de créditos; e
 - (iv) a participação no Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação dos Participantes que tenham sido suspensos ou expulsos, por qualquer motivo, do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação.

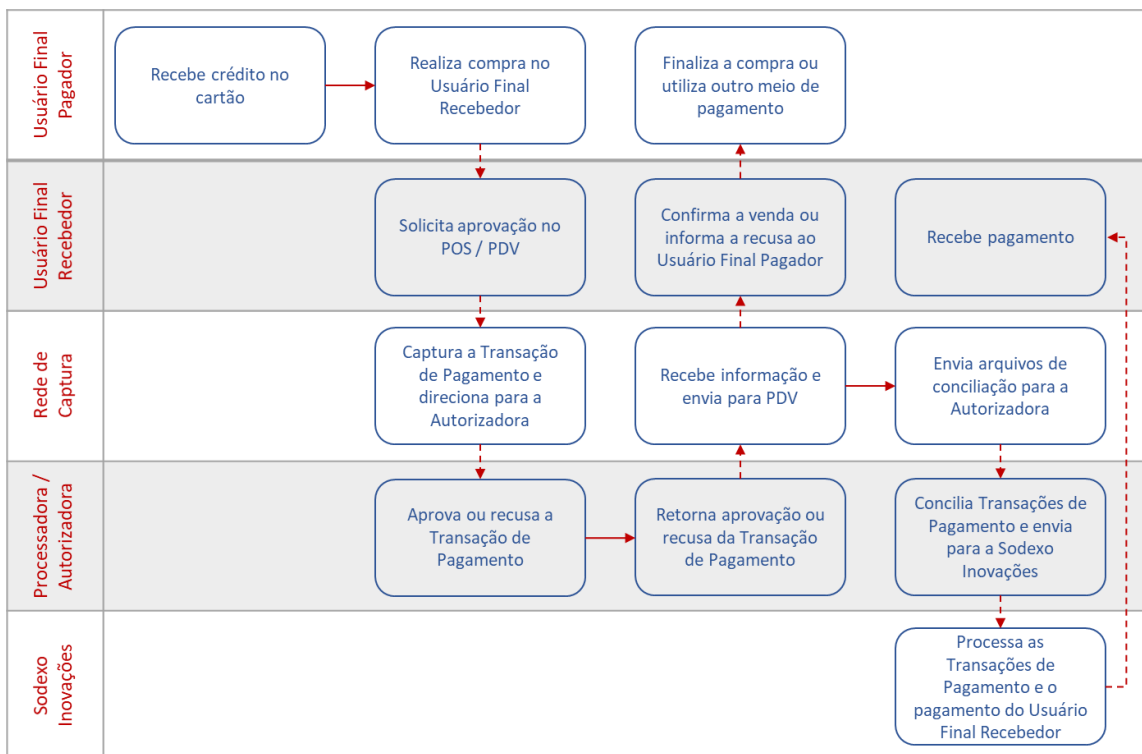
TÍTULO VII.
TRANSAÇÕES DE PAGAMENTO NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO

Capítulo I.
Disposições Gerais

Art. 45. O Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação permite a seus Usuários Finais Pagadores a realização de Transações de Pagamento por meio da utilização dos Instrumentos de Pagamento.

Capítulo II.
Requisitos de Aceitação

Art. 46. A Aceitação das Transações de Pagamento dependem da análise da Instituição de Pagamento, diretamente ou por meio de sua Autorizadora. O fluxograma a seguir ilustra o processo de Aceitação das Transações de Pagamento no âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação:



§1º. A Instituição de Pagamento, diretamente ou por meio de sua Autorizadora, aprova ou recusa uma Transação de Pagamento por meio da análise do

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

Usuário Final Recebedor, do saldo disponível nos Instrumentos de Pagamento e do *status* e validade deste Instrumento de Pagamento.

§2º. Após a análise pela Instituição de Pagamento, diretamente ou por meio de sua Processadora, esta possui a responsabilidade de devolver a aprovação ou recusa ao Prestador de Serviços de Rede.

§3º. O Prestador de Serviços de Rede é responsável pelo envio dos arquivos de conciliação para a Instituição de Pagamento, diretamente ou por meio de sua Processadora.

§4º. A Instituição de Pagamento, diretamente ou por meio de sua Autorizadora, é responsável pelo envio aos sistemas da Sodexo Inovação das informações de Transações de Pagamento relativas ao débito na Conta de Pagamento do Usuário Final Pagador e da identificação do Usuário Final Recebedor destinatário da referida Transação de Pagamento.

**Capítulo III.
Procedimentos de Autorização**

Art. 47. O procedimento de autorização de uma Transação de Pagamento é realizado conforme os passos abaixo:

- (i) um Usuário Final Pagador utiliza um Instrumento de Pagamento emitido pela Instituição de Pagamento para a realização de uma Transação de Pagamento;
- (ii) o Prestador de Serviços de Rede realiza a captura da Transação de Pagamento no Usuário Final Recebedor e envia a autorização para a Instituição de Pagamento diretamente ou por meio de sua Processadora;
- (iii) a Instituição de Pagamento, diretamente ou por meio de sua Autorizadora, aprova a Transação de Pagamento se a senha utilizada pelo Usuário Final Pagador estiver correta, se houver saldo suficiente para autorizar a compra e se o Usuário Final Recebedor tiver convênio cadastrado nas bases de dados tanto da Instituição de Pagamento quanto do Prestador de Serviços de Rede. Depois de conferidas estas informações, a Instituição de Pagamento, diretamente ou por meio de sua Autorizadora, envia a autorização para o Prestador de Serviços de Rede;

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

- (iv) o Prestador de Serviços de Rede recebe a informação de autorização da Transação de Pagamento e repassa ao Usuário Final Recebedor, a resposta pode ser de “aprovada” ou “negada”; e
- (v) por fim, no momento em que o Usuário Final Recebedor recebe a autorização do Prestador de Serviços de Rede, a Transação de Pagamento é finalizada com o Usuário Final Pagador, considerando-se, portanto, autorizada, e originando-se a obrigação de Liquidação perante o respectivo Usuário Final Recebedor.

Art. 48. As Transações de Pagamento somente são aceitas quando é verificado que o Usuário Final Recebedor está ativo na base de dados da Instituição de Pagamento e do Prestador de Serviços de Rede e atrelado ao Usuário Final Recebedor que está solicitando a autorização.

Capítulo IV.

Discordância com o valor reembolsado ao Usuário Final Recebedor

Art. 49. Os Usuários Finais Recebedores possuem acesso, por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela Instituição de Pagamento, aos extratos consolidados fornecidos pela Instituição de Pagamento.

Art. 50. Em caso de inconsistências nos reembolsos efetuados, o Usuário Final Recebedor possui o prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias para se opor ao reembolso realizado.

Art. 51. Se o Usuário Final Recebedor manifestar a sua discordância com o valor reembolsado pela Instituição de Pagamento, será seguido o procedimento estabelecido no Capítulo V do Título VII combinado com o Capítulo III do Título XIV, ambos deste Regulamento.

Capítulo V.

Rejeição, Reclamação e Devolução das Transações de Pagamento e Processo de Chargeback

Seção 1.

Rejeição das Transações de Pagamento

Art. 52. Constituem motivos para rejeição das Transações de Pagamento por parte da Instituição de Pagamento:

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

- (i) suspensão da Conta de Pagamento, pela sua não movimentação por determinado período;
- (ii) invalidação da Conta de Pagamento, decorrente de sua suspensão, conforme item 'i' acima;
- (iii) invalidação do Instrumento de Pagamento, em razão de (a) bloqueio por motivo que impossibilite a execução de Transações de Pagamento (e.g. bloqueio inicial, suspeita de fraude, ausência de recursos em Conta de Pagamento); (b) cancelamento por perda, roubo, extravio, tarja/*chip* danificado; ou (c) cartão vencido;
- (iv) bloqueio do Instrumento de Pagamento, por perda, roubo, extravio, tarja/*chip* danificado, suspeita de fraude, ausência de recursos em Conta de Pagamento;
- (v) Instrumento de Pagamento vencido;
- (vi) Instrumento de Pagamento fraudado, nos casos em que uma pessoa mal-intencionada produz um novo cartão com os mesmos dados do original;
- (vii) Instrumento de Pagamento extraviado, quando não chega ao Usuário Final Pagador;
- (viii) Instrumento de Pagamento com bloqueio inicial, ainda não desbloqueado pelo respectivo Usuário Final Pagador;
- (ix) Instrumento de Pagamento perdido;
- (x) Instrumento de Pagamento roubado;
- (xi) data de expiração não informada, nos casos de transações não presenciais, em que é necessária a data de validade do cartão;
- (xii) CVV2 inválido, quando fornecido equivocadamente nos casos de transações não presenciais;
- (xiii) CVV1 inválido, nos casos que o Instrumento de Pagamento foi gerado indevidamente, o que pode indicar erro sistêmico ou tentativa de fraude;
- (xiv) CVV2 obrigatório, quando não fornecido nos casos de transações não presenciais;

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

- (xv) Transação de Pagamento cancelada, nos casos em que Usuário Final Pagador solicita o cancelamento de uma mesma Transação de Pagamento mais de uma vez, sendo autorizado somente o primeiro cancelamento;
- (xvi) Transação de Pagamento não encontrada, nos casos em que é solicitado o cancelamento de uma transação inexistente nas bases da Autorizadora;
- (xvii) sistema indisponível, impedindo a obtenção dos dados necessários para a Autorização da Transação de Pagamento;
- (xviii) *fallback* não permitido, nos casos em que é feita a leitura da tarja magnética de um cartão emitido com *chip*;
- (xix) plano de vendas não cadastrado, nos casos em que um Usuário Final Recebedor que aceita somente cartão Presente;
- (xx) senha inválida, nos casos em que o Usuário Final Pagador fornece senha diferente da que recebeu ou cadastrou; ou
- (xxi) saldo insuficiente, quando os recursos disponíveis na Conta de Pagamento não forem suficientes para a execução da Transação de Pagamento.

Seção 2.

Reclamação das Transações de Pagamento

Art. 53. Constituem motivos para reclamação das Transações de Pagamento por parte dos Usuários a Instituição de Pagamento:

- (i) incompatibilidade de valor entre o bem, produto e/ou serviço adquirido e a valor debitado em sua Conta de Pagamento, quando há diferença entre o valor cobrado e o lançado no POS; e
- (ii) qualquer outra anomalia relativa àquela Transação de Pagamento.

§Único. O Usuário Final Pagador poderá, em até 60 dias da realização de uma Transação de Pagamento, utilizar-se de qualquer um dos canais de atendimento disponibilizado pela Instituição de Pagamento para a abertura de uma reclamação relativa aos motivos descritos no artigo 53, itens (i) e (ii), acima deste Regulamento.

Seção 3.

Devolução das Transações de Pagamento

Art. 54. Em até 60 (sessenta) dias da realização de uma Transação de Pagamento, o Usuário Final Pagador poderá se utilizar de qualquer um dos canais de atendimento disponibilizado pela Instituição de Pagamento para solicitar a devolução de uma Transação de Pagamento, relativa ao não reconhecimento da Transação de Pagamento.

Art. 55. Após abertura de uma ocorrência nos termos do artigo 54 acima, a Instituição de Pagamento deve suspender, quando possível, imediatamente o reembolso do Usuário Final Recebedor até o encerramento da ocorrência. Caso o reembolso já tenha sido feito ao Usuário Final Recebedor, próximos reembolsos podem ficar suspensos no valor correspondente, conforme processo detalhado no artigo 57 deste Regulamento.

Art. 56. Caso seja procedente a ocorrência aberta nos termos do artigo 54 acima, a Instituição de Pagamento efetuará a devolução da Transação de Pagamento em até 15 (quinze) dias.

Seção 4.

Processo de Chargeback

Art. 57. O processo de *chargeback* ocorre da seguinte maneira:

- (i) o Usuário Final Pagador, ao verificar no extrato de sua Conta de Pagamento uma Transação de Pagamento não reconhecida, deve entrar em contato com a central de relacionamento disponibilizada pela Instituição de Pagamento em até 60 (sessenta) dias para registrar uma ocorrência de Transação de Pagamento não reconhecida, descrever o fato gerador da ocorrência e solicitar a devolução da Transação de Pagamento;
- (ii) a Instituição de Pagamento deve analisar a ocorrência de Transação de Pagamento não reconhecida e, caso procedente, realiza o estorno da Transação de Pagamento em até 15 (quinze) dias, devolvendo o valor da Transação de Pagamento não reconhecida para o Instrumento de Pagamento do Usuário Final Pagador;
- (iii) a Instituição de Pagamento deve realizar um contato com o Usuário Final Recebedor que realizou a Transação de Pagamento não reconhecida por meio de uma carta registrada ou outra forma de comunicação pertinente

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

a critério da Instituição de Pagamento e solicitar a apresentação do comprovante de venda e do cupom fiscal com a discriminação bem, produto e/ou serviço comercializado para a comprovação de que a Transação de Pagamento foi realizada; e

- (iv) para todos os bens, produtos e/ou serviços, analisa-se se há indícios de fraude, incompatibilidades entre o comprovante de venda e o cupom fiscal, bem como divergências de informações, incluindo divergências formais nas notas fiscais. Após essa análise o reembolso pode ser cancelado ou na hipótese de este já ter sido feito haverá o desconto da Transação de Pagamento em um próximo reembolso, não obstante a possibilidade do Usuário Final Recebedor ser descredenciado.

Capítulo VI.

Conciliação de Informações do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação

Art. 58. A conciliação de informações no âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação é realizada pela própria Sodexo Inovação em seus sistemas, com o recebimento das informações da Instituição de Pagamento pelos Usuários Finais Pagadores e pelos usuários Finais Recebedores.

Art. 59. Após a autorização da compra de um Usuário Final Pagador em um Usuário Final Recebedor, esta Transação de Pagamento é reunida com as demais realizadas pelo Usuário Final Recebedor, gerando um arquivo. A Instituição de Pagamento, diretamente ou por meio de sua Processadora, é responsável, então, pelo envio do arquivo à Sodexo Inovação para que as Transações de Pagamento sejam finalizadas.

Art. 60. A Sodexo Inovação, quando recebe os arquivos da Instituição de Pagamento, diretamente ou por meio de sua Processadora, faz uma atualização em seus registros de Transações de Pagamento, além de realizar um procedimento de verificação e validação, no qual após verificadas as informações os Usuários Finais Recebedores são reembolsados.

TÍTULO VIII.
COMPENSAÇÃO E LIQUIDAÇÃO DE TRANSAÇÕES DE PAGAMENTO NO ARRANJO DE
PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO

Capítulo I.
Disposições Gerais

Art. 61. O processamento da compensação e da Liquidação envolve as relações entre a Instituição de Pagamento para com os Usuários Finais Recebedores para a Liquidação das Transações de Pagamento no âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação.

Art. 62. A Liquidação é realizada com base em seu valor líquido, descontadas a taxa de administração de serviços pelo reembolso (*i.e.*, taxa de desconto) em percentual sobre o valor da Transação de Pagamento aplicáveis aos Usuários Finais Recebedores.

Art. 63. O Usuário Final Recebedor pode designar livremente a Instituição Domicílio para receber os recursos provenientes da Liquidação de suas Transações de Pagamento, observado o disposto neste Regulamento.

Capítulo II.
Compensação e Liquidação de Transações de Pagamento

Art. 64. No âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, a compensação e a Liquidação das Transações de Pagamento que não impliquem transferência de fundos entre diferentes instituições financeiras ou instituição de pagamento, ocorrerá exclusivamente por meio de “*book transfer*” nos livros do Banco Liquidante.

Art. 65. No âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, a compensação e a Liquidação das Transações de Pagamento que impliquem transferência de fundos entre diferentes instituições financeiras ou de pagamento, ocorrerá por meio de TED ou DOC.

Art. 66. Para executar as atividades relacionadas à compensação e Liquidação da Transação de Pagamento realizada no âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, a Instituição de Pagamento deve utilizar os serviços de um Banco Liquidante.

§Único. A Instituição de Pagamento pode manter contas de liquidação no STR, caso em que poderá realizar os serviços prestados por um Banco Liquidante, nos termos da legislação aplicável.

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

Art. 67. A Liquidação de recursos na Instituição Domicílio indicada pelo Usuário Final Recebedor ocorre em até 37 (trinta e sete dias) dias contados da data da Autorização da Transação de Pagamento, nos termos do artigo 76 deste Regulamento.

Art. 68. A Liquidação da Transação de Pagamento ocorre no momento em que é efetuada a transferência de recursos para a Instituição Domicílio previamente indicada pelo Usuário Final Recebedor, na conta de depósito à vista ou na conta de pagamento de titularidade do respectivo.

Art. 69. O débito na respectiva Conta de Pagamento de titularidade do Usuário Final Pagador pela Instituição de Pagamento ocorre no momento em que a Transação de Pagamento é autorizada.

Art. 70. Em caráter excepcional, a Instituição de Pagamento pode suspender, atrasar ou ajustar posições de Liquidação para resolver ocorrências de Liquidação errônea por questões de força maior ou falhas operacionais nas compensações e liquidações indicadas nos arts. 65 e 66 deste Regulamento, as quais serão solucionadas em até 24 (vinte e quatro) horas.

Art. 71. As Transações de Pagamento já efetuadas pelos Usuários Finais Pagadores, mas não liquidadas, permanecem sob responsabilidade da Instituição de Pagamento até a devida Liquidação.

Capítulo III.

Falha em Cumprir com uma Obrigação de Liquidação

Art. 72. Uma falha no cumprimento da obrigação de Liquidação pode ocorrer na hipótese de o Usuário Final Recebedor fornecer dados bancários ou outras informações relevantes inconsistentes. O novo reembolso é realizado quando houver regularização dos dados.

Art. 73. Adicionalmente aos mecanismos de garantia da Liquidação, como a (i) constituição de patrimônio segregado dos recursos mantidos em Conta de Pagamento; e (ii) alocação dos recursos líquidos correspondentes aos saldos de moeda eletrônica mantidos em contas de pagamento do tipo pré-paga, a Sodexo Inovação garante, em caso de inadimplência do Usuário Final Pagador, o recebimento dos valores das Transações de Pagamento pelo Usuário Final Recebedor, bem como a utilização dos créditos pelos Usuários Finais Pagadores.

Art. 74. A Sodexo Inovação, na qualidade de Instituidor do Arranjo de Pagamento, gerencia os riscos dessas falhas de pagamento a que os estão sujeitos de forma centralizada.

Capítulo IV.

Prazos Máximos para Envio da Transação de Pagamento

Art. 75. Semanalmente, a contar da data de corte semanal estabelecida nos instrumentos particulares firmados entre a Instituição de Pagamento e os Usuários Finais Recebedores, a Sodexo Inovação consolida o valor total devido das Transações de Pagamento por cada Usuário Final Recebedor, seguindo os prazos máximos para disponibilização de recursos, nos termos do artigo 76 abaixo.

§Único. A data de corte semanal é determinada pelo Usuário Final Recebedor em relação às Transações de Pagamento realizadas durante a semana, observado o disposto no artigo 76 abaixo.

Capítulo V.

Prazos Máximos para Disponibilização de Recursos para o Usuário Final Recebedor

Art. 76. A transferência de recursos da Instituição de Pagamento, diretamente ou por meio de seu Banco Liquidante, para a Instituição Domicílio designada pelo Usuário Final Recebedor, tornando-os disponíveis para livre movimentação pelo Usuário Final Recebedor, ocorrerá no máximo em até 37 (trinta e sete dias) dias contados da data da Autorização da Transação de Pagamento, já considerando prazo do corte semanal no prazo máximo de disponibilização de recursos para o Usuário Final Recebedor.

TÍTULO IX.

MARCAS REGISTRADAS NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO

Capítulo I.

Disposições Gerais

Art. 77. Todos os registros da Marca Sodexo Inovação são realizados somente pelo departamento jurídico do Grupo Sodexo.

§Único. Tendo em vista a proteção dos direitos de propriedade da Marca Sodexo Inovação, os registros são realizados no nome do Grupo Sodexo, exceto quando estipulado de maneira diversa.

Art. 78. A Sodexo Inovação possui a propriedade de todas as Marcas Sodexo Inovação, registradas do Grupo Sodexo, o que permite à ela partilhar estas marcas registradas com as suas subsidiárias de outros países.

§Único. Todas as licenças de uso da Marca Sodexo Inovação são realizadas em conformidade com a política interna do Grupo Sodexo.

Art. 79. A Marca Sodexo Inovação é registrada em sua forma nominativa, figurativa e/ou mista.

Art. 80. A Sodexo Inovação possui uma política de marca única, a qual a única marca é a Sodexo Inovação.

Capítulo II.

Procedimentos para Uso da Marca

Art. 81. Para fins de utilização da Marca Sodexo Inovação no Brasil, os Participantes ou quaisquer outros interessados devem solicitar autorização prévia do Grupo Sodexo.

Capítulo III.

Direitos e Deveres no Uso da Marca

Art. 82. As marcas registradas pelo Grupo Sodexo devem ser utilizadas em conformidade com o contrato específico firmado pelas partes, quando aplicável, ou com a orientação da Sodexo Inovação relativa às regras de reprodução, uso e arte final que possam estar vigentes na ocasião.

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

§Único. Os Usuários Finais Recebedores filiados à rede credenciada devem utilizar o adesivo de aceitação dos Instrumentos de Pagamento, contendo a identidade visual da Marca Sodexo Inovação e dos seus Instrumentos de Pagamento, quando disponível.

**Capítulo IV.
Restrições e Proibições do Uso da Marca**

Art. 83. Os Usuários Finais Recebedores estão proibidos de utilizar os materiais promocionais, como adesivo e outros instrumentos de *marketing* que tenham sido disponibilizados, na hipótese do instrumento particular firmado com um Participante ser rescindido.

Art. 84. Toda e qualquer utilização da Marca Sodexo Inovação pelos Usuários Finais Recebedores deve ser realizada de acordo com as especificações informadas pela Sodexo Inovação de tempos em tempos.

TÍTULO X.

RISCOS INCORRIDOS NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO

Capítulo I.

Natureza e Amplitude

Art. 85. Os Participantes podem estar sujeitos a riscos comuns ao mercado de meios de pagamento. O presente Título visa alertar os sobre os riscos a que podem estar sujeitos na execução de suas atividades, particularmente no contexto do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação.

Art. 86. A Sodexo Inovação, diretamente ou por meio da estrutura do grupo Sodexo, executa o Gerenciamento de Riscos de acordo com as diretrizes estabelecidas pelos órgãos estatutários do grupo Sodexo, nos termos previstos neste Regulamento, nos termos de suas políticas internas e na legislação aplicável.

Art. 87. As atividades relacionadas ao Gerenciamento de Riscos são orientadas para, entre outras finalidades, identificar, mensurar, monitorar, controlar, mitigar e gerenciar, de forma contínua e integrada, o risco operacional.

Art. 88. A Sodexo Inovação não é responsável por eventuais perdas e danos, inconsistências e/ou falhas ocasionadas por ato ou omissão dos Participantes tais como, exemplificativamente, conteúdo, veracidade e/ou autenticidade das informações recebidas.

Art. 89. A Sodexo Inovação executa, diretamente ou por meio da estrutura de Gerenciamento de Riscos do grupo Sodexo, uma avaliação de toda e qualquer alteração ou lançamento de Instrumentos de Pagamento, serviços, sistemas e processos para fins de mensuração dos riscos envolvidos, impacto no ambiente de controle, bem como adoção de medidas de monitoramento e prevenção.

Capítulo II.

Risco Operacional

Art. 90. Os Participantes podem estar sujeitos ao risco operacional, o qual compreende a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes dos seguintes eventos, tais como, mas não se limitando a: (i) falhas na proteção e na segurança de dados sensíveis relacionados tanto às credenciais dos Usuários Finais Pagadores quanto a outras informações trocadas com o objetivo de efetuar Transações de Pagamento; (ii) falhas em sistemas de tecnologia da informação; (iii) falhas em razão de fraudes; (iv)

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

fraudes internas e externas; e (v) falhas na execução, cumprimento de prazos e gerenciamento das atividades envolvidas no Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação.

Art. 91. O gerenciamento de risco operacional do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação compreende as seguintes responsabilidades:

- (i) identificar, avaliar, monitorar, controlar o risco operacional ao qual a Sodexo Inovação e os Participantes estão expostos, bem como acompanhar as ações, em consonância com as regras e procedimentos definidos em suas políticas internas e atender à legislação vigente;
- (ii) estabelecer mecanismos de (a) proteção e de segurança da informação, de redes, de *websites*, de servidores e de canais de comunicação; (b) de detecção e acompanhamento de fraudes e Transações de Pagamento atípicas; (c) monitoramento das falhas de segurança; e (d) contingência quando da indisponibilidade de sistemas de rede. Estes mecanismos incluem (a) a proteção do manuseio das informações; (b) a autorização para realização de avaliações nos ambientes físicos e lógicos; (c) o uso de chaves criptográficas e certificados digitais; (d) comprometimento na correção de eventuais vulnerabilidades identificadas, entre outros; e
- (iii) estabelecer mecanismos de correção das situações de falha, fraude, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos envolvidos no Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, incluindo o risco legal derivado. Estes mecanismos incluem (a) o monitoramento de indicadores-chaves para a tomada de decisões de gerenciamento de riscos de fraude; (b) o uso de sistemas para prevenção, detecção e investigação das situações de fraude; (c) comprometimento na correção de eventuais vulnerabilidades identificadas, entre outros.

Art. 92. No âmbito do risco operacional, as responsabilidades mencionadas no artigo anterior, a Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo:

- (i) *Gestão de Riscos*: (a) identifica, avalia, monitora, controla e mitiga o risco operacional; (b) define e implanta monitoramento das falhas na segurança dos dados e das reclamações dos usuários finais a esse respeito; (c) documenta e armazena as informações referentes às perdas associadas ao risco operacional; (e) acompanhamento, monitoramento e documentação referentes a demandas trabalhistas, segurança deficiente em local de trabalho, danos a ativos físicos próprios ou em uso pela Sodexo Inovação ou Participantes e riscos legais associados a

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

inadequação ou deficiência em contratos firmados pela Sodexo Inovação ou pelos Participantes, sanções e indenizações; (f) elabora relatórios que indiquem procedimentos para correção de falhas identificadas; (g) define e implanta mecanismos de monitoramento e de autorização das transações de pagamento, com o objetivo de prevenir fraudes, detectar e bloquear transações suspeitas de forma tempestiva; (h) define e implanta avaliações e filtros específicos para identificar transações consideradas de alto risco; (i) elabora e divulga relatórios contendo a identificação e correção tempestiva das deficiências de controle e de gerenciamento do risco operacional; (k) elabora e dissemina a política de gerenciamento de risco operacional ao pessoal da Sodexo Inovação ou dos Participantes, em seus diversos níveis, estabelecendo papéis e responsabilidades, bem como as dos prestadores de serviços terceirizados; e (l) implementa, mantém e divulga processo estruturado de comunicação e informação relacionado a risco operacional;

- (ii) *Controles Internos:* (a) elabora e dissemina a política de controles internos, estabelecendo papéis e responsabilidades; (b) revisa e atualiza periodicamente os controles de forma que sejam incorporadas medidas relacionados a riscos novos ou não abordados; (c) coordena o processo de avaliação da efetividade dos controles; (d) realiza testes periódicos de efetividade de controles internos, bem como sobre os sistemas utilizados em seu gerenciamento; (e) acompanha e monitora as ações corretivas; (f) consolida as informações referentes à avaliação de controles internos para emissão do relatório previsto na legislação aplicável; (g) revisa riscos dos Prestadores de Serviços de Rede e Prestadores de Serviços Terceirizados de atividades críticas, por meio do programa de avaliação de Prestadores de Serviços Terceirizados; e (h) treina os colaboradores, disseminando a cultura de controles internos;
- (iii) *Prevenção a Fraudes:* (a) monitora a utilização adequada dos produtos e serviços e identifica situações suspeitas de fraudes; (b) investiga situações suspeita de fraudes e determina ações corretivas; (c) combate os esquemas de fraudes identificados nos produtos e serviços; (d) monitora indicadores de fraude; e (e) consolida as informações de fraude e reporta a alta administração; e
- (iv) *Segurança da Informação:* (a) define, implanta e testa mecanismos de proteção e segurança de redes, sítios eletrônicos, sistemas, servidores e canais de comunicação com vistas a reduzir a vulnerabilidade a ataques; (b) define e implanta procedimentos para monitorar, rastrear e restringir acesso a dados sensíveis, redes, sistemas, bases de dados e módulos de

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

segurança; (c) revisa as medidas de segurança e de sigilo de dados regularmente, e especialmente depois da ocorrência de falhas e previamente a alterações na infraestrutura ou nos procedimentos; (d) realiza testes que assegurem a robustez e a efetividade das medidas de segurança de dados adotadas; e (e) implementa e gerencia a política de segurança da informação.

Art. 93. A estrutura de gerenciamento de riscos possui uma metodologia padrão para todas as Transações de Pagamento utilizando Instrumentos de Pagamento, a qual é anualmente revisada estrutura de Gerenciamento de Riscos para planejamento dos riscos e controles chaves a serem avaliados dentro de cada ano fiscal.

Art. 94. A fim de se obter uma visão detalhada do processo/área e identificar alterações de riscos e controles, a estrutura de Gerenciamento de Riscos considera os objetivos do negócio, sistemas envolvidos das atividades definidas no âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, analisando as informações geradas pelos Participantes e Prestadores de Serviço Terceirizados, leis, regulamentações aplicáveis, fluxogramas, documentação, utilizando-se de entrevistas com os colaboradores dos processos, fazendo com que a matriz de riscos e controles aplicáveis ao Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação seja atualizada quando necessário.

Art. 95. A Sodexo Inovação deve manter, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, programa de avaliação de riscos de Prestadores de Serviço Terceirizado que visa identificar, analisar, gerenciar e monitorar os riscos operacionais decorrentes de produtos e serviços terceirizados.

§1º. Por meio do programa de avaliação de riscos de Prestadores de Serviços Terceirizados, são estabelecidos critérios para avaliação do perfil de risco de Prestadores de Serviços Terceirizados, uma vez que as exigências de controle e avaliação a serem realizadas pela Sodexo Inovação devem estar alinhadas ao risco que o Prestador de Serviço Terceirizado representa para a organização; bem como estabelece os processos e atividades que viabilizam a gestão dos riscos operacionais inerentes à contratação de Prestadores de Serviços Terceirizados, definindo os papéis e responsabilidades dos envolvidos pela execução o programa.

§2º. O perfil de risco dos Prestadores de Serviços Terceirizados é determinado a partir da análise dos seguintes fatores: (i) criticidade do serviço e/ou produto; (ii) sensibilidade da informação; (iii) dependência do Prestador de Serviço Terceirizado; (iv) saúde financeira; (v) subcontratação; (vi) qualidade do serviço ou produto; (vii) sustentabilidade; e (viii) incidentes conhecidos.

Capítulo III. Procedimentos de Contingência

Art. 96. Para que o seu negócio não se torne inoperante ou indisponível por conta de qualquer sinistro, desastre ou impedimento não programado, a Sodexo Inovação, em conjunto com a estrutura do grupo Sodexo, possui medidas de gerenciamento de continuidade de negócios a fim de prever, monitorar, mitigar e combater potenciais ou reais eventos que afetem ou possam afetar criticamente a continuidade do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação ou as atividades da Instituição de Pagamento.

Art. 97. A Sodexo Inovação adota medidas de divulgação apropriadas acerca de seus procedimentos de contingência perante seus Usuários.

Art. 98. Todas as decisões e ações tomadas no âmbito dos procedimentos de contingências para os processos críticos relativos ao Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação ou às atividades da Instituição de Pagamento devem ser registradas (*back-up*) para análise posterior à crise pelas partes interessadas.

TÍTULO XI.
MECANISMOS DE PROTEÇÃO E MONITORAMENTO

Capítulo I.
Mecanismos de Proteção e Segurança da Informação

Art. 99. Em razão do risco de segurança da informação, o qual compreende a possibilidade de ocorrência de falha, deficiência, inadequação ou exploração de vulnerabilidades na proteção e de segurança de informação, de redes, de *websites*, de servidores e de canais de comunicação, no monitoramento das falhas de segurança da informação, e na contingência quando da indisponibilidade de sistemas de rede, que podem afetar os Participantes, bem como a capacidade de pagamento dos Usuários Finais Pagadores e/ou o recebimento pelos Usuários Finais Recebedores, conforme aplicável, a Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, estabelece mecanismos de proteção e de segurança da informação envolvido no Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação.

Art. 100. Os procedimentos empregados nos mecanismos de proteção e segurança da informação destinam-se a:

- (i) proteger o manuseio das informações;
- (ii) alterar a infraestrutura tecnológica, quando necessário;
- (iii) corrigir eventuais vulnerabilidades identificadas;
- (iv) reportar os acidentes, reais ou suspeitos, que possam afetar a segurança da informação;
- (v) monitorar as falhas de segurança;
- (vi) implementar medidas de contingência quando da indisponibilidade dos sistemas de rede; e
- (vii) mitigar os riscos de segurança da informação.

Art. 101. A Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, implementa política de segurança da informação, que define os requisitos para assegurar o gerenciamento de risco adequado dos sistemas da informação e tecnologias, assim aplicadas à proteção de dados em canais de comunicação para os Instrumentos de Pagamento, transferência de arquivo de aporte de Instrumentos de

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

Pagamento e cadastro de Usuários Finais Pagadores entre os sistemas que movem a Transação de Pagamento e que realizam a autorização, sendo feita de forma segura, por meio de arquivos criptografados, visando a proteção de dados sigilosos e de informações sobre as transações realizadas.

§Único. A avaliação de risco de segurança da informação baseia-se em: (i) a probabilidade de causar danos resultantes de uma falha de segurança, tendo em conta as consequências potenciais de uma perda da confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e outros ativos; e (ii) a probabilidade realista de uma falha que ocorre à luz de ameaças e vulnerabilidades, e os controles atualmente implementados.

Art. 102. O risco de segurança da informação também é mitigado por meio da proteção às estações de trabalho Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, com a utilização de antivírus e ferramenta de controle e monitoramento dos *softwares* que são instalados nas estações, permitindo o reconhecimento e bloqueio da instalação de ferramentas não permitidas.

§1º. A identificação de colaborador e a senha apropriadas regulam o acesso aos recursos de informação. Privilégios de acessos são atribuídos na base de necessidade de negócio, e devem ser aprovados pelos gestores responsáveis e pela área de segurança da informação.

§2º. Cada colaborador é responsável pelos dados que possui e tem acesso, devendo garantir o armazenamento apropriado desses dados, compartilhamento e comunicação enquanto a Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, deve fornecer-lhe a capacidade e meios para fazê-lo em um ambiente seguro.

§3º. Níveis de classificação da informação determinam como os dados serão protegidos, gerenciados, mantidos e eliminados. O acesso aos dados é determinado pela sua classificação. O proprietário do sistema/dados é responsável pela determinação da classificação apropriada de todos os dados sob sua responsabilidade.

§4º. Os arquivos contendo informações confidenciais devem ser codificados com tecnologia de criptografia aprovada pela Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo.

§5º. O acesso remoto à rede da Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, é definido como o acesso aos sistemas de informação a partir de uma localização remota, tal como casa, hotéis, escritórios ou instalações dos Prestadores de Serviços Terceirizados. O acesso pode ser feito por meio da internet, VPN

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

remota ou wireless, sendo que instalação de todos remotos deve ser efetuada com a área de tecnologia da informação da Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, com aprovação e controle da área de segurança da informação.

§6º. A Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, realizada regularmente *backups* de todos os arquivos de dados críticos armazenados no disco rígido. Todos os dados críticos devem ser armazenados em uma unidade de rede, não em uma unidade local ou disco rígido de estação de trabalho/notebook. Os *backups* são testados regularmente, de acordo com a classificação de dados.

Art. 103. O acesso físico ao *data center* da Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, deve ser controlado por meio da utilização de um sistema de acesso de cartão de acesso. O acesso a todos os sistemas críticos de tecnologia da informação da Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, são restritos a indivíduos diretamente responsáveis pela instalação, remoção, administração e manutenção de tais sistemas. Áreas de hospedagem de servidores e equipamentos de rede devem conter *backup* adequado para fornecimento de energia, ar condicionado e detecção e combate a incêndio.

Art. 104. A Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, possui uma gestão de acesso definida, com processo formal e procedimentos documentados, permitindo a realização de revisões de acessos, as quais são realizadas mensalmente, auxiliando na mitigação do risco de segurança da informação.

Art. 105. A Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, possui política de gerenciamento de incidentes de segurança da informação, que incluem, mas não estão limitados a: vírus, *worm*, *trojan*, a utilização não autorizada de contas de computador e sistemas de computador, assim como denúncias de uso indevido de recursos de informação.

Capítulo II.

Mecanismos de Detecção e Acompanhamento de Fraudes e Transações de Pagamento Suspeitas

Art. 106. Em razão do risco de fraude, o qual compreende a possibilidade de perda associada a um ato ilegal ou desonesto (de má-conduta), tanto interno quanto externo, com o intuito da obtenção de um benefício ou encobrimento de uma responsabilidade, caracterizado pela intenção deliberada de dissimulação ou pela falsa representação, que pode acarretar em prejuízos aos Participantes e aos Usuários Finais Pagadores e Usuários Finais Recebedores, a Sodexo Inovação, diretamente ou por meio

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

de empresas do grupo Sodexo, estabelece procedimentos de gerenciamento e controle do risco de fraude envolvido no Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação.

Art. 107. Os mecanismos de detecção e acompanhamento de fraudes e Transações de Pagamento suspeitas destinam-se a:

- (i) prevenir, monitorar, gerenciar e mitigar os riscos de fraude;
- (ii) avaliar o risco de fraude no nível individual do Usuário Final Pagador e/ou do Usuário Final Recebedor, conforme aplicável;
- (iii) reportar as perdas de fraude;
- (iv) implementar novas estratégias de gerenciamento de risco de fraude quando houver mudança no padrão dos ataques de fraude;
- (v) investigar as fraudes ocorridas, desenvolvendo métodos para preveni-las; e
- (vi) implementar medidas para repressão de condutas fraudulentas no Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação.

Art. 108. A Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, possui uma área específica responsável pelo monitoramento e acompanhamento de fraudes e transações suspeitas por meio de um banco de dados e um sistema de detecção de fraudes. A Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, realiza 6 (seis) tipos de monitoramento:

- (i) monitoramento do Instrumento de Pagamento, o qual analisa aqueles que tiveram um desvio de comportamento e utilização;
- (ii) monitoramento de Usuários Finais Recebedores, o qual seleciona informações sobre Usuários Finais Recebedores que possuem um aumento significativo em seu faturamento ou teste em Instrumentos de Pagamento, além de possíveis práticas de pecúnia;
- (iii) monitoramento da unidade de resposta audível (URA), o qual identifica telefones que consultam diversos Instrumentos de Pagamento em horários de risco ou que possuem perfil suspeito;
- (iv) monitoramento de pedidos de Usuários Finais Pagadores, o qual avalia se há mudanças nas pessoas que são autorizadas;

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

- (v) monitoramento de saldo website, o qual identifica e alerta os internet protocols (IPs) de máquinas que mais consultam múltiplos Instrumentos de Pagamento; e
- (vi) monitoramento de Instrumentos de Pagamento utilizados de forma remota, o qual reúne todas as regras em que não há a presença do Usuário Final Pagador no momento da compra, tais como, mas não limitadas a, o e-commerce e as Transações de pagamento realizadas de forma manuais que ocorrem por falta de efetivação.

Art. 109. A área responsável pelo monitoramento classifica os alertas em 3 (três) categorias:

- (i) geral;
- (ii) alto risco; e
- (iii) compliance.

§Único. Os alertas que representam alto risco e são considerados suspeitos pela área responsável da Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, são tratados por meio de um relatório de investigação que determina se o Usuário Final Recebedor será ou não descredenciado ou se a Conta de Pagamento atrelada a um Instrumento de Pagamento será suspensa preventivamente por ação de segurança. Os demais alertas são mantidos para monitoramento.

**Capítulo III.
Mecanismos de Prevenção a Ilícitos Financeiros**

Art. 110. A Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, implementa mecanismos de proteção e prevenção a ilícitos financeiros, tais como a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo, que contemplam, no mínimo, as seguintes obrigações:

- (i) identificar os Usuários Finais Pagadores (*know your client*);
- (ii) analisar se os Usuários Finais Pagadores figuram na lista de sanções, a qual relaciona pessoas ou empresas acusadas de serem terroristas ou de financiarem o terrorismo ou criminosos, são, portanto, pessoas que possuem alta classificação de risco;

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

- (iii) analisar se os Usuários Finais Pagadores são pessoas politicamente expostas;
- (iv) realizar treinamento de combate à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo; e
- (v) reportar às autoridades quaisquer atividades suspeitas em seus instrumentos de legitimação.

Art. 111. Além das medidas dispostas no artigo 110 acima, a Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, deve:

- (i) monitorar as Transações de Pagamento realizadas com Instrumentos de Pagamento oferecidos pela Instituição de Pagamento;
- (ii) identificar as Transações de Pagamento atípicas;
- (iii) identificar envolvidos nas Transações de Pagamento atípicas; e
- (iv) reportar ao Banco Central e outros órgãos responsáveis (via Siscoaf) os casos identificados.

Art. 112. A política de monitoramento de Transações de Pagamento é de responsabilidade da área específica da Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, que analisa a lista de alertas de Usuários Finais Recebedores e encaminha um relatório interno à área específica da Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, contendo as descrições das Transações de Pagamento atípicas encontradas e as soluções propostas.

Art. 113. Os Instrumentos de Pagamento oferecidos pela Instituição de Pagamento devem possuir em sua grande maioria *chips*, que respeitam aos padrões de segurança reconhecidos no mercado, e possuem um código de validação do cartão impresso no verso, o qual é gerado por um processo criptográfico.

Art. 114. Os Instrumentos de Pagamento oferecidos pela Instituição de Pagamento devem buscar padrões de criptografia e segurança da informação estabelecidos por organização mundial que promove a interoperabilidade e aceitação de transações seguras de pagamento.

Capítulo IV. Mecanismos de Monitoramento das Transações de Pagamento

Art. 115. A Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, implementa uma política de monitoramento de Transações de Pagamento, a qual visa identificar as Transações de Pagamento atípicas com o intuito de prevenir a prática de desvirtuamento do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, como, por exemplo, transações fictícias ou simuladas, que tenham objeto ilícito ou em desconformidade com a legislação vigente, bem como os termos de condições gerais estabelecidos neste Regulamento ou nos contratos específicos firmados pelas partes,.

Art. 116. A Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, designa uma área específica responsável por exercer as funções de monitoramento das transações e decidir se há alguma prática de desvirtuamento.

Art. 117. A Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, desenvolve e implementa um método claro, definido e consistente para lidar com sistemas e informações para proteger as informações sensíveis, confidenciais ou exclusivas, incluindo, mas não se limitando a, desde que observada a legislação aplicável e de forma transparente e não discriminatória:

- (i) mecanismos de proteção e de segurança da informação de redes, websites, servidores e canais de comunicação da Sodexo Inovação;
- (ii) monitoramento das falhas de segurança; e
- (iii) contingência quando da indisponibilidade de sistemas de rede.

Art. 118. A Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, realiza teste de vulnerabilidade no mínimo 2 (duas) vezes ao ano ou no caso de atualizações do Sistema Sodexo Inovação, e também desenvolve treinamento de conhecimento de segurança da informação, de acordo com suas políticas internas.

Art. 119. Para o monitoramento de falha de segurança, o ambiente da Sodexo Inovação é protegido por diversos *softwares* de segurança, e quando identificada uma vulnerabilidade é desenvolvido um plano de ação em conjunto com o provedor, com o objetivo de sanar a vulnerabilidade.

Art. 120. A Sodexo Inovação também recebe relatórios mensais emitidos pelo provedor que contém informações sobre tentativas de invasão, falhas de segurança ou similares que são analisadas e tratadas pela área designada pela Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo.

TÍTULO XII.

TERCEIRIZAÇÃO DE ATIVIDADES NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO

Capítulo I.

Disposições Gerais

Art. 121. A admissão do Prestador de Serviços Terceirizados depende das aprovações de áreas específicas da Sodexo Inovação, diretamente ou por meio de empresas do grupo Sodexo, a fim de (i) validar as informações gerais do Prestador de Serviços Terceirizados e checagem das informações e documentos enviados; e (ii) analisar o Prestador de Serviços Terceirizados nos termos de sua política de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

Art. 122. A atividade a ser terceirizada é de responsabilidade da Sodexo Inovação ou da Instituição de Pagamento que contratar o Prestador de Serviços Terceirizados.

Capítulo II.

Atividades de Prestadores de Serviços Terceirizados Essenciais ao Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação

Seção 1.

Embossadora

Art. 123. Sem prejuízo do disposto na relação jurídica contratual específica, a Embossadora é responsável por:

- (i) fornecer Instrumentos de Pagamento em PVC ou PET reciclado à Sodexo Inovação;
- (ii) personalizar os Instrumentos de Pagamento, gravar em tarja magnética e em *chip*;
- (iii) personalizar carta-berço com dados variáveis;
- (iv) manusear e envelopar Instrumentos de Pagamento, carta-berço e senhas, filipetas; e
- (v) expedir Instrumentos de Pagamento referentes aos serviços oferecidos pela Sodexo Inovação.

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

Seção 2.
Processadora

Art. 124. Sem prejuízo do disposto na relação jurídica contratual específica, a Processadora realiza serviços de processamento de transações por meio eletrônico de pagamento com Instrumentos de Pagamento, incluindo a conciliação financeira para fins da Liquidação e de Transações de Pagamento.

Art. 125. As seguintes atividades são desempenhadas pela Processadora,:

- (i) processar os arquivos de cadastramento de novos Usuários Finais Pagadores;
- (ii) cadastrar e gerar os Instrumentos de Pagamento dos novos Usuários Finais Pagadores;
- (iii) gerar os arquivos com os dados de *embossing*;
- (iv) processar os arquivos de agendamento de crédito (inicial e mensal) de valores enviados pela Sodexo Inovação para os respectivos Usuários Finais Pagadores;
- (v) processar os arquivos de atualização cadastral e/ou monetária, tais como a exclusão, alteração de cadastro dos Usuários Finais Pagadores; e
- (vi) disponibilizar, mediante comando da Sodexo Inovação, as informações de lançamento de créditos que foram agendados anteriormente.

Art. 126. A Processadora também cria as senhas dos Instrumentos de Pagamento, sendo tais senhas atualizadas quando necessário.

Art. 127. A Processadora receberá endereços eletrônicos específicos e criptografados para que seja realizada a comunicação de tal Participante e/ou Usuários Finais Pagadores e Usuários Finais Recebedores com a Sodexo Inovação.

Seção 3.
Autorizadora

Art. 128. Sem prejuízo do disposto na relação jurídica contratual específica, a Autorizadora realiza serviços de autorização de Transações de Pagamento por meio eletrônico de pagamento com Instrumentos de Pagamento.

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

Art. 129. As seguintes atividades são desempenhadas pela Autorizadora:

- (i) processar as solicitações de autorização recebidas do Prestador de Serviços de Rede;
- (ii) postar as Transações de Pagamento, tais como créditos e compras (débitos) e ajustes, nas contas dos Usuários Finais Pagadores;
- (iii) gerar arquivo para fins de atualização da situação financeira (saldos contidos nas Contas de Pagamento) e os limites de cada Usuário Final Pagador; e
- (iv) transmitir para a Sodexo Inovação a movimentação de todas as Transações de Pagamento e saldo atualizado das Contas de Pagamento.

§Único. As informações transmitidas pela Autorizadora à Sodexo Inovação são adicionadas à infraestrutura tecnológica da Sodexo Inovação para a cobrança e atualização da Conta de Pagamento do respectivo Usuário Final Pagador e reembolso dos Usuários Finais Recebedores.

TÍTULO XIII.
**GOVERNANÇA DOS PROCESSOS DECISÓRIOS NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO
INOVAÇÃO**

Capítulo I.
Governança Corporativa da Sodexo Inovação

Art. 130. A Sodexo Inovação, em conjunto com a estrutura do grupo Sodexo, procura conduzir 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 procedimento para a tomada de decisões.

Art. 131. A Sodexo Inovação, em conjunto com a estrutura do grupo Sodexo, mantém uma estrutura de governança corporativa ativa, a qual é responsável pela definição de seus processos decisórios.

Art. 132. No âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, somente os Participantes poderão participar do processo de tomada de decisões.

Art. 133. Como forma de estruturação de seus processos decisórios, a Sodexo Inovação, em conjunto com a estrutura do grupo Sodexo, adota políticas e códigos de conduta, manuais internos e um canal permanente de atendimento aos Participantes e Usuários, conforme aplicável, para os esclarecimentos acerca de qualquer questão relativa a este Regulamento e a suas operações em geral.

Capítulo II.
Procedimento de Comunicação

Art. 134. Todas as comunicações feitas pela Sodexo Inovação aos Participantes e Usuários ocorrem por meio de correio eletrônico ou outra forma de comunicação que a Sodexo Inovação julgue como adequada (por exemplo, boletins, e-mails com aviso de recebimento, entre outras formas por escrito de comunicação).

Art. 135. No caso da Sodexo Inovação submeter um novo arranjo de pagamento que passe a integrar o SPB para aprovação do Banco Central e este aprovar tal arranjo nos termos da legislação vigente, as alterações e modificações a este Regulamento serão informadas aos Participantes e Usuários por meio de divulgação em seu website e estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, sem interrupções.

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

Art. 136. Todas as alterações ao presente Regulamento não passíveis de autorização pelo Banco Central são publicadas em seu website e estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, sem interrupções.

TÍTULO XIV.
RESOLUÇÃO DE DISPUTAS NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO

Capítulo I.
Disposições Gerais

Art. 137. Toda e qualquer disputa ou controvérsia que possa surgir entre a Instituição de Pagamento, os Prestadores de Serviços de Rede e Usuários, relacionada ou oriunda, em especial, da aplicação, validade, eficácia, interpretação, violação e seus efeitos, das disposições contidas neste Regulamento e em seus eventuais anexos e nas normas editadas pelo Conselho Monetário Nacional e Banco Central, que não puder ser solucionada amigavelmente mediante conciliação informal entre as partes, é submetida a um dos meios de resolução de disputas disponibilizados pela Sodexo Inovação.

Art. 138. Aos Prestadores de Serviços de Rede e Usuários sujeitos aos processos de resolução de disputas será sempre garantido o direito ao contraditório.

Art. 139. Nos termos do Título XV deste Regulamento, a Sodexo Inovação não cobra tarifas para resolução de disputas envolvendo Prestadores de Serviços de Rede ou Usuários.

Art. 140. As penalidades aplicáveis em razão de disputa ou controvérsia que possa surgir entre o Prestador de Serviço de Rede ou Usuários e a Sodexo Inovação devem observar o disposto no Título XVII deste Regulamento.

Capítulo II.
Fluxo Decisório para Prestadores de Serviços de Rede

Art. 141. Caso a Sodexo Inovação, na qualidade de Instituidor do Arranjo de Pagamento, ou a Instituição de Pagamento, e o Prestador de Serviços de Rede (i) tenham alguma controvérsia com relação aos serviços prestados no âmbito deste Regulamento e/ou dos instrumentos específicos firmados entre as partes, particularmente nos processos de captura, transmissão e roteamento das Transações de Pagamento; (ii) se uma destas partes não concordar, desde que de forma embasada e comprovada, com a imputação do descumprimento de uma obrigação que lhe compete; ou (iii) se o Prestador de Serviços de Rede não concordar com sua exclusão do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, o procedimento abaixo deve ser seguido:

- (i) inicialmente, referida controvérsia deverá ser encaminhada, por escrito, às áreas que desempenhem este papel no grupo Sodexo. Os representantes das partes terão autorização para representar as respectivas partes em relação a todos as

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

- disposições deste Regulamento e/ou dos instrumentos específicos firmados entre as partes, sendo que as partes deverão imediatamente comunicar qualquer alteração/substituição destes indivíduos, mediante carta assinada pelos representantes legais da parte em questão;
- (ii) caso os representantes das partes não consigam resolver o conflito dentro de 7 (sete) dias úteis contados de seu recebimento, o conflito será encaminhado por escrito aos Diretores Presidentes das partes (ou cargo similar), para análise e resolução, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis; e
 - (iii) as partes envidarão esforços razoáveis de boa-fé para resolver a disputa seguindo este procedimento, sempre com o objetivo de encontrar a solução que preserve a continuidade da execução dos serviços contratados, bem como dos níveis de serviços.

Capítulo III.
Fluxo Decisório para Usuários

Art. 142. Todas as reclamações/solicitações encaminhadas pelos Usuários devem ser recebidas dentro dos procedimentos padronizados de atendimento, via ligação, pessoalmente, por correio eletrônico ou qualquer outro canal de atendimento disponibilizado pela Sodexo Inovação.

Art. 143. As reclamações e solicitações recebidas são tratadas e controladas de acordo com o fluxo específico de atendimento com base no tipo de conflito apresentado à Sodexo Inovação, que possuirá metas para a sua respectiva resolução conforme especificado em seus controles internos.

Art. 144. A maior parte das reclamações e solicitações feitas nos meios de comunicação com a Sodexo Inovação são tratadas no primeiro nível de atendimento e deverão ser resolvidas ao final da interação com os Usuários.

Art. 145. As solicitações e reclamações não passíveis de resolução pelo primeiro nível de atendimento são enviadas para a atuação imediata das áreas internas responsáveis, as quais devem retornar com uma solução definitiva em até 15 (quinze) dias úteis diretamente ao respectivo Usuário.

TÍTULO XV.
TARIFAS, MULTAS E OUTROS ENCARGOS NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO
INOVAÇÃO

Capítulo I.
Tarifas Aplicáveis

Art. 146. Em razão de o Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação ser categorizado como arranjo de pagamento fechado, não são aplicadas tarifas à Instituição de Pagamento, por possuir o mesmo controlador do Instituidor de Arranjo de Pagamento.

Art. 147. Os Prestadores de Serviço de Rede não estão sujeitos à cobrança de quaisquer tarifas, e farão jus àquelas especificadas no Anexo I a este Regulamento.

§Único. A Sodexo Inovação, na qualidade de Instituidor de Arranjos de Pagamento, se reserva o direito de passar a cobrar novas tarifas e, mediante comunicação prévia por escrito com alteração desse Regulamento, desde que observada a legislação aplicável e de forma transparente e não discriminatória.

Art. 148. A Sodexo Inovação não cobra tarifas para resolução de disputas conforme o Título XIV deste Regulamento.

Capítulo II.
Tributos e Outras Cobranças

Art. 149. Salvo se expresso de maneira adversa no contrato específico firmado pelas partes, cada Participante é responsável pelos tributos e outras cobranças que recaírem sob sua responsabilidade.

TÍTULO XVI.
MECANISMOS DE INTEROPERABILIDADE NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO
INOVAÇÃO

Capítulo I.
Interoperabilidade entre Participantes

Art. 150. Atualmente, a Sodexo Inovação, na qualidade de Instituidor de Arranjo de Pagamento, não possui mecanismos de Interoperabilidade entre Participantes.

Art. 151. Caso tais mecanismos venham a ser estabelecidos futuramente, a Sodexo Inovação irá alterar este Regulamento, que será submetido para aprovação do Banco Central.

Capítulo II.
Interoperabilidade entre Arranjos

Seção 1.
Disposições Gerais

Art. 152. A Sodexo Inovação, na qualidade de Instituidor de Arranjo de Pagamento, pode estabelecer mecanismos de Interoperabilidade entre arranjos de pagamento, devendo, para tanto, firmar acordos específicos que prevejam os direitos e as obrigações entre o Instituidor de Arranjo de Pagamento e os demais instituidores dos arranjos de pagamento, observados os termos da Circular 3.682/13, devendo conter regras de interoperabilidade a fim de contemplar, no mínimo, mas não limitadas a, desde que observada a legislação aplicável e de forma transparente e não discriminatória:

- (i) que o Usuário Final Pagador, pode utilizar uma única conta de depósito à vista ou de pagamento para a realização de transações de pagamento;
- (ii) vedação de diferenciação de tratamento entre as transações de pagamento realizadas no âmbito da interoperabilidade entre Participantes de um mesmo arranjo ou entre Participantes de arranjos distintos, exceto no caso de diferenças entre transações internas e interoperadas aceitas pelo Banco Central em função de diferenças em modelos de negócios envolvidos no provimento de serviços de pagamento pelos distintos arranjos integrantes do SPB;

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

- (iii) os princípios elencados no artigo 7º da Lei 12.865/13 e as condições previstas nos artigos 28 e 29 da Circular 3.682/13;
- (iv) compatibilidade com os mecanismos de interoperabilidade previstos nos regulamentos de cada arranjo;
- (v) 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;
- (vi) a efetiva identificação, por parte dos Participantes do arranjo e dos Usuários Finais Pagadores e Usuários Finais Recebedores, dos riscos envolvidos;
- (vii) mecanismos 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, demais questões comerciais e atendendo aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade; e
- (viii) 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.

Seção 2.

Requisitos para Estabelecer uma Interoperabilidade entre arranjos

Art. 153. Para estabelecer mecanismos de Interoperabilidade entre arranjos instituídos pelo Instituidor de Arranjo de Pagamento e pelos demais instituidores dos arranjos de pagamento, integrantes ou não do SPB, o instituidor de arranjos de pagamento proponente deve:

- (i) ser uma pessoa jurídica com objeto social compatível com a instituição de arranjos de pagamento, nos termos da Circular 3.682/13;
- (ii) manter mecanismos de gerenciamento de riscos e de falhas adequados e compatíveis com sua atividade principal, incluindo regras claras acerca:
 - (a) exposições financeiras entre participantes, considerando o fluxo financeiro até a disponibilização de recursos em conta de livre movimentação do recebedor;
 - (b) critérios para aceitação de garantias, da

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

metodologia de cálculo e das condições de utilização; (c) processo de indenização e atribuição de responsabilidades; (d) limites para realização de operações sujeitas a risco de crédito; (e) mecanismos de proteção e de segurança da informação, de redes, de sites, de servidores e de canais de comunicação; (f) mecanismos de rastreamento das transações de pagamento; (g) mecanismos de detecção e acompanhamento de fraudes e de transações suspeitas; (h) mecanismos de contingência quando da indisponibilidade de sistemas; e (i) monitoramento das falhas de segurança;

- (iii) ser participante, diretamente ou por meio de um banco liquidante, do serviço de compensação e de liquidação escolhido para a liquidação das obrigações no âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação; e
- (iv) ser titular, diretamente ou por meio de um banco liquidante, de conta de reserva bancária ou de liquidação, nos termos da Circular 3.438/09.

Art. 154. A verificação do atendimento aos requisitos de admissão será realizada pela Sodexo Inovação não somente no momento da avaliação da proposta do instituidor de arranjos de pagamento proponente, como também será realizada periodicamente com o objetivo de garantir o atendimento às disposições deste Regulamento.

Seção 3.

Procedimentos para Estabelecer uma Interoperabilidade entre Arranjos

Art. 155. O instituidor de arranjos de pagamento proponente deve enviar todas as informações, dados e documentos necessários para análise das áreas de aprovação da Sodexo Inovação.

Seção 4.

Vinculação Contratual

Art. 156. O instituidor de arranjos de pagamento proponente que cumprir os requisitos para estabelecer uma interoperabilidade deve, necessariamente e formalmente, firmar um acordo a fim de assegurar, entre outros temas, os princípios elencados no presente Regulamento, bem como estabelecer mecanismos claros de tratamento entre cada instituidor e de seus participantes relativos ao tratamento conferido a, no mínimo, mas não se limitando a, desde que observada a legislação aplicável e de forma transparente e não discriminatória:

- (i) uso das marcas de cada instituidor e de seus participantes dos arranjos de pagamento em interoperabilidade;

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

- (ii) mecanismos de proteção e de segurança da informação, de redes, de sites, de servidores e de canais de comunicação dos arranjos de pagamento em interoperabilidade;
- (iii) processos de mensageria e troca de informações e arquivos padronizados para viabilização das transações de pagamento dos arranjos de pagamento em interoperabilidade;
- (iv) comunicados em conjunto ao mercado dos arranjos de pagamento em interoperabilidade;
- (v) motivos de devolução, rejeição ou reversão de transações de pagamento (*chargeback*) dos arranjos de pagamento em interoperabilidade;
- (vi) monitoramento das falhas de segurança dos arranjos de pagamento em interoperabilidade;
- (vii) mecanismos de contingência quando da indisponibilidade de sistemas dos arranjos de pagamento em interoperabilidade;
- (viii) mecanismos de rastreamento das transações de pagamento dos arranjos de pagamento em interoperabilidade;
- (ix) resolução de conflitos entre usuários finais dos arranjos de pagamento em interoperabilidade a fim de assegurar transparência ao usuário final;
- (x) mecanismos de detecção e acompanhamento de fraudes e de transações suspeitas dos arranjos de pagamento em interoperabilidade, observado os procedimentos legais e regulamentares aplicáveis de prevenção de lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo (PLD/CFT); e
- (xi) processo de limitação de responsabilidade e das garantias prestadas nos âmbitos de cada arranjo de pagamento.

TÍTULO XVII.
PENALIDADES NO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO

Art. 157. Verificada a existência de quaisquer infrações, a Sodexo Inovação, em um primeiro momento, providencia a notificação ao Participante, para que esclareça e sane os fatos verificados. Constatada a não regularização e reincidência, ficam os Participantes do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação sujeitos às seguintes penalidades, alternativa ou cumulativamente:

- (i) advertência;
- (ii) multa pecuniária, nos termos deste Regulamento; e
- (iii) exclusão ou descredenciamento do Participante, e imediata comunicação do fato ao Banco Central e/ou para quaisquer outros órgãos do poder público, quando aplicável.

Art. 158. Para fins deste Regulamento, a Sodexo Inovação classificará as infrações cometidas pelos Participantes infratores, levando em conta diversos critérios, tais como:

- (i) tipo de infração cometida;
- (ii) natureza do dano, incluindo os valores incorridos pela Sodexo Inovação e pelo Participantes para sanar a situação em questão;
- (iii) natureza repetitiva da infração cometida;
- (iv) histórico ou conduta anterior do Participante infrator; e
- (v) efeitos da imposição de penalidade na segurança e integridade do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação e do Participante Infrator.

Art. 159. Com base nos critérios do artigo 158 acima, a Sodexo Inovação classifica as infrações com a seguinte escala:

- (i) *Infrações de “Categoria A”*: incluem-se nesta categoria as infrações capazes de afetar a integridade do sistema de pagamentos, a reputação da Sodexo Inovação e/ou da Marca Sodexo Inovação, bem como lhe trazer prejuízos de ordem legal ou financeira. As infrações relacionadas com a “integridade do sistema de pagamentos” incluem a não conformidade com a legislação, com os princípios, diretrizes e os

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

parâmetros estabelecidos pelo CMN e pelo Banco Central, com os requisitos de participação no Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, com a proteção de informações do Instrumento de Pagamento, da Conta de Pagamento, ou da Transação de Pagamento. A Sodexo Inovação tem autoridade para aplicar multas e encargos financeiros ou ainda avaliar a suspensão e exclusão do Participante infrator, caso incorra em infrações desta categoria.

- (ii) *Infrações de 'Categoria B'*: incluem-se nesta categoria as infrações que possam trazer prejuízo financeiro à Sodexo Inovação, aos demais Participantes, bem como prejuízos aos Usuários. As infrações na categoria incluem a não conformidade envolvendo o uso da Marca Sodexo Inovação, a identificação de Usuários Finais Recebedores, a determinação de valores mínimos e máximos para Transações de Pagamento diferentes do disposto neste Regulamento, o pagamento das Transações de Pagamento para Usuários Finais Recebedores, o descumprimento de rotinas procedimentais e de envio de informações à Sodexo Inovação. A Sodexo Inovação tem autoridade para aplicar multas e encargos financeiros caso o Participante infrator incorra em infrações desta categoria ou, como alternativa, pode fornecer aviso e prazo para corrigir a não conformidade antes de impor os respectivos encargos financeiros.

- (iii) *Infrações de 'Categoria C'*: incluem-se nesta categoria as infrações que possam trazer prejuízo material à eficiência e ao desempenho das atividades da Sodexo Inovação e aos demais Participantes no âmbito do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação. As infrações relacionadas a esta categoria incluem a não conformidade envolvendo a apresentação de Transações de Pagamento no prazo exigido, o fornecimento de informações e materiais exigidos para processamento de Transações de Pagamento aos Usuários Finais Recebedores, e a obrigação de fornecer dados e relatórios à Sodexo Inovação. A Sodexo Inovação tem autoridade para aplicar multas e encargos financeiros caso o Participante infrator incorra em infrações desta categoria ou, como alternativa, pode fornecer aviso e tempo limitado para corrigir essa não conformidade antes de impor os respectivos encargos financeiros.

Art. 160. A aplicação das penalidades é de competência da Sodexo Inovação, que embasará sua decisão na análise circunstanciada dos fatos geradores da infração, e na classificação da infração, desde que a causa, o efeito e a evidência sejam comprovados durante o processo de resolução de disputas, nos termos do Título XIV deste Regulamento, o qual garante ao Participante o direito ao contraditório.

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

Art. 161. A fim de elencar objetivamente as hipóteses de aplicação das penalidades, será observada a seguinte matriz procedimental:

Penalidades previstas para infrações / não conformidades	
Classificação	Medida aplicável pela Sodexo Inovação
Categoria "C"	Advertência (com solicitação de cessação da prática incorreta e/ou regularização)
Categoria "C" - Reincidência ou não regularização	Nova advertência e aplicação de multa pecuniária
Categoria "C" - Nova Reincidência	Nova advertência, aplicação de multa pecuniária e análise de suspensão e descredenciamento
Categoria "B"	Advertência (com solicitação de cessação da prática incorreta e/ou regularização)
Categoria "B" - Reincidência ou não regularização	Nova advertência e aplicação de multa pecuniária
Categoria "B" - Nova Reincidência	Nova advertência, aplicação de multa pecuniária e análise de suspensão e exclusão
Categoria "A"	Advertência (com solicitação de cessação da prática incorreta e/ou regularização)
Categoria "A" - Reincidência ou não regularização	Nova advertência, aplicação de multa pecuniária e análise de suspensão e exclusão

Art. 162. Da decisão que aplicar penalidade cabe pedido de reconsideração, com efeito suspensivo, no prazo de 15 (quinze) dias da ciência da decisão.

Art. 163. Caso não haja reconsideração da decisão que determinou a aplicação da penalidade, não caberá novo pedido de reconsideração.

Art. 164. Sem prejuízo no disposto nos instrumentos próprios com os Usuários, a Sodexo Inovação poderá aplicar a rescisão contratual e exclusão do acesso ao Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação em caso de infração a quaisquer das cláusulas ou condições deste Regulamento e/ou em tais instrumento próprios.

TÍTULO XVIII.

DISPOSIÇÕES GERAIS DO ARRANJO DE PAGAMENTO SODEXO INOVAÇÃO

Art. 165. Os dispositivos constantes deste Regulamento, para todos os fins de direito, os Participantes e/ou Usuários Finais Pagadores e Usuários Finais Recebedores.

Art. 166. Todas as informações fornecidas pelos Participantes e/ou Usuários Finais Pagadores e Usuários Finais Recebedores do Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação estão abarcadas pela obrigação de sigilo nos termos da legislação vigente.

Art. 167. A Sodexo Inovação fica desde já autorizada, sem a incidência de quaisquer ônus ou penalidades, a revelar quaisquer informações atinentes ao Arranjo de Pagamento Sodexo Inovação, fornecidas ou não pelos Participantes e/ou Usuários Finais Pagadores e Usuários Finais Recebedores, que forem solicitadas pelo Banco Central e/ou por quaisquer outros órgãos do poder público.

Art. 168. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua divulgação, com aprovação do Banco Central e considerando as suas posteriores alterações.

Regulamento do Arranjo de Pagamento da Sodexo Pass do Brasil Serviços de Inovação Ltda.

Anexo I

Tarifas Aplicáveis - Prestadores de Serviços de Rede

Nome	Descrição	Periodicidade	Crterios de Cálculo
Tarifa de Transação de Pagamento	Tarifa cobrada pela realização de Transação de Pagamento.	Apuração mensal por Transação de Pagamento.	<p>Somatória do volume de transação, multiplicado pelo custo unitário (i) fixo; ou (ii) escalonado.</p> <p>(i) Custo Fixo (até 5 milhões de Transações de Pagamento): somatória do volume de Transações de Pagamento multiplicado pelo custo unitário fixo de cada Transação de Pagamento, independentemente do volume de Transações de Pagamento apurado no período.</p> <p>(ii) Custo Escalonado (acima de 5 milhões de Transações de Pagamento): somatória do volume de Transações de Pagamento multiplicado pelo custo unitário da Transação de Pagamento. O custo unitário da Transação de Pagamento aplicado será de acordo com tabela de preços negociada, de forma que, quanto maior for o volume de Transações de Pagamento menor será o custo unitário.</p>