



**CÓDIGO DE AUTORREGULAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA  
DAS EMPRESAS DO MERCADO DE FIDELIZAÇÃO - ABEMF**

## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I – REGRAS DE INTERPRETAÇÃO E DEFINIÇÕES .....</b>	<b>3</b>
Seção I – Regras de Interpretação.....	3
Seção II – Definições .....	3
<b>CAPÍTULO II – INTRODUÇÃO.....</b>	<b>5</b>
Seção I – Associação Brasileira das Empresas do Mercado de Fidelização – ABEMF	5
Seção II – Programas de Fidelidade .....	5
<b>CAPÍTULO III – OBJETIVO, ABRANGÊNCIA E PRINCÍPIOS GERAIS .....</b>	<b>6</b>
Seção I – Objetivo .....	6
Seção II – Abrangência .....	6
Seção III – Princípios Gerais .....	7
<b>CAPÍTULO IV – OBRIGAÇÕES DAS ASSOCIADAS.....</b>	<b>7</b>
Seção I – Obrigações Gerais .....	7
Seção II – Regulamentos.....	8
Seção III – Relacionamento com os Participantes .....	10
Seção IV – Prazo de Validade dos Pontos/Milhas.....	11
Seção V – Proibição à cessão de Pontos/Milhas pelo Participante .....	12
Seção VI – Penalidades aplicáveis aos Participantes .....	13
Seção VII – Reembolso de Pontos/Milhas.....	13
Seção VIII – Prazo para Reclamação de Não Reconhecimento de Acúmulo ou Uso de Pontos .....	13
Seção IX – Privacidade e Segurança da Informação .....	14
Seção X – Das Proibições às Associadas .....	15
Seção XI – Acúmulo de Pontos/Milhas .....	16
Seção XII – Resgate de Pontos/Milhas.....	18
<b>CAPÍTULO V – CONSELHO DE ÉTICA E AUTORREGULAÇÃO.....</b>	<b>19</b>
Seção I – Composição e Funcionamento .....	20
Seção II – Competência e Atribuições .....	20
<b>CAPÍTULO VI – PROCESSO E SANÇÕES DISCIPLINARES .....</b>	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS.....</b>	<b>22</b>

## **CAPÍTULO I – REGRAS DE INTERPRETAÇÃO E DEFINIÇÕES**

### **Seção I – Regras de Interpretação**

**Art. 1º.** Na interpretação deste Código:

- (i) os cabeçalhos e os títulos não limitarão ou afetarão, de qualquer modo, a interpretação do texto, servindo apenas para conveniência e referência;
- (ii) os termos “incluindo”, “inclusive”, “inclui”, “incluído” e suas derivações e termos análogos serão interpretados como se estivessem acompanhados pela frase “entre outros”, e, portanto, de maneira exemplificativa e nunca restritiva;
- (iii) as referências a quaisquer documentos ou instrumentos incluem todos os respectivos aditivos, substituições, consolidações e complementações, exceto se de outra forma expressamente previsto;
- (iv) as referências a disposições legais e regulatórias devem ser interpretadas como referências a essas disposições, conforme vigentes à época do fato a que se aplicam;
- (v) salvo indicação expressa em contrário, as referências a seções, cláusulas e anexos referem-se a seções, cláusulas e anexos deste Código; e
- (vi) todas as definições utilizadas neste Contrato serão aplicáveis para o singular ou plural e independente de gênero.

### **Seção II – Definições**

**Art. 2º.** Os termos iniciados em letra maiúscula utilizados neste Código e nas Orientações de Conduta, seja no masculino ou feminino, bem como singular ou plural, terão os significados a seguir a eles atribuídos:

“ABEMF” ou “Associação” é a Associação Brasileira das Empresas do Mercado de Fidelização. Fundada em 2014, tem por objetivo contribuir para o fortalecimento e expansão do mercado de fidelização no Brasil, representando suas Associadas perante

os diversos participantes do mercado de fidelização, incluindo o poder público, órgãos reguladores e sociedade civil em geral.

“Associada” é a pessoa jurídica associada à ABEMF, responsável pela administração e/ou gestão de Programa de Fidelidade.

“Benefícios” é qualquer produto, serviço, desconto, vantagem, prêmio e/ou promoções resgatado com Pontos/Milhas pelo Participante nos Parceiros das Associadas.

“Catálogo de Coalizão” é um catálogo com serviços e/ou produtos oferecidos por diversos Parceiros de uma Associada, reunidos em um único ambiente ou plataforma, permitindo aos Participantes acumular Pontos/Milhas e/ou resgatar Benefícios em empresas de diferentes segmentos.

“Comitê de Ética e Autorregulação” é o comitê da ABEMF, composto por representantes das Associadas, responsável por elaborar as orientações de conduta, boas práticas e autorregulação aplicáveis às Associadas, bem como preservar o cumprimento dos valores e princípios legais, morais e éticos estabelecidos no presente Código.

“Código” é o presente Código de Autorregulação da ABEMF.

“Conta” é a conta do Participante no âmbito dos Programas de Fidelidade, na qual são registradas os Pontos/Milhas, seus acúmulos e resgates, prazo de expiração, bem como as informações cadastrais do Participante, dentre outras.

“Parceiro” é o fornecedor de produtos e/ou prestador de serviços com o qual as Associadas estabeleceram uma parceira comercial para o acúmulo de Pontos/Milhas e/ou o resgate de Benefícios.

“Ponto/Milha” é a unidade de medida utilizada pelas Associadas nas transações de acúmulo e/ou resgate juntos aos Parceiros.

“Participante” é toda pessoa física ou jurídica devidamente cadastrada nos Programas de Fidelidade, podendo, inclusive, serem adotadas as denominações de Cliente(s), Beneficiário(s), Premiado(s), Associado(s), entre outros.

“Programa de Fidelidade” é o programa de fidelização mantido por cada Associada que reúne, em único ambiente ou plataforma, diversos Parceiros e/ou outros programas de fidelização, permitindo que seus Participantes possam acumular Pontos/Milhas (transações de acúmulo), em virtude da utilização e/ou recorrência na utilização dos produtos e/ou serviços destes Parceiros, bem como trocar referidos Pontos/Milhas por Benefícios perante os mesmos ou diferentes Parceiros (transações de resgate).

“Regulamento” é o documento de cada Associada que estabelece as regras, termos e condições de funcionamento dos Programas de Fidelidade, disciplinando individualmente o relacionamento entre as Associadas, os Parceiros e os Participante. Tais regras poderão ser mais restritivas em relação ao disposto no presente Código, mas não poderão, em nenhuma hipótese, contrariar o disposto no presente Código.

## **CAPÍTULO II – INTRODUÇÃO**

### **Seção I – Associação Brasileira das Empresas do Mercado de Fidelização – ABEMF**

**Art. 3º.** A ABEMF é uma entidade sem fins lucrativos fundada, em 2014, com o objetivo de contribuir para o fortalecimento e expansão do mercado de fidelização no Brasil, representando as suas Associadas perante os diversos participantes do mercado de fidelização, incluindo o poder público, órgãos reguladores e sociedade civil em geral.

**Art. 4º.** Composta pelas principais companhias do mercado, a Associação tem como finalidade realizar estudos, divulgar dados do mercado de fidelização, fomentar ações para o fortalecimento e aperfeiçoamento contínuo do mercado brasileiro de fidelização, inclusive por meio de campanhas educativas voltadas ao uso das plataformas de fidelidade, bem como projetos que estimulem a troca/resgate dos Pontos/Milhas pelos Participantes dos Programas de Fidelidade.

### **Seção II – Programas de Fidelidade**

**Art. 5º.** Os Programas de Fidelidade têm por objetivo principal gratificar Participantes fieis a determinada marca, produtos e/ou serviços, por meio da concessão de Pontos/Milhas, os quais poderão ser trocados por Benefícios.

**Art. 6º.** Neste contexto, e considerando:

- (i) o rápido crescimento do mercado de fidelização no Brasil e a sua relevância para a sociedade; e
- (ii) a necessidade de adoção de padrões mínimos a serem seguidos pelas empresas de fidelização do mercado.

As Associadas à ABEMF entendem como necessária a adoção espontânea deste Código, o qual também será adotado obrigatoriamente por todas as novas Associadas que venham a fazer parte da ABEMF, devendo ainda servir de recomendação de melhoras práticas às demais empresas de fidelização do mercado.

### **CAPÍTULO III – OBJETIVO, ABRANGÊNCIA E PRINCÍPIOS GERAIS**

#### **Seção I – Objetivo**

**Art. 7º.** O objetivo do presente Código é estabelecer os princípios e as normas gerais que determinarão as práticas das Associadas e nortearão as práticas das demais empresas do mercado de fidelização.

#### **Seção II – Abrangência**

**Art. 8º.** A observância aos termos deste Código é obrigatória a todas as Associadas, sob pena de se sujeitarem a processo e sanções disciplinares dispostos nos termos do Capítulo VI deste Código.

**Parágrafo Único.** A ABEMF admitirá como Associadas empresas que atuem no mercado de fidelização. A admissão de novas Associadas à ABEMF observará o disposto no seu estatuto social e demais documentos societários da Associação.

**Art. 9º.** O presente Código não regulará programas de incentivo à produtividade de empresas que visem premiar o desempenho pessoal de seus funcionários ou terceiros, ainda que implementados e/ou organizados pelas Associadas. Sem prejuízo do disposto anteriormente, a aplicabilidade deste Código abrangerá o resgate de Pontos/Milhas por Benefícios diretamente nos Catálogos de Coalizão.

### **Seção III – Princípios Gerais**

**Art. 10º.** O presente Código e a atuação da ABEMF serão pautados pelos seguintes princípios:

- (i) manutenção de elevados padrões de ética e conduta nas relações entre as Associadas e a ABEMF, entre as Associadas entre si e entre as Associadas, Participantes e/ou Parceiros;
- (ii) respeito e cumprimento à legislação e à regulamentação em vigor aplicáveis às atividades das Associadas, agindo com decoro, responsabilidade, lealdade, dignidade, boa-fé e respeito à diversidade;
- (iii) observância às normas e princípios deste Código ou outras instruções emitidas pela ABEMF ou pelo Comitê de Ética e Autorregulação;
- (iv) fomento e medidas para propiciar condições favoráveis ao desenvolvimento do mercado em que atuam as Associadas;
- (v) observância à liberdade de iniciativa, livre concorrência e função social, de forma a evitar práticas anticompetitivas, nos termos da legislação em vigor; e
- (vi) estímulo a boas práticas de mercado em que atuam as Associadas, evitando práticas que possam prejudicar a imagem de seu mercado de atuação ou seus participantes em geral, especialmente no que se refere aos direitos e deveres aplicáveis conjunta ou individualmente às Associadas em qualquer esfera.

## **CAPÍTULO IV – OBRIGAÇÕES DAS ASSOCIADAS**

### **Seção I – Obrigações Gerais**

**Art. 11.** Cada uma das Associadas deverá observar as seguintes regras gerais:

- (i) redigir Regulamentos e contratos com utilização de linguagem clara e objetiva, que permita a leitura e a compreensão do sentido e alcance das disposições,

de forma a propiciar um amplo entendimento aos Participantes sobre a forma de utilização dos Pontos/Milhas;

- (ii) garantir que a publicidade envolvendo os Programas de Fidelidade não seja abusiva ou enganosa conforme definições do art. 37 da Lei Federal nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor);
- (iii) observar as demais disposições da Lei Federal nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), no que aplicável às atividades de fidelização; e
- (iv) cumprir as regras sobre prevenção e combate aos crimes de lavagem de dinheiro e ocultação de bens especificados pela Lei nº. 9.613, de 03 de março de 1998, e pelo Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF.

## **Seção II – Regulamentos**

**Art. 12.** Os Regulamentos dos Programas de Fidelidade das Associadas deverão prever, no mínimo, as seguintes informações:

- (i) direitos e obrigações das Associadas, dos Parceiros e do Participante;
- (ii) procedimentos para o acúmulo, resgate e validade dos Pontos/Milhas;
- (iii) hipóteses de bloqueio, suspensão de uso e cancelamento dos Pontos/Milhas;
- (iv) penalidades;
- (v) cobrança de eventuais tarifas, conforme estipulado pelas Associadas ou seus Parceiros, e condições de aplicação de tais tarifas, sempre prévia e amplamente divulgadas aos Participantes;
- (vi) hipóteses de suspensão e exclusão do Programa de Fidelidade;
- (vii) informações pertinentes ao eventual limite de transferência e uso de Pontos/Milhas entre diferentes Programas de Fidelidade, quando houver; e



(viii) canais de atendimento disponíveis ao Participante.

**Art. 13.** Deverão ser redigidas com maior destaque, visando a sua imediata e fácil compreensão, todas as cláusulas do Regulamento que implicarem em:

- (i) limitação de direitos dos Participantes, e
- (ii) imposição de penalidades aos Participantes.

**Art. 14.** Os Regulamentos serão elaborados pelas Associadas sempre em conformidade com a legislação aplicável, de modo a não apresentar cláusulas abusivas, tais como aquelas que:

- (i) impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade da Associada por irregularidades constatadas no Programa de Fidelidade;
- (ii) estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas ou que coloquem o Participante em desvantagem exagerada;
- (iii) determinem a utilização compulsória de arbitragem;
- (iv) imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo Participante; e
- (v) sejam incompatíveis com a boa-fé e equidade.

**Art. 15.** As Associadas poderão modificar, a qualquer momento, o conteúdo dos seus Regulamentos, desde que, nos casos de modificação de cláusulas que restrinjam direitos dos Participantes, estes sejam notificados das mudanças previamente à entrada em vigor das novas disposições, por qualquer meio de comunicação efetivo disponibilizado pelas Associadas.

**Parágrafo Único.** Se os Participantes não estiverem de acordo com as modificações introduzidas no Regulamento pela Associada, os Participantes deverão ter a possibilidade de exercer o seu direito de desligamento do Programa de Fidelidade.

### **Seção III – Relacionamento com os Participantes**

**Art. 16.** Os contatos telefônicos relativos a comunicados e ofertas das Associadas deverão ser realizados de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 22:00 horas, e aos sábados das 10:00 às 16:00. Estão excetuadas as comunicações automáticas, decorrentes da utilização do Programa pelo Participante e/ou resultantes de solicitações dos Participantes, incluindo, mas não se limitando, a alterações de cadastro, disparos de mensagens de resgate e acúmulo de Pontos/Milhas, envio de mensagens eletrônicas (e-mails) ou por telefonia móvel (SMS e MMS), dentre outros.

**Parágrafo Primeiro.** Não são admitidas ligações aos domingos e feriados nacionais.

**Parágrafo Segundo.** As restrições de horários dispostas no caput e no parágrafo primeiro não se aplicam nos contatos emergenciais relativos ao resgate de Benefícios e/ou envolvendo questões de prevenção e/ou fraude.

**Parágrafo Terceiro.** A gravação de ligações telefônicas só será permitida mediante prévia informação ao Participante.

**Art. 17.** As Associadas não devem se prevalecer da fraqueza, hipossuficiência ou ignorância dos Participantes, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir produtos ou serviços relacionados aos Programas de Fidelidade.

**Art. 18.** As mensagens publicitárias ou promocionais por mensagem eletrônica (e-mail) ou por telefonia móvel (SMS e MMS) devem conter a possibilidade de o destinatário solicitar o não recebimento de futuras mensagens.

**Art. 19.** As Associadas deverão disponibilizar serviço de atendimento ao Participante por telefone, internet ou qualquer outro veículo de comunicação para prestar esclarecimentos e informações relativas ao Regulamento e à utilização do Programa de

Fidelidade, tais como saldos, prazos de validade dos Pontos/Milhas, cancelamento de resgate e/ou acúmulo, entre outros.

**Art. 20.** As Associadas deverão enviar ou disponibilizar extratos dos Pontos/Milhas aos Participantes por meio eficaz de comunicação, discriminando, no mínimo, as seguintes informações:

- (i) saldo total de Pontos/Milhas; e
- (ii) prazo de expiração dos Pontos/Milhas.

**Parágrafo Único.** Sem prejuízo do disposto acima, a expiração dos Pontos/Milhas deverá ser comunicada eletronicamente, por qualquer meio de comunicação aplicável, mediante aviso e/ou alerta com, no mínimo, 60 (sessenta) dias de antecedência da data do vencimento.

**Art. 21.** Os Pontos/Milhas não poderão ser convertidos, total ou parcialmente, em dinheiro.

**Parágrafo Único.** A vedação constante deste Artigo 21 poderá ser pontualmente excepcionada, no caso de produtos e/ou serviços desenvolvidos pelas Associadas e seus Parceiros, quando então serão observadas as regras específicas dos referidos produtos e/ou serviços constante dos Regulamentos e/ou termos e condições de promoções específicas.

**Art. 22.** O cadastro do Participante e/ou emissão de novas senhas poderão ser realizadas somente pelo próprio Participante, com o envio da documentação solicitada pelas Associadas, se aplicável, a qualquer tempo, mediante solicitação através da central de atendimento ou outro canal indicado e disponibilizado pelas Associadas.

#### **Seção IV – Prazo de Validade dos Pontos/Milhas**

**Art. 23.** O prazo de validade dos Pontos/Milhas acumulados pelos Participantes será de, no mínimo, 02 (dois) anos, contados da data do registro da transação de acúmulo dos Pontos/Milhas em questão na Conta.

**Parágrafo Único.** Determinadas promoções poderão ensejar a concessão de Pontos/Milhas aos Participantes por mera liberalidade das Associadas ou dos Parceiros, sendo permitido que tais Pontos/Milhas promocionais tenham prazo de validade menor do que o previsto acima. Tais exceções serão sempre comunicadas de modo expresse e prévio aos Participantes nos respectivos termos e condições das referidas promoções.

### **Seção V – Proibição à cessão de Pontos/Milhas pelo Participante**

**Art. 24.** Os Pontos/Milhas emitidos pelas Associadas e acumulados pelos Participantes são pessoais e intransferíveis, sendo expressamente vedada a sua cessão a terceiros, a qualquer título, inclusive por sucessão ou herança. No caso de falecimento do Participante titular dos Pontos/Milhas, a sua conta perante a Associada será encerrada e os seus Pontos/Milhas acumulados serão cancelados, devendo isto constar dos Regulamentos e ser amplamente divulgado aos Participantes.

**Parágrafo Único.** Os Benefícios resgatados, desde que válidos e legítimos, permanecerão em vigor até o seu efetivo uso ou cancelamento, nos termos do Regulamento de cada Associada.

**Art. 25.** Com a finalidade de preservar a segurança e a proteção de dados dos Participantes, as Associadas devem estabelecer em seus Regulamentos e divulgar amplamente aos Participantes que é expressamente proibida a comercialização, pelo Participante, dos Pontos/Milhas oferecidos pelas Associadas, sob qualquer forma, incluindo, mas não se limitando, às hipóteses de compra, venda, cessões, doações, sucessão, herança, permuta ou qualquer outra forma de transferência gratuita ou onerosa de Pontos/Milhas.

**Parágrafo Primeiro.** A comprovação de tais práticas pelos Participantes deverá ensejar a imediata suspensão e/ou exclusão do Participante do Programa de Fidelidade e o cancelamento do saldo de Pontos/Milhas, independentemente de serem tomadas pela Associada as medidas administrativas e judiciais cabíveis, sem que qualquer indenização seja devida ao Participante.

**Parágrafo Segundo.** A vedação constante neste Artigo 25 poderá ser pontualmente excepcionada, na hipótese de produtos e/ou serviços desenvolvidos pelas Associadas e seus Parceiros, quando então serão observadas as regras específicas dos referidos

produtos e/ou serviços constante dos Regulamentos e/ou termos e condições de promoções específicas.

### **Seção VI – Penalidades aplicáveis aos Participantes**

**Art. 26.** As Associadas deverão prever no Regulamento de seus Programas de Fidelidade o direito de poderem suspender e/ou excluir os Participantes e/ou de cancelar seu saldo de Pontos/Milhas, a qualquer tempo, independentemente de serem tomadas as medidas administrativas e judiciais cabíveis, no momento em que tiverem conhecimento de conduta ilegal ou contrária ao disposto em seus respectivos Regulamentos, de falsidade ou de má-fé empregadas pelos Participantes na utilização ou obtenção dos Pontos/Milhas e sua utilização, podendo ainda impedir seu posterior regresso, sem quaisquer ressarcimentos.

**Parágrafo Único.** As Associadas deverão observar a validade e a legitimidade dos resgates dos Benefícios realizados nas Contas dos Participantes. Caso estes resgates sejam oriundos de conduta ilícita ou haja indícios de má-fé, e os Participantes não consigam confirmar a sua validade e legitimidade, os mesmos poderão ser cancelados e os Pontos/Milhas estornados à Conta do Participante.

### **Seção VII – Reembolso de Pontos/Milhas**

**Art. 27.** As Associadas poderão realizar o reembolso de Pontos/Milhas aos Participantes, com o conseqüente cancelamento do resgate realizado e estorno dos Pontos/Milhas à Conta, a seu exclusivo critério, conforme termos do Regulamento do seu Programa de Fidelidade. O reembolso ocorrerá mediante solicitação dos Parceiros ou, em caráter excepcional, mediante solicitação dos Participantes e, em ambos os casos, estará sempre sujeito à avaliação, apuração e aprovação pelos Associados.

**Parágrafo Único.** O reembolso de Pontos/Milhas referente ao resgate de Benefícios, deverá respeitar as regras específicas dos Regulamentos de cada uma das Associadas e seus respectivos Parceiros.

### **Seção VIII – Prazo para Reclamação de Não Reconhecimento de Acúmulo ou Uso de Pontos**

**Art. 28.** No caso do Participante reclamar que a Associada não computou em sua Conta Pontos/Milhas que lhe eram devidos, nos termos do Regulamento, ou de o Participante

não reconhecer os Pontos/Milhas resgatados da sua Conta, a Associada deverá conceder, no mínimo, um prazo de 6 (meses) da data em que deveria ter havido o crédito dos Pontos/Milhas ou da data em que foi realizado o resgate dos Pontos/Milhas, conforme aplicável, para o Participante registrar sua reclamação perante a Associada.

**Parágrafo Único.** Caso seja constatado que os Pontos/Milhas reclamados pelo Participante deveriam ter sido creditados em sua Conta, ou que foram descontados de sua Conta indevidamente, as Associadas deverão garantir que os Pontos/Milhas sejam creditados na sua Conta com a mesma data de lançamento original, isto é, a data em que o Participante originariamente acumulou tais Pontos/Milhas.

### **Seção IX – Privacidade e Segurança da Informação**

**Art. 29.** As Associadas devem ter o compromisso com a privacidade e a segurança de seus Participantes durante todo o processo de navegação em suas plataformas, bem como em todos os procedimentos envolvendo coleta, uso, armazenamento e compartilhamento de dados dos Participantes.

**Art. 30.** A coleta de dados dos Participantes pelas Associadas somente poderá ser realizada mediante consentimento livre, expresso e informado do titular dos dados.

**Art. 31.** Os dados eventualmente coletados pelas Associadas somente poderão ser utilizados e compartilhados com terceiros nos limites dos termos previamente informados aos Participantes e da legislação aplicável.

**Parágrafo Único.** Sem prejuízo do disposto acima, dados pessoais dos Participantes também poderão ser compartilhados com autoridades ou instituições governamentais que detiverem autorização legal para seu requerimento, nos termos da legislação aplicável.

**Art. 32.** As Associadas deverão adotar procedimentos e sistemas a fim de garantir que as senhas de acesso dos Participantes sejam armazenadas utilizando criptografia não reversível, ou método semelhante, de forma a garantir maior segurança para Participantes, e que ninguém, nem mesmo funcionários e colaboradores das Associadas, tenham acesso à senha dos Participantes.

**Art. 33.** Os sistemas, processos e procedimentos utilizados pelas Associadas deverão conter medidas de segurança preventivas, nos termos da legislação vigente, de modo a fortalecer os mecanismos antifraudes.

**Parágrafo Único.** As Associadas poderão bloquear o uso do Programa de Fidelidade em caso de suspeita de fraude, informando os Participantes pelo meio mais rápido possível, bem como excluir os Participantes de seu Programa de Fidelidade, se identificada a concorrência destes na fraude apurada.

**Art. 34.** As Associadas deverão assegurar o acesso dos Participantes a informações relativas ao seu cadastro, saldo, registros de transações e dados pessoais nas suas Contas.

**Art. 35.** Os Regulamentos deverão informar aos Participantes que as informações de acesso às Contas no Programa de Fidelidade, bem como o número e senha de acesso e de resgate são de uso pessoal, intransferível e de exclusivo conhecimento dos Participantes, sendo seu dever mantê-las sob estrito sigilo, não as divulgando, fornecendo ou compartilhando, por qualquer meio ou forma.

**Parágrafo Único.** Os Regulamentos deverão também informar que o uso ou acesso indevido a tais informações, por terceiros, serão de responsabilidade exclusiva dos Participantes, incluindo a responsabilidade por prejuízos em decorrência da utilização indevida por terceiros, estando as Associadas isentas de responsabilidade por qualquer uso indevido.

#### **Seção X – Das Proibições às Associadas:**

**Art. 36.** É vedado às Associadas, dentre outras condutas previstas legalmente:

- (i) responsabilizar o Participante pelo uso fraudulento do Programa de Fidelidade por parte de terceiros, salvo se identificado que (a) o Participante compartilhou de má-fé, com culpa e/ou dolo informações sensíveis de seu *login* e senha com terceiros, autorizados ou não; (b) teve sua conta acessada por meio da prática de *phising*, *voice phising* ou outras formas assemelhadas de fraude, em que houve contribuição do Participante à ocorrência da fraude pela disponibilização de dados pessoais, bem como *login* e senha, ainda, que não intencional; e/ou

- (c) teve problemas relacionados à linha telefônica constante de seu cadastro e recebeu um código de segurança nesta linha; e
- (ii) majorar ou instituir tarifas e anuidades que não sejam comunicadas, ao Participante, por qualquer meio com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência.

### **Seção XI – Acúmulo de Pontos/Milhas**

**Art. 37.** O acúmulo de Pontos/Milhas pelo Participante poderá ocorrer, quando o Participante:

- (i) realizar a contratação de serviços e/ou a aquisição de produtos oferecidos pelos Parceiros, desde que os serviços e/ou produtos sejam elegíveis ao acúmulo de Pontos/Milhas, conforme regras estabelecidas entre a Associada e referidos Parceiros;
- (ii) transferir os benefícios obtidos em programas e/ou promoções de incentivo à fidelidade, realizados pelos Parceiros;
- (iii) realizar transações de pagamento por meio de determinado instrumento de pagamento específico elegível ao acúmulo de Pontos/Milhas, conforme previsto nos respectivos Regulamentos dos Programas de Fidelidade; e
- (iv) for contemplado, pelas Associadas, com Pontos/Milhas no âmbito de promoções e/ou programas de bonificação vinculados a cada Programa de Fidelidade, oriundos de um fato gerador.

**Parágrafo Único.** Em qualquer dos casos, o Participante deverá ter a possibilidade de obter informações sobre os termos e condições específicos para acúmulo e/ou transferência de Pontos/Milhas: (i) com os Parceiros, no momento do acúmulo e/ou pedido de transferência; ou (ii) com as Associadas, a qualquer tempo após a realização do acúmulo e/ou da transferência; ou ainda, (iii) mediante consulta no site das Associadas.



**Art. 38.** Para que os Pontos/Milhas sejam creditados na Conta, é necessário que o Participante informe o número de identificação da referida Conta, conforme aplicável, e cumpra os requisitos necessários ao aperfeiçoamento do acúmulo.

**Parágrafo Primeiro.** Para determinados Parceiros, as Associadas poderão estabelecer que a informação do número de cadastro seja apresentada previamente à realização da aquisição do produtos e/ou serviços.

**Parágrafo Segundo.** As Associadas poderão disciplinar prazo retroativo distinto para solicitação de acúmulo dos Pontos/Milhas, conforme definido em seus respectivos Regulamentos.

**Art. 39.** Os Pontos/Milhas acumulados pelo Participante serão creditados pela Associada na respectiva Conta (i) após o Parceiro ter comunicado à Associada a realização de uma operação que gere o direito ao acúmulo nos termos do Regulamento; e/ou (ii) pela própria Associada quando o fato gerador decorrer de produto ou promoção desta, bem como de produto não oriundo de Parceiro da Associada.

**Parágrafo Primeiro.** As Associadas poderão exigir que o Participante apresente os documentos comprobatórios da realização de uma operação que gere o direito ao acúmulo de Pontos/Milhas afim de realizar o respectivo crédito na Conta.

**Parágrafo Segundo.** As Associadas deverão assegurar a existência de canais de comunicação efetivos para que o Participante possa entrar em contato com o Parceiro e/ou a Associada para comunicar casos de não realização do crédito de Pontos/Milhas na Conta, ou ainda, casos em que o número de Pontos/Milhas creditado esteja em desacordo com o acúmulo realizado.

**Art. 40.** A Associada poderá realizar o estorno dos Pontos/Milhas creditadas na Conta, bem como cancelamento de eventuais transações realizadas pelo Participante, apenas nas seguintes hipóteses:

- (i) o produto e/ou serviço gerador do acúmulo de Pontos/Milhas não seja devidamente efetivado, incluindo em razão da falta do respectivo pagamento, caso aplicável;

- (ii) seja identificado que os Pontos/Milhas foram adquiridos de forma ilícita, irregular ou fraudulenta;
- (iii) seja identificado que o resgate do Benefício ocorreu de forma ilícita, irregular ou fraudulenta; e
- (iv) erro no cômputo dos Pontos/Milhas creditados.

## **Seção XII – Resgate de Pontos/Milhas**

**Art. 41.** Os Participantes que possuam Pontos/Milhas acumulados em sua Conta poderão realizar operações de resgate, que consistem na troca dos Pontos/Milhas por Benefícios.

**Art. 42.** O resgate não poderá ser realizado mediante a somatória de Pontos/Milhas de diferentes Participantes.

**Parágrafo Único.** A vedação constante neste Artigo 42 poderá ser pontualmente excepcionada, na hipótese de produtos e/ou serviços desenvolvidos pelas Associadas e seus Parceiros, quando então serão observadas as regras específicas dos referidos produtos e/ou serviços constante dos Regulamentos e/ou termos e condições de promoções específicas.

**Art. 43.** O resgate de Pontos/Milhas poderá implicar eventuais custos, ônus e/ou taxas aos Participantes, dependendo do tipo de Benefício resgatado e/ou o canal utilizado para realizar o resgate. Os valores dos produtos ou serviços serão indicados de forma clara e precisa em Pontos/Milhas no momento da finalização do resgate. As Associadas deverão assegurar que os Participantes sejam informados pelos Parceiros acerca de tais custos e/ou ônus no momento do resgate e nos canais de comunicação disponibilizados pelas Associadas, caso tais custos, ônus e/ou taxas não estejam incluídos no valor total de Pontos/Milhas necessários à conclusão do resgate.

**Art. 44.** As Associadas deverão assegurar que os Participantes tenham acesso de forma clara e precisa a todas as regras e condições para a realização do resgate de Pontos/Milhas, através do Regulamento e outros meios de comunicação que possam ser disponibilizados aos Participantes.

**Art. 45.** Para conferir maior segurança no momento do resgate, as Associadas poderão solicitar a inserção de um código de autorização.

**Art. 46.** As condições específicas aplicáveis ao resgate de Pontos/Milhas, tais como quantidade e equivalência de Pontos/Milhas para cada Benefício serão definidas pelas Associadas, isoladamente ou em conjunto com os Parceiros, no âmbito dos seus respectivos Regulamentos, podendo sofrer alterações periódicas. A divulgação destas alterações será feita pelas Associadas e/ou pelo Parceiro através do site, e-mail, propaganda, entre outros meios de comunicação que possam ser disponibilizados aos Participantes.

**Art. 47.** Considerando que os Benefícios disponíveis para resgate são criados, desenvolvidos e gerenciados, de forma independente, pelos Parceiros, sem qualquer intervenção ou participação das Associadas, estas deverão:

(i) informar aos Participantes, de forma clara, precisa e constante, que as Associadas não têm qualquer responsabilidade, seja direta, indireta, subsidiária ou solidária, pelos Benefícios, de forma que qualquer defeito ou vício relativo aos mesmos, bem como atrasos ou ausência de entregas e indisponibilidade de estoque, deverão ser reclamados diretamente ao Parceiro responsável; e

(ii) não obstante o disposto acima, envidar os seus melhores esforços, nos limites estabelecidos nas condições das respectivas parcerias comerciais com os Parceiros, para auxiliar os Participantes na resolução dos problemas eventualmente enfrentados com os Benefícios fornecidos pelos Parceiros.

## **CAPÍTULO V – CONSELHO DE ÉTICA E AUTORREGULAÇÃO<sup>1</sup>**

**Art. 48.** A ABEMF contará com um Conselho de Ética e Autorregulação, observado o disposto no estatuto social da Associação e neste Capítulo V do Código.

---

<sup>1</sup> **Comentário PNA p/ ABEMF:** Verificar necessidade de atualização do Estatuto Social para a criação deste Órgão.

## **Seção I – Composição e Funcionamento**

**Art. 49.** O Conselho de Ética e Autorregulação será composto de 06 (seis) a 08 (oito) membros, representante de cada Associada, todos eleitos pela assembleia geral da Associação, cumprindo mandato de 02 (dois) anos, sendo permitida a reeleição. Poderá ser indicado um membro independente, para Presidência do Conselho, observado regimento interno próprio.

**Art. 50.** O Conselho de Ética e Autorregulação, observado o quórum de instalação de ao menos 05 (cinco) membros, reunir-se-á (i) sempre que julgar necessário; ou (ii) sempre que solicitado por 2 (dois) ou mais Associadas, ou (iii) por determinação da assembleia geral da Associação.

**Parágrafo Único.** As deliberações do Conselho de Ética e Autorregulação serão tomadas pela maioria simples dos seus membros.

## **Seção II – Competência e Atribuições**

**Art. 51.** Compete ao Conselho de Ética e Autorregulação, entre outras:

- (i) orientar, aconselhar e responder às consultas formuladas pelas Associadas sobre questões relativas a este Código;
- (ii) designar comitês disciplinares e eleger os respectivos membros, para fins de investigação e avaliação de comportamento das Associadas incompatíveis com este Código;
- (iii) aplicar penalidades para os casos de práticas e/ou condutas das Associadas incompatíveis com este Código; e
- (iv) designar o seu presidente.

**Art. 52.** No caso de omissão ou lacuna neste Código, o assunto será submetido à deliberação do Conselho de Ética e Autorregulação.

**Art. 53.** O Conselho de Ética e Autorregulação poderá elaborar e divulgar diretrizes ou pareceres de orientação que reflitam seu entendimento sobre determinadas condutas e infrações, sendo que tais diretrizes ou pareceres vincularão as decisões dos comitês disciplinares em julgamentos futuros.

**Parágrafo Único.** As diretrizes ou pareceres de orientação serão numerados em ordem sequencial com indicação dos dispositivos deste Código e levados ao conhecimento das Associadas por meio de publicações da ABEMF ou mediante inserção na página da internet.

**Art. 54.** Compete privativamente ao Conselho de Ética e Autorregulação propor alterações às disposições deste Código, as quais serão submetidas à deliberação da assembleia geral da Associação, convocada na forma prevista no seu estatuto social.

**Parágrafo Único.** Cada Associada poderá propor alterações às disposições do presente Código ao Conselho de Ética e Autorregulação, que deverá avaliá-las e, caso as julgue pertinentes, submetê-las à deliberação da assembleia geral da Associação.

## **CAPÍTULO VI – PROCESSO E SANÇÕES DISCIPLINARES**

**Art. 55.** O cumprimento do disposto neste Código é obrigatório a todas as Associadas, estando, em caso de descumprimento, sujeitas a penalidades e sanções disciplinares a serem decididas pelo Conselho de Ética e Autorregulação.

**Art. 56.** Sujeitar-se-á ao processo disciplinar aquele que incorrer em qualquer conduta comissiva ou omissiva que viole os preceitos previstos neste Código, com aplicação das seguintes penas:

- (i) advertência;
- (ii) multa; ou
- (iii) suspensão.

**Parágrafo Primeiro.** A pena de multa poderá ser aplicada nos casos de reincidência ou quando a gravidade da falta assim a justificar, conforme deliberação fundamentada

pelo Conselho de Ética e Autorregulação, e não poderá exceder 2 (duas) vezes o valor da contribuição vigente, por ocasião da infração.

**Parágrafo Segundo.** A pena de suspensão, que não deverá ultrapassar 6 (seis) meses, poderá ser aplicada aos membros da Associação que: (i) vierem a reincidir, nos últimos 2 (dois) anos, no cometimento de infração já punida com a pena de multa; ou (ii) a gravidade da falta justificar a sua aplicação, reconhecida com base em deliberação fundamentada pelo Conselho de Ética e Autorregulação.

**Art. 57.** As penalidades somente serão aplicadas após processo disciplinar em que será assegurado amplo direito de defesa à Associada, podendo esta recorrer à assembleia geral da Associação da decisão proferida pelo Conselho de Ética e Autorregulação, e àquela não será permitida majorar a pena aplicada por este.

## **CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 58.** A ABEMF e suas Associadas se comprometem a envidar seus melhores esforços para divulgar a existência deste Código e suas disposições a todas as Associadas e ao mercado em geral.

**Parágrafo Único.** Quaisquer alterações ao presente Código deverão ser igualmente divulgadas a todas as Associadas e ao mercado em geral.

**Art. 59.** O presente Código foi aprovado na assembleia geral da ABEMF realizada em 30 de maio de 2017, sendo que em caso de qualquer alteração ao presente Código o presente Artigo será atualizado para refletir o órgão deliberativo e data que aprovou a respectiva alteração.

**Art. 60.** O presente Código entra em vigor em 90 (noventa) dias contados da data de sua aprovação, sendo imediatamente aplicável a todas as Associadas efetivas em tal data.

**Parágrafo Primeiro.** O Código será aplicável a qualquer nova Associada na data da assunção de sua condição como tal por deliberação da assembleia geral da ABEMF.

**Parágrafo Segundo.** Ficam excepcionadas da aplicação imediata as condições cujo cumprimento requeira desenvolvimento sistêmico relevante por parte das Associadas, as quais passarão a ser exigidas em 180 (cento e oitenta) dias contados, conforme o caso, da data (i) de entrada em vigor do presente Código disposta no caput; ou (ii) da assunção da condição de Associada à ABEMF por deliberação da assembleia geral para as novas Associadas.

\* \* \* \* \*