
Release Documentation

Processamento em TPA

POS Processing - Pedido de Código 10

Acquirers

Versão: 01.00

Data: 2014-12-04

Estado: Final

Classificação: Restrito

Referência: DCSIBS140279



© SIBS FPS

A informação contida neste documento é propriedade da SIBS FPS e não pode ser duplicada, publicada ou divulgada a terceiros, na totalidade ou em parte, sem o seu prévio consentimento por escrito, o qual nunca deverá ser presumido.

SIBS - FORWARD PAYMENT SOLUTIONS, S.A.
Rua Soeiro Pereira Gomes, Lote 1, 1649-031 LISBOA, PORTUGAL
Telefone: +351-217 813 000 / Fax: +351- 217 935 755

Ficha Técnica

Referência: DCSIBS140279
Título do Documento: POS Processing - Descrição do pedido - Código 10
Versão: 01.00
Estado: Final
Classificação: Restrito
Tipo de Documento: Release Documentation
Área Funcional Responsável: AF Desenvolvimento de Serviços

Revisões

Versão	Data	Descrição	Autor
01.00	2014-12-04	Criação do documento	AF Desenvolvimento de Serviços

Índice

1	Introdução.....	5
1.1	Enquadramento.....	5
1.2	Âmbito	5
2	Processo	6
3	Descrição do Serviço.....	8
3.1	Matriz de Perguntas Primárias	8
3.2	Matriz de perguntas quando a suspeita incide sobre a pessoa (Portador do Cartão)	9
3.3	Matriz de perguntas quando a suspeita incide sobre o Cartão.....	9
3.4	Matriz de perguntas quando a suspeita incide sobre a Transacção	9
3.5	Existe ou não fraude.....	10
4	Interacção com o Gabinete de Segurança.....	11
Anexo A.	Matriz de Questões Código 10.....	12
Anexo B.	Cartão Bancário – PAN.....	13
Anexo C.	Cartão Bancário – Segurança.....	14
Anexo D.	Cartão Bancário VISA - Segurança.....	15
Anexo E.	Cartão Bancário MASTERCARD - Segurança	16

Índice de Figuras

Figura 1 - Chamada de Pedido Código 10.....	6
---	---

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Descrição dos Diagramas.....	7
Tabela 2 - Informação ao Gabinete de Segurança	11

1 Introdução

A comunicação entre os comerciantes e o Departamento de Controlo de Fraude da SIBS FPS (DCF) é um elemento chave na prevenção da fraude e potenciais perdas financeiras associadas à fraude.

Sempre que um comerciante tiver suspeitas relativamente à legitimidade do titular do cartão ou suspeitas relativas ao cartão que lhe é apresentado para efectuar uma transacção, pode ligar para o DCF efectuando o pedido de Código 10.

1.1 Enquadramento

Um pedido de Código 10 indica que o comerciante está perante uma qualquer suspeita de fraude.

O objectivo do comerciante, ao efectuar uma chamada para o DCF indicando que se trata de um pedido de Código 10, é o de evitar que a pessoa que está à sua frente se aperceba da sua suspeita de fraude.

Dada a importância de uma chamada de pedido de Código 10, o número de telefone do DCF deve ser disponibilizado aos comerciantes de uma forma clara.

Do lado do DCF, o operador é também informado do número de telefone a ser usado pelo comerciante, para que este tenha prioridade no seu tratamento, relativamente às outras chamadas.

1.2 Âmbito

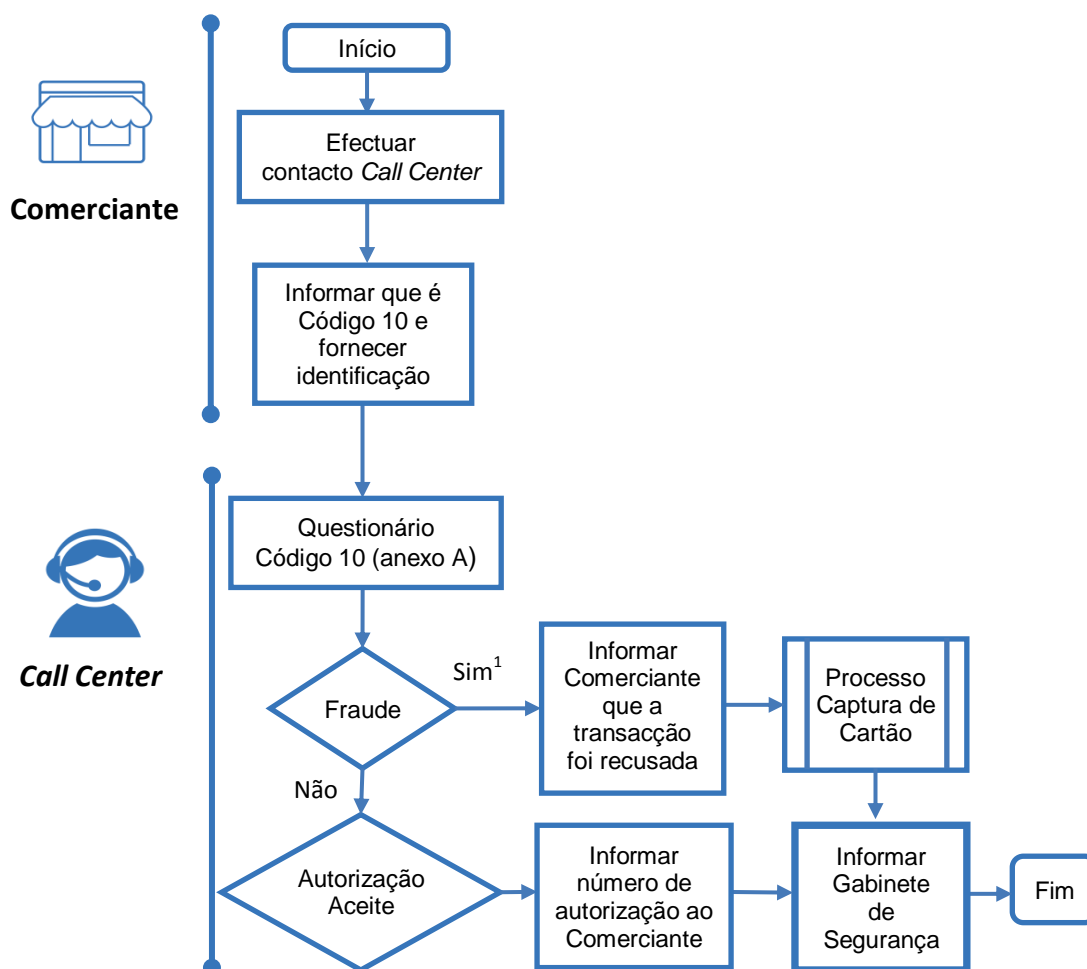
Este documento descreve o que é um pedido de Código 10 originado pelos comerciantes acordados com o *Acquirer*, através da linha telefónica, e a forma como é assegurado o respectivo tratamento.

2 Processo

Este processo, denominado 'Pedido Código 10', é disponibilizado aos comerciantes pelo Departamento de Controlo de Fraude da SIBS FPS e visa dar resposta a suspeitas de fraude relacionadas com:

- Comportamento suspeito do portador do cartão;
- Suspeitas sobre a autenticidade do cartão;
- Cartão falso;
- Assinaturas não condizem (cartão e BI);
- Cliente não disponibiliza o BI para confirmação;
- O nome gravado no cartão não coincide com a identificação;
- Falso Código 10.






De seguida, apresenta-se o fluxo de procedimento do Pedido Código 10 e respectiva tabela com legenda:



¹Apenas nas situações em que se constate que o comerciante está sob ameaça, e por uma questão de segurança física do mesmo, procede-se à autorização da transacção e à devolução do cartão ao portador.

Figura 1 - Chamada de Pedido Código 10

Tabela 1 - Descrição dos Diagramas

Diagrama	Descrição
	Início do Processo: Identifica o início do desenho do processo.
	Actividade Manual: Identifica uma actividade / tarefa realizada pelo interveniente no decorrer de determinado processo.
	Decisão: Identifica dois caminhos possíveis no processo.
	Interface de Processo: Identifica a existência de uma ligação com outro processo decorrente do processo em causa.
	Fim do Processo: Identifica o fim do desenho do processo

3 Descrição do Serviço

Durante uma chamada de Código 10, o DCF efectua um determinado número de perguntas ao comerciante, que estão relacionadas com a transacção a efectuar, ou eventualmente relacionadas com a pessoa que está a efectuar a transacção.

Essas questões dizem respeito a:

- Número do cartão;
- Montante da transacção;
- Data de expiração do cartão;
- Número do comerciante;
- Se o titular do cartão está presente;
- Banco titular do cartão;
- Nome do comerciante;
- Morada do comerciante;
- Nº telefone do comerciante;
- Nome inscrito no cartão.

Durante a chamada de pedido Código 10, o operador do DCF tem como objectivo entender se a suspeita recai sobre o cartão ou sobre a pessoa que está na posse do cartão.

- Se a suspeita recair sobre a pessoa, o operador deve solicitar ao comerciante detalhes sobre a pessoa, não esquecendo que a segurança do comerciante está em primeiro lugar.
- Se o operador se aperceber que o comerciante está preocupado com a sua segurança, ou seja, que a mesma pode estar em risco, deve aconselhar o comerciante no sentido de este devolver o cartão à pessoa e efectuar a transacção mesmo antes de continuar com a chamada de pedido Código 10.

3.1 Matriz de Perguntas Primárias

No início do despiste da situação, o operador DCF coloca um conjunto de questões de enquadramento.

A qualquer uma das perguntas abaixo indicadas, o comerciante deve responder simplesmente “Sim” ou “Não”:

- Pode falar à vontade?
- Tem o cartão na sua posse?
- A sua suspeita é sobre a pessoa portadora do cartão?
- A sua suspeita é sobre o cartão?
- Desconfia da quantidade de produtos?

3.2 Matriz de perguntas quando a suspeita incide sobre a pessoa (Portador do Cartão)

Dependendo das questões primárias de enquadramento, o operador DCF pode orientar o seu questionário para questões em que a fraude está relacionada com o portador do cartão.

A qualquer uma das perguntas abaixo indicadas, o comerciante deve responder simplesmente “Sim” ou “Não”:

- Suspeita da Pessoa?
- Foi apresentado um documento de identificação com fotografia?
- Está sob ameaça?
- O nome gravado no cartão coincide com a identificação apresentada?
- A assinatura confere com o documento de identificação?

3.3 Matriz de perguntas quando a suspeita incide sobre o Cartão

Dependendo das questões primárias de enquadramento, o operador DCF pode orientar o seu questionário para questões em que a fraude está relacionada com o cartão.

Qualquer uma das perguntas a seguir descritas deve ter como resposta simplesmente “Sim” ou “Não”:

- O cartão está assinado?
- A assinatura está rasurada?
- O cartão está intacto (em bom estado)?
- Foi apresentado um documento de identificação com fotografia?
- O nome gravado no cartão coincide com a identificação apresentada?
- O cartão tem o símbolo das marcas VISA, MASTERCARD ou AMEX?
- A assinatura confere com o documento de identificação?

3.4 Matriz de perguntas quando a suspeita incide sobre a Transacção

Dependendo das questões primárias de enquadramento, o operador DCF pode orientar o seu questionário para questões em que a fraude está relacionada com a transacção.

Qualquer uma das perguntas a seguir descritas deve ter como resposta simplesmente “Sim” ou “Não”:

- Desconfia do montante da transacção?
- Foi apresentado um documento de identificação com fotografia?
- O nome gravado no cartão coincide com a identificação apresentada?
- A quantidade de produtos é elevada?

3.5 Existe ou não fraude

Após o comerciante responder “Sim” ou “Não” à sequência de questões anteriormente descritas, o operador do DCF consegue tomar uma decisão, nomeadamente:

- **A transacção é válida, não havendo indícios de fraude**

Se assim for, informa o comerciante que a transacção foi aprovada e também informa-o do respectivo código de pedido.

- **Há fortes indícios de fraude**

Se assim for, o operador informa o comerciante que a transacção foi recusada e também informa-o que deve capturar o cartão.

O comerciante não é informado do motivo da captura do cartão.

Em qualquer uma das situações anteriormente descritas, e se necessário, o operador do DCF pode solicitar ajuda ao Gabinete de Segurança da SIBS FPS.

4 Interacção com o Gabinete de Segurança

Como procedimento interno do DCF, e sempre que ocorre uma chamada de pedido de Código 10, o Gabinete de Segurança da SIBS FPS deve ser informado, assim que possível.





Esta informação deve ser efectuada via E-mail para o endereço **helpdesk.fraude@sibs.pt** e deve conter o maior detalhe possível.

Tabela 2 - Informação ao Gabinete de Segurança

Designação	Pedido Código 10
Data	
Hora	
Nome Comerciante	
Código Comerciante	
N.º POS	
N.º Cartão Bancário	
Banco Emissor	
Nome do Titular do Cartão (quando possível)	
Tipo de Compra	
Valor da Compra	
Motivo do Código 10	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comportamento suspeito do portador do cartão <input type="checkbox"/> ➤ Suspeitas sobre a autenticidade do cartão <input type="checkbox"/> ➤ Cartão falso <input type="checkbox"/> ➤ Assinaturas não condizem (cartão e BI) <input type="checkbox"/> ➤ Cliente não disponibiliza o BI para confirmação <input type="checkbox"/> ➤ O nome gravado no cartão não coincide com a identificação <input type="checkbox"/> ➤ Falso Código 10 <input type="checkbox"/>
Observações	

Após a recepção via E-mail dos detalhes relativos ao pedido Código 10, o Gabinete de Segurança da SIBS FPS desencadeia o processo de investigação e apura os detalhes relacionados com a fraude ou tentativa de fraude.

Anexo B. Cartão Bancário – PAN

Tamanhos e prefixos de PAN		
	Visa	13 ou 16 algarismos a começar por 4
	MasterCard	16 algarismos a começar no 5
	Discover	16 algarismos a começar por 6011
	Amex	15 algarismos a começar por 34 ou 37

Anexo C. Cartão Bancário – Segurança

- Os cartões bancários genuínos possuem marcas de segurança que ajudam a distingui-los dos contrafeitos;
- Não existe normalização entre os sistemas de pagamento;
- Não existe normalização dentro de cada sistema de pagamento (e.g.: nem todos os cartões “VISA *Electron*” têm holograma);
- Não existe normalização entre países (e.g.: na Bélgica são comuns as marcas visíveis apenas com ultravioleta);
- Existe um conjunto básico de regras comuns a todos.



Anexo D. Cartão Bancário VISA - Segurança



Anexo E. Cartão Bancário MASTERCARD - Segurança

