

Reunião de Coordenação

- Relatório de Acompanhamento -



25 de outubro de 2016

Documento com divulgação restrita aos colaboradores da CTLM e SIBS



- MB WAY
- Digital Payments Gateway
- Blocking Services
- Paywatch Serviços Adicionais
- Outsourcing do Tratamento de Disputas
- Secure Autentication Platform
- Gestão de Mandatos
- acompanhamento de Projetos e Evoluções de Serviço
- indicadores de Níveis de Serviços



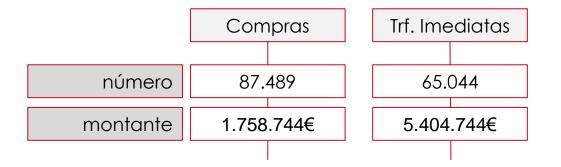
MB WAY

ponto de situação (até 30 Setembro 2016)









206.434 adesões 562%

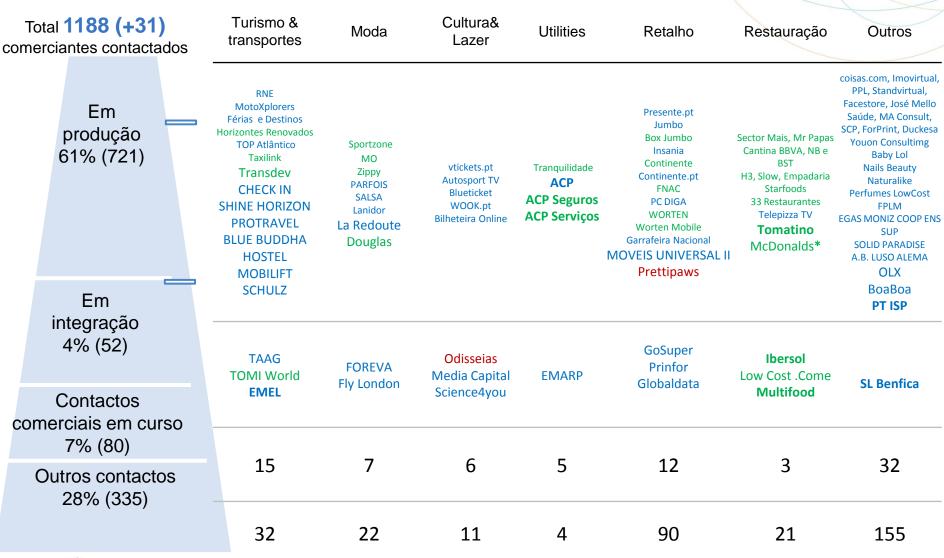






Comerciantes – ponto de situação geral

Fonte: SIBS FPS, setembro 2016







- MB WAY
- Digital Payments Gateway
- Blocking Services
- Paywatch Serviços Adicionais
- Outsourcing do Tratamento de Disputas
- Secure Autentication Platform
- Gestão de Mandatos
- acompanhamento de Projetos e Evoluções de Serviço
- indicadores de Níveis de Serviços



Digital Payment Gateway





Métodos de pagamento

- No momento da compra, o cliente indica o método de pagamento pretendido (de acordo com os métodos autorizados no "terminal" pelos diferentes Acquirers)
- O Comerciante é informado do método de pagamento escolhido pelo cliente.
- Métodos de Pagamentos:
 - VISA, MasterCard, AMEX, MB WAY
 - DCC¹, Compras recorrentes¹, MasterPass¹

1 - 2ª fase



Página pagamento web responsive hosted SIBS

Comerciante não processa dados sensíveis de pagamento



Tokenização

SIBS guarda dados sensíveis de cartão



Omni channel

Integração back-end de pagamentos uniforme em todos os canais



Métodos de pagamento

Suporte a maior diversidade de métodos de pagamento



Reporting e monitorização

Acompanhamento de atividade



Integração aplicacional simples para developers

Recursos e ambientes para desenvolvimento



Monitorização de fraude

Monitorização à escala nacional



Plug-ins

Integração com shopping carts





- MB WAY
- Digital Payments Gateway
- Blocking Services
- Paywatch Serviços Adicionais
- Outsourcing do Tratamento de Disputas
- Secure Autentication Platform
- Gestão de Mandatos
- acompanhamento de Projetos e Evoluções de Serviço
- indicadores de Níveis de Serviços



Blocking Services



O **GEOBlocking** vai permitir ao Emissor disponibilizar ao Titular do Cartão o controlo das compras <u>presenciais</u>, bloqueando ou desbloqueando países, zonas ou grupos de zonas, por períodos definidos.



O **CNPBlocking** vai permitir ao Emissor disponibilizar ao Titular do Cartão o controlo das suas compras <u>não presenciais</u>, wou desbloqueando as transações não presenciais.



O **MCCBlocking** vai permitir ao Emissor disponibilizar ao Titular de Cartão o controlo das suas compras <u>não presenciais</u>, por tipo de comerciante, bloqueando ou desbloqueando MCCs por períodos definidos.

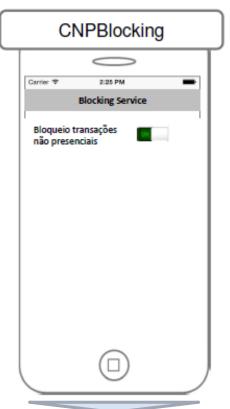
Com o Blocking Service o Banco vai poder otimizar o controlo e a redução da fraude



Blocking Services

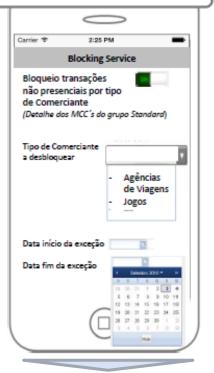


O GEO Blocking irá
permitir o controlo das
compras
Presenciais por países,
zonas ou listas de zonas,
por períodos definidos



O CNPBlocking irá permitir o bloqueio ou desbloqueio das transações CNP por períodos definidos

MCCBlocking



O MCCBlocking irá
permitir o controlo das
compras
não presenciais por tipo
de comerciante, por
períodos definidos





- MB WAY
- Digital Payments Gateway
- Blocking Services
- Paywatch Serviços Adicionais
- Outsourcing do Tratamento de Disputas
- Secure Autentication Platform
- Gestão de Mandatos
- ocompanhamento de Projetos e Evoluções de Serviço
- indicadores de Níveis de Serviços



Paywatch - Serviços Adicionais



- Contacto directo com o titular (via telefone sms ou email) a confirmar a transacção.
- SCA Contactos com clientes do Emissor para despiste de fraude
- Podem ser inseridas regras para validação de autorizações do estrangeiro, contemplando ranges de cartões ou um número significativo de cartões não consecutivos, de acordo com as premissas do sistema.
- SCD Inclusão de regras de recusa de transacções
- Ao proceder-se à análise das possíveis situações de PAF's e Não Recebidos, se verificar a existência de uma fraude, o Emissor poderá solicitar um estudo específico para o caso.
- SCG Investigações a pedido do Emissor PAF (Pedidos de Adesão Falsos) e Não Recebidos

- É efectuada uma análise aos alertas gerados por esta plataforma, de acordo com as tendências de fraude do momento, bem como o seu enquadramento numa tipologia de fraude emergente.
- > SCB Análise e tratamento dos alertas gerados pela plataforma "VISOR"
- Sempre que necessário, quer pelos montantes da fraude quer pelo envolvimento da fraude detectada, poder-se-á efectuar um pedido especial de apreensão de um cartão com a consequente intervenção das autoridades.
- SCE Acções de pickup/acção policial
- Na sequência e para os estritos efeitos dos processos de fraude estudados ou monitorados pela PAYWATCH, o Emissor poderá solicitar a nomeação de um elemento da nossa equipa como testemunha ou perito.
- ➤ SCH Colaboração na fase de investigação policial ou em processos judiciais e/ou julgamentos referentes a fraudes detectadas e estudadas pela PAYWATCH

- Sempre que exista a necessidade de se prevenir fraude, os cartões emitidos e geridos pelo Emissor serão inseridos em lista cinzenta ou negra.
- ➤ SCC Colocação massiva de cartões em lista cinzenta ou negra
- Quando ao proceder-se à análise das situações anómalas, se verificar a existência de uma fraude, o Emissor poderá solicitar uma investigação específica para o caso
- SCF Investigações a pedido
- O Emissor poderá solicitar formação específica na área da detecção e prevenção de fraude, tendências e boas práticas.
- SCI Assessoria e formação específica Fraude, tendências e boas práticas.





- **─** MB WAY
- Digital Payments Gateway
- Blocking Services
- ____ Paywatch Serviços Adicionais
- Outsourcing do Tratamento de Disputas
- Secure Autentication Platform
- Gestão de Mandatos
- acompanhamento de Projetos e Evoluções de Serviço
- indicadores de Níveis de Serviços



Preçário Standard do Serviço BPO

a aplicar a partir de Janeiro 2017

- A facturação do processo é efectuada no mês de conclusão do pedido de reclamação.
- O controlo da facturação pode ser baseado no relatório mensal enviado pelo Serviço de Tratamento de Reclamações da SIBS.
- Novo tarifário refletido no Contrato BPO

vertente emissão

Tarifa	Valor					
Mensalidade	150€					
Por Pedido de Esclarecimento	6,90€					
Por Reclamação MB	4,60 €					
Por Reclamação SPI						
Sem acção	8,00€					
Pedido de Cópia	9,20 €					
Chargeback	10,30 €					
Recepção de Reapresentação	10,30 €					
Acções administrativas (Arbitration,						
Compliance, Good Faith)	9,20€					





- MB WAY
- Digital Payments Gateway
- Blocking Services
- Paywatch Serviços Adicionais
- Outsourcing do Tratamento de Disputas
- Secure Autentication Platform
- Gestão de Mandatos
- ocompanhamento de Projetos e Evoluções de Serviço
- indicadores de Níveis de Serviços





Secure Authentication Platform



Vários métodos de autenticação

CAP Token SMS Token Token Cartão + Leitor Display Card Telemóvel

Em estudo de viabilidade





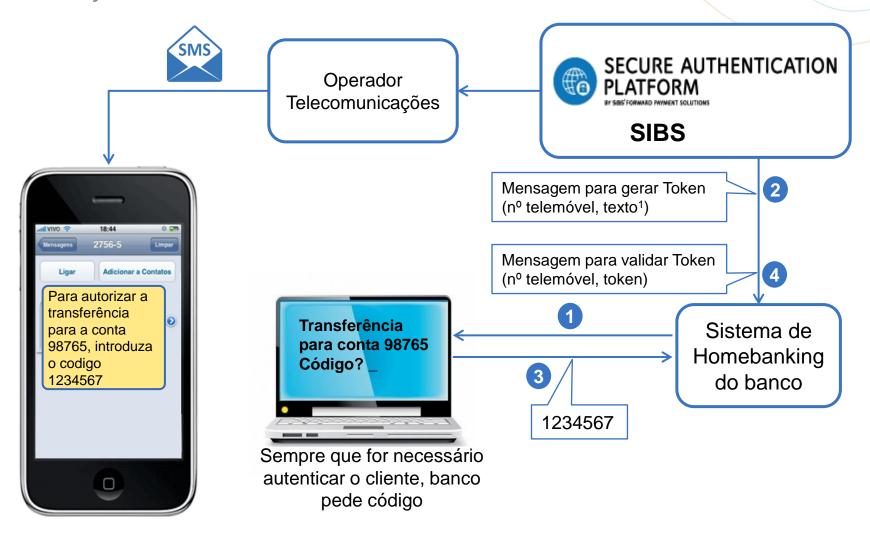
Telemóvel





Secure Authentication Platform

Autenticação - Funcionamento do SMS Token







- MB WAY
- Digital Payments Gateway
- Blocking Services
- ____ Paywatch Serviços Adicionais
- Outsourcing do Tratamento de Disputas
- Secure Autentication Platform
- Gestão de Mandatos
- acompanhamento de Projetos e Evoluções de Serviço
- indicadores de Níveis de Serviços



Gestão de Mandatos



Serviço de Gestão de Mandatos para Credores

O serviço de Débitos Diretos é uma das formas de pagamento mais comum em Portugal, com inúmeras ventagens, tanto para as empresas, como para os particulares, ou seja, credores e devedores.

Através dos Débitos Diretos, as empresas podem efetuar cobranças aos seus clientes de uma forma mais eficiente para a empresa e cómoda para o cliente. O sistema de Débitos Diretos operado em Portugal, pela SIBS FPS, é um dos mais avançados no sapeço SERA (Área Única de Pagamentos em Euros).

A SIBS FPS disponibiliza agora aos credores um novo serviço que permite uma gestão mais eficiente dos mandatos e das cobranças. Atualmente já temos 92 Credores

Serviço Oferece Ganhos de Eficiência no Processo de Cobrança

O credor recebe informação atualizada dos mandatos residentes na base de mandatos da SIBS FPS. Incluindo os limites de deta e montantes permitidos pera cobrança.

Esta informeção é disponibilizada diamenente num ficheiro que pode ser enviado pela SIES FFS ou por intermédio do banco de apoio do credor.

Funcionalidades adicionais para um serviço integral

Adicionalmente, o credor pode contratar o serviço mais completo, que permite que o seu cliente (o devedor) posse fazer es seguintes operações na Rede MULTIBANCO ou nos cenais do seu banco (homebanking, balcdes, etc.):



Criar novas mandatos de dilbito direto através de uma referência fornecida pelo credor.



Atuelizar o IBAN associado a um mandato já existente





- **─** MB WAY
- Digital Payments Gateway
- Blocking Services
- Paywatch Serviços Adicionais
- Outsourcing do Tratamento de Disputas
- Secure Autentication Platform
- Gestão de Mandatos
- acompanhamento de Projetos e Evoluções de Serviço
- indicadores de Níveis de Serviços



Acompanhamento de Projectos e Evoluções de Serviço

Nº Pedido	Título	Interlocutor	Data do pedido	Data de fecho/ objectivo	Estado	Comentários
OTLM-2015-001	PRT - Criação de novas sessões de real-time (projecto ARCTIC)	Paulo Santos / Activação Serviços	Março 2015	n/d	Ativo	Necessário calendarização de testes
CTLM-2016-001	Certificação nova extensão (Cartão Decathlon)	Inês Emílio/ Anabela Duarte	Jun 2016	Out 2016	Ativo	BIN/Ext 528069 06 implementado em produção. Roll out
CTLM-2016-002	MB WAY em Redes Privadas & MobileBanking	Diogo Lopes	Set 2016	🛕	Em definição	Em validação
CTLM-2016-003	Emissão MCI - Chip Cryptogram Validation during Stand-In Processing	Inês Emílio	Out 2016		Ativo	SIBS irá dar inicio ao projeto.
CTLM-2016-004	Certificação Nova Extensão BIN MB, MCI e Rede Privada	Inês Emílio \ Paula Morgado	Out 2016	Nov 2016	Ativo	Em curso: * Produto Financeiro 38 renomeado para : "PVL MEDIA MARKT". * Parametrizações dos 2 novos BIN's * Elaboração de testes



Não existem riscos (de âmbito ou prazo) de impacto relevante a assinalar.

Existem riscos (de âmbito ou prazo) de impacto médio a assinalar no pedido.



- **─** MB WAY
- Digital Payments Gateway
- Blocking Services
- ____ Paywatch Serviços Adicionais
- Outsourcing do Tratamento de Disputas
- Secure Autentication Platform
- Gestão de Mandatos
- acompanhamento de Projetos e Evoluções de Serviço
- indicadores de Níveis de Serviços



Indicadores de Níveis de Serviço Rede MULTIBANCO- 1º semestre 2016

Indicador	SLA	2016 Jan	2016 Fev	2016 Mar	2016 Abr	2016 Mai	2016 Jun
MB01-Serviço na Rede MULTIBANCO Geral							
MB01.01 - Disponibilização dos ficheiros da Compensação MULTIBANCO	≥ 90,00 %	97 % 🧼	100 % 🧼	100 % 🧼	100 % 🧼	100 % 🧼	100 % 🧼
MB01.02 - Abandono de chamadas no Atendimento	≤ 7,00 %	4,48 % 🔴	4,42 % 🧼	3,76 % 🧼	3,67 % 🧼	6,12 % 🧼	4,58 % 🔴
MB01.03 - Tempo médio de espera até ser atendido	≤ 45,00 seg	32,91 seg 🧼	31,21 seg 🧼	31,82 seg 🧼	31,43 seg 🧼	34,55 seg 🧼	31,37 seg 🧼
MB02-Serviço de Processamento Emissor							
MB02.01 - Uptime Rede MULTIBANCO - Geral	≥ 99,00 %	99,86 % 🔴	99,66 % 🔴	99,66 % 🔴	99,66 % 🧼	99,78 % 🔴	99,86 % 🔴
MB02.02 - Uptime da Rede MULTIBANCO – Horário de maior tráfego	≥ 99,50 %	100 % 🧼	100 % 🧼	100 % 🧼	100 % 🧼	100 % 🧼	100 % 🔴
MB02.03 - № de horas em Serviço Reduzido na Manutenção Programada	= 0,00 h	-6,96 h 🔴	-7,64 h 🧼	-7,64 h 🧼	-7,64 h 🧼	-8,38 h 🧼	-7,02 h 🧼
MB03-Serviço Aceitante Rede CA MULTIBANCO							
MB03.01 - Uptime da Rede CA MULTIBANCO – Geral	≥ 95,00 %	94,02 % 🔴	95,01 % 🧼	95 % 🧼	95,04 % 🧼	94,77 % 🔴	94,49 % 🔴
MB03.02 - Uptime da Rede CA MULTIBANCO – Horário de maior tráfego	≥ 98,00 %	98,8 % 🔴	98,88 % 🧼	99,04 % 🧼	98,99 % 🧼	98,77 % 🔴	98,81 % 🔴
MB03.03 - Tempo médio útil de resolução de avarias (manutenção sem intervenção de ETV)	≤ 12,00 h	3,01 h 🧼	2,65 h 🧼	2,64 h 🧼	2,84 h 🧼	3,17 h 🧼	4,48 h 🧼
MB04-Serviço Aceitante Rede TPA MULTIBANCO							
MB04.01 - Uptime da Rede TPA MULTIBANCO - Geral	≥ 99,00 %	99,86 % 🔴	99,66 % 🔴	99,66 % 🧼	99,66 % 🧼	99,78 % 🔴	99,86 % 🔴
MB04.02 - Uptime da Rede TPA MULTIBANCO – Horário de maior tráfego	≥ 99,50 %	100 % 🧼	100 % 🧼	100 % 🧼	100 % 🧼	100 % 🧼	100 % 🔴

Notas:

Indicador MB03.01 ("Uptime da Rede CA MULTIBANCO – Geral")

MB04.03 - Número de interrupções de serviço na Rede TPA MULTIBANCO

Em janeiro manteve-se a greve parcial (greve às horas extraordinárias) por parte das ETV, fator que condicionou o restabelecimento do nível de serviço habitual;

≤ 3 int

- O mês de maio foi prejudicado pelo feriado ocorrido a 26 (Quinta-feira Corpo de Deus) que promoveu um fim-de-semana prolongado e consequentemente impossibilitou o
 acesso aos locais durante um maior período de tempo, diminuindo o desempenho da manutenção de 1ª linha/2ª linha. Maio foi ainda um mês com elevado transacional, o
 que justifica um maior impacto dos feriados durante este período;
- Junho também registou um valor abaixo dos 95% neste indicador. Para este facto contribuiu o fim-de-semana prolongado com início na sexta-feira dia 10 de Junho (dia de Portugal) que na zona de Lisboa se prolongou até à segunda-feira seguinte (13 de junho, Sto. António). Também os restantes feriados populares comemorados durante o mês de junho (S. João e S. Pedro) contribuíram para que um maior número de intervenções nos equipamentos ficassem por resolver durante maior período de tempo. Este comportamento social tem impacto sobre a manutenção de 1ª linha/2ª linha.



Indicadores de Níveis de Serviço SWIFT Services - 1º semestre 2016

	Média semestre
Uptime Real do Serviço	99,999%
Tempo de 1º Diagnóstico	0 100%
Tempo Máximo de Indisponibilidade	100%
Tempo de Resolução Incidentes	
Prioridade Alta	0 100%
Prioridade Média	0 100%
Prioridade Baixa	0 100%
Tempo de Realização de Alterações	
C/ recurso a SO SIBS	0 100%
S/ recurso a SO SIBS	0 100%
Service Desk	0 100%

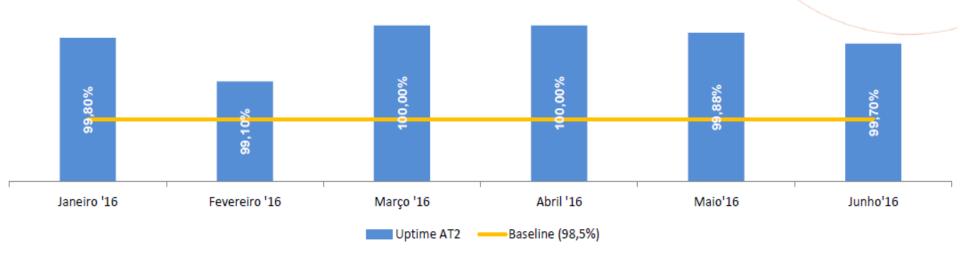


No 1º semestre de 2016 todos os SLA comprometidos com os clientes foram cumpridos



Indicadores de Níveis de Serviço AT2 - 1° semestre 2016 (1/2)

Uptime



						1		
	SLA contratado	Média	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Service Desk								
Tempo médio de espera até ser atendido	30 segundos (em 90% das ocorrências)	87,5%	100%	100%	25 %	100%	100%	100%
Tempo de resposta a Pedidos de Informação	48 horas (em 90% das ocorrências)	100,0%	2 100%	② 100%	② 100%	② 100%	② 100%	100%



Indicadores de Níveis de Serviço AT2 - 1º semestre 2016 (2/2)

	SLA contratado	Média		Jan		Fev		Mar		Abr		Mai		Jun
Tempo de 1º Diagnóstico														
Prioridade Crítica ou Alta	30 minutos (em 90% das ocorrências)	100,0%	②	100%	Ø	100%	②	100%	Ø	100%	②	100%	②	100%
Prioridade Média ou Baixa	120 minutos (em 90% das ocorrências)	98,0%	②	100%	Ø	100%	②	100%	Ø	100%	②	100%	8	88%
Tempo de Resolução														
Prioridade Crítica ou Alta	1 hora	100,0%	②	100%										
Prioridade Média	4 horas úteis	100,0%	Ø	100%	Ø	100%	②	100%	Ø	100%	Ø	100%	②	100%
Prioridade Baixa	1 dia útil	100,0%	②	100%	②	100%		100%	②	100%	②	100%	②	100%

- · No 1S '16 foram registados 44 Incidentes de Prioridade Crítica, Média ou Baixa.
- A SIBS FPS cumpriu os níveis de serviço acordados referentes ao Tempo de 1.º Diagnóstico e ao Tempo de Resolução de Incidentes, exceto para 1 dos incidentes, de prioridade baixa registado em junho de 2016.





Reunião de Coordenação com o CTLM

Sónia Finuras

sonia.finuras@sibs.pt

Departamento de Gestão Comercial

Área de Gestão Relação

Rua Soeiro Pereira Gomes, Lote 1 • 1649-031 Lisboa

Tel: (+351) 217 813 000 • Fax: (+351) 21 793 57 55

www.sibs.pt

