



MODELO GLOBAL

Versão 5.02

LIVRO I

CAPÍTULO E RESPONSABILIDADES SIBS/I.C.

E.1 OBJECTIVO

E.2 PARTICIPAÇÃO DA SIBS

E.3 GARANTIAS

E.4 RESPONSABILIDADES DE GESTÃO DA REDE



© Setembro 2005 SIBS, S.A.

A informação seguinte é proprietária, não podendo ser duplicada, publicada ou fornecida total ou parcialmente a terceiros sem o prévio consentimento da Sociedade Interbancária de Serviços, S.A.

E.1 OBJECTIVO

Este capítulo pretende definir as responsabilidades que cabem à SIBS e aos aderentes ao Sistema MB, decorrentes da utilização dos serviços que este disponibiliza.

Descrevem-se os princípios a aplicar sempre que ocorram transacções das quais possam resultar perdas financeiras.

Estas podem decorrer, por um lado, de utilizações abusivas por parte de clientes, por outro lado, de transacções fraudulentas tornadas possíveis por erros operacionais, erros de desenho do sistema, desrespeito por normas de segurança ou outras razões eventualmente apuradas.

Seguinte

E.2 PARTICIPAÇÃO DA SIBS

No âmbito de problemas de funcionamento, a SIBS deve ser informada destes problemas e prestará todas as informações técnicas ao seu dispor para o esclarecimento dos mesmos. No que diz respeito às decisões face aos clientes titulares de cartão a SIBS é neutra, competindo ao Emissor assumir eventuais decisões comerciais em resposta às reclamações apresentadas.

E.2.1 ELEMENTOS DE PROVA DO SISTEMA

No sistema MB pode recorrer-se aos seguintes dados para prova quanto à execução das operações e a cartões em Lista Negra:

PROVA DA EXECUÇÃO DE TRANSACÇÕES

- A nível dos ficheiros de *Log* (*) da SIBS existem os registos de todas as transacções executadas na rede, bem como das condições de anomalia que ocorreram num CA ou TPA. Esta informação pode ser consultada *online* via Terminal de Serviços SIBS a partir do dia seguinte à sua efectivação e durante um período de dois meses.
- Os mesmos ficheiros de *Log* respeitantes aos movimentos da rede com mais de dois meses são armazenados em suportes magnéticos à guarda da SIBS, podendo ser recuperados, a pedido.
- Os dados de uma operação exibida a partir de um ficheiro de *Log* são elemento de prova da execução da transacção.
- No caso dos TPAs, os comerciantes possuidores dos Terminais são devidamente instruídos pelos Bancos de Apoio (ou representantes de cartões) para a necessidade de arquivar o diário de fundo do TPA correspondente a cada período local.

(*) Ficheiros electrónicos que incluem o registo de todos os diálogos mantidos entre o sistema central MB e os diversos canais nos quais podem ocorrer operações. Contêm todas as informações necessárias ao esclarecimento das circunstâncias de execução das transacções e constituem uma prova de execução das mesmas.

PROVA DE LISTA NEGRA

- A SIBS mantém um ficheiro histórico com os últimos seis meses de movimentos de Lista Negra comunicados (inserções e abates em LN), que permite determinar a entrada ou não na SIBS dum determinado movimento, qual a data em que ocorreu, e a que outras entidades (ex.: Sistema de Pagamento Internacional) foi eventualmente informado.

E.2.2 INFORMAÇÃO SOBRE OPERAÇÕES EXECUTADAS NO SISTEMA

A SIBS assegura resposta adequada, conforme o especificado no Modelo Global, aos clientes que utilizarem o Sistema MB para transacções que incluem dados adicionais eventualmente não informados ao Emissor (ex.: Pagamentos de Baixo Valor).

E.2.3 RESPONSABILIDADES SIBS NO FUNCIONAMENTO DA REDE MB DE TPAs

- Garantir a autenticidade dos TPAs sempre que se estabeleça uma nova sessão;
- Reinicialização de TPAs que por avaria tenham perdido as chaves criptográficas;
- Inicialização de todos os módulos de segurança (*pinpad*) dos terminais ponto de venda na SIBS, mediante carregamento automático de chaves criptográficas geradas aleatoriamente no módulo de segurança central.

É condição indispensável para a ligação de um TPA à Rede MB que a marca e modelo do equipamento tenham sido certificados pela SIBS.

E.2.4 FUNCIONAMENTO DA LISTA NEGRA

A SIBS assume a responsabilidade pelos prejuízos causados por cartões em Lista Negra, a partir do momento da recepção electrónica da informação, ou 24 horas depois da informação por escrito (Fax, Telex).

A SIBS mantém um serviço de atendimento telefónico para os utentes do Sistema MB, salvaguardando as situações de perda ou roubo de cartão. Nesta situação mantém-se a responsabilidade do cliente pelos movimentos feitos pelo cartão até ao prazo indicado no contrato de adesão. A SIBS não assume formalmente qualquer responsabilidade com base na informação telefónica, mas actuará imediatamente. A SIBS obriga-se também a informar o Banco dos movimentos executados no âmbito desta função.

E.2.5 SITUAÇÕES DE LITÍGIO COM O CLIENTE

Serão de observar pelo Emissor as condições gerais de utilização contratualmente acordadas com o cliente.

[Anterior/Seguinte](#)

E.3 GARANTIAS

E.3.1 GARANTIAS DE PAGAMENTO

O Banco emissor do cartão ou o representante do cartão do cliente que executou uma transacção sobre um CA, garante o pagamento desta ao Banco onde o CA se encontra colocado e que responde pelo seu aprovisionamento em notas.

Do mesmo modo, o Banco emissor ou o representante do cartão do cliente que executa uma transacção num TPA garante o pagamento deste movimento ao comerciante, através do Banco onde se encontra a conta do comerciante possuidor do terminal ponto de venda.

A SIBS assegura que as transacções são executadas dentro das condições indicadas na documentação técnica aplicável - nomeadamente no Modelo Global - e segundo o modo de funcionamento escolhido pelo Emissor no documento "Caracterização do Emissor".

Os princípios de segurança definidos e aplicados no sistema aplicacional garantem que as transacções são originadas por cartões válidos após verificação do código pessoal correspondente.

No caso dos TPA, o Emissor pode admitir, em casos particulares e para transacções de baixo valor, que o cartão é usado sem validação de PIN e somente através duma verificação da Pista 2 do referido cartão.

No caso de utilizações em TPA, e para certos tipos de cartões, o Emissor pode indicar à SIBS que a autenticação com Código Pessoal não seja efectuada, sendo normalmente substituída por assinatura.

[Anterior/Seguinte](#)

E.4 RESPONSABILIDADES DE GESTÃO DA REDE

E.4.1 APROVISIONAMENTO DE CONSUMÍVEIS E ASSISTÊNCIA DA REDE CAs MULTIBANCO

A SIBS deve gerir a rede de CAs responsabilizando-se pela qualidade e segurança do sistema. Neste âmbito responde:

- Pelo horário de funcionamento do sistema, salvo situações técnicas de excepção;
- Pelas operações disponíveis na rede, podendo restringir ou alargar a sua utilização como resultado da combinação "horário de utilização - afluência de utilizadores - operações essenciais";
- Pela detecção de anomalias, a SIBS deve contactar o responsável do balcão onde está instalado o CA, avisando-o do sucedido e eventualmente solicitando-lhe uma intervenção junto do CA. Estas anomalias englobam as de mau funcionamento do CA, perda de comunicações CA - Sistema MB, faltas de papel ou notas no CA ou de operações de supervisão incorrectamente executadas.

Como prova da autenticidade da ligação telefónica da SIBS pode haver uma confirmação da agência para a SIBS. No caso da anomalia não ser ultrapassada pela intervenção do supervisor do CA na agência, a SIBS contacta a empresa encarregada da assistência dos equipamentos.

Durante o horário de não funcionamento da agência e caso ocorra uma anomalia de funcionamento do CA, o responsável da agência é avisado pela SIBS logo que a agência reabra e viabiliza a intervenção dos serviços de assistência com a maior brevidade.

Os Bancos comprometem-se a:

- Manter um *stock* na agência de consumíveis não inferior ao mínimo aconselhado pela SIBS para o funcionamento de cada CA;
- Alertar a SIBS de qualquer anomalia no funcionamento do CA;
- Indicar um responsável pelas operações de supervisão, que receba as chamadas da SIBS e possa assistir ao CA quando solicitado;
- Verificar a correcta classificação do Caixa Automático antes da sua entrada em funcionamento, recorrendo ao Ficheiro Terminais.

E.4.2 OPERAÇÕES DE SUPERVISÃO NOS CAs

As operações de supervisão presentemente implementadas encontram-se descritas no capítulo **B.1.6** do Livro II.

Os procedimentos a executar pelo operador encontram-se descritos no "Manual do Operador" de cada equipamento e devem ser rigorosamente cumpridos.

Na operação de carregamento fazemos notar que:

- As notas carregadas em cada cacifo devem ter sido rigorosamente contadas e o seu valor introduzido no item correspondente da operação "carregamento".

Na operação de recolha de cartões capturados o responsável pelas operações de supervisão deve:

- Verificar se os cartões que se encontram no depósito de cartões capturados correspondem ao da listagem obtida. Caso contrário deve avisar a SIBS;
- Proceder ao envio dos cartões no mais curto espaço de tempo para o serviço do Banco encarregue de os remeter aos respectivos Emissores;
- A SIBS compromete-se a processar diariamente o ficheiro **Capturas e Lista Negra** para facilitar o controlo do referido serviço do Banco;
- O Banco responsabiliza-se pela destruição física dos plásticos por si emitidos que, tendo sido capturados por Lista Negra, CCD, cartão expirado, ou outros motivos fraudulentos, não possam ser devolvidos ao cliente.

Na operação de fecho contabilístico local:

- Os cacifos que transitam do período anterior devem ser sempre retirados e substituídos por outros devidamente carregados;
- A reutilização dos mesmos cacifos de um período para o outro só se deve fazer no caso deste não ter chegado a fornecer notas, isto é, encontrar-se no fim do período com a totalidade das notas inicialmente carregadas. Para facilitar a detecção de anomalias ou de um fecho incorrecto é importante que as existências carregadas no CA em cada período sejam absolutamente correctas;
- O diário de fundo executado durante o período deve ser recolhido e arquivado de modo a poder servir de documento de consulta em qualquer momento, caso se encontre em suporte de papel;
- A correcção de um fecho contabilístico local deve implicar a sua comunicação à SIBS, através do serviço central do Banco ou da operação de regularização existente no CA (dependendo do circuito implementado ao nível de cada Banco de Apoio) para análise de movimentos de detalhe do período. Caso o erro subsista, após verificação do Log central SIBS, e não se prove o mau funcionamento do CA, a responsabilidade é da Agência.

Anterior