

Título	Procedimento Criação, Emissão e Gestão de Cartão MasterCard
Emissor/ Depart./Direção	Georgette Ribeiro/ Gestão Produto/ Direção de Marketing
Destinatários	Direção de Sistemas de Informação; Gestão de Produto; Comunicação Publicidade e Internet; CRM; Serviços Gerais e Compras; Desenvolvimento e Distribuição; Estatísticas&DTWH; PMO; Pricing & Projetos Estratégicos, Jurídico e Risco Funciona; Compliance, Gestão de RiscosDPA.

Perímetro de aplicação	Este procedimento aplica-se aos colaboradores das áreas de Gestão de Produto; Direção de Sistemas de Informação; Comunicação Publicidade e Internet; CRM; Serviços Gerais e Compras; Desenvolvimento e Distribuição; Estatísticas&DTWH; PMO; Jurídico, Risco Funcional, Pricing & Projetos Estratégico; DPA.
Redator/Data	Hélder Reis – Gestor de Produto Cartão – 01/09/2014 Raquel Belo – Gestão de Produto – 01/09/2014
Revisor/Data	Tânia Marchão – Comunicação e Publicidade - 10/09/2014 Georgette Ribeiro – RD Gestão Produto – 30/10/2014 Fernando Castro – Serviços Gerais & Compras - 22/09/2014 Renato Ferrão - Controlo Permanente da DF -01/12/2014 Inês Emílio – Controlo Reporting IT – 01/12/2014
Validador/Data	Diogo Lopes Pereira – Dir. Marketing – 23/12/2014
Data entrada em vigor	23/12/2014
Motivo de emissão	Necessidade atualizar procedimento de criação, emissão e gestão de cartão MasterCard, datado de 2012.

Objeto	Este procedimento tem como objetivo descrever o circuito total desde a criação de um cartão até à sua gestão e acompanhamento diário.
Riscos	Risco de Reputação e Imagem; Risco de Compliance
Controlos	Os controlos são efetuados pelos departamentos: Serviços Gerais e Compras, Gestão de Produto, Desenvolvimento e Distribuição. Os controlos encontram-se descritos neste procedimento.

Responsabilidades	<p>A Gestão de Produtos é responsável por definir e desenvolver a gama de produtos (Cartões, Clássico e Seguros) em conjunto com as unidades de negócio que responda às necessidades dos seus clientes e que permita alcançar a quota de mercado, objetivos de produção e rentabilidade de cada produto, sendo responsável pela conta de exploração de cada produto e assegurando o papel de interlocutor com os parceiros/prestadores externos.</p> <p>O departamento de Comunicação e Publicidade, de ora em diante designado, CP é responsável pela coordenação do processo de desenvolvimento, produção e validação dos elementos gráficos e suportes de comunicação necessários à comunicação da oferta/produto definidos pela Gestão de Produto.</p> <p>A Estatísticas&DTWH é responsável pela alimentação das estatísticas da atividade e também pela comunicação de eventuais erros de alimentação dos ficheiros (ficheiros de DWH).</p> <p>O DSI é responsável pela programação, controlo e execução dos desenvolvimentos informáticos que permitem a implementação do novo cartão, assim como, pela disponibilização e integração dos ficheiros de reporte, nos Sistemas Informáticos.</p> <p>O Pricing &Projetos Estratégicos é responsável pela análise de rentabilidade do novo cartão, implementação das tabelas, alterações na tarifação e gestão do precário.</p> <p>O Jurídico é responsável pela validação do contrato e das comunicações do novo cartão para certificar que está tudo conforme as disposições legais.</p> <p>O Risco é responsável pela validação do caderno de especificações e pela verificação da consonância das regras de risco.</p> <p>A SAD é responsável por parametrizar em sistema as alterações necessárias à boa implementação do produto</p> <p>O SPO/PMO/BAO é responsável pela coordenação, implementação das alterações que constam do caderno de especificações e pela execução do plano de testes, caso seja necessário.</p>
Documentos de Referência	<p>Procedimento Criação, Emissão e Gestão de Cartão MasterCard</p> <p>Validação PAON, PSE e Transações Excepcionais,</p> <p>Procedimento de criação de suportes de comunicação</p> <p>Procedimento de Gestão de Stocks</p>

MODIFICAÇÕES DO DOCUMENTO

Nº da versão	Natureza	Data	Nome e função do aprovador
1	Criação	14/05/2012	Diogo Lopes Pereira – Diretor de Marketing
2	Atualização	23/12/2014	Diogo Lopes Pereira – Diretor de Marketing

RISCOS ASSOCIADOS

REPUTAÇÃO/IMAGEM: a probabilidade de ocorrência de impactos negativos nos resultados ou no capital, decorrentes de uma percepção negativa da imagem pública da instituição, fundamentada ou não, por parte de clientes, fornecedores, analistas financeiros, colaboradores, investidores, imprensa ou pela opinião pública em geral. No caso concreto o Risco de reputação pode advir do envio ou publicação de peças com erros, incompletas ou com má qualidade, no atraso da disponibilização do plástico e acesso ao crédito.

COMPLIANCE: a probabilidade de ocorrência de impactos negativos nos resultados ou no capital, decorrentes de violações ou da não conformidade relativamente a leis, regulamentos, determinações específicas, contratos, regras de conduta e de relacionamento com clientes, práticas instituídas ou princípios éticos, que se materializem em sanções de carácter legal, na limitação das oportunidades de negócio, na redução do potencial de expansão ou na impossibilidade de exigir o cumprimento de obrigações contratuais; No caso concreto, a título de exemplo, o risco de *compliance* pode ser derivado, da cobrança indevida da anuidade, que pode por em causa a transparência perante as entidades reguladoras. Podem ainda verificar-se casos de não cobrança que podem por ter implicações negativas nos resultados da empresa. Outro exemplo advém da venda ou financiamento sem o cumprimento das corretas regras de conduta, ausência de menções que devem constar das comunicações comerciais relativas a produtos e serviços financeiros de modo a fomentar a transparência.

DEFINIÇÕES

CP – Departamento de Comunicação e Publicidade

GP – Departamento de Gestão de Produto

CRM – Departamento de CRM (*Customer Relationship Management*)

RD – Responsável de Departamento

BD – *Business Development*

SPO/PMO/BAO – *Project Management Operations/Business Analysis Office*

BU – *Business Unit* (Unidade de Negócio)

PD – Pedido de Desenvolvimento

SGC – Serviços Gerais e Compras

DSI – Direção de Sistemas de Informação

Outras definições relevantes em ANEXOS.

CRIAÇÃO, EMISSÃO E GESTÃO DE CARTÃO

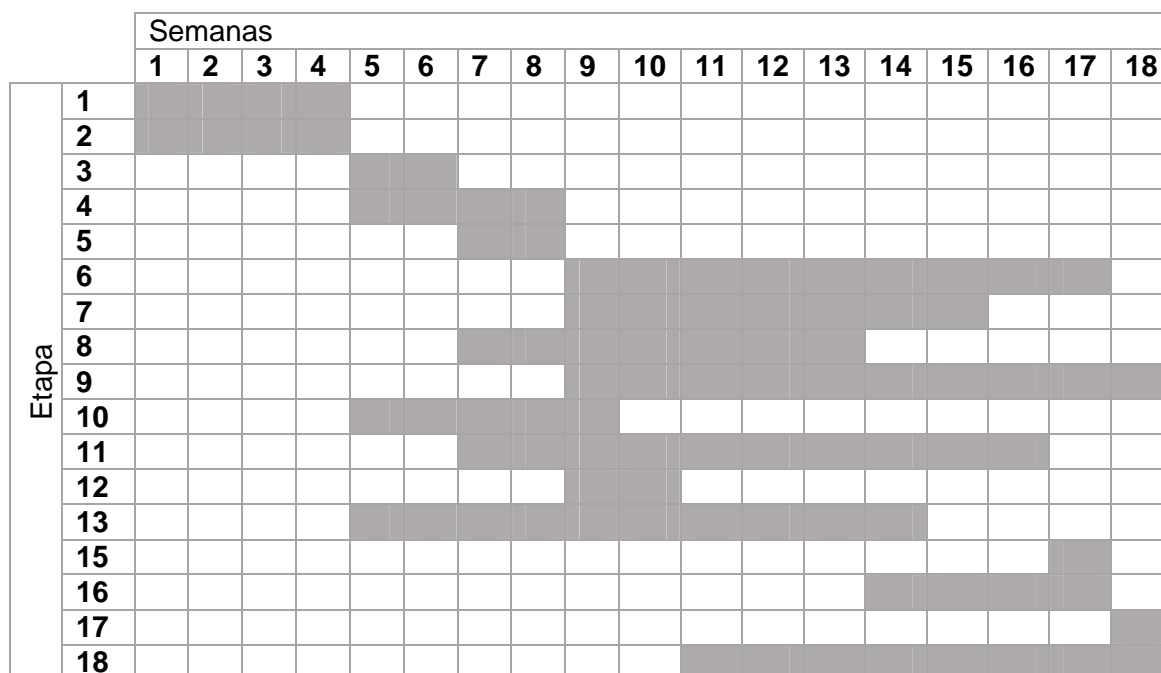
Este capítulo contempla as etapas a seguir no circuito de criação de um novo cartão e respetivas equipas responsáveis em cada etapa, assim como, o processo de gestão de *stocks* de um novo cartão e de alteração de materiais de comunicação que podem ocorrer durante a vida do produto.

6.1 CRIAÇÃO DE NOVO CARTÃO

A construção de um novo cartão contempla as seguintes etapas:

Etapa		Responsável/Validação	Lead time (d.u)
1	<i>Business Case</i>	PF; Parceiro	30
2	Formalização	BU; Diretor MKT	30
3	Definição do Produto	CI; SI; Pricing; Contabilidade; GP; BU	19
4	Imagem Cartão	CP. BU; GP; Parceiro	32
5	Aprovação MasterCard (se for o caso)	GP; MasterCard	14
6	Adjudicação e Produção do cartão físico	BU; Parceiro; GP; OBERTHUR	72
7	Criação Peças de Comunicação	Parceiro; GP; BU, CP	45
8	Contrato Cliente	GP; BU; Jurídico	45
9	Personalização SIBS	SIBS; DSI; GP	80
10	Parametrização de vendedores	BU; GP; Parceiro; DSI	49
11	Desenvolvimento Informático	GP; BU; CI; Contabilidade; DSI	75
12	Cartões Colaboradores	GP; BU	15
13	Processo Contabilístico	GP; BU; CI; Contabilidade; DSI	82
15	Formação	GP; BU	8
16	Campanha de Lançamento	Parceiro; GP; BU	30
17	Divulgação Interna	GP; BU	8
18	Estatísticas	Estatísticas&DTWH; Parceiro; GP; BU	60
			126

O calendário estimado de implementação de cada etapa consta da imagem infra. De ressaltar que muitas etapas acontecem ao mesmo tempo, podendo ter precedência de uma mesma etapa anterior.



Os fornecedores externos para a produção de novo cartão plásticos tem as seguintes responsabilidades no processo:

- A **OBERTHUR** é responsável por personalizar os plásticos (subcontratando à SIBS Cartões)
- A **SIBS** é responsável por parametrizar e servir de intermediário nos meios de pagamento (SIBS Pagamentos), processador de transações.
- A **MasterCard** é responsável por facilitar o processamento de transações em nome de instituições financeiras e comerciantes através da rede MasterCard, uma das redes mundiais de tratamento mais avançados do mundo.

De seguida encontra-se detalhado todo o processo, etapa por etapa:

Etapla 1 – O BNP Paribas PF verifica uma oportunidade para o desenvolvimento de um novo produto com um parceiro atual ou novo parceiro Cetelem. Esta fase Inicia-se com a criação do Business Case Comercial.

Este deve conter:

- O diagnóstico e a descrição, em detalhe, da oportunidade verificada.
- Um estudo sobre o produto(*), análise da sua potencial rentabilidade e previsões de crescimento – O Business Case per si.

[(*) Se estivermos perante a definição de um novo produto ou serviços disruptivos, o produto terá que ser validado em comité PAON¹.

Esta é uma fase crucial na construção de uma nova oferta pois pode ditar o seu seguimento ou não para a fase de desenvolvimento. O *Business Case* deve conter o máximo detalhe sobre o produto e é crucial para a identificação dos impactos de implementação da oferta, destacando-se:

- Impacto legal (p.e. alteração ao contrato)
- Impacto em vendas (p.e. otimização do circuito atual de vendas)
- Estudo de rentabilidade e previsões de crescimento.

Em mais detalhe, no Business Case devem constar as seguintes informações:

1. Enquadramento - qual o propósito do lançamento da nova oferta face a uma análise interna e de mercado.
2. Análise detalhada do produto:
 - Ficha de *Business Case* Comercial (para cartões co-branded)
 - Ficha do produto com o detalhe das características do novo cartão;
 - Seguros associados;
 - Programa de fidelização associado;
 - Parcerias;
 - Funcionalidades;
 - Pricing;
 - Posicionamento face à concorrência;
 - Proposta de comercialização;
 - Custos lançamento;
 - Previsão de vendas e objetivos;
3. Objetivos e análise de rentabilidade – KPIs e volumes de vendas previstos

¹ Produits, Activités ou Organisations Nouvelles (PAON)

Deve ser efetuado conjuntamente com a BU, com o Pricing (rentabilidade do produto) e IT (para validação de novos circuitos operacionais e de comercialização e de custos) e terá a validação tanto dos RDs Pricing, GP e IT e por último, pelo Diretor de Marketing.

1	Business Case	PF / Parceiro
1.1	Validação Business Case	PF / Parceiro

Etapa 2 – Após validação do Business Case, inicia-se a elaboração e assinatura dos protocolos com o parceiro para cartões e a definição do Caderno de Especificações de Requisitos.

2	Formalização	BU / Dir MKT
2.1	Protocolo	BU / Dir MKT
2.2	Protocolo Rede	BU / Dir MKT
2.3	Caderno de Especificações de Requisitos	BU / Dir MKT

Etapa 2.1 e 2.2 – Os protocolos devem conter:

- Definição conjunta das funcionalidades do produto;
- Definição das modalidades de pagamento a disponibilizar;
- Definição dos benefícios para o Cliente;
- Definição da repartição dos encargos associados à gestão do cartão e aos benefícios cliente;
- Definição de quais os pontos de venda (Listagem completa com os dados necessários);
- Canais de comercialização.

Etapa 2.3 - É nesta fase que se inicia a construção do Caderno de Especificações de Requisitos, onde se detalha o que se pretende em termos de definição das características do produto cartão com os seguintes macros requisitos:

1. Âmbito da Parceria (explicando o porquê do lançamento do novo cartão e o posicionamento face à concorrência)
2. Detalhe do Produto
3. *Prodap* (designação em sistema)
4. Forma de adesão (em que canais o cliente poderá aderir ao novo cartão – via Cetelem e/ou via parceiro)
5. Layout do cartão e funcionalidades (inclusive Características do Cartão provisório)
6. Definição de limites de crédito;
7. Modos de reembolso e de utilização;
8. Tarificação e Preçário;
9. Regras da MasterCard (no caso de cartões MasterCard)
10. Proposta de comercialização;
11. Seguros associados;
12. Atividade no Direto – venda e comercialização;
13. Necessidades de *Reportings*.

Adicionalmente nesta fase, inicia-se o Caderno de Encargos onde deve constar:

1. Custos lançamento;
2. Previsão de vendas e objetivos;
3. *Business Plan*.

Etapa 3 – A fase de definição do produto é a uma das fases cruciais do desenvolvimento do produto onde são iniciados os desenvolvimentos dos alicerces do novo cartão com base no Caderno de Especificações de Requisitos previamente validado.

3	Definição do Produto	SI; Pricing; Contabilidade; GP; BU
3.1	Criação de ficha de Produto	GP/BU/Dir MKT
3.2	Criação de Ficha de Risco	BU
3.3	Definição da tabela financeira	BU
3.4	Validação da ficha de produto pelas várias áreas	SI; Pricing; Contabilidade; GP; BU; Jurídico
3.5	Pedido de tabelas	GP; Pricing; CI
3.6	Tabelas (Opções pagamento) permanentes	BU; Parceiro
3.7	Pedido de criação de produto	GP

Etapa 3.1 - A Ficha de Produto é o documento que formaliza o pedido de realização de um novo produto. Este documento lista, em detalhe, informações sobre o produto e deve incluir, entre outros, a definição dos seguintes aspetos: características técnicas, preço, comissões e retenções, parametrizações SIBS, *cash back*, formas de adesão, comunicação aos clientes e *reportings*. Este documento é desenvolvido pelo gestor de produto e deve ser atualizado ao longo do processo com as validações (pareceres) das equipas-core para o desenvolvimento do produto.

Após definição do produto o mesmo é apresentado para validação interna pelo Comex, Controlo de Gestão, Risco e Jurídico. Esta proposta deverá contemplar todos os elementos constantes na definição do mesmo e após a validação é iniciada a sua implementação

O parecer destas áreas vai aferir se existem situações de risco à entrada na nova oferta, assim como, aferir se os princípios de Proteção do Interesse do Consumidor (PIC) estão assegurados (Para mais informações sobre o PIC acede ao plano de controlos [PIC aqui](#)).

Sempre que se desenvolve um novo cartão deve ser pedido um [Parecer ao Departamento Jurídico](#), para certificar que está tudo conforme as disposições legais. Nesta fase este parecer incidirá no funcionamento da oferta como um todo, tanto numa perspetiva de atividade da empresa como numa perspetiva de cliente. Serão analisados, entre outros pontos, a adequação da oferta, a sua mecânica e a informação disponibilizada.

Etapa 3.2 - A Ficha Risco deve ser preenchida sempre que haja uma proposta de criação ou alteração de produto, tabela, campanha ou simplificação, com impactos diretos nas normas, procedimentos ou indicadores de risco.

O Gestor de Produto preenche a ficha de risco completa e devidamente fundamentada e após validação do RD GP e Dir MKT é enviada ao Risco Funcional para validação. O Risco Funcional dará o seu parecer, sendo que muitas vezes poderá ser necessário reajustes até à validação final.

Consulta o [CIRCUITO FICHAS RISCO](#) para mais informações.

Etapa 3.3 – Paralelamente, a BU define em detalhe as tabelas financeiras a aplicar ao novo produto.

Etapa 3.4 – A Ficha de Produto terá sempre que ser validada pelas várias áreas intervenientes na sua criação e implementação (CI; SI; Pricing; Contabilidade; GP; BU; Jurídico). O Gestor de produto é o pivot que coordena os pedidos de validação.

Etapa 3.5 - O [Pedido ao Pricing](#) deve resumir a informação necessária à avaliação, ou seja, a descrição pormenorizada do produto, bem como as características e funcionamento do mesmo: a designação, o montante descoberto, a duração, a taxa proposta e as condições de funcionamento, entre outras informações constantes no formulário. Deve ser anexado ao pedido a [Ficha de Produto](#), que contém toda a informação sobre o mesmo. Em novos produtos é necessário que o Pricing crie uma nova tabela. O envio à CI é realizado pelo Pricing, com validação do Dir Marketing.

Etapa 3.6 - Paralelamente, a BU define com o parceiro as Tabelas (Opções pagamento) Permanentes assim como possíveis tabelas promocionais.

Etapa 3.7 - A GP efetua o Pedido de Criação do Produto ao BAO que afere o prazo de entrega e programa o plano de testes para o produto, de acordo com essa estimativa. Após revisão e fecho pelo BAO, o pedido segue para desenvolvimento.

Etapa 4 – O Gestor de Produto deve informar atempadamente o CP (criação de materiais de comunicação e publicidade – cujo procedimento consta [aqui](#)) e com os SGC (p.e. pedido de produção de cartões – cujo procedimento de gestão de stocks consta [aqui](#))

Deverá ser criada a imagem do novo plástico e de todos os restantes materiais inerentes à adesão a um cartão através de briefing à agência de publicidade com a descrição conceptual pretendida (Pode ser feito pelo Cetelem ou pelo Parceiro).

4	Imagem Cartão	CP.; BU; GP; Parceiro
4.1	Criação da imagem do cartão	BU; GP; CP; Parceiro
4.2	Validação da imagem	BU; GP; CP; Parceiro

Pedido Imagem Cartão

Após validação, as artes finais são enviadas para a Oberthur que procederá à execução de testes de impressão. Estes testes visam garantir a qualidade e integridade gráfica da produção final e a aprovação final pela MasterCard.

Etapa 5 e 6 - Antes de iniciar a produção dos novos cartões é necessário obter a aprovação da MasterCard ao design do novo plástico. De forma a minimizar revisões e evitar atrasos na produção, os primeiros *drafts* da proposta gráfica recebidos da agência deverão ser encaminhados de imediato para a MasterCard, assim todas as alterações necessárias serão desde cedo conhecidas e consolidadas com as alterações solicitadas internamente. Este *draft* deverá incluir as especificações de cor.

Esta primeira submissão não invalida o envio de uma prova de cor final para aprovação da MasterCard.

5	Aprovação Mastercard (FINAL + Provisório)	GP; Mastercard
5.1	Envio do <i>Special Issue Request</i>	GP
5.2	Aprovação programa	Mastercard

6	Adjudicação e Produção do cartão físico (FINAL + Provisório)	NCP;CTT; GP; OBERTHUR
6.1	Envio de Imagem (arte final) com características para Oberthur	GP / BU / SGC
6.2	Receção de Prova de cor	GP / BU / SGC
6.3	Aprovação de Prova de cor	BU; Parceiro
6.4	Validação MC pela Oberthur	OBERTHUR
6.5	Produção prova física	OBERTHUR

6.7	Adjudicação de prova física	GP; BU
6.8	Produção	OBERTHUR

Processo de Aprovação

- A Gestão de Produto / BU preenche o Pedido de Produção e envia juntamente com a AF para a SGC e esta para a OBERTHUR;
- A OBERTHUR produz uma prova de cor e submete à aprovação da CDM (ver anexo *MasterCard International Card Design Management*);
 - No caso dos cartões Co-branded existe a aprovação ao programa associado à parceria que deve ser obtida antes da submissão da prova de cor;
 - No caso de existirem programas de fidelização (ver anexo *Program Name*) associados ao novo produto, deverá igualmente ser solicitada a aprovação da MasterCard. Cartões com esta característica têm regras de layout específicas, como tal esta aprovação deverá ser obtida antes da submissão da prova de cor.
- As provas terão sempre de incluir a frente e o verso do cartão;
- As provas têm de estar à escala real do produto e indicar as especificações de cor/pantones para cada zona do cartão;
- A CDM responde diretamente para a OBERTHUR, aprovando a prova ou pedindo alterações, se forem solicitadas alterações terá de ser novamente submetida a aprovação uma nova prova com as modificações necessárias;
- Após aprovação da MasterCard e do Cetelem (Gestão de Produto e ou BU):
 - Com prova física – a OBERTHUR produz a prova física, envia para o Cetelem e após aprovação da Gestão de Produto/ Des. Distribuição dará início à produção;
 - Sem prova física - a OBERTHUR iniciará a produção; a SIBS deverá enviar 2 amostras do novo plástico, já personalizado, para a CDM.

Em simultâneo deverá também ser enviada para o Cetelem, pela SIBS, uma amostra do “KIT” Carrier Card completo com todos os materiais que o constituem. Para que a SIBS o produza é necessário ser enviado um ficheiro de testes que deve ser produzido pela Informática.

Caso o novo produto inclua cartões provisórios, têm que se fazer o mesmo processo para esses cartões.

Etapa 7 – O Gestor de Produto terá que solicitar o desenvolvimento dos seguintes materiais de comunicação:

- Folha *Carrier Card*;
- Texto *Carrier Card* (emissão e renovação);
- Envelope;
- Folheto explicativo;
- *Billing*;
- Site Cetelem e *templates de E-mail*;
- PLV se aplicável.

Todos estes documentos são validados pelo Departamento Jurídico para certificar que está tudo conforme as disposições legais.

7	Criação Peças de Comunicação	Parceiro; GP; BU
7.1	Receção pedido de criação/alteração de Ccard	Parceiro; GP; CP; BU
7.2	Análise e envio de Briefing para a agência	CP

7.3	Preparação dos textos	Parceiro; GP; BU, CP
7.4	Envio de proposta gráfica	Parceiro; GP; BU
7.5	Alterações decorrentes das validações	Parceiro; GP; BU
7.6	Receção de Arte Final de CCARD	Agência de Pub; CP
7.7	Envio de CCARD + Texto à Gestão de Produto	CP
7.8	Validação GP	GP
7.9	Envio CCARD + TEXTO a Jurídico	CP; Jurídico
7.10	Validação Jurídico	Jurídico
7.11	Alterações decorrentes das validações	CP
7.12	Validação final	GP;CP; Jurídico

Etapa 8 – Adicionalmente é construído o contrato cliente - contrato de adesão (se houver necessidade de personalização): inclui condições gerais e particulares, FIN e respetivo preçário - é validado criteriosamente pelo Jurídico por forma a assegurar que está conforme as disposições legais e as vontades das partes.

8	Contrato Cliente	GP; BU; Jurídico
8.1	Definição de contrato (CG;CP e FIN)	GP; BU; Jurídico
8.2	Elaboração de novo contrato (CG; CP e FIN)	Jurídico
8.2	Validação / Testes	GP; BU; Jurídico

Etapa 9 – Terá que ser iniciado o processo de Personalização SIBS coordenado com a equipa de Informática do Cetelem para a boa integração dos sistemas.

O SI deve:

- Preencher o formulário de abertura de contrato SIBS e enviá-lo para a SIBS. <P:\DMK\Cartoes\ProducaoEmissaoGestaoAnexos\CARACTERIZAÇÃO CONTRATO SIBS.docx>
- Caracterização BIN junto da SIBS
- Parametrizar os vendedores no portal SIBS
- Caso o novo produto inclua cartões provisórios, têm que se fazer o mesmo processo para esses cartões.

Adicionalmente a GP juntamente com o CP envia quadro resumo com caracterização dos cartões a produzir, quantidades e datas:

<P:\DMK\Cartoes\ProducaoEmissaoGestaoAnexos\Pedido Produção.xlsx>

9	Personalização SIBS (FINAL + Provisório)	SIBS; SI; GP
9.1	Pedido de abertura de contrato com a SIBS	SI
9.2	Confirmação de abertura de contrato e respetivo nº	SIBS; SI
9.3	Quadro Resumo SIBS	GP
9.4	Parametrização das opções na SIBS para os Formulas	DSI
9.5	Envio CCARD + TEXTO validados a DSI	GP
9.6	Envio CCARD + TEXTO + Ficheiro teste a SIBS	DSI
9.7	Envio de KIT Digital completo para DSI para validação final	DSI
9.8	Validação Gestão de Produto	GP/DSI/.P
9.9	Alterações decorrentes das validações	GP/DSI/CP
9.10	Validação final	GP/DSI/CP
9.11	Testes SIBS	DSI
9.12	Testes Emissão	DSI
9.13	Validação junto da SIBS para entrada em produção	DSI; SIBS

Etapa 10 – A fase seguinte será a parametrização dos vendedores nas várias plataformas – SIBS, SICLID e outras plataformas necessárias.

10	Parametrização de vendedores	BU; GP; Parceiro; SI
10.1	Envio ficheiro c/ campos necessários para o Parceiro	GP; BU
10.2	Recolha e envio para o Cetelem de dados vendedores	Parceiro
10.3	Parametrização vendedores em SICLID	BU
10.4	Parametrização vendedores no portal SIBS	SI

Etapa 11 – Esta etapa compreende os desenvolvimentos informáticos necessários para a implementação do produto. A BAO é a equipa que coordena os desenvolvimentos e os testes dos novos produtos conforme plano de desenvolvimento definido na etapa 3.7, e insere os respetivos pedidos Pedidos Desenvolvimento (PD's) no portal dos Sistemas de informação - <http://portalsi.bancocetelem.local/SI/Principal/Default.aSix>;

As especificações necessárias destes pedidos variam conforme o produto, mas devem conter:

- Ficha de produto;
- Caderno de requisitos;
- Contrato cliente;
- Quadro SIBS;
- Quadro SBIL(Billing);
- Tabelas a aplicar;
- Retenções e Comissões (para *co-branded*).

11	Desenvolvimento Informático	GP;BU; Contabilidade; SI
11.1	Pedido de desenvolvimento	GP
11.2	Definição de PRODALP	CI
11.3	Desenvolvimento	CI
11.4	Testes Credscore	GP; BU
11.5	Testes Webmarchand	GP; BU
11.6	Testes Homebanking	GP; BU
11.7	Testes SICLID	GP; BU
11.8	Produção	CI

Os Pedidos de Desenvolvimento e respetivos testes seguem o seguinte circuito:

Etapa 11.1- Conforme indicado anteriormente, é a BAO que é responsável pela gestão de todo o plano de novos desenvolvimentos e de testes com a Coordenação Informática e com a equipa SAD / SI, e com todos os restantes intervenientes para testes. Estipula prazos e precedências para cada teste para que todos os parâmetros sejam testados eficazmente. É o *Pricing* que cria e envia as novas tabelas do novo produto para Coordenação Informática / BAO.

Etapa 11.2 e 11.3 – A Coordenação Informática e o SAD procedem aos novos desenvolvimentos técnicos e parametrizações em sistema para a implementação do produto. Adicionalmente, o SI solicita ao Central a criação do *Prodalp* para o novo cartão.

O Gestor de Produto tem que solicitar a disponibilização do produto nos sistemas internos e externos.

Disponibilização do novo cartão em SICLID e na Telemática

Este procedimento implica a emissão de um Pedido de Desenvolvimento à Coordenação Informática, de modo a que, o mesmo fique disponível em SICLID e em todas as suas funcionalidades. Após atribuição do respetivo *Prodalp* é necessário incluí-lo nas estatísticas Cartão. O Pedido de Desenvolvimento também deve (se aplicável) incluir a disponibilização à telemática (seja esta IGP, CREDSCORE ou WEBMARCHAND) e também a disponibilização em CTI/SVI.

O processo de disponibilização do cartão deve ser sempre testado antes da entrada em produção, no caso da telemática os testes devem ser feitos pela Área Comercial/Desenvolvimento Distribuição e Gestão de Produto. Em SICLID além destas áreas os SI devem também efetuar testes com os cartões físicos em POS, para ver se o cartão está corretamente parametrizado (opções de pagamento).

Caso o novo produto inclua cartões provisórios, o processo de disponibilização em SICLID tem que ser replicado para esses cartões.

Disponibilização do novo cartão na Intranet

A eventual disponibilização de imagens e de textos relativos ao cartão na intranet deve ser pedida à CP. Não é necessário o preenchimento de formulário específico.

Disponibilização do novo cartão no Homebanking

Aquando do Pedido de Desenvolvimento à Coordenação Informática o mesmo deve contemplar a disponibilização das tabelas à Telemática para que a IGP inclua o novo cartão no Homebanking onde é possível consultar movimentos do cartão, realizar transferências entre outras funcionalidades. Deve ainda ser incluído no Pedido de desenvolvimento não apenas a possibilidade de consulta, mas também a solicitação de cartão através de um *Front End* telemático (*Credscore; Webmarchand; Site Cetelem* - IGP). Deve ser solicitado ao CRM que inclua o novo produto nos emails de extratos digitais e no caso de ser um cartão do Direto a Comunicação deverá preparar a criatividade para o layout do email, no caso de ser um cartão da Distribuição deve ser o parceiro a facultar a criatividade que deverá estar presente no *template* de email.

Disponibilização do novo cartão no Site Cetelem e permitir pedidos online

Para garantir a comunicação do Cartão no site Cetelem deve ser enviado email com pedido de disponibilização de informação sobre o mesmo nosite e deverá ser tido em conta que para a divulgação do cartão online é necessário o desenvolvimento de criatividades ou adaptação a este formato das criatividades previamente desenvolvidas para os restantes materiais.

Paralelamente, o Gestor de Produto deve alertar as equipas Estatísticas&DTWH /CRM/C&R/Contabilidade do planeamento de entrada em produção de novo cartão e a sua categoria, e solicitar a inclusão da nova oferta nos relatórios existentes (estatísticas diárias, Mapas Cartão ou plaquetes de seguimento) e/ou solicitar novos).

Etapa 11.4 a 11.7 – Iniciam-se os testes aos novos produtos e respetivos circuitos, conforme plano estipulado pelo BAO. Nos testes, as responsabilidades dividem-se da seguinte forma:

- **GP/BU/BAO** é responsável por testes ao nível do utilizador ou em sistema, sempre que necessário (sob perfil parceiro/cliente/utilizador);
- **Coordenação Informática/SAD** é responsável pelas validações técnicas para certificar se o produto está conforme os desenvolvimentos solicitados (novos circuitos, alterações em sistema, integração de novas plataformas, etc);
- **Pricing** é responsável por aferir se os resultados dos testes estão conforme as novas tabelas previamente criadas;

- **Outra área, se necessário** – fornecedor externo no caso de seguros/cartão, risco, jurídico, entre outras.

Ao longo dos testes, o *report* de anomalias e alertas está centralizado na equipa BAO (via *Bug Tracker*) que coordena novos testes com as equipas intervenientes, se necessário.

Após todos os testes efetuados com sucesso, a BAO estipula a data final de entrada em produção.

Etapa 12 – Há que definir também o processo para cartões colaboradores que seguirá um circuito diferente do circuito cliente.

12	Cartões Colaboradores	GP; BU
12.1	Definir processo para cartões colaboradores	GP; BU

Etapa 13 – Paralelamente aos desenvolvimentos técnicos é necessário definir e implementar o processo contabilístico. Após as parametrizações necessárias, a GP e a BU respetiva detém a responsabilidade de testar se tudo conforme o solicitado.

13	Processo Contabilístico	GP; BU; CI; Contabilidade
13.1	Definição de processo	GP; BU; CI; Contabilidade
13.2	Parametrização Informática	CI
13.3	Parametrização Contabilística	Contabilidade
13.4	Testes	GP; BU

Etapa 14 – O passo seguinte é o de assegurar cartões suficientes em loja aquando da entrada em produção do novo cartão.

14	Stocks Cartões Provisórios	BU; SI; SGC
14.1	Definição de Stocks por loja	BU
14.2	Parametrização de <i>stocks</i> em SICLID	SP
14.3	Disponibilização de cartões por loja	BU; SGC

O procedimento de gestão de stocks está disponível na intranet em <http://intranet/images/GestaoRiscos/file.php?id=ctlmbz1rffqwcb7w7ng>

Etapa 15 - É da responsabilidade do Gestor de Produto e da BU/BD responsáveis pelo produto, o envio de *inputs* à área de Formação e posterior validação da formação a ministrar. A equipa de Formação RH tem o pelouro de formalizar a formação com base nos conteúdos enviados pela GP/BU e ministrar essa formação às equipas previamente definidas como alvo e entidades subcontratadas que trabalhem os produtos Cetelem, se for caso disso. A apresentação contempla as várias funcionalidades dos cartões bem como o plano de comunicação associado.

Nota: No caso de novos produtos que não requeiram novas funcionalidades ou alterações significativas em sistema, a GP/BU tem o pelouro de passar essa informação às equipas sem ser necessária a intervenção da equipa de formação RH.

15	Formação	GP; BU
15.1	Elaboração Manuais	GP; BU
15.2	Formação Externa	BU
15.3	Formação Interna	GP; BU

Etapa 16 – A GP/BU devem assegurar que está tudo OK para o início da campanha de comunicação com o parceiro e com a equipa de comunicação.

16	Campanha de Lançamento	Parceiro; GP; NCP
16.1	Mailing	Parceiro; GP; BU; CP
16.2	E-mailing	Parceiro; GP; BU;CP
16.3	SMS	Parceiro; GP; BU;CP
16.4	Outros canais	Parceiro; GP; BU; CP

Etapa 17 - Para que a implementação do novo produto funcione em pleno a ação deve ser divulgada internamente antes de chegar ao público exterior. O Gestor de Produto cria e valida os conteúdos da nota interna (modelos em <http://intranet/normas-e-procedimentos/layout-notas-normas-e-proced.html>) cujo texto deverá incorporar uma descrição detalhada das características do produto.

Esta é validada pelas equipas intervenientes (GP, BU/BD, BAO e outras áreas, se necessário) e pelo Diretor de Marketing (e outros Diretores, se necessário). De seguida, é enviada para o Secretariado que procede à sua normalização e divulgação pelas equipas assinaladas pelo Gestor de Produto.

17	Divulgação Interna	GP; BU; Secretariado
17.1	Elaboração Nota Interna	GP; BU
17.2	Divulgação Interna (Nota)	Secretariado

Etapa 18 - É da responsabilidade do Gestor de Produto monitorizar a evolução do seu produto no mercado baseando-se na informação Cliente proveniente dos estudos da equipa CRM & Research e da informação produção do departamento de Estatísticas&DTWH.

Para isso é necessário definir os trâmites dos *reports* para o Parceiro e para o Cetelem.

O Gestor de Produto deve, por exemplo, conseguir monitorizar o número de clientes que adiram ao produto e qual o seu perfil, a sua produção efetiva (quem utiliza o produto, com que regularidade e em que montantes), entre outras variáveis.

18	Estatísticas	Parceiro; GP; BU
18.1	Definição de <i>reports</i> para o Parceiro	Parceiro; GP; BU
18.2	Definição de <i>reports</i> PF	CI; Estatísticas&DTWH
18.3	Implementação	Estatísticas&DTWH

Estes *reports* são de extrema importância para a monitorização do produto. Por exemplo, caso se verifique que o Produto não está conforme com as necessidades do mercado (p.e. adesão ao produto inferior ao esperado devido a preço desadequado; coberturas não condizentes com as necessidades dos clientes-alvo; formas de pagamento com baixa recetividade; etc), será da responsabilidade do Gestor de Produto iniciar esforços para a retenção/fidelização e aquisição de clientes quer pela via de Campanhas quer pela via da Readaptação da Oferta (que segue o presente processo).

6.2 PRODUÇÃO DE NOVO CARTÃO

Este capítulo descreve o circuito de produção do plástico e restantes materiais inerentes à comercialização de um cartão. Desde o momento de adesão do cliente até à emissão do cartão.

Ações a desenvolver	Responsável	Lead
Pedidos de Cartões	Direto/Parceiro	4 d.u.
Transmissão de ficheiros (*)	DSI, SIBS	1 d.u.
Personalização de cartões	SIBS	3 a 5 d.u.
Expedição do cartão	SIBS	1 d.u.
		1 a 2 semanas

Nota: A emissão do cartão é um processo que pode demorar entre 1 a 2 semanas, isto porque só é enviado um ficheiro por semana para a SIBS

1.1 ADESÃO CARTÃO

A adesão é feita através dos canais Direto ou Parceiro:

a. Direto

A venda de cartão é efetuada através do site ou através de propostas feitas pelos consultores em linha (quer por avaliarem o perfil do cliente, quer por *rebound* ou como venda adicional de um crédito clássico)

Independentemente da maneira como se comunica com o cliente este pode aderir ao cartão de 3 maneiras distintas:

- Telefone – O pedido é registado pelo operador em SICLID no momento do contacto.
- SMS – Dá origem a uma chamada de *outbound*, o processo a seguir é igual ao do telefone
- IGP – O processamento é feito diretamente no site através da plataforma IGP e passam para SICLID num *batch* noturno.

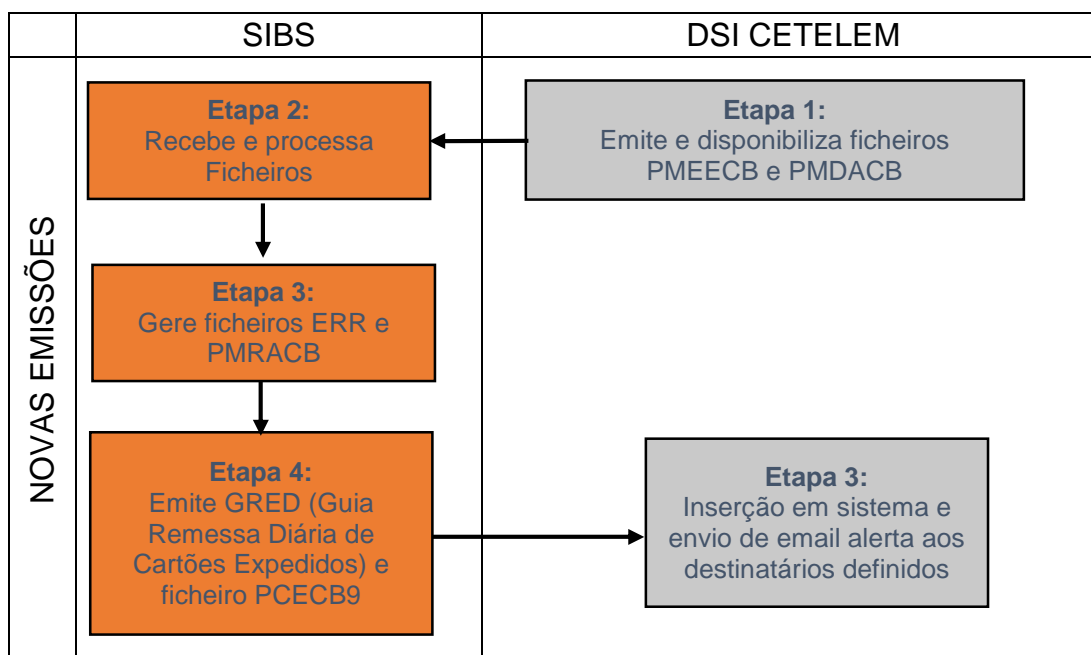
b. Parceiros

Os pedidos de adesão são feitos pelos clientes nas lojas aderentes, onde os parceiros inserem o pedido em *Credscore*. A maioria dos cartões parceiro são simplificados, ou seja, a sua aprovação é automática em *Credscore*.

Após entrada das instâncias em SICLID e após a receção e validação do contrato é feito o seu estudo e as instancias aprovadas passam de INS para a posição ENC podendo desde logo o cliente realizar a transferência de plafond para a sua conta ou utiliza-lo numa loja on-us. Inicia-se o processo de troca de ficheiros entre o Cetelem e a SIBS que vai dar origem ao envio do cartão para os clientes.

Processo cartões Provisórios (caso aplicável) - no momento da adesão é entregue ao cliente um cartão provisório, para utilização imediata no pagamento das suas compras, este cartão não tem PIN. Após atribuição ao cliente, este cartão terá uma validade técnica de 60 dias ou validade até à 1ª utilização do cartão definitivo (no caso de utilização do cartão definitivo antes dos 60 dias).

1.2 CIRCUITO FICHEIROS



O Circuito de troca de ficheiros é um processo informático, gerado através de um batch noturno de transmissão de ficheiros, com toda a informação necessária à emissão de Cartões MasterCard.

a. *PMEECB e PMDACB*

Este processo inicia-se com a transmissão de informação do Cetelem para a SIBS, que na manhã seguinte ao batch recebe os ficheiros *PMEECB* e *PMDACB* com os dados de cartão bancário e dados adicionais, respetivamente.

Na manhã seguinte ao batch noturno semanal a SIBS lê os ficheiros acima e passa ao seu processamento, gerando os ficheiros *ERR* em resposta aos ficheiros *PMEECB* e *PMRACB* em resposta aos ficheiros *PMDACB*. Estes ficheiros vão identificar que a SIBS recebeu os pedidos (*PMEECB* e *PMRACB*) e caso existam dados errados irão também ser identificados. Com estes 2 ficheiros a informática cria uma listagem e disponibiliza no Gestor de Transferências [*P:\GestorTransferencias\Cartoes*].

b. *GRED*

O ficheiro *GRED* [Guia de Remessa Diária - Cartões Expedidos] regista a expedição dos cartões para o cliente. Enviado pela SIBS sempre que se justifique (sempre que há expedição de cartões) para a Microinformática ficando disponível no Gestor de Transferências. A disponibilização deste ficheiro não gera alerta. Os interessados devem verificar se os ficheiros já estão disponíveis no [*P:\GestorTransferencias\Cartoes*]. Com a informação deste ficheiro é alimentado o documento “*Suivi SIBS*” pelo DSI. Este documento reúne ainda informação do ficheiro *PCECB9* e *PCERR0*.

c. *PCECB9*

O ficheiro *PCECB9* alimenta-se em SICLID, reúne a informação dos pedidos de cartões e é disponibilizado diariamente pela Microinformática no Gestor de Transferências enviando um alerta por E-mail para os vários destinatários *Charge_Back*, Equipa Técnica, Equipa Comercial e Equipa Serviços Gerais e Compras, a informar da colocação do ficheiro no [*P:\GestorTransferencias\Cartoes*].

A comparação entre ambos os ficheiros *PCECB9* e *GRED* permite controlar os envios e detetar a existência de atrasos na expedição.

As substituições e renovações são efetuadas mensalmente, no 1º batch do mês, entrando depois no processo normal definido para as novas emissões.

d. PCERR0

O ficheiro *PCERR0* alimenta-se em SICLID e tem por base o relatório de erros enviado pela SIBS. Os SI alimentam o ficheiro "*Suivi SIBS .xls*" com essa informação e cabe ao SAC consultar o ficheiro e fazer a remissão de cartões se for caso disso (a ocorrência de erros é muito pouco comum).

1.3 EMISSÃO E EXPEDIÇÃO DO CARTÃO

A emissão do cartão é feita pela SIBS que recebe as indicações de produção do Cetelem, como descrito acima na rubrica *Circuito Ficheiros*, para garantir a correta manipulação dos materiais necessários à expedição de um cartão. Os componentes de um envio de cartão são:

- Plástico;
- Folha *Carrier Card*;
- Texto folha *Carrier Card*;
- Folheto Informativo;
- Envelope;

A SIBS tem capacidade de personalização máxima para 50.000 cartões/dia, dada a grande dimensão dos dados chip e consequente tempo de tratamento dos mesmos, os lotes (ficheiros de cartões a emitir) enviados para a SIBS deverão conter um máximo de 2.000 cartões.

Os lotes são tratados no sistema FIFO (por ordem de chegada) de acordo com a seguinte ordem de prioridades definidas no SLA SIBS:

- Cartões urgentes (D - expedidos no próprio dia);
- Novas aberturas (D+1);
- Campanhas/Conversões (1 a 2 semanas);
- Renovações e Substituições (máximo 3 semanas).

A SIBS não efetua tratamento parcial de ficheiros, ou seja, se enviarmos um lote de 100 cartões serão todos produzidos ao mesmo tempo de acordo com a prioridade que lhe foi atribuída pelo Cetelem (urgente...substituição). Dentro de cada lote a SIBS não faz segmentação de forma a escolher emitir alguns e deixar outros para emissão mais tardia.

1.4 Inclusão do cartão no ficheiro SIBS

As referências do novo cartão assim como de todas as peças a ele associadas – *Carrier Card*, Folheto, Texto, Envelope - devem ser incluídas no ficheiro Quadro Resumo SIBS Cartões pela Gestão de Produto.

1.5 Quadro Resumo SIBS Cartões

O Quadro Resumo SIBS é um mapa que define o *Welcome Pack* ao indicar quais os materiais a serem expedidos com cada um dos cartões e em que circunstância [renovação, conversão, emissão]. A gestão deste documento é da responsabilidade da GP.

Este documento encontra-se em partilha em "P:\DMK\QUADRO RESUMO SIBS & CARTOSIS" e qualquer alteração ao mesmo deve ser comunicada aos departamentos relacionados [SI e SGC para envio à SIBS]. Além de orientação para os vários intervenientes no processo este documento é a base do ficheiro de gestão de stocks.

1.6 Geração e envio PIN

Este processo é tratado em exclusivo pela SIBS. Não contempla intervenção do Cetelem nem se aplica na gestão de stocks.

Documentos relacionados

Processo	Documento (localização)	Objetivo	Responsável
Expedição Cartões	P:\DRI\ChargeBack\ENVIOS Cartões MasterCard\ SUIVI SIBS.xls	Controlar a expedição de cartões (Alimenta-se com os ficheiro GRED)	SI
Expedição de cartões	P:\GestorTransferencias\Cartoes\GRED\GRED	Regista a expedição dos cartões para o cliente	SIBS
Expedição de cartões	P:\GestorTransferencias\Cartoes: PCERC0; PCERR0; PRACB0	Ficheiros com os erros nos cartões emitidos	SIBS
Carrier Card	P:\DMK\QUADRO RESUMO SIBS & CARTOSIS\ Quadro Resumo SIBS Cartões_ddmmaaaa.xlsx	Definição de todas as peças que seguem com o carrier card de cada cartão	GP; SGC; CP; SI.
Produção Cartões	P:\DMK\Cartoes\ProducaoEmisaoGestaoAnexos\Pedido Produção.xlsx	Caracterização dos cartões a produzir, quantidades e datas.	CP
Produção Cartões + Artes Finais	P:\DMK\Cartoes\ProducaoEmisaoGestaoAnexos\NM_DF_20110118.docx	Definição do procedimento a seguir com a intervenção da SGC	SGC

6.3 CANCELAMENTO DE CARTÕES EM SIBS

Consulta o circuito de cancelamento de cartões em SIBS [aqui](#)

6.4 GESTÃO DE STOCKS DO NOVO CARTÃO

Após entrada em produção do novo cartão cabe ao SGC a gestão de stocks do novo cartão e materiais relacionados.

Documentos relacionados:

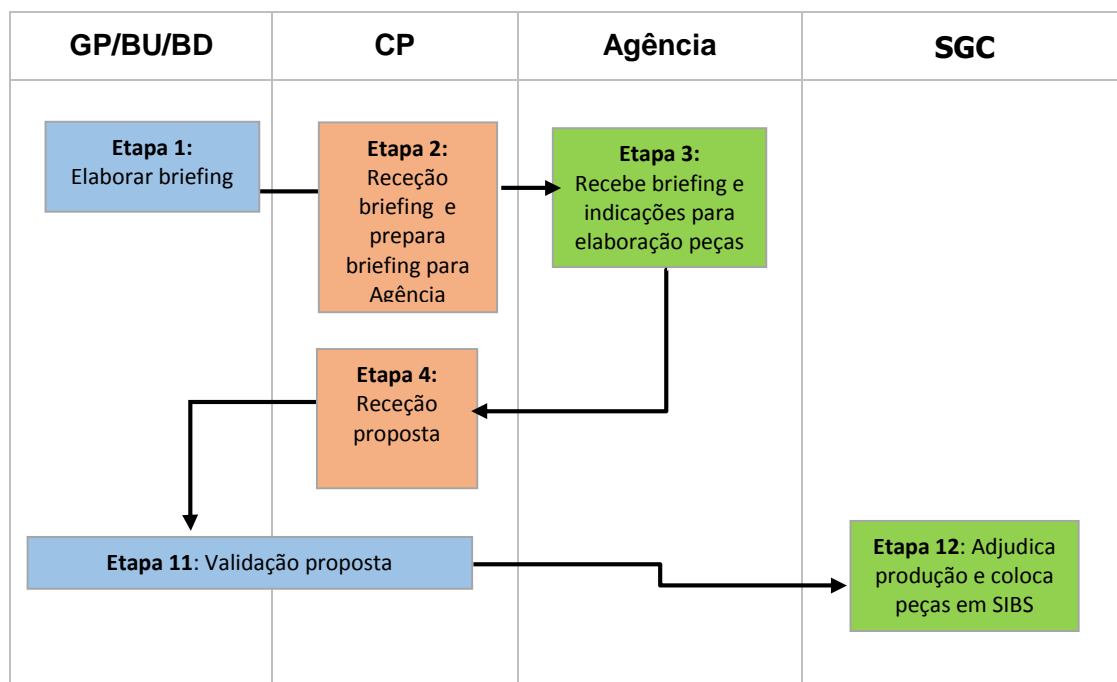
Processo	Documento (localização)	Objetivo	Responsável
Gestão de Stocks	P:\DF\ServicosGeraisCompras\Serviços Gerais\STOCK DE PARTILHA	Controlar/gerir stocks de cartões	SGC
Expedição de cartões	J:\ServicosGeraisCompras\POLO SERVIÇOS GERAIS\3 - Correios\SIBS	Previsão dos materiais expedidos	SGC
Produção de cartões	Ficheiro de Alerta	Enviado pelo SGC para a CP quando se atinge os valores dos stocks mínimos, para se pedir nova produção.	SGC; GP; CP, Des. Dist. (se aplicável)

6.5 ALTERAÇÃO DOS MATERIAIS DURANTE A VIDA DO CARTÃO

Os materiais de comunicação do novo cartão são voláteis a alterações de mercado (p.e. alterações na taxa de usura) e alterações internas de funcionalidades do produto e de preço praticado.

Dada esta volatilidade, torna-se importante espelhar o circuito de alterações de materiais referentes a um novo cartão ou cartão já existente em carteira.

CIRCUITO DE ALTERAÇÕES DE MATERIAIS



Ações a desenvolver	Responsável	Validação	Lead
Briefing	BD/GP		3 semanas
Pedido à Agência	CP		
Validação das Samples		CP/GP/BD/Parceiro	1 semana
Pedido de Orçamento	SGC		2 a 3 semanas
Adjudicação	SGC		
Disponibilizar peças em SIBS	SGC		8 semanas
			14 semanas

Este capítulo descreve os procedimentos necessários de modo a introduzir alterações no cartão e materiais relacionados.

1. Alterações aos Cartões

Para iniciar as alterações aos cartões é necessário fazer o briefing à agência de publicidade com a descrição conceptual pretendida, toda a informação MasterCard necessária e obrigatória no que respeita à imagem do plástico e informação parceiros no caso de um cartão co-branded.

Esta primeira submissão não invalida o envio de uma prova de cor final para aprovação da MasterCard, o processo é o seguinte:

- A GP / BU preenche o Formulário de pedido de produção e os SGC envia para a OBERTHUR;

- A OBERTHUR produz uma prova de cor e submete à aprovação do CDM (*MasterCard International Card Design Management*); No caso de existirem programas de fidelização (*Program Name*) associados ao novo produto, deverá igualmente ser solicitada a aprovação da MasterCard. Cartões com esta característica têm regras de *layout* específicas, como tal esta aprovação deverá ser obtida antes da submissão da prova de cor;
- As provas terão sempre de incluir a parte da frente e a parte de trás do cartão;
- As provas têm de estar à escala real do produto e indicar as especificações de cor para cada zona do cartão;
- A CDM responde diretamente para a OBERTHUR, aprovando a prova ou pedindo alterações, se forem solicitadas alterações terá de ser novamente submetida a aprovação uma nova prova com as modificações necessárias; (neste caso terá de existir sempre uma nova arte final)
- Após aprovação da MasterCard e do Cetelem a OBERTHUR iniciará a produção. Após a produção realizada e entregue na SIBS, esta deverá enviar 2 amostras do novo plástico para a CDM. Em simultâneo a SIBS deverá também enviar provas do plástico e de todos os materiais que constituem o KIT para o Cetelem;

2. Alterações aos Materiais

Pontualmente os materiais associados ao cartão são alvo de alterações com o fim de atualização de dados, como a TAEG por exemplo, ou renovação de imagem. As alterações propostas depois de validadas pelo responsável do Departamento (Des. e Dist e GP). Devem seguir para o Jurídico e em casos aplicáveis para o Controlo de Gestão. Após aprovação de ambas as partes segue o pedido via e-mail para a Comunicação que o faz seguir para as agências criativas de modo a disponibilizar as primeiras propostas.

3. Primeiras propostas de alteração

Após receção, as primeiras propostas podem ser alteradas ou validadas. Após validação deve ser informado os SGC da necessidade de produção da nova peça, entregando-lhe o Formulário de Pedido de Produção devidamente preenchido, enquanto isso a Comunicação deverá tratar da passagem da peça a Arte Final.

4. Arte final

A Arte Final recebida deve ser enviada para os SGC que procede à adjudicação da produção. Após validação da prova de cor por parte da Comunicação é iniciada a produção. A disponibilização do material depende do tempo de produção de cada material já referenciado anteriormente, sendo depois de terminada entregue na SIBS para expedição. Um exemplar deverá ser enviado para o Desenvolvimento Distribuição quando aplicável e GP para arquivo.











Documentos relacionados

Processo	Documento (localização)	Objetivo	Responsável
Produção de materiais	P:\DMK\Cartoes\ProducaoEmissaoGestaoAnexos\Pedido Produção.xlsx	Caracterização dos materiais a produzir, quantidades e datas.	GP; Des. Dist. (se aplicável)

7 ANEXOS

7.1 REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO

Documentos necessários no processo de criação e gestão de cartões MasterCard:

<i>Core MasterCard Design Forms</i>	 DE_03_Core MasterCard Design Fr
<i>Approval Process</i>	 DE_02_Approval Process.pdf
<i>Program Name Application Form</i>	 DE_12_Program Name Application Form
<i>Plastic_Order_Request</i>	 Plastic_Order_Reque st.pdf
<i>Program Name Form</i>	 Program Name Form.doc
<i>Special Issuer Programs</i>	 613_Special_Issuing _Progs.pdf
Caracterização do contrato SIBS	 CARACTERIZAÇÃO CONTRATO SIBS.doc
Action Plan	 Action Plan Emissao Cartoes.xls
<i>Business Case Comercial</i>	 BusinessCaseComerc ialv1.3.xlsm
Ficha de Produto	 FichaProduto.xlsx

7.2 GLOSSÁRIO- GENÉRICO

ACEITAÇÃO	Termo usado para descrever a ação de aceitar o cartão MC como forma de pagamento de bens e serviços
ATIVAÇÃO	Conjunto de atividades efetuadas para encorajar o cliente a usar o seu novo cartão.
ANUIDADE	Montante que o cliente paga por ano para usufruir do cartão de pagamento. (Renda ou pagamento anual)
AMORTIZAÇÃO ANTECIPADA	Pagamento de uma dívida ou de uma prestação antes do prazo previamente estabelecido.
ATM	Terminal automático onde se levanta dinheiro ou onde podem ser processadas transações bancárias. Também conhecido como Multibanco.
CARTÃO DE CRÉDITO	Cartão que indica que foi concedida uma linha de crédito ao seu titular, permitindo-lhe efetuar compras e/ou levantar dinheiro ("cash-advance") até um limite acordado previamente; o crédito concedido pode ser liquidado na sua totalidade no final de um período específico ou pode ser liquidado parcialmente, sendo o saldo considerado como uma extensão do crédito. São cobrados juros sobre o montante de qualquer extensão do crédito e, por vezes, é cobrada uma comissão anual ao respetivo titular.
CARTÃO DE DÉBITO	Cartão que permite ao seu titular levantar dinheiro em caixas automáticas (ATM) ou pagar diretamente compras com fundos da sua conta numa instituição de crédito depositária (pode, por vezes, acumular outras funções, como, por exemplo, de cartão de crédito, de cartão pré-pago ou de cartão garantia do cheque). O cartão não tem uma funcionalidade de crédito, i.e., só pode ser utilizado para debitar pagamentos com os fundos disponíveis na conta
CAIXA AUTOMÁTICA	Equipamento automático que permite aos titulares de cartões bancários com banda magnética e/ou chip aceder a serviços disponibilizados a esses cartões, designadamente, levantar dinheiro de contas, consultar saldos e movimentos de conta, efetuar transferências de fundos e depositar dinheiro. Os caixas automáticos podem funcionar em sistema real-time, com ligação ao sistema automático da entidade emitente do cartão, ou em on line, com acesso a uma base de dados autorizada que contém informação relativa à conta de depósitos à ordem associado ao cartão de débito. Ver ATM
CARTÃO BANCÁRIO	É um instrumento de pagamento, sob a forma de um cartão de plástico de 5,4 x 8,6 cm, disponibilizado pela entidade emissora ao titular para que possa efetuar pagamentos e/ou levantamento de numerário e outras operações sobre

	a conta a que está associado. Ver Cartão de Crédito, Cartão de Débito, Cartão Pré-pago, Cartão de Retalhista.
CARTÃO PRÉ-PAGO	Cartão com poder de compra real, pago antecipadamente pelo cliente à entidade emissora do cartão. Ver Cartão Pré-pago com Finalidades Limitadas e Cartão Pré-pago com Múltiplas Finalidades.
CASH-ADVANCE	Adiantamento de dinheiro. É a possibilidade conferida ao titular de um cartão de crédito de levantar dinheiro em caixas automáticos ou através de transferência (via Ordem de Financiamento) para a conta do cliente. O valor do levantamento é, tal como as compras em comerciantes, lançado na respetiva conta-cartão. A utilização do <i>cash-advance</i> não é gratuita e está sujeita ao pagamento das taxas de juro e comissões que devem constar das condições gerais de utilização acordadas com o respetivo emissor
CO-BRANDED CARD	Cartão bancário multimarca emitido em resultado de um acordo com um estabelecimento comercial não financeiro e que tem por objetivo fidelizar os clientes através da concessão de vantagens diversas ao titular do cartão quando efetuam compras naquele estabelecimento ou outros benefícios. A fidelização é incentivada, designadamente, com a atribuição de descontos, prioridade de atendimento, pagamento em prestações, concessão de milhas de passageiro frequente ou de pontos que se trocam por produtos. O nome e/ou o logótipo do estabelecimento comercial (ex: grandes superfícies, companhias aéreas, revendedores de combustíveis) aparece normalmente na frente do cartão, além do nome e/ou do logótipo da entidade emitente e da marca ou marcas associadas ao cartão (ex: Multibanco, Mastercard, Visa).
CHIP	Dispositivo eletrónico que nos cartões bancários tem normalmente funções de segurança. Suporte de informação associada ao titular, entidade emitente e tipo de cartão no qual se ache inserido, de elevada capacidade e que permite, normalmente, a leitura e modificação dos elementos nele constante.
COMISSÃO ANUAL	Montante pago pelos utilizadores de cartões de crédito ao emissor do cartão.
DEGRESSIVIDADE	Percentagem de incidência sobre o plafond ou o utilizado de um cartão de crédito que permite calcular a mensalidade (valor de reembolso mensal) do mesmo.
DOMICIALIZAÇÃO	Depositar dinheiro numa conta.
ENCARGO	São os custos que se têm de suportar, por exemplo, os juros de um empréstimo contraído, despesas de manutenção de conta, etc.

ENCARGOS TOTAIS	Custo total do empréstimo, incluindo juros e despesas, geralmente calculados ao ano
EXTRATO BANCÁRIO	Documento enviado pelo banco ao cliente com o registo de todos os movimentos efetuados na conta (depósitos, levantamentos e pagamentos), normalmente enviado mensalmente
EXTRATO DE CONTA	Relatório de movimentações de dinheiro na conta corrente ou fundo de investimento.
JURO	Representa o preço do dinheiro, correspondendo à remuneração ou ao lucro produzido pelo capital emprestado durante determinado período de tempo. Quem coloca o seu dinheiro no banco, espera receber uma remuneração, pois está a disponibilizar recursos que são seus para serem utilizados por outras pessoas ou empresas. Por seu lado, quem necessita de mais fundos do que aqueles de que dispõe estará disposto a suportar um custo para ter acesso a esses fundos. A essa remuneração e a esse custo chama-se juro, o qual pode ser recebido ou pago de acordo com diversas periodicidades conforme combinado entre as partes (mensalmente, semestralmente, anualmente, etc.).
LIMITE DE CRÉDITO	Montante máximo de um contrato de crédito. O mutuário pode gastar até esse montante.
LIMITE DISPONÍVEL	O limite disponível é a diferença entre o limite de utilização definido para o cartão e o valor das transações, juros, comissões e encargos que foram entretanto lançados na conta-cartão
LIMITE DE UTILIZAÇÃO	O limite de utilização do cartão é o valor máximo que, em qualquer momento, pode estar em dívida relativamente ao emissor do cartão.
LINHA DE CRÉDITO	Dinheiro que um banco disponibiliza a um cliente até um determinado montante.
ORDEM DE PAGAMENTO	Transferência em dinheiro agendada por um cliente para a conta de um beneficiário.
PAGAMENTO MÍNIMO	Pagamento mínimo sobre um empréstimo ao crédito por mês (também designado por prestação mínima). Caracteriza-se pela existência de planos flexíveis de amortização da dívida, bem como pela existência de um “plafond” de crédito, que poderá estar, ou não, totalmente utilizado (atribuído antes da aquisição do bem ou serviço). Ex: cartões de crédito e abertura de crédito em conta corrente
PLAFOND	É um termo associado a crédito (cartões de crédito, p.e.) e significa o montante de dinheiro disponibilizado ao cliente.

PRESTAÇÃO:	Montante a pagar com determinada periodicidade para cumprir as obrigações financeiras assumidas num contrato de financiamento.
REEMBOLSO	Entrega do capital recebido a título de empréstimo ao respetivo credor.
TAXA ANUAL EFETIVA (TAE):	Taxa Anual Efetiva é a taxa que mede todos os custos associados a um determinado empréstimo, incluindo os juros e outros encargos que lhes estejam associados.
TAXA ANUAL NOMINAL BRUTA (TANB):	Percentagem que expressa o custo ou proveito de um crédito ou aplicação que não inclui os impostos ou outras despesas a pagar pelos mesmos.
TAXA ANUAL EFETIVA GLOBAL (TAEG)	Percentagem anual que expressa o custo total de um contrato de crédito. No cálculo da TAEG estão incluídas as despesas de capital e juros, impostos, comissões e seguros. É a taxa que realmente interessa nos contratos de crédito e nos produtos de investimento.
TAXA DE JURO ANUAL NOMINAL (TAN):	A TAN é a taxa à qual são calculados os juros do crédito, refletindo o preço pelo qual as Entidades Financeiras emprestam dinheiro aos seus Clientes, sem incluir impostos ou outros encargos. Essa taxa, aplicada sobre o valor financiado (capital) e pelo prazo contratado, produz juros que são pagos juntamente com as prestações do crédito. Normalmente, as prestações incluem capital e juros para que o valor do empréstimo contraído se encontre totalmente liquidado no final do prazo.

7.3 GLOSSÁRIO - ESPECIFICO DE TERMOS CETELEM PARA CARTÃO

A1	Traduz o número de meses passados sobre a abertura da Conta Permanente
ACMA	Aumento de Plafond
Cartões Ativos	Total de Cartões com dívida no final do mês
Cartões com Ativação	Total de Cartões com utilização no mês
Cartões com Atividade	Total de Cartões com pelo menos uma utilização desde a abertura
CL	Crédito Clássico (crédito pessoal)
Clientes NOVOS	Clientes que não pertencem à base de clientes PF (NIF NOVO ou que não têm nenhum valor em dívida há mais de 24 meses)
CAMAX	Limite de crédito que um Cliente pode ter (plafond)
CMA	Limite de crédito atribuído a um Cliente (plafond)

CRU	Limite de crédito Utilizado (pode abrir-se cartão por um limite inferior ao CMA caso o cliente queira utilizar menos que o CMA na abertura ou no decorrer do reembolso baixar mensalidade. Isto porque a mensalidade é calculada sobre o CRU)
CP	Conta Permanente
CRC	Centro Relação Cliente (Call Center)
CRD	Capital Restante em Dívida
Cross Sell	Venda de CP ou CL Direto a cliente que tenha CL origem Distribuição ou Automóvel
ECA	Clientes não aceites na altura da montagem do dossier
F+1...2,3...	F = Mês de Financiamento. (No âmbito PVC traduz o número de meses desde o financiamento de um crédito clássico, ex.: F+4 = cliente financiou um CL há 4 meses No âmbito PCC traduz o número de meses desde a última utilização efetuada com a Conta Permanente.)
INS	Significa instâncias, o dossier é aberto e aguarda que o cliente devolva o contrato e documentação, o dossier fica em instância até ser financiado
Novos Ativos	Clientes com Conta Permanente Ativa aberta há menos de 12 meses
Novos Inativos	Clientes com Conta Permanente Inativa aberta há menos de 12 meses
OF	Ordem de transferência do disponível para a conta à ordem (no Credifin chamava-se Tiragem, em Francês OR)
PA	Plano de Aquisição
PAD	Plano de Ação e Desenvolvimento
PAI	Pagamento Automático Imediato (modalidade débito direto)
PC	Produção Comprometida
PCC	Plano de Comunicação Circunstancial
PFM ou FM	Pagamento fim do mês
PO	Lançamento de mensalidade ao banco
PR ou PRC	Plano Relacional ou Plano Relacional Cartão
Prodalp	Nome /código dado a cada um dos cartões em sistema, ex.: DB7= cartão de Crédito Cetelem Black

PVC	Plano de Venda Cartão
Ref	Clientes recusados no estudo.
S+1...2,3...	Cartões saldados há “x” meses. (S = saldo)
S-1...2,3...	Cartões que estão a “x” meses de saldar (S = saldo)
SREC	Saldo em atraso de pagamento
SS	Sem seguimento, cliente contacta a desistir da adesão
TODE	Valor em dívida sem juros
UD7's, DTS's ou Pagamento Escalonado	Utilização de Cartão cujo Pagamento será em Prestações fixas mensais sem juros com ou sem uma despesa de dossier associada a este tipo de pagamento
UREA	Nome dado à codificação atribuída aos clientes que recebem comunicação. Em SICLID aparece no ecrã FICL, listagem destes códigos é mantida pelo CRM