



---

# **Normas Gerais do Sistema de Pagamentos MB**

## **Anexo V - Normas gerais de resolução de conflitos**

### **Membros do Scheme MB**

**Versão: 03.00**

**Data: 2018-07-18**

**Estado: Final**

**Classificação: Restrito**

**Referência: DCSIBS170005**

© SIBS MB

A informação contida neste documento é propriedade da SIBS MB 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 MB, 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:	DCSIBS170005
Título do Documento:	Anexo V - Normas gerais de resolução de conflitos
Versão:	03.00
Estado:	Final
Classificação:	Restrito
Tipo de Documento:	Anexo

**Autores e Participantes**

Nome	Contacto	Função
João Barroso	<a href="mailto:joao.barroso@sibs.pt">joao.barroso@sibs.pt</a>	Elaboração
Amélia Marques	<a href="mailto:m.amelia.marques@sibs.pt">m.amelia.marques@sibs.pt</a>	Elaboração
CA SIBS MB	-	Aprovação

**Lista de Distribuição**

Nome
Membros Scheme MB

**Documentos Relacionados**

Referência	Título	Origem
DCSIBS170004	Normas Gerais do Sistema de Pagamentos MB	SIBS MB
DCSIBS170014	Anexo I Normas operacionais e de negócio	SIBS MB
DCSIBS160415	Anexo II – Tarifário do Scheme MB	SIBS MB
DCSIBS170001	Anexo III – Especificações e condições de utilização da marca MB	SIBS MB
DCSIBS170010	Anexo IV – Regulamento de segurança e prevenção de fraudes	SIBS MB

**Revisões**

Versão	Data	Descrição	Autor
01.00	2012-02-01	Criação do documento (DCSPAG120016)	ASC - SIBS Pagamentos
01.01	2014-11-11	Atualização editorial da lista dos Documentos Relacionados.	ASC - SIBS Pagamentos
02.00	2016-05-31	<ul style="list-style-type: none"><li>Inclusão de um novo tipo de serviço para Emitentes e Aceitantes MB: “<i>Cartão Não Presente</i>”.</li><li>Alteração da terminologia de Centro de Arbitragem para resolução de conflitos.</li></ul>	PAGSC - SIBS Pagamentos
02.01	2017-05-09	Transferência da atividade de gestão do sistema de pagamentos MB da SIBS Pagamentos para a SIBS MB.	SIBS MB
03.00	2018-07-18	<ul style="list-style-type: none"><li>Inclusão de novos motivos de acionamento de disputas mais alinhados com novos canais e compras <i>card not present</i>.</li><li>Solicitação ao cliente de prova da compra (fatura e/ou recibo) com descrição do bem ou serviço contratado.</li><li>Solicitação ao cliente de prova de tentativa de resolução da disputa com o comerciante.</li></ul> <p>Alterações aprovadas em CA da SIBS MB e parecer favorável do comité de representantes de 17 de maio de 2018.</p> <p>Entrada em vigor 1 de outubro 2018.</p>	SIBS MB

# Índice

<b>1</b>	<b>Introdução.....</b>	<b>4</b>
1.1	Objeto.....	4
1.2	Assistência mútua .....	4
1.3	Disposições Gerais.....	4
1.3.1	Apresentação de reclamações .....	4
1.3.1.1	Operações em Caixa Automático .....	5
1.3.1.2	Operações em Terminal Pagamento Automático – Cartão Presente e Cartão Não Presente.....	6
1.3.2	Resolução de Conflitos.....	6
<b>2</b>	<b>Regras de Regularizações do sistema de pagamentos MB .....</b>	<b>8</b>
2.1	Serviço a Emitente MB .....	8
2.1.1	Levantamento MB.....	8
2.1.1.1	Inserção de Reclamação .....	8
2.1.1.2	Resposta a Reclamação.....	9
2.1.1.3	Reinserção de Reclamação.....	10
2.1.1.4	Resposta a Reinserção de Reclamação.....	10
2.1.1.5	Pedido de Autorização de Regularização .....	10
2.1.1.6	Resposta ao Pedido de Autorização de Regularização .....	10
2.1.2	Compra MB - Cartão Presente e Cartão Não Presente .....	11
2.1.2.1	Inserção de Reclamação .....	11
2.1.2.2	Resposta a Reclamação.....	12
2.1.2.3	Pedido de Autorização de Regularização .....	12
2.1.2.4	Resposta ao Pedido de Autorização de Regularização .....	13
2.2	Serviço a Aceitante MB em CA .....	13
2.2.1	Diferença em CA .....	13
2.2.1.1	Comunicação de existência de diferença em CA .....	13
2.2.1.2	Resposta a Reclamação.....	14
2.2.1.3	Pergunta do Emitente MB sobre diferença em CA .....	14
2.2.1.4	Resposta a pergunta do Emitente MB sobre diferença em CA.....	14
2.2.1.5	Regularização decorrente de erro no carregamento dos cacifos do CA.....	15
2.3	Serviço a Aceitante MB .....	15
2.3.1	Compra MB - Cartão Presente e Cartão Não Presente .....	15
2.3.1.1	Inserção de Reclamação .....	15
2.3.1.2	Resposta a Reclamação.....	16
2.3.1.3	Reinserção de Reclamação.....	16
2.3.1.4	Resposta a Reinserção de Reclamação.....	16
2.3.1.5	Pedido de Autorização de Regularização .....	17
2.3.1.6	Resposta a Pedido de Autorização de Regularização .....	17

# 1 Introdução

## 1.1 Objeto

Neste documento definem-se os princípios básicos e as regras que regulam os processos de regularização do *Scheme* MB, nomeadamente no relativo às suas operações de levantamento e de compra.

Os processos de regularização definidos para a compra MB aplicam-se na mesma forma para a operação de compra cartão não presente e para as diferentes tipologias de cartões MB – Cartão MB débito, Cartão MB crédito, Cartão MB Pré-pago e Cartão MB sectorial. Esta abrangência resulta da similitude dos parâmetros de risco utilizados nestas diferentes vertentes, bem como do processo de realização das operações (por exemplo, obrigatoriedade de autenticação com PIN, transação autorizada em tempo real e não existência de MO/TO).

## 1.2 Assistência mútua

As Entidades MB - Aceitantes MB ou Emitentes MB -, por solicitação dos seus Utilizadores e/ou Comerciantes, têm o dever de oferecer assistência mútua para a resolução de disputas entre si.

Se um Utilizador ou um Comerciante aceitar a responsabilidade financeira de uma transação MB, a Entidade MB tem a obrigação de reembolsar o Utilizador ou o Comerciante que é a sua contraparte direta na disputa.

## 1.3 Disposições Gerais

### 1.3.1 Apresentação de reclamações

1. Por *default* os Aceitantes MB e os Emitentes MB devem utilizar o serviço de apoio a reclamações disponibilizado pela SIBS Forward Payment Solutions com o objetivo de resolver os processos de reclamação (p. ex. corrigir situações contabilísticas decorrentes de anomalias no funcionamento da Rede);
2. As reclamações são apresentadas através de aplicação *web* proprietária<sup>1</sup> e/ou correio eletrónico. A comunicação das diferenças nos fechos contabilísticos resultantes de transações MB dos Caixas Automáticos (CA) pode também ser realizada através dos próprios CA;

---

<sup>1</sup> A SIBS FPS utiliza a aplicação *Portal de Serviços SIBS*.

3. A inserção de uma reclamação apenas pode ser efetuada se forem apresentados os dados da operação que se pretende regularizar. As Entidades MB podem consultar as operações a reclamar na aplicação *web* proprietária ou pedir uma listagem de movimentos (caso a informação da operação não esteja disponível para consulta imediata *online*);
4. Se, na resolução de um processo de reclamação, se verificar que se deve proceder a regularização, esta será realizada através do SICOI, sistema *default* utilizado para a Compensação do *Scheme* MB.
5. Sem prejuízo do estipulado no Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, Artigo 18, n.º 2 e n.º 3, no âmbito do *Scheme* MB estão expressamente excluídas as disputas entre Utilizadores e Comerciantes relativas a processos de entrega ou de aquisição dos bens e/ou serviços adquiridos pelos Clientes/Utilizadores.

#### **1.3.1.1 Operações em Caixa Automático**

1. Em cada processo de reclamação, cabe aos Emitentes MB decidir, em primeira instância, a razoabilidade da reclamação apresentada pelos Utilizadores, com base na análise efetuada aos elementos da reclamação.
2. Os Aceitantes MB têm a responsabilidade de analisar as reclamações, verificando a eventual ocorrência de anomalias no funcionamento dos CA e a eventual existência de diferenças nos fechos contabilísticos dos CA. Os Aceitantes MB devem proceder à regularização de transações MB quando são detetadas anomalias no funcionamento do CA. Nos casos em que não existem anomalias de funcionamento, os Aceitantes MB apenas procedem à regularização caso se verifique a ocorrência de sobra no fecho contabilístico do CA.
3. Os Emitentes MB têm até 120 dias de calendário após a data da realização da operação de levantamento para inserir a reclamação.
4. Os Aceitantes MB em CA devem comunicar aos Emitentes MB a existência de diferenças em CA resultantes de transações MB até 120 dias de calendário, contados a partir da data da realização do fecho contabilístico. Os Aceitantes MB em CA são responsáveis por controlar o numerário existente nos cacifos de notas, ação que deve ser realizada em cada fecho contabilístico.
5. Os Aceitantes MB em CA têm 35 dias de calendário após a data da inserção da reclamação de levantamento para analisar o processo e comunicar a resposta ao pedido de regularização aos Emitentes MB;
6. O Emitente MB tem 5 dias de calendário, contados a partir da data da comunicação da diferença em CA, para analisar a situação reportada e comunicar a resposta ao pedido de regularização aos Aceitantes MB em CA;

7. Os CA deverão identificar univocamente o Utilizador lesado aquando do registo de *time-out* na recolha das notas, competindo ao Aceitante MB efetuar a respetiva regularização no prazo máximo de 5 dias, caso seja apurada uma sobra de numerário. Os Aceitantes MB em CA que decidirem manter a operação de levantamento disponível após ocorrência de *time-out* na recolha de notas, não conseguindo identificar univocamente um Utilizador eventualmente lesado, deverão assumir todos os eventuais prejuízos financeiros que possam resultar de reclamações do Utilizador. Assim, serão debitados sempre que as sobras informadas não cubram as reclamações do Utilizador resultantes de levantamentos sobre os quais ocorreu um *time-out* na recolha de notas;
8. Se o Aceitante MB em CA reportar uma alteração ao valor da diferença comunicada inicialmente, o novo valor apenas é considerado se o valor original ainda não tiver sido entregue ao Utilizador.

#### **1.3.1.2 Operações em Terminal Pagamento Automático – Cartão Presente e Cartão Não Presente**

1. Em cada processo de reclamação, cabe aos Emitentes e Aceitantes MB decidir, em primeira instância, a razoabilidade da reclamação apresentada pelos Utilizadores ou Comerciantes, com base na análise efetuada aos elementos da reclamação;
2. As Entidades MB não têm a obrigação de reembolsar a sua contraparte direta na disputa em operações de compra cujo montante seja inferior a 5 euros;
3. Os Emitentes MB e os Aceitantes MB em Terminal de Pagamento Automático (TPA) têm 13 meses de calendário após a data da realização da operação de compra para inserir a reclamação;
4. Os Emitentes MB ou Aceitantes MB em TPA têm 35 dias de calendário, contados a partir da data da inserção da reclamação de compra, para analisar o processo de reclamação e comunicar a resposta aos pedidos de regularização da contraparte.

#### **1.3.2 Resolução de Conflitos**

1. Se uma Entidade MB não concordar com a resposta da sua contraparte, após esgotadas todas as possibilidades de acordo, tem a possibilidade de encaminhar a reclamação para a SIBS MB, através de correio eletrónico para o endereço [sibs-mb@sibs-mb.pt](mailto:sibs-mb@sibs-mb.pt). A Entidade MB tem até 30 dias de calendário para encaminhar a reclamação para resolução do conflito, após os mecanismos para chegar a acordo com a contraparte se encontrarem esgotados. Se a reclamação for encaminhada após 30 dias de calendário, o processo não é aceite pela SIBS MB.
2. A SIBS MB pode cobrar à Entidade MB que procede à reclamação uma tarifa pela análise do processo (definida no Anexo II – Tarifário).
3. A Entidade MB deve apresentar à SIBS MB os dados que disponibilizou à sua contraparte, aquando da reinserção de reclamação.

4. A SIBS MB confirma que os dados apresentados pela Entidade MB foram disponibilizados à sua contraparte, verificando se o pedido de resolução de conflito é válido. Se o pedido for considerado válido, a SIBS MB comunica às Entidades MB envolvidas na reclamação a abertura do processo de resolução de conflito. Se o pedido for considerado inválido, a SIBS MB cobra a tarifa referida na alínea “2.” e o processo de resolução de conflito não é iniciado.
5. A SIBS MB analisa o processo de resolução de conflito (podendo pedir esclarecimentos às Entidades MB envolvidas) e comunica às Entidades MB a sua decisão.

## **2 Regras de Regularizações do sistema de pagamentos MB**

Este capítulo apresenta as regras que devem ser seguidas no tratamento das regularizações de levantamentos MB e de compras MB - com ou sem cartão presente. Na secção 2.1 são apresentadas as normas de regularização de transações MB em CA e TPA, no âmbito do serviço aos Emitentes MB. A secção 2.2 explicita as regras na gestão de regularizações de diferenças em CA, resultantes de transações MB reportadas pelos Aceitantes MB em CA. Na secção 2.3 são definidas as normas dos processos de regularizações de compras MB, no âmbito do serviço aos Aceitantes MB em TPA.

### **2.1 Serviço a Emitente MB**

#### **2.1.1 Levantamento MB**

Nas subsecções 2.1.1.1 a 2.1.1.4 detalham-se as regras do processo de regularização de levantamentos em CA, quando a reclamação é iniciada pelo Utilizador do cartão MB. O processo inclui as seguintes ações:

- Inserção de reclamação;
- Resposta a reclamação;
- Reinserção de reclamação;
- Resposta a reinserção de reclamação.

As subsecções 2.1.1.5 e 2.1.1.6 apresentam as regras a ser seguidas no pedido de autorização de regularização do Aceitante MB em CA e resposta do Emitente MB.

##### **2.1.1.1 Inserção de Reclamação**

1. **A informação mínima requerida para iniciar uma reclamação sobre um levantamento MB é a seguinte:**
  - **Número do cartão;**
  - **Data de expiração do cartão;**
  - **Data e hora da operação;**
  - **Identificação do terminal onde a operação foi realizada;**
  - **Montante da operação;**
  - **Montante reclamado;**
  - **Motivo de reclamação.**



2. O Emitente MB insere uma reclamação de um Utilizador sobre um levantamento MB, com base num dos seguintes motivos:
  - O Utilizador afirma não ter recebido o dinheiro do levantamento;
  - O Utilizador afirma não ter recebido parte do levantamento;
  - O Utilizador recebeu o dinheiro e a operação foi estornada;
  - A operação foi processada após inclusão do cartão em Lista Negra;
  - O Utilizador afirma não ter efetuado o levantamento;
  - O levantamento foi debitado em duplicado.
3. O Emitente MB tem 120 dias de calendário após a data da realização da operação de levantamento para inserir a reclamação.

### 2.1.1.2 Resposta a Reclamação

1. O Aceitante MB em CA é responsável por verificar a seguinte informação:
  - Ocorrência de anomalias no funcionamento do CA;
  - Existência de diferenças no CA.
2. Com base na análise efetuada é aplicado o seguinte procedimento:

Anomalias no CA	Diferenças no CA	Regra
Não	Não	O Aceitante MB em CA não procede à regularização.
Não	Sim, existe sobra.	O Aceitante MB em CA aceita a reclamação assumindo a responsabilidade financeira da mesma, sendo o Emitente MB creditado na compensação MB pelo valor da sobra ou reclamação. Caso existam reclamações de vários Utilizadores, os Emitentes MB são creditados, por ordem de inserção das reclamações, até ao valor da sobra.
Não	Sim, existe falha.	O Aceitante MB em CA não procede à regularização.
Sim	Não	O Aceitante MB em CA aceita a reclamação assumindo a responsabilidade financeira da mesma, sendo o Emitente MB creditado pelo valor da reclamação.
Sim	Sim, existe sobra.	O Aceitante MB em CA aceita a reclamação assumindo a responsabilidade financeira da mesma, sendo o Emitente MB creditado pelo valor da reclamação.
Sim	Sim, existe falha.	O Emitente MB é creditado pelo valor da reclamação.

3. O Aceitante MB em CA tem 35 dias de calendário após a data da inserção da reclamação para comunicar ao Emitente MB a resposta ao pedido de regularização.
4. Nas situações em que o valor da reclamação não é coerente com as denominações presentes nos cacifos do CA, o Aceitante MB em CA não procede à regularização, exceto se tiver ocorrido erro no carregamento dos cacifos.
5. Nos casos em que o Utilizador afirma ter recebido uma nota rasgada, o Aceitante MB em CA apenas procede à regularização quando identifica a parte da nota rasgada em falta.

### 2.1.1.3 Reinscrição de Reclamação

1. O Emitente MB pode inserir novamente a reclamação caso tenha dados adicionais que justifiquem a reinscrição da reclamação. A reclamação deve conter os dados da reclamação original, com a respetiva indicação dos dados adicionais.
2. O Emitente MB pode reinscrever a reclamação até 30 dias de calendário após a data da resposta do Aceitante MB em CA.

### 2.1.1.4 Resposta a Reinscrição de Reclamação

1. O Aceitante MB em CA procede de acordo com o apresentado na subsecção 2.1.1.2.
2. O Aceitante MB em CA tem 35 dias de calendário após a data da reinscrição da reclamação para comunicar ao Emitente MB a resposta ao pedido de regularização.
3. Após a resposta do Aceitante MB em CA, o Emitente MB, caso não concorde com a resposta, tem a possibilidade de encaminhar a reclamação para Arbitragem, de acordo com os princípios definidos na secção 1.3.4.

### 2.1.1.5 Pedido de Autorização de Regularização

1. Na sequência de uma reclamação da iniciativa do Aceitante MB em CA, o Emitente MB deve solicitar ao Utilizador autorização para o debitar, nos casos em que o Utilizador efetuou o levantamento, mas a operação foi anulada.

### 2.1.1.6 Resposta ao Pedido de Autorização de Regularização

1. Após solicitação do Aceitante MB em CA, o Emitente MB contacta o Utilizador a solicitar autorização para efetuar regularização e encaminha a resposta do Utilizador para o Aceitante MB em CA, que procede em conformidade:

Resposta do Emitente MB	Regra
O Utilizador aceita pedido de regularização.	O Emitente MB assume a responsabilidade financeira da reclamação, sendo o Aceitante MB em CA creditado pelo valor da reclamação.
O Utilizador não aceita pedido de regularização.	O Emitente MB não procede à regularização.
O Emitente MB não responde dentro do prazo.	O Aceitante MB em CA é creditado pelo valor da reclamação, sendo assumido que o Emitente MB aceita a reclamação.

2. O Emitente MB tem 30 dias de calendário após a data do pedido de autorização de regularização para enviar a resposta.

## 2.1.2 Compra MB - Cartão Presente e Cartão Não Presente

As subsecções 2.1.2.1 a 2.1.2.4. detalham o conjunto de regras do ciclo de regularização de compras MB, abrangendo as operações de compra e compra cartão não presente com as diferentes tipologias de cartões MB, quando a reclamação é efetuada pelo Utilizador do cartão MB. As atividades do ciclo de regularização são:

- Inserção de reclamação;
- Resposta a reclamação;
- Reinserção de reclamação;
- Resposta a reinserção de reclamação.

As subsecções 2.1.1.5 e 2.1.2.6 apresentam as normas a ser seguidas no pedido de autorização de regularização do Aceitante MB em TPA e resposta do Emitente MB.

### 2.1.2.1 Inserção de Reclamação

1. A informação mínima requerida para iniciar uma reclamação sobre uma compra MB é a seguinte:
  - Número do cartão;
  - Data de expiração do cartão;
  - Data e hora da operação;
  - Identificação do terminal onde a operação foi realizada;
  - Montante da operação;
  - Montante reclamado;
  - Motivo de reclamação;
  - Indicador da presença de cartão;
  - [Comprovativo da aquisição do bem ou serviço, incluindo a sua descrição \(recibo ou fatura, por exemplo\);](#)
  - [Comprovativo de tentativa de resolução da reclamação junto do comerciante.](#)
2. O Emitente MB insere uma reclamação de um Utilizador sobre uma compra MB, com base num dos seguintes motivos:
  - A compra foi efetuada em duplicado (transação processada mais do que uma vez);
  - A compra foi efetuada por importância incorreta;
  - A compra foi indevidamente estornada;
  - A compra foi indevidamente efetuada. [O utilizador não levou o bem ou serviço contratado;](#)
  - [O utilizador não recebeu o bem ou serviço contratado no prazo acordado;](#)
  - O Utilizador afirma não ter efetuado a compra;
  - [O bem ou serviço não corresponde ao contratado pelo utilizador, ou bem danificado/com defeito;](#)
  - O Utilizador afirma ter efetuado o pagamento em cheque/numerário;
  - O Utilizador afirma ter efetuado o pagamento com outro cartão.

3. O Emitente MB tem 13 meses de calendário após a data da realização da operação de compra para inserir a reclamação.

Resposta do Emitente MB	Regra
O Emitente aceita o pedido do Utilizador	O Emitente MB valida a informação mínima requerida para a reclamação. Informa o Aceitante MB, por meios próprios ou inserindo o pedido de reclamação na aplicação de regularizações
O Aceitante recebe o pedido de regularização	Começam a contar os prazos definidos para resposta ao pedido de regularização.

### 2.1.2.2 Resposta a Reclamação

1. O Aceitante MB em TPA, tendo em conta o motivo da reclamação e os dados apresentados, procede de uma das seguintes maneiras:

Regra	Movimentação contabilística
O Aceitante MB em TPA aceita a reclamação (ou não responde dentro do prazo) assumindo a responsabilidade financeira da mesma.	Sim, o Aceitante MB é debitado e o Emitente MB é creditado.
O Aceitante MB em TPA não aceita a regularização. Insere recusa na aplicação de regularizações informando o Emitente MB. O Aceitante deve informar o motivo da recusa. O Emitente MB é informado da não aceitação da regularização.	Não existe qualquer movimentação contabilística.

2. O Aceitante MB em TPA tem 35 dias de calendário, contados a partir da data da inserção da reclamação, para comunicar ao Emitente MB a resposta ao pedido de regularização. Caso o Aceitante MB não comunique qualquer resposta ao pedido de regularização, a reclamação é considerada aceite definitivamente.
3. Após a resposta do Aceitante MB em TPA, o Emitente MB, caso não concorde com a resposta, tem a possibilidade de encaminhar a reclamação para o procedimento de resolução de conflito da SIBS MB, procedendo de acordo com o definido na secção 1.3.4.

### 2.1.2.3 Pedido de Autorização de Regularização

Na sequência de uma reclamação da iniciativa do Aceitante MB em TPA, o Emitente MB solicita autorização para debitar o Utilizador, no caso em que o Comerciante afirma que entregou a mercadoria, mas que se verificou uma das seguintes situações:

- A compra foi indevidamente estornada;
- A transação foi recusada;
- A compra foi efetuada com importância incorreta.

#### 2.1.2.4 Resposta ao Pedido de Autorização de Regularização

1. Após solicitação do Aceitante MB em TPA, o Emitente MB contacta o Utilizador a solicitar autorização para efetuar a regularização e encaminha a resposta do Utilizador para o Aceitante MB em TPA, que procede em conformidade:

Resposta do Emitente MB	Regra
O Utilizador aceita pedido de regularização.	O Emitente MB assume a responsabilidade financeira da reclamação, sendo o Aceitante MB em TPA creditado na compensação MB pelo valor da reclamação.
O Utilizador não aceita pedido de regularização.	O Emitente MB não procede à regularização.
O Emitente MB não responde dentro do prazo.	O Aceitante MB em TPA é creditado na compensação MB pelo valor da reclamação, sendo assumido que o Emitente MB aceita a reclamação.

2. O Emitente MB tem 15 dias de calendário, contados a partir da data do pedido de autorização de regularização, para enviar a resposta.

## 2.2 Serviço a Aceitante MB em CA

### 2.2.1 Diferença em CA

Nas subsecções 2.2.1.1 e 2.2.1.2 detalham-se as regras aplicáveis ao processo de regularização de Transações MB resultantes de diferenças em CA reportadas pelo Aceitante MB em CA. O processo de regularização inclui:

- Solicitação de regularização de Transação MB por existência de diferença em CA;
- Resposta a reclamação.

As subsecções 2.2.1.3 e 2.2.1.4 apresentam as regras a seguir quando existe diferença em CA, nos processos de reclamação de levantamento MB iniciados pelo Emitente MB.

A subsecção 2.2.1.5 apresenta as regras aplicáveis ao processo de regularização decorrente de erro no carregamento dos cacifos do CA que envolvam Transações MB, reportadas pelo Aceitante em CA.

#### 2.2.1.1 Comunicação de existência de diferença em CA

1. O Aceitante MB em CA deve comunicar aos Emitentes MB as regularizações de Transações MB resultantes da existência de sobra ou falha no CA num determinado período contabilístico, devendo apresentar os seguintes dados:
  - Identificação do terminal (CA);
  - Número do período contabilístico;
  - Valor da diferença (sobra ou falha);
  - Número do cartão;
  - Data de expiração do cartão;
  - Data e hora da operação.

### 2.2.1.2 Resposta a Reclamação

1. Nos casos em que a diferença tenha sido reportada até 120 dias de calendário após a data do fecho contabilístico, a análise do procedimento a seguir considera os seguintes fatores:

Anomalias no CA	Diferenças no CA	Reclamação Utilizador	Identificação Utilizador lesado <sup>2</sup>	Regra
Não	Sobra	Sim	n/a	O Aceitante MB em CA é debitado pelo valor da sobra.
Não	Falha	Sim	n/a	A diferença não é regularizada.
Sim	Sobra	Não	Sim	O Aceitante MB em CA é debitado pelo valor da sobra.
Sim	Sobra	Sim	n/a	O Aceitante MB em CA é debitado pelo valor da sobra.
Sim	Falha	Sim	n/a	O Aceitante MB em CA é creditado pelo valor da falha.

2. Nos casos em que ocorrem erros no carregamento de notas nos cacifos CA, o Aceitante MB necessita apresentar evidências que suportem a ocorrência e, após a aceitação destas pelo Emitente MB, efetuar a regularização;
3. Os Emitentes MB têm cinco (5) dias de calendário, contados a partir da data da inserção da reclamação, para comunicar ao Aceitante MB em CA a resposta à reclamação.

### 2.2.1.3 Pergunta do Emitente MB sobre diferença em CA

1. O Emitente MB pode questionar o Aceitante MB em CA sobre a existência de diferença no CA.

### 2.2.1.4 Resposta a pergunta do Emitente MB sobre diferença em CA

1. Após solicitação do Emitente MB, o Aceitante MB em CA verifica se existe sobra ou falha no CA num determinado período contabilístico e comunica o resultado ao Emitente MB.
2. Caso exista diferença, o Aceitante MB em CA deve seguir o procedimento apresentado na subsecção 2.2.1.1;
3. O Aceitante MB em CA tem 30 dias de calendário após a data da pergunta do Emitente MB para enviar a resposta. Se o Aceitante MB em CA não responder dentro do prazo, é debitado pelo valor da reclamação do Utilizador.

---

<sup>2</sup> A identificação do Utilizador lesado é da responsabilidade do Aceitante MB, que pode recorrer aos serviços disponibilizados pelo operador de Rede de CA para esse efeito.

### **2.2.1.5 Regularização decorrente de erro no carregamento dos cacifos do CA**

1. Na sequência de uma verificação de ocorrência de erro no carregamento das notas nos cacifos do CA e da subsequente irregularidade da Transação MB, o Aceitante MB em CA solicita ao Emitente MB a respetiva regularização. Nesta situação, o Emitente MB deve aceitar de imediato a regularização sendo a mesma incorporada na Compensação MB no próprio dia e liquidada no SICOI.
2. O Aceitante MB em CA tem 35 dias de calendário após a data do fecho contabilístico onde foi detetada a Transação MB para proceder à regularização.
3. O Emitente MB tem 30 dias de calendário após a data de liquidação desta regularização para informar que a mesma não foi aceite pelo Utilizador. Após esta comunicação, é efetuado o movimento contabilístico inverso anulando a regularização.

## **2.3 Serviço a Aceitante MB**

### **2.3.1 Compra MB - Cartão Presente e Cartão Não Presente**

Nas subsecções 2.3.1.1 a 2.3.1.4 definem-se as normas a seguir no processo de regularização de compras MB, quando a reclamação é efetuada pelo Aceitante MB em TPA. O processo de regularização é composto por:

- Inserção de reclamação;
- Resposta a reclamação;
- Reinserção de reclamação;
- Resposta a reinserção de reclamação.

As subsecções 2.3.1.5 e 2.3.1.6 apresentam as regras a seguir nas atividades de pedido de autorização de regularização do Emitente MB e resposta do Aceitante MB em TPA.

#### **2.3.1.1 Inserção de Reclamação**

1. A informação mínima requerida para iniciar uma reclamação sobre uma compra MB é a seguinte:
  - Identificação do terminal onde a operação foi realizada;
  - Data e hora da operação;
  - Montante da operação;
  - Motivo de reclamação;
  - Indicador da presença de cartão.

2. Ao receber uma reclamação do Comerciante sobre uma compra MB, o Aceitante MB em TPA envia um pedido de regularização ao Emitente MB. A reclamação de compra pode ser inserida com base num dos seguintes motivos:
  - A compra foi efetuada em duplicado (transação processada mais do que uma vez);
  - A compra foi efetuada por importância incorreta;
  - A compra foi indevidamente estornada;
  - A compra foi indevidamente efetuada. O Utilizador não levou a mercadoria;
  - O Utilizador afirma não ter efetuado a compra.
3. O Aceitante MB em TPA tem 13 meses de calendário após a data da realização da operação para inserir a reclamação.

### 2.3.1.2 Resposta a Reclamação

1. O Emitente MB analisa a reclamação tendo em conta o motivo inserido pelo Aceitante MB em TPA, confirma a situação e procede de acordo:

Indicação do Aceitante MB em TPA	Regra
O Utilizador deve ser creditado.	A operação é regularizada, sendo o Emitente MB creditado e o Aceitante MB em TPA debitado.
O Utilizador deve ser debitado.	O Emitente MB pede autorização para debitar o Utilizador.

2. O Emitente MB tem 35 dias de calendário após a data da inserção da reclamação para comunicar ao Aceitante MB em TPA a resposta ao pedido de regularização.

### 2.3.1.3 Reinserção de Reclamação

1. O Aceitante MB em TPA pode inserir novamente a reclamação. A reclamação deve conter os dados da reclamação original e dados adicionais que justifiquem a reinserção.
2. O Aceitante MB em TPA pode reinserir a reclamação até 30 dias de calendário, contados a partir da data da resposta do Emitente MB.

### 2.3.1.4 Resposta a Reinserção de Reclamação

1. O Emitente MB procede de acordo com o apresentado na subsecção 2.3.1.2.
2. O Emitente MB tem 35 dias de calendário após a data da reinserção da reclamação para comunicar ao Aceitante MB em TPA a resposta ao pedido de regularização.
3. Após a resposta do Emitente MB, o Acquirer MB em TPA, caso não concorde com a resposta, tem a possibilidade de encaminhar a reclamação para o procedimento de resolução de conflito da SIBS MB, de acordo com os princípios definidos na secção 1.3.4.



### 2.3.1.5 Pedido de Autorização de Regularização

1. Na sequência de uma reclamação apresentada pelo Emitente MB, o Aceitante MB em TPA solicita autorização para debitar o Comerciante (através do Aceitante MB em TPA ou diretamente ao Comerciante).

### 2.3.1.6 Resposta a Pedido de Autorização de Regularização

1. Após solicitação do Emitente MB, o Aceitante MB em TPA contacta o Comerciante a solicitar autorização para efetuar a regularização e encaminha a resposta do Comerciante para o Emitente MB, que procede em conformidade:

Resposta do Aceitante MB em TPA	Regra
O Comerciante autoriza débito.	O Aceitante MB em TPA assume a responsabilidade financeira da reclamação, sendo o Emitente MB creditado.
O Comerciante informa que o caso já foi regularizado por outra via.	O Aceitante MB em TPA não procede à regularização.
O Comerciante solicita contacto direto com o Utilizador.	O Aceitante MB em TPA não procede à regularização.
O Aceitante MB em TPA não responde dentro do prazo.	O Emitente MB é creditado pelo valor da reclamação, sendo assumido que o Aceitante MB em TPA aceita a reclamação.

2. O Aceitante MB em TPA tem 15 dias de calendário após a data do pedido de autorização de regularização para comunicar a resposta ao Emitente MB. Se o Aceitante MB não responder dentro do prazo, é efetuada a regularização.