

---

# Manual do Serviço

**Processamento para Acquirers MB e SPI em TPA**

***EAT/Acquirers***

**Versão: 01.00**

**Data: 2011-12-30**

**Estado: Final**

**Classificação: Restrito**

**Referência: DCSIBS100286**

© Dezembro 2011, SIBS, SA

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

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

## Ficha Técnica

Referência:	DCSIBS100286
Título do Documento:	Manual do Serviço - Serviços para Acquirers TPA - EAT/Acquirers
Versão:	01.00
Estado:	Final
Classificação:	Restrito
Tipo de Documento:	Manual do Serviço
Área Funcional Responsável:	AF Desenvolvimento de Serviços

## Documentos Relacionados

Referência	Título	Origem
DCSIBS100038	Manual de Implementação – Processamento para <i>Acquirers</i> MB e SPI em TPA	AF Desenvolvimento de Serviços
DCSIBS110610	Release Documentation – Histórico de Dados de Comerciante e Estabelecimento	AF Desenvolvimento de Serviços
DCSIBS110477	Release Documentation – Gestão de Extractos – Consulta a Extractos	AF Desenvolvimento de Serviços
DCSIBS110252	Release Documentation – Classificação Grandes Comerciantes	AF Desenvolvimento de Serviços
DCSIBS110304	Release Documentation – Listar Histórico de Acordos de Representação	AF Desenvolvimento de Serviços
DCSIBS110225	Release Documentation – Dados Operacionais de Estabelecimento e Dados de TPA	AF Desenvolvimento de Serviços
DCSIBS080061	Release Documentation – Reports Risk	AF Desenvolvimento de Serviços
DCSIBS100044	Release Documentation – Processos de substituição de Acquirer	AF Desenvolvimento de Serviços
DCSIBS090175	Release Documentation – Fecho de período de TPA – Envio de anulação em real time	AF Desenvolvimento de Serviços
DCSIBS090150	Release Documentation – Recusa operações fallback com cartões EMV	AF Desenvolvimento de Serviços
DCSIBS090229	Release Documentation – Extractos	AF Desenvolvimento de Serviços
DGC 2010 021	Memo – Actualização tabela de CAE	DGC
DGC 2009 049	Memo - Evolução à funcionalidade de abate de TPA	DGC
DGC 2010 094	Memo – Cartões de supervisor personalizados	DGC
MI 2011-0035	Memo – Evolução de funcionalidades do Portal de Serviços	DGC
MI 2011-0023	Memo – Gestão de Comerciantes – novo CAE	DGC

## Revisões

Versão	Data	Descrição	Autor
01.00	2011-12-30	Criação do documento	AF Desenvolvimento de Serviços

# Índice

1	Introdução .....	9
1.1	Enquadramento.....	9
1.2	Âmbito .....	10
2	Serviço para <i>Acquirers</i> na Rede TPA MULTIBANCO .....	11
2.1	Intervenientes.....	11
2.2	Apresentação do Serviço.....	12
2.3	Vantagens do Serviço.....	14
2.4	Responsabilidades .....	15
2.5	Contactos.....	16
3	Conceitos .....	18
3.1	Dados de <i>Acquirer</i> .....	18
3.2	TPA .....	18
3.2.1	Cartões de supervisor .....	19
3.2.2	Activação e instalação de TPA .....	20
3.2.3	Tipos de TPA.....	21
3.2.3.1	Terminal de balcão .....	21
3.2.3.2	Caixa registadora ( <i>e-POS</i> ).....	21
3.2.3.3	Terminal <i>self-service</i> .....	21
3.2.3.4	TPA Virtual.....	21
3.2.3.5	Terminal portátil.....	22
3.2.4	TPA <i>contactless</i> .....	22
3.2.5	Talões .....	23
3.3	Cartões .....	26
3.4	Operações .....	26
3.4.1	Operações cliente .....	26
3.4.1.1	Autorização de crédito .....	27
3.4.1.2	<i>Account Verification</i> .....	29
3.4.1.3	Cancelamento de autorização de crédito .....	29
3.4.1.4	Compra .....	31
3.4.1.5	Compra <i>contactless</i> .....	33
3.4.1.6	Devolução de compra .....	38
3.4.1.7	Autorização e compra <i>outdoor</i> .....	41
3.4.1.8	Adiantamento .....	43
3.4.1.9	MB SPOT.....	45
3.4.2	Operações supervisor .....	45
3.4.2.1	Abertura de período contabilístico .....	45
3.4.2.2	Fecho de período contabilístico.....	46
3.4.2.3	Fecho e abertura de período contabilístico .....	47
3.5	Tarifa Serviço Comerciante.....	49
3.5.1	Acordo.....	49
3.5.1.1	Tipos de acordo.....	50
3.5.1.2	Produtos financeiros .....	51
3.5.1.3	Estado do acordo .....	51
3.5.1.4	Acordo contabilístico.....	51
3.5.1.5	MCC .....	52
3.5.1.6	Fluxos financeiros.....	52
3.5.1.7	Escalões .....	52

3.5.2	Acordo padrão .....	53
3.5.3	Campanha .....	54
3.6	<i>Interchange Fees</i> .....	56
3.6.1	MB .....	56
3.6.2	VISA .....	56
3.6.3	MasterCard .....	57
4	Serviço Base de Processamento .....	58
4.1	Gestão de Comerciantes, Estabelecimentos e Terminais .....	58
4.1.1	Comerciantes .....	59
4.1.2	Estabelecimentos .....	60
4.1.3	TPA .....	60
4.1.4	Cartões de supervisor .....	61
4.1.5	Dados operacionais .....	62
4.1.5.1	Dados operacionais de Comerciante .....	62
4.1.5.2	Dados operacionais de estabelecimento .....	62
4.1.6	Acordos .....	63
4.1.7	Processo de registo de TPA contactless .....	64
4.1.8	Transferência de TPA entre Comerciantes .....	68
4.1.9	Processos de substituição de <i>Acquirer</i> .....	69
4.1.9.1	Substituição de EAT / <i>Acquirer</i> MB .....	69
4.1.9.2	Substituição de <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard .....	73
4.1.9.3	Substituição simultânea de EAT e de <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard .....	78
4.1.10	Processo de classificação de “Grandes Comerciantes” VISA .....	85
4.1.11	<i>Workflow</i> .....	86
4.2	Recepção e Encaminhamento de Transacções .....	86
4.2.1	Transacções realizadas com cartões <i>on-us</i> .....	86
4.2.2	Transacções realizadas com cartões <i>not-on-us</i> .....	87
4.2.3	Comunicação de transacções <i>contactless</i> ao sistema da SIBS FPS .....	89
4.2.4	Fecho de período contabilístico em TPA .....	89
4.3	Compensação .....	89
4.3.1	Horários da compensação .....	90
4.3.2	Tipo de participante na compensação .....	91
4.3.3	Ficheiros da compensação .....	91
4.3.3.1	Ficheiro Destinos .....	91
4.3.3.2	Ficheiros de Movimentos .....	91
4.3.3.3	Ficheiro Resumo da compensação .....	93
4.3.4	Processamento e liquidação .....	93
4.3.4.1	Cartões <i>on-us</i> .....	93
4.3.4.2	Cartões <i>not-on-us</i> (VISA e MasterCard) .....	93
4.3.4.3	Cartões <i>not-on-us</i> (outras marcas internacionais e redes privadas) .....	94
4.3.5	Contas .....	94
4.3.5.1	Remuneração <i>Acquirer</i> .....	94
4.3.5.2	Recebimento de Emissores <i>not-on-us</i> .....	95
4.3.5.3	Apoio ao <i>settlement</i> .....	95
4.3.5.4	Regularizações (disputas) .....	96
4.3.5.5	Regularizações (Comerciante) .....	96
4.3.5.6	<i>Fees</i> com PAN .....	96
4.3.5.7	Suporte a serviço TPA .....	97
4.3.6	Fecho central semanal .....	99
4.3.7	Fluxos contabilísticos .....	99
4.3.7.1	Fluxo contabilístico de uma compra .....	99

4.3.7.2	Fluxo contabilístico de uma devolução .....	100
4.4	Gestão de Disputas e Regularizações .....	100
4.4.1	Ciclo de vida das transacções .....	101
4.4.2	<i>Fees</i> .....	105
4.4.3	Regularização a Comerciante de operações <i>offline</i> .....	106
4.4.4	Regularizações a Comerciante .....	107
4.4.5	Ficheiro de listagem de movimentos (MLIS) .....	107
4.4.6	Ficheiro de estatísticas de reclamações .....	108
4.5	Facturação .....	109
4.6	Consulta a Operações .....	110
4.7	<i>Reports</i> .....	110
4.7.1	<i>Reports</i> de risco .....	110
4.7.1.1	Recolha de dados .....	111
4.7.1.2	Relatórios .....	112
4.7.2	<i>Reports</i> de negócio .....	115
4.7.2.1	Recolha de dados .....	115
4.7.2.2	Relatórios .....	115
4.7.3	<i>Report</i> de “Grandes Comerciantes” VISA .....	116
4.8	Detecção de Fraude .....	116
4.8.1	Pedidos de autorização código 10 .....	117
5	Serviços Opcionais .....	119
5.1	Autorizações por Voz .....	119
5.1.1	Processo de autorização .....	120
5.1.1.1	Pedidos de autorização por voz .....	120
5.1.1.2	Anulação de pedidos de autorização por voz .....	121
5.1.1.3	Pedidos de autorização que geram capturas de cartões .....	121
5.1.1.4	Pedidos de autorização que geram <i>forward referral</i> .....	122
5.1.2	Segurança e meios de prova .....	123
5.2	Facturas Manuais .....	123
5.2.1	Recepção e leitura óptica de facturas manuais .....	123
5.2.1.1	Factura manual (Recibo) .....	124
5.2.1.2	Resumo de recibos .....	126
5.2.1.3	Chapas .....	128
5.2.1.4	<i>Imprinters</i> .....	130
5.2.1.5	Acções e responsabilidades .....	131
5.2.2	Processamento de facturas manuais .....	133
5.2.2.1	Parametrização de dados no sistema da SIBS FPS .....	134
5.2.2.2	Processamento de transacções .....	136
5.2.2.3	Acções e responsabilidades .....	138
5.3	Extractos de Operações .....	139
5.3.1	Tipos de extracto .....	139
5.3.2	Parametrização de extractos .....	140
5.3.2.1	Dados de <i>Acquirer</i> e dados operacionais de Comerciante e estabelecimento .....	140
5.3.2.2	Impostos associados a produtos financeiros .....	140
5.3.2.3	Forma de envio .....	140
5.3.2.4	Periodicidade do envio .....	141
5.3.3	Consulta de extractos e pedidos de reenvio .....	142
5.3.4	Formato dos extractos .....	143
5.3.4.1	Ficheiros de dados sequenciais .....	143
5.3.4.2	PDF .....	143
5.4	Gestão de Disputas .....	149

6	Canais de Comunicação SIBS FPS - <i>Acquirer</i> .....	151
6.1	Portal de Serviços SIBS.....	151
6.2	Mensagens <i>Host-to-Host</i> .....	151
6.3	Protocolo Multibanco <i>File Transfer</i> .....	152
7	Fluxos de Dados e Informação .....	153
7.1	Ficheiros com iniciativa no participante.....	153
7.2	Ficheiros de resposta da SIBS FPS .....	153
7.3	Ficheiros com iniciativa na SIBS FPS.....	154
Anexo A.	Formulário de Caracterização do <i>Acquirer</i> VISA e MasterCard.....	156

## Índice de Figuras

Figura 1 - Cadeia de valor do negócio de <i>acquiring</i> .....	12
Figura 2 - Activação e instalação de TPA com cartão de supervisor não personalizado (CSNP).....	20
Figura 3 - Simbologia associada aos TPA <i>contactless</i> .....	22
Figura 4 - Operativa de autorização em TPA .....	28
Figura 5 - Talão da operativa de autorização em TPA (versão especificação POS < 55.00) .....	29
Figura 6 - Operativa de cancelamento de autorização em TPA .....	30
Figura 7 - Talão da operativa de cancelamento de autorização em TPA (versão especificação POS < 55.00) .....	31
Figura 8 - Operativa de compra em TPA .....	32
Figura 9 - Talão da operativa de compra em TPA (versão especificação POS < 55.00) .....	33
Figura 10 - Operativa de compra <i>contactless</i> em TPA.....	35
Figura 11 - Talão da operativa de compra <i>contactless</i> em TPA (Comerciante).....	36
Figura 12 - Talão da operativa de compra <i>contactless</i> em TPA (cliente) .....	37
Figura 13 - Operativa de devolução de compra em TPA .....	39
Figura 14 - Talão da operativa de devolução de compra em TPA (versão especificação POS < 55.00) .....	40
Figura 15 - Talão da operativa de compra <i>self-service</i> após autorização em TPA (versão especificação POS < 55.00) .....	42
Figura 16 - Operativa de adiantamento em TPA .....	43
Figura 17 - Talão da operativa de adiantamento em TPA (versão especificação POS < 55.00) .....	44
Figura 18 - Talão da operativa de abertura de período do TPA .....	46
Figura 19 - Talão da operativa de fecho de período do TPA.....	47
Figura 20 - Dados de acordo no PSS .....	50
Figura 21 - Dados de acordo padrão no PSS.....	53
Figura 22 - Dados da associação do acordo padrão ao acordo no PSS.....	54
Figura 23 - Dados de campanha no PSS.....	55
Figura 24 - Estrutura de dados do Serviço para <i>Acquirers</i> TPA .....	58
Figura 25 - Responsáveis pela matrícula de dados do Serviço para <i>Acquirers</i> TPA .....	59
Figura 26 - Parametrização de TPA <i>contactless</i> no PSS .....	65
Figura 27 - Parametrização de AID do <i>Acquirer</i> no PSS.....	65
Figura 28 - Parametrização automática de <i>floor limit contactless</i> no PSS .....	66
Figura 29 - Parametrização automática de AID <i>contactless</i> no estabelecimento no PSS.....	66
Figura 30 - Parametrização de <i>floor limits</i> no PSS .....	67
Figura 31 - Parametrização de acordos no PSS .....	67
Figura 32 - Processo de mudança de EAT .....	69
Figura 33 - Processo de mudança massiva de EAT .....	71
Figura 34 - Processo de substituição <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT) .....	74
Figura 35 - Processo de substituição <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT= <i>Acquirer</i> novo) .....	76
Figura 36 - Processo de substituição <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação <i>Acquirer</i> antigo) .....	77
Figura 37 - Processo de substituição EAT e <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT) .....	79
Figura 38 - Processo de substituição EAT e <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT e <i>Acquirer</i> antigos).....	82
Figura 39 - Processo de classificação de “Grandes Comerciantes” VISA.....	85
Figura 40 - Autorização de operações TPA (Emissor) .....	87
Figura 41 - Autorização de operações TPA (SPI).....	88
Figura 42 - Autorização de operações TPA ( <i>Acquirer</i> ).....	88
Figura 43 - Fluxos de informação de uma compra .....	99
Figura 44 - Fluxos de informação de uma devolução .....	100
Figura 45 - Exemplo da evolução de um processo de reclamação de Emissor nacional .....	102
Figura 46 - Recibo para estabelecimento.....	125
Figura 47 - Recibo para <i>Acquirer</i> .....	125
Figura 48 - Recibo para Titular de Cartão .....	126

Figura 49 - Resumo de recibos para estabelecimento.....	127
Figura 50 - Resumo de recibos para <i>Acquirer</i> .....	127
Figura 51 - Formato das chapas.....	128
Figura 52 - Dados de <i>mailing</i> e <i>imprinter</i> nos dados de estabelecimento.....	129
Figura 53 - Dados de chapa a partir dos dados de estabelecimento.....	129
Figura 54 - <i>Imprinter</i> .....	130
Figura 55 - Transacções suspensas no PSS.....	137
Figura 56 - Totais de Fecho de TPA com Comissões (EXTC).....	145
Figura 57 - Extracto de Detalhe de Movimentos (EXTM).....	146
Figura 58 - Extracto de Totais de Fecho de TPA sem Comissões (EXTF).....	147
Figura 59 - Extracto de Informação Financeira do Comerciante (EXTI) - Agregação por estabelecimento.....	148
Figura 60 - Extracto de Informação Financeira do Comerciante (EXTI) - Agregação por Comerciante.....	149

## Índice de Tabelas

Tabela 1 - Contactos do Serviço para <i>Acquirers</i> TPA na SIBS FPS.....	16
Tabela 2 - Dados identificativos dos talões emitidos pelos TPA com versão das especificações POS anterior à 55.00 ..23	
Tabela 3 - Dados identificativos dos talões emitidos pelos TPA com versão das especificações POS igual ou superior à 55.00.....	24
Tabela 4 - Processo de mudança de EAT.....	70
Tabela 5 - Processo de mudança massiva de EAT.....	72
Tabela 6 - Processo de substituição <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT).....	74
Tabela 7 - Processo de substituição <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT= <i>Acquirer</i> novo).....	76
Tabela 8 - Processo de substituição <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação <i>Acquirer</i> antigo).....	77
Tabela 9 - Processo de substituição EAT e <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT).....	80
Tabela 10 - Processo de substituição EAT e <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT e <i>Acquirer</i> antigos).....	83
Tabela 11 - Processo de reclamação por marca de cartão.....	103
Tabela 12 - Acções de um processo de reclamação de operações com cartões <i>on-us</i> .....	104
Tabela 13 - Acções de um processo de reclamação de operações com cartões <i>not-on-us</i> .....	105
Tabela 14 - Dados do Comerciante.....	111
Tabela 15 - Valores médios por Comerciante.....	112
Tabela 16 - Processamento de pedidos de autorização por voz.....	120
Tabela 17 - Processamento de anulações de pedidos de autorização por voz.....	121
Tabela 18 - Processamento de pedidos de autorização que geram capturas de cartões.....	122
Tabela 19 - Processamento de pedidos de autorização que geram <i>forward referral</i> .....	122
Tabela 20 - Especificações técnicas das facturas manuais.....	124
Tabela 21 - Especificidades técnicas dos resumos de recibos.....	126
Tabela 22 - Especificações técnicas das <i>imprinters</i> .....	130
Tabela 23 - Recepção e leitura óptica de facturas manuais.....	131
Tabela 24 - Processamento de facturas manuais.....	138
Tabela 25 - Destinatários, formatos e periodicidades dos extractos de operações.....	142

## Índice de Quadros Resumo

Quadro 1 - Apresentação do Serviço para <i>Acquirers</i> TPA.....	17
Quadro 2 - Terminais de Pagamento Automático (TPA).....	25
Quadro 3 - Operações em TPA.....	48
Quadro 4 - Tarifa de Serviço Comerciante.....	55
Quadro 5 - <i>Interchange Fees</i> .....	57
Quadro 6 - Serviço base de processamento para <i>Acquirers</i> .....	118
Quadro 7 - Serviços opcionais para <i>Acquirers</i> .....	150



# 1 Introdução

O Serviço para *Acquirers* na Rede de Terminais de Pagamento Automático (TPA) MULTIBANCO reúne um vasto leque de funcionalidades que se destinam a satisfazer as necessidades do Sistema de Pagamentos português, dando resposta às alterações de mercado provenientes do crescente nível concorrencial e antecipando necessidades resultantes do impacto da SEPA – *Single European Payments Area*.

Este serviço disponibilizado pela SIBS aos *Acquirers* e Entidades de Apoio ao Terminal (EAT) foca-se nos processos da cadeia de valor do negócio que, pela sua natureza, permitem um processamento massivo e menos diferenciador em termos comerciais, nomeadamente:

- Captação de Comerciantes - registo e gestão da informação;
- Gestão de Terminais - registo, gestão e monitorização;
- Autorizações - recepção, validação, processamento e encaminhamento de transacções;
- Compensação e Informação para Liquidação - apuramento de saldos e comissões, compensação entre os diferentes intervenientes nacionais e internacionais e liquidação junto dos intervenientes nacionais;
- Gestão de Fraude - monitorização e detecção de fraude nos pontos de aceitação;
- Gestão de Disputas - registo e gestão de disputas de âmbito nacional e internacional.

As várias componentes de serviço disponibilizadas pela SIBS podem ser utilizadas por *Acquirers* com diferentes posicionamentos em termos das suas opções de aceitação, nomeadamente:

- *Acquirers* das marcas MB e MB SPOT;
- *Acquirers* de marcas de Sistemas de Pagamento Internacionais (SPI):
  - VISA e MasterCard - marcas para as quais a SIBS disponibiliza processamento para diversos *Acquirers*;
  - Amex, Diners, JCB e outras - marcas para as quais existe apenas um *Acquirer* com processamento através da SIBS;
- *Acquirers* de marcas privadas, sendo simultaneamente os seus Emissores.

Para qualquer um destes posicionamentos existem componentes de serviço específicas e componentes de serviço comuns a todos.

## 1.1 Enquadramento

Em 1987 a SIBS lançou o serviço Pagamento MULTIBANCO.

Este serviço permite a realização de pagamentos com cartão num mesmo ponto de venda, aos cartões de todos os Emissores e proporciona aos Comerciantes uma solução para aceitação de pagamentos electrónicos seguros e eficientes.

Desde então têm sido constantes as evoluções do serviço de pagamento automático realizadas pela SIBS, com o objectivo de proporcionar um melhor serviço aos *Acquirers*, facultando mecanismos mais eficazes para a gestão de dados do serviço e controlo financeiro do negócio, adequando o serviço às evoluções ditadas pelas marcas dos SPI e procurando soluções que antecipem e acompanhem as evoluções do mercado de *acquiring*.

Em 2007, a plataforma de processamento da SIBS passou a possibilitar a integração de diferentes *Acquirers* das marcas internacionais VISA e MasterCard. Desta realidade resulta a aceitação, na Rede TPA MULTIBANCO, de operações efectuadas com cartões dessas marcas, ao abrigo de acordos posicionados pelos *Acquirers* que adiram a este serviço de processamento da SIBS, após devidamente certificados pelos SPI.

## 1.2 Âmbito

O presente documento descreve o Serviço para *Acquirers* na Rede TPA MULTIBANCO, também abreviadamente denominada, neste Manual, de Serviço para *Acquirers* TPA, nomeadamente os conceitos, as componentes associadas aos processos da cadeia de valor do negócio de *acquiring* e os serviços opcionais disponibilizados pela SIBS. São igualmente referidas as responsabilidades que cada interveniente deve assumir no âmbito deste serviço, bem como as vantagens por ele proporcionadas.

Este documento substitui os capítulos de descrição do serviço ou descrição da evolução, das *Release Documentation* e Memos Informativos referenciados na tabela de Documentos Relacionados da ficha técnica.

## 2 Serviço para *Acquirers* na Rede TPA MULTIBANCO

### 2.1 Intervenientes

A disponibilização do Serviço para *Acquirers* na Rede TPA MULTIBANCO envolve as seguintes entidades:

- **Acquirers ou Aceitantes**

Entidades responsáveis pela contratação de Comerciantes para a aceitação de cartões de marcas MB, MB SPOT, SPI ou redes privadas e pelo pagamento de transacções dos cartões que representam aos Comerciantes.

- **Entidades de Apoio ao Terminal (EAT)**

Entidades responsáveis pela relação com os Comerciantes na componente de contratação do serviço de pagamento automático, bem como pela matrícula de TPA no sistema da SIBS FPS, pelo pedido de produção de cartões de supervisor e pela garantia do bom funcionamento dos terminais ligados à Rede MULTIBANCO.

A EAT pode ser um Banco membro do sistema ou um *Acquirer* que tenha contratado com a SIBS FPS a utilização da sua rede TPA. Neste caso, o *Acquirer* assume também as funções de EAT.

- **Comerciantes**

Entidades que contratam junto dos *Acquirers* a aceitação de cartões de diferentes marcas e que disponibilizam, através dos TPA instalados nos seus estabelecimentos, o serviço de Pagamento Automático aos Titulares de Cartão.

- **Proprietários dos TPA**

Entidades detentoras<sup>1</sup> dos TPA instalados nos estabelecimentos comerciais. Podem ser os Comerciantes ou as EAT.

- **SIBS FPS**

Entidade que realiza a gestão do serviço de pagamento automático e da Rede TPA MULTIBANCO, garantindo a integridade e segurança dos dados transmitidos entre os diversos intervenientes e o sistema central SIBS.

- **Titulares de Cartões**

Clientes dos Emissores que detêm cartões de pagamento e utilizam os TPA para realizar as operações disponibilizadas neste serviço.

---

<sup>1</sup> Que têm a propriedade do próprio equipamento.

- **Emissores ou Emitentes**

Entidades que contratam com os seus clientes a emissão de cartões de pagamento e que são responsáveis, no âmbito das regras do Sistema de Pagamento a que reportam esses cartões, pelas transacções efectuadas pelos mesmos.

- **Bancos de Apoio aos Comerciantes (BAC)**

Instituições de crédito nas quais residem as contas bancárias dos Comerciantes. Os BAC disponibilizam o seu sistema de informação para acolher a movimentação financeira nas contas dos Comerciantes decorrentes da utilização dos TPA.

O BAC coincide com a EAT quando esta é um Banco. Se o proprietário do TPA for o Comerciante, o BAC e a EAT podem ser Instituições diferentes.

- **Bancos de Suporte aos Acquirers (BSA)**

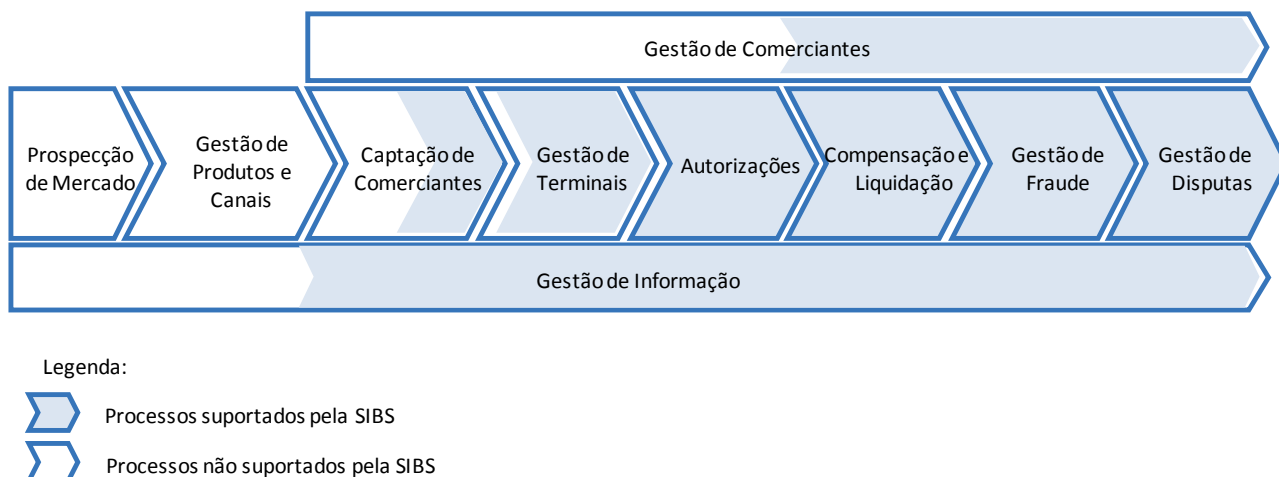
Instituições de crédito nas quais residem as contas bancárias dos Acquirers. Os BSA disponibilizam o seu sistema de informação para acolher a movimentação financeira nas contas dos Acquirers, pelas transacções ao abrigo das marcas que representam.

- **Sistemas de Pagamento**

Instituições proprietárias de uma marca de cartão de pagamento que contratam com os Emissores e Acquirers a utilização e representação dessa marca. No caso de não serem nacionais, denominam-se, no âmbito deste serviço, Sistemas de Pagamento Internacional (SPI).

## 2.2 Apresentação do Serviço

O Serviço para Acquirers na Rede TPA MULTIBANCO disponibiliza aos Acquirers / EAT um leque de funcionalidades que lhes permite focarem-se na rentabilização da cadeia de valor do negócio de *acquiring*, cabendo à SIBS FPS a gestão da plataforma tecnológica subjacente ao serviço.



**Figura 1 - Cadeia de valor do negócio de *acquiring***

O serviço é constituído por um pacote de módulos base e diversos serviços opcionais que podem ser contratados de acordo com o posicionamento dos *Acquirers* no que toca às suas opções de representação de cartões das marcas MB ou de SPI:

#### **1. Gestão de Comerciantes, Estabelecimentos e Terminais**

Módulo disponibilizado no Portal de Serviços SIBS ou via mensagens *Host-to-Host* imprescindível à matrícula dos Comerciantes e respectivos estabelecimentos, TPA e condições contratuais acordadas ao abrigo das quais se realizará a aceitação, na Rede MULTIBANCO, das transacções com os cartões das marcas representadas pelos *Acquirers*.

#### **2. Recepção e Encaminhamento de Transacções**

Módulo de contratação obrigatória que serve de base ao processamento de todas as transacções da Rede MULTIBANCO.

#### **3. Compensação e Informação para Liquidação de Transacções**

Módulo que garante o envio aos *Acquirers* de informação detalhada sobre todas as operações realizadas por cartões das marcas por si representadas e o apuramento dos saldos e envio para liquidação através do TARGET2 entre todos os intervenientes no serviço e SPI.

#### **4. Gestão de Disputas**

##### **a. Módulo de Gestão de Disputas**

Módulo disponibilizado no Portal de Serviços SIBS ou via mensagens *Host-to-Host* que permite a gestão das reclamações derivadas da utilização de cartões das marcas MB e de SPI, de acordo com as regras dos Sistemas de Pagamento nacional (MB) e internacionais (VISA, MasterCard e Amex).

##### **b. Gestão de Disputas (serviço de *back-office*)**

Serviço de suporte opcional e complementar ao módulo de Gestão de Disputas que permite aos *Acquirers* delegar na SIBS FPS a execução dos processos de índole administrativa relacionados com disputas.

#### **5. Detecção de Fraude**

Serviços prestado pela PAYWATCH, uma empresa participada pelo Grupo SIBS, que garante a monitorização das transacções realizadas na Rede MULTIBANCO e fora desta, mas com cartões *on-us*, numa óptica de prevenção e detecção de fraude e intervenção para bloqueio dos pontos de venda comprometidos.

#### **6. Autorizações por Voz**

##### **a. Recepção e Processamento de Autorizações por Voz**

Módulo disponibilizado no Portal de Serviços SIBS ou via mensagens *Host-to-Host* destinado exclusivamente a *Acquirers* das marcas VISA e MasterCard que permite recolher e processar autorizações por voz solicitadas pelos Comerciantes que, perante determinadas condições definidas e acordadas com o respectivo *Acquirer*, operam manualmente e têm de efectuar uma autorização prévia à transacção de compra.

**b. Atendimento de Autorizações por Voz (serviço de *back-office*)**

O serviço de Atendimento de Autorizações por Voz é um serviço de suporte de contratação opcional e complementar ao módulo de Recepção e Processamento de Autorizações por Voz. Na contratação deste serviço os *Acquirers* delegam na SIBS FPS o atendimento das chamadas telefônicas dos seus Comerciantes para obtenção de Autorizações ou Anulações de Autorizações. As respostas transmitidas aos Comerciantes resultam do processamento do pedido através do módulo de Recepção e Processamento de Autorizações de Voz.

**7. Facturas Manuais****a. Processamento de Facturas Manuais**

Módulo opcional para *Acquirers* das marcas VISA e MasterCard, sendo de contratação obrigatória sempre que os *Acquirers* contratem o serviço de Recepção e Processamento de Autorizações por Voz ou contratem o módulo de Recepção e Leitura Óptica de Facturas Manuais. Este módulo assegura o processamento das transacções, via ficheiro, que resultaram da emissão de facturas manuais por parte dos Comerciantes.

**b. Recepção e Leitura Óptica de Facturas Manuais (serviço de *back-office*)**

Serviço de suporte opcional destinado exclusivamente a *Acquirers* das marcas VISA e MasterCard e complementar ao módulo de Processamento de Facturas Manuais. A sua contratação pressupõe o envio pelos *Acquirers* de todas as facturas manuais emitidas pelos seus Comerciantes para a SIBS PROCESSOS, uma empresa do Grupo SIBS. A SIBS PROCESSOS procede à leitura óptica das facturas manuais, criando simultaneamente um arquivo óptico das respectivas imagens. Paralelamente, é também criado o arquivo físico das facturas recebidas, podendo ambos os arquivos ser acedidos pelos *Acquirers*.

**8. Emissão de Extractos para Comerciantes**

Módulo que permite aos *Acquirers* receber extractos da movimentação realizada nos TPA instalados nos estabelecimentos dos Comerciantes num determinado período de tempo. Este serviço possibilita não só parametrizar os tipos de serviço de emissão de extractos pretendidos para cada *Acquirer* e respectivos estabelecimentos / Comerciantes contratados, bem como garante a produção e envio dos documentos, por via electrónica, a par da disponibilização de ferramentas de consulta e pedidos de reenvio dos extractos já emitidos.

## **2.3 Vantagens do Serviço**

O Serviço para *Acquirers* na Rede TPA MULTIBANCO proporciona as seguintes vantagens aos ***Acquirers***:

1. Permite que se foquem nas actividades do negócio diferenciadoras face aos seus concorrentes, delegando na SIBS FPS as componentes tecnológicas;
2. Por ser multi-marca – MB, VISA e MasterCard - garante a minimização dos impactos processuais e técnicos, ao tornar transparentes para os *Acquirers* as diferenças existentes entre os três

esquemas de cartões, através da utilização de uma plataforma única que garante o cumprimento de todos os requisitos técnicos apresentados pelas diferentes marcas e as respectivas actualizações;

3. Possibilita a gestão de dados do serviço através de múltiplos canais (Portal de Serviços SIBS, mensagens *Host-to-Host* ou ficheiro) com diferentes níveis de integração com os sistemas informáticos dos *Acquirers*;
4. Garante um Plano de Continuidade de Negócio através do centro de processamento alternativo (*disaster recovery*) da SIBS FPS;
5. É EMV<sup>2</sup> compatível e garante as evoluções determinadas pela EMVCo;
6. Inclui monitorização de fraude na Rede de TPA MULTIBANCO, contratada pelos *Acquirers*;
7. Prevê a prestação de serviços de suporte adicionais, opcionais, incluindo *back-office*.

## 2.4 Responsabilidades

Os principais intervenientes nos Serviços para *Acquirers* na Rede TPA MULTIBANCO têm as seguintes responsabilidades na disponibilização do serviço:

### **Acquirers**

1. Contratar Comerciantes para a aceitação nos seus estabelecimentos de operações com cartão das marcas MB, SPI e/ou redes privadas;
2. Registar os dados operacionais de estabelecimento;
3. Registar os acordos de *acquiring* celebrados com os Comerciantes;
4. Pagar aos Comerciantes as transacções referentes às operações realizadas nos TPA dos seus estabelecimentos;
5. Cumprir os requisitos impostos pelos detentores dos sistemas (*Scheme*) das marcas que representam;
6. Fornecer aos Comerciantes *reports* e informação de negócio relativa às operações em TPA realizadas na sua rede de estabelecimentos.

### **EAT**

1. Contratar e registar os Comerciantes, respectivos estabelecimentos e TPA no sentido da aceitação nos seus estabelecimentos de operações com cartão;
2. Requisitar e registar os números dos cartões de supervisor associados aos estabelecimentos de cada Comerciante e respectiva conta bancária e requisitar à SIBS os devidos cartões;

---

<sup>2</sup> EMV é um *standard* global estabelecido pela EMVCo LLC para cartões de crédito e débito, baseado em tecnologia de cartões com chip. A EMVCo LLC foi constituída em 1999 pela EuroCard, MasterCard e VISA para desenvolver, manter e gerir as "EMV® Integrated Circuit Card Specifications for Payment Systems". Mais informação disponível em [www.emvco.com](http://www.emvco.com).

3. Contactar o fornecedor de assistência técnica de TPA, indicando-lhe o endereço do estabelecimento e a identificação do TPA, para que este possa proceder à sua instalação, ou fornecê-lo directamente ao Comerciante;
4. De modo a contribuir para o bom funcionamento do Serviço para *Acquirers* TPA, a SIBS FPS recomenda que a EAT contrate a sua rede de TPA com vários operadores de telecomunicações de modo a minimizar o risco de eventuais falhas na prestação de serviço destes fornecedores.

### Comerciantes

1. Cumprir as regras e procedimentos definidos pelos *Acquirers*;
2. Assegurar o bom funcionamento dos TPA instalados nos seus estabelecimentos, através da contratação de um fornecedor de assistência técnica;
3. Responder à EAT (ou à SIBS FPS em sua representação) ou ao *Acquirer* sempre que surjam dúvidas relativamente ao funcionamento dos TPA;
4. De modo a contribuir para o bom funcionamento do Serviço, a SIBS FPS recomenda ainda que na instalação dos TPA nos estabelecimentos dos Comerciantes (especialmente nos casos de estabelecimentos que reúnam um número elevado de terminais) sejam implementados canais de comunicação redundantes com o sistema da SIBS FPS. Neste sentido, recomenda-se a existência de duas linhas de comunicação distintas de modo a garantir sempre a transmissão de dados num cenário de indisponibilidade temporária do principal canal de comunicação (o sistema do Comerciante deverá estar parametrizado de modo a activar a linha secundária em caso de falhas de comunicação do canal principal).

## 2.5 Contactos

Os contactos na SIBS FPS a utilizar pelos *Acquirers* / EAT relativamente ao Serviço para *Acquirers* na Rede TPA MULTIBANCO encontram-se definidos na seguinte tabela.

**Tabela 1 - Contactos do Serviço para *Acquirers* TPA na SIBS FPS**

Âmbito	Área	Contacto
Pedidos de evolução de serviço	Departamento Gestão Comercial	Gestor de Relação
Dúvidas e comunicação de anomalias	Departamento Gestão Operações e Redes	<a href="mailto:sac.suporte@sibs.pt">sac.suporte@sibs.pt</a>



## Quadro 1 - Apresentação do Serviço para Acquirers TPA

- A operacionalização do serviço é executada pelas seguintes entidades:
  - *Acquirers*;
  - Entidades de Apoio ao Terminal (EAT);
  - Comerciantes;
  - Proprietários do Terminal;
  - SIBS;
  - Titulares de Cartões;
  - Emissores;
  - Bancos de Apoio aos Comerciantes (BAC);
  - Bancos de Suporte aos *Acquirers* (BSA);
- O Serviço para *Acquirers* TPA reúne um conjunto de funcionalidades que permitem aos *Acquirers* explorar as diversas vertentes do negócio de *acquiring*, suportados numa plataforma tecnológica gerida pela SIBS.
- O Serviço base de processamento para *Acquirers* TPA engloba os seguintes módulos:
  - Gestão de Comerciantes, Estabelecimentos e Terminais;
  - Recepção e Encaminhamento de Transacções;
  - Compensação e Informação para Liquidação de Transacções;
  - Gestão de Disputas;
  - Detecção de Fraude.
- O Serviço para *Acquirers* TPA reúne ainda os seguintes serviços de contratação opcional:
  - Autorizações por Voz
    - Recepção e Processamento de Autorizações por Voz;
    - Atendimento de Autorizações por Voz (serviço de *back-office*);
  - Facturas Manuais
    - Processamento de Facturas Manuais;
    - Recepção e Leitura Óptica de Facturas Manuais (serviço de *back-office*);
  - Emissão de extractos para Comerciantes;
  - Gestão de Disputas (serviço de *back-office*).

## 3 Conceitos

### 3.1 Dados de *Acquirer*

A adesão ao Serviço para *Acquirers* TPA requer que os *Acquirers* matriculem no sistema da SIBS FPS um conjunto de parâmetros necessários ao bom funcionamento do serviço. Este registo abrange os seguintes dados:

- Denominação do *Acquirer*, utilizada nas mensagens de erro do TPA (Contacte “*Acquirer*”), sempre que o SPI informe que deve ser contactado o *Acquirer*, na resposta de recusa a um pedido de autorização;
- Contacto telefónico para efeitos de prevenção de fraude e falhas de segurança (contacto parametrizado para mensagem via TPA);
- Mensagem do *Acquirer* para impressão no talão de TPA;
- Tipo de extractos que o *Acquirer* pretende contratar junto da SIBS FPS e respectivos parâmetros. Esta matrícula define o leque de tipos de extractos que pode ser contratados *a posteriori* com os Comerciantes;
- Envio de informação financeira pela SIBS FPS. Esta matrícula define o tipo de informação financeira que pode ser contratado posteriormente com os Comerciantes.

Os *Acquirers* têm ainda à sua disposição uma funcionalidade que lhes permite parametrizar, por produto financeiro, alguns dados como por exemplo:

- A incidência de imposto (IVA e imposto do selo) e a sua natureza (valor fixo, variável ou ambos). Informação a constar nos extractos, caso o *Acquirer* tenha contratado esse serviço à SIBS FPS;
- As contas bancárias utilizadas para a transferência de valores respeitantes, por exemplo, a processos de disputas, regularizações com o Comerciante e cobrança de fees, entre outros.

Estes dados são passíveis de gestão através dos canais disponibilizados pela SIBS FPS – Portal de Serviços SIBS (PSS), mensagens *Host-to-Host* (H2H) ou ficheiro.

### 3.2 TPA

TPA é o equipamento instalado em estabelecimento comercial do Comerciante, de venda de bens ou prestação de serviços, que possibilita ao titular do cartão, cliente do Comerciante, a realização de pagamentos com cartões de marcas para as quais o Comerciante tenha contratado o serviço de aceitação.

Os TPA são adquiridos pela EAT ou pelo Comerciante e são instalados num estabelecimento cujo Comerciante efectue contrato para a aceitação de cartões de marca MB e das marcas dos SPI, com o(s) respectivo(s) *Acquirer(s)*. Nesse contrato são definidas as condições (comissionamentos) a aplicar por cada operação contabilística efectuada com cartões representados por esse *Acquirer*.

O TPA pode suportar acordos de múltiplos *Acquirers* (desde que para produtos diferentes), não sendo necessário instalar novos TPA por cada novo acordo que se realize nesse estabelecimento.

Os TPA requerem a utilização de cartão de supervisor para garantir o seu correcto funcionamento.

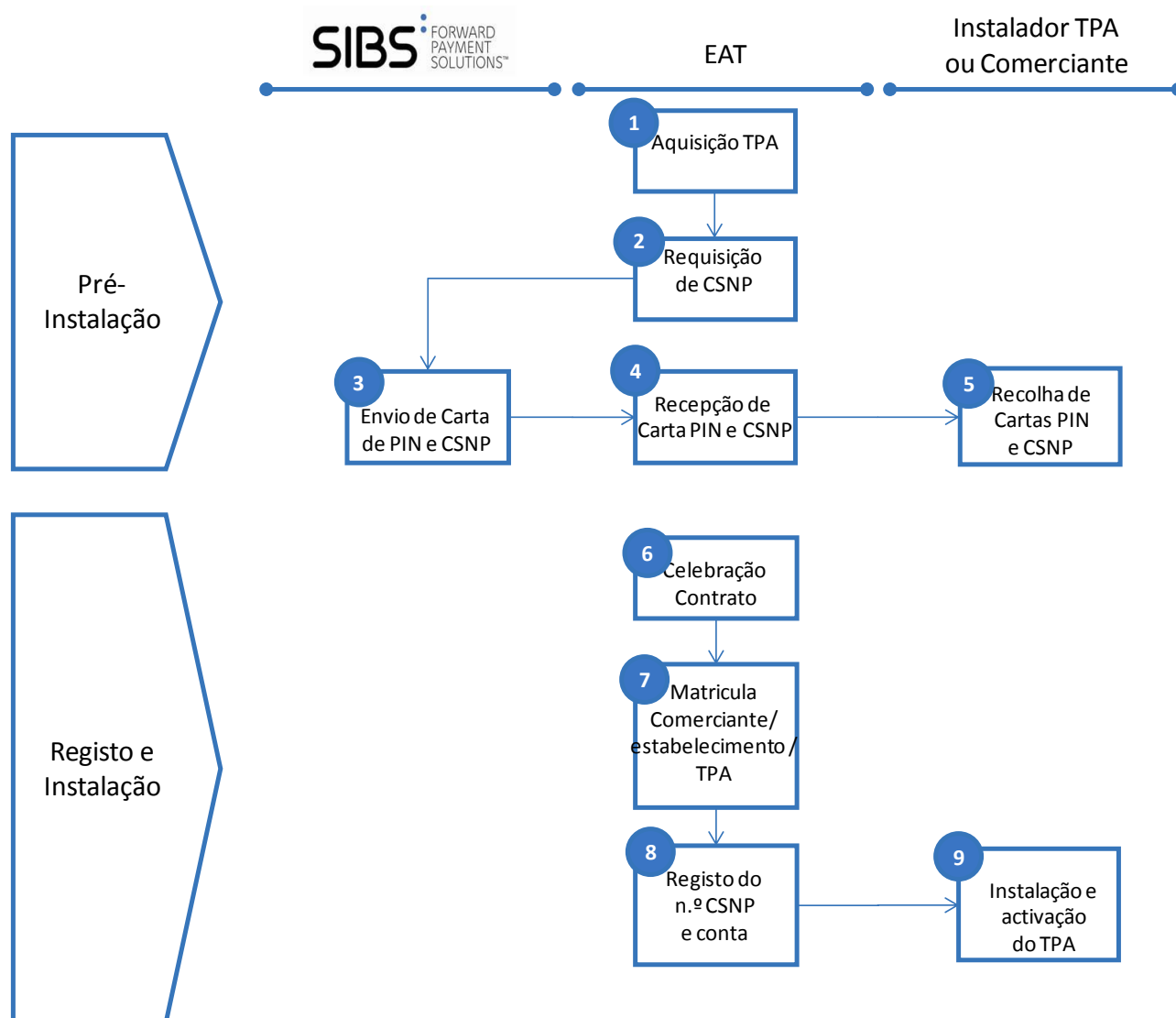
### **3.2.1 Cartões de supervisor**

Os cartões de supervisor relacionam a identificação do estabelecimento com a conta bancária que é movimentada pelas operações contabilísticas executadas no TPA e são utilizados pelos Comerciantes nas operações de abertura e fecho de período contabilístico de TPA e nas operações de devolução.

Um cartão de supervisor pode ser utilizado em qualquer TPA registado no mesmo estabelecimento. Estes cartões são solicitados pela EAT a partir do PSS, mensagens do canal *Host-to-Host* ou ficheiro.

Estes cartões podem ser personalizados com os dados do Comerciante / estabelecimento ou não personalizados. Os cartões não personalizados são solicitados previamente à contratação do Comerciante, possibilitando assim uma activação mais célere do serviço nos estabelecimentos.

### 3.2.2 Activação e instalação de TPA



**Figura 2 - Activação e instalação de TPA com cartão de supervisor não personalizado (CSNP)**

A activação e instalação de um TPA com cartão de supervisor não personalizado num estabelecimento do Comerciante contemplam as seguintes etapas:

1. A EAT adquire o(s) TPA junto de um fornecedor que prepara o equipamento, carregando chaves e a respectiva aplicação;
2. A EAT requisita cartões de supervisor através dos canais disponibilizados pela SIBS FPS para o efeito (Portal de Serviços SIBS, mensagens *Host-to-Host* e ficheiro);
3. A SIBS envia cartas PIN e cartões de supervisor à EAT;
4. A EAT recebe as cartas PIN e os cartões de supervisor e entrega-os ao instalador (ou directamente ao Comerciante);
5. O instalador (ou o Comerciante) recolhe as cartas PIN e os cartões de supervisor;

6. A EAT celebra contrato com o Comerciante e entrega o(s) cartão de supervisor e a(s) respectiva carta PIN ao Comerciante;
7. A EAT regista os dados do Comerciante, estabelecimento e TPA no sistema da SIBS FPS;
8. A EAT regista a conta bancária e o número de cartão de supervisor no sistema da SIBS FPS. Este número de cartão e o n.º do TPA serão usados para associar o registo do terminal aquando da primeira abertura de período no TPA;
9. (A EAT requisita ao fornecedor do TPA a sua instalação, disponibilizando o n.º do TPA, bem como o endereço do Comerciante. O fornecedor do TPA ou) o Comerciante instala o TPA no estabelecimento e efectua a abertura de período utilizando o cartão de supervisor e o PIN.

Está também disponível a activação de TPA com cartões de supervisor personalizados, que implica a produção de cartão apenas após registo, no sistema da SIBS FPS, de todos os dados do estabelecimento contratado.

### **3.2.3 Tipos de TPA**

#### **3.2.3.1 Terminal de balcão**

O terminal de balcão corresponde aos TPA instalados nos estabelecimentos dos Comerciantes, com ou sem integração com as suas aplicações, que comunicam com o sistema da SIBS FPS.

#### **3.2.3.2 Caixa registadora (e-POS)**

Este tipo de terminal atendido está directamente integrado nas caixas registadoras, ou outros sistemas, instalados nos estabelecimentos dos Comerciantes.

#### **3.2.3.3 Terminal *self-service***

Tipo de terminal que não requer intervenção por parte do Comerciante, para a realização das operações cliente, cabendo ao Titular do Cartão executar directamente a operação no TPA, inserindo o cartão e digitando o respectivo PIN para iniciar a transacção junto do sistema da SIBS FPS. São exemplo deste tipo de TPA, os existentes nas bombas de abastecimento de combustível e nas máquinas de venda automática.

#### **3.2.3.4 TPA Virtual**

O TPA Virtual providencia um meio de pagamento para transacções realizadas sem leitura de cartão nos canais telefone, fax, correio, Internet ou presencial, com garantias de segurança acrescidas para todos os participantes no serviço.

Este serviço é operacionalizado por terminais da Rede MULTIBANCO assentes numa plataforma *web* e que se encontram associados a estabelecimentos com transacções de natureza virtual ou presencial. O TPA virtual permite a realização de operações cliente (autorização, cancelamento de autorização, compra e

devolução de compra) e supervisor (consultas, fechos e aberturas) e suporta a utilização de cartões de marcas internacionais como a VISA, MasterCard e Amex.

### 3.2.3.5 Terminal portátil

Este tipo de terminal corresponde aos TPA móveis que comunicam com o sistema da SIBS FPS através de uma ligação telefónica sem fios.

### 3.2.4 TPA *contactless*

O TPA *contactless* oferece na Rede TPA MULTIBANCO um serviço de pagamento de pequenas quantias (baixo valor) em que um Titular de Cartão necessita apenas de aproximar o seu cartão ao leitor do TPA para pagar as suas compras.

Qualquer um dos tipos de TPA descritos na secção anterior, com a excepção do TPA Virtual, pode ser um TPA *Contactless*.

O TPA *Contactless* abrange duas configurações distintas em termos de *hardware* - um terminal com um leitor de cartões externo ou um TPA com um leitor de cartões incorporado - os quais podem aceitar cartões de duas marcas distintas: VISA PayWave e/ou MasterCard PayPass.



**Figura 3 - Simbologia associada aos TPA *contactless***

O TPA *contactless* traduz-se numa inovadora solução de pagamento para operações de baixo valor (até 20 euros) que oferece uma nova proposta de valor tanto aos Comerciantes, como aos Titulares de Cartões.

A utilização deste tipo de terminais proporciona as seguintes mais-valias aos Comerciantes:

- **Rapidez**

O *contactless* é um meio de pagamento bastante rápido que reduz as filas de espera e resolve os picos de procura com que alguns Comerciantes se debatem no contexto das suas actividades (por exemplo, intervalos de espectáculos, chegadas de comboios e *ferries*, horas de almoço, entre outros);

- **Rentabilidade**

Ao beneficiarem de um meio de pagamento rápido e eficiente, os clientes ficam predispostos a adquirir novos hábitos de consumo (por exemplo, gastos em cafetaria, parquímetros, transportes, jornais ou revistas) com os naturais reflexos ao nível do aumento do volume de negócios dos Comerciantes. Por outro lado, a realização em *offline* das operações *contactless* elimina os custos de comunicação do terminal;

- **Conveniência e Segurança**

O *contactless* permite aos Comerciantes reduzir o manuseamento de dinheiro durante os atendimentos, ao mesmo tempo que atenua as necessidades de gestão resultantes das contagens de trocos e do transporte de dinheiro para uma agência bancária;

- **Modernidade**

Os Comerciantes capitalizam para a sua marca a associação à imagem inovadora do *contactless* e reforçam a diferenciação dos seus estabelecimentos face à concorrência.

A utilização dos TPA *contactless* proporciona as seguintes mais-valias aos Titulares dos cartões:

- **Rapidez**

O *contactless* reduz em cerca de um terço o tempo médio de duração do pagamento de uma compra em TPA;

- **Simplicidade**

Os Titulares dos cartões passam a dispor de uma solução que elimina a preocupação de terem trocos na carteira e que lhes permite executar pagamentos de pequenas quantias, sem a necessidade de entregar o cartão ao Comerciante ou introduzir o PIN no TPA;

- **Inovação**

Os consumidores portugueses são bastante receptivos à inovação e valorizam a boa imagem associada à sua utilização.

### 3.2.5 Talões

Os talões emitidos pelos TPA servem de comprovativo às operações para Comerciantes e clientes. Consoante o tipo de TPA, os dados identificativos dos talões podem ser precedidos ou seguidos de outras informações de responsabilidade do Comerciante. De seguida apresentam-se as listas completas de dados de identificação que podem ser impressos no talão de operações cliente, podendo o seu *layout* variar de acordo com a operação realizada no TPA:

**Tabela 2 - Dados identificativos dos talões emitidos pelos TPA com versão das especificações POS anterior à 55.00**

Posição no Talão	Elemento de Dados	Entidade Responsável por Matrícula
1	Nome do estabelecimento – Linha 1	EAT
2	Nome do estabelecimento – Linha 2	EAT
3	Morada do estabelecimento	EAT
4	Localidade do estabelecimento	EAT
5	NIF Comerciante	EAT
6	N.º TPA	SIBS FPS
7	Data e hora da operação	SIBS FPS

Posição no Talão	Elemento de Dados	Entidade Responsável por Matrícula
8	Identificação da operação no TPA	SIBS FPS
9	N.º estabelecimento para <i>Acquirer</i> (se não MB)	<i>Acquirer</i>
10	Separador	SIBS FPS
11	Nome da operação	SIBS FPS
12	Nome do titular do cartão	SIBS FPS
13	Texto SIBS FPS (se não EMV)	SIBS FPS
14	N.º sequencial do cartão e da operação (se EMV)	SIBS FPS
15	N.º cartão parcialmente obscurecido	SIBS FPS
16	Separador	SIBS FPS
17	N.º AID (se EMV)	SIBS FPS
18	Nome AID (se EMV)	SIBS FPS
19	N.º conta (se MB)	SIBS FPS
20	N.º autorização (se não MB)	<i>Acquirer</i>
21	Nome do Emissor / marca	SIBS FPS
22	Montante da operação	SIBS FPS
23	Nome do produto financeiro (se não MB) a)	<i>Acquirer</i>
24	Linha sobre montante (taxa cliente)	Emissor
25	Texto <i>Acquirer</i> (se não MB)	<i>Acquirer</i>
26	Texto <i>Acquirer</i> (se não MB)	<i>Acquirer</i>
27	Separador	SIBS FPS
28	Texto SIBS FPS	SIBS FPS

Nota:

- a) Caso os TPA sejam de 20 colunas, o nome do produto financeiro que aparece nos talões de operações cliente e nos talões das operações de supervisão, é o descritivo com o comprimento de nove caracteres.

**Tabela 3 - Dados identificativos dos talões emitidos pelos TPA com versão das especificações POS igual ou superior à 55.00**

Posição no Talão	Elemento de Dados	Entidade Responsável por Matrícula
1	Nome do estabelecimento – Linha 1 b)	EAT
2	Nome do estabelecimento – Linha 2 b)	EAT
3	Localidade do estabelecimento b)	EAT
4	N.º TPA	SIBS FPS
5	Data e hora da operação	SIBS FPS
6	Identificação da operação no TPA	SIBS FPS
7	Nome do Emissor	SIBS FPS
8	Nome do titular do cartão	SIBS FPS
9	N.º cartão parcialmente obscurecido / sequência da operação	SIBS FPS



Posição no Talão	Elemento de Dados	Entidade Responsável por Matrícula
10	N.º AID (se EMV)	SIBS FPS
11	Nome AID (se EMV)	SIBS FPS
12	Nome da operação / Montante	SIBS FPS
13	Linha sobre montante (taxa cliente)	Emissor
14	N.º estabelecimento para <i>Acquirer</i> (se não MB)	<i>Acquirer</i>
15	N.º autorização / Nome do produto financeiro (se não MB) a)	<i>Acquirer</i>
16	Texto <i>Acquirer</i> (se não MB)	<i>Acquirer</i>
17	Texto <i>Acquirer</i> (se não MB)	<i>Acquirer</i>
18	Texto SIBS FPS	SIBS FPS

Notas:

- Caso os TPA sejam de 20 colunas, o nome do produto financeiro que aparece nos talões de operações cliente, e nos talões das operações de supervisão, é o descritivo com o comprimento de nove caracteres.
- Não obrigatório nos *e-POS*, desde que a aplicação local do Comerciante identifique o local onde a operação se realiza.

**Quadro 2 - Terminais de Pagamento Automático (TPA)**

- Os TPA são adquiridos pela EAT ou pelo Comerciante e são instalados num estabelecimento cujo Comerciante efectue um contrato para a aceitação de cartões de marca MB e das marcas dos SPI.
- O TPA suporta acordos de representação de múltiplos *Acquirers* (para produtos diferentes), não sendo necessário instalar novos TPA por cada novo acordo que se realize nesse Comerciante.
- Existem vários tipos distintos de TPA:
  - Terminal de balcão;
  - Caixa registadora (*e-POS*);
  - Terminal *self-service*;
  - TPA Virtual;
  - Terminal portátil;
- Os vários tipos de TPA, exceptuando o TPA Virtual, podem ter a funcionalidade de pagamentos *contactless*.
- Os cartões de supervisor são utilizados pelos Comerciantes nas operações de abertura e fecho de período contabilístico de TPA e nas operações de devolução. Estes cartões relacionam a identificação do estabelecimento com a conta bancária que é movimentada pelas operações contabilísticas executadas no TPA.
- Os cartões de supervisor são solicitados pela EAT a partir do PSS, do canal *Host-to-Host* ou ficheiro e podem ser utilizados em qualquer TPA registado no mesmo estabelecimento.

### 3.3 Cartões

Cartão é o meio de pagamento electrónico, emitido pelo Emissor, que possibilita ao seu titular proceder a pagamentos aos comerciantes, através de TPA, de montantes correspondentes a compras de bens ou serviços.

Os cartões cliente utilizados na Rede TPA MULTIBANCO podem enquadrar-se em duas categorias distintas: cartões *on-us* e cartões *not-on-us*.

Cartões *on-us* são cartões que se encontram registados na base de dados da SIBS FPS e para cujos Emissores a SIBS FPS disponibiliza um serviço de processamento com um leque de funcionalidades bastante abrangente.

Estes cartões podem ter marca MB, MB SPOT, marcas de Sistemas de Pagamento Internacional, como VISA, MasterCard, Amex, ou ainda marcas de redes privadas. Podem também ser *co-branded*, isto é, ter duas das marcas referidas.

Cartões *not-on-us* são cartões dos quais a SIBS FPS apenas dispõe de um conjunto base de informações que permitem garantir a aceitação de operações em TPA realizadas com esses cartões, não existindo informação específica de cada um dos cartões, de forma individualizada. Podem ter marcas de SPI como VISA, MasterCard, Amex, JCB, Diners, entre outras, ou marcas de redes privadas. Podem também ter duas das marcas referidas.

### 3.4 Operações

Nesta secção são apresentadas as principais operações cliente e de supervisão. As restantes operações destes dois tipos e as operações de manutenção podem ser consultadas nas especificações TPA ou nos manuais eventualmente disponibilizados pelos fornecedores de terminais.

#### 3.4.1 Operações cliente

As operações disponibilizadas na Rede TPA MULTIBANCO aos titulares de cartões são as seguintes:

- Autorização de crédito;
- *Account Verification*;
- Cancelamento de autorização de crédito;
- Compra;
- Compra *contactless*;
- Devolução de compra;
- Autorização e compra “*self-service*” (*outdoor*);
- Adiantamento;
- MB SPOT: Pagamentos de serviços, carregamentos de serviços pré-pagos, pagamentos ao Estado e consultas.

A disponibilização de cada operação em cada TPA depende da parametrização das operações autorizadas efectuada pela EAT, no registo de cada TPA no sistema da SIBS FPS e das capacidades de cada TPA.

A aceitação de cada tipo de operação, por cartão, depende no caso dos cartões *on-us*, das operações informadas à SIBS FPS, pelo Emissor, como estando autorizadas para o BIN (*Bank Identifier Number*).

No caso dos cartões *not-on-us*, depende dos parâmetros informados à SIBS FPS pelo *Acquirer* para o tipo de cartão.

Estas operações (com excepção da compra *contactless*, autorização e compra *outdoor* e MB SPOT) podem realizar-se através da leitura do cartão no TPA ou, no caso do cartão do cliente estar danificado e não poder ser lido, a partir da introdução manual de dados (*Key Enter*). Para esta possibilidade estar disponível é necessário que estejam reunidas as seguintes condições:

- Autorizada nos dados operacionais do estabelecimento (ver secção 4.1.5.2);
- Autorizada nos dados de TPA (ver secção 4.1.3);
- O TPA (equipamento) permitir este tipo de operação;
- Autorizada para o BIN do cartão.

### 3.4.1.1 Autorização de crédito

Esta operação permite que o Comerciante efectue uma validação do cartão do cliente e garanta em simultâneo umativo na conta do mesmo, efectuados pelo centro autorizador do Emissor do cartão, para que possa efectuar um débito posteriormente. Apesar desta operação não ter valor contabilístico para o Comerciante e para o Emissor do cartão, o montante de autorizações efectuado para um dado cartão deve ser controlado, visto que afecta os fundos disponíveis na conta do Titular de Cartão.

Estas operações podem ser realizadas em:

- Comerciantes que não tendo TPA ou não estando este operacional, efectuem uma chamada telefónica para efeitos da autorização (ver secção 5.1). O operador introduz o pedido de autorização e comunica a resposta ao Comerciante. Posteriormente, se a autorização tiver sido aceite, o Comerciante apresenta uma factura manual ao *Acquirer*;
- Comerciantes com TPA cuja actividade comercial implique um pedido de autorização antes da concretização da compra. Utiliza-se esta operação em negócios muito específicos e regulamentados pelas marcas, como por exemplo, os hotéis (autorização realizada no momento de *check-in*, para fazer face a danos ou consumos só confirmados após a saída do cliente) ou os *rent-a-car* (autorização realizada no momento de aluguer da viatura, para fazer face a multas ou outras despesas só conhecidas após a entrega da viatura).

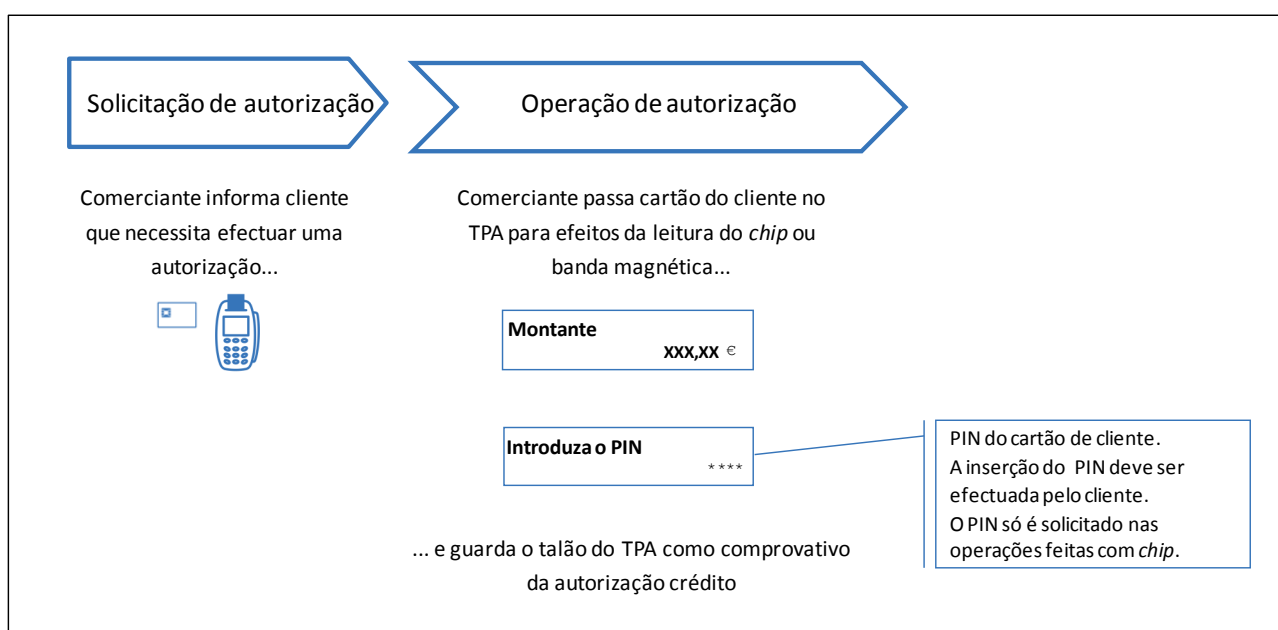
O talão da operação apresenta o número da autorização, que deve ser guardado pelo Comerciante para ser possível efectuar, posteriormente, o cancelamento.

### 3.4.1.1.1 Operativa no terminal

A realização de uma operação de autorização de crédito em TPA (com cartão presente) implica os seguintes passos:

1. Comerciante solicita o cartão do cliente, para a realização de autorização, para leitura do respectivo *chip* ou banda magnética;
2. Comerciante introduz o montante da autorização e prime o botão 'OK';
3. Cliente digita o PIN do seu cartão e prime o botão 'OK';
4. TPA emite um talão de confirmação da operação.

A figura seguinte exemplifica a realização de uma operação de autorização em TPA:



**Figura 4 - Operativa de autorização em TPA<sup>3</sup>**

<sup>3</sup> Os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA.

### 3.4.1.1.2 Talão

A figura seguinte apresenta o talão emitido pelo TPA após a execução da autorização com cartão EMV:

```
VOB-COMERCIANTE DOIS
VOB-C2-ESTABELEC. UM
AV REDONDEL 99
1100 LISBOA
N.F.Contr: 502999999
Id. TPA: 00354779
2010/03/31 16:45:16
Per:033 Tr:020 Msg:487
ID ESTAB.:0000312983
* * *
AUT.CRÉDITO-CHIP 00
Tipo Transacção: 00
SIBS/TESTES
Cartão:00 Oper:00011
*****0000218
A0000000031010
VISA
AUT:000003
BANCO X
EUR 5,00
VISA CR N
* * *
***** OBRIGADO *****
```

Figura 5 - Talão da operativa de autorização em TPA<sup>3</sup> (versão especificação POS < 55.00)

### 3.4.1.2 Account Verification

A operação de *Account Verification* faculta aos Comerciantes a possibilidade de confirmação dos dados do cartão apresentado pelo cliente. Esta funcionalidade permite que estes Comerciantes (por exemplo, com TPA físico ou TPA Virtual) efectuem uma verificação da existência da conta do cartão utilizando uma autorização com montante “zero” como valor da transacção.

#### 3.4.1.2.1 Operativa no terminal

A operação de *Account Verification* é desencadeada na rede TPA através da execução de “Autorização de crédito”, sem indicação de montante, ou com montante zero, dependendo da operativa local implementada pelos fornecedores de TPA.

### 3.4.1.3 Cancelamento de autorização de crédito

Esta operação deve ser usada quando for realizado um pedido de autorização ao Emissor de um cartão, por parte do Comerciante, e no caso da respectiva compra não se concretizar, ou após a execução desta. Com o cancelamento, o Emissor deve libertar os fundos na conta do Titular de Cartão, cativados com o pedido de

autorização. Nesta operação, o Comerciante indica qual o número da autorização original que pretende cancelar. É o sistema do centro autorizador do Emissor que garante este emparelhamento.

Esta operação pode ainda realizar-se a partir da introdução de dados manuais (*Key Enter*), no caso do cartão do cliente estar danificado e não poder ser lido, ou em certos estabelecimentos que tenham essa funcionalidade disponível.

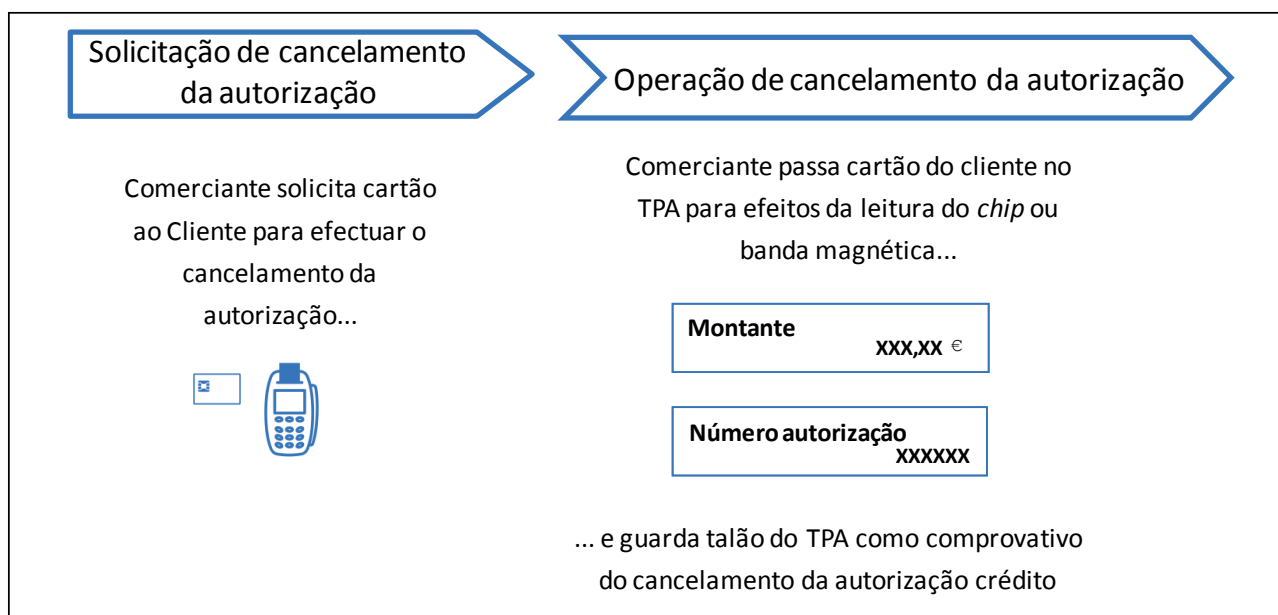
A operação não tem valor contabilístico para o Comerciante e para o Emissor do cartão.

### **3.4.1.3.1 Operativa no terminal**

A realização de uma operação de cancelamento de autorização em TPA implica os seguintes passos:

1. Comerciante solicita o cartão ao cliente para leitura do respectivo *chip* ou banda magnética;
2. Comerciante introduz o montante do cancelamento da autorização e prime o botão 'OK';
3. TPA solicita a introdução do número da autorização original, o qual é registado pelo Comerciante e prime o botão 'OK';
4. TPA emite um talão de confirmação da operação.

A figura seguinte exemplifica a realização de uma operação de cancelamento de autorização em TPA:



**Figura 6 - Operativa de cancelamento de autorização em TPA<sup>3</sup>**

### 3.4.1.3.2 Talão

A figura seguinte apresenta o talão emitido pelo TPA após a execução do cancelamento de autorização:

```

VOB-COMERCIANTE DOIS
VOB-C2-ESTABELEC. UM
AV REDONDEL 99
1100 LISBOA
N.F.Contr: 502999999
Id. TPA: 00354779
2010/03/31 17:42:06
Per:033 Tr:021 Msg:488
ID ESTAB.:0000312983
* * *
CANCELAR AUTORIZAÇÃO
SIBS/TESTES
Cartão:00
*****050 1
A0000000031010
VISA VISA
AUT:000035
BANCO X
EUR 5,00
VISA DB N
* * *
***** OBRIGADO *****

```

**Figura 7 - Talão da operativa de cancelamento de autorização em TPA<sup>3</sup>  
(versão especificação POS < 55.00)**

### 3.4.1.4 Compra

Esta operação permite o pagamento da aquisição de um bem ou serviço no âmbito de uma marca representada pelo *Acquirer*.

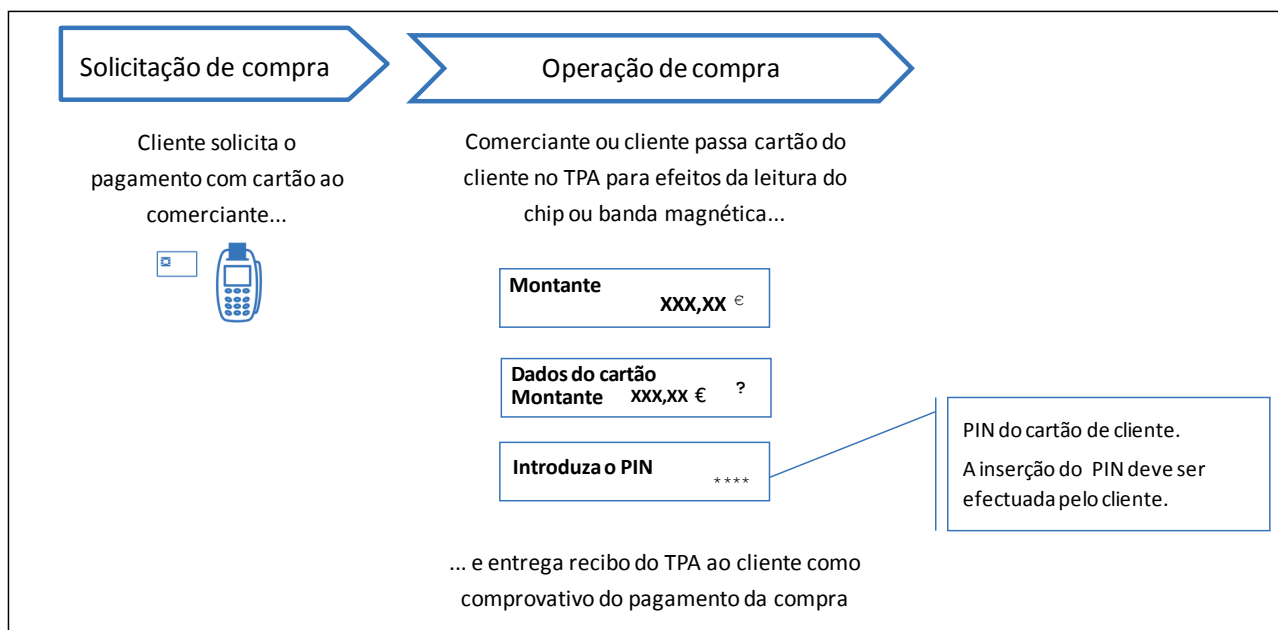
Dependente do acordo efectuado com o Comerciante assim o processamento da compra pela SIBS FPS é contabilístico, ou apenas informativo (não contabilístico).

### 3.4.1.4.1 Operativa no terminal

A realização de uma operação de compra em TPA atendido implica os seguintes passos:

1. Cliente solicita o pagamento de uma compra com cartão e entrega o cartão ao Comerciante para leitura do respectivo *chip* ou banda magnética, ou introduz o cartão no TPA;
2. Comerciante introduz o montante da compra (se o TPA não tiver essa informação, por via da integração com o sistema do Comerciante) e prime o botão 'OK';
3. TPA solicita a confirmação dos dados do cartão e montante da compra;
4. Cliente prime botão 'OK';
5. TPA solicita a introdução do PIN do cartão;
6. Cliente digita o PIN do seu cartão e prime o botão 'OK';
7. TPA emite dois talões de confirmação da operação (talão e duplicado, para o cliente e Comerciante, respectivamente).

A figura seguinte exemplifica a realização de uma operação de compra em TPA:



**Figura 8 - Operativa de compra em TPA<sup>3</sup>**



### 3.4.1.4.2 Talão

A figura seguinte apresenta o talão emitido pelo TPA após a execução da compra com cartão EMV:

```

VOB-COMERCIANTE DOIS
VOB-C2-ESTABELEC. UM
AV REDONDEL 99
1100 LISBOA
N.F.Contr: 502999999
Id. TPA: 00005002
2010/03/30 16:27:04
Per:033 Tr:003 Msg:466
ID ESTAB.:0001083951
* * *
COMPRA-CHIP 00/00
SIBS/TESTES
Cartão:00 Oper:00006
*****0218/03

A0000000031010
VISA

AUT:000035
BANCO X
EUR 2,50
VISA CR N

Texto de Acquirer
Texto de Acquirer

* * *
***** OBRIGADO *****

```

Figura 9 - Talão da operativa de compra em TPA<sup>3</sup> (versão especificação POS < 55.00)

### 3.4.1.5 Compra *contactless*

Esta operação permite o pagamento da aquisição de um bem ou serviço, no âmbito de uma marca representada pelo *Acquirer*, com o recurso a cartões *contactless* que permitem a realização de pagamentos de pequenas quantias com a simples aproximação do cartão ao TPA.

De modo a se proceder à validação das transacções pagas com cartões *contactless*, existem parâmetros de controlo de risco que monitorizam os montantes acumulados e o número de operações consecutivas realizadas por um determinado cartão. Sempre que um cartão executa uma operação *online*, autorizada pelo respectivo Emissor, ocorre um *reset* do número de operações consecutivas efectuadas com a aplicação do *chip*.

A validação dos parâmetros de risco varia de acordo com a marca do cartão utilizado na transacção:

- **VISA**
  - O valor da quantia máxima acumulada autorizada tem de ser maior do que três vezes o valor máximo de uma transacção (60 euros);
  - O valor da compra *contactless* é validado contra o montante acumulado antes de se efectuar a transacção.
- **MasterCard**
  - O valor da quantia máxima acumulada tem de ser maior do que o valor máximo de uma transacção (20 euros);
  - O valor da compra *contactless* só é validado contra o montante acumulado depois de se efectuar a transacção.

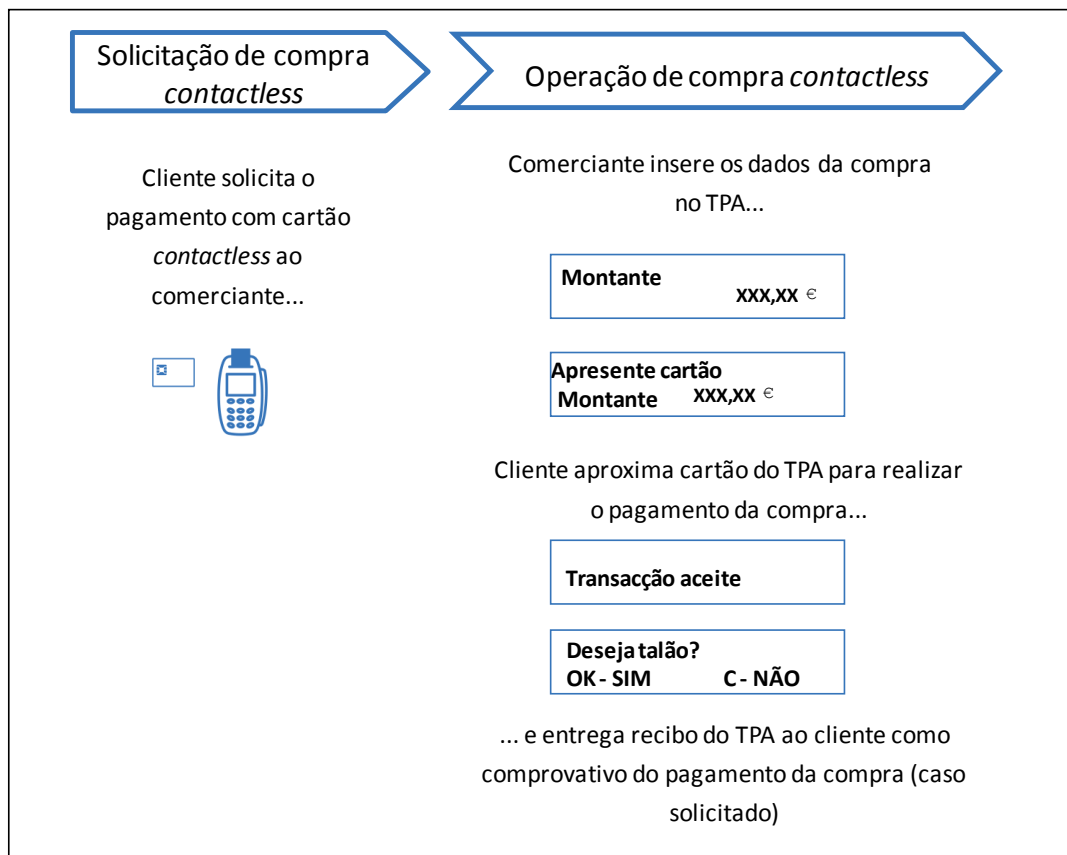
Caso um cartão seja colocado em Lista Negra ou Lista Cinzenta, esse cartão pode realizar operações *contactless* até esgotar os limites posicionados. Esses limites são colocados a zeros após a realização de uma operação *online* com essa aplicação do *chip*, inibindo assim o cartão de realizar qualquer operação *contactless*.

#### **3.4.1.5.1 Operativa no terminal**

A realização de uma operação de compra *contactless* em TPA implica os seguintes passos:

1. Cliente solicita o pagamento de uma compra com cartão *contactless*;
2. Comerciante insere os dados da compra no TPA (se o TPA não tiver essa informação, por via da integração com o sistema do Comerciante);
3. TPA apresenta dados da compra e convida o cliente a aproximar o cartão do aparelho;
4. Cliente aproxima o cartão *contactless* do terminal para executar o pagamento (a proximidade entre o cartão e o leitor do TPA tem de ser inferior a 4 centímetros). Neste momento, o cartão valida se são respeitados os parâmetros de offline definidos pelo Emissor, nomeadamente o montante acumulado de transacções e o número máximo de transacções consecutivas;
5. TPA valida operação e apresenta mensagem no visor a confirmar transacção;
6. Comerciante pergunta ao Titular de Cartão se deseja talão;
7. Caso o Titular de Cartão solicite o talão, o TPA emite um talão de confirmação da operação.

A figura seguinte exemplifica a realização de uma operação de compra *contactless* em TPA:



**Figura 10 - Operativa de compra *contactless* em TPA<sup>3</sup>**

### 3.4.1.5.2 Talão

A figura seguinte apresenta o talão emitido pelo TPA após a execução da compra *contactless*:

```

VOB-COMERCIANTE DOIS
VOB-C2-ESTABELEC. UM
AV REDONDEL 99
1100 LISBOA
N.F.Contr: 502999999
Id. TPA: 00006529
2010/03/22 18:14:23
Per:011 Tr:036
ID ESTAB.:0000802090
COMPRA CONTACTLESS
00/Y1
Cartão:00 Oper:00010
*****0031
Validade: 08/12
-0cfa6f5b - 2a21bf5d2B
-87328328 - d23993690F
-254587cd - bc103944FB
-15c54403 - a53104787F
-b4ee3147 - 3dfe6ee465

A000000003101000

VISA
PAGO: 20,00 €
* * *
***** OBRIGADO *****
    
```

Figura 11 - Talão da operativa de compra *contactless* em TPA (Comerciante)<sup>3</sup>

Nos casos em que o Titular de Cartão solicitar o talão da operação, o TPA procede à emissão do talão representado na seguinte figura:

```

VOB-COMERCIANTE DOIS
VOB-C2-ESTABELEC. UM
AV REDONDEL 99
1100 LISBOA
N.F.Contr: 502999999
Id. TPA: 00006529
2010/03/22 18:14:23
Per:011 Tr:036
ID ESTAB.:0000802090
COMPRA CONTACTLESS



VISA payWave
00/Y1
Cartão:00 Oper:00010
*****0031
Validade: 08/12

A000000003101000

VISA
PAGO: 20,00 €
* * *
***** OBRIGADO *****
    
```

**Figura 12 - Talão da operativa de compra *contactless* em TPA (cliente)<sup>3</sup>**

### 3.4.1.6 Devolução de compra

Esta operação permite que o Comerciante execute a devolução de uma compra, total ou parcial, sob o acordo de uma marca representada pelo *Acquirer* e, além do cartão cliente, requer a utilização do cartão de supervisor e PIN.

A devolução de compra é considerada como uma operação a crédito da conta do Titular de Cartão e de débito no Comerciante. Dependente do acordo efectuado com o Comerciante, assim o processamento da devolução da compra pela SIBS FPS será contabilístico, ou apenas informativo (não contabilístico).

A operação de devolução de compra está associada a uma operação de compra e existe emparelhamento entre ambas (nos TPA versão EMV). Assim, na operação de devolução de compra em TPA EMV é solicitado ao Comerciante que, para além de outros dados, introduza o número do TPA onde se realizou a operação original. Esta informação é enviada ao sistema central da SIBS FPS que efectua as seguintes validações:

- Se existiu a compra original, usando para isso a identificação do TPA e a data / hora;
- Se a compra original foi aceite;
- Se o cartão corresponde ao da compra original;
- Se o montante da devolução é menor ou igual que o montante da compra original;
- Se o montante da devolução é menor ou igual que o montante total a crédito do Comerciante no período contabilístico em curso, excepto se o *Acquirer* posicionar nos dados operacionais de estabelecimento, um plafond de risco superior a zero.

Estas regras para aceitação de devoluções em TPA versão EMV são independentes do tipo de cartão utilizado (*chip* EMV ou não).

As devoluções de compras podem exceder o montante das compras existente no período contabilístico em curso no TPA, bastando para isso parametrizar ao nível dos dados operacionais do estabelecimento o indicador que define se as devoluções podem exceder as compras, o montante máximo por devolução e o montante máximo diário. Este processo está disponível apenas para devoluções sob as marcas VISA e MasterCard.

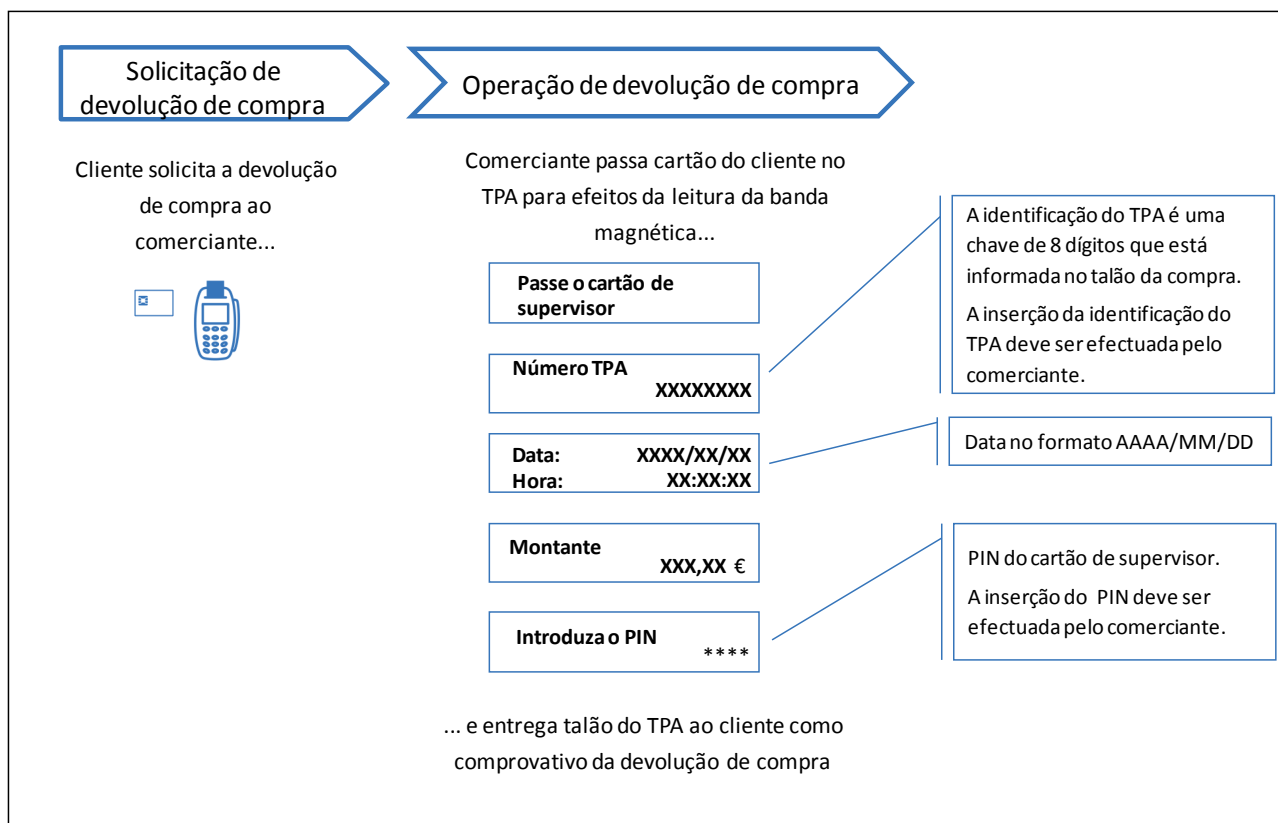
As condições contratuais (acordo) a aplicar são aquelas que vigoram na data da operação de devolução. Também os critérios de devolução a aplicar são os que estão em vigor na data da operação de devolução, e não na data da operação de compra original.

### 3.4.1.6.1 Operativa no terminal

A realização de uma operação de devolução de compra em TPA implica os seguintes passos:

1. Cliente solicita a devolução de uma compra e entrega o cartão ao Comerciante para leitura da banda magnética;
2. O Comerciante passa o cartão do cliente;
3. O Comerciante passa o cartão de supervisor;
4. Comerciante introduz o número de TPA que registou a compra;
5. Comerciante introduz a data e hora em que foi realizada a compra;
6. Comerciante introduz o montante da devolução e prime o botão 'OK';
7. TPA solicita a introdução do PIN do cartão de supervisor;
8. O Comerciante digita o PIN do cartão de supervisor;
9. O TPA emite dois talões de confirmação da operação (talão e duplicado).

A figura seguinte exemplifica a realização de uma operação de devolução de compra em TPA:



**Figura 13 - Operativa de devolução de compra em TPA<sup>3</sup>**

### 3.4.1.6.2 Talão

A figura seguinte apresenta o talão emitido pelo TPA após a execução da devolução de compra:

```
VOB-COMERCIANTE DOIS
VOB-C2-ESTABELEC. UM
AV REDONDEL 99
1100 LISBOA
N.F.Contr: 502999999
Id. TPA: 00005002
2010/03/30 16:32:43
Per:033 Tr:006 Msg:473
ID ESTAB.:0001083951
      * * *
      DEVOLUÇÃO
SIBS/TESTES
TPA Origem: 00005002
2010/03/30 16:27:04
Cartão:
*****0218/04
AUT:000100
BANCO X
EUR 2,50
VISA CR N
      * * *
***** OBRIGADO *****
```

Figura 14 - Talão da operativa de devolução de compra em TPA<sup>3</sup> (versão especificação POS < 55.00)



### 3.4.1.7 Autorização e compra *outdoor*

Esta operação permite o pagamento da aquisição de bens em máquinas que funcionem em regime de auto-serviço, quando no momento da autorização não se conhece o montante final a pagar (por exemplo, bombas de abastecimento de combustível).

Nos TPA em causa, a compra efectua-se em dois tempos:

1. O terminal envia um pedido de autorização à SIBS FPS. Esta efectua os procedimentos de segurança e retorna o montante máximo autorizado para a compra, em função do menor dos valores seguintes:
  - a. Montante máximo solicitado pelo TPA no pedido de autorização (que tem de ser menor ou igual ao limite definido para a marca/modelo do TPA)<sup>4</sup>;
  - b. Valor máximo determinado pelo *Acquirer* e por este parametrizado nos “Dados Operacionais do Estabelecimento”;
  - c. Valor definido pelo centro de autorizações do Emissor<sup>5</sup>;
2. Se a autorização foi positiva e se o bem foi adquirido, o terminal envia o valor da compra no final da transacção.

Dependente do acordo efectuado com o Comerciante, assim o processamento da compra pela SIBS FPS será contabilístico, ou apenas informativo (não contabilístico).

#### 3.4.1.7.1 Operativa no terminal

A realização de uma operação de autorização e compra *outdoor* em TPA (também denominada compra *self-service* após autorização) implica os seguintes passos:

1. Cliente inicia o processo de autorização, introduzindo o seu cartão no terminal para leitura do respectivo *chip* ou banda magnética;
2. Cliente digita o PIN do seu cartão e prime o botão ‘OK’;
3. TPA confirma ao cliente a autorização de aquisição do bem;
4. Cliente adquire o bem (no caso das gasolinhas, abastece a viatura);
5. TPA informa o sistema da SIBS FPS sobre o montante da compra;
6. TPA emite talão de confirmação da operação.

---

<sup>4</sup> O limite máximo por marca/modelo é definido entre os fornecedores de TPA e as empresas distribuidoras de combustível, e é parametrizado na aplicação local durante a certificação dos equipamentos junto da SIBS FPS. Os limites máximos por TPA são definidos na instalação de cada TPA e têm de ser inferiores ou iguais ao limite máximo para a respectiva marca/modelo.

<sup>5</sup> Nas operações efectuadas com cartões *not-on-us* o pedido de autorização ao respectivo SPI é efectuado considerando um valor parametrizado, por marca de cartão, no sistema da SIBS FPS.

### 3.4.1.7.2 Talão

A figura seguinte apresenta o talão<sup>6</sup> emitido pelo TPA após a execução da compra *self-service* (*outdoor*) após autorização com cartão *chip*:

```

Ident. TPA: 00354779
2010/03/31 16:45:16
Per:033 Tr:020 M:487
ID ESTAB.:0000312983
      * * *
AUTOR/COMPRA-CHIP 00
Tipo Transacção: 00
SIBS/TESTES
Cartão:00 Oper:00011
*****0218/03

      A0000000031010
              VISA
AUT:000003
BANCO X
EUR                      5,00
VISA CR N

      Texto de Acquirer
      Texto de Acquirer

      * * *
***** OBRIGADO *****
  
```

**Figura 15 - Talão da operativa de compra *self-service* após autorização em TPA<sup>3</sup> (versão especificação POS < 55.00)**

<sup>6</sup> O talão apresenta informação adicional, da responsabilidade do Comerciante, no cabeçalho e rodapé do talão, como por exemplo, o NIF e a identificação do Comerciante, bem como a quantidade e o preço dos bens adquiridos.

### 3.4.1.8 Adiantamento

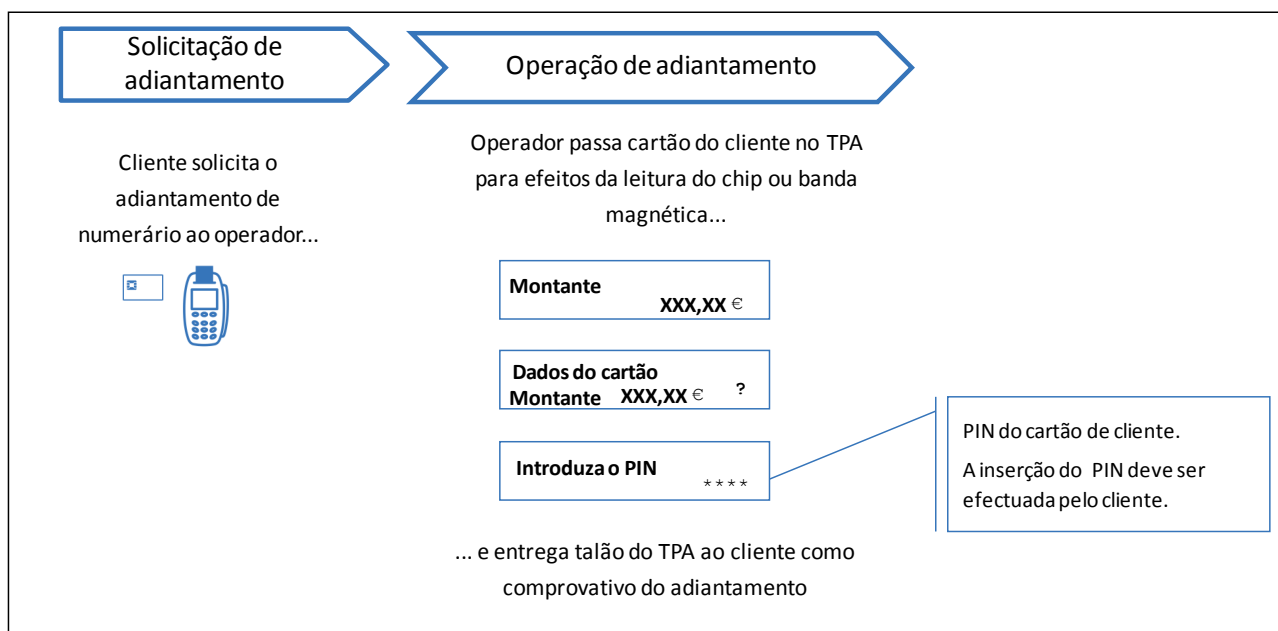
Esta operação permite a entrega de numerário a um Titular de Cartão em estabelecimento classificado no sistema da SIBS FPS como “Banco”. Esta operação é tecnicamente idêntica à operação de compra mas, neste caso, o “bem” entregue ao Titular de Cartão é numerário. A operação é, assim, disponibilizada em agências bancárias.

#### 3.4.1.8.1 Operativa no terminal

A realização de uma operação de adiantamento em TPA implica os seguintes passos:

1. Cliente solicita um adiantamento e entrega o seu cartão ao balcão do estabelecimento bancário para leitura do respectivo *chip* ou banda magnética;
2. Operador introduz o montante do adiantamento pretendido, e prime o botão ‘OK’;
3. Operador confirma os dados do cartão, montante do adiantamento e prime o botão ‘OK’;
4. Titular de Cartão digita o PIN do seu cartão e prime o botão ‘OK’;
5. TPA emite dois talões de confirmação da operação (talão original e duplicado).

A figura seguinte exemplifica a realização de uma operação de adiantamento em TPA:



**Figura 16 - Operativa de adiantamento em TPA<sup>3</sup>**

### 3.4.1.8.2 Talão

A figura seguinte apresenta o talão emitido pelo TPA após a execução do adiantamento com cartão *chip*:

```

VOB-COMERCIANTE DOIS
VOB-C2-ESTABELEC. UM
AV REDONDEL 99
1100 LISBOA
N.F.Contr: 502999999
Id. TPA: 00005002
2010/04/06 15:42:19
Per:036 Tr:003 Msg:511
ID ESTAB.:0001083951
* * *
ADANTAM.-CHIP 01/00
SIBS/TESTES
Cartão:00 Oper:00027
*****0218/06

A0000000031010
VISA

AUT:000039
BANCO X
EUR 5,00
VISA CR N

Texto de Acquirer
Texto de Acquirer

* * *
***** OBRIGADO *****

```

Figura 17 - Talão da operativa de adiantamento em TPA<sup>3</sup> (versão especificação POS < 55.00)

### **3.4.1.9 MB SPOT**

As operações MB SPOT permitem aos titulares de cartões MB SPOT<sup>7</sup> realizar um conjunto alargado de operações como, por exemplo, carregamentos de serviços pré-pagos, pagamentos de serviços, pagamentos ao Estado e consultas de saldos e movimentos.

Estas operações suportam duas formas de pagamento distintas: cartão ou dinheiro. Neste último cenário, o pagamento implica a utilização do cartão de pagamento do próprio Comerciante ou do cartão de supervisor do TPA.

A disponibilidade destas operações para os Comerciantes está dependente da versão da aplicação local de cada TPA e das operações autorizadas pela EAT no registo do TPA.

Para mais informações sobre o serviço e operativas MB SPOT, consultar o **Manual de Serviço MB SPOT**.

## **3.4.2 Operações supervisor**

Nos pontos seguintes descrevem-se as operações de supervisão relacionadas com a gestão (abertura e fecho) de período contabilístico, por serem as operações com impacto financeiro na conta dos intervenientes do serviço. Estas operações são realizadas com cartão de supervisor.

Outras operações de supervisão, como a reimpressão de talão e a consulta à última operação, podem estar também disponíveis consoante a implementação dos fornecedores de TPA.

### **3.4.2.1 Abertura de período contabilístico**

Esta operação define o início de um período contabilístico do TPA e pode ser efectuada com a periodicidade entendida como conveniente pelo Comerciante.

Garante também a entrada em vigor dos dados que, ao longo deste Manual, se refere que entram em vigor no momento da abertura de período.

#### **3.4.2.1.1 Operativa no terminal**

A realização de uma operação de abertura de período em TPA atendido, de balcão ou móvel, implica os seguintes passos:

1. Comerciante passa o cartão de supervisor no terminal;
2. Comerciante digita o PIN do cartão de supervisor e prime o botão 'OK';
3. TPA emite um talão de confirmação da operação.

---

<sup>7</sup> A maioria dos cartões emitidos até 2011, apenas com o logótipo MB, podem efectuar operações MB SPOT, caso o seu Emissor e a SIBS assim o tenha acordado.

### 3.4.2.1.2 Talão

A figura seguinte apresenta o talão emitido pelo TPA após a execução da abertura de período:

```

VOB-COMERCIANTE DOIS
VOB-C2-ESTABELEC. UM
AV REDONDEL 99
1100 LISBOA
N.F.Contr: 502999999
Id. TPA: 00005002
2010/04/06 15:27:37
Per:034 Tr:001 Msg:497
* * *
ABERTURA PERÍODO
* * *
6 000300331083950001
Conta: 000045214603502
* * *
***** OBRIGADO *****

```

Figura 18 - Talão da operativa de abertura de período do TPA<sup>3</sup>

### 3.4.2.2 Fecho de período contabilístico

Esta operação corresponde ao encerramento de um período contabilístico do TPA e pode ser efectuada com a periodicidade entendida como conveniente pelo Comerciante. É esta função que determina a criação de um movimento na conta do Comerciante pelas operações efectuadas durante o período.

Numa operação de fecho de período com cartão de supervisor personalizado é validado que a conta do cartão, e respectivo banco, é igual à conta/banco do cartão que efectuou a abertura do período.

Caso a operação de fecho seja efectuada com cartão de supervisor não personalizado, essa validação não é efectuada e a informação de movimento em conta é efectuada para a conta/banco que se encontrava em vigor no momento da abertura do período.

O talão da operação de fecho apresenta os totais das operações efectuadas durante o período, por tipo de operação, e o n.º de operações, valor e respectivas comissões, por acordo. Informa também o total a movimentar em conta.

#### 3.4.2.2.1 Operativa no terminal

A realização de uma operação de fecho de período em TPA implica os seguintes passos:

1. Comerciante passa o cartão de supervisor no terminal;
2. Comerciante digita o PIN do cartão e prime o botão 'OK';
3. TPA emite um talão de confirmação da operação.

### 3.4.2.2.2 Talão

A figura seguinte apresenta o talão emitido pelo TPA após a execução do fecho de período:

```

VOB-COMERCIANTE DOIS
VOB-C2-ESTABELEC. UM
AV REDONDEL 99
1100 LISBOA
N.F.Contr: 502999999
Id. TPA: 00005002
2010/04/05 19:27:28
Per:033 Tr:024 Msg:496
ID ESTAB.:0001083951
* * *
FECHO PERÍODO
* * *
6 000300331083950001
Conta: 000045214603502

<COMPRA > 002
4,50 EUR
<DEVOLUCAO > 001
2,50 EUR
<AUTORIZAC.> 006
45,00 EUR
<CANC. AUT.> 002
8,00 EUR

<VISA > 003
Valor: 2,00+ EUR
Desc.: 0,00+ EUR

TOTAL A MOVIMENTAR
2,00+ EUR

* * *
***** OBRIGADO *****

```

Figura 19 - Talão da operativa de fecho de período do TPA<sup>3</sup>

### 3.4.2.3 Fecho e abertura de período contabilístico

Esta operação permite que o Comerciante proceda ao encerramento do período contabilístico, realizando-se automaticamente a abertura do período seguinte no TPA.

Na prática consiste nas duas operações descritas anteriormente, executadas através de uma operativa única no TPA.

### 3.4.2.3.1 Operativa no terminal

A realização de uma operação de fecho e abertura de período em TPA implica os seguintes passos:

1. Comerciante passa o cartão de supervisor no terminal;
2. Comerciante digita o PIN do cartão e prime o botão 'OK';
3. TPA emite dois talões de confirmação da operação (um para o fecho de período e o outro respeitante à abertura de período).

### 3.4.2.3.2 Talão

O primeiro talão emitido pelo TPA corresponde ao fecho de período. Executado o fecho de período contabilístico, o TPA emite automaticamente o talão respeitante à subsequente abertura de período. O *layout* destes talões é idêntico aos talões emitidos nas operações de fecho de período e abertura de período referidos nos pontos anteriores.

#### Quadro 3 - Operações em TPA

- As principais operações disponibilizadas na Rede MULTIBANCO de TPA são as seguintes:
  - Autorização de crédito;
  - *Account Verification*;
  - Cancelamento de autorização de crédito;
  - Compra;
  - Compra *contactless*;
  - Devolução de compra;
  - Autorização e compra *outdoor*;
  - Adiantamento;
  - MB SPOT.
- Para além destas operações na óptica do Cliente, os TPA suportam ainda, entre outras, a realização das seguintes operações de supervisão:
  - Abertura de período contabilístico;
  - Fecho de período contabilístico;
  - Fecho e abertura de período contabilístico.



## 3.5 Tarifa Serviço Comerciante

A Tarifa de Serviço Comerciante (TSC, ou acordo) é definida pelas condições contratuais que um *Acquirer* acerta com o Comerciante no momento da sua contratação de modo a ser remunerado pela aceitação das transacções realizadas nos TPA instalados nos estabelecimentos. O valor desta TSC é negociado com cada Comerciante segundo um nível de risco avaliado pelo *Acquirer* em função do histórico e volume de negócios, entre outros factores, desse Comerciante.

O sistema da SIBS FPS permite que cada *Acquirer* defina (nos dados de *Acquirer* por produto financeiro) se a TSC deverá estar sujeita ao cálculo de impostos e, em caso afirmativo, é possível parametrizar o tipo de imposto: IVA e/ou Imposto de Selo. No cenário do *Acquirer* considerar que devem ser aplicados impostos sobre a TSC, os valores posicionados no acordo terão de incluir já o valor do respectivo imposto, uma vez que este cálculo não é efectuado pela SIBS FPS.

### 3.5.1 Acordo

A TSC assume a forma de um acordo, o qual se materializa através de um registo de dados, ao nível do estabelecimento, que permite o apuramento automático dos valores devidos pelos Comerciantes aos *Acquirers* e o seu envio para liquidação no âmbito do processo de compensação.

O acordo pode assumir as seguintes modalidades de parametrização:

- Percentagem sobre o valor da transacção;
- Taxa fixa por cada transacção realizada;
- Combinação de percentual sobre o valor da transacção acrescida de uma taxa fixa por transacção;
- Valor mínimo e/ou máximo para cada transacção.

Existe ainda a possibilidade de definir estes parâmetros por escalões diferenciados por valor da transacção, até um máximo de nove escalões.

Os valores a movimentar na conta do Comerciante são informados pela SIBS FPS:

- ao Comerciante, no talão de fecho de período e
- ao BAC e *Acquirers*, nos ficheiros resultantes do processo de compensação seguinte ao último fecho de período contabilístico dos TPA instalados nos estabelecimentos.

Na figura seguinte apresenta-se o ecrã do Portal de Serviços SIBS de consulta a acordo, onde são visíveis todos os elementos de informação que o constituem.

Consulta Acordo de Representação

Pág. Anterior

IDENTIFICAÇÃO MULTIBANCO

Comerciante	Estabelecimento
0000001	0001

DADOS DO ACORDO

Produto Financeiro	Acordo Contabilístico	Tipo Acordo	Estado
00001 - PRODUTO MULTIBANCO	1-Contabilístico	01-Serviço TPA Standard	1-Activo

Data Inserção	Dt.Últ.Alteração	Utilizador
2011/09/07	2011/10/06	00000000

ID.Padrão	MCC	Escalação Facturação
000	6012-Financial Institutions - Merchandise and Services	000

CONDIÇÕES CONTRATUAIS

	Processo	Incidência dos Limites	Fluxo
Comerciante	0-Não há comissões	0-N.A.	
Cliente	0-Não há comissões	0-N.A.	-N.A.

Cliente	Percentagem	Taxa Fixa	Valor Mínimo	Valor Máximo
	0.000 %	0.00 €	0.00 €	0.00 €

Condições Contratuais por Escalões

Escalão 1	Percentagem	Taxa Fixa	Valor Mínimo	Valor Máximo
Comerciante	0.000 %	0.00 €	0.00 €	0.00 €
Limite Superior Valor Transacção		0099999 €		

Figura 20 - Dados de acordo no PSS

### 3.5.1.1 Tipos de acordo

Os acordos podem ser caracterizados pelo *Acquirer* segundo uma das seguintes tipificações:

- Serviço TPA *standard* – define as condições contratuais aplicáveis à maioria das operações realizadas em TPA (compra, devolução de compra, adiantamento, entre outras);
- Serviço TPA *offline* – define as condições contratuais aplicáveis às operações *contactless*.

Os tipos de acordo têm subjacente uma ordenação hierárquica que define a sua activação ao nível do estabelecimento. Neste sentido, as compras realizadas em TPA (incluindo as compras *contactless*) são sempre processadas ao abrigo das condições contratuais determinadas pelo acordo *standard*, excepto nos casos em que o *Acquirer* matricule um acordo *offline* ao nível do estabelecimento para definir condições específicas para o tratamento das compras *contactless*.

### 3.5.1.2 Produtos financeiros

Este elemento de caracterização do acordo classifica os diferentes produtos e as suas vertentes, como débito e crédito, *consumer* e *commercial*, de acordo com a classificação dada pelo respectivo sistema de pagamento. Neste sentido, o *Acquirer* pode definir condições contratuais distintas consoante o tipo de produto associado ao cartão utilizado na realização da operação em TPA.

É responsabilidade do *Acquirer* garantir a matrícula dos acordos para todos os produtos financeiros contratados com o Comerciante.

### 3.5.1.3 Estado do acordo

O estado do acordo é um elemento de informação que permite ao *Acquirer* conhecer se o acordo está apto a ser utilizado pelas operações realizadas nos TPA do estabelecimento. Cada acordo pode assumir, em determinado momento, um dos seguintes estados:

- Activo – sempre que no momento da inserção do acordo não exista outro acordo, de outro *Acquirer*, para o mesmo produto financeiro, o acordo assume o estado activo.
- Inactivo – quando o *Acquirer* procede ao abate do acordo, este passa a ter o estado inactivo.
- Pendente - sempre que no momento da inserção do acordo já exista outro acordo, de outro *Acquirer*, para o mesmo produto financeiro, o acordo assume o estado pendente.
- Abatido por substituição – no decorrer do processo de substituição de *Acquirer* (ver secção 4.1.9) quando um acordo em estado pendente é activado pela SIBS FPS, o anterior acordo, que estava activo, passa para o estado abatido por substituição.
- Pendente abatido – sempre que o *Acquirer* abata um acordo que esteja em estado pendente, este assume o novo estado pendente abatido.

É responsabilidade do *Acquirer* verificar o estado de cada acordo, após a sua inserção.

### 3.5.1.4 Acordo contabilístico

O *Acquirer* tem a possibilidade de definir se um acordo deve ser considerado ou não para efeitos contabilísticos. A SIBS FPS, no seu serviço de processamento de *acquiring*, pode calcular os valores devidos pelo Comerciante ao *Acquirer* e posteriormente, no processo de compensação, informa o BAC de que pode movimentar aqueles valores na conta do Comerciante (acordo contabilístico) ou então a SIBS FPS executa todo o processamento de *acquiring* mas não informa o BAC da existência de valores para movimentação na conta, limitando-se a comunicar as transacções ao *Acquirer* sem que isso implique qualquer operação financeira (acordo não contabilístico).

Este tipo de processamento não contabilístico não se aplica aos produtos MB, nem das marcas internacionais VISA e MasterCard, sendo geralmente utilizado por cartões de redes privadas em que o valor da transacção é transmitido pela SIBS FPS ao *Acquirer* apenas para efeitos informativos e este efectua a gestão financeira com o Comerciante através de canais próprios.

### 3.5.1.5 MCC

O *Merchant Category Code* (MCC) é um conceito dos SPI e traduz-se num código que classifica a actividade desenvolvida pelo Comerciante. Cada marca possui uma tabela própria de códigos MCC, sendo que vários códigos são coincidentes nas diversas tabelas.

A utilização do MCC funciona não só como um indicador de dados estatísticos e permite classificações diversas nos SPI, como também permite realizar algumas validações ao nível da análise de risco e detecção de fraude na Rede MULTIBANCO. Quando matricula um acordo, o *Acquirer* tem sempre a obrigação de indicar qual o MCC associado ao Comerciante, sendo da exclusiva responsabilidade do *Acquirer* a correcta definição deste atributo.

Nas matrículas de acordos MB ou de redes privadas, a SIBS FPS auxilia o *Acquirer* a identificar e registar o código MCC mais adequado à natureza da actividade económica desenvolvida pelo Comerciante. Para este efeito, a SIBS FPS realiza um mapeamento entre o CAE do Comerciante e o leque de códigos MCC passíveis de serem associados a esse CAE.

### 3.5.1.6 Fluxos financeiros

Por norma, o registo de um acordo tem subjacente um fluxo financeiro que determina que o Comerciante paga uma comissão ao *Acquirer* por cada transacção realizada nos TPA instalados nos seus estabelecimentos. No caso da matrícula de acordo MB, este parâmetro de dados deverá indicar que o fluxo é do Comerciante para a Entidade de Apoio ao TPA (EAT).

Este fluxo é aplicável à generalidade das operações com impacto contabilístico realizadas em TPA. Numa devolução de compra, os fluxos invertem-se de forma automática no processamento da transacção e da compensação.

No caso específico dos adiantamentos, a comissão inerente à execução da transacção é suportada não pelo Comerciante mas sim pelo Titular de Cartão que paga directamente esse valor ao *Acquirer*. Assim, no caso da matrícula de acordos em estabelecimentos do tipo Banco, para a realização de adiantamentos, o *Acquirer* deve indicar este fluxo e os valores associados – percentagem, taxa fixa e valores mínimo e máximo - devem ser parametrizados nos elementos de informação do acordo relativos ao “Cliente”.

### 3.5.1.7 Escalões

Na matrícula de um acordo, o *Acquirer* pode ainda definir condições contratuais distintas consoante o montante da transacção. O sistema da SIBS FPS suporta a criação de um máximo de nove escalões por montante da operação (correspondendo o último escalão ao valor máximo que uma operação pode assumir na Rede TPA MULTIBANCO, isto é, 99 999 Euros), sendo possível atribuir a cada escalão qualquer um dos parâmetros disponíveis para os acordos. Os escalões só se aplicam à TSC, não sendo possível aplicá-los à tarifa sobre o Titular dos Cartões.

### 3.5.2 Acordo padrão

O acordo padrão é uma ferramenta desenvolvida pela SIBS FPS que visa facilitar o processo de gestão dos acordos por parte do *Acquirer*.

Na matrícula dos dados do acordo padrão, é possível definir uma série de condições passíveis de serem aplicadas a um conjunto homogêneo de Comerciantes ao nível dos estabelecimentos contratados. Neste sentido, o *Acquirer* pode criar um acordo registando apenas alguns parâmetros base, específicos de cada estabelecimento, e indicar qual o acordo padrão que se aplica ao caso concreto. Deste modo, o acordo padrão facilita o registo de dados uma vez que reduz o volume de dados a inserir para os estabelecimentos contratados que possuem o mesmo tipo de condições.

Esta funcionalidade facilita igualmente o processo de revisão das condições contratuais, permitindo ao *Acquirer* actualizar os novos parâmetros somente ao nível do acordo padrão, modificações que produzirão efeitos para todos os acordos que estiverem relacionados com esse acordo padrão.

As figuras seguintes representam o conjunto de dados necessários à matrícula de um acordo padrão e a matrícula de um acordo, através da associação de acordo padrão.

**Inserção de Acordo Padrão** Pág. Anterior

IDENTIFICAÇÃO ACORDO			
ID.Acordo	Descrição Acordo	Data Início	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

CONDIÇÕES CONTRATUAIS			
	Processo	Incidência dos Limites	Fluxo
Comerciante	0-Não há comissões	0-N. A.	-N. A.
Cliente	0-Não há comissões	0-N. A.	-N. A.

Cliente	Percentagem	Taxa Fixa	Valor Mínimo	Valor Máximo
	0.00 %	0.00 €	0.00 €	0.00 €

Condições Contratuais sem Escalões

Escalão 1	Percentagem	Taxa Fixa	Valor Mínimo	Valor Máximo
Comerciante	0.00 %	0.00 €	0.00 €	0.00 €
Limite Superior Valor Transacção		<input type="text"/>		

**Figura 21 - Dados de acordo padrão no PSS**

**Inserção de Acordo de Representação com Padrão**

IDENTIFICAÇÃO MULTIBANCO

Comerciante	Estabelecimento
0000181	0001

DADOS DO ACORDO

Produto Financeiro	Acordo Contabilístico	Hum.Dias	Tipo Acordo	Tipo Pagamento
00000-Sem representante	1-Contabilístico	<input type="checkbox"/>	01-Serviço TPA Standard	000-N.A.

ID Acordo Padrão	HCC	Escalão Facturação
<input type="checkbox"/>	5977-Cosmetic Stores	<input type="checkbox"/>

**Inserir**

**Figura 22 - Dados da associação do acordo padrão ao acordo no PSS**

### 3.5.3 Campanha

A campanha é uma ferramenta desenvolvida pela SIBS FPS que permite criar ocorrências no seio de um acordo padrão, para que o *Acquirer* possa definir uma nova condição contratual cuja aplicação produz efeitos apenas num certo intervalo de tempo.

Os dados de registo de uma campanha são idênticos aos do acordo padrão, com a excepção da obrigatoriedade de indicar uma data para o fim da campanha.

A SIBS FPS, sempre que analisa as operações realizadas nos TPA dos estabelecimentos associados a um certo acordo padrão, valida se existe alguma campanha registada para aquele acordo padrão. Em caso afirmativo, e se as operações forem realizadas durante o período de vigência da campanha, então os valores contratuais aplicáveis não são os do acordo padrão mas sim aqueles que se encontram definidos ao nível da campanha.

Expirado o período de vigência da campanha, o *Acquirer* não necessita de proceder a qualquer actualização de dados ficando novamente activas as condições contratuais originalmente definidas para o acordo padrão.

O início e fim da vigência da campanha estão dependentes não só da data definida na própria campanha, como também da abertura do período contabilístico nos TPA do estabelecimento.

**Alteração de Acordo Padrão (Inserção de Campanha)** Pag. Anterior

---

**IDENTIFICAÇÃO ACORDO**

ID.Acordo	Descrição Acordo	Data Fim
002	Taxa fixa comerciante	9999/99/99

Data Campanha	
Início	Fim
20060120	

**CONDIÇÕES CONTRATUAIS**

	Processo	Incidência dos Limites	Fluxo
Comerciante	2-Taxa fixa	0-N, A,	CD-Comerciante->Proprietário
Cliente	0-Não há comissões	0-N, A,	N.A.

Cliente	Porcentagem	Taxa Fixa	Valor Mínimo	Valor Máximo
	0,000 %	0,00 €	0,00 €	0,00 €

**Condições Contratuais por Escalões**

Escalão 1	Porcentagem	Taxa Fixa	Valor Mínimo	Valor Máximo
Comerciante	0,000 %	2,00 €	0,00 €	0,00 €
Limite Superior Valor Transação		99999 €		

**Alterar**

**Figura 23 - Dados de campanha no PSS**

#### Quadro 4 - Tarifa de Serviço Comerciante

- A Tarifa de Serviço Comerciante (TSC) define as condições contratuais que remuneram o *Acquirer* pela aceitação das transações realizadas nos TPA instalados nos estabelecimentos do Comerciante.
- No sistema da SIBS, a TSC consiste num acordo materializado através de um registo de dados, ao nível do estabelecimento, que permite calcular automaticamente os valores devidos pelos Comerciantes ao *Acquirer*.
- A SIBS disponibiliza aos *Acquirers* uma ferramenta - o acordo padrão - que reúne uma série de condições passíveis de serem aplicadas a um conjunto homogêneo de Comerciantes ao nível dos estabelecimentos contratados. Neste sentido, o *Acquirer* pode criar um acordo registando apenas alguns parâmetros base, específicos de cada estabelecimento, e indicar qual o acordo padrão que se aplica ao caso concreto.
- A campanha é uma ferramenta desenvolvida pela SIBS que permite criar ocorrências no seio de um acordo padrão, ou seja, o *Acquirer* pode definir, temporariamente, uma nova condição contratual cuja aplicação produz efeitos num certo intervalo de tempo.



## 3.6 *Interchange Fees*

A actividade de *acquiring* das marcas MB, VISA e MasterCard pressupõe a existência de uma comissão paga pelos *Acquirers* aos Emissores para balanceamento dos custos e proveitos do negócio. Essa comissão é denominada de Tarifário Interbancário (TIB), no caso da marca MB e de *Interchange Fee* (IF) no caso das marcas dos SPI.

A IF é definida pelo respectivo SPI, mas pode também ser alvo de acordos bilaterais entre os *Acquirers* e os Emissores de acordo com as regras de cada SPI. O TIB é definido pela SIBS PAGAMENTOS.

A SIBS FPS efectua o cálculo do TIB e da IF de cada transacção e informa o seu valor aos intervenientes. No caso das operações de devolução, o TIB ou IF assume o fluxo inverso, isto é, é um custo do Emissor e uma receita do *Acquirer*.

### 3.6.1 MB

No caso das transacções efectuadas ao abrigo da marca MB, a SIBS FPS efectua o apuramento do tarifário interbancário aplicável.

Este apuramento é efectuado e informado aos *Acquirers* transacção a transacção, nos interfaces da compensação do sistema, e o seu valor é enviado para liquidação aos intervenientes, diariamente.

### 3.6.2 VISA

Para os cartões *on-us* a SIBS FPS efectua o cálculo da IF de acordo com as regras de cálculo, pela seguinte ordem:

- Regras SPI domésticas - aplica a regra registada na VISA para Portugal; se não existir, aplica a regra ao nível do Intra-Regional;
- Regras SPI Intra-Regional - aplica a regra definida pela VISA.

Este apuramento é efectuado e informado aos *Acquirers* transacção a transacção, nos interfaces da compensação do sistema, e o seu valor é enviado para liquidação aos intervenientes, diariamente.

Para os cartões *not-on-us* nacionais são aplicadas as regras de cálculo de IF pela seguinte ordem:

- Regras SPI domésticas - aplica a regra registada na VISA para Portugal; se não existir, aplica a regra ao nível do Intra-Regional;
- Regras SPI Intra-Regional - aplica a regra definida pela VISA.

No caso dos cartões *not-on-us* internacionais é considerado o seguinte para a determinação das regras a aplicar:

- Regra Intra-Regional - aplicável aos cartões emitidos nos países europeus
  - EEA – países da União Europeia
  - Non – EEA – países do resto da Europa;
- Regra Inter-Regional - aplicável aos cartões emitidos nos países não europeus.



No caso das transacções com cartões *not-on-us*, o valor da IF é calculado pela SIBS FPS, e informado aos *Acquirers* transacção a transacção, nos interfaces da compensação, mas apenas como informação estimativa. O valor final é informado pela VISA, num total que resultou de todos os registos apresentados pela SIBS FPS ao SPI, e informado pela SIBS FPS ao *Acquirer* na sequência dessa confirmação.

### 3.6.3 MasterCard

Para os cartões *on-us* são aplicadas as regras de cálculo de IF pela seguinte ordem:

- Regras SPI domésticas – aplica-se a regra registada na MasterCard para Portugal; se não existir, aplica-se a regra ao nível do Intra-EEA;
- Regras SPI Intra-EEA – aplica-se a regra definida pela MasterCard para os cartões emitidos nos países da União Europeia.

Este apuramento é efectuado e informado aos *Acquirers* transacção a transacção, nos interfaces da compensação do sistema, e o seu valor é enviado para liquidação aos intervenientes, diariamente.

Para os cartões *not-on-us* nacionais são aplicadas as regras de cálculo de IF pela seguinte ordem:

- Regras SPI domésticas – aplica-se a regra registada na MasterCard para Portugal; se não existir, aplica-se a regra ao nível do Intra-EEA;
- Regras SPI Inter-Country (Intra-EEA ou Intra-Eastern) – aplica-se a regra definida pela MasterCard para os cartões emitidos na sua região;

No caso dos cartões *not-on-us* internacionais é considerado o seguinte para a determinação das regras a aplicar:

- Regra Inter-Country - aplicável aos cartões emitidos nos países da União Europeia;
- Regra Intra-European - aplicável aos cartões emitidos nos países europeus fora da sua região;
- Regra Inter-Regional – aplicável aos cartões emitidos nos países não europeus.

No caso das transacções com cartões *not-on-us*, o valor da IF é calculado pela SIBS FPS, e informado aos *Acquirers* transacção a transacção, nos interfaces da compensação, mas apenas como informação estimativa. O valor final é confirmado pelo respectivo SPI e informado pela SIBS FPS ao *Acquirer* na sequência dessa confirmação.

#### Quadro 5 - Interchange Fees

- A *Interchange Fee* é uma comissão paga entre *Acquirers* e Emissores criada com o intuito de balancear o custo do negócio associado à actividade de *acquiring*.

## 4 Serviço Base de Processamento

O Serviço para *Acquirers* TPA é constituído por um pacote de módulos base e diversas funcionalidades que podem ser contratados de acordo com o posicionamento dos *Acquirers* no que toca às suas opções de aceitação das marcas MB ou SPI. No formulário – “Caracterização de *Acquirer* TPA” (**Anexo A**) - para além dos seus dados de identificação e contactos, o *Acquirer* pode assinalar as funcionalidades a que pretende aderir no âmbito do serviço de *acquiring* TPA.

### 4.1 Gestão de Comerciantes, Estabelecimentos e Terminais

O Serviço para *Acquirers* TPA tem subjacente a matrícula de um conjunto de dados ao abrigo dos quais se realiza a aceitação, na Rede MULTIBANCO, e o processamento das transacções com os cartões das marcas representadas pelos *Acquirers*.

Estes dados, representados na figura seguinte, podem ser registados no sistema da SIBS FPS através dos canais colocados à disposição dos *Acquirers* / EAT:

- Portal de Serviços SIBS – Serviço Gestão *Multi-Acquirer*,
- Mensagens *Host-to-Host* – Mensagens enviadas directamente dos sistemas da EAT e *Acquirer* utilizando um canal seguro, ou
- Ficheiro – Ficheiro de Gestão de Dados do Serviço MULTIBANCO, enviado através de aplicação de transferência de ficheiros.

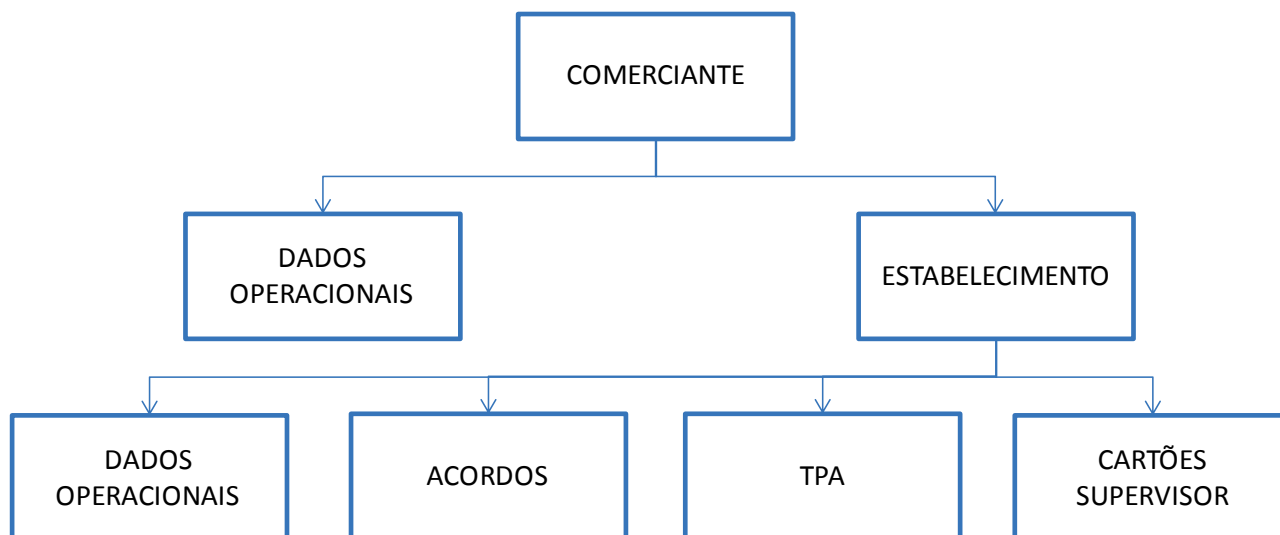
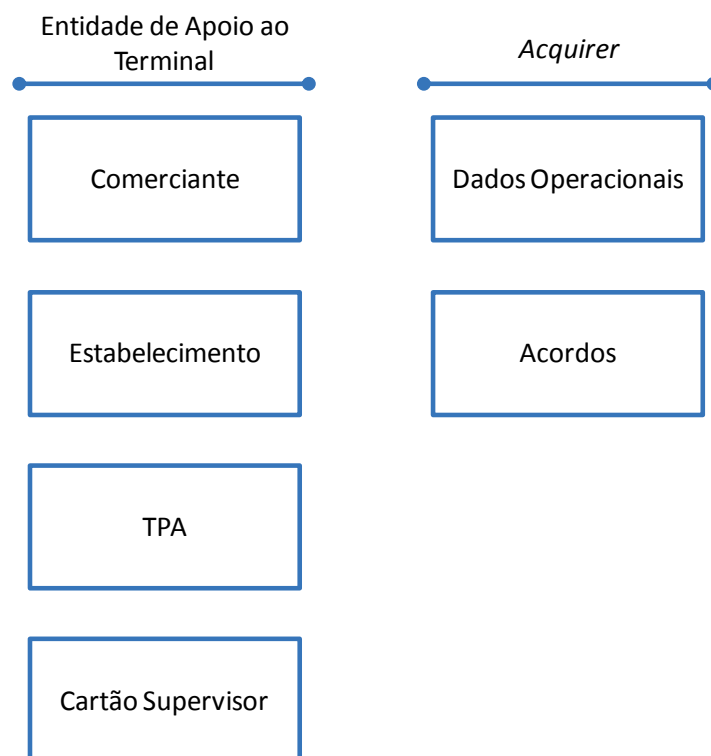


Figura 24 - Estrutura de dados do Serviço para *Acquirers* TPA

A figura seguinte apresenta os intervenientes responsáveis pela matrícula de cada um destes elementos.



**Figura 25 - Responsáveis pela matrícula de dados do Serviço para Acquirers TPA**

### 4.1.1 Comerciantes

O registo dos dados de Comerciante é um dos pilares do Serviço para Acquirers TPA. Esta matrícula é executada pela EAT e trata-se de uma tarefa imprescindível de modo a que o sistema conheça as condições que regerão as transacções realizadas por cartões das marcas representadas pelo Acquirer na rede de estabelecimentos do Comerciante.

Entre os elementos de identificação obrigatória do Comerciante encontram-se o seu nome, número de identificação fiscal (**NIF**), morada, endereço fiscal e o código da actividade (**CAE**) em que se encontra inserido. O CAE<sup>8</sup> é utilizado para análises estatísticas e para validação de consistência com o MCC (*Merchant Category Code*) dos acordos do Comerciante<sup>9</sup>.

<sup>8</sup> O sítio de internet [www.sicae.pt](http://www.sicae.pt) permite obter, de forma gratuita e imediata, o código CAE principal (e secundários) de qualquer entidade, mediante a introdução do Número de Identificação de Pessoa Colectiva ou denominação da entidade. A tabela de códigos CAE residente no sistema da SIBS FPS está de acordo com a Classificação Portuguesa de Actividades Económicas - Revisão 3 (CAE Rev.3). Uma vez que começaram a existir alguns contratos estabelecidos entre as EAT/Acquirers, para a aceitação de pagamentos com cartão em TPA MULTIBANCO associados não a instituições/empresas, mas sim a particulares (e.g. médicos, advogados, entre outros) a SIBS FPS criou um novo código CAE para permitir a distinção estatística desta realidade na Rede MULTIBANCO. Para o efeito foi definido o código 99999 - Actividades exercidas por Particulares.

<sup>9</sup> Nas matrículas de acordos MB ou de redes privadas, a SIBS FPS auxilia o Acquirer a identificar e registar o código MCC mais adequado à natureza da actividade económica desenvolvida pelo Comerciante. Para este efeito, a SIBS FPS realiza um mapeamento entre o CAE do Comerciante e o leque de códigos MCC passíveis de serem associados a esse CAE.

É possível matricular um TPA num Comerciante não residente, ou seja, que não possua um NIF português. Para este efeito, a conta bancária associada ao cartão de supervisor (para efeitos de processamento dos movimentos da compensação) tem de ser, obrigatoriamente, de um Banco participante no sistema MB.

Cada Comerciante é identificado por uma de duas chaves únicas, uma composta pelo seu NIF e a outra pelo número de Comerciante atribuído pelo sistema no momento da matrícula.

### 4.1.2 Estabelecimentos

Matriculado o Comerciante no sistema da SIBS FPS, a tarefa seguinte consiste no registo dos estabelecimentos onde serão instalados os TPA para aceitação de operações com cartão. A EAT pode associar um ou mais estabelecimentos a cada Comerciante devendo o registo conter a indicação da morada, contactos e tipo de estabelecimento, para além de outros dados informativos. O **tipo de estabelecimento** é utilizado para efeitos de cálculo de IF (no caso de estabelecimento gasolheiro e de comércio electrónico), para definição se o TPA efectua adiantamentos em vez de compras (no caso de estabelecimento do tipo banco) e para o registo de TPA Virtual (no caso de estabelecimento do tipo virtual).

No registo do estabelecimento o sistema atribui-lhe um número sequencial para o Comerciante.

Uma alteração de dados do estabelecimento, ao nível do respectivo nome, morada ou localidade, produz efeitos, ao nível do cabeçalho do talão emitido pelo TPA, apenas após a abertura de período contabilístico local. Uma alteração do tipo de estabelecimento produz efeitos imediatos em termos do cálculo das IF aplicáveis à transacção.

O sistema regista a data de inserção dos dados e da última alteração e o utilizador que a efectuou, possibilitando a consulta a estes elementos de informação, bem como a consulta ao histórico detalhado das alterações efectuadas nos últimos 5 anos.

### 4.1.3 TPA

Após matricular no sistema o Comerciante e a sua rede de estabelecimentos, a EAT procede ao registo dos TPA.

Esta matrícula contempla a indicação de elementos como, por exemplo, o Comerciante e estabelecimento associado, o tipo de terminal e respectivo proprietário, as operações autorizadas e a marca / modelo do terminal, entre outras informações.

Cada TPA possui uma chave de identificação única que é atribuída no momento do registo do terminal no sistema da SIBS FPS. O tipo de TPA utilizado determina as funcionalidades que se encontram disponíveis para cada Comerciante, só sendo permitido o registo de terminais de marcas / modelos certificados pela SIBS FPS.

A **operação principal** é um dos parâmetros registados no sistema da SIBS FPS no momento da matrícula de um TPA e indica a transacção que o terminal adopta por defeito quando o cartão é introduzido no leitor do TPA, sem haver necessidade de selecção de operação (por norma, a operação de compra).

As **operações autorizadas** são enviados ao TPA no momento de abertura do período contábilístico, o que pode levar, nalguns casos, a que surja no visor do TPA uma operação que, entretanto, já foi inviabilizada ao nível do sistema central. Neste caso, apesar de validadas localmente, estas transacções são recusadas pelo sistema central como consequência da alteração dos dados no registo do TPA.

Caso a EAT matricule um TPA com o **indicador de fecho central diário** posicionado com o valor “Sim”, diariamente, sempre que o Comerciante não efectue o fecho do período contábilístico do TPA, a SIBS FPS informa o Comerciante de que este tem de executar um fecho de período contábilístico no TPA, seguido da respectiva operação de abertura, para poder continuar a transaccionar (o sistema da SIBS FPS recusa qualquer transacção enquanto o Comerciante não fechar o período no TPA). Esta validação é efectuada comparando, em todas as operações, a data da abertura de período, com a data da operação; caso sejam diferentes, a SIBS FPS recusa a operação, apresentando o TPA a mensagem “Fazer Fecho”. Realizada a operação de fecho, são geradas as informações para os respectivos movimentos em conta dos diversos intervenientes na compensação seguinte a este processo.

Todas as alterações entram imediatamente em vigor após a sua actualização ao nível das validações do sistema central da SIBS FPS.

O sistema da SIBS FPS suporta o processo de abate de TPA, o qual efectua de forma automática um fecho de período contábilístico do terminal de modo a garantir que não existem fundos pendentes de movimentação aos intervenientes. Assim, é possível efectuar o abate de TPA que têm o período contábilístico aberto.

A EAT pode ainda reactivar o TPA ou executar consultas de movimentos, entre outras funcionalidades, nos três meses seguintes à data da realização do abate. Na reactivação do TPA, a associação com o PINPAD que anteriormente estava relacionado com o TPA também é reactivada e o TPA assume o estado de funcionamento que tinha na altura do abate.

Decorridos três meses sobre o abate do TPA, o seu registo é eliminado da base de dados e deixa de ser possível reactivá-lo.

#### 4.1.4 Cartões de supervisor

Os cartões de supervisor relacionam a identificação do estabelecimento com a conta bancária matriculada no sistema e podem ser utilizados em qualquer TPA registado no mesmo estabelecimento.

Para avançar com a instalação dos TPA nos estabelecimentos do Comerciante, a EAT tem de registar dois dados obrigatórios:

- O número da conta bancária movimentada pelas operações contábilísticas executadas nos TPA;
- Os números dos cartões de supervisor utilizados pelos Comerciantes nas operações de abertura e fecho de período contábilístico de TPA e nas operações de devolução, entre outras.

No caso dos cartões de supervisor personalizados a EAT efectua a requisição dos cartões do estabelecimento, informando o número de cartões a produzir e a conta a movimentar. Estes cartões e as

respectivas cartas de PIN são enviados pela SIBS CARTÕES para a EAT e são posteriormente entregues ao Comerciante ou ao fornecedor de TPA encarregue da instalação no estabelecimento do Comerciante.

De forma a agilizar o processo de instalação dos TPA, a EAT pode solicitar a produção de cartões não personalizados para utilização no acto de registo e activação de TPA (ver secção 3.2.2).

A conta bancária reside no BAC, que coincide com a EAT quando esta é um Banco. Se o proprietário do TPA for o Comerciante, o BAC e a EAT podem ser Instituições diferentes. O crédito da conta do Comerciante é efectuado pelo BAC na sequência do processamento dos ficheiros recebidos da SIBS FPS resultantes da compensação do sistema.

É possível efectuar a associação de cartão de supervisor não personalizado, e requisição de cartão de supervisor personalizado, a estabelecimento sem TPA matriculado. Fica, desta forma, flexibilizado o processo de registo de dados.

No caso de cartões de supervisor personalizados, não é possível alterar a conta, uma vez que este dado consta dos dados da pista magnética dos cartões.

No caso de cartões de supervisor não personalizados é possível à EAT alterar a conta, desde que a nova conta seja do mesmo BAC. Em caso de alteração no sistema, a conta bancária mantém-se inalterada durante o mesmo período contabilístico do TPA.

## 4.1.5 Dados operacionais

### 4.1.5.1 Dados operacionais de Comerciante

O sistema da SIBS FPS permite definir, ao nível dos dados operacionais do comerciante, os tipos de extractos e de informação financeira a emitir pela SIBS FPS, e respectiva forma de envio. Esta informação, se parametrizada, aplica-se a todos os estabelecimentos do Comerciante, excepto se ao nível dos dados operacionais do estabelecimento for posicionado parâmetro diferente.

Este registo é facultativo, e da responsabilidade do *Acquirer*. O sistema regista a data de inserção dos dados e da última alteração e o utilizador que a efectuou, possibilitando a consulta a estes elementos de informação, bem como a consulta ao histórico detalhado das alterações efectuadas nos últimos 5 anos.

### 4.1.5.2 Dados operacionais de estabelecimento

Depois do Comerciante e respectivo estabelecimento serem matriculados no sistema, o *Acquirer* procede ao registo de um conjunto de dados informativos sobre o estabelecimento, específicos da sua relação com o mesmo, como, por exemplo, a sua identificação no sistema do *Acquirer*, contactos, dados sobre o **envio de extractos** (tipo, periodicidade e endereço para envio) entre outras indicações associadas ao serviço de *acquiring*. O **montante máximo autorização outdoor** é outro dos parâmetros e permite que o *Acquirer* de marcas de SPI estabeleça um limite máximo para o valor do abastecimento de combustível nos terminais *self-service* de gasolinhas. Também é ao nível destes dados que o *Acquirer* pode definir os **critérios de devolução**, isto é, indicar se autoriza que os TPA do estabelecimento efectuem devoluções de valor

superior às compras realizadas no período contabilístico em curso nos TPA e definir parâmetros de risco associados a estas devoluções:

- Montante máximo autorizado por operação de devolução acima do valor acumulado das compras efectuadas no TPA no período em curso;
- Montante máximo diário autorizado para devoluções, independentemente do número de TPA do estabelecimento e dos fechos de período contabilístico.

Os critérios de devolução não são aplicáveis às operações ao abrigo do acordo MB.

A aplicação dos critérios de devolução é imediata após a sua parametrização no sistema da SIBS.

Outros dos indicadores existentes nos dados operacionais de estabelecimento são:

- o indicador de **key enter**, através do qual o *Acquirer* pode determinar se autoriza, ou não, que o estabelecimento efectue operações através desta forma de recolha de dados de cartão e
- o indicador **permite fallback** (de *chip* para banda magnética) através do qual, nas operações de compra e autorização em TPA, sempre que existir tentativa de *fallback*, a aceitação, ou não, é decidida de acordo com este indicador.

Apenas pode existir um registo de dados operacionais de estabelecimento por Comerciante / estabelecimento, matriculado por cada *Acquirer* que estabeleça contrato com o estabelecimento.

A matrícula dos dados operacionais de estabelecimento no sistema da SIBS FPS é uma tarefa da exclusiva responsabilidade do *Acquirer* e é obrigatória como tarefa prévia à matrícula de acordo no estabelecimento (excepto para o produto MB). O sistema regista a data de inserção dos dados e da última alteração e o utilizador que a efectuou, possibilitando a consulta a estes elementos de informação, bem como a consulta ao histórico detalhado das alterações efectuadas nos últimos 5 anos.

## 4.1.6 Acordos

Registados os dados operacionais de estabelecimento no sistema, o *Acquirer* está apto a matricular os acordos estabelecidos com um Comerciante para aceitação de operações com cartão no seu estabelecimento. O acordo é definido ao nível do estabelecimento do Comerciante abrangendo, deste modo, todos os TPA existentes nesse estabelecimento. A matrícula de acordos de representação no sistema da SIBS FPS é uma tarefa da exclusiva responsabilidade do *Acquirer*<sup>10</sup>. O registo do acordo de um estabelecimento pode ser efectuado recorrendo à utilização de um acordo padrão.

O registo do acordo tem um cariz obrigatório, para efeitos de aceitação de transacções, independentemente de o *Acquirer* pretender que o sistema da SIBS FPS não proceda à informação para liquidação das transacções e do respectivo comissionamento. Nesta situação, o *Acquirer* deve indicar que as condições contratuais matriculadas são não contabilísticas (tipo de acordo), não posicionando qualquer valor para o comissionamento a debitar ao Comerciante. Neste caso, o *Acquirer*, que é creditado por estas operações

---

<sup>10</sup> O *Acquirer* tem de garantir que regista no sistema da SIBS FPS a conta de disputas (regularizações) para cada produto financeiro, previamente ao registo do primeiro acordo, ao abrigo desse produto.



em contrapartida do débito ao Emissor. O *Acquirer* e o Comerciante tratam da movimentação financeira entre si através de meios próprios.

É possível registar acordos de representação para todos os estabelecimentos de um Comerciante, ficando desta forma facilitada a inserção dos acordos quando as condições contratuais acordadas entre um *Acquirer* e o Comerciante se devem aplicar a todos os estabelecimentos do Comerciante. Qualquer excepção a esta parametrização deve ser registada nos dados de acordo do estabelecimento em causa.

Caso seja efectuada a inserção em estabelecimentos que já tenha o mesmo acordo representado por outro *Acquirer*, o acordo no estabelecimento fica no estado pendente até à sua activação pela SIBS FPS, seguindo o processo definido (ver secção 4.1.9).

As inserções, alterações e abates de acordos entram em vigor na primeira transacção realizada ao abrigo do respectivo acordo em cada período contabilístico do TPA. A partir desse momento, os dados mantêm-se constantes até ao final do período, no TPA, independentemente das actualizações feitas ao acordo.

O sistema regista, quer para os acordos, quer para os acordos padrão, a data de inserção dos dados e da última alteração e o utilizador que a efectuou, possibilitando a consulta a estes elementos de informação. Está também disponível a consulta ao histórico detalhado das alterações efectuadas, através da execução de um único pedido de listagem, cuja resposta é uma lista que congrega todo o histórico de ambos os tipos de acordos (com e sem padrão) que o *Acquirer* manteve com o estabelecimento do Comerciante ao longo do tempo, para determinado produto financeiro.

#### **4.1.7 Processo de registo de TPA contactless**

O *Acquirer* das marcas VISA e MasterCard é a entidade que contrata com os Comerciantes a aceitação de operações *contactless* em TPA com cartões das respectivas marcas. No caso das marcas VISA PayWave e MasterCard PayPass é necessário que o *Acquirer* assegure com os seus Comerciantes as condições de aceitação de operações *contactless*.

Para activar este serviço num TPA a EAT tem de registar no sistema da SIBS FPS, através dos canais disponibilizados para o efeito (PSS, mensagens *Host-to-Host* ou ficheiro), que o TPA possui capacidade técnica para ler cartões *contactless*.



**Consulta a TPA** Pág. Anterior

Comerciante 0108395 Estabelecimento 0002 TPA 0000006529 Anterior Seguinte

Tipo Terminal 08-TERMINAL PORTATIL  
 Marca/Modelo TB-THALES ARTEMA GSM-GPR  
 Fornecedor 0000338-BULL  
 Comunicação em Vigor 11-GPRS  
 Comunicação Solicitada  
 Tipo Abertura 0-Não pode efectuar Abertura sem cartão  
 Matrícula TPA 2009/07/14  
 Venda Combustíveis 0-Não aplicável

Operações Autorizadas

- 01-COMPRA
- 02-DEVOLUÇÃO
- 03-ADIANTAMENTO
- 04-DEPOSITO
- 05-CONSULTA DE SALDO
- 06-SELECCAO DE PIN
- 07-AUTORIZACAO
- 08-AUTORIZACAO CREDITO
- 09-ANUL. AUT. CREDITO
- 10-CONSULTA MOVIMENTOS

Operação Principal 01-COMPRA  
 Key Enter 1-Key Enter disponível

Estado Funcionamento 12-TPA-Em funcionamento

Terminal Contactless S-Sim  
 Software Contactless S-Sim

**Figura 26 - Parametrização de TPA contactless no PSS**

Para aceitar transacções *contactless* o *Acquirer* tem de abrir um projecto junto da VISA ou da MasterCard e informar a SIBS FPS de que pretende ser *Acquirer* das marcas PayWave e/ou PayPass. Após receber esta informação, a SIBS FPS parametriza centralmente o *floor limit* para *contactless* (20 euros) nos AID (aplicações) VISA e MasterCard do *Acquirer*.

**Lista de AIDs do Acquirer** Pág. Anterior

AID	AID Label	Contactless	Produto Financeiro
A000000003101000	VISA	Sim	00346-VISA CR N (*) 00347-VISA DB N 00354-UNIBANCO CR 00356-VISA SEPA N 00364-VISA CR E 00366-VISA SEPA E 00368-VISA DB E
A000000003201000	VISA ELECTRON	Sim	00346-VISA CR N 00347-VISA DB N (*) 00354-UNIBANCO CR 00356-VISA SEPA N 00364-VISA CR E 00366-VISA SEPA E 00368-VISA DB E
A000000003301000	INTERLINK	Não	00346-VISA CR N (*)

**Figura 27 - Parametrização de AID do Acquirer no PSS**

**Consulta de Elementos EMV** Pág. Anterior

**AID**  
A000000003101000

Permite "No CVN"?		Caracterização Aplicação			
Suporta Autoriz. Crédito?		Permite Selec. Parcial?			
<input type="radio"/> Não	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não	<input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não	<input checked="" type="radio"/> Sim

Escolha Aleatória			
Porcentagem	Porcentagem Máx.	Valor Limite	Algoritmo
000	000	0000000000	02-Adicionar valor de todas as transações

Floor-Limit Contactless (Euros)	
Nacional	Internacional
20.00	0.00

**Figura 28 - Parametrização automática de floor limit contactless no PSS**

A SIBS FPS posiciona automaticamente a existência de AID *contactless* nos estabelecimentos a partir do momento em que o *Acquirer*:

- Regista um acordo para aceitação de cartões das marcas VISA ou MasterCard;
- Activa no sistema o indicador de "Software Contactless = S-Sim" para um TPA.

**Lista de AIDs**

**IDENTIFICAÇÃO MULTIBANCO**

Comerciante	0108395-COMERCIANTE 2
Estabelecimento	0002-COMERCIANTE 2

AID	AID Label	AID Contactless no Estabelecimento	Produto Financeiro
A000000003101000	VISA	Sim	00346-VISA CR N (*)
			00347-VISA DB N
			00356-VISA SEPA N
			00364-VISA CR E
			00366-VISA SEPA E
			00368-VISA DB E

**Figura 29 - Parametrização automática de AID contactless no estabelecimento no PSS**

Os *floor limits* para operações com contacto são definidos e posicionados no PSS pelo *Acquirer*. Os *floor limits* para transacções *contactless* são actualizados pela SIBS FPS com os valores que são carregados no sistema central a nível da tabela de AID do *Acquirer*, no momento do registo de representação das marcas VISA PayWave e MasterCard PayPass.

De modo a autorizar a realização de operações *contactless* no estabelecimento, o *Acquirer* tem de definir um *floor limit* para operações com contacto igual ou superior ao limiar *contactless*.

Estes *floor limits* são enviados para a aplicação local do TPA, a seguir a uma operação de abertura de período contabilístico, e ficam associados aos AID do estabelecimento para operações *contactless*.

**Consulta de Elementos EMV**

Pág. Anterior

Comerciante	Estabelecimento	AID
0108395	0002	A000000003101000

ID.Comerciante Representante	Floor Limit (Euros)		Algoritmo
	Nacional	Internacional	
0802090			02-Adicionar valor de todas as transações

Escolha Aleatória			Permite "No CVN"?
Porcentagem	Porcentagem Máx.	Valor Limite	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim

Floor-Limit Contactless (Euros)	
Nacional	Internacional
20.00	0.00

**Figura 30 - Parametrização de *floor limits* no PSS**

O *Acquirer* é ainda responsável pela parametrização, a nível dos Comerciantes / estabelecimentos, dos acordos de representação VISA e MasterCard para operações *offline*. No caso de não haver acordos específicos para esse tipo de transacções aplicam-se as condições contratuais definidas pelo *Acquirer* para o produto financeiro com o tipo de acordo *standard* ("01-Serviço TPA standard").

**Inserção de Acordo de Representação**

Pág. Anterior

IDENTIFICAÇÃO MULTIBANCO

Comerciante	Estabelecimento
0108395	0002

DADOS DO ACORDO

Produto Financeiro	Acordo Contabilístico	Num.Dias	Tipo Acordo
00346-VISA CR N	1-Contabilístico	0	07-Serviço TPA off-line

HCC	Tipo Pagamento	Escala Facturação
<input type="checkbox"/>	000-N. A.	<input type="checkbox"/>

**Figura 31 - Parametrização de acordos no PSS**

Nos casos em que se proceda a uma mudança do TPA *contactless*, a EAT deve assegurar que não existem transacções *contactless* por entregar e/ou regularizar. A SIBS FPS recomenda igualmente que a configuração do TPA contemple a emissão de uma cópia do talão para o Comerciante, visto ser este documento que permite validar o processo de regularizações de transacções *contactless* pendentes de registo no sistema da SIBS FPS.

### 4.1.8 Transferência de TPA entre Comerciantes

Quando uma EAT pretende efectuar uma transferência de TPA para outro Comerciante / estabelecimento ou para outro estabelecimento dentro do mesmo Comerciante, deve enviar à SIBS FPS um pedido de transferência por *email* com o seguinte conteúdo:

*«Agradecemos a transferência do TPA 999999, do Comerciante 123456 - Estabelecimento 1111 para o Comerciante 789012 - Estabelecimento 4444.»*

O pedido de transferência de TPA fica registado numa base de dados criada para o efeito. Se a EAT enviar um pedido de transferência de TPA sem que o novo Comerciante / estabelecimento estejam parametrizados no sistema da SIBS FPS, o pedido de transferência de TPA é devolvido com essa informação.

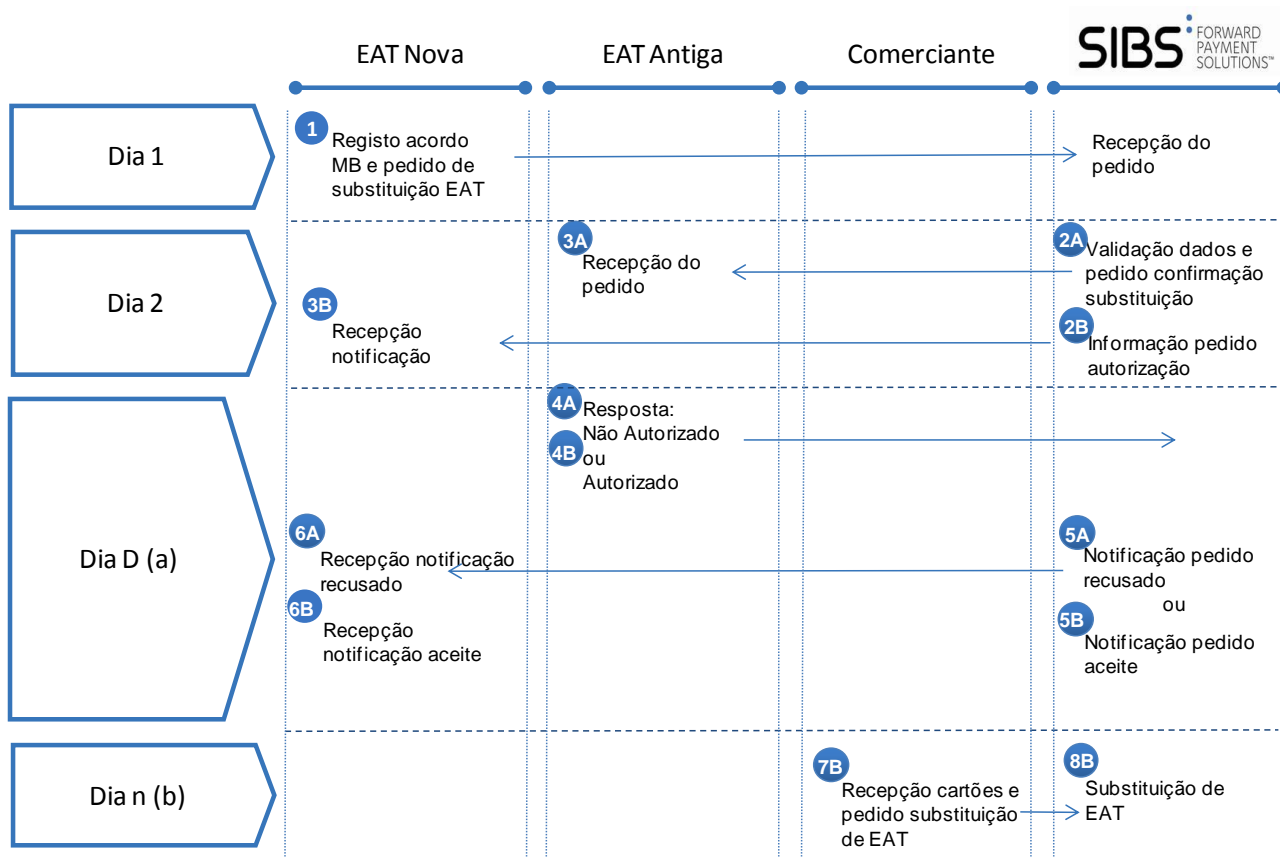
Para agilizar o processo de transferência de TPA entre dois estabelecimentos, sem que o Comerciante tenha interrupções no serviço, o sistema da SIBS FPS permite que a EAT associe cartões de supervisor (personalizados ou não personalizados) a estabelecimento que ainda não possua TPA matriculado na base de dados, pelo que o *email* acima indicado deve ser enviado à SIBS FPS após o registo dos cartões de supervisor para o estabelecimento para onde o TPA será transferido. Os cartões (no caso de serem personalizados) são enviados à EAT a qual assegura, em qualquer dos casos, através dos seus procedimentos internos, a entrega dos cartões ao Comerciante.

O Comerciante deve efectuar o fecho contabilístico com os cartões antigos e contactar o serviço de atendimento da SIBS FPS, o qual verifica os dados fornecidos pelo Comerciante na base de dados onde se encontra registado o pedido de transferência de TPA. A SIBS FPS altera o registo do TPA, o qual entra em pleno funcionamento após a abertura contabilística do terminal com os novos cartões. A EAT pode consultar a alteração do registo do TPA através dos canais disponibilizados pela SIBS FPS para esse efeito: PSS ou via mensagens *Host-to-Host*.

## 4.1.9 Processos de substituição de Acquirer

### 4.1.9.1 Substituição de EAT / Acquirer MB

Apresenta-se o processo em vigor para os pedidos de alteração de EAT, independentemente<sup>11</sup> da propriedade do TPA.



**Figura 32 - Processo de mudança de EAT**

Notas:

- (a) Até 3 dias úteis após Dia 2. Em caso de ausência de resposta por parte da EAT antiga no prazo de 3 dias úteis, assume-se a aprovação.
- (b) A data destas acções está dependente do contacto do Comerciante com a SIBS FPS para se efectivar a alteração de EAT.

<sup>11</sup> Uma vez que não existe informação actualizada no sistema, sobre a propriedade do TPA.

**Tabela 4 - Processo de mudança de EAT**

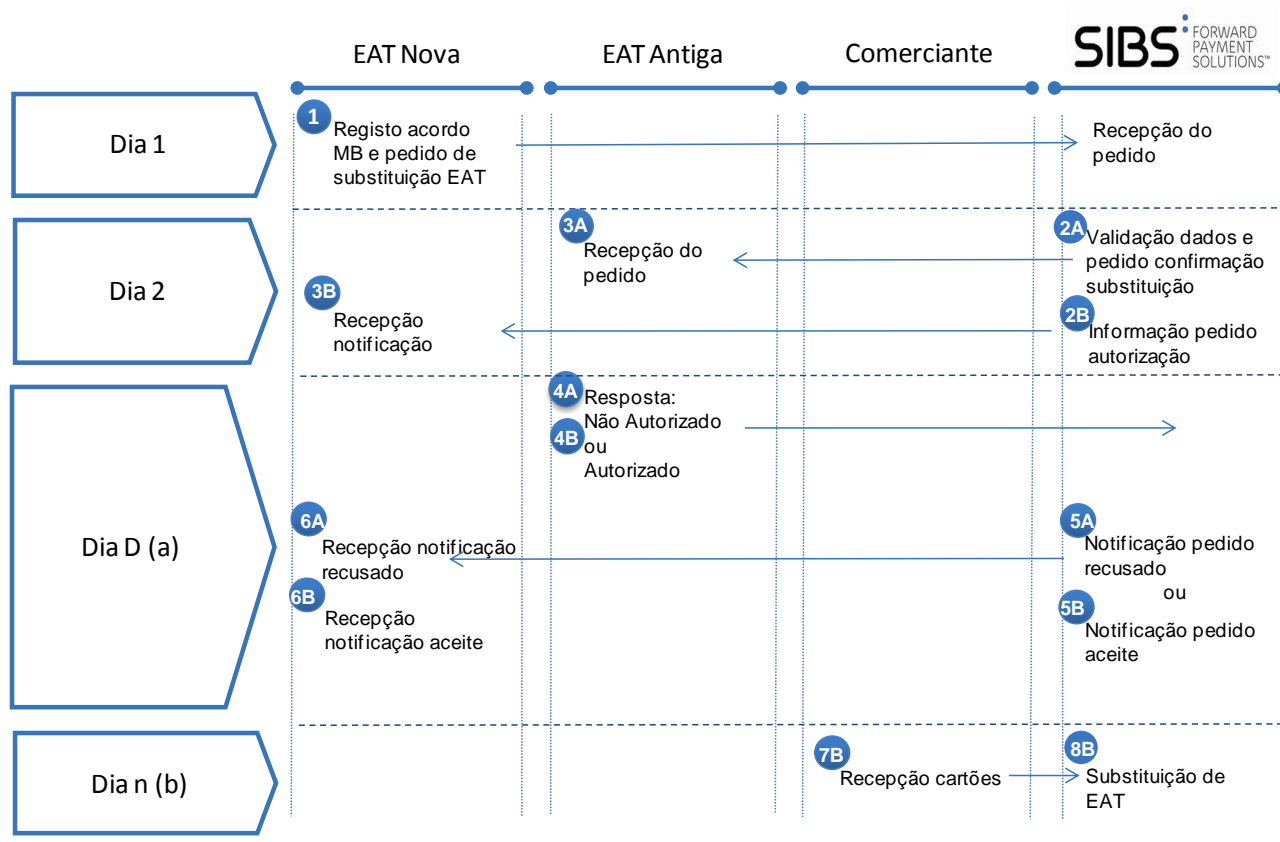
N.º	Actividade	Responsável
1	<p><b>Registo de acordo MB e envio de pedido de substituição de EAT</b></p> <p>Caso a anterior EAT tenha acordo MB matriculado no estabelecimento, é obrigatória a matrícula de novo acordo MB, por parte da nova EAT. O acordo fica no estado pendente.</p> <p>A nova EAT deve efectuar previamente a requisição de cartões de supervisor personalizados, ou associação de cartões de supervisor não personalizados ao estabelecimento.</p> <p>Envio do pedido com N.º Comerciante, N.º estabelecimento, N.º TPA e envio para a <i>mailbox</i> do Departamento de Gestão de Redes.</p>	EAT (nova)
2A	<p><b>Validação dos dados enviados e pedido de confirmação de substituição</b></p> <p>Validação dos dados enviados no <i>e-mail</i> de pedido de substituição e pedido de confirmação de substituição à EAT antiga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se não estiverem correctos, a SIBS FPS responde ao <i>e-mail</i> indicando o erro na validação – o processo reinicia.</li> </ul>	SIBS FPS
2B	<p><b>Informação de pedido de autorização</b></p> <p>Envio de <i>e-mail</i> com informação de que foi efectuado um pedido de autorização à EAT antiga.</p>	SIBS FPS
3A	<p><b>Recepção de pedido</b></p> <p>Validação do pedido e decisão em conformidade.</p>	EAT (antiga)
3B	<p><b>Recepção de informação</b></p> <p>Tomada de conhecimento de que pedido está em fase de validação pela EAT antiga.</p>	EAT (nova)
4	<p><b>Informação de resposta</b></p> <p>Envio de <i>e-mail</i> com resposta: pedido recusado (5A) ou aceite (5B).</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>A EAT tem 3 dias úteis completos para decidir e responder.</p> <p>Em caso de ausência de resposta por parte da EAT no prazo previsto, assume-se a aceitação.</p>	EAT (nova)
5A	<p><b>Notificação de pedido recusado</b></p> <p>Envio para a EAT nova de informação que a substituição de EAT foi recusada.</p>	SIBS FPS
6A	<p><b>Recepção de notificação</b></p> <p>Verificação das razões pelas quais a EAT alega a invalidade da substituição.</p> <p>Tomada das diligências consideradas adequadas.</p>	EAT (nova)
5B	<p><b>Notificação de pedido aceite</b></p> <p>Notificação à nova EAT, via <i>e-mail</i>, que o pedido foi aceite.</p>	SIBS FPS
6B	<p><b>Recepção de notificação</b></p> <p>Tomada de conhecimento de que o processo continua em curso.</p>	EAT (nova)
7B	<p><b>Recepção de cartões e pedido de substituição de EAT</b></p> <p>Contacto para o Serviço de Atendimento da SIBS FPS, através de telefone, solicitando a efectivação da substituição de EAT.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>O contacto só pode ser efectuado quando o Comerciante tiver na sua posse cartões de supervisor da nova EAT, sejam eles não personalizados, ou personalizados, e após ter sido efectuado o fecho de período com os cartões antigos.</p>	Comerciante



N.º	Actividade	Responsável
8B	<p><b>Substituição de EAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Efectuar as tarefas necessárias com vista à mudança de EAT, no decurso do telefonema do Comerciante, nomeadamente:</li> <li>Validação da existência de acordo MB da nova EAT. Caso o acordo não exista, a SIBS FPS informa o Comerciante sugerindo que este contacte a EAT para a regularização deste registo de dados; o processo fica suspenso até ocorrer novo contacto do Comerciante com a SIBS FPS, sendo nessa altura retomado no ponto 7B.</li> <li>Mudança de EAT nos dados do sistema. Automaticamente é efectuada a activação do acordo MB da EAT nova e o acordo da EAT antiga é abatido.</li> </ul> <p>Confirmação telefónica ao Comerciante que o processo está concluído.</p> <p><u>Nota:</u> A data destas acções está dependente do contacto do Comerciante com a SIBS FPS para se efectivar a alteração.</p>	SIBS FPS

A matrícula do acordo MB, por parte da nova EAT, pode ser efectuada através do Portal de Serviços SIBS, mensagens *Host-to-Host* e ficheiro.

Este processo, no caso de alterações massivas de EAT, que ocorre sempre que se pretenda alterar a EAT de todos os estabelecimentos de um grande Comerciante, ou todos os estabelecimentos de uma Instituição para outra pertencente ao mesmo grupo (por exemplo, nos casos de processos de fusões e aquisições de Bancos) tem pequenas alterações face ao descrito e é composto pelos seguintes passos:



**Figura 33 - Processo de mudança massiva de EAT**

Notas:

- (a) Até 3 dias úteis após Dia 2. Em caso de ausência de resposta por parte da EAT antiga no prazo de 3 dias úteis, assume-se a aprovação.
- (b) A data/hora da acção 8B é acordada entre a EAT nova e a SIBS FPS. Quanto maior a antecedência do pedido face à data pretendida, maior é a viabilidade de execução. A acção 7B está representada no mesmo dia, apenas por conveniência gráfica; poderá ocorrer em qualquer dia, desde a requisição dos cartões (5B) até à data acordada entre a EAT nova e a SIBS FPS para a execução da alteração.

**Tabela 5 - Processo de mudança massiva de EAT**

N.º	Actividade	Responsável
1	<p><b>Registo de acordo MB e envio de pedido de substituição de EAT</b></p> <p>Caso a anterior EAT tenha acordo MB matriculado no estabelecimento, é obrigatória a matrícula de novo acordo MB, por parte da nova EAT. O acordo fica no estado pendente.</p> <p>A nova EAT deve efectuar previamente a requisição de cartões de supervisor personalizados, ou associação de cartões de supervisor não personalizados ao estabelecimento.</p> <p>Envio do pedido com N.º Comerciante, N.º estabelecimento, N.º TPA e envio para a <i>mailbox</i> do Departamento de Gestão de Redes. Inclusão de informação sobre a data e horário pretendido para a substituição. Recomenda-se que o pedido chegue, no mínimo, com antecedência de 3 semanas face à data pretendida.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>Na data e hora indicada, a EAT deve garantir que todos os TPA dos estabelecimentos a alterar, têm o período contabilístico fechado.</p>	EAT (nova)
2A	<p><b>Validação dos dados enviados e pedido de confirmação de substituição</b></p> <p>Validação dos dados enviados no <i>e-mail</i> de pedido de substituição, incluindo a viabilidade da data solicitada para a alteração e pedido de confirmação de substituição à EAT antiga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se não estiverem correctos, a SIBS FPS responde ao <i>e-mail</i> indicando o erro na validação – o processo reinicia.</li> </ul>	SIBS FPS
2B	<p><b>Informação de pedido de autorização</b></p> <p>Envio de e-mail com informação de que foi efectuado um pedido de autorização à EAT antiga.</p>	SIBS FPS
3A	<p><b>Recepção de pedido</b></p> <p>Validação do pedido e decisão em conformidade.</p>	EAT (antiga)
3B	<p><b>Recepção de informação</b></p> <p>Tomada de conhecimento de que pedido está em fase de validação pela EAT antiga.</p>	EAT (nova)
4	<p><b>Informação de resposta</b></p> <p>Envio de <i>e-mail</i> com resposta: pedido recusado (5A) ou aceite (5B).</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>A EAT tem 3 dias úteis completos para decidir e responder.</p> <p>Em caso de ausência de resposta por parte da EAT no prazo previsto, assume-se a aceitação.</p>	EAT (nova)
5A	<p><b>Notificação de pedido recusado</b></p> <p>Envio para a EAT nova de informação que a substituição de EAT foi recusada.</p>	SIBS FPS
6A	<p><b>Recepção de notificação</b></p> <p>Verificação das razões pelas quais a EAT alega a invalidade da substituição.</p> <p>Tomada das diligências consideradas adequadas.</p>	EAT (nova)
5B	<p><b>Notificação de pedido aceite</b></p> <p>Notificação à nova EAT, via <i>e-mail</i>, que o pedido foi aceite.</p>	SIBS FPS



N.º	Actividade	Responsável
6B	<b>Recepção de notificação</b> Tomada de conhecimento de que o processo continua em curso.	EAT (nova)
7B	<b>Recepção de cartões de supervisor</b> Os estabelecimentos recebem o novo cartão de supervisor.	Comerciante
8B	<b>Substituição de EAT</b> Efectuar o processo com vista à mudança de EAT. Automaticamente o acordo MB da nova EAT é activado e o acordo da antiga EAT é abatido. <u>Nota:</u> Caso algum TPA dos estabelecimentos impactados não tenha o período contabilístico fechado, o Comerciante necessita de contactar o Serviço de Atendimento da SIBS FPS, através do telefone, a fim de expor a ocorrência e solicitar a normalização do funcionamento do TPA.	SIBS FPS

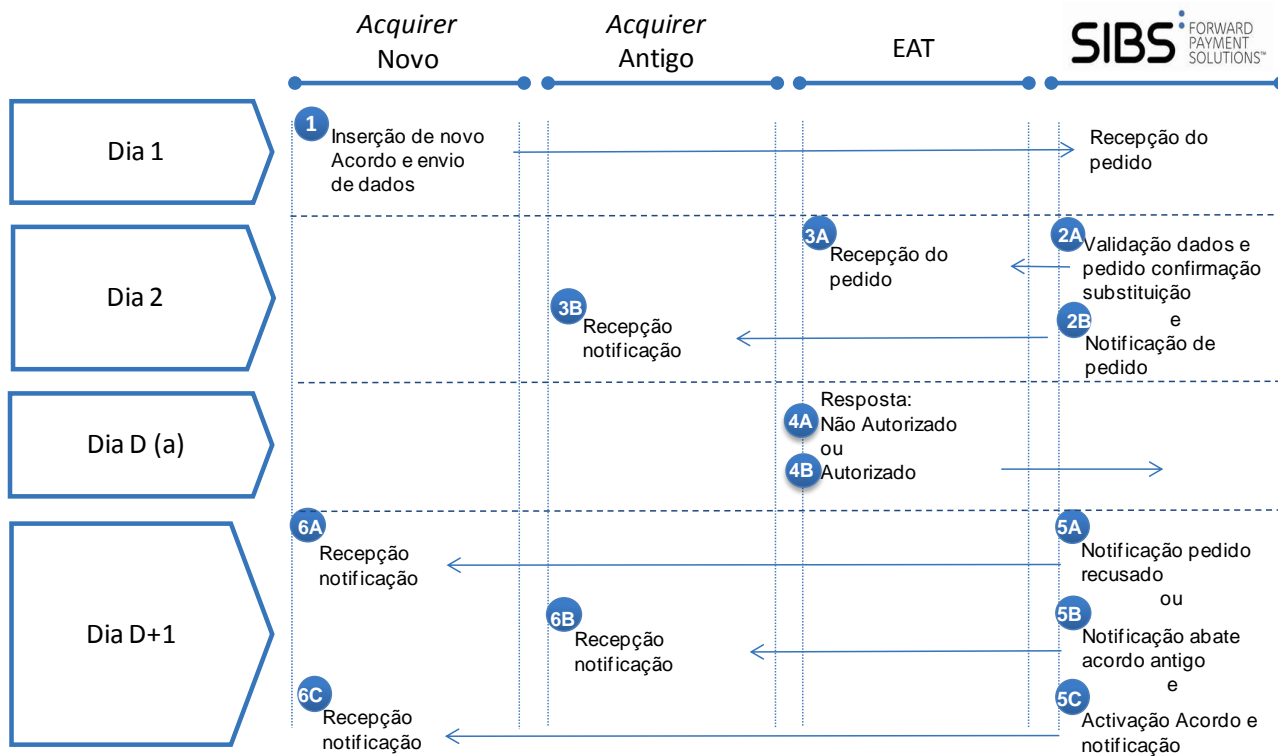
#### 4.1.9.2 Substituição de *Acquirer* VISA e/ou MasterCard

Para os produtos das marcas VISA e MasterCard, uma vez que existem vários *Acquirers* com processamento através da SIBS FPS, foi necessário definir regras para se proceder à substituição de *Acquirer* dessas marcas em determinado estabelecimento.

Assim, foi definido um modelo, aplicável às substituições que se pretenda efectuar em estabelecimentos matriculados após a data de aprovação do modelo - Março de 2008 - e outro aplicável às matrículas efectuadas antes dessa data.

#### 4.1.9.2.1 Modelo com aprovação pela EAT

Para os estabelecimentos matriculados no sistema após Março de 2008<sup>12</sup>, a aprovação de mudança de *Acquirer* das marcas VISA e MasterCard compete à EAT.



**Figura 34 - Processo de substituição *Acquirer* VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT)**

Notas:

- (a) Até 10 dias úteis após Dia 2. Em caso de ausência de resposta por parte da EAT no prazo de 8 dias úteis, a SIBS FPS insiste e inicia-se novo prazo de 2 dias úteis. Assim, no Dia D, em caso de ausência de resposta, assume-se a aprovação da EAT.

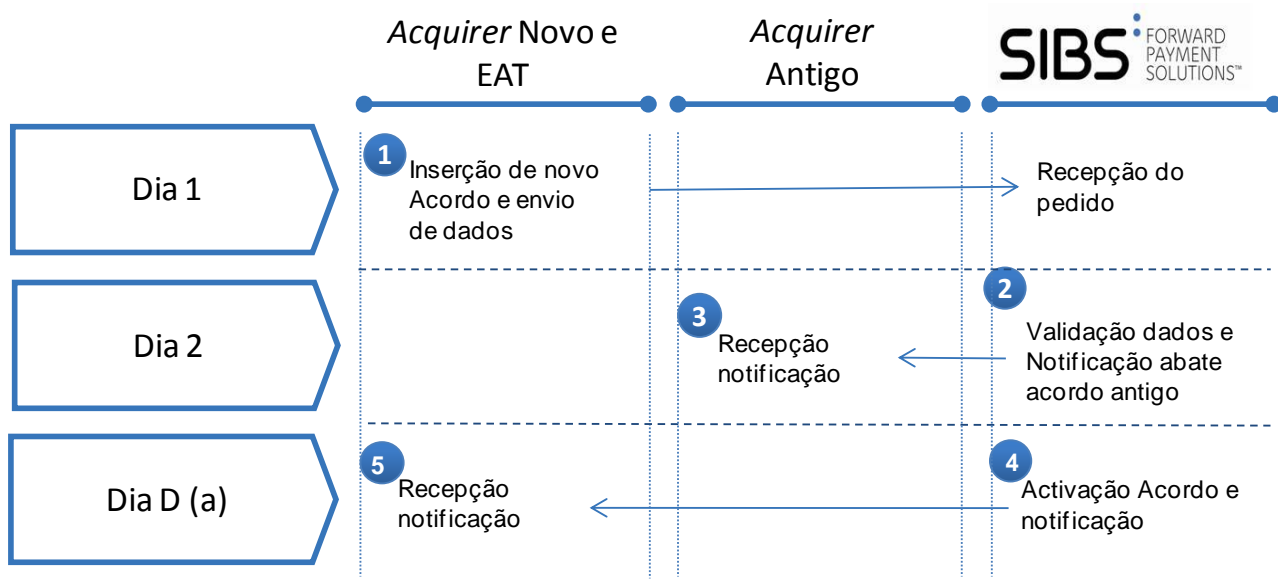
**Tabela 6 - Processo de substituição *Acquirer* VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT)**

N.º	Actividade	Responsável
1	<b>Inserção de novo acordo e envio de dados</b> Inserção do(s) acordo(s) para produto(s) financeiro(s) pretendido(s). Preenchimento dos dados respeitantes ao formulário de substituição do <i>Acquirer</i> e envio para a <i>mailbox</i> da área de Atendimento. <u>Nota:</u> Em substituição do formulário pode ser enviado um ficheiro com a mesma informação desde que em formato equivalente, a acordar previamente com a SIBS FPS.	<i>Acquirer</i> (novo)

<sup>12</sup> Por vezes não é possível a SIBS aferir a data da matrícula do estabelecimento. Nestes casos, aplica-se o modelo com aprovação pelo *Acquirer* antigo descrito na secção 4.1.9.2.2.

N.º	Actividade	Responsável
2A	<b>Validação dos dados enviados e pedido de confirmação de substituição</b> Validação dos dados enviados no <i>e-mail</i> de pedido de activação: Se não estiverem correctos a SIBS FPS responde ao <i>e-mail</i> indicando o erro na validação – o <u>processo reinicia</u> . Contacto à EAT para pedir autorização para a substituição do <i>Acquirer</i> .	SIBS FPS
2B	<b>Notificação de pedido de substituição de <i>Acquirer</i></b> Envio para o <i>Acquirer</i> antigo de informação que está em curso um processo de pedido de substituição de <i>Acquirer</i> .	SIBS FPS
3A	<b>Recepção pedido</b> Recepção do pedido de autorização de substituição de <i>Acquirer</i> . Análise para aceitação ou recusa. <u>Nota:</u> A EAT tem 10 dias úteis completos para decidir e responder. Em caso de ausência de resposta por parte da EAT no prazo de 8 dias úteis), a SIBS FPS insiste e inicia-se novo prazo (2 dias úteis). Findo este prazo, em caso de ausência total de resposta, assume-se a aprovação da EAT.	EAT
3B	<b>Recepção de notificação</b> Tomada das diligências consideradas adequadas.	<i>Acquirer</i> (antigo)
4	<b>Informação de resposta</b> Envio de <i>e-mail</i> com resposta: pedido recusado (4A) ou aceite (4B).	EAT
5A	<b>Notificação de pedido recusado</b> Envio para o <i>Acquirer</i> novo de informação que a substituição de acordo é inválida e respectivas razões.	SIBS FPS
6A	<b>Recepção de notificação</b> Verificação das razões pelas quais a EAT alega a invalidade da substituição do acordo. Tomada das diligências consideradas adequadas.	<i>Acquirer</i> (novo)
5B	<b>Notificação de abate de acordo antigo</b> Envio de <i>e-mail</i> com informação de que o acordo existente para o <i>Acquirer</i> antigo foi abatido com os dados recebidos no <i>e-mail</i> de pedido do <i>Acquirer</i> novo. <u>Nota:</u> Ainda que a EAT aprove antes dos 10 dias úteis estabelecidos como prazo máximo, a SIBS FPS só efectua esta acção após terminado este período, para permitir as acções entendidas como adequadas, por parte do <i>Acquirer</i> antigo, junto do Comerciante.	SIBS FPS
6B	<b>Recepção da notificação</b> Recepção do aviso que o acordo existente foi abatido.	<i>Acquirer</i> (antigo)
5C	<b>Activação acordo e Notificação</b> Activação acordo, para cada acordo solicitado e abate, automático, do acordo antigo. Envio de <i>e-mail</i> ao <i>Acquirer</i> novo com informação da activação do acordo e do abate do acordo do <i>Acquirer</i> antigo. <u>Nota:</u> Ainda que a EAT aprove antes dos 10 dias úteis estabelecidos como prazo máximo, a SIBS FPS só efectua esta acção após terminado este período, para permitir as acções entendidas como adequadas, por parte do <i>Acquirer</i> antigo, junto do Comerciante.	SIBS FPS
6C	<b>Recepção da notificação</b> Recepção do aviso que a activação do acordo foi efectuada com sucesso.	<i>Acquirer</i> (novo)

Caso a EAT e o Acquirer novo sejam a mesma Instituição, o processo fica simplificado, uma vez que não é necessário pedir a aprovação da EAT, e contempla os seguintes passos:



**Figura 35 - Processo de substituição Acquirer VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT=Acquirer novo)**

Notas:

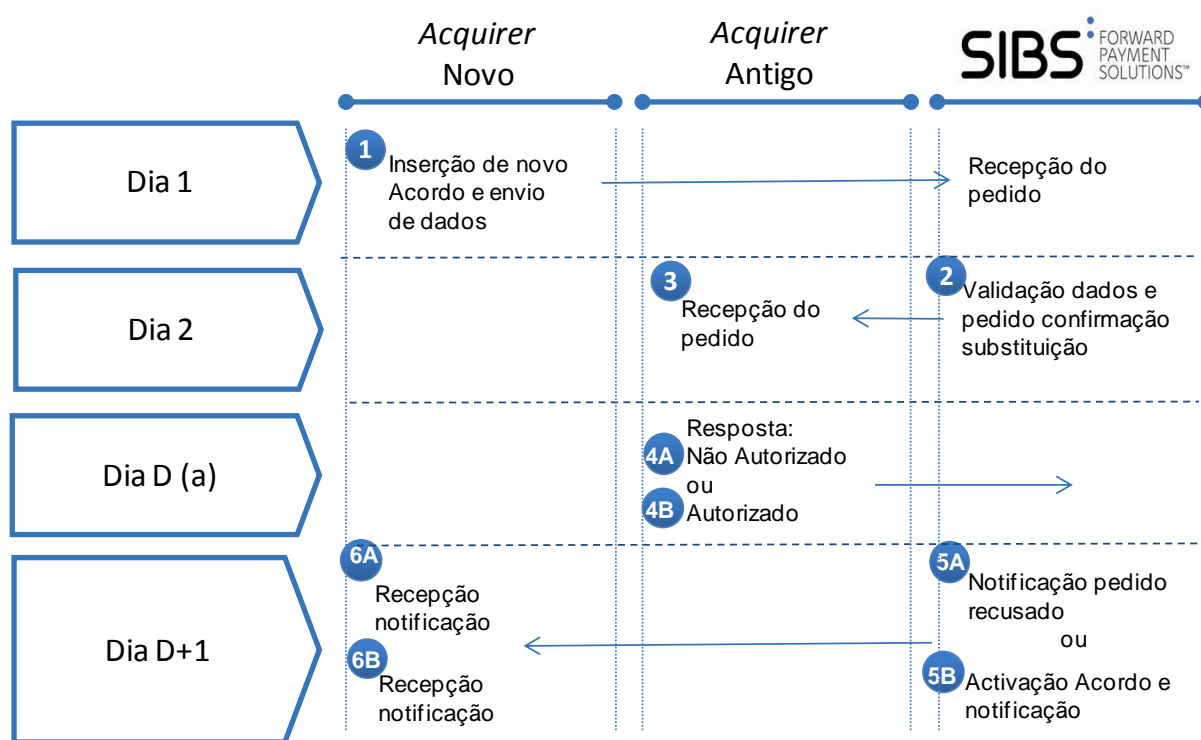
(a) Dez dias úteis após Dia 2.

**Tabela 7 - Processo de substituição Acquirer VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT=Acquirer novo)**

N.º	Actividade	Responsável
1	<b>Inserção de novo acordo e envio de dados</b> Inserção do acordo(s) para produto(s) financeiro(s) pretendido(s). Preenchimento dos dados respeitantes ao formulário de substituição do Acquirer e envio para a <i>mailbox</i> da área de Atendimento. <u>Nota:</u> Em substituição do formulário pode ser enviado um ficheiro com a mesma informação desde que em formato equivalente, a acordar previamente com a SIBS FPS.	Acquirer (novo)
2	<b>Validação dos dados enviados e Notificação de abate de acordo antigo</b> Validação dos dados enviados no <i>e-mail</i> de pedido de activação: Se não estiverem correctos a SIBS FPS responde ao <i>e-mail</i> indicando o erro na validação – o processo reinicia. Envio de <i>e-mail</i> com informação de que o acordo existente para o Acquirer antigo será abatido com os dados recebidos no <i>e-mail</i> de pedido do Acquirer novo.	SIBS FPS
3	<b>Recepção da notificação</b> Recepção do aviso que o acordo existente será abatido.	Acquirer (antigo)
4	<b>Activação acordo e Notificação</b> 10 dias úteis após a notificação ao Acquirer antigo, activação acordo, para cada acordo solicitado e abate, automático, do acordo antigo. Envio de <i>e-mail</i> ao Acquirer novo com informação da activação do acordo e do abate do acordo do Acquirer antigo.	SIBS FPS
5	<b>Recepção da notificação</b> Recepção do aviso que a activação do acordo foi efectuada com sucesso.	Acquirer (novo)

#### 4.1.9.2.2 Modelo com aprovação pelo Acquirer antigo

Para os estabelecimentos matriculados no sistema antes de Março de 2008, a decisão de aprovação de mudança de *Acquirer* das marcas VISA e MasterCard compete ao *Acquirer* antigo. Neste caso, o processo é independente da EAT.



**Figura 36 - Processo de substituição *Acquirer* VISA e/ou MasterCard (aprovação *Acquirer* antigo)**

**Notas:**

- (a) Até 10 dias úteis após Dia 2. Em caso de ausência de resposta por parte do *Acquirer* antigo no prazo de 8 dias úteis, a SIBS FPS insiste e inicia-se novo prazo de 2 dias úteis. Assim, no Dia D, em caso de ausência de resposta, assume-se a aprovação do *Acquirer* antigo.

**Tabela 8 - Processo de substituição *Acquirer* VISA e/ou MasterCard (aprovação *Acquirer* antigo)**

N.º	Actividade	Responsável
1	<b>Inserção de novo acordo e envio de dados</b> Inserção do acordo(s) para produto(s) financeiro(s) pretendido(s). Preenchimento dos dados respeitantes ao formulário de substituição do <i>Acquirer</i> e envio para a <i>mailbox</i> da área de Atendimento. <u>Nota:</u> Em substituição do formulário pode ser enviado um ficheiro com a mesma informação desde que em formato equivalente, a acordar previamente com a SIBS FPS.	<i>Acquirer</i> (novo)
2	<b>Validação dos dados enviados e pedido de confirmação de substituição</b> Validação dos dados enviados no <i>e-mail</i> de pedido de activação: Se não estiverem correctos a SIBS FPS responde ao <i>e-mail</i> indicando o erro na validação – o processo reinicia. Contacto ao <i>Acquirer</i> antigo para pedir autorização para a substituição do <i>Acquirer</i>	SIBS FPS

N.º	Actividade	Responsável
3	<b>Recepção pedido</b> Recepção do pedido de autorização de substituição de <i>Acquirer</i> . Análise para aceitação ou recusa. <u>Nota:</u> O <i>Acquirer</i> antigo tem 10 dias úteis completos para decidir e responder. Em caso de ausência de resposta por parte do <i>Acquirer</i> antigo no prazo de 8 dias úteis, a SIBS FPS insiste e inicia-se novo prazo de 2 dias úteis. Findo este prazo, em caso de ausência total de resposta, assume-se a aprovação do <i>Acquirer</i> antigo.	<i>Acquirer</i> (antigo)
4	<b>Informação de resposta</b> Envio de e-mail com resposta: pedido recusado (4A) ou aceite (5B).	<i>Acquirer</i> (antigo)
5A	<b>Notificação de pedido recusado</b> Envio para o <i>Acquirer</i> novo de informação que a substituição de acordo é inválida e respectivas razões.	SIBS FPS
6A	<b>Recepção de notificação</b> Verificação das razões pelas quais o <i>Acquirer</i> antigo alega a invalidade da substituição do acordo. Tomada das diligências consideradas adequadas.	<i>Acquirer</i> (novo)
5B	<b>Activação acordo e Notificação</b> Activação acordo, para cada acordo solicitado e abate, automático, do acordo antigo. Envio de e-mail ao <i>Acquirer</i> novo com informação da activação do acordo e do abate do acordo do <i>Acquirer</i> antigo.	SIBS FPS
6B	<b>Recepção da notificação</b> Recepção do aviso que a activação do acordo foi efectuada com sucesso.	<i>Acquirer</i> (novo)

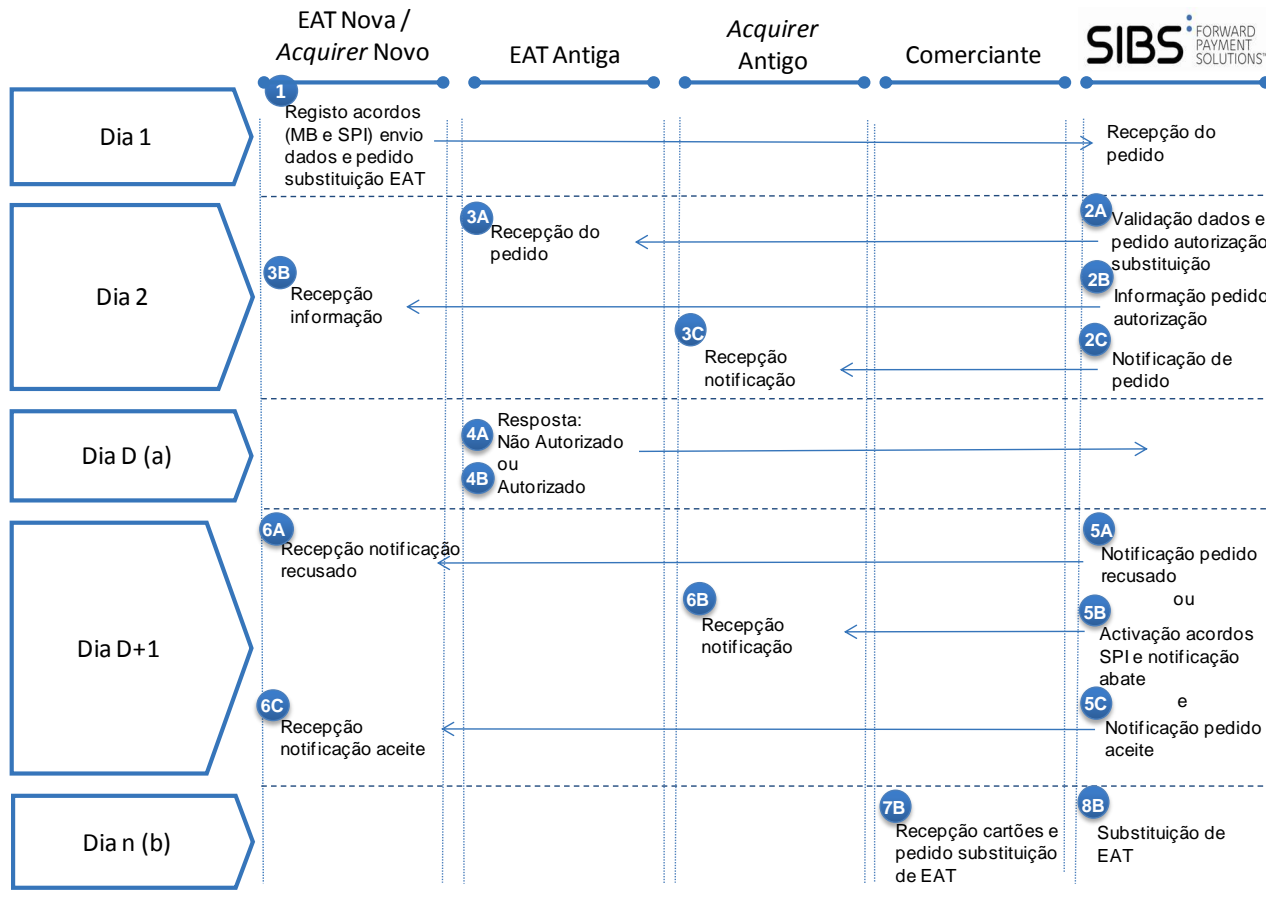
#### 4.1.9.3 Substituição simultânea de EAT e de *Acquirer* VISA e/ou MasterCard

Descreve-se neste ponto o processo que acumula o pedido de substituição de EAT com o de substituição de *Acquirer* das marcas VISA e MasterCard, considerando a realidade de negócio em que a Instituição que efectua o pedido de substituição assume os dois papéis – nova EAT e novo *Acquirer*.

As etapas são as mesmas que as apresentadas quando se analisa os dois processos em simultâneo, visando a sua descrição apenas facilitar o entendimento do processo e respectiva aplicação.

#### 4.1.9.3.1 Modelo com aprovação pela EAT

Para os estabelecimentos matriculados no sistema após Março de 2008<sup>13</sup>, a aprovação de mudança de *Acquirer* das marcas VISA e MasterCard compete à EAT.



**Figura 37 - Processo de substituição EAT e Acquirer VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT)**

##### Notas:

- Até 10 dias úteis após Dia 2. Em caso de ausência de resposta por parte da EAT no prazo de 8 dias úteis, a SIBS FPS insiste e inicia-se novo prazo de 2 dias úteis. Assim, no Dia D, em caso de ausência de resposta, assume-se a aprovação da EAT.
- A data destas acções está dependente do contacto do Comerciante com a SIBS FPS para se efectivar a alteração de EAT.

<sup>13</sup> Por vezes não é possível a SIBS aferir a data da matrícula do estabelecimento. Nestes casos, aplica-se o modelo com aprovação pelo *Acquirer* antigo descrito na secção 4.1.9.3.2.



**Tabela 9 - Processo de substituição EAT e Acquirer VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT)**

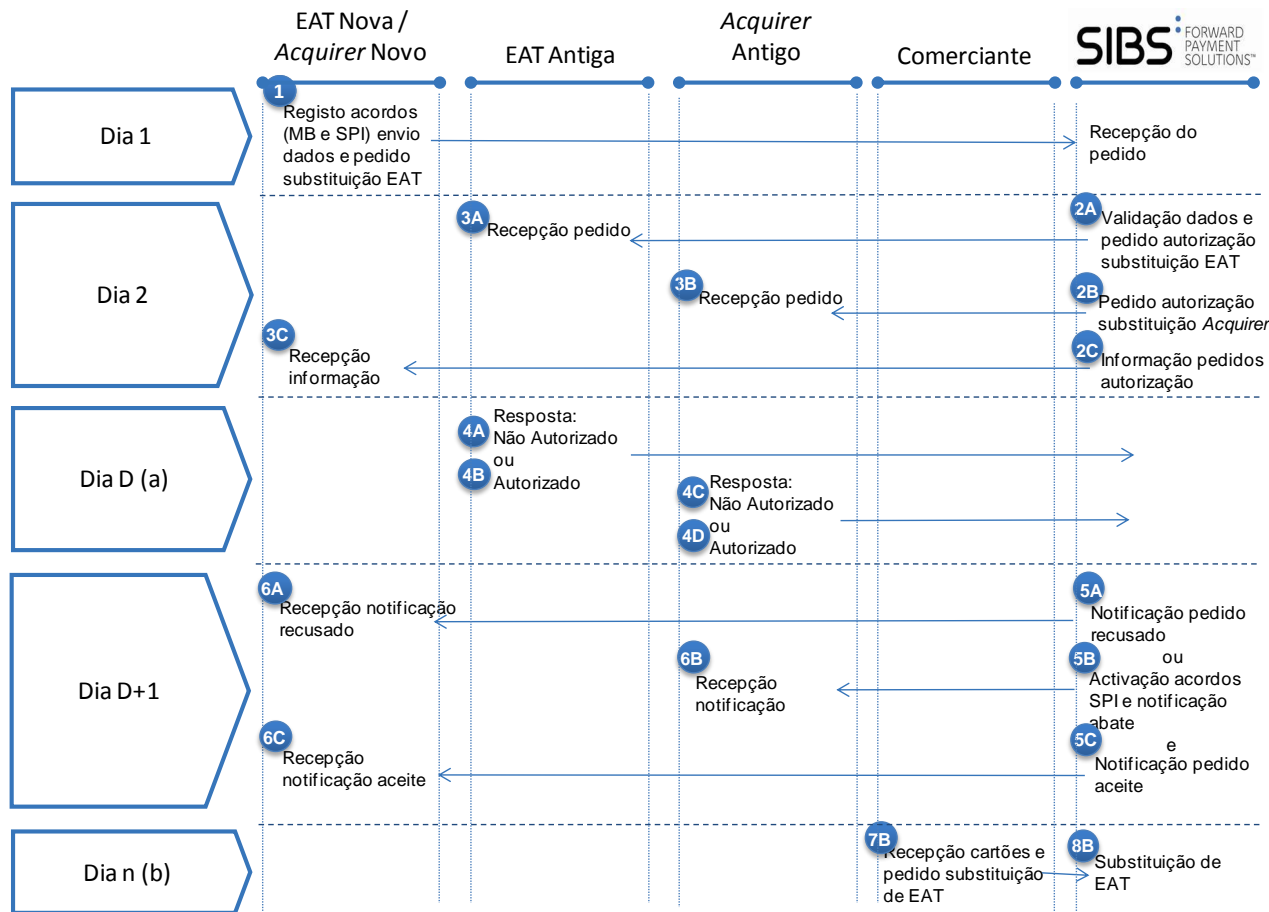
N.º	Actividade	Responsável
1	<p><b>Registo de acordos (MB e SPI), envio de dados e pedido de substituição de EAT</b></p> <p>Caso a anterior EAT tenha acordo MB matriculado no estabelecimento, é obrigatória a matrícula de novo acordo MB, por parte da nova EAT. O acordo fica no estado pendente.</p> <p>Inserção do acordo(s) para produto(s) financeiro(s) VISA e/ou MasterCard.</p> <p>A nova EAT deve efectuar previamente a requisição de cartões de supervisor personalizados, ou associação de cartões de supervisor não personalizados ao estabelecimento.</p> <p>Envio do pedido com N.º Comerciante, N.º estabelecimento, N.º TPA e envio para a <i>mailbox</i> do Departamento de Gestão de Redes.</p> <p>Preenchimento dos dados respeitantes ao formulário de substituição do <i>Acquirer</i> e envio para a <i>mailbox</i> da área de Atendimento.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>Em substituição do formulário pode ser enviado um ficheiro com a mesma informação desde que em formato equivalente, a acordar previamente com a SIBS FPS.</p>	EAT (nova) e <i>Acquirer</i> (novo)
2A	<p><b>Validação dos dados e pedido de autorização de substituição EAT e Acquirer SPI</b></p> <p>Validação dos dados enviados nos e-mails de pedido de substituição de EAT e activação de acordos e pedido de confirmação de substituição à EAT antiga:</p> <p>Se não estiverem correctos, a SIBS FPS responde ao e-mail indicando o erro na validação – o processo reinicia.</p> <p>Contacto à EAT para pedir autorização para a substituição do <i>Acquirer</i></p>	SIBS FPS
3A	<p><b>Recepção de pedido</b></p> <p>Recepção do pedido de autorização de substituição de EAT e de <i>Acquirer</i> de SPI</p> <p>Análise para aceitação ou recusa.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>A EAT tem 10 dias úteis completos para decidir e responder</p> <p>Em caso de ausência de resposta por parte da EAT no prazo de 8 dias úteis), a SIBS FPS insiste e inicia-se novo prazo (2 dias úteis). Findo este prazo, em caso de ausência total de resposta, assume-se a aprovação da EAT.</p>	EAT (antiga)
2B	<p><b>Informação de pedido de autorização</b></p> <p>Envio de e-mail com informação de que foi efectuado um pedido de autorização à EAT antiga.</p>	SIBS FPS
3B	<p><b>Recepção de informação</b></p> <p>Tomada de conhecimento de que pedido está em fase de validação pela EAT antiga.</p>	EAT (nova) e <i>Acquirer</i> (novo)
2C	<p><b>Notificação de pedido de substituição de Acquirer</b></p> <p>Envio para o <i>Acquirer</i> antigo de informação que está em curso um processo de pedido de substituição de <i>Acquirer</i>.</p>	SIBS FPS
3C	<p><b>Recepção de notificação</b></p> <p>Tomada das diligências consideradas adequadas.</p>	<i>Acquirer</i> (antigo)
4	<p><b>Informação de resposta</b></p> <p>Envio de e-mail com resposta: pedido recusado (4A) ou aceite (5B).</p>	EAT (antiga)
5A	<p><b>Notificação de pedido recusado</b></p> <p>Envio para a EAT / <i>Acquirer</i> novo de informação que a substituição de EAT / acordo é inválida e respectivas razões.</p>	SIBS FPS
6A	<p><b>Recepção de notificação</b></p> <p>Verificação das razões pelas quais a EAT antiga alega a invalidade da substituição de EAT / acordo.</p> <p>Tomada das diligências consideradas adequadas.</p>	EAT (nova) e <i>Acquirer</i> (novo)



N.º	Actividade	Responsável
5B	<p><b>Notificação de abate de acordo antigo</b></p> <p>Envio de e-mail com informação de que o acordo existente para o <i>Acquirer</i> antigo foi abatido com os dados recebidos no e-mail de pedido do <i>Acquirer</i> novo.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>Ainda que a EAT aprove antes dos 10 dias úteis estabelecidos como prazo máximo, a SIBS FPS só efectua esta acção após terminado este período, para permitir as acções tidas como adequadas, por parte do <i>Acquirer</i> antigo, junto do Comerciante.</p>	SIBS FPS
6B	<p><b>Recepção da notificação</b></p> <p>Recepção do aviso que o acordo existente foi abatido.</p>	<i>Acquirer</i> (antigo)
5C	<p><b>Notificação de pedido aceite</b></p> <p>Notificação à nova EAT, via e-mail, que o pedido foi aceite.</p> <p>Activação acordo, para cada acordo solicitado e abate, automático, do acordo antigo.</p> <p>Envio de e-mail à EAT / <i>Acquirer</i> novo com informação da activação do acordo.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>Ainda que a EAT aprove antes dos 10 dias úteis estabelecidos como prazo máximo, a SIBS FPS só efectua esta acção após terminado este período, para permitir as acções tidas como adequadas, por parte do <i>Acquirer</i> antigo, junto do Comerciante.</p>	SIBS FPS
6C	<p><b>Recepção da notificação</b></p> <p>Recepção do aviso que a activação do acordo foi efectuada com sucesso.</p>	EAT (nova) e <i>Acquirer</i> (novo)
7B	<p><b>Recepção de cartões e pedido de substituição de EAT</b></p> <p>Contacto para o Serviço de Atendimento da SIBS FPS, através de telefone, solicitando a efectivação da substituição de EAT.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>O contacto só pode ser efectuado quando o Comerciante tiver na sua posse cartões de supervisor da nova EAT, sejam eles não personalizados, ou personalizados, e após ter sido efectuado o fecho de período com os cartões antigos.</p>	Comerciante
8B	<p><b>Substituição de EAT</b></p> <p>Efectuar as tarefas necessárias com vista à mudança de EAT, no decurso do telefonema do Comerciante, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validação da existência de acordo MB da nova EAT. Caso o acordo não exista, a SIBS FPS informa o Comerciante sugerindo que este contacte a EAT para a regularização deste registo de dados; o processo fica suspenso até ocorrer novo contacto do Comerciante com a SIBS FPS, sendo nessa altura retomado no ponto 7B.</li> <li>Mudança de EAT nos dados do sistema. Automaticamente é efectuada a activação do acordo MB da EAT nova e o acordo da EAT antiga é abatido.</li> </ul> <p>Confirmação telefónica ao Comerciante que o processo está concluído.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>A data destas acções está dependente do contacto do Comerciante com a SIBS FPS para se efectivar a alteração.</p>	SIBS FPS

#### 4.1.9.3.2 Modelo com aprovação pelo Acquirer antigo

Para os estabelecimentos matriculados no sistema antes de Março de 2008, a decisão de aprovação de mudança de *Acquirer* das marcas VISA e MasterCard compete ao *Acquirer* antigo. Contudo, compete à EAT antiga a aprovação de que os TPA passem a ter outra EAT.



**Figura 38 - Processo de substituição EAT e Acquirer VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT e Acquirer antigos)**

##### Notas:

- Até 10 dias úteis após Dia 2. Em caso de ausência de resposta por parte da EAT ou do *Acquirer* no prazo de 8 dias úteis, a SIBS FPS insiste e inicia-se novo prazo de 2 dias úteis. Assim, no Dia D, em caso de ausência de resposta por parte de algumas das Instituições ou de ambas, assume-se a aprovação da Instituição cuja resposta esteja em falta.
- A data destas acções está dependente do contacto do Comerciante com a SIBS FPS para se efectivar a alteração de EAT.

Este processo só se conclui caso ambas as entidades aprovem as alterações, isto é, a EAT antiga aprove a substituição de EAT e o *Acquirer* antigo aprove a alteração de *Acquirer*. Caso alguma das alterações, ou ambas, não seja aprovada pela entidade responsável, a EAT nova / *Acquirer* novo é informada da não aprovação (de uma das componentes, ou ambas) e o processo é dado como fechado, por parte da SIBS FPS.

**Tabela 10 - Processo de substituição EAT e Acquirer VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT e Acquirer antigos)**

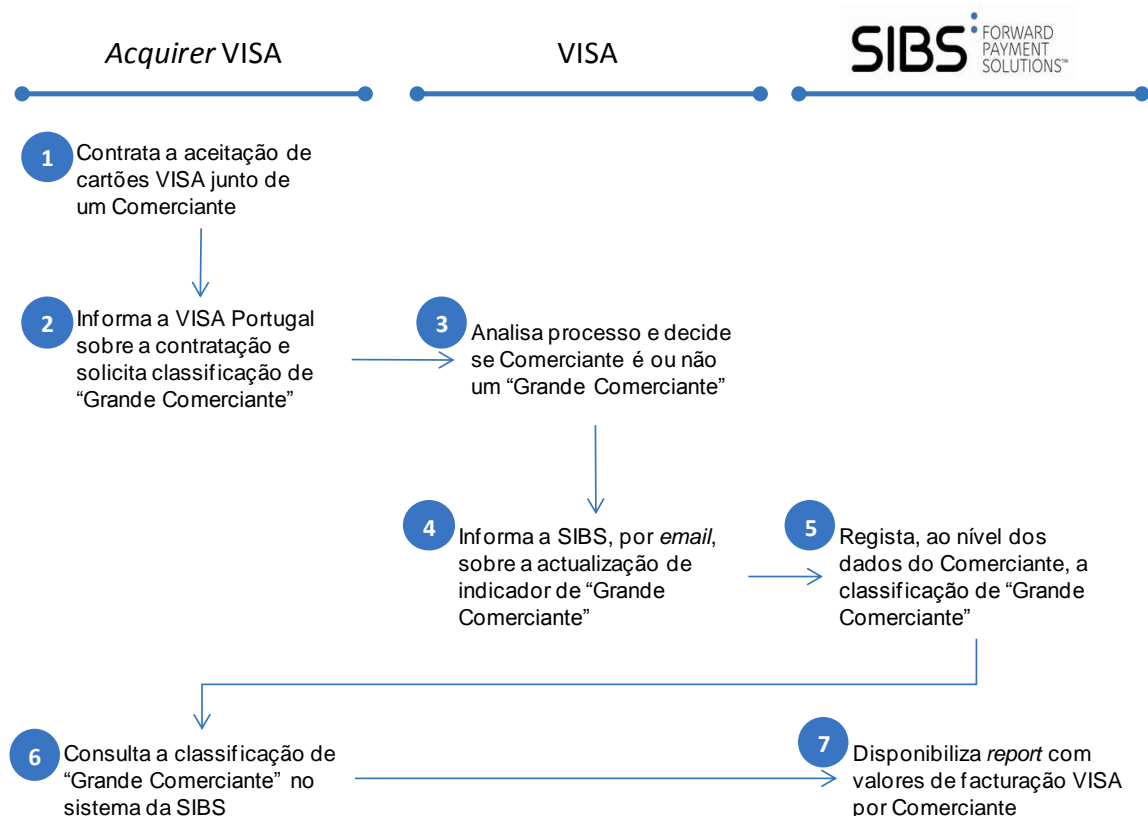
N.º	Actividade	Responsável
1	<p><b>Registo de acordos (MB e SPI), envio de dados e pedido de substituição de EAT</b></p> <p>Caso a anterior EAT tenha acordo MB matriculado no estabelecimento, é obrigatória a matrícula de novo acordo MB, por parte da nova EAT. O acordo fica no estado pendente.</p> <p>Inserção do(s) acordo(s) para produto(s) financeiro(s) VISA e/ou MasterCard.</p> <p>A nova EAT deve efectuar previamente a requisição de cartões de supervisor personalizados, ou associação de cartões de supervisor não personalizados ao estabelecimento.</p> <p>Envio do pedido com N.º Comerciante, N.º estabelecimento, N.º TPA e envio para a <i>mailbox</i> do Departamento de Gestão de Redes. Inclusão de informação sobre a necessidade, ou não, da SIBS FPS efectuar a requisição de cartões de supervisor (personalizados).</p> <p>Preenchimento dos dados respeitantes ao formulário de substituição do <i>Acquirer</i> e envio para a <i>mailbox</i> da área de Atendimento.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>Em substituição do formulário pode ser enviado um ficheiro com a mesma informação desde que em formato equivalente, a acordar previamente com a SIBS FPS.</p>	EAT (nova) e <i>Acquirer</i> (novo)
2A	<p><b>Validação dos dados e pedido de autorização de substituição EAT</b></p> <p>Validação dos dados enviados nos <i>e-mails</i> de pedido de substituição de EAT e activação de acordos e pedido de confirmação de substituição de EAT à EAT antiga.</p> <p>Se não estiverem correctos, a SIBS FPS responde ao <i>e-mail</i> indicando o erro na validação – o processo reinicia.</p> <p>Contacto à EAT para pedir autorização para a substituição de EAT.</p>	SIBS FPS
2B	<p><b>Validação dos dados e pedido de autorização de Acquirer SPI</b></p> <p>Validação dos dados enviados nos <i>e-mails</i> de pedido de substituição de EAT e activação de acordos e pedido de confirmação de substituição ao <i>Acquirer</i> antigo.</p> <p>Se não estiverem correctos, a SIBS FPS responde ao <i>e-mail</i> indicando o erro na validação – o processo reinicia.</p> <p>Contacto ao <i>Acquirer</i> antigo para pedir autorização para a substituição do <i>Acquirer</i>.</p>	SIBS FPS
2C	<p><b>Informação de pedidos de autorização</b></p> <p>Envio de <i>e-mail</i> à EAT/<i>Acquirer</i> novos com informação de que foi efectuado um pedido de autorização à EAT e <i>Acquirer</i> antigos.</p>	SIBS FPS
3A	<p><b>Recepção de pedido</b></p> <p>Recepção do pedido de autorização de substituição de EAT.</p> <p>Análise para aceitação ou recusa.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>A EAT tem 10 dias úteis completos para decidir e responder</p> <p>Em caso de ausência de resposta por parte da EAT no prazo de 8 dias úteis), a SIBS FPS insiste e inicia-se novo prazo (2 dias úteis). Findo este prazo, em caso de ausência total de resposta, assume-se a aprovação da EAT.</p>	EAT (antiga)
3B	<p><b>Recepção de pedido</b></p> <p>Recepção do pedido de autorização de substituição de <i>Acquirer</i> de SPI.</p> <p>Análise para aceitação ou recusa.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>O <i>Acquirer</i> tem 10 dias úteis completos para decidir e responder</p> <p>Em caso de ausência de resposta por parte do <i>Acquirer</i> no prazo de 8 dias úteis), a SIBS FPS insiste e inicia-se novo prazo (2 dias úteis). Findo este prazo, em caso de ausência total de resposta, assume-se a aprovação do <i>Acquirer</i>.</p>	<i>Acquirer</i> (antigo)
3C	<p><b>Recepção de informação</b></p> <p>Tomada de conhecimento de que pedido está em fase de validação pela EAT antiga e pelo <i>Acquirer</i> antigo.</p>	EAT (nova) e <i>Acquirer</i> (novo)

N.º	Actividade	Responsável
4	<b>Informação de resposta</b> Envio de <i>e-mail</i> com resposta: pedido recusado (4A) ou aceite (4B).	EAT (antiga)
4	<b>Informação de resposta</b> Envio de <i>e-mail</i> com resposta: pedido recusado (4C) ou aceite (4D).	<i>Acquirer</i> (antigo)
5A	<b>Notificação de pedido recusado</b> Envio para a EAT / <i>Acquirer</i> novo de informação de que o pedido foi recusado e respectivas razões. Considera-se que o pedido é recusado, desde que o seja pelo menos por um dos participantes (EAT antiga ou <i>Acquirer</i> antigo).	SIBS FPS
6A	<b>Recepção de notificação</b> Verificação das razões pelas quais a EAT antiga e/ou <i>Acquirer</i> novo alegam a invalidade da substituição de EAT / acordo. Tomada das diligências consideradas adequadas.	EAT (nova) e <i>Acquirer</i> (novo)
5B	<b>Notificação de abate de acordo antigo</b> Envio de <i>e-mail</i> com informação de que o acordo existente para o <i>Acquirer</i> antigo foi abatido com os dados recebidos no <i>e-mail</i> de pedido do <i>Acquirer</i> novo.	SIBS FPS
6B	<b>Recepção da notificação</b> Recepção do aviso que o acordo existente foi abatido.	<i>Acquirer</i> (antigo)
5C	<b>Notificação de pedido aceite</b> Activação acordo, para cada acordo solicitado e abate, automático, do acordo antigo. Envio de <i>e-mail</i> à EAT / <i>Acquirer</i> novo com informação da activação do acordo.	SIBS FPS
6C	<b>Recepção da notificação</b> Recepção do aviso que a activação do acordo foi efectuada com sucesso.	EAT (nova) e <i>Acquirer</i> (novo)
7B	<b>Recepção de cartões e pedido de substituição de EAT</b> Contacto para o Serviço de Atendimento da SIBS FPS, através de telefone, solicitando a efectivação da substituição de EAT. <u>Nota:</u> O contacto só pode ser efectuado quando o Comerciante tiver na sua posse cartões de supervisor da nova EAT, sejam eles não personalizados, ou personalizados, e após ter sido efectuado o fecho de período com os cartões antigos.	Comerciante
8B	<b>Substituição de EAT</b> Efectuar as tarefas necessárias com vista à mudança de EAT, no decurso do telefonema do Comerciante, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Validação da existência de acordo MB da nova EAT. Caso o acordo não exista, a SIBS FPS informa o Comerciante sugerindo que este contacte a EAT para a regularização deste registo de dados; o processo fica suspenso até ocorrer novo contacto do Comerciante com a SIBS FPS, sendo nessa altura retomado no ponto 7B.</li> <li>Mudança de EAT nos dados do sistema. Automaticamente é efectuada a activação do acordo MB da EAT nova e o acordo da EAT antiga é abatido.</li> </ul> Confirmação telefónica ao Comerciante que o processo está concluído. <u>Nota:</u> A data destas acções está dependente do contacto do Comerciante com a SIBS FPS para se efectivar a alteração.	SIBS FPS

#### 4.1.10 Processo de classificação de “Grandes Comerciantes” VISA

Com a existência de vários *Acquirers* VISA a operar no território nacional, a VISA Portugal reviu o processo de classificação de “Grandes Comerciantes” (*Large Merchants*), visando assegurar a sua monitorização e controlo neste contexto *Multi-Acquirer*.

A metodologia implementada para a parametrização de “Grandes Comerciantes” tem suporte no processo seguinte:



**Figura 39 - Processo de classificação de “Grandes Comerciantes” VISA**

O *email* referido no passo 4 é enviado pela VISA Portugal com conhecimento de todos os *Acquirers* VISA presentes no mercado, pelo que a SIBS FPS, ao assegurar no passo 5 a resposta a este *email*, garante a actualização da informação junto de todos os *Acquirers* relativamente à caracterização efectuada.

É responsabilidade da VISA Portugal informar a SIBS (através de *email*) sobre eventuais alterações ao nível da classificação de “Grandes Comerciantes”, de modo a garantir a adequada classificação dos mesmos e a consequente aplicação de *interchange fees*. A parametrização no sistema da classificação relativa aos “Grandes Comerciantes” é assegurada pelos serviços da SIBS FPS, estando disponível para os *Acquirers* a funcionalidade de consulta desta informação no sistema.

A SIBS FPS disponibiliza à VISA Portugal, semestralmente, um relatório com os valores de facturação VISA por Comerciante, permitindo assegurar uma monitorização dos valores de facturação.

Cada *Acquirer* pode consultar no Portal de Serviços SIBS o *report* de “Grandes Comerciantes”, com os respectivos valores de facturação. Para cada *Acquirer* o *report* apenas contém o valor de facturação relativo ao seu negócio.

#### 4.1.11 *Workflow*

A SIBS FPS disponibiliza através do Portal de Serviços SIBS uma ferramenta de *workflow* que permite aos *Acquirers* monitorizarem e controlarem os processos inerentes à contratação de novos Comerciantes, estabelecimentos e respectivos TPA. Esta ferramenta auxilia os utilizadores, indicando qual o passo seguinte na matrícula dos diversos dados do serviço.

Esta ferramenta de *workflow* contempla os seguintes processos:

- Registrar um novo Comerciante com os respectivos estabelecimentos e acordos de representação;
- Matricular novos estabelecimentos ou acordos de representação junto de Comerciantes já existentes;
- Matricular novos TPA junto de estabelecimentos já existentes;
- Registrar acordos para todos os estabelecimentos de um Comerciante.

## 4.2 Recepção e Encaminhamento de Transacções

A Recepção e Encaminhamento de Transacções é um módulo de contratação obrigatória por parte do *Acquirer* e serve de base ao processamento de todas as transacções através da SIBS FPS.

No início do processamento de uma transacção em TPA, o sistema da SIBS FPS verifica se tem ou não conhecimento do cartão utilizado para a operação na sua base de dados, ou seja, se o cartão é, respectivamente, *on-us* ou *not-on-us*.

Para o Banco de Apoio a Comerciante está disponível a opção de notificação em tempo real das operações de fecho de período contabilístico em TPA, descrita na secção 4.2.4.

### 4.2.1 Transacções realizadas com cartões *on-us*

Nos casos em que o sistema da SIBS FPS conhece o cartão utilizado na execução da transacção em TPA (operação realizada com um cartão *on-us*), é activado um conjunto base de validações contratadas com o respectivo Emissor do cartão. No âmbito deste processo é verificado se:

- Os dados do cartão são consistentes com a informação da base de dados SIBS FPS;
- A situação do cartão permite efectuar a operação;
- O cartão não está expirado;
- O *check digit* do cartão está correcto;

- O PIN do cartão está correcto e não foram esgotadas as tentativas de PIN (no caso do Emissor ter solicitado à SIBS FPS essa validação);
- A operação está autorizada para o tipo / família de cartões.

Se todas as validações forem bem-sucedidas, segue-se um processo de autorização cujo cenário de funcionamento depende do tipo de serviço que tiver sido acordado entre a SIBS FPS e o Emissor do cartão. Este processo de autorização pode assumir quatro vertentes distintas: autorizações em *real-time*, autorizações na SIBS FPS com parâmetros, autorizações em *real-time* com degradação na SIBS FPS e autorizações por representante de Emissor.

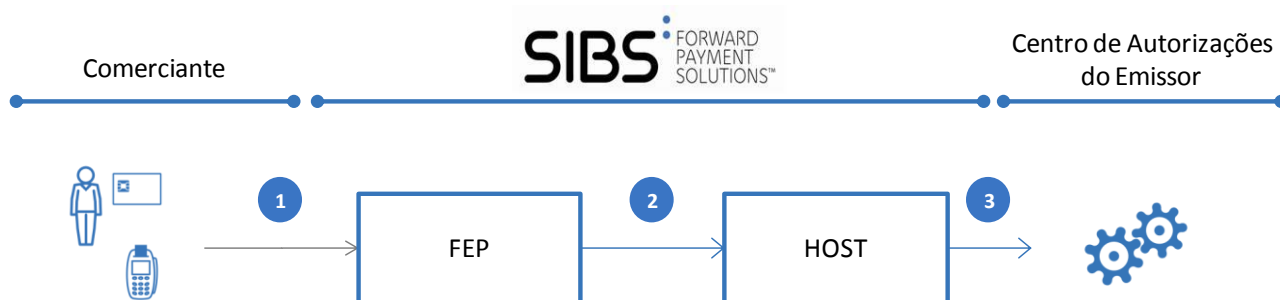


Figura 40 - Autorização de operações TPA (Emissor)

#### 4.2.2 Transacções realizadas com cartões *not-on-us*

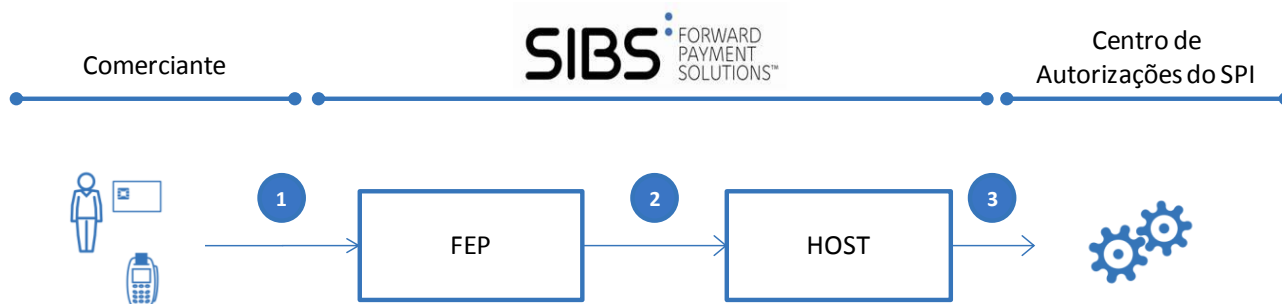
Nos casos em que o sistema da SIBS FPS não tem conhecimento do cartão utilizado na execução da transacção em TPA (operação realizada com um cartão *not-on-us*) e se a operação for realizada com um cartão das marcas VISA, MasterCard, American Express, Savings Banks (cartões CECA), a SIBS FPS efectua algumas validações prévias à operação:

- O BIN existe definido na tabela de BIN que o respectivo SPI informou à SIBS FPS;
- O *check digit*<sup>14</sup> do cartão está correcto;
- A operação e modo de leitura de dados de cartão e de autenticação estão autorizados para o produto associado ao cartão.

Caso todas as validações sejam bem sucedidas, a SIBS FPS encaminha a transacção em *real-time* para decisão no centro de autorização do SPI.

<sup>14</sup> A execução, ou não, desta validação depende da parametrização para a família de cartões.

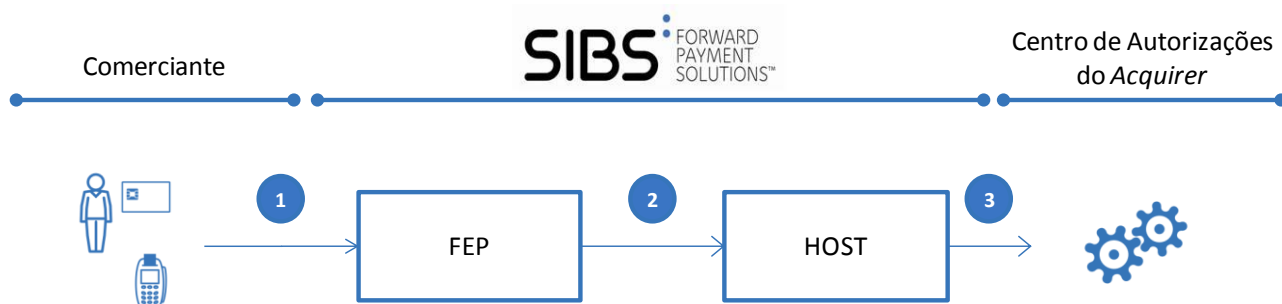




**Figura 41 - Autorização de operações TPA (SPI)**

Se a operação for realizada com um cartão de outra marca, nomeadamente JCB<sup>15</sup>, Diners, entre outras, a SIBS FPS encaminha a transacção em *real-time* para decisão no centro de autorização do *Acquirer* dessas marcas, após realizar as seguintes validações prévias ao cartão:

- O BIN existe definido na tabela de BIN;
- O cartão não está expirado;
- O *check digit*<sup>16</sup> do cartão está correcto.



**Figura 42 - Autorização de operações TPA (Acquirer)**

O *Acquirer* VISA e MasterCard pode ainda posicionar ficheiro de lista negra e parâmetros de autorização das transacções no sistema da SIBS FPS, de forma a assegurar a degradação temporária do processo de autorizações caso surjam problemas técnicos ao nível das comunicações *real-time* e a SIBS FPS não receba em tempo real resposta ao pedido de autorização.

Neste último cenário de degradação na SIBS FPS, a autorização de uma transacção é realizada com base no conceito de Montante Máximo Diário, ou seja, o montante máximo que cada cartão pode transaccionar por dia na Rede TPA MULTIBANCO, caso o cartão não se encontre na lista negra. Este montante é indicado pelo *Acquirer* à SIBS FPS através do Anexo A e é definido por categoria de estabelecimento onde está matriculado o TPA. O limite é aplicável a todos os cartões de uma mesma família de cartões, sendo validado cartão a cartão.

<sup>15</sup> O centro de autorizações do *Acquirer* JCB é a MasterCard.

<sup>16</sup> A execução, ou não, desta validação depende da parametrização para a família de cartões.



### 4.2.3 Comunicação de transacções *contactless* ao sistema da SIBS FPS

O envio das transacções *contactless* para registo no sistema da SIBS FPS pode ser executado através de quatro métodos distintos:

- *Online* - Sempre que o TPA realize uma transacção online com o sistema da SIBS FPS envia também a informação respeitante a transacções *contactless* registadas desde o último *upload*;
- *Manual* - Através de transacção específica para o efeito, sempre que o Comerciante assim o desejar;
- *Automático no fecho de TPA* - Todas as operações de fecho do terminal despoletam automaticamente o envio das transacções *contactless* para a SIBS FPS;
- *Lote de transacções* - O registo das operações *contactless* é enviado para o sistema da SIBS FPS ao fim de um certo número de transacções (o valor por defeito é de dez transacções mas este limite é livremente parametrizável pelo *Acquirer*) acumuladas no TPA.

### 4.2.4 Fecho de período contabilístico em TPA

Na Rede de TPA MULTIBANCO os fechos de período de TPA podem ser informados em *real time* aos Bancos de Apoio ao Comerciante (BAC) que o solicitem à SIBS FPS. Esta informação possibilita que o BAC, dependendo do nível de serviço acordado com cada Comerciante, conceda crédito quando recebe a informação em tempo real, logo após o fecho de TPA, ou aguarde a informação via ficheiro de compensação para efectuar esse crédito.

Caso o BAC efectue o crédito ao Comerciante imediatamente após a recepção da mensagem de fecho de TPA, assume um risco, pois pode posteriormente existir uma anulação do fecho. As anulações resultam de um incorrecto processamento local da resposta à operação de fecho, usualmente devido a problemas de comunicações, sendo pouco frequentes na generalidade dos TPA. Para reduzir potenciais fraudes resultantes de uma indevida utilização dos fundos pelo Comerciante, a SIBS FPS disponibiliza também a funcionalidade de anulação de fecho de período de TPA no interface de *real time* com os BAC, permitindo informar a eventual anulação do fecho do TPA antecipadamente face à compensação.

## 4.3 Compensação

Este serviço de contratação obrigatória pelos *Acquirers* consiste no apuramento do saldo diário, financeiro, de cada instituição interveniente do serviço, bem como dos Sistemas de Pagamento Internacional, e respectivo envio de informação de suporte e para liquidação.

Assim, compensação é o apuramento do saldo financeiro de cada instituição participante no serviço e liquidação é a afectação financeira das suas contas.

Para o apuramento dos saldos de compensação, a SIBS FPS utiliza o registo de todas as operações aceites na Rede MULTIBANCO ao longo do dia. Os saldos da compensação são enviados para o TARGET2<sup>17</sup>, servindo de base à sua liquidação neste sistema. No caso das operações com cartões *not-on-us*, a compensação informa os valores que devem ser lançados ao *Acquirer*, com base na informação recebida do Sistema de Pagamento Internacional, por contrapartida da conta de apoio ao *settlement*. Neste caso a responsabilidade da liquidação na conta do SPI é responsabilidade do *Acquirer* (por canais próprios).

### 4.3.1 Horários da compensação

O fecho da compensação realiza-se em cada dia de calendário, no horário estabelecido pelo regulamento do Sistema de Compensação Interbancária (SICOI), ocorrendo a liquidação no dia útil seguinte de funcionamento do sistema TARGET2. Os processos de compensação executados aos fins-de-semana e feriados são liquidados pelo TARGET2 no dia útil seguinte deste sistema.

De modo a diminuir o volume de dados a processar em cada compensação e a reduzir o risco inerente a eventuais problemas de processamento, a SIBS FPS realiza diariamente três sub-fechos a que corresponde uma única compensação e um único envio para liquidação.

A compensação no ambiente de Produção é efectuada de acordo com o seguinte horário, todos os dias (incluindo sábados, domingos e feriados):

- 09h00 - Sub-fecho;
- 15h00 - Sub-fecho;
- 20h00 - Fecho.

Cada sub-fecho da compensação origina uma actualização de período contabilístico dos diversos sub-sistemas da SIBS FPS. O fecho da compensação, para além de originar também uma actualização de período contabilístico dos diversos sub-sistemas, gera também os ficheiros da compensação e o envio para liquidação.

No ambiente de Pré-Produção, a compensação realiza-se de acordo com o seguinte horário, todos os dias (incluindo sábados, domingos e feriados):

- 11h00 - Sub-fecho;
- 15h00 - Sub-fecho;
- 22h00 - Fecho.

---

<sup>17</sup> O TARGET2 é o sistema de liquidação do Eurosistema, destinado às transacções de grande montante, em tempo real. Está baseado numa infra-estrutura central e integrada, designada "*Single Shared Platform*". Para além do processamento de pagamentos, inclui ainda outras funcionalidades, tais como a gestão de liquidez e o interface avançado para a liquidação dos *Ancillary systems*.

### 4.3.2 Tipo de participante na compensação

A participação dos Bancos de Apoio (BAC e BSA) na compensação e envio para liquidação pode caracterizar-se com dois tipos:

- Participante directo (ou liquidatário): A SIBS FPS procede ao apuramento diário dos saldos de compensação do participante e envia para liquidação no TARGET2.
- Participante indirecto (ou não liquidatário): A SIBS FPS procede ao apuramento diário dos saldos de compensação do participante e envia para liquidação no TARGET2 através do participante directo que o representa. O participante indirecto recebe da SIBS FPS informação sobre os valores considerados. O acerto dos fundos entre o participante indirecto e o seu representante é efectuado entre as duas Instituições através da informação da compensação enviada pela SIBS FPS ao participante directo.

### 4.3.3 Ficheiros da compensação

Sempre que a SIBS FPS executa um processamento de compensação, é produzido o seguinte conjunto de ficheiros destinados aos diversos intervenientes do serviço:

- Ficheiros Destinos
- Ficheiros de Movimentos, vertente *Acquirer*
- Ficheiros de Movimentos, vertente Banco
- Ficheiros Resumo da Compensação

#### 4.3.3.1 Ficheiro Destinos

É o ficheiro (código DST5) enviado aos Emissores *on-us*, com o detalhe de cada transacção efectuada com os seus cartões, entre outra informação, relacionada com o serviço de processamento a Emissores.

#### 4.3.3.2 Ficheiros de Movimentos

- **Vertente *Acquirer***

É o ficheiro (código MOV5) enviado ao *Acquirer*, para que possa actualizar o seu sistema de informação, com:

- Detalhe de todas as operações realizadas ao abrigo de acordos das marcas de SPI e redes privadas representadas pelo *Acquirer* e respectivas comissões;
- Totais de comissões recebidas dos comerciantes e o total de operações ao abrigo desse acordo, consolidadas no momento dos fechos de período TPA;
- Totais recebidos dos Emissores *on-us* (autónomos);
- Totais para contas de apoio ao *settlement* com SPI;

- Movimentos para a conta de suporte a serviço TPA;
- Movimentos de regularização de operações em TPA.

Este ficheiro não tem impacto contabilístico na compensação realizada, embora possa ser utilizado pelo *Acquirer* para tratamento de informação com impacto financeiro no seu sistema interno. A contrapartida financeira da informação contida no ficheiro é efectuada através do ficheiro de Movimentos da vertente Banco.

- **Vertente Banco**

Este ficheiro (código MOV5) contém informação enviada na vertente de Banco de Apoio ao Comerciante (BAC) que inclui:

- Totais para movimento na conta bancária do Comerciante, residente no Banco destinatário do ficheiro, correspondentes a cada Fecho local de TPA;
- Movimentos de regularizações a fazer ao Comerciante provenientes de reclamações de clientes, falhas operacionais do TPA ou outras regularizações.

Nas vertentes EAT/*Acquirer* MB o ficheiro tem como objectivo facultar meios de análise do negócio e informação sobre os respectivos impactos financeiros e inclui:

- Totais (custos e proveitos) derivados de fechos de TPA;
- Movimentos de regularização;
- Movimentos para a conta de suporte a serviço TPA.

O mesmo ficheiro (código MOV5) é enviado ao Banco de Suporte ao *Acquirer* (BSA) com:

- Totais para movimentação de contas de apoio ao *settlement* com os SPI;
- Totais destinados a movimentação de contas do *Acquirer* sobre operações realizadas ao abrigo de acordos das marcas de SPI e redes privadas representadas pelo mesmo;
- Totais recebidos dos Emissores *on-us*;
- Movimentos para a conta de suporte a serviço TPA;
- Movimentos de regularização do *Acquirer* sobre operações realizadas nos comerciantes contratados.

No caso de Bancos representantes de outros no sistema TARGET2, o ficheiro de Movimentos na vertente Banco informa também os valores movimentados no TARGET2 por conta do Banco representado.

Caso o *Acquirer* de marca de SPI ou de rede privada assuma também outras intervenções no serviço, como *Acquirer* MB, EAT, BAC, BSA, e/ou outro, recebe um ficheiro de Movimentos na vertente *Acquirer* e outro ficheiro de Movimentos na vertente Banco, este ultimo, com toda a informação aplicável.

### 4.3.3.3 Ficheiro Resumo da compensação

Ficheiro (código RMB5) enviado a Bancos liquidatários (participantes directos) no sistema com:

- A origem dos valores, correspondentes ao *trailer* de cada um dos restantes ficheiros da compensação dirigidos ao Banco, considerados para apurar o saldo a movimentar na conta de liquidação.
- O saldo comunicado ao TARGET2. Inclui os movimentos do participante directo e dos participantes indirectos por si representados.

## 4.3.4 Processamento e liquidação

### 4.3.4.1 Cartões *on-us*

No caso das transacções com cartões *on-us*, a SIBS FPS efectua a compensação e o envio para liquidação junto do TARGET2.

No decorrer do processo da compensação, a SIBS FPS envia ao *Acquirer* o ficheiro de Movimentos com os detalhes das transacções e respectivos totais para lançamento nas contas do negócio. O ficheiro Resumo da compensação inclui os totais para movimentação na “conta espelho” da conta do Banco, no Banco Central Europeu (BCE), onde é efectuada a liquidação do TARGET2.

A informação sobre movimentação na “conta espelho” destina-se a permitir o lançamento contabilístico interno, como contrapartida da conta real de liquidação, no BCE.

No seu total, as transacções com cartões *on-us* têm de saldar no sistema (e não no *Acquirer*).

### 4.3.4.2 Cartões *not-on-us* (VISA e MasterCard)

No caso das transacções com cartões *not-on-us* VISA e MasterCard é o respectivo Sistema de Pagamento Internacional que efectua a compensação e liquidação, denominadas, respectivamente, por *clearing* e *settlement*.

No decurso do seu próprio processo de compensação, o SPI envia à SIBS FPS, como processador do *Acquirer*, o ficheiro de *clearing* – ficheiro de confirmação de transacções. Os totais do ficheiro de *clearing* de cada *Acquirer* informam o valor que será movimentado na conta de *settlement*<sup>18</sup> de cada *Acquirer*. O serviço disponibilizado pela SIBS FPS aos *Acquirers* VISA e MasterCard inclui o processamento do ficheiro de *clearing* do SPI e a incorporação no ficheiro de Movimentos para o *Acquirer* do resultado do processamento da compensação. O ficheiro de Movimentos inclui, assim, informação sobre os totais a movimentar na conta de apoio ao *settlement*, como resultado do *clearing* no SPI.

---

<sup>18</sup> No caso da VISA, a conta de *settlement* do *Acquirer* tem de residir num dos Bancos (não portugueses) informados pela VISA para o efeito. A MasterCard permite que a conta de *settlement* do *Acquirer* resida em qualquer Banco (incluindo no próprio).

A conta de apoio ao *settlement* representa uma “conta espelho” da conta de *settlement* com o SPI e destina-se a permitir o lançamento contabilístico interno, como contrapartida da conta real de liquidação (conta de *settlement*). No caso das transacções com cartão MasterCard e caso a conta de *settlement* resida no próprio *Acquirer* (Banco), então a conta de apoio ao *settlement* pode corresponder à conta de *settlement*. No seu total, as transacções com cartões *not-on-us* têm de saldar no *Acquirer* (e não no sistema). Também por esse motivo, nos ficheiros da compensação, são utilizados movimentos em “contas espelho”.

#### **4.3.4.3 Cartões *not-on-us* (outras marcas internacionais e redes privadas)**

No caso das transacções com cartões *not-on-us* de outras marcas, a liquidação das transacções é efectuada de acordo com o acordado entre o respectivo *Acquirer* e a SIBS.

### **4.3.5 Contas**

O serviço de processamento para *Acquirers* em TPA permite que o *Acquirer* indique à SIBS um número de conta<sup>19</sup> específico para cada um dos principais fluxos financeiros do negócio, facilitando assim os processos de contabilização analítica e auditoria. Todas estas contas são informadas à SIBS FPS pelo *Acquirer*, em formato NIB, através do Formulário de Caracterização do *Acquirer* VISA e MasterCard em Anexo neste Manual.

Estes números de conta são depois informados pela SIBS no ficheiro de Movimentos, nos registos respeitantes a cada movimentação financeira.

#### **4.3.5.1 Remuneração *Acquirer***

Nesta conta, definida pelo *Acquirer* por cada produto financeiro que contrate com a sua rede de Comerciantes, a SIBS envia ao *Acquirer*, no ficheiro de Movimentos, os totais respeitantes a:

- Pagamento à rede de Comerciantes – corresponde aos totais das transacções, com cartões *on-us* e *not-on-us*, a pagar pelo *Acquirer* aos Comerciantes, deduzidos das comissões recebidas dos Comerciantes.
- Recebimento dos Emissores *on-us* – corresponde aos totais das transacções efectuadas com cartões *on-us*, recebidas pelo *Acquirer*, para pagamento à rede de Comerciantes, deduzidos das *interchange fees* pagas aos Emissores.

A movimentação financeira é efectuada a partir dos registos de totais do serviço de *Acquirer* em TPA enviados no ficheiro de Movimentos ao BSA, que também informam as contas indicadas pelo *Acquirer* para este efeito.

---

<sup>19</sup> Pode representar uma conta D.O. ou uma rubrica contabilística, interna, do *Acquirer*.

#### 4.3.5.2 Recebimento de Emissores *not-on-us*

Nesta conta, definida pelo *Acquirer* por cada Sistema de Pagamento Internacional que contrate com a sua rede de Comerciantes, a SIBS envia ao *Acquirer*, no ficheiro de Movimentos, os totais respeitantes a:

- Recebimento dos Emissores *not-on-us* – corresponde aos totais das transacções efectuadas com cartões *not-on-us*, recebidas pelo *Acquirer*, para pagamento à rede de Comerciantes, deduzidos das *interchange fees* pagas aos Emissores.

Na data em que a SIBS FPS envia as transacções ao respectivo SPI - no ficheiro de apresentação de transacções e reapresentação de *chargebacks* (também denominado ficheiro de *outgoing*), são enviados os detalhes e totais ao *Acquirer*, a título informativo no ficheiro de Movimentos.

A confirmação das transacções enviadas e eventuais *chargebacks* (também denominado ficheiro de *clearing* ou *incoming*), enviada pelo SPI à SIBS FPS é processada e remetida ao *Acquirer*, também através do ficheiro de Movimentos, no dia da confirmação (normalmente no dia seguinte à apresentação).

A movimentação financeira dos valores confirmados pelo SPI é efectuada a partir dos registos de confirmação de transacções do SPI e enviada ao BSA no ficheiro de Movimentos, que também informa a conta indicada pelo *Acquirer* para este efeito.

#### 4.3.5.3 Apoio ao *settlement*

Nesta conta, definida pelo *Acquirer* por cada Sistema de Pagamento Internacional que contrate com a sua rede de Comerciantes, a SIBS envia ao *Acquirer*, no ficheiro de Movimentos, os totais respeitantes a:

- transacções originais;
- *chargebacks*;
- reapresentação de transacções;
- *fees* com PAN; e
- outras *fees*

realizadas com cartões *not-on-us*.

A movimentação financeira nesta conta, que corresponde à “conta espelho” da conta de *settlement*, representa o somatório dos totais informados na conta de recebimento de emissores *not-on-us* (secção 4.3.5.2) com os totais informados na conta de regularizações (secção 4.3.5.4) e na conta de *fees* com PAN (secção 4.3.5.6), ambos para cartões *not-on-us*.

#### 4.3.5.4 Regularizações (disputas)

Nesta conta, definida pelo *Acquirer* por cada produto financeiro que contrate com a sua rede de Comerciantes, a SIBS envia ao *Acquirer*, no ficheiro de Movimentos, os detalhes dos movimentos de regularização, quer tenham, ou não impacto nas contas do *Acquirer*, correspondentes a:

- Regularização de movimento para Comerciante – corresponde à regularização do valor de uma compra ou da respectiva comissão com impacto financeiro para o *Acquirer*;
- Fim de processo de reclamação sem impacto na compensação;
- Fim de processo de reclamação com impacto no Comerciante;
- Fim do processo de reclamação com impacto no *Acquirer*;
- Acções de disputa entre Emissores e *Acquirers*.

No caso do fim de processo de reclamação sem impacto na compensação apenas é enviado registo informativo no ficheiro de Movimentos do *Acquirer*. Nos restantes casos, para além da informação no ficheiro de Movimentos do *Acquirer*, são enviados também os valores correspondentes no ficheiro do BSA, com impacto financeiro na conta do *Acquirer*, informada no Formulário de Caracterização do *Acquirer* VISA e MasterCard em Anexo neste Manual.

#### 4.3.5.5 Regularizações (Comerciante)

Nesta conta, definida pelo *Acquirer* por cada produto financeiro que contrate com a sua rede de Comerciantes, a SIBS envia ao *Acquirer*, no ficheiro de Movimentos, a contrapartida dos movimentos de regularização a comerciante criados pelo *Acquirer* no Portal de Serviços SIBS, serviço Reclamações – *Acquirer*, nas funcionalidades “Tratar Pedidos Regularizações Comerciante”.

#### 4.3.5.6 Fees com PAN

Nesta conta, definida pelo *Acquirer* por cada produto financeiro que contrate com a sua rede de Comerciantes, a SIBS envia ao *Acquirer*, no ficheiro de Movimentos, os totais respeitantes a:

- *Fees* com PAN – *fees* com informação do número de cartão (PAN) a que respeitam, recebidas dos Emissores *not-on-us* ou emitidas pelo *Acquirer* para os Emissores *not-on-us*, relativas a processos de reclamação e outros processos, como por exemplo os processos administrativos associados a um determinado cartão, como as autorizações por voz.

A movimentação financeira é efectuada a partir dos registos enviados no ficheiro de Movimentos ao BSA, que informam as contas indicadas pelo *Acquirer* para este efeito.



#### **4.3.5.7 Suporte a serviço TPA**

A conta de suporte a serviço TPA (CSS-TPA), também denominada conta *float*, consiste na conta indicada por cada *Acquirer* / EAT para a movimentação de fundos resultante do processo diário de compensação realizado pela SIBS FPS. O saldo desta conta corresponde à movimentação de todos os TPA com período contabilístico aberto no momento da realização da compensação e engloba todas as operações que não tenham sido abrangidas por um fecho de período contabilístico no TPA.

A conta é informada pelo *Acquirer* / EAT à SIBS FPS através do formulário do Anexo A. O *Acquirer* / EAT pode alterar a sua CSS-TPA bastando, para esse efeito, informar a SIBS FPS sobre a nova conta que deve ser considerada, através do envio do mesmo formulário. A nova CSS-TPA entra em vigor na compensação do dia seguinte à sua alteração no sistema da SIBS FPS, caso esta alteração ocorra após as 9 horas; caso a alteração ocorra antes das 9 horas, entra em vigor na compensação do próprio dia. Em caso de mudança de conta, compete ao *Acquirer* / EAT transferir os fundos da CSS-TPA original para a nova conta de suporte, se existir essa necessidade.

##### **4.3.5.7.1 Movimentos contabilísticos**

Quando os TPA instalados nos estabelecimentos dos Comerciantes são utilizados para processar, por exemplo, uma operação de compra, está implícito que essas transacções irão gerar movimentos financeiros a débito e crédito junto das entidades ligadas ao processo.

No caso dos Comerciantes, o crédito na conta é desencadeado no fecho do período contabilístico e liquidado junto do respectivo BAC na compensação subsequente a esse fecho. Todavia, como os fechos de período contabilístico e da compensação não ocorrem no mesmo espaço temporal, por norma os TPA têm o período aberto no momento do fecho da compensação.

Neste sentido, existem valores a debitar aos Emissores dos cartões utilizados nas transacções sem que seja possível realizar o correspondente crédito ao Comerciante no mesmo processo de compensação, pelo que é necessária uma conta de suporte do *Acquirer* para efectuar o crédito como contrapartida do débito aos Emissores. Posteriormente, esta conta é debitada como contrapartida ao crédito ao Comerciante, na sequência da compensação seguinte ao momento em que este executa o fecho de período contabilístico no TPA.

Em cada compensação é efectuado um único movimento na CSS-TPA, correspondente ao saldo dos valores resultantes dos fechos de período contabilístico.

##### **4.3.5.7.2 Meios de auditoria**

A SIBS FPS disponibiliza mecanismos de auditoria que garantem aos *Acquirers* o acesso à informação do saldo diário da CSS-TPA e demonstração do saldo existente no último dia compensado. Esta informação é fornecida no PSS e através de ficheiros de demonstração de saldos.

#### **Portal de Serviços SIBS**

A “Conta Suporte TPA” é um serviço disponibilizado no PSS que reúne um conjunto de funcionalidades vocacionadas para a auditoria da movimentação financeira da CSS-TPA.

As funcionalidades incluídas neste serviço são:

- **Lista dos Saldos Diários da CSS-TPA**

O utilizador ao aceder a esta funcionalidade visualiza, por ordem decrescente de data, a lista dos movimentos diários movimentados na CSS-TPA assim como os respectivos saldos. A partir desta funcionalidade é possível obter a demonstração do saldo corrente, por produto financeiro.

- **Demonstração do Saldo:**

- **por Produto Financeiro**

O utilizador visualiza a lista de produtos financeiros que representa e o montante, relativo a cada produto, que participou no saldo da CSS-TPA, no último dia compensado pelo sistema.

- **por Comerciante**

O utilizador pode visualizar a lista dos Comerciantes que participaram no saldo da CSS-TPA e o respectivo saldo no dia. Em alternativa, o utilizador pode indicar um número de Comerciante específico e, neste caso, visualiza só a informação relativa ao saldo correspondente ao Comerciante indicado. Esta informação é facultada por produto financeiro.

- **por Estabelecimento**

Ao indicar um número de Comerciante específico, o utilizador visualiza a lista dos estabelecimentos que participaram no saldo da CSS-TPA e os respectivos saldos no dia. Em alternativa, o utilizador pode indicar números específicos de Comerciante e estabelecimento acedendo, neste caso, apenas à informação relativa ao saldo do estabelecimento indicado. Esta informação é facultada por produto financeiro.

- **por TPA**

Ao indicar um número de Comerciante / estabelecimento específico o utilizador ao aceder a esta funcionalidade visualiza a lista de TPA do estabelecimento e os respectivos saldos da CSS-TPA no dia. Em alternativa, pode indicar um número específico de TPA visualizando, neste caso, apenas a informação relativa ao saldo do TPA indicado.

- **por chave Acquirer**

O utilizador pode visualizar a lista dos Comerciantes que participaram no saldo da CSS-TPA e o respectivo saldo no dia, considerando a identificação do estabelecimento no sistema do *Acquirer*. Em alternativa, o utilizador pode indicar a identificação do estabelecimento no sistema do *Acquirer* específico e, neste caso, visualiza só a informação relativa ao saldo correspondente ao estabelecimento indicado. Esta informação é facultada por produto financeiro.

## **Ficheiros**

Para além da utilização do PSS, os *Acquirers* / EAT podem solicitar à SIBS FPS o envio de dois ficheiros que permitem auditar o saldo da CSS-TPA:

- Ficheiro de Conta Suporte do Serviço TPA – Mensal (código CTPA) - tem periodicidade mensal e reflecte o saldo existente na CSS-TPA no último dia do mês que findou, assim como os totais lançados diariamente na conta no decorrer desse mês;

- Ficheiro de Conta Suporte do Serviço TPA – Diário (código DTPA) - é enviado diariamente e reflecte os detalhes do saldo existente na CSS-TPA no dia de processamento do ficheiro.

### 4.3.6 Fecho central semanal

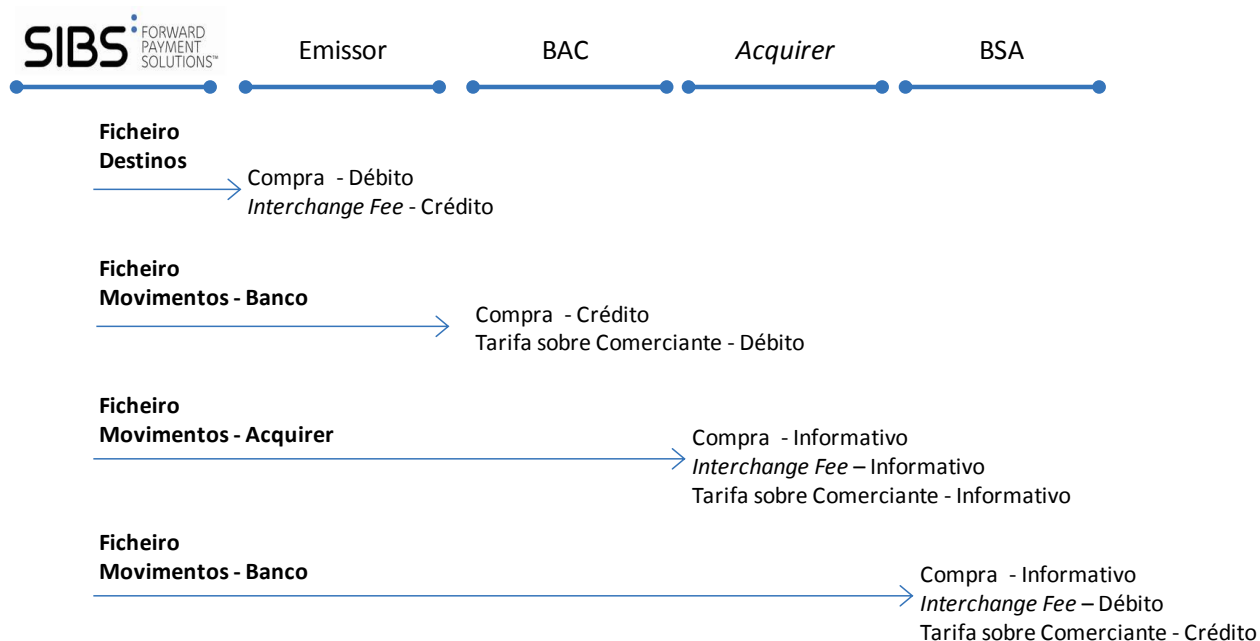
A SIBS FPS executa um procedimento central e automático, nos dias 7, 14, 21 e último dia do mês, pela 01:00 hora, de fecho central de período contabilístico para os TPA que não realizem o fecho há mais de seis dias. Esta iniciativa assegura que os TPA inactivos, num prazo de aproximadamente uma semana após a cessação de actividade sem realização de fecho local, são alvo deste fecho central, sendo despoletados os registos nos ficheiros da compensação, os movimentos contabilísticos e os fluxos de tarifário devidos aos diversos intervenientes pelas operações realizadas naqueles TPA no período considerado.

A partir do momento em que um TPA seja alvo de um fecho central, o Comerciante é obrigado a executar localmente um fecho de período contabilístico de modo a poder transaccionar novamente com o TPA.

### 4.3.7 Fluxos contabilísticos

#### 4.3.7.1 Fluxo contabilístico de uma compra

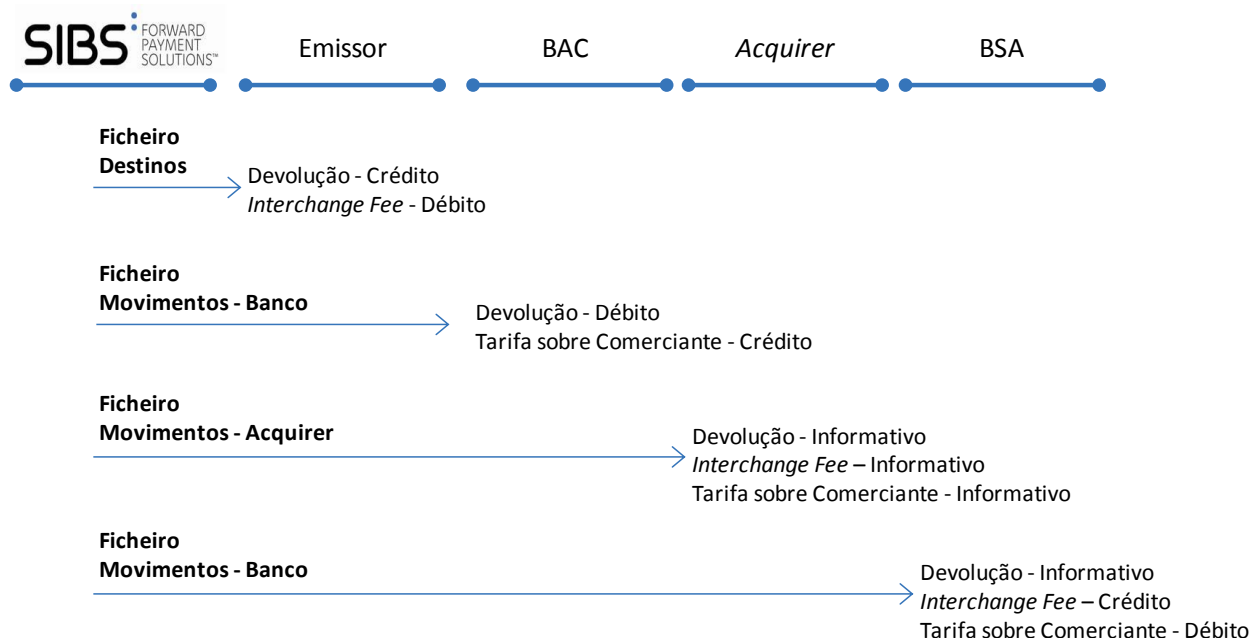
Nesta secção apresentamos um modelo exemplificativo dos valores da compra, comissão e *interchange fee* envolvidos numa operação de compra com cartão *on-us*, considerando também o correspondente fecho de período contabilístico do TPA. O detalhe dos movimentos implícitos nestes fluxos pode ser consultado no documento Manual de Implementação Processamento para Acquirers MB e SPI em TPA.



**Figura 43 - Fluxos de informação de uma compra**

### 4.3.7.2 Fluxo contabilístico de uma devolução

Nesta secção apresentamos um modelo exemplificativo dos valores da devolução, comissão e *interchange fee* envolvidos numa operação de devolução com cartão *on-us* considerando também o correspondente fecho de período contabilístico do TPA. O detalhe dos movimentos implícitos nestes fluxos pode ser consultado no documento Manual de Implementação Processamento para *Acquirers* MB e SPI em TPA.



**Figura 44 - Fluxos de informação de uma devolução**

Quando o valor da devolução é idêntico ao valor da compra, a SIBS FPS verifica a TSC que foi calculada na operação de compra e inverte o fluxo, debitando-a ao *Acquirer* e creditando-a ao Comerciante. Neste sentido, a SIBS FPS valida apenas o *Acquirer* no momento da devolução, não verificando qual o valor da TSC. Caso ocorra uma mudança de *Acquirer* entre a operação de compra e a respectiva devolução, é o novo *Acquirer* que suporta o custo da TSC da devolução.

No cenário em que o valor da devolução é inferior ao valor da compra, a TSC é recalculada com base no valor que está posicionado no acordo, no momento da operação de devolução.

Se a devolução for concretizada num estabelecimento diferente do da compra, e caso esses estabelecimentos tenham *Acquirers* diferentes, um *Acquirer* tem o proveito da TSC da compra e o outro *Acquirer* tem o custo da TSC da devolução.

## 4.4 Gestão de Disputas e Regularizações

A Gestão de Disputas é um serviço que permite ao *Acquirer* efectuar o tratamento de reclamações de operações realizadas com cartões *on-us* e *not-on-us* na Rede TPA MULTIBANCO, ao abrigo de acordos de marcas internacionais posicionados na sua rede de estabelecimentos, de acordo com as regras do respectivo SPI (American Express, MasterCard e VISA). Estas operações de reclamações realizam-se de

acordo com um ciclo de vida determinado, regido por regras definidas pelo respectivo Sistema de Pagamento aplicáveis tanto aos Emissores dos cartões como aos *Acquirers* das transacções.

A gestão dos processos de reclamação pode ser executada pelo *Acquirer* através do Portal de Serviços SIBS. No caso das reclamações de operações com cartões *on-us* na Rede TPA MULTIBANCO o *Acquirer* só pode utilizar o PSS para o seu tratamento caso o Emissor também utilize o serviço.

Adicionalmente a SIBS FPS disponibiliza uma funcionalidade que possibilita que o *Acquirer* efectue regularizações diversas aos Comerciantes seus clientes. Essas regularizações, também geridas no Portal de Serviços SIBS, são depois alvo de processamento pela compensação do sistema da SIBS FPS.

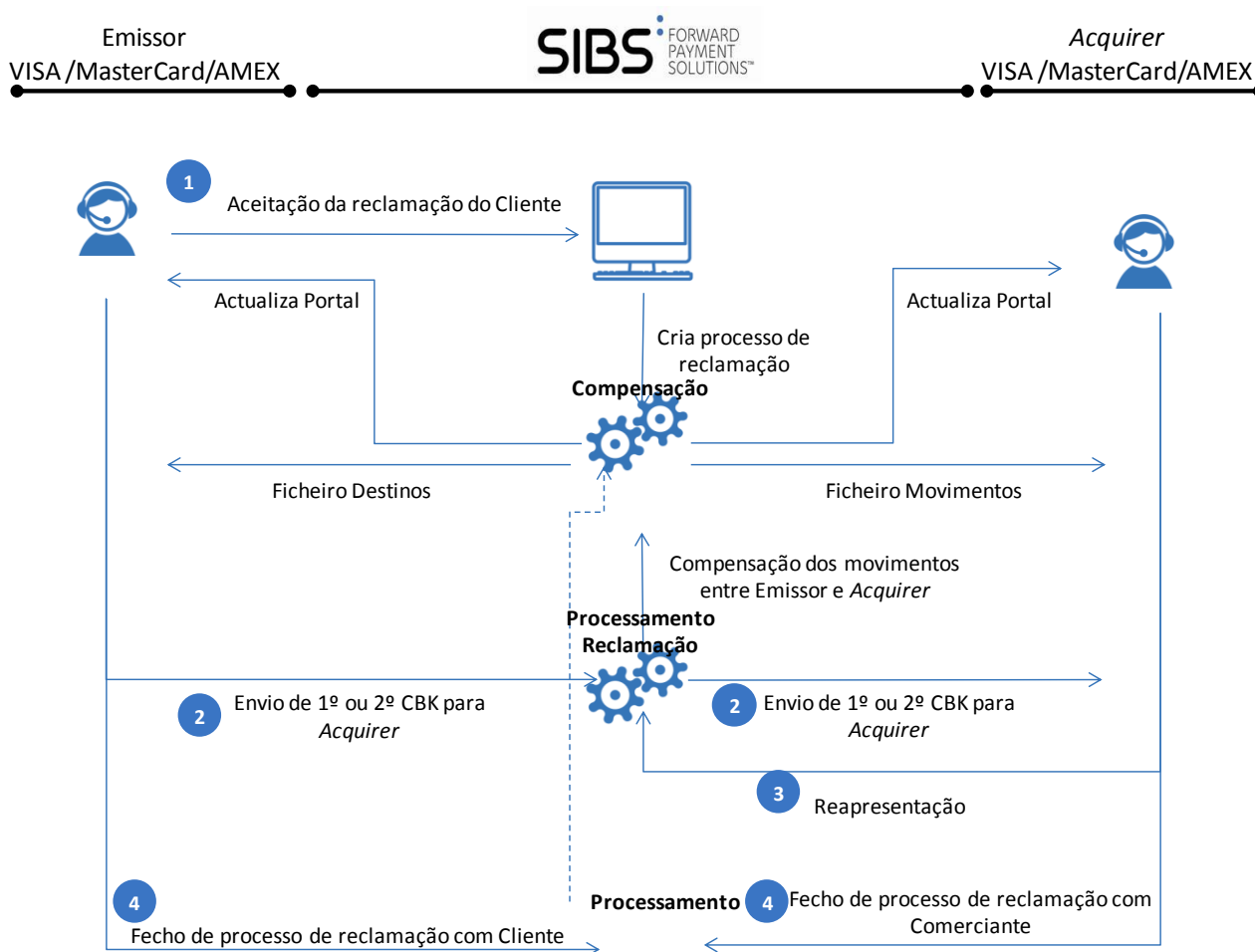
#### **4.4.1 Ciclo de vida das transacções**

O ciclo de vida de uma transacção é constituído por várias acções, algumas das quais só ocorrem a partir do momento em que o Emissor considere a transacção inválida. A partir do momento em que a transacção é considerada inválida, o seu ciclo de vida e, conseqüentemente, as etapas que o constituem, varia consoante a marca do cartão que originou a transacção.

Para as transacções cuja concretização obriga a uma autorização prévia, o *Acquirer* apresenta o pedido de autorização ao Emissor do cartão que, por sua vez, devolve uma resposta ao pedido de autorização. Perante uma resposta afirmativa do Emissor, o *Acquirer* faz a apresentação dos dados da transacção efectuada ao Emissor do cartão. Nos casos em que não são necessárias autorizações, o *Acquirer* procede imediatamente à apresentação dos dados da transacção ao Emissor.

Na sequência da apresentação inicial que o *Acquirer* faz ao Emissor de uma transacção efectuada por um cartão podem surgir dúvidas quanto à validade da mesma. Perante estas dúvidas, o Emissor do cartão pode ter necessidade de verificar os elementos constantes no documento comprovativo da transacção e/ou devolver ao *Acquirer* a responsabilidade financeira da operação original. Nestas situações, o Emissor inicia o processo de reclamação da transacção.

A partir do momento em que o Emissor inicia um processo de reclamação, as subseqüentes acções de regularização do ciclo de vida da transacção devem ser controladas tanto pelo *Acquirer* como pelo Emissor do cartão. A concretização destas etapas está delimitada no tempo, obedecendo a prazos estabelecidos pelo Sistema de Pagamento associado ao cartão que efectuou a transacção.



**Figura 45 - Exemplo da evolução de um processo de reclamação de Emissor nacional**

Uma reclamação constitui-se a partir dum processo de inserção de reclamação, normalmente desencadeado pelo Emissor do cartão. A evolução da reclamação efectua-se através de sucessivas inserções de acções, efectuadas tanto pelo Emissor como pelo *Acquirer*, que implicam mudanças de situação da reclamação e que se reflectem no estado da mesma ao longo do tempo. Assim sendo, a lista de acções passíveis de execução num processo de reclamação varia consoante o estado em que o mesmo se encontra.

Se a reclamação for desencadeada por um Emissor estrangeiro, o respectivo Sistema de Pagamento envolvido encaminha-a para o *Acquirer* através dos ficheiros de *incoming* que são diariamente recebidos pela SIBS FPS. Na sequência do processamento do ficheiro, a SIBS FPS insere no sistema um processo de reclamação e inclui nesse processo a acção recebida do Emissor.

Criado o processo de reclamação, o Emissor envia o primeiro *chargeback* para o *Acquirer*. Esta entidade aceita a reclamação e fecha o processo com o Comerciante ou procede à reapresentação do processo de reclamação, ou seja, devolve o *chargeback* ao Emissor apresentando novos dados no âmbito do processo de reclamação. Caso o Emissor e o *Acquirer* não cheguem a um acordo sobre a resolução do processo de

reclamação, inicia-se o mecanismo de *pre-arbitration*<sup>20</sup> em que o caso é submetido a avaliação pela SIBS FPS, no caso das transacções com cartões *on-us* e pelo comité internacional no caso das transacções com cartões *not-on-us*, com o objectivo de ser tomada uma decisão final sobre o assunto, esgotadas as anteriores etapas do processo de reclamação.

A evolução do processo de reclamação pode ainda contemplar outras acções de cariz administrativo –*pre-compliance*, *compliance* e *goodfaith* - que não produzem qualquer impacto contabilístico para as diferentes entidades envolvidas na transacção. Estas acções traduzem-se numa troca de correspondência entre o *Acquirer* e o Emissor em que estas entidades procuram chegar a uma plataforma de entendimento de modo a evitar a escalada do processo de reclamação para uma *pre-arbitration*.

Outra acção existente é o *credit voucher* em que o próprio *Acquirer* assume a regularização do processo de reclamação quando, por exemplo, o Comerciante se apercebe que debitou, indevidamente, um cliente por uma quantia superior ao real valor da transacção. Depois de o Comerciante reportar a situação ao *Acquirer*, este pode desencadear um processo de inserção de uma acção de *credit voucher* que, automaticamente, credita o Emissor do cartão e debita o Comerciante pelo valor a regularizar.

Atendendo a que o ciclo de vida de uma transacção reclamada depende da marca do cartão que a originou, a tabela seguinte apresenta uma síntese desse ciclo, em função da mesma:

**Tabela 11 - Processo de reclamação por marca de cartão**

Etapas da Transacção Reclamada	Sistema de Pagamento		
	VISA	MasterCard	Amex
Abertura de Processo	Emissor (a)	Emissor a)	Emissor a)
Pedido de Documento	Emissor	Emissor	Emissor
Resposta a Pedido de Documento	<i>Acquirer</i>	<i>Acquirer</i>	N/A
Primeiro <i>Chargeback</i>	Emissor	Emissor	Emissor
Reapresentação	<i>Acquirer</i>	<i>Acquirer</i>	<i>Acquirer</i>
Segundo <i>Chargeback</i>	N/A	Emissor	Emissor
<i>Pre-Arbitration</i>	Emissor	<i>Acquirer</i>	<i>Acquirer</i>
<i>Arbitration</i>	Emissor	<i>Acquirer</i>	<i>Acquirer</i>
Finalização de Processo	<i>Acquirer</i>	<i>Acquirer</i>	<i>Acquirer</i>

**Notas:**

- a) Para cartões *not-on-us*, a abertura de processo é processada de forma automática mediante a recepção de pedido de cópia de documento ou de *chargeback*.

Concluída a avaliação da reclamação, executa-se o fecho do processo de reclamação. Estes fechos de processo produzem impactos contabilísticos ao nível das diferentes entidades envolvidas na transacção

<sup>20</sup> O mecanismo de *pre-arbitration* é um processo administrativo, se o Emissor for *not-on-us*.



(Emissor, Titular de Cartão, *Acquirer* ou Comerciante) de acordo com as conclusões geradas pela avaliação da reclamação.

Para encerrar um processo de reclamação, sob a perspectiva do *Acquirer*, existem disponíveis no PSS as seguintes ações:

- Fim de reclamação com débito a Comerciante – Esta ação encerra o processo de reclamação com:
  - débito, ao Comerciante, do montante líquido – montante deduzido da comissão – indicado pelo utilizador aquando da realização da ação;
  - lançamento na Conta de Regularização (Disputas) do valor que encerra / salda o processo;
  - lançamento na rubrica de ganhos e perdas<sup>21</sup>, por ser considerado como ganho ou perda do *Acquirer*, do valor debitado ao Comerciante menos o valor que encerra / salda o processo.
- Fim de reclamação com perda para o *Acquirer*, sem impacto no Comerciante – Esta ação encerra o processo de reclamação sem lançamento no Comerciante. Se o saldo que encerra / salda o processo for diferente de zeros, é retirado da Conta de Regularização (Disputas) por contrapartida da sua rubrica de ganhos e perdas.

Os movimentos contabilísticos são executados de forma automática pela SIBS FPS através do processo de compensação.

As tabelas seguintes apresentam, de forma sequencial, as ações típicas de um processo de reclamação, com impacto contabilístico nos intervenientes das ações associadas à transferência de responsabilidade financeira.

**Tabela 12 - Ações de um processo de reclamação de operações com cartões *on-us***

Acção	Conta de Regularizações do Emissor	Conta de Regularizações (Disputas) do <i>Acquirer</i>	Conta do Comerciante
Primeiro <i>Chargeback</i>	Crédito	Débito	
Reapresentação	Débito	Crédito	
Segundo <i>Chargeback</i>	Crédito	Débito	
<i>Credit Voucher</i>	Crédito	Débito	
<i>Acquirer</i> aceita <i>Pre-arbitration</i>	Crédito	Débito	
Emissor aceita <i>Pre-arbitration</i>	Débito	Crédito	
Fim de Reclamação com débito a Comerciante		Salda processo a)	Débito b)
Fim de Reclamação com perda para o <i>Acquirer</i>		Salda processo c)	

<sup>21</sup> Esta rubrica contabilística é alimentada por:

- Diferença entre o débito lançado à conta do Comerciante e o montante do processo de reclamação;
- Fechos de processo com impacto no *Acquirer*;
- Regularizações Comerciante associadas a processos de reclamação.

O valor desta rubrica é consultável no Portal de Serviços SIBS, na consulta a contas de regularização.



Notas:

- a) A Conta de Regularização (Disputas) do *Acquirer* é creditada pelo valor que salda o processo. A Conta do Comerciante é debitada pelo valor (b). A eventual diferença entre os dois valores é considerada na rubrica contabilística de ganhos e perdas.
- b) Cabe ao *Acquirer* decidir qual o valor a debitar ao Comerciante.
- c) A Conta de Regularização (Disputas) do *Acquirer* é creditada pelo valor que salda o processo, por contrapartida do débito da sua rubrica contabilística de ganhos e perdas.

**Tabela 13 - Acções de um processo de reclamação de operações com cartões *not-on-us***

Acção	Conta de Apoio ao Settlement	Conta de Regularizações (Disputas) do Acquirer	Conta do Comerciante
Primeiro <i>Chargeback</i>	Crédito	Débito	
Reapresentação	Débito	Crédito	
Segundo <i>Chargeback</i>	Crédito	Débito	
<i>Credit Voucher</i>	Crédito	Débito	
Fim de Reclamação com débito a Comerciante		Salda processo a)	Débito b)
Fim de Reclamação com perda para o <i>Acquirer</i>		Salda processo c)	

Notas:

- a) A Conta de Regularização (Disputas) do *Acquirer* é creditada pelo valor que salda o processo. A Conta do Comerciante é debitada pelo valor (b). A eventual diferença entre os dois valores é considerada na rubrica contabilística de ganhos e perdas.
- b) Cabe ao *Acquirer* decidir qual o valor a debitar ao Comerciante.
- c) A Conta de Regularização (Disputas) do *Acquirer* é creditada pelo valor que salda o processo, por contrapartida do débito da sua rubrica contabilística de ganhos e perdas.

## 4.4.2 Fees

Uma *fee* é uma comissão que permite aos *Acquirers* e Emissores cobrarem entre si os valores devidos pela prestação de serviços como, por exemplo, a resolução financeira de reclamações disputadas no ciclo de *chargebacks*, envio de fax para colocação de cartões em lista negra, entre outras tarefas. A cobrança de *fees* pode ainda enquadrar-se na resolução de *pre-arbitrations* com os Emissores *not-on-us* na sequência das operações realizadas com cartões destes Emissores na Rede MULTIBANCO.

Existem dois tipos de *fee*:

- *Fees* com PAN - *fees* associadas a um número de cartão (por exemplo, relativas a processos de reclamação);
- *Fees* sem PAN - *fees* sem indicação de qualquer número de cartão (por exemplo, uma *fee* cobrada na sequência do envio de documentação para o Emissor). Estas *fees* estão fora ao âmbito desta secção.

Uma *fee* pode ser criada tanto pelo *Acquirer* como pelo Emissor. Neste contexto, existem dois cenários distintos para a gestão de *fees*:

- Emissor *not-on-us* e *Acquirer* - as *fees* originadas pelo Emissor chegam à SIBS FPS através dos ficheiros de confirmação de transacções (*incoming*) remetidos pelo SPI e são consultáveis no PSS, pelo *Acquirer*. As *fees* emitidas pelo *Acquirer* também a partir de funcionalidades disponíveis no PSS, seguem nos ficheiros de apresentação de transacções (*outgoing*) para o SPI para encaminhamento para os respectivos Emissores;
- Emissor *on-us* e *Acquirer* - as *fees* originadas pelo Emissor são inseridas por este através de funcionalidades disponíveis no PSS, sobre um processo de reclamação, e são consultadas pelo *Acquirer* também no PSS e vice versa.

O tratamento de *fees* aplica-se, exclusivamente, a processos de reclamação remetidos através dos Sistemas de Pagamento VISA ou MasterCard.

O *Acquirer* tem à sua disposição um módulo que lhe permite executar a gestão das *fees* associadas às operações relacionadas com processos de reclamação e outros serviços de cariz administrativo. A gestão de *fees* permite ao *Acquirer*:

- Consultar as *fees* com PAN, remetidas pelos Emissores *on-us* (associadas a processos de reclamação) e pelos Emissores *not-on-us* (associadas a processos de reclamação e outras *fees*).

Na recepção de *fees* do SPI não existe forma automática de apurar se a *fee* é no âmbito de um processo de reclamação ou se é outra *fee*; são todas consultáveis como outras *fees*.

- Devolver aos Emissores *not-on-us* *fees* com PAN recebidas indevidamente (por exemplo, *fees* com valores incorrectos).
- Emitir *fees* com PAN para os Emissores *on-us* e *not-on-us* no sentido de resolver financeiramente processos de reclamação que chegaram ao fim.
- Emitir *fees* com PAN para os Emissores *on-us* por outros motivos como, por exemplo, o envio de fax para colocação de cartões em lista negra (outras *fees*).

### 4.4.3 Regularização a Comerciante de operações *offline*

O pedido de regularização de uma operação *offline* pode ser originado por um Titular de Cartão ou pelo Comerciante devido a uma anomalia no processo de envio das transacções para o sistema da SIBS FPS.

A regularização de operações *offline* é desencadeada pelas seguintes situações:

#### 1. Falsos *offlines*

Considera-se a existência de uma operação *offline* quando se detecta uma diferença na sequência da operação registada no TPA face ao sistema da SIBS FPS. No entanto, esta diferença pode resultar de uma falsa operação *offline* o que conduz à inibição do fecho de período no TPA devido ao facto de o TPA não descarregar o número de transacções *offlines* que o sistema está à espera.

Depois de a SIBS FPS e o Comerciante analisarem a situação e concluírem que são falsos *offlines*, a EAT do estabelecimento pode autorizar o fecho de período do TPA com operações *offline* por entregar;

## **2. Offlines não descarregados e conhecidos pela SIBS FPS**

Este cenário abrange todas as operações *offline* não descarregadas por anomalia do TPA mas que, devido à sequencialidade de operações no terminal, a SIBS FPS sabe que possuem transacções associadas.

A inserção da regularização da operação *offline* (via PSS) é possível a partir dos elementos constantes no talão do Comerciante, desde que o período do TPA não tenha sido fechado. Se o período estiver fechado, só é possível regularizar a operação *offline* pela via administrativa;

## **3. Offlines não descarregados e desconhecidos pela SIBS FPS**

Este cenário abrange todas as operações *offline* não descarregadas por anomalia do TPA e para as quais não ocorreu uma operação *online* a seguir, o que leva a que a SIBS FPS desconheça a sua existência. Neste contexto, o *Acquirer* deve consultar a lista de operações *offline* (via PSS) e inserir as operações *offline* que o sistema desconhecia. A inserção da regularização de uma operação *offline* é possível a partir dos elementos constantes do talão do Comerciante, desde que o período do TPA não tenha sido fechado. Se o período estiver fechado, só é possível regularizar a operação *offline* pela via administrativa.

Caso o Comerciante registre incorrectamente no TPA o valor de uma compra *contactless*, ele deve executar a descarga de operações *offline* e, posteriormente, efectuar a devolução de compra com contacto.

### **4.4.4 Regularizações a Comerciante**

A SIBS FPS disponibiliza uma funcionalidade no Portal de Serviços SIBS que permite que o *Acquirer* insira no sistema movimentos de regularização de origem diversa, a crédito ou a débito de um Comerciante. Após confirmação no PSS por parte do *Acquirer*, a SIBS processa a informação, integra-a na compensação e envia ao *Acquirer*, no ficheiro de Movimentos, a contrapartida do movimento para a Conta de Regularizações (Comerciante) do *Acquirer*.

### **4.4.5 Ficheiro de listagem de movimentos (MLIS)**

A SIBS FPS realiza, periodicamente, o arquivo das transacções realizadas na Rede MULTIBANCO, deixando as mesmas de estarem disponíveis para consulta imediata, através do Portal de Serviços SIBS. Quando existe, por parte do *Acquirer*, a necessidade de consulta de uma transacção já não disponível por si aceite, essa consulta é possível mediante um pedido de listagem de movimentos. O acesso a este pedido de listagem está disponível no PSS.

Após o processamento do pedido pela SIBS FPS, as transacções constantes da listagem ficam disponíveis para consulta no PSS. Após a sua consulta, o *Acquirer* pode dar início ao tratamento do pedido de reclamação.

#### 4.4.6 Ficheiro de estatísticas de reclamações

Este ficheiro, disponível no PSS, em formato texto (extensão “.txt”), permite ao *Acquirer* efectuar a extracção da quantidade e do volume de operações de reclamações efectuadas durante o mês anterior ao corrente e por Sistema de Pagamento. O *Acquirer* ainda tem disponível a agregação da informação sobre os processos de reclamação de acordo com os seguintes critérios:

- Todos os Sistemas de Pagamento;
- Sistema de Pagamento e MCC;
- Sistema de Pagamento e Comerciante / estabelecimento.

A partir do dia 1 de cada mês o *Acquirer* pode realizar o *download* dos ficheiros de estatísticas mensais relativos ao mês anterior. O sistema disponibiliza somente a informação referente ao ano corrente e ao ano anterior.

Este ficheiro pode ser guardado pelo utilizador para posterior tratamento.

O ficheiro de estatísticas mensais é constituído, por exemplo, pelos seguintes dados:

- Número de pedidos de documento;
- Número de respostas a pedidos de documentos;
- Número de primeiros *chargebacks* e montante total;
- Número de segundos *chargebacks* e montante total;
- Número de reapresentações e montante total;
- Número de rejeições de reapresentações e montante total (Emissores *not-on-us*);
- Número de *credit vouchers* e montante total;
- Número de *pre-arbitrations* e montante total;
- Número de *pre-arbitrations* aceites e montante total;
- Número de *pre-arbitrations* recusadas e montante total;
- Número de *arbitrations* e montante total;
- Número de *pre-compliances* e montante total (Emissores *not-on-us*);
- Número de *compliances* e montante total (Emissores *not-on-us*);
- Número de *good faiths* e montante total (Emissores *not-on-us*);
- Número de fechos de processo de reclamação e montante total, com afectação ao *Acquirer*;
- Número de fechos de processo de reclamação e montante total, com afectação a Comerciantes;
- Número de fechos de processo de reclamação e montante total, com afectação aos Emissores;
- Número de fechos de processo de reclamação e montante total, com afectação à SIBS FPS;
- Número de fechos de processo de reclamação e montante total, sem impacto na compensação;
- Número de *fees* enviadas sobre processos de reclamação e montante total;
- Número de *fees* recebidas sobre processos de reclamação e montante total;
- Número de *fees* rejeitadas sobre processos de reclamação e montante total (Emissores *not-on-us*).

## 4.5 Facturação

A facturação relativa ao Serviço para *Acquirers* TPA baseia-se no tarifário da SIBS FPS que é aprovado na assembleia geral de accionistas da empresa. Adicionalmente, é aplicável aos *Acquirers* MB e MB SPOT o tarifário da SIBS PAGAMENTOS, processado pela SIBS FPS.

O processamento da facturação é realizado de forma automática a partir dos diversos ficheiros produzidos pelo sistema.

A auditabilidade da factura depende dos ficheiros resultantes da compensação dado que estes incluem o código do modelo de negócio (que consiste na concatenação do tipo de terminal e do código de transacção e permite ao *Acquirer* saber quais as rubricas de tarifário aplicáveis) e podem incluir também informação explícita sobre as tarifas aplicadas a cada transacção (através da referência à rubrica do tarifário aplicado). Para além dos ficheiros relativos à compensação, os *Acquirers* podem também recorrer aos ficheiros de facturação e de tarifário, enviados no âmbito dos Serviços para *Acquirers* TPA, no sentido de validar este processamento.

A facturação da SIBS FPS e da SIBS PAGAMENTOS processada pela SIBS FPS é composta pelos seguintes elementos:

- Os ficheiros de tarifário que informam os participantes do serviço de *acquiring* TPA sempre que há uma nova versão do tarifário necessário ao processamento da facturação da SIBS FPS;
- Os ficheiros de facturação e comprovativos de facturação que discriminam todos os detalhes, rubrica a rubrica, facturados ao participante;
- O ficheiro de terminais - facturação que possibilita aos *acquirers* TPA auditar a facturação da SIBS FPS, na componente da gestão de TPA;
- A factura resumo em papel que contém o valor agregado de cada uma das rubricas do tarifário.

A factura resumo em papel é um documento emitido em duas vias, sendo o original enviado ao *Acquirer* (ficando o duplicado em poder da SIBS FPS), no início de cada mês, com os dados da facturação do mês anterior. Pode ainda haver lugar à emissão de uma nota de crédito caso existam valores a creditar ao *Acquirer*.

À semelhança da factura em papel, os ficheiros de facturação e comprovativo de facturação são enviados sempre no início de cada mês com os dados da facturação do mês anterior. O ficheiro de facturação contém dados respeitantes à factura com os detalhes das diferentes componentes de serviço e eventuais elementos relativos a uma nota de crédito caso existam créditos a efectuar ao *Acquirer*. Já o ficheiro de comprovativos de facturação contém a informação alvo de factura/recibo, isto é, fluxos financeiros de tarifário liquidados diariamente no decurso do processo da compensação.

A emissão da factura papel complementada pelos ficheiros de facturação e de tarifário visa possibilitar uma análise mais rápida e eficiente do processo de facturação, permitindo igualmente aos *Acquirers* distribuir a informação pelos seus departamentos responsáveis pelos serviços prestados pela SIBS FPS. Adicionalmente, e precisamente com vista a uma mais fácil validação da facturação da SIBS FPS, é disponibilizado pela SIBS FPS o acesso a uma Aplicação de Consulta de Rubricas de Facturação que

permite o acesso via *web* à informação que actualmente consta no ficheiro de facturação, com um interface com o utilizador simples e intuitivo. Através desta aplicação o *Acquirer* pode:

- Validar facturas da SIBS emitidas com numeração “9xxxx”;
- Disponibilizar o acesso à aplicação a diversos colaboradores;
- Efectuar análises históricas de facturação;
- Efectuar *download* de informação para diversos formatos.

## 4.6 Consulta a Operações

O *Acquirer* pode utilizar o Portal de Serviços SIBS para consultar, em tempo real, as operações com cartão processadas através da Rede MULTIBANCO. Esta pesquisa apresenta as transacções aceites e também as recusadas, pelo sistema da SIBS FPS, pelo Emissor ou seu representante, ou ainda pelo *Acquirer*, e abrange todas as operações realizadas nos TPA ao abrigo dos acordos de produtos de marcas dos Sistemas de Pagamento Internacionais, posicionados pelo *Acquirer*.

A consulta ao detalhe das operações é realizada no PSS a partir da informação sobre o número de estabelecimento que se pretende consultar ou ainda através do número de cartão.

Estas funcionalidades visam dotar os centros de atendimento do *Acquirer* de meios de diagnóstico e resposta aos Comerciantes seus clientes.

## 4.7 Reports

A SIBS FPS produz e disponibiliza aos *Acquirers* que contrataram com a SIBS FPS os serviços de processamento do *clearing* com a VISA e MasterCard, vários relatórios que disponibilizam um conjunto de informações que permitem não só monitorizar e identificar Comerciantes com valores de facturação de risco, como também fornecer os dados para o preenchimento dos *reports* de negócio considerados obrigatórios pela VISA e MasterCard e conhecer os volumes de facturação dos “Grandes Comerciantes” VISA com os quais o *Acquirer* tem contrato.

O acesso a estes relatórios é efectuado através do Portal de Serviços SIBS, e está disponível a sua consulta no PSS e também a exportação nos formatos MSExcel, PDF ou HTML.

### 4.7.1 Reports de risco

Através do Portal de Serviços SIBS, os *Acquirers* podem aceder a duas funcionalidades – “*Reports VISA - Risk Management*” e “*Reports MasterCard - Risk Management*” – que lhes permitem consultar informação estatística dos Comerciantes com os quais têm acordos activos com vista à detecção de potenciais Comerciantes de risco. Ambas as funcionalidades foram desenhadas tendo por base os requisitos *Risk Management* da VISA.

Para cada uma das funcionalidades, os *Acquirers* possuem à sua disposição os seguintes relatórios:

- Estatísticas de Comerciante (semanais e diárias);
- *Reports* de Comerciantes com Valores Semanais de Risco (US \$5000 e 150%);
- *Reports* de Comerciantes com Valores Diários de Risco (US \$5000 e 150%);
- *Reports* de Comerciantes com Valores Semanais de Risco (150%);
- *Reports* de Comerciantes com Valores Diários de Risco (150%);
- Comerciantes com Elevado Número de *Chargebacks*;
- Comerciantes a 2/3 do Número de *Chargebacks*;
- Comerciantes com Elevado Número de *Chargebacks* Internacionais;
- Comerciantes a 2/3 do Número de *Chargebacks* Internacionais.

#### 4.7.1.1 Recolha de dados

A recolha de dados com vista à obtenção dos *reports* de risco produzidos pela SIBS FPS tem as seguintes regras:

- Apenas são recolhidos dados de Comerciantes com acordos VISA / MasterCard activos;
- O processo semanal de *reporting* é executado todas as segundas-feiras;
- Os dados recolhidos de estatísticas de facturação semanal dos Comerciantes são mantidos por um período mínimo de dois anos depois da cessação dos contratos.
- A selecção de dados é feita por produto financeiro, considerando todos os produtos VISA para relatórios VISA e todos os produtos MasterCard para os relatórios MasterCard.

Para a produção dos *reports* de risco a SIBS FPS efectua a recolha dos seguintes dados do Comerciante:

**Tabela 14 - Dados do Comerciante**

Informação	Fórmula	Diários <sup>22</sup>	Semanais <sup>23</sup>	Mensais <sup>24</sup>
Volume de vendas	Montante Total Compras - Montante Total Devoluções	✓	✓	✓
Montante médio por transacção	(Montante Total Compras - Montante Total Devoluções) / (Número Compras - Número Devoluções)	✓	✓	X
Número de transacções	Número de Compras - Número de Devoluções	✓	✓	X
Tempo médio de <i>settlement</i> (n.º de dias)	Data do Movimento - Data da Compensação Financeira	✓	✓	X
Número de <i>chargebacks</i>	<i>Chargebacks</i> recebidos pelo <i>Acquirer</i>	✓	✓	✓

<sup>22</sup> Recolhidos diariamente pelo período mínimo de um mês a começar após o primeiro fecho de TPA do Comerciante, considerando os estabelecimentos virtuais do Comerciante.

<sup>23</sup> De segunda-feira ao domingo seguinte.

<sup>24</sup> Do primeiro ao último dia do mês, com vista à obtenção dos *reports* apresentados nas secções 4.7.1.2.7 e 4.7.1.2.8.



Informação	Fórmula	Diários <sup>22</sup>	Semanais <sup>23</sup>	Mensais <sup>24</sup>
Percentagem de <i>chargebacks</i> relativos ao volume de transacções	Número de <i>Chargebacks</i> / (Número de Compras - Número de Devoluções)	X	X	✓
Número de <i>chargebacks</i> internacionais	<i>Chargebacks</i> internacionais (cartões não portugueses) recebidos pelo <i>Acquirer</i>	X	X	✓
Número de transacções internacionais	Número de Compras Internacionais - Número de Devoluções Internacionais	X	X	✓
Percentagem de <i>chargebacks</i> internacionais relativos ao volume de transacções	Número de <i>Chargebacks</i> Internacionais / (Número de Compras Internacionais - Número de Devoluções Internacionais)	X	X	✓

Adicionalmente a estes dados de Comerciante são efectuados cálculos de valores médios mensais e diários indicados na tabela seguinte:

**Tabela 15 - Valores médios por Comerciante**

Informação	Método de cálculo	
	Mensais	Diários
Volume médio de vendas	Calculados no princípio de cada mês, com base nos valores médios semanais das últimas quatro semanas.	Calculados com uma base de 28 a 31 dias, consoante o mês, e são recalculados no princípio de cada mês. É efectuada a soma dos valores do último mês a dividir pelo número de dias do mês.
Montante médio por transacção		
Número médio de transacções		
Tempo médio de <i>settlement</i> (n.º de dias)		
Número médio de <i>chargebacks</i>		

#### 4.7.1.2 Relatórios

##### 4.7.1.2.1 Estatísticas de Comerciante

Esta funcionalidade permite ao *Acquirer* analisar a actividade semanal ou diária de um Comerciante, permitindo igualmente visualizar a lista dos *reports* já pedidos / produzidos, os quais podem ser consultados individualmente caso o utilizador assim o pretenda.

##### 4.7.1.2.2 Reports de Comerciantes com valores semanais de risco (US \$5000 e 150%)

Esta funcionalidade permite ao *Acquirer* consultar uma lista de *reports* com base nos seguintes critérios:

- Comerciantes cuja facturação semanal seja igual ou superior a 5000 dólares (câmbio médio anual estabelecido e alterável anualmente) e qualquer um dos seguintes valores exceda em 150% os valores médios semanais:
  - Volume de vendas;
  - Montante médio por transacção;
  - Número de transacções;
  - Número de *chargebacks*.



- Tempo médio de *settlement* seja superior a 15 dias.

Esta funcionalidade também permite visualizar a lista dos *reports* já pedidos / produzidos, os quais podem ser consultados individualmente caso o utilizador assim o pretenda. É ainda possível consultar o detalhe de um *report* específico (ver secção 4.7.1.2.6).

#### **4.7.1.2.3 Reports de Comerciantes com valores diários de risco (US \$5000 e 150%)**

Esta funcionalidade permite ao *Acquirer* consultar uma lista de *reports* com base nos seguintes critérios:

- Comerciantes cuja facturação semanal seja igual ou superior a 5000 dólares (câmbio médio anual estabelecido e alterável anualmente) e qualquer um dos seguintes valores exceda em 150% os valores médios diários:
  - Volume de vendas;
  - Montante médio por transacção;
  - Número de transacções;
  - Número de *chargebacks*.
- Tempo médio de *settlement* seja superior a 15 dias.

Esta funcionalidade também permite visualizar a lista dos *reports* já pedidos / produzidos, os quais podem ser consultados individualmente caso o utilizador assim o pretenda. É ainda possível consultar o detalhe de um *report* específico (ver secção 4.7.1.2.6).

#### **4.7.1.2.4 Reports de Comerciantes com valores semanais de risco (150%)**

Esta funcionalidade permite ao *Acquirer* consultar uma lista de *reports* com base nos seguintes critérios:

- Comerciantes em que qualquer um dos seguintes valores exceda em 150% os valores médios semanais:
  - Volume de vendas;
  - Montante médio por transacção;
  - Número de transacções;
  - Número de *chargebacks*.
- Tempo médio de *settlement* seja superior a 15 dias.

Esta funcionalidade também permite visualizar a lista dos *reports* já pedidos / produzidos, os quais podem ser consultados individualmente caso o utilizador assim o pretenda. É ainda possível consultar o detalhe de um *report* específico (ver secção 4.7.1.2.6).

#### **4.7.1.2.5 Reports de Comerciantes com valores diários de risco (150%)**

Esta funcionalidade permite ao *Acquirer* consultar uma lista de *reports* com base nos seguintes critérios:

- Comerciantes em que qualquer um dos seguintes valores exceda em 150% os valores médios diários:
  - Volume de vendas;
  - Montante médio por transacção;

- Número de transacções;
- Número de *chargebacks*.
- Tempo médio de *settlement* seja superior a 15 dias.

Esta funcionalidade também permite visualizar a lista dos *reports* já pedidos / produzidos, os quais podem ser consultados individualmente caso o utilizador assim o pretenda. É ainda possível consultar o detalhe de um *report* específico (ver secção 4.7.1.2.6).

#### **4.7.1.2.6 Detalhe de reports de Comerciantes com valores de risco**

Esta funcionalidade permite ao *Acquirer* consultar o detalhe de um *report* específico através do *link* “Código Report” disponível em todos os *reports* de Comerciantes com valores de risco.

Para cada valor de Comerciante que ultrapasse o limite de 150%, este relatório apresenta um “X” à direita da respectiva rubrica em que o limite foi ultrapassado.

#### **4.7.1.2.7 Comerciantes com elevado número de chargebacks**

Esta funcionalidade permite ao *Acquirer* consultar dois tipos de *reports*:

- Comerciantes com Elevado Número de *Chargebacks*;
- Comerciantes a 2/3 do Número de *Chargebacks*.

O *Acquirer* através da consulta ao *report* “Comerciantes com Elevado Número de *Chargebacks*” acede a uma lista de Comerciantes com base nos seguintes critérios:

- Recebam mais de 100 *chargebacks* por mês; e a
- Percentagem de *chargebacks* é superior ou igual a 2% do total de transacções.

O *Acquirer* através da consulta ao *report* “Comerciantes a 2/3 do Número de *Chargebacks*” acede a uma lista de Comerciantes a 2/3 dos valores estabelecidos nos critérios anteriormente descritos, funcionando assim como um alerta para o *Acquirer*.

#### **4.7.1.2.8 Comerciantes com elevado número de chargebacks internacionais**

Esta funcionalidade permite ao *Acquirer* consultar dois tipos de *reports*:

- Comerciantes com Elevado Número de *Chargebacks* Internacionais;
- Comerciantes a 2/3 do Número de *Chargebacks* Internacionais.

O *Acquirer* através da consulta ao *report* “Comerciantes com Elevado Número de *Chargebacks* Internacionais” acede a uma lista de Comerciantes com base nos seguintes critérios:

- Recebam mais de 200 *chargebacks* por mês;
- Efectuem mais de 200 transacções;
- Percentagem de *chargebacks* seja superior ou igual a 2% do total de transacções.

O *Acquirer* através da consulta ao *report* “Comerciantes a 2/3 do Número de *Chargebacks* Internacionais” acede a uma lista de Comerciantes a 2/3 dos valores estabelecidos nos critérios anteriormente descritos, funcionando assim como um alerta para o *Acquirer*.

## 4.7.2 Reports de negócio

Os *Acquirers* têm à sua disposição no Portal de Serviços SIBS duas funcionalidades que lhes permitem consultar informação estatística referente ao negócio ao abrigo dos produtos VISA e MasterCard, da sua actividade e dos Comerciantes com os quais possuem acordos activos, com vista ao preenchimento dos relatórios VISA *Quarterly Operating Certificate* (QOC) e MasterCard *Quarterly Member Report* (QMR).

Os *reports* de negócio podem ser gerados pelo *Acquirer* a partir do dia 10 do primeiro mês de cada trimestre, com dados referentes ao trimestre anterior.

Neste sentido, os *Acquirers* podem obter os seguintes relatórios através do PSS:

- Reports VISA - *Acquirer Quarterly Reports* (VISA e VPAY);
- Reports MasterCard - *Acquirer Quarterly Reports* (MasterCard e Maestro).

### 4.7.2.1 Recolha de dados

A recolha dos dados com vista à obtenção dos *reports* de negócio produzidos pela SIBS FPS é feita por produto financeiro considerando os produtos VISA para os relatórios VISA e os produtos MasterCard para os relatórios MasterCard.

### 4.7.2.2 Relatórios

#### 4.7.2.2.1 *Acquirer Quarterly Report VISA*

Esta funcionalidade permite aos *Acquirers* consultar informações estatísticas relativas aos produtos financeiros da marca VISA para apoio ao preenchimento do VISA *Operating Certificate* junto da VISA Internacional.

O *Acquirer Quarterly Report VISA* apresenta os seguintes conjuntos de informação (não exaustivo):

- *Acquirer Data*;
- *Member And Merchant Data*;
- *MOTO (Mail and Telephone Order)*;
- *Acquired Electronic Commerce Transactions Data*;
- *Merchant Category Group Data*;
- *Contactless*.

#### 4.7.2.2.2 *Acquirer Quarterly Report VPAY*

Esta funcionalidade permite aos *Acquirers* consultar informações estatísticas relativas aos produtos financeiros relativos ao VPAY para apoio ao preenchimento do VISA *Operating Certificate* junto da VISA Internacional.

O *Acquirer Quarterly Report VPAY* apresenta os seguintes conjuntos de informação (não exaustivo):

- *Acquirer Data*;
- *Member And Merchant Data*.

#### **4.7.2.2.3 Acquirer Quarterly Report MasterCard**

Esta funcionalidade permite aos *Acquirers* consultar informações estatísticas relativas aos produtos financeiros da marca MasterCard para apoio ao preenchimento do *Quarterly Member Report* junto da MasterCard.

O *Acquirer Quarterly Report MasterCard* apresenta os seguintes conjuntos de informação (não exaustivo):

- *Retail Sales;*
- *Manual Cash Advances;*
- *Credits;*
- *Merchant Acceptance.*

#### **4.7.2.2.4 Acquirer Quarterly Report Maestro**

Esta funcionalidade permite aos *Acquirers* consultar informações estatísticas relativas aos produtos financeiros relativos ao Maestro para apoio ao preenchimento do *Quarterly Member Report* junto da MasterCard.

O *Acquirer Quarterly Report Maestro* apresenta os seguintes conjuntos de informação (não exaustivo):

- *Maestro Acquiring Purchase (Retail Sales) Activity;*
- *Maestro Acceptance;*
- *Detail Acquiring Activity Breakout.*

### **4.7.3 Report de “Grandes Comerciantes” VISA**

Através desta funcionalidade o *Acquirer* efectua a consulta ao *report* de “Grandes Comerciantes”, classificados como tal nos dados de Comerciante, com os respectivos valores de facturação.

Para cada *Acquirer* o *report* apenas contém o valor de facturação relativo ao seu negócio.

O *report* contém os seguintes elementos de informação: número de Comerciante, nome de Comerciante, NIF, sigla e montante de facturação (montante total compras VISA - montante total de devoluções VISA).

Este *report* está disponível para consulta em vários formatos - *excel, pdf e html, mht*, através de *download* no Portal de Serviços SIBS, com uma periodicidade semestral. Está disponível a partir dos dias 10 de Julho e 10 de Janeiro, com informação relativa ao semestre anterior. O *Acquirer* também tem a possibilidade de consultar o histórico dos pedidos efectuados.

## **4.8 Detecção de Fraude**

A Detecção de Fraude é um dos módulos base do Serviço para *Acquirers* TPA e permite a monitorização das transacções realizadas na Rede MULTIBANCO numa óptica de prevenção e detecção de fraude e intervenção para bloqueio dos pontos de venda comprometidos. Este serviço é objecto de contratação

específica dos *Acquirers* junto da PAYWATCH, uma empresa do Grupo SIBS especializada na prestação de serviços de prevenção, detecção e investigação de fraude.

Esta componente do serviço inclui o serviço de *back-office*, isto é, a realização das tarefas administrativas que estão associadas a estes processos.

### **4.8.1 Pedidos de autorização código 10**

A SIBS disponibiliza aos *Acquirers* VISA e MasterCard um serviço de apoio que possibilita que quando um Comerciante duvida da legitimidade do Titular do Cartão ou do próprio cartão que lhe é apresentado para efectuar uma transacção, pode telefonar para o centro de autorizações por voz (número informado pela SIBS ao *Acquirer*, específico para autorizações código 10) informando que necessita de uma autorização código 10. Ao efectuar uma chamada deste tipo, o Comerciante consegue transmitir as suas suspeitas ao centro sem que o Titular do Cartão se aperceba da situação.

Dada a importância de uma chamada de autorização código 10, o número de telefone do centro de autorizações por voz para este efeito e respectivo processo deve ser comunicado pelo *Acquirer* aos Comerciantes de uma forma clara. O tratamento destes pedidos é prioritário sobre as restantes chamadas.

Durante uma chamada de código 10, o centro de autorizações por voz efectua um determinado número de perguntas ao Comerciante relacionadas com o cartão e/ou com a pessoa que está a efectuar a transacção. Essas questões incidem sobre os seguintes itens:

- Número do cartão;
- Montante da transacção;
- Data de expiração do cartão;
- Número do Comerciante;
- Se o Titular do Cartão está presente;
- Banco Emissor do cartão;
- Nome do Comerciante;
- Morada do Comerciante;
- Número de telefone do Comerciante;
- Nome inscrito no cartão.

Durante o pedido de autorização de código 10, o operador do centro de autorizações por voz fica com a percepção se a suspeita recai sobre o cartão ou sobre o seu Titular. Caso a desconfiança recaia sobre o Titular, são solicitados detalhes sobre o indivíduo, tentando garantir a discrição do processo e segurança do Comerciante.

Se o operador se aperceber que o Comerciante pode ter a sua própria segurança em risco, aconselha-o a devolver o cartão ao cliente e a realizar a transacção no TPA interrompendo a chamada de autorização código 10. Nestas situações, o operador reporta imediatamente a situação à PAYWATCH que desencadeia um processo de investigação com o objectivo de apurar os detalhes relacionados com a fraude ou tentativa de fraude.

## Quadro 6 - Serviço base de processamento para Acquirers

- A Gestão de Comerciantes, Estabelecimentos e Terminais é um dos módulos base do Serviço para Acquirers TPA. Este módulo permite matricular no sistema da SIBS FPS os Comerciantes, estabelecimentos, TPA e condições contratuais acordadas ao abrigo das quais se realizará a aceitação, na Rede MULTIBANCO, das transacções com os cartões das marcas representadas pelo Acquirer.
- A Recepção e Encaminhamento de Transacções é um módulo de contratação obrigatória por parte do Acquirer e serve de base ao processamento de todas as transacções através da SIBS FPS.
- O serviço compensação e Informação para Liquidação de Transacções consiste no apuramento do saldo financeiro de cada instituição participante no sistema e respectiva liquidação quando aplicável.
- O módulo de Gestão de Disputas garante a gestão das reclamações e as inerentes acções de regularização derivadas da utilização de cartões das marcas MB e de SPI, de acordo com as regras dos Sistemas de Pagamento nacional e internacionais.
- A Gestão de Disputas permite processar as reclamações de titulares quer de cartões *on-us* das marcas MB e de SPI, quer de cartões *not-on-us* de Emissores internacionais, relativas a operações efectuadas nos TPA de Comerciantes que possuem um ou vários acordos activos com o Acquirer.
- O Acquirer tem ainda à sua disposição um serviço que lhe permite executar a gestão das *fees* associadas às operações relacionadas com processos de reclamação e outros serviços de cariz administrativo.
- A SIBS disponibiliza, através do PSS, duas funcionalidades de *reporting* – “*Reports VISA - Risk Management*” e “*Reports MasterCard - Risk Management*” – que permitem ao Acquirer consultar informação estatística dos Comerciantes com os quais possui acordos activos com vista à detecção de potenciais Comerciantes de risco.
- O Acquirer pode aceder no PSS a duas funcionalidades que lhe permitem consultar informação estatística referente aos produtos das marcas VISA e MasterCard, da sua actividade e dos Comerciantes com os quais possui acordos activos, com vista ao preenchimento dos relatórios *VISA Quarterly Operating Certificate* e *MasterCard Quarterly Member Report*.
- O serviço Detecção de Fraude permite monitorizar as transacções realizadas na Rede MULTIBANCO numa óptica de prevenção e detecção de fraude e intervenção para bloqueio dos pontos de vendas comprometidos.
- A Detecção de Fraude é objecto de contratação específica junto da PAYWATCH, uma empresa participada pela SIBS especializada na prestação de serviços de prevenção, detecção e investigação de fraude.

## 5 Serviços Opcionais

### 5.1 Autorizações por Voz

O serviço Recepção e Processamento de Autorizações por Voz é um módulo de contratação opcional que permite a recolha e processamento de autorizações solicitadas pelos Comerciantes que, quando perante determinadas condições, definidas e acordadas com o respectivo *Acquirer*, operam manualmente e têm de efectuar uma autorização por voz prévia à transacção de compra através de factura manual. Este serviço visa dotar o Comerciante da certeza de que o centro de autorizações do Emissor do cartão do seu cliente autoriza a compra (a ser formalizada e registada no sistema, posteriormente, através do processamento de uma factura manual). Perante um pedido de autorização aceite, a aplicação devolve um número de autorização a ser registado pelo Comerciante na factura manual que após assinatura do Titular do Cartão formaliza a transacção.

Este serviço pode ser acedido directamente pelos serviços de *back-office* dos *Acquirers* uma vez que a ferramenta de autorizações por voz é disponibilizada *online* via Portal de Serviços SIBS. O *Acquirer* pode ainda utilizar uma interface proprietária para processar os pedidos de autorização por voz, implementando as respectivas mensagens *Host-to-Host* para comunicar com o sistema da SIBS FPS.

A SIBS FPS disponibiliza igualmente o Atendimento de Autorizações por Voz, um serviço de suporte de contratação opcional que é complementar ao módulo de Recepção e Processamento de Autorizações por Voz. Na contratação deste serviço o *Acquirer* delega na SIBS FPS (através de um *call-center* disponibilizado por esta entidade) o atendimento de chamadas telefónicas dos seus Comerciantes para obtenção de autorizações ou anulações de autorizações. As respostas transmitidas aos Comerciantes resultam do processamento do pedido através da ferramenta de autorizações por voz disponibilizada no PSS.

Deste modo, o serviço Atendimento de Autorizações por Voz permite dar resposta a pedidos de autorização / anulação provenientes de vários Comerciantes, numa lógica *Multi-Acquirer*. Esta solução garante a recepção, processamento e resposta a pedidos de autorização / anulação por voz, incluindo os seguintes processos:

- Registo de pedidos de autorização;
- Registo de pedidos de anulação;
- Encaminhamento do pedido de autorização / anulação para a entidade responsável pela sua resolução (mecanismo de *forward referral*);
- Resolução de pedidos de autorização que geram capturas de cartão.

O serviço Atendimento de Autorizações por Voz é disponibilizado somente para os produtos que permitem operações manuais dos cartões das marcas VISA e MasterCard.

No momento de adesão do *Acquirer* a este serviço de atendimento da SIBS FPS, esta indica ao *Acquirer* qual o número de telefone do centro de atendimento a ser utilizado pelos Comerciantes para este fim. O



*Acquirer* faculta esse número aos Comerciantes aos quais pretende facultar o acesso a esta funcionalidade, pelos meios que entender adequados.

## 5.1.1 Processo de autorização

Nesta secção descrevem-se os processos efectuados pelo serviço de Atendimento de Autorizações por Voz da SIBS FPS. Sendo o atendimento aos Comerciantes assegurado pelo centro de atendimento do *Acquirer* que apenas contratou à SIBS o serviço de Recepção e Processamento de Autorizações por Voz, os processos apresentados também se aplicam, mas de forma indicativa.

### 5.1.1.1 Pedidos de autorização por voz

A seguinte tabela descreve as acções e responsabilidades assumidas por cada interveniente durante um pedido de autorização por voz:

**Tabela 16 - Processamento de pedidos de autorização por voz**

Entidade	Acção	Responsabilidade
Comerciante	Efectuar o contacto com o <i>call-center</i>	O Comerciante liga para o número do centro de autorizações do <i>Acquirer</i> para a marca do cartão. Deve ter consigo o cartão do cliente e o código de estabelecimento.  Este código corresponde à identificação do estabelecimento que está na primeira linha da chapa instalada na <i>imprinter</i> . O código é composto por 12 caracteres: a letra "M", sete algarismos correspondentes ao código de Comerciante e quatro algarismos correspondentes ao código de estabelecimento.
Operador de <i>call-center</i>	Preencher dados e executar a transacção no PSS	O sistema está parametrizado para associar um número de telefone distinto a cada <i>Acquirer</i> .  Quando recebe uma chamada a partir de um certo número, a aplicação associa automaticamente o código do <i>Acquirer</i> ao pedido de autorização e solicita ao operador o preenchimento dos seguintes dados no ecrã: código do estabelecimento; número, data de expiração e código de segurança (CVV) do cartão; e montante.
SIBS FPS	Executar processo de validações	Submetido o pedido de autorização pelo operador, a aplicação desencadeia um conjunto de validações de âmbito técnico e de negócio. São validados o estabelecimento, o número e data de expiração do cartão, a situação do cartão e se o Titular de Cartão tem fundos na sua conta bancária para avançar com a transacção, entre outros dados.
Operador de <i>call-center</i>	Informar número de autorização ao Comerciante	O operador lê do ecrã a resposta à transacção e informa o Comerciante do número da autorização (caso tenha sido aceite).
Operador de <i>call-center</i>	Informar motivo de recusa ao Comerciante	Sempre que o pedido seja recusado, o operador informa o Comerciante do motivo da recusa. Caso o Comerciante necessite de mais detalhes é informado para contactar o Emissor do cartão.
Comerciante	Informar motivo de recusa ao cliente	O Comerciante informa o cliente do motivo de recusa da operação. A operação não deve ser repetida, a não ser que se alterem os dados do cartão ou montante.
Operador de <i>call-center</i>	Processar a captura do cartão	O operador efectua os procedimentos para a captura do cartão, tal como descrito na secção 5.1.1.3 deste Manual de Serviço.



Entidade	Ação	Responsabilidade
Comerciante	Contactar <i>Acquirer</i>	No caso de captura do cartão, o Comerciante deverá contactar o <i>Acquirer</i> para saber que passos seguir.
Operador de <i>call-center</i>	Executar processos de <i>forward referral</i>	O operador executa os processos de <i>forward referral</i> , tal como descrito na secção 5.1.1.4 deste Manual de Serviço.

### 5.1.1.2 Anulação de pedidos de autorização por voz

A seguinte tabela descreve as acções e responsabilidades assumidas por cada interveniente durante uma anulação de um pedido de autorização por voz:

**Tabela 17 - Processamento de anulações de pedidos de autorização por voz**

Entidade	Ação	Responsabilidade
Comerciante	Efectuar o contacto com o call-center	O Comerciante liga para o número do centro de autorizações do <i>Acquirer</i> para a marca do cartão. Deve ter consigo o cartão do cliente, o número da autorização que pretende cancelar e o código de estabelecimento.  Este código corresponde à identificação do estabelecimento que está na primeira linha da chapa instalada na <i>imprinter</i> . O código é composto por 12 caracteres: a letra "M", sete algarismos correspondentes ao código de Comerciante e quatro algarismos correspondentes ao código de estabelecimento.
Operador de <i>call-center</i>	Preencher dados e executar a transacção no PSS	O sistema está parametrizado para associar um número de telefone distinto a cada <i>Acquirer</i> .  Quando recebe uma chamada a partir de um certo número, a aplicação associa automaticamente o código do <i>Acquirer</i> ao pedido de anulação de autorização e solicita ao operador o preenchimento dos seguintes dados no ecrã: código do estabelecimento; número, data de expiração e código de segurança (CVV) do cartão; montante e código de transacção; e número de autorização.
Operador de <i>call-center</i>	Informar o Comerciante da anulação aceite	O operador informa o Comerciante que a operação de anulação do pedido de autorização foi aceite.
Operador de <i>call-center</i>	Informar motivo de recusa ao Comerciante	Sempre que o pedido de anulação seja recusado, o operador deve informar o Comerciante do motivo da recusa.

### 5.1.1.3 Pedidos de autorização que geram capturas de cartões

A seguinte tabela descreve as acções e responsabilidades assumidas por cada interveniente durante um pedido de autorização por voz com captura de cartão:

**Tabela 18 - Processamento de pedidos de autorização que geram capturas de cartões**

Entidade	Ação	Responsabilidade
Comerciante	Informar Comerciante da captura	O operador informa o Comerciante que o cartão que tem na sua posse tem de ser capturado e enviado para o <i>Acquirer</i> . Devem ser dadas indicações ao Comerciante para que a tentativa de captura seja efectuada de forma pacífica.  No caso de ser necessário, deverá ser dito ao Comerciante para informar o cliente que deverá contactar o Emissor do cartão para obter mais esclarecimentos.
Operador de <i>call-center</i>	Registar dados da captura ou não captura	Conforme o Comerciante consiga capturar ou não o cartão, o operador regista os dados da captura ou não captura e envia um <i>email</i> ao <i>Acquirer</i> .  Esse <i>email</i> deve conter os seguintes dados: código e nome do Comerciante; telefone de contacto do Comerciante que fez a chamada; número do cartão; data de validade e nome do cartão; e montante da transacção.  Para os casos de não captura, deverão ficar registados os motivos que levaram à não captura do cartão.
Operador de <i>call-center</i>	Informar Comerciante para contactar <i>Acquirer</i>	O operador informa o Comerciante que terá de entrar em contacto com o <i>Acquirer</i> para receber instruções específicas para a devolução do cartão.
Comerciante	Contactar <i>Acquirer</i>	O Comerciante entra em contacto com o <i>Acquirer</i> a fim de receber instruções específicas para a devolução do cartão, e processamento da respectiva recompensa por captura.

#### 5.1.1.4 Pedidos de autorização que geram *forward referral*

A seguinte tabela descreve as acções e responsabilidades assumidas por cada interveniente durante um pedido de autorização por voz com *forward referral*:

**Tabela 19 - Processamento de pedidos de autorização que geram *forward referral***

Entidade	Ação	Responsabilidade
Operador de <i>call-center</i>	Informar Comerciante	O operador informa o Comerciante quando o Emissor não está a disponibilizar autorização de forma automática e que para obter uma resposta é necessário contactá-lo.  É necessário efectuar o pedido de mais dados para se proceder à autorização: nome, morada completa com código postal e data de nascimento.
Comerciante	Informar cliente	O Comerciante informa o cliente que o Emissor não está a disponibilizar autorização de forma automática e que para obter uma resposta será necessário contactá-lo. Por esse motivo, o cliente vai ter de aguardar pela resposta no estabelecimento.  É necessário efectuar o pedido de mais dados para se proceder à autorização: nome, morada completa com código postal e data de nascimento. Para cartões internacionais devem ser pedidos mais dados e endereço completo.

Entidade	Ação	Responsabilidade
Operador de <i>call-center</i>	Registar dados adicionais do cliente	O operador regista num <i>template</i> de fax de pedido de autorização ao Emissor os dados do Titular de Cartão, nomeadamente o nome, morada, código de Comerciante, número no cartão, data de expiração, código de segurança e montante. Deve também ficar registado o contacto telefónico preferencial do estabelecimento para que possa ser efectuado o contacto para posterior informação do resultado do pedido de autorização.
Operador de <i>call-center</i>	Consultar contactos do Emissor e efectuar contacto	Para consultar os contactos do Emissor do cartão, o operador deve identificar de que tipo de cartão se trata e aceder à respectiva plataforma aplicacional para consultar o contacto do Emissor: VISA Interchange Directory ou Member Identification MasterCard. O contacto com o Emissor é efectuado conforme registado na aplicação da marca do cartão: VISA ou MasterCard. Para Emissores nacionais o meio de contacto deverá ser preferencialmente o telefone.
Emissor	Responder ao pedido de autorização	O Emissor entra em contacto com o <i>call-center</i> de autorizações com a resposta ao pedido de autorização. Esta resposta é imediata por telefone ou poderá levar mais tempo e ser enviada por fax.
Operador de <i>call-center</i>	Contactar Comerciante com resposta	O operador contacta o Comerciante, caso o contacto com o centro de autorizações do Emissor não tenha sido efectuado por telefone, para informar da resposta ao pedido de autorização.

### 5.1.2 Segurança e meios de prova

Com o intuito de assegurar meios de prova e a qualidade de serviço, o *call-center* da SIBS FPS procede à gravação de todas as chamadas recebidas e efectuadas. O Comerciante é avisado da gravação das chamadas.

## 5.2 Facturas Manuais

### 5.2.1 Recepção e leitura óptica de facturas manuais

A Recepção e Leitura Óptica de Facturas Manuais é um serviço disponibilizado pela SIBS FPS de contratação opcional que possibilita a leitura de facturas manuais provenientes dos Comerciantes, desde que os respectivos *Acquirers* tenham solicitado acesso ao serviço através do formulário do Anexo 1.

Este serviço é subcontratado pela SIBS FPS à SIBS PROCESSOS.

Periodicamente, de acordo com o acordado com o *Acquirer*, o Comerciante entrega as suas facturas manuais ao *Acquirer*, o qual reúne os diferentes lotes de facturas manuais dos seus Comerciantes e envia-os para a SIBS PROCESSOS. Esta entidade procede, numa primeira fase, à verificação dos dados das facturas as quais são depois remetidas para o respectivo processo de leitura óptica. A informação constante nas facturas é depois remetida para processamento pela SIBS FPS, que procede à compensação das transacções aceites.

Para beneficiar das vantagens deste serviço, o *Acquirer* tem de garantir que as facturas manuais obedecem ao *layout* indicado pela SIBS FPS nesta secção.

### 5.2.1.1 Factura manual (Recibo)

O recibo ou factura manual é um documento que substitui a transacção de compra electrónica, exigindo a leitura dos dados de cartão através da *imprinter*, o preenchimento obrigatório dos campos referentes à data e valor da transacção e a assinatura do Titular de Cartão para a sua validação.

Os recibos têm de obedecer a um formato *standard* definido pela SIBS FPS, cabendo aos *Acquirers* a responsabilidade de subcontratar a sua produção gráfica. A seguinte tabela descreve as especificações técnicas dos recibos:

**Tabela 20 - Especificações técnicas das facturas manuais**

Definição	Descrição
Número de Vias e Destinatários	Estabelecimento (Original) <i>Acquirer</i> (Cópia carvão) Titular de Cartão (Cópia carvão)
Medidas	134mm x 82mm
Gramagem	80g/m2
Químico	Os recibos são auto-copiativos para os dois lados
Formato e Tamanho de Letra Recomendado	OCR 4B ou OCR 7B
Campos a Preencher em cada Operação, pelo Comerciante	Número de autorização (obtido através do centro de atendimento por voz) Data Assinatura do Titular de Cartão Valor Gratificações Total
Campos já Preenchidos	Número de sequência de recibo Código de <i>Acquirer</i>
Personalização <i>Acquirer</i>	Área tracejada (linha não obrigatória) delimita o espaço de preenchimento livre, no canto superior direito Deve conter as marcas dos cartões aceites O verso da cópia cliente é de preenchimento livre do <i>Acquirer</i>

O recibo emitido pelo Comerciante é composto por três documentos destinados a três entidades distintas: estabelecimento, *Acquirer* e Titular de Cartão.

GRAVAR NA MÁQUINA

ESCREVER COM ESFEROGRÁFICA

AUTORIZAÇÃO Nº

DATA

-   -

(ANO)

(MÊS)

(DIA)

ASSINATURA DO CLIENTE

A entidade emissora do cartão aqui identificado fica autorizada a pagar o valor do TOTAL, contra a devida apresentação deste documento. Eu comprometo-me a pagar esse TOTAL e ainda os encargos que sejam devidos nos termos do acordo que regula a utilização do referido cartão.

CÓDIGO DE AQUIRER

0000000

NÚMERO DE SEQUÊNCIA

9999999

VALOR €

.     ,   €

GRATIFICAÇÕES  
(TIPS)

,   €

TOTAL €

.     ,   €

**RECIBO DE VENDA**

**NÃO REEMBOLSÁVEL**  
 (NO REFUND)

ESTABELECIMENTO (ORIGINAL)

**Figura 46 - Recibo para estabelecimento**

**GRAVAR NA MÁQUINA**

RESERVAR COM ESFEROGRÁFICA

CÓDIGO DE ACQUIRER
NÚMERO DE SEQUÊNCIA

0000000
9999999

**AUTORIZAÇÃO Nº**

**ASSINATURA DO CLIENTE**

**DATA**

(ANO)

(MES)

(DIA)

ACQUIRER (CÓDIGO)

**VALOR €**

**GRATIFICAÇÕES (TIPS)**

**TOTAL €**

**RECIBO DE VENDA**

**NÃO REEMBOLSÁVEL**

(NO REFUND)

**Figura 47 - Recibo para *Acquirir***

**Figura 48 - Recibo para Titular de Cartão**

### 5.2.1.2 Resumo de recibos

O resumo de recibos é um documento que agrega todos os valores dos recibos emitidos por um Comerciante num certo período temporal, dependente do movimento do estabelecimento e do acordado com o *Acquirer*. Os resumos de recibos obedecem a um formato definido e disponibilizado pela SIBS FPS. A seguinte tabela descreve as especificidades técnicas destes resumos de recibos:

**Tabela 21 - Especificidades técnicas dos resumos de recibos**

Definição	Descrição
Número de Vias e Destinatários	Estabelecimento (Original) <i>Acquirer</i> (Cópia carvão)
Medidas	134mm x 82mm
Gramagem	80g/m2
Químico	Os resumos de recibos são auto-copiativos para os dois lados
Formato e Tamanho de Letra Recomendado	OCR 4B ou OCR 7B
Campos a Preencher em cada lote de Operações, pelo Comerciante	Assinatura do responsável Número de facturas do resumo Data Valor de cada factura Total facturado
Campos já Preenchidos	Número de sequência do resumo Código de <i>Acquirer</i>



Definição	Descrição
Personalização <i>Acquirer</i>	Área tracejada (linha não obrigatória) delimita o espaço de preenchimento livre no canto superior direito Deve conter as marcas dos cartões aceites Deve ser preenchida a morada para envio das facturas
Notas	A mira deve ter um perímetro livre de 1mm

O resumo de recibos emitido pelo Comerciante é composto por dois documentos destinados a duas entidades distintas: estabelecimento e *Acquirer*.

O formulário 'RESUMO DE RECIBOS' para estabelecimento contém as seguintes seções:

- ENVIAR PARA:** Campo para o destinatário.
- IDENTIFICAÇÃO DO ESTABELECIMENTO:** Área para identificação do estabelecimento.
- RELACÃO DOS RECIBOS (EM €):** Tabela com 7 linhas e 2 colunas para valores em euros.
- TOTAL (EM €):** Campo para o total em euros.
- CÓDIGO DE ACQUIRER:** Campo com o valor 0000000.
- ASSINATURA DO RESPONSÁVEL:** Campo para a assinatura.
- Nº DE RECIBOS:** Campo com o valor 9999999.
- DATA:** Campos para dia, mês e ano.
- RESUMO Nº:** Campo com o valor 9999999.

Na margem esquerda, há uma barra azul com o texto 'GRAVAR NA MÁQUINA' e uma seta para a direita. Na margem direita, há uma barra azul com o texto 'ESTABELECIMENTO (ORIGINAL)'.

Figura 49 - Resumo de recibos para estabelecimento

O formulário 'RESUMO DE RECIBOS' para *Acquirer* contém as seguintes seções:

- ENVIAR PARA:** Campo para o destinatário.
- IDENTIFICAÇÃO DO ESTABELECIMENTO:** Área para identificação do estabelecimento.
- RELACÃO DOS RECIBOS (EM €):** Tabela com 7 linhas e 2 colunas para valores em euros.
- TOTAL (EM €):** Campo para o total em euros.
- CÓDIGO DE ACQUIRER:** Campo com o valor 0000000.
- ASSINATURA DO RESPONSÁVEL:** Campo para a assinatura.
- Nº DE RECIBOS:** Campo com o valor 9999999.
- DATA:** Campos para dia, mês e ano.
- RESUMO Nº:** Campo com o valor 9999999.

Na margem esquerda, há uma barra azul com o texto 'GRAVAR NA MÁQUINA' e uma seta para a direita. Na margem direita, há uma barra azul com o texto 'ACQUIRER (CÓPIA)'.

Figura 50 - Resumo de recibos para *Acquirer*

### 5.2.1.3 Chapas

As chapas são o instrumento que permite identificar as *imprinters* localizadas nos estabelecimentos dos Comerciantes. Na prática é um cartão, plástico, que apresenta em relevo (*embossed*) o número de Comerciante e estabelecimento, nome e morada do estabelecimento.

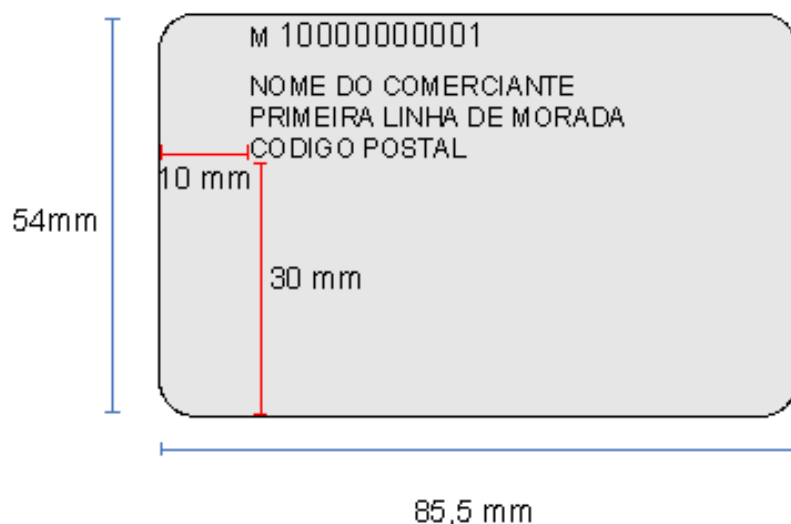


Figura 51 - Formato das chapas

Cabe ao *Acquirer* requisitar à SIBS FPS, através dos vários canais colocados à sua disposição (PSS, mensagens *Host-to-Host* ou ficheiro de gestão de dados do serviço MULTIBANCO), a produção de chapas para utilização nos estabelecimentos dos seus Comerciantes.

O serviço de produção de chapas é efectuado pela SIBS CARTÕES que efectua o *emboss* dos dados nas chapas que são depois enviadas directamente para o Comerciante. O Comerciante recebe nas suas instalações um envelope expedido pela SIBS CARTÕES com uma chapa juntamente com as instruções para montagem da chapa na *imprinter*.

A morada para expedição das chapas é parametrizável ao nível dos dados do estabelecimento (dados adicionais de morada para *mailing*), existindo ainda um campo de preenchimento livre para auxiliar os *Acquirers* na gestão da quantidade de *imprinters* por estabelecimento.



**Consulta Estabelecimento** Pág. Anterior

Comerciante 0029190	Estabelecimento 3
------------------------	----------------------

Tipo Estabelecimento: 07-Outros	
Nome (L1): SERV. SOCIAIS C.G.O.	Responsável: Luís Alberto Marques
Nome (L2): AREA COMERCIAL	Telefone: 217905115
Morada: AV. JOAO XXI, 63 10	Fax:
Localidade: 1000-300 LISBOA	
Distrito: 11-Lisboa	Concelho: 07-Lisboa

DADOS ADICIONAIS DE MORADA PARA MAILING (CAMPOS FACULTATIVOS)

Endereço Cliente: Av. João XXI, 63 PISO 3 DCE
A/C Pedro Fonseca
Localidade: Lisboa
Cód. Postal: 1000-300 Lisboa

DADOS DE IMPRINTER

Quantidade: 1
---------------

[Alterar](#) [Anterior](#) [Seguinte](#)

ACORDO REPRESENTAÇÃO

DADOS OPERACIONAIS	Consultar	Listar	Inserir	Inserir c/ Padrão
Consultar	Histórico c/ Padrão	Histórico		

TPA      CARTÕES      CARTÕES NÃO PERSONALIZADOS      EHV

Listar	Inserir	Consultar	Consultar	Produção	Listar	Associar	Listar AIDs
--------	---------	-----------	-----------	----------	--------	----------	-------------

DADOS CHAPA

Consultar
-----------

Figura 52 - Dados de *mailing* e *imprinter* nos dados de estabelecimento

**Consultar Dados de Chapa** Pág. Anterior

Comerciante 0029190	Estabelecimento 0003
------------------------	-------------------------

DADOS DE IMPRINTER

Comerciante: M00291900003	Nome Chapa: SERV. SOCIAIS C.G.O. AREA COMERCIAL
Quantidade de Imprinters: 001	Morada Chapa: AV. JOAO XXI, 63 10

CHAPAS

Quantidade de chapas produzidas	000
Quantidade de chapas requisitadas	000

PEDIR CHAPAS

Quantidade de chapas a encomendar	0
-----------------------------------	---

[Confirmar](#)

Pág. Anterior

Figura 53 - Dados de chapa a partir dos dados de estabelecimento

#### 5.2.1.4 *Imprinters*

As *imprinters* são os equipamentos que permitem emitir as facturas manuais após a instalação das respectivas chapas de identificação. A SIBS FPS disponibiliza as características e modelo / fornecedor recomendado das *imprinters*, cabendo aos *Acquirers* a responsabilidade de aquisição e gestão destes aparelhos.



**Figura 54 - Imprinter**

A seguinte tabela descreve as especificações técnicas das *imprinters*, modelo e fornecedor recomendados:

**Tabela 22 - Especificações técnicas das *imprinters***

Definição	Descrição
Chapa	Deve aceitar uma chapa com as especificidades técnicas referidas na secção 5.2.1.3 deste Manual de Serviço.
Documentos	Deverá aceitar documentos do tamanho descrito nas secções 5.2.1.1 e 5.2.1.2 deste documento.
Fornecedor Recomendado	El Metal
Modelo	8001
Contactos	Mr Pantelis Radouniklis multi-RAK, Universitätsstr 36 a - 44789 Bochum Tel. 0234-9489411 Fax: 0234-9489411 Mobil: 01774948940 sales@multi-rak.de www.multi-rak.de

No momento da solicitação de uma *imprinter*, através da alteração de quantidade de *imprinters* no estabelecimento, o sistema da SIBS FPS regista automaticamente um tipo de terminal “13 – TPA Virtual Ficheiro de Transacções”. Assim, a *imprinter* tem associado um tipo de terminal específico que pode ser gerido (através de funcionalidades de consultas, alterações de dados e abates de TPA) como um terminal electrónico. No caso de abate de TPA, se existirem facturas manuais, que ainda não tenham sido processadas, estas transacções serão rejeitadas.

### 5.2.1.5 Acções e responsabilidades

A seguinte tabela descreve as acções e responsabilidades assumidas por cada interveniente no serviço de Recepção e Leitura Óptica de Facturas Manuais:

**Tabela 23 - Recepção e leitura óptica de facturas manuais**

Etapa	Entidade	Acção	Responsabilidade
1	Comerciante	Enviar as facturas manuais	Cada Comerciante é responsável pelo envio das suas facturas manuais para o <i>Acquirer</i> .
2	<i>Acquirer</i>	Enviar as facturas manuais (I)	Após receber as facturas manuais dos Comerciantes, o <i>Acquirer</i> envia estes documentos para a SIBS PROCESSOS, através de um departamento centralizado, com a periodicidade que julgar mais adequada.  Os documentos para digitalizar devem ser remetidos, sem agrafos e devidamente separados e organizados (resumos e respectivos recibos), num envelope próprio para o efeito.
3	<i>Acquirer</i>	Enviar as facturas manuais (II)	O <i>Acquirer</i> pode enviar as facturas manuais para a SIBS PROCESSOS num saco próprio para o efeito (Facturas Manuais – <i>Acquiring</i> ).  Estes sacos podem ser acondicionados nos sacos da compensação (aproveitando o circuito já existente) ou utilizando o circuito de um estafeta que efectua o levantamento de correspondência às 9h30m e realiza a entrega de correspondência às 16h30m.  Dado que é enviado diariamente para o <i>Acquirer</i> um ficheiro de sacos recepcionados (com indicação das respectivas anomalias), com a designação SACR, o saco das facturas manuais deverá conter (à semelhança dos sacos da compensação) um <i>transponder</i> (RFID) que permita a leitura automática do órgão de envio, data e hora. Deste modo, são evitados documentos físicos para aviso de recepção.
4	SIBS PROCESSOS	Receber as facturas manuais	A SIBS PROCESSOS recebe as facturas manuais para leitura óptica, registando o dia e hora da chegada dos envelopes com os documentos para digitalizar.  Durante esta etapa, a SIBS PROCESSOS procede ainda ao registo das seguintes irregularidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepção de envelopes sem identificação;</li> <li>• Recepção da documentação fora dos respectivos envelopes;</li> <li>• Envelopes abertos;</li> <li>• Envelopes danificados.</li> </ul>

Etapa	Entidade	Acção	Responsabilidade
5	SIBS PROCESSOS	Registrar anomalias na abertura dos envelopes	<p>A SIBS PROCESSOS regista as anomalias detectadas durante o processo de abertura dos envelopes, as quais assumem a seguinte natureza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepção de documentos fora do âmbito;</li> <li>• Recepção de documentos deteriorados.</li> </ul> <p>Caso os envelopes contenham documentos deteriorados ou fora do âmbito deste serviço, a SIBS PROCESSOS procede à sua devolução para um destinatário definido pelo <i>Acquirer</i>. Os documentos são devolvidos num envelope com indicação do serviço correspondente.</p>
6	SIBS PROCESSOS	Preparar os documentos a digitalizar	<p>Durante o processo de preparação dos documentos para a digitalização, a SIBS PROCESSOS verifica que cada conjunto de recibos tem um resumo associado do respectivo <i>Acquirer</i>. Caso existam recibos sem um resumo associado, é criado um resumo autenticado pela SIBS PROCESSOS.</p> <p>Se a SIBS PROCESSOS detectar a existência de recibos em duplicado, eles são retirados do lote de documentos para digitalizar e são devolvidos para o destinatário definido pelo <i>Acquirer</i>.</p>
7	SIBS PROCESSOS	Processar a leitura óptica das facturas manuais	<p>Após a preparação das facturas manuais, a SIBS PROCESSOS procede à sua respectiva digitalização.</p> <p>No caso dos recibos, o sistema executa a leitura dos seguintes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número do cartão;</li> <li>• Número do documento (sequência);</li> <li>• Código de <i>Acquirer</i>;</li> <li>• Montante total;</li> <li>• Número de autorização;</li> <li>• Data de débito;</li> <li>• Número do Comerciante / estabelecimento;</li> <li>• Data de expiração do cartão.</li> </ul> <p>Sempre que existam campos a digitalizar sem informação, a SIBS PROCESSOS procede ao seu preenchimento com zeros ou deixando o campo vazio, de acordo com o formato do campo.</p> <p>No caso dos resumos de recibos, o sistema realiza o reconhecimento dos seguintes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Montante total;</li> <li>• Código de <i>Acquirer</i>;</li> <li>• Número do resumo de recibos.</li> </ul> <p>Se o campo “código de <i>Acquire</i>” do resumo de recibos não for perceptível, a SIBS PROCESSOS considera o <i>Acquirer</i> constante no primeiro recibo do resumo.</p> <p>Se o campo “montante total” do resumo de recibos não estiver preenchido, a SIBS PROCESSOS considera o valor zero.</p> <p>Os campos digitalizados pelo sistema servem de pesquisa para o arquivo óptico tanto ao nível dos resumos como dos respectivos recibos.</p> <p>O sistema atribui ainda uma referência a todos os documentos digitalizados, a qual poderá funcionar como um elemento de pesquisa do arquivo óptico.</p>

Etapa	Entidade	Acção	Responsabilidade
8	SIBS PROCESSOS	Corrigir manualmente erros de leitura	Quando surgem dúvidas ou erros na leitura óptica das facturas, a SIBS PROCESSOS procede à sua correcção manual de forma a garantir a correcta geração do ficheiro de transacções.
9	SIBS PROCESSOS	Garantir o arquivo óptico das imagens das facturas manuais	As imagens das facturas manuais são registadas num arquivo óptico por um período de 10 anos após a sua data de processamento, sendo considerado 180 dias em <i>online</i> .
10	SIBS PROCESSOS	Garantir o arquivo físico das facturas manuais	A SIBS PROCESSOS é responsável pelo arquivo físico das facturas manuais, dentro de caixas próprias para o efeito, durante um período de 180 dias.  Findo este período obrigatório de arquivo, a SIBS PROCESSOS destrói os documentos cuja antiguidade excede os 180 dias após a data de processamento.
11	SIBS FPS	Esclarecer dúvidas sobre o processo de digitalização das facturas manuais	Esclarecer o <i>Acquirer</i> sempre que surjam dúvidas sobre a leitura óptica das facturas.
12	SIBS PROCESSOS	Gerar o ficheiro de transacções	Após a geração do ficheiro com os dados resultantes da leitura das facturas manuais, o mesmo é disponibilizado no repositório existente para o efeito.
13	SIBS PROCESSOS	Enviar ficheiro de transacções	A SIBS PROCESSOS envia à SIBS FPS um ficheiro de transacções por dia, para cada <i>Acquirer</i> .
14	SIBS PROCESSOS	Corrigir erros de ficheiro	Nas situações em que surgem erros na geração do ficheiro, a SIBS PROCESSOS realiza a análise e correcção dos mesmos e reenvia o ficheiro de transacções para a SIBS FPS.
15	SIBS PROCESSOS	Fechar a operativa	À medida que as facturas manuais do <i>Acquirer</i> são tratadas e os respectivos ficheiros gerados / corrigidos, a SIBS PROCESSOS encerra a operativa.

## 5.2.2 Processamento de facturas manuais

O Processamento de Facturas Manuais é um módulo disponibilizado pela SIBS FPS de contratação opcional que garante o processamento das transacções que resultaram da emissão de facturas manuais (recibos e respectivos resumos) por parte dos Comerciantes. Para a adesão a este módulo o *Acquirer* deve assinalá-lo no formulário de caracterização de *Acquirer* presente no Anexo A. Este serviço está incluído na oferta SIBS FPS sempre que o *Acquirer* contrate o módulo de Recepção e Leitura Óptica de Facturas Manuais e é disponibilizado somente para os cartões dos produtos que permitem operações manuais das marcas VISA, MasterCard e American Express.

De modo a operacionalizar este serviço, o *Acquirer* deve configurar vários parâmetros descritos na secção 5.2.2.1. Estes dados devem ser configurados quer o *Acquirer* tenha contratado o módulo de Recepção e Leitura Óptica de Facturas Manuais, ou não e opte por enviar directamente à SIBS FPS o ficheiro de transacções manuais. Após a sua configuração é possível a SIBS FPS receber e processar ficheiros de transacções manuais relativos ao estabelecimento contratado pelo *Acquirer* tenham estes ficheiros origem no próprio *Acquirer* ou na SIBS PROCESSOS.

### **5.2.2.1 Parametrização de dados no sistema da SIBS FPS**

#### **5.2.2.1.1 Estabelecimento**

Para ser possível a utilização do serviço de processamento de facturas manuais é necessário que a EAT ou *Acquirer* efectue o registo de uma *imprinter* em cada estabelecimento. Esse registo é efectuado, a partir da consulta ao estabelecimento, indicando qual o número de *imprinters* pretendido. No âmbito do serviço de processamento de ficheiro de transacções manuais, é suficiente o registo de uma *imprinter*.

O registo de uma *imprinter* por parte da EAT ou *Acquirer* assegura a matrícula automática no sistema de um TPA do tipo “Processamento Massivo” que garante uma das componentes de infra-estrutura técnica para o processamento de transacções manuais.

#### **5.2.2.1.2 TPA**

Para o serviço de processamento de facturas manuais não é necessária a matrícula de TPA, por parte da EAT. Esta matrícula é assegurada de forma automática pelo sistema, após o registo de *imprinter*, nos dados de estabelecimento.

#### **5.2.2.1.3 Cartões de supervisor**

Para ser possível o processamento de ficheiros de transacções é necessário que exista registado no sistema, pelo menos um cartão de supervisor para cada estabelecimento para o qual o *Acquirer* pretenda o acesso ao serviço. Para o efeito pode ser usado cartão de supervisor personalizado ou não personalizado e considerando exclusivamente o serviço de processamento de transacções manuais, não é necessário que o comerciante tenha o cartão e respectivo PIN em sua posse.

Os movimentos em conta do comerciante, relativos às transacções manuais, são efectuados na conta associada ao mais recente cartão de supervisor do estabelecimento que se encontre em situação normal.

Nos casos em que o estabelecimento já possua TPA e cartões de supervisor, não é necessário efectuar qualquer registo de novo cartão de supervisor específico para o processamento de ficheiro de facturas manuais.

A conta bancária reside no BAC. O crédito da conta do Comerciante é efectuado pelo BAC na sequência do processamento dos ficheiros recebidos da SIBS FPS resultantes da compensação. A conta bancária mantém-se inalterada durante o mesmo período contabilístico do TPA e no processamento de um mesmo ficheiro de transacções.

#### **5.2.2.1.4 Dados operacionais de estabelecimento**

Relativamente aos elementos de informação específicos dos ficheiros de facturas manuais, o *Acquirer* deve garantir o preenchimento dos seguintes:

- **Limite Comerciante**

O Limite Comerciante (*floor limit*) é o montante a partir do qual o Comerciante deve solicitar ao *Acquirer* um pedido de autorização por voz.

Este indicador está interligado com o registo do número de autorização ao nível do recibo. Quando o centro de autorizações do Emissor autoriza o processamento da transacção, pode gerar um cativo na conta bancária do Titular de Cartão e é fornecido ao Comerciante o respectivo número de autorização que deve ser registado no recibo.

Caso o valor da transacção fique abaixo do Limite Comerciante, não é necessária uma prévia autorização por voz, ou seja, o Comerciante pode emitir o recibo sem preencher o campo referente ao número de autorização. Nestas situações, as compras são aceites e existe sempre a garantia de pagamento ao Comerciante visto que será o *Acquirer* a assumir o pagamento da transacção se, eventualmente, o Titular de Cartão não tiver disponibilidade financeira para liquidar a operação.

Para compras acima do Limite Comerciante, sem prévia autorização por voz, é gerado automaticamente pela SIBS FPS um pedido de autorização aquando do processamento dos dados da factura. Consoante a decisão do Emissor, assim a factura manual será aceite (e paga ao Comerciante) ou recusada. Caso a factura manual seja recusada, o Comerciante terá de assumir a falta de pagamento da transacção se, eventualmente, o Titular de Cartão não tiver disponibilidade financeira para liquidar a operação ou caso o Comerciante não tenha forma de contactar o cliente.

A SIBS FPS implementou este processo com vista a maximizar as hipóteses das facturas manuais serem aceites. Neste sentido, não existe uma garantia de aceitação das compras acima do Limite Comerciante, pelo que a SIBS FPS recomenda que o Comerciante efectue sempre o pedido de autorização antes da emissão de uma factura manual.

- **Montante máximo por transacção**

O montante máximo por transacção é o valor máximo em euros que o estabelecimento do *Acquirer* está autorizado a enviar, por operação, isto é, por factura manual, no ficheiro de transacções.

- **Ficheiro de transacções**

De modo a utilizar o serviço Recepção e Leitura Óptica de Facturas Manuais, ou o serviço de Processamento de Facturas Manuais, o *Acquirer* deve activar o indicador de envio de ficheiro de transacções de facturas manuais ao nível dos dados operacionais do estabelecimento.

#### **5.2.2.1.5 Acordos**

Registados os dados operacionais de estabelecimento no sistema, o *Acquirer* está apto a matricular os acordos estabelecidos com um Comerciante para aceitação de operações com cartão no seu estabelecimento. Estes acordos são automaticamente utilizados pelas transacções realizadas em cada um dos TPA pertencentes ao estabelecimento, após a abertura do período contabilístico no terminal e também utilizados para processamento de transacções manuais.

O acordo é definido ao nível do estabelecimento do Comerciante abrangendo, deste modo, todos os TPA existentes nesse estabelecimento e todos os ficheiros de transacções relativos ao estabelecimento.



### **5.2.2.2 Processamento de transacções**

Concluído o processo de leitura óptica e processadas as facturas manuais é gerado um ficheiro de transacções por *Acquirer* que é enviado para a SIBS FPS.

A SIBS FPS valida se no ficheiro está presente, entre outros elementos, informação sobre a autorização da operação. Caso exista informação sobre a autorização no sistema da SIBS FPS e esta não tenha uma antiguidade superior a 30 dias, a transacção é processada, compensada e enviada para liquidação.

Caso não exista informação sobre a autorização e se o montante da transacção for superior ao *floor limit* indicado pelo *Acquirer* nos Dados Operacionais do Estabelecimento, a SIBS FPS envia a transacção para autorização, de acordo com os princípios descritos. No caso do montante da transacção ser inferior ao *floor limit*, a operação é processada, compensada e enviada para liquidação.

Na sequência do processamento, a SIBS PFS devolve ao remetente do ficheiro (que é a SIBS PROCESSOS, no caso da contratação, pelo *Acquirer*, do módulo de Recepção e Leitura Óptica de Facturas Manuais) um ficheiro de erros que informa as operações recusadas.

#### **5.2.2.2.1 Transacções aceites**

As transacções aceites são incluídas na compensação seguinte ao processamento do ficheiro, aplicando-se os procedimentos e interfaces descritos na secção 4.3.

#### **5.2.2.2.2 Transacções suspensas**

Existem transacções que são processadas mas que não são incorporadas no processo de compensação seguinte e que ficam registadas num repositório de operações suspensas. As transacções poderão ser suspensas devido a:

- Comerciante possuir indicador de risco activo;
- O estabelecimento do Comerciante não possuir um acordo para o produto financeiro associado ao cartão utilizado na transacção;
- Compra com um montante acima do Limite Comerciante definido para o estabelecimento, sem um pedido prévio de autorização.





**Figura 55 - Transacções suspensas no PSS**

Através da funcionalidade “Listar Operações Suspensas” do PSS, o *Acquirer* tem a possibilidade de consultar e regularizar a situação das transacções suspensas, verificando caso a caso quais as intervenções necessárias para proceder à aceitação ou eliminação das operações suspensas. Neste último caso não há lugar a qualquer tipo de movimentação financeira. Esta eliminação origina a passagem do estado do registo da transacção suspensa para o histórico das operações suspensas, também passível de consulta através do PSS.

As transacções suspensas serão alvo de um reprocessamento automático diário até que as validações atrás referidas sejam ultrapassadas com sucesso. Não existe qualquer limitação ao número de vezes que uma transacção suspensa é alvo deste reprocessamento automático.

### 5.2.2.2.3 Transacções recusadas

Nos casos em que a SIBS FPS recebe elementos de informação obrigatórios não preenchidos ou com erros de formatação nos ficheiros de transacções manuais a SIBS FPS recusa as respectivas transacções, que não são incluídas no processo de compensação. A SIBS FPS regista automaticamente estas facturas manuais como transacções recusadas, sendo possível ao *Acquirer* consultar as operações por ficheiro no PSS (através da funcionalidade “Consultar Operações por Ficheiro”) para identificar as facturas manuais com erro.

Nos casos em que o *Acquirer* contratou com a SIBS PROCESSOS o módulo de Recepção e Leitura Óptica de Facturas Manuais, o *Acquirer* também pode contratar com a SIBS PROCESSOS a consulta ao arquivo óptico, onde pode visualizar o recibo e respectivo resumo e identificar mais rapidamente os campos preenchidos de forma inválida.

A SIBS não procede a qualquer tipo de movimentação financeira decorrente das transacções recusadas, sendo da responsabilidade do *Acquirer* definir contratualmente junto dos Comerciantes quais as consequências inerentes ao preenchimento incorrecto das facturas manuais.

### 5.2.2.3 Acções e responsabilidades

A seguinte tabela descreve as acções e responsabilidades assumidas por cada interveniente no serviço de Processamento de Facturas Manuais:

**Tabela 24 - Processamento de facturas manuais**

Etapa	Entidade	Acção	Responsabilidade
1	<i>Acquirer</i> a)	Gerar o ficheiro de transacções	Após a geração do ficheiro com os dados resultantes da leitura das facturas manuais, o mesmo é disponibilizado no repositório existente para o efeito.
2	<i>Acquirer</i> a)	Enviar ficheiro de transacções	O <i>Acquirer</i> envia à SIBS FPS um ficheiro de transacções.
3	<i>Acquirer</i> a)	Corrigir erros de ficheiro	Nas situações em que surgem erros na geração do ficheiro, o <i>Acquirer</i> realiza a análise e correcção dos mesmos e reenvia o ficheiro de transacções para a SIBS FPS.
4	<i>Acquirer</i> a)	Fechar a operativa	À medida que as facturas manuais são tratadas e os respectivos ficheiros gerados / corrigidos, o <i>Acquirer</i> encerra a operativa.
5	SIBS FPS	Processar o ficheiro de transacções	A SIBS FPS procede à validação e processamento de todos os registos constantes no ficheiro recebido do <i>Acquirer</i> (a).
6	SIBS FPS	Gerar o ficheiro de retorno	Após o processamento do ficheiro de facturas manuais, é produzido um ficheiro de retorno que é colocado no repositório existente para o efeito.
7	SIBS FPS	Enviar ficheiro de retorno	O ficheiro de retorno é remetido para o <i>Acquirer</i> (a) com o resultado do processamento.
8	Comerciante	Contactar <i>Acquirer</i> para esclarecimento de dúvidas	Quando surgem dúvidas sobre o processamento de uma factura manual, os Comerciantes devem contactar o <i>Acquirer</i> para o respectivo esclarecimento.
9	<i>Acquirer</i>	Encetar processo de averiguações	O <i>Acquirer</i> pode utilizar o PSS e ainda contactar directamente a SIBS FPS (caso a consulta ao PSS não tenha sido conclusiva) para obtenção de dados sobre a leitura óptica e/ou o processamento das facturas manuais.
10	SIBS FPS	Esclarecer dúvidas sobre o processamento das facturas manuais	Esclarecer o <i>Acquirer</i> sempre que surjam dúvidas sobre o processamento das facturas manuais.
11	<i>Acquirer</i> b)	Pedir documento físico	Sempre que necessário, o <i>Acquirer</i> pode requerer à SIBS FPS o envio de determinadas facturas manuais arquivadas. Este pedido de documentos deverá ser efectuado para o <i>email</i> <b>sac.suporte@sibs.pt</b> indicando a data e referência de arquivo de cada factura manual. Os documentos serão enviados para o destinatário definido pelo <i>Acquirer</i> . Existe um tarifário associado à disponibilização de documentos físicos.  Caso o <i>Acquirer</i> contrate o acesso ao arquivo óptico, pode consultar directamente as facturas manuais no sistema da SIBS PROCESSOS, evitando assim o envio de documentos físicos.
12	<i>Acquirer</i>	Esclarecer dúvidas ao Comerciante	O <i>Acquirer</i> deve contactar o Comerciante de modo a prestar-lhe todos os esclarecimentos relacionados com o processo em causa.

- a) No caso de o *Acquirer* ter contratado à SIBS FPS o serviço de Recepção e Leitura Óptica de Facturas Manuais, estas acções são responsabilidade da SIBS PROCESSOS e não do *Acquirer*.
- b) Acção só aplicável no caso de o *Acquirer* ter contratado à SIBS FPS o serviço de Recepção e Leitura Óptica de Facturas Manuais.

## 5.3 Extractos de Operações

A emissão de Extractos de Operações é um serviço de contratação opcional que permite ao *Acquirer* e Banco de Apoio ao Comerciante (BAC) receber extractos da movimentação realizada num determinado período de tempo, nos TPA instalados nos estabelecimentos dos Comerciantes.

Este serviço possibilita que o *Acquirer* efectue de forma autónoma a parametrização dos tipos de serviço de emissão de extractos pretendidos para os respectivos Comerciantes / estabelecimentos contratados, bem como garante a produção e envio dos documentos em formato electrónico, a par da disponibilização de ferramentas de consulta e pedidos de reenvio dos extractos já emitidos.

O *Acquirer* pode parametrizar e aceder às diversas funcionalidades da emissão de Extractos de Operações através dos canais disponibilizados pela SIBS FPS para o efeito: PSS, mensagens *Host-to-Host* ou ficheiro de gestão de dados do serviço MULTIBANCO.

### 5.3.1 Tipos de extracto

No âmbito deste serviço, o *Acquirer* e BAC podem contratar a emissão dos seguintes tipos de extracto:

- **Extracto de Totais de Fecho de TPA com Comissões (EXTC)**

Totais por fecho de TPA e produto financeiro, com o detalhe de comissões, incluindo movimentos de regularização. Este extracto destina-se a *Acquirers* de marcas MB, marcas de SPI e redes privadas;

- **Extracto de Detalhe de Movimentos (EXTM)**

Detalhe das operações e respectivas comissões para os produtos financeiros que o *Acquirer* representa, incluindo movimentos de regularização. Devido a limitações em termos de tamanho, pela natureza do envio em si, não é disponibilizado o envio deste extracto para o Comerciante;

- **Extracto de Totais de Fecho de TPA sem Comissões (EXTF)**

Total de operações por fecho de TPA sem o detalhe de comissões. Este extracto destina-se exclusivamente a BAC e Comerciantes;

- **Extracto de Informação Financeira do Comerciante (EXTI)**

Resumo dos montantes das operações e respectivas comissões para os produtos financeiros que o *Acquirer* representa. Este extracto pode ser agregado por Comerciante e/ou estabelecimento e inclui também o resumo dos montantes das regularizações por produto financeiro.

## 5.3.2 Parametrização de extractos

### 5.3.2.1 Dados de *Acquirer* e dados operacionais de Comerciante e estabelecimento

Os serviços de emissão de extractos que cada *Acquirer* pretende contratar são definidos ao nível dos dados de *Acquirer*. Só os *Acquirers* que posicionem pelo menos um dos tipos de serviço de extractos, nos dados de *Acquirer*, é que podem solicitar o envio de extractos para os Comerciantes / estabelecimentos por si contratados. Para receber extractos em formato ficheiro, os *Acquirers* devem assegurar a parametrização do endereço de *File Transfer* para efeitos de extractos na sua própria caracterização de Comerciante no sistema da SIBS FPS.

Nos dados operacionais de Comerciante é possível efectuar a parametrização de dados de extractos ao nível do Comerciante e que serão comuns a todos os respectivos estabelecimentos.

Nos dados operacionais de estabelecimento, o *Acquirer* pode parametrizar extractos diferentes para cada estabelecimento.

A parametrização dos extractos definida ao nível do estabelecimento prevalece em relação à definida ao nível do Comerciante.

### 5.3.2.2 Impostos associados a produtos financeiros

Ao matricular um acordo no sistema da SIBS FPS, o *Acquirer*, define o valor das comissões que vão ser cobradas ao Comerciante. Este comissionamento pode abranger o valor do IVA ou do Imposto de Selo eventualmente aplicável.

É da responsabilidade de cada *Acquirer* definir no sistema da SIBS FPS, para cada um dos produtos financeiros que representa, se o comissionamento está sujeito a imposto ou não e, em caso afirmativo, qual o imposto que incide sobre o valor da comissão. Esta parametrização é efectuada nos “Dados *Acquirer* Produto” e tem impacto na emissão dos extractos, que não reflectem o valor do imposto, mas apresentam a informação de qual o tipo de imposto aplicável à cobrança da comissão de cada acordo, se aplicável.

### 5.3.2.3 Forma de envio

Todos os extractos podem ser enviados em ficheiro de dados sequenciais para o *Acquirer* ou em ficheiros formato PDF para o Comerciante via *email*, excepto no caso do Extracto de Detalhe de Movimentos que apenas é disponibilizado via ficheiro de dados sequenciais para o *Acquirer*. A eventual impressão dos extractos é uma responsabilidade a cargo dos destinatários.

Para os extractos com informação por *Acquirer*, existe a possibilidade de integrar a informação relativa a todos os *Acquirers* com quem o Comerciante tem acordos, inclusive informação de comissões, num único extracto. Esta possibilidade só está disponível para os extractos em formato PDF, enviados directamente ao Comerciante.

#### 5.3.2.4 Periodicidade do envio

O envio dos extractos de Totais de Fecho de TPA com Comissões, com Detalhe de Movimentos e de Totais de Fecho de TPA sem Comissões pode ser efectuado com as seguintes periodicidades:

- **Diária** - emissão de extracto todos os dias com informação relativa ao dia anterior;
- **Semanal** - emissão de extracto todas as segundas-feiras com informação relativa à última semana (de segunda-feira a domingo inclusive);
- **Quinzenal** - emissão de extracto todos os dias 1 e 16 do mês com informação relativa à última quinzena (de 16 ao último dia do mês, inclusive, do mês anterior e de dia 1 a 15 inclusive);
- **Mensal** - emissão de extracto todos os dias 1 do mês com informação relativa ao último mês (de dia 1 ao último dia, inclusive, do mês anterior);
- **Bimestral** - emissão de extracto todos os dias 1 dos meses ímpares (Janeiro, Março, Maio, Julho, Setembro e Novembro) com informação relativa aos últimos dois meses (não incluindo o mês corrente). Esta periodicidade de envio não é aplicável ao extracto com Detalhe de Movimentos;
- **Trimestral** - emissão de extracto todos os dias 1 dos meses de Janeiro, Abril, Julho e Novembro, com informação relativa aos últimos três meses (não incluindo o mês corrente). Esta periodicidade de envio não é aplicável ao extracto com Detalhe de Movimentos.

O envio do extracto de Informação Financeira do Comerciante pode ser realizado com as seguintes periodicidades:

- **Mensal** - envio de informação financeira todos os dias 16 do mês corrente com informação relativa ao último mês (de dia 1 ao último dia, inclusive, do mês anterior);
- **Bimestral** - envio de informação financeira todos os dias 16 dos meses ímpares (Janeiro, Março, Maio, Julho, Setembro e Novembro) com informação relativa aos últimos dois meses (não incluindo o mês corrente);
- **Trimestral** - envio de informação financeira todos os dias 16 dos meses de Janeiro, Abril, Julho e Outubro com informação relativa aos últimos três meses (não incluindo o mês corrente);
- **Semestral** - envio de informação financeira todos os dias 16 dos meses de Janeiro e Junho, com informação relativa aos últimos seis meses (não incluindo o mês corrente);
- **Anual** - envio de informação financeira todos os dias 16 do mês de Janeiro, com informação relativa aos últimos doze meses (não incluindo o mês corrente).

Decorrente da parametrização do extracto, a SIBS FPS garante a inclusão dos movimentos do período completo e não só a partir da data em que esse extracto foi parametrizado. Este procedimento não se aplica ao extracto de Detalhe de Movimentos o qual apresenta os movimentos registados no sistema da SIBS FPS apenas a partir do dia em que se procedeu à parametrização do extracto.

A seguinte tabela apresenta uma síntese dos diferentes tipos de extractos, respectivos destinatários, formas de envio e periodicidades de envio. Estes parâmetros são definidos pelo *Acquirer*, por tipo de extracto, ao nível dos dados operacionais do Comerciante e/ou estabelecimento.

**Tabela 25 - Destinatários, formatos e periodicidades dos extractos de operações**

Extracto	Descrição	Destinatário	Forma de Envio	Periodicidade
EXTC	Totais de Fecho de TPA com Comissões	Acquirer Comerciante	File Transfer Email (PDF)	Diária Semanal Quinzenal Mensal Bimestral Trimestral
	Totais de Fecho de TPA com Comissões - Integrado	Comerciante	Email (PDF)	
EXTM	Detalhe de Movimentos	Acquirer	File Transfer	Diária Semanal Quinzenal Mensal
EXTF	Totais de Fecho de TPA sem Comissões	BAC Comerciante	File Transfer Email (PDF)	Diária Semanal Quinzenal Mensal Bimestral Trimestral
EXTI	Informação Financeira do Comerciante	Acquirer Comerciante	File Transfer Email (PDF)	Mensal Bimestral Trimestral Semestral Anual

### 5.3.3 Consulta de extractos e pedidos de reenvio

O *Acquirer* pode consultar os extractos já emitidos visualizando o detalhe do extracto, para quem foi emitido (*Acquirer* ou Comerciante) e o endereço de *email* de destino. Através destas consultas, o *Acquirer* obtém os meios indispensáveis para esclarecer qualquer dúvida relativa aos extractos colocada pelos Comerciantes.

Para efectuar a consulta o *Acquirer* tem de fornecer ao sistema, como campo de preenchimento obrigatório o “Número de Comerciante”. Adicionalmente pode facultar outros elementos de informação, de preenchimento facultativo:

- TPA – permite consultar extractos por Terminal de Pagamento Automático;
- Produto Financeiro – permite a consulta de extractos emitidos por Produto Financeiro;
- Data Início e Data Fim – destinam-se a limitar um intervalo de tempo para consultar apenas os extractos emitidos nesse intervalo de tempo.

Qualquer dos campos pode ser preenchido, no caso de se pretender restringir o nível de informação a obter. Se apenas for preenchido o “Número do Comerciante”, o *Acquirer* obtém a lista de extractos emitidos para aquele Comerciante e pode aceder, a partir desta lista, ao extracto que pretende consultar. Esta funcionalidade, possibilita a visualização dos extractos emitidos nos dois anos anteriores à data da respectiva consulta.

O *Acquirer* tem igualmente à sua disposição a possibilidade de solicitar o reenvio dos extractos enviados por *email* (extracto de Totais de Fecho de TPA com Comissões, Totais de Fecho de TPA sem Comissões e Informação Financeira do Comerciante), emitidos há menos de treze meses, através dos vários canais disponibilizados pela SIBS FPS: PSS, mensagens *Host-to-Host* ou ficheiro de gestão de dados do serviço MULTIBANCO. No caso dos extractos enviados por *File Transfer*, o *Acquirer* pode pedir à SIBS FPS a recuperação e o reenvio de um ficheiro através do serviço de suporte da SIBS FPS, pelo *email* [sac.suporte@sibs.pt](mailto:sac.suporte@sibs.pt).

## 5.3.4 Formato dos extractos

### 5.3.4.1 Ficheiros de dados sequenciais

O *layout* dos extractos enviados por *File Transfer* pode ser consultado no **Manual de Implementação – Serviços para Acquirers TPA**.

### 5.3.4.2 PDF

Os extractos em formato PDF podem ser personalizados no canto superior esquerdo de todas as páginas com o logótipo do *Acquirer*. O logótipo a constar nos extractos que são enviados aos Comerciantes é fornecido pelo *Acquirer* à SIBS FPS, com um tamanho máximo de l=170px e h=85px (170 por 85 pixéis) e nos formatos de imagem GIF ou JPEG. O logótipo é enviado para o Gestor de Relação previamente à contratação do serviço.

O extracto gerado em formato PDF está protegido com uma *password*. Essa senha é sempre o número de Comerciante MB (sete dígitos) e é informada ao Comerciante pelo *Acquirer* no momento do pedido de envio do extracto formatado.



De seguida, apresentam-se os *layouts* dos diferentes tipos de extracto enviados por *email* ao Comerciante em formato PDF:

EL CORTE INGLES LISBOA TESTES / FORMA O AV MARQUES DE TOMAR 44, 2 ANDAR LISBOA 1069189								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 2px;"> <b>Comerciante:</b> EL CORTE INGLES LISBOA TESTES / FORMA O  <b>Número Pessoa Colectiva:</b> PT501810285  <b>Estabelecimento:</b> EL CORTE INGLES  <b>Identificação Terminal:</b> 0000001334 - CAIXA REGISTRADORA         </td> <td style="width: 50%; padding: 2px;"> <b>Data Emissão:</b> 2010/05/13  <b>Período:</b> 2010/05/12 a 2010/05/12  <b>Nº Ext.</b> 7/2010/067         </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right; padding: 2px;"> <b>Página</b> 001/003         </td> </tr> </table>		<b>Comerciante:</b> EL CORTE INGLES LISBOA TESTES / FORMA O <b>Número Pessoa Colectiva:</b> PT501810285 <b>Estabelecimento:</b> EL CORTE INGLES <b>Identificação Terminal:</b> 0000001334 - CAIXA REGISTRADORA	<b>Data Emissão:</b> 2010/05/13 <b>Período:</b> 2010/05/12 a 2010/05/12 <b>Nº Ext.</b> 7/2010/067	<b>Página</b> 001/003				
<b>Comerciante:</b> EL CORTE INGLES LISBOA TESTES / FORMA O <b>Número Pessoa Colectiva:</b> PT501810285 <b>Estabelecimento:</b> EL CORTE INGLES <b>Identificação Terminal:</b> 0000001334 - CAIXA REGISTRADORA	<b>Data Emissão:</b> 2010/05/13 <b>Período:</b> 2010/05/12 a 2010/05/12 <b>Nº Ext.</b> 7/2010/067							
<b>Página</b> 001/003								
<b>LISTAGEM DAS OPERAÇÕES DE FECHO COM DETALHE</b>								
Data	Hora	Período Contabilístico	NIB	Produto Financeiro	Num. Op.	Importância (D/C)	Comissão (D/C)	Imp. Assoc.*
2010/05/12	15.30	81	003531110012311112369	00001 PRODUTO MULTIBANCO	001	0,01 C.	0,00 C.	a)²
<p>* a) Isento de IVA ao abrigo do nº27 do artigo 9º do código do IVA.          b) IVA incluído à taxa legal em vigor.          c) Imposto do Selo incluído à taxa legal em vigor.</p>								



EL CORTE INGLES LISBOA TESTES / FORMA O  
AV MARQUES DE TOMAR 44, 2 ANDAR  
LISBOA  
1069189

Comerciante: EL CORTE INGLES LISBOA TESTES / FORMA O	Data Emissão: 2010/05/13	Página 002/003
Número Pessoa Colectiva: PT501810285	Período: 2010/05/12 a 2010/05/12	
Estabelecimento: EL CORTE INGLES	Nº Ext.	
Identificação Terminal: 0000001369 - CAIXA REGISTRADORA	7/2010/067	

**LISTAGEM DAS OPERAÇÕES DE FECHO COM DETALHE**

Data	Hora	Período Contabilístico	NIB	Produto Financeiro	Num. Op.	Importância (D/C)	Comissão (D/C)	Imp. Assoc.ª
2010/05/12	15:28	20	003531110012311112369	00001 PRODUTO MULTIBANCO	001	0,01 C	0,00 C	a)ª

\* a) Isento de IVA ao abrigo do nº27 do artigo 9º do código do IVA.  
b) IVA incluído à taxa legal em vigor.  
c) Imposto do Selo incluído à taxa legal em vigor.

EL CORTE INGLES LISBOA TESTES / FORMA O  
AV MARQUES DE TOMAR 44, 2 ANDAR  
LISBOA  
1069189

Comerciante: EL CORTE INGLES LISBOA TESTES / FORMA O	Data Emissão: 2010/05/13	Página 003/003
Número Pessoa Colectiva: PT501810285	Período: 2010/05/12 a 2010/05/12	
Estabelecimento: EL CORTE INGLES	Nº Ext.	
Identificação Terminal: 0000001396 - CAIXA REGISTRADORA	7/2010/067	

**LISTAGEM DAS OPERAÇÕES DE FECHO COM DETALHE**

Data	Hora	Período Contabilístico	NIB	Produto Financeiro	Num. Op.	Importância (D/C)	Comissão (D/C)	Imp. Assoc.ª
2010/05/12	15:30	16	003531110012311112369	00001 PRODUTO MULTIBANCO	001	0,01 C	0,00 C	a)ª

\* a) Isento de IVA ao abrigo do nº27 do artigo 9º do código do IVA.  
b) IVA incluído à taxa legal em vigor.  
c) Imposto do Selo incluído à taxa legal em vigor.

Figura 56 - Totais de Fecho de TPA com Comissões (EXTC)

SOCIEDADE INTERBANCARIA DE SERVICOS - MF  
 RUA SOEIRO PEREIRA GOMES, 123456789  
 LISBOA  
 1649-031 ALTA DE LISBOA

<b>Comerciante:</b> SOCIEDADE INTERBANCARIA DE SERVICOS - MF <b>Número Pessoa Colectiva:</b> PT000050140881 <b>Estabelecimento:</b> TESTE EMV <b>Identificação Terminal:</b> 0000004751 - TERMINAL PORTATIL <b>Data/Hora Fecho Contabilístico:</b> 20080903 20:59 <b>N. Período Contabilístico:</b> 01	<b>Data Emissão:</b> 05/09/2008 <b>Período:</b> 04/09/2008 a 04/09/2008 <b>Nº Ext.</b> 8/2008/011 <b>NIB:</b> 000700000000000000123
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Página:** 001/002

### LISTAGEM DAS OPERAÇÕES

Num Op.	Produto Financeiro	Tipo de Operação	Importância (D/C)	Comissão (D/C)	Importância Líquida (D/C)
00004	00346 VISA CR N	015 Compra (outras vert	20,00 C	0,25 D	19,75 C
00006	00346 VISA CR N	015 Compra (outras vert	50,00 C	0,38 D	49,62 C
00007	00346 VISA CR N	015 Compra (outras vert	20,00 C	0,25 D	19,75 C
00008	00347 VISA DB N	015 Compra (outras vert	30,00 C	0,00 D	30,00 C
00010	00347 VISA DB N	015 Compra (outras vert	55,00 C	0,00 D	55,00 C
00010	00347 VISA DB N	015 Compra (outras vert	55,00 D	0,00 C	55,00 D
00010	00347 VISA DB N	015 Compra (outras vert	55,00 C	0,00 D	55,00 C
00011	00347 VISA DB N	015 Compra (outras vert	51,00 C	0,00 D	51,00 C
00012	00347 VISA DB N	015 Compra (outras vert	9,90 C	0,00 D	9,90 C
<b>TOTAL</b>			235,90 C	0,88 D	235,02 C

SOCIEDADE INTERBANCARIA DE SERVICOS - MF  
RUA SOEIRO PEREIRA GOMES, 123456789  
LISBOA  
1649-031 ALTA DE LISBOA

Comerciante: SOCIEDADE INTERBANCARIA DE SERVICOS - MF  
Número Pessoa Colectiva: PT000050140881  
Estabelecimento: TESTE EMV  
Identificação Terminal: 0000004751 - TERMINAL PORTATIL  
Data/Hora Fecho Contabilístico: 20080903 21:37  
N. Período Contabilístico: 02

Data Emissão: 05/09/2008  
Período: 04/09/2008 a 04/09/2008  
Nº Ext. 8/2008/011  
NIB: 000700000000000000123

Página:  
002/002

### LISTAGEM DAS OPERAÇÕES

Num Op.	Produto Financeiro	Tipo de Operação	Importância (D/C)	Comissão (D/C)	Importância Líquida (D/C)
00002	00347 VISA DB N	015 Compra (outras vert	19,80 C	0,00 D	19,80 C
00003	00347 VISA DB N	015 Compra (outras vert	29,90 C	0,00 D	29,90 C
00004	00347 VISA DB N	015 Compra (outras vert	44,60 C	0,00 D	44,60 C
00005	00347 VISA DB N	015 Compra (outras vert	9,50 C	0,00 D	9,50 C
00006	00346 VISA CR N	015 Compra (outras vert	20,00 C	0,25 D	19,75 C
00007	00347 VISA DB N	015 Compra (outras vert	59,90 C	0,00 D	59,90 C
<b>TOTAL</b>			183,70 C	0,25 D	183,45 C
<b>TOTAL GERAL</b>			419,60 C	1,13 D	418,47 C

Figura 57 - Extracto de Detalhe de Movimentos (EXTM)

SOCIEDADE INTERBANCARIA DE SERVICOS  
RUA SOEIRO PEREIRA GOMES, LOTE 1  
LISBOA  
1649-031 LISBOA

Comerciante: SOCIEDADE INTERBANCARIA DE SERVICOS

Data Emissão: 2008/06/18

Estabelecimento: TESTE EMV

Período: 2008/06/17 a 2008/06/17

Nº Ext.

9/2008/015

Página

001/001

### LISTAGEM DAS OPERAÇÕES DE FECHO

Data	Hora	Identificação TPA	Período Contabilístico	NIB	Número Operações	Importância	(D/C)
2008/06/17	15:40	0000003215	72	000700000000000000123	007	82,00	C
2008/06/17	16:08	0000003215	73	000700000000000000123	002	15,00	C
TOTAL					009	97,00	C

Figura 58 - Extracto de Totais de Fecho de TPA sem Comissões (EXTF)





- *Pre-arbitrations*;
- Regularizações a Comerciantes, entre outros.

**Quadro 7 - Serviços opcionais para Acquirers**

- O serviço Recepção e Processamento de Autorizações por Voz é um módulo de contratação opcional que permite a recolha e processamento de pedidos de autorizações por voz solicitadas aos *Acquirers* pelos Comerciantes que operam manualmente e têm de efectuar uma autorização prévia à transacção de compra.
- O serviço de Atendimento de Autorizações por Voz consiste num serviço de suporte (complementar ao módulo de Recepção e Processamento de Autorizações por Voz) em que o *Acquirer* delega na SIBS FPS, através de um *call-center* disponibilizado por esta entidade, o atendimento de chamadas telefónicas dos seus Comerciantes para obtenção de autorizações ou anulações de autorizações.
- O serviço Processamento de Facturas Manuais garante ao *Acquirer* o processamento das transacções que resultaram da emissão de facturas manuais por parte dos Comerciantes. A contratação deste serviço é obrigatória sempre que o *Acquirer* contrate o módulo de Recepção e Processamento de Autorizações por Voz e é disponibilizado somente para os produtos financeiros que permitem operações manuais dos cartões das marcas VISA e MasterCard.
- O serviço Recepção e Leitura Óptica de Facturas Manuais possibilita a leitura de facturas manuais provenientes de diferentes *Acquirers* que contrataram o serviço com a SIBS FPS.
- O serviço de emissão de Extractos de Operações permite ao *Acquirer* receber extractos da movimentação realizada nos TPA instalados nos estabelecimentos dos Comerciantes num determinado período de tempo.
- O serviço de *back-office* de Gestão de Disputas permite aos *Acquirers* delegar na SIBS FPS o tratamento de processos de reclamações.

## 6 Canais de Comunicação SIBS FPS - *Acquirer*

### 6.1 Portal de Serviços SIBS

O Portal de Serviços SIBS é disponibilizado ao *Acquirer*, EAT e BAC num acesso via Extranet possibilitando, de uma forma segura e fácil, o acesso à informação residente no sistema central da SIBS FPS. Este canal integra a utilização das seguintes funcionalidades:

- **Gestão Multi-*Acquirer*** - Apresenta todas as funcionalidades necessárias para que o *Acquirer* e EAT parametrizem os seus próprios dados no sistema central da SIBS FPS, assim como os dados dos Comerciantes e respectivos Estabelecimentos com quem mantém acordos de representação. É, assim, através deste serviço do PSS que o *Acquirer* e a EAT podem registar e gerir a grande maioria dos elementos de informação relacionados com o serviço de processamento *Acquirer* em TPA.
- **Conta Suporte TPA** – Possibilita os mecanismos para a auditoria da movimentação financeira da Conta de Suporte ao Serviço TPA (CSS-TPA), conforme descrito na secção 4.3.5.7.2;
- **Autorizações por Voz** – Os *Acquirers* que contrataram o serviço de Recepção e Processamento de Autorizações por Voz e não o serviço de Atendimento de Autorizações por Voz, podem utilizar este serviço do PSS para efectuar os pedidos de autorização na sequência dos contactos recebidos dos seus Comerciantes;
- **Reclamações - *Acquirer*** - Apresenta as funcionalidades necessárias para que o *Acquirer* possa registar e gerir as disputas de operações realizadas com cartões *on-us* e *not-on-us* na rede de TPA MULTIBANCO ao abrigo de acordos de marcas American Express, VISA e MasterCard, assim como, efectuar a gestão de *fees*. Nesta gestão estão englobadas tanto as *fees* com PAN recebidas dos Emissores *not-on-us* como as emitidas, por si, para os Emissores *not-on-us* (*fees* sobre processos de reclamação ou outras *fees*).

### 6.2 Mensagens *Host-to-Host*

Os *Acquirers* e EAT têm a possibilidade de utilizar as funcionalidades de gestão dos serviços que estão disponíveis no PSS, através de interfaces próprias, mediante a troca de mensagens entre o sistema central da Instituição e o sistema central da SIBS FPS.

## 6.3 Protocolo Multibanco *File Transfer*

O diálogo entre dois sistemas residentes em computadores diferentes permite que estes possam transferir entre si um conjunto de informação normalmente designado por ficheiros (sequências de registos), usando unicamente como meio de comunicação um circuito lógico, suportado por linhas/redes de comunicação de dados.

O sistema normalmente utilizado na transferência de ficheiros é o *File Transfer System* (FTS) que consiste num processo de teletransmissão à qual os computadores intervenientes têm acesso.

O sistema de transferência de ficheiros utilizado pela SIBS FPS é designado por Protocolo MULTIBANCO *File Transfer* (MFT), desenhado e implementado pela mesma para gerir a comunicação e efectuar o transporte dos dados de uma forma transparente. Tal significa que o conteúdo dos ficheiros a transportar não tem relevância para o *File Transfer*. Este sistema tem por objectivo satisfazer as necessidades de transferência constante de grandes quantidades de informação de âmbito bancário, centralizadas pela SIBS FPS com o seu sistema.

A integridade dos dados recebidos pelo *File Transfer* na origem será respeitada, de forma a garantir a entrega dos mesmos dados no destino. Apenas o código de representação dos dados poderá sofrer conversão (ASCII / EBCDIC ou vice-versa), sempre que as máquinas trabalhem em códigos diferentes e o utilizador assim o pretenda.



## 7 Fluxos de Dados e Informação

No âmbito do Serviço para *Acquirers* TPA, o *Acquirer* pode constituir ficheiros de gestão do serviço e enviá-los à SIBS FPS, obtendo desta as correspondentes respostas. Por outro lado, a SIBS FPS é responsável pelo envio ao *Acquirer* de um conjunto de ficheiros com informações diversas sobre o serviço.

### 7.1 Ficheiros com iniciativa no participante

Os ficheiros enviados pelos participantes para processamento na SIBS FPS são os seguintes:

- **Gestão de Dados do Serviço MULTIBANCO (GDSM)**

Execução da gestão de dados no sistema da SIBS FPS. Qualquer elemento de informação cuja gestão esteja disponível através das mensagens *Host-to-Host* é passível de gestão também através deste ficheiro;

- **Transacções Manuais (FICHMASS)**

Integração no sistema da SIBS FPS, e consequente compensação e liquidação, das transacções realizadas de forma não electrónica (por exemplo, facturas manuais);

- **Gestão de Lista Negra (ECLN)**

Informação para gestão da Lista Negra de cartões *not-on-us*.

Estes ficheiros podem ser enviados pelo participante com a periodicidade e no horário que lhe for mais conveniente. O processamento, por parte da SIBS FPS, é desencadeado no mesmo momento, por ordem de chegada.

### 7.2 Ficheiros de resposta da SIBS FPS

Os ficheiros de resposta enviados pela SIBS FPS como resultado do processamento dos ficheiros descritos na secção 7.1 são os seguintes:

- **Resposta de Gestão Dados do Serviço MULTIBANCO (RGDS)**

Processamento dos registos de pedido enviados no ficheiro GDSM;

- **Retorno de Transacções (RFICHMAS)**

Comunicação ao *Acquirer* do resultado do processamento do ficheiro de Transacções (FICHMASS);

- **Erros de Gestão de Lista Negra (ERLN)**

Comunicação ao *Acquirer* do resultado do processamento do ficheiro de Gestão da Lista Negra (ECLN).

## 7.3 Ficheiros com iniciativa na SIBS FPS

Os ficheiros disponibilizados pela SIBS FPS aos *Acquirers* com informação sobre o serviço são os seguintes:

- **Movimentos (MOV5)**

Registo dos movimentos correspondentes a diferentes tipos de operações relacionadas com o negócio de *acquiring* TPA;

- **Conta Suporte do Serviço TPA - mensal (CTPA)**

Ficheiro opcional enviado aos *Acquirers* / EAT que solicitarem à SIBS FPS este meio de auditoria. Reflecte os detalhes do saldo existente na Conta Suporte ao Serviço TPA (CSS-TPA) no último dia do mês que findou, assim como os totais lançados diariamente na conta no decorrer desse mês;

- **Conta Suporte do Serviço TPA – diário (DTPA)**

Ficheiro opcional enviado diariamente aos *Acquirers* / EAT que solicitarem à SIBS FPS este meio de auditoria. Reflecte os detalhes do saldo existente na CSS-TPA no dia de processamento do ficheiro;

- **Totais de Fecho de TPA com Comissões (EXTC)**

Ficheiro de extractos com totais de comissões por fecho de TPA, com detalhe de comissões. Inclui os movimentos de regularização;

- **Extracto de Detalhe de Movimentos (EXTM)**

Ficheiro de extractos com detalhe das operações e respectivas comissões para os produtos financeiros que representa. Inclui movimentos de regularização;

- **Extracto de Totais de Fecho de TPA sem Comissões (EXTF)**

Ficheiro de extractos com o total de operações por fecho de TPA, sem detalhe de comissões;

- **Extracto de Informação Financeira do Comerciante (EXTI)**

Ficheiro com o resumo dos montantes das operações e respectivas comissões aplicadas aos Comerciantes para os produtos financeiros que o *Acquirer* representa;

- **Divulgação Dados Contratuais e Operacionais (DDCO)**

Registo das condições contratuais, estabelecidas com os Comerciantes clientes do *Acquirer*, e dos dados operacionais de estabelecimento matriculados no sistema da SIBS FPS;

- **Terminais – Cadastro (TRMC)**

Este ficheiro é enviado da SIBS FPS para diferentes destinatários e contém a informação necessária para a função de EAT. O ficheiro abrange os CA e os TPA de cada entidade e detalha a informação de Comerciantes, estabelecimentos e cartões de supervisor;

- **Terminais - Facturação (TRMF)**

Ficheiro que possibilita aos diferentes participantes do serviço de *acquiring* TPA auditar a facturação da SIBS FPS;

- **Facturação (EFAC / EFC1)**

Ficheiro de facturação electrónica complementar à factura papel resumo enviada pela SIBS FPS;

- **Comprovativo de Facturação (CFAC / CFC1)**

Ficheiro que apresenta os dados dos pagamentos de tarifário interbancário, complementar aos resumos papel;

- **Tarifário (ETAR / ETR1)**

É o ficheiro que a SIBS FPS envia para os participantes do negócio de *acquiring* TPA sempre que há uma nova versão de tarifário, necessário ao processamento da facturação da SIBS FPS / SIBS PAGAMENTOS;

- **Locais de Pontos de Serviço MULTIBANCO (ELPS)**

Registo da localização dos CA e dos TPA, e identificação das entidades que disponibilizam o pagamento das suas facturas na Rede MULTIBANCO;

- **Estatísticas Matriciais (EEMM)**

Registo de dados estatísticos mensais nas vertentes de *Acquirer*, EAT, Emissor e BAC.

## Anexo A. Formulário de Caracterização do *Acquirer* VISA e MasterCard

### 1. IDENTIFICAÇÃO E CONTACTOS DO ACQUIRER

#### 1.1 Dados de identificação:

Código da Instituição:   
(Classificação atribuída pelo Banco de Portugal)

Número fiscal:

Nome completo:   
(máximo 40 caracteres)

Sigla/nome reduzido:   
(máximo 20 caracteres)

Morada:

Localidade:

Código postal: -

CAE:  Descritivo:   
(Código de Actividade Económica Principal)

#### 1.2 Contacto principal/*business*:

Nome:

Telefone:  Fax:

E-mail:

#### 1.3 Contacto técnico/*IT*:

Nome:

Telefone:  Fax:

E-mail:

#### 1.4 Contacto operacional/*Back-office*:

Nome:

Telefone:  Fax:

E-mail:

#### 1.5 Contacto administrativo/financeiro

Nome:

Telefone:  Fax:

E-mail:

#### 1.6 Contacto fraude/segurança

Nome:

Telefone:  Fax:

E-mail:

## 2. FUNCIONALIDADES DO SERVIÇO PARA ACQUIRERS TPA

2.1 Indique quais as funcionalidades que pretende contratar.

<b>Processamento – Serviço Base</b>	
1. Gestão de Comerciantes, Estabelecimentos e Terminais	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Recepção e Encaminhamento de Transacções	<input checked="" type="checkbox"/>
3. Compensação	<input checked="" type="checkbox"/>
4. Detecção de Fraude	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Gestão de Disputas	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Processamento – Serviços Opcionais</b>	
6. Recepção e Processamento de Autorizações por Voz (incluído, se aderiu a 9)	<input type="checkbox"/>
7. Processamento de Facturas Manuais (obrigatório se aderiu a 6 e incluído se aderiu a 10)	<input type="checkbox"/>
8. Extractos para Comerciantes <sup>25</sup>	<input type="checkbox"/>
<b>Serviços de Suporte - Back-Office</b>	
9. Atendimento de Autorizações por Voz	<input type="checkbox"/>
10. Recepção e Leitura Óptica de Facturas Manuais (base se aderiu ao ponto 7)	<input type="checkbox"/>
11. Gestão de Disputas	<input type="checkbox"/>

2.2 Indique qual (ou quais) a(s) forma(s) de utilização do serviço Gestão de Comerciantes, Estabelecimentos e Terminais.

1. Portal de Serviços SIBS	<input type="checkbox"/>
2. Mensagens aplicacionais <i>Host-to-Host</i>	<input type="checkbox"/>
<p>2.1 Quais?</p> <p><input type="checkbox"/> H010 - S101: Inserir Comerciante</p> <p><input type="checkbox"/> H102 - S102: Consultar Comerciante</p> <p><input type="checkbox"/> H103 - S103: Alterar Comerciante</p> <p><input type="checkbox"/> H104 - S104: Inserir Estabelecimento</p> <p><input type="checkbox"/> H105 - S105: Consultar Estabelecimento</p> <p><input type="checkbox"/> H106 - S106: Alterar Estabelecimento</p> <p><input type="checkbox"/> H107 - S107: Listar Comerciantes</p> <p><input type="checkbox"/> H108 - S108: Listar Estabelecimentos por Comerciante</p> <p><input type="checkbox"/> H112 - S112: Inserir TPA</p> <p><input type="checkbox"/> H113 - S113: Consultar TPA</p> <p><input type="checkbox"/> H114 - S114: Consultar Estado de Funcionamento de TPA</p> <p><input type="checkbox"/> H115 - S115: Alterar TPA</p> <p><input type="checkbox"/> H116 - S116: Abater TPA</p> <p><input type="checkbox"/> H117 - S117: Listar Acordos de um Estabelecimento</p> <p><input type="checkbox"/> H118 - S118: Listar TPAs</p> <p><input type="checkbox"/> H119 - S119: Pedir Produção de Cartões de Supervisor Personalizados</p> <p><input type="checkbox"/> H120 - S120: Consultar Cartão de Estabelecimento</p> <p><input type="checkbox"/> H121 - S121: Alterar Cartão de Estabelecimento</p>	

<sup>25</sup> Se pretende aderir ao serviço de extractos com envio por *email* ao Comerciante, enviar logótipo do *Acquirer*, para personalização dos extractos, a acompanhar a presente caracterização.

<input type="checkbox"/>	H122 - S122: Listar Cartões de Estabelecimento
<input type="checkbox"/>	H123 - S123: Listar TPAs da Entidade de Apoio do Terminal
<input type="checkbox"/>	H124 - S124: Inserir Acordo de Representação
<input type="checkbox"/>	H125 - S125: Consultar Acordo de Representação
<input type="checkbox"/>	H126 - S126: Alterar Acordo de Representação
<input type="checkbox"/>	H127 - S127: Inibição Global de Acordos por <i>Acquirer</i>
<input type="checkbox"/>	H128 - S128: Consultar Operações de Supervisão TPA
<input type="checkbox"/>	H129 - S129: Consultar Estabelecimentos por Chave do Sistema do <i>Acquirer</i>
<input type="checkbox"/>	H132 - S132: Inserir Acordo de Representação com Padrão
<input type="checkbox"/>	H133 - S133: Alterar Acordo de Representação com Padrão
<input type="checkbox"/>	H134 - S134: Inserir Acordo Padrão
<input type="checkbox"/>	H135 - S135: Listar Acordos Padrão do <i>Acquirer</i>
<input type="checkbox"/>	H136 - S136: Consultar Acordo Padrão
<input type="checkbox"/>	H137 - S137: Alterar Acordo Padrão
<input type="checkbox"/>	H138 - S138: Abater Acordo Padrão
<input type="checkbox"/>	H139 - S139: Inserir Dados Operacionais de Estabelecimento
<input type="checkbox"/>	H140 - S140: Consultar Dados Operacionais de Estabelecimento
<input type="checkbox"/>	H141 - S141: Alterar Dados Operacionais de Estabelecimento
<input type="checkbox"/>	H142 - S142: Abater Dados Operacionais de Estabelecimento
<input type="checkbox"/>	H145 - S145: Listar AIDs de um Comerciante/Estabelecimento
<input type="checkbox"/>	H146 - S146: Consultar Elementos EMV
<input type="checkbox"/>	H147 - S147: Alterar Elementos EMV
<input type="checkbox"/>	H148 - S148: Listar AIDs de um <i>Acquirer</i>
<input type="checkbox"/>	H149 - S149: Consultar Elementos EMV de <i>Default</i>
<input type="checkbox"/>	H214 - S214: Listar Histórico de Dados de Estabelecimento
<input type="checkbox"/>	H218 - S218: Listar Histórico de Dados Operacionais de Estabelecimento
<input type="checkbox"/>	H238 - S238: Listar Histórico de Dados Operacionais de Comerciante
<input type="checkbox"/>	H276 - S276: Inserir Pedido de Regularização de Comerciante
<input type="checkbox"/>	H277 - S277: Listar Pedidos de Regularização de Comerciante
<input type="checkbox"/>	H278 - S278: Consultar Pedido de Regularização de Comerciante
<input type="checkbox"/>	H279 - S279: Confirmar/Recusar Pedido de Regularização de Comerciante
<input type="checkbox"/>	H631 - S631: Inserir Acordo de Representação de Comerciante
<input type="checkbox"/>	H632 - S632: Listar Histórico de Acordos de Representação
<input type="checkbox"/>	H633 - S633: Listar Histórico de Acordos de Representação com Padrão
<input type="checkbox"/>	H634 - S634: Listar Histórico de Acordos Padrão
<input type="checkbox"/>	H639 - S639: Inserir Dados de <i>Acquirer</i>
<input type="checkbox"/>	H640 - S640: Consultar Dados de <i>Acquirer</i>
<input type="checkbox"/>	H641 - S641: Alterar Dados de <i>Acquirer</i>
<input type="checkbox"/>	H648 - S648: Inserir Acordo de Representação de Comerciante com Padrão
<input type="checkbox"/>	H660 - S660: Consultar Dados de <i>Imprinter</i>
<input type="checkbox"/>	H661 - S661: Pedir <i>Imprinters</i> /Chapas
<input type="checkbox"/>	H670 - S670: Listar Totais Por Produto com Comissões
<input type="checkbox"/>	H671 - S671: Listar Operações TPA
<input type="checkbox"/>	H672 - S672: Listar Fechos de TPAs sem Comissões
<input type="checkbox"/>	H673 - S673: Pedir Segunda Via Extracto
<input type="checkbox"/>	H674 - S674: Listar Extractos Emitidos
<input type="checkbox"/>	H677 - S677: Pedir Produção de Cartões de Supervisor Não Personalizados
<input type="checkbox"/>	H678 - S678: Listar Cartões de Supervisor Não Personalizados
<input type="checkbox"/>	H679 - S679: Associar Conta/Cartão de Supervisor Não Personalizado a Estabelecimento
<input type="checkbox"/>	H680 - S680: Alterar Conta/Cartão de Supervisor Não Personalizado
<input type="checkbox"/>	H684 - S684: Listar Comerciantes por Nome
<input type="checkbox"/>	H685 - S685: Listar Estabelecimentos por Nome
<input type="checkbox"/>	H686 - S686: Listar Estabelecimentos por Nome de Comerciante no Sistema do <i>Acquirer</i>
<input type="checkbox"/>	H687 - S687: Listar Estabelecimentos por ID. de Comerciante no Sistema do <i>Acquirer</i>

- ☐ H688 - S688: Inserir Dados Operacionais de Comerciante
- ☐ H689 - S689: Consultar Dados Operacionais de Comerciante
- ☐ H690 - S690: Alterar Dados Operacionais de Comerciante
- ☐ H691 - S691: Inserir Dados do *Acquirer* por Produto Financeiro
- ☐ H692 - S692: Consultar Dados do *Acquirer* por Produto Financeiro
- ☐ H693 - S693: Alterar Dados do *Acquirer* por Produto Financeiro
- ☐ H694 - S694: Listar Histórico de Contas/Cartão de Supervisor Não Personalizado
- ☐ H695 - S695: Abater Dados Operacionais de Comerciante
- ☐ AP01 - AR01: Pedido de Autorização (*Acquirer*)
- ☐ AP02 - AR02: Anulação de Pedido de Autorização (*Acquirer*)
- ☐ AP03 - AR03: Informação de Autorização (*Acquirer*)
- ☐ Outras. Quais?

### 3. ACEITAÇÃO POR MARCA E PRODUTO

Para cada uma das marcas/produtos VISA e MasterCard indique, no quadro abaixo:

- as que representa;
- o respectivo BIN de *Acquirer* e código de processador (BIN ou ICA) junto do Sistema de Pagamento Internacional.

Códigos de Produtos Financeiro	Marca SPI		BIN <i>Acquirer</i>	BIN Processador ou ICA
	VISA			
356, 366	V PAY	<input type="checkbox"/>	-	-
347, 368	Cartões Débito	<input type="checkbox"/>	-	-
346, 364	Cartões Crédito	<input type="checkbox"/>	-	-
391, 395, 392, 396	Cartões <i>Commercial</i>	<input type="checkbox"/>	-	-
	MasterCard			
357, 367	Maestro	<input type="checkbox"/>	-	-
355, 365	Cartões Débito	<input type="checkbox"/>	-	-
353, 363	Cartões Crédito			
393, 397, 394, 398	Cartões <i>Commercial</i>			

#### 4. CONTAS A MOVIMENTAR – MARCAS INTERNACIONAIS

Para cada uma das marcas/produtos VISA e MasterCard indique as contas<sup>26</sup> (em formato NIB) a movimentar para:

		Remuneração <i>Acquirer</i>	Recebimento de emissores <i>not-on-us</i>	Apoio ao <i>Settlement</i>	Regularizações (Disputas)	Regularizações (Comerciante)	Fees com PAN	Conta Suporte TPA <sup>27</sup> (Conta <i>float</i> )
<i>Acquirer</i>		-	-	-	-	-	-	
Cód. Produto	Marca/ Produto							
	VISA	-			-	-	-	-
00356	V PAY ( <i>on-us</i> )		-	-				-
00366	V PAY ( <i>not-on-us</i> )		-	-				-
00347	VISA DB ( <i>on-us</i> )		-	-				-
00368	VISA DB ( <i>not-on-us</i> )		-	-				-
00346	VISA CR ( <i>on-us</i> )		-	-				-
00364	VISA CR ( <i>not-on-us</i> )		-	-				-
00391	VISA DB <i>Commercial</i> ( <i>on-us</i> )		-	-				-
00395	VISA DB <i>Commercial</i> ( <i>not-on-us</i> )		-	-				-
00392	VISA CR <i>Commercial</i> ( <i>on-us</i> )		-	-				-
00396	VISA CR <i>Commercial</i> ( <i>not-on-us</i> )		-	-				-
	MasterCard	-			-	-		-
00357	Maestro ( <i>on-us</i> )		-	-				-
00367	Maestro ( <i>not-on-us</i> )		-	-				-
00355	MasterCard DB ( <i>on-us</i> )		-	-				-

<sup>26</sup> Pode representar conta D.O. ou rubrica contabilística no sistema do *Acquirer*.

<sup>27</sup> Se o *Acquirer* já é Acquirer do produto MB, a conta a informar deve ser única.



		Remuneração <i>Acquirer</i>	Recebimento de emissores <i>not-on-us</i>	Apoio ao <i>Settlement</i>	Regularizações (Disputas)	Regularizações (Comerciante)	<i>Fees</i> com PAN	Conta Suporte TPA <sup>27</sup> (Conta <i>float</i> )
00365	MasterCard DB ( <i>not-on-us</i> )		-	-				-
00353	MasterCard CR ( <i>on-us</i> )		-	-				-
00363	MasterCard CR ( <i>not-on-us</i> )		-	-				-
00393	MasterCard DB <i>Commercial</i> ( <i>on-us</i> )		-	-				-
00397	MasterCard DB <i>Commercial</i> ( <i>not-on-us</i> )		-	-				-
00394	MasterCard CR <i>Commercial</i> ( <i>on-us</i> )		-	-				-
00398	MasterCard CR <i>Commercial</i> ( <i>not-on-us</i> )		-	-				-

## 5. FICHEIROS

- 5.1 Indique se pretende receber o Ficheiro de Movimentos (vertente *Acquirer*) e o Ficheiro de Capturas e Lista Negra, e o endereço de *file transfer*.

1. Pretende receber o ficheiro MOV5 e CLN5 Endereço de <i>file transfer</i> : <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

- 5.1.1 Se assinalou a resposta anterior, indique se pretende receber o registo de detalhe dos movimentos confirmados pelos SPI's no Ficheiro de Movimentos do *Acquirer*.

1. VISA	<input type="checkbox"/>
2. MasterCard	<input type="checkbox"/>

- 5.2 Indique se pretende receber o Ficheiro Conta Suporte do Serviço TPA - Mensal e o Ficheiro Conta Suporte do Serviço TPA – Diário<sup>28</sup>.

1. Pretende receber o ficheiro CTPA Endereço de <i>file transfer</i> : <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>
2. Pretende receber o ficheiro DTPA Endereço de <i>file transfer</i> : <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>28</sup> Se o *Acquirer* já é *Acquirer* do produto MB, o endereço de *File Transfer* a informar deve ser único.

## 6. DEGRADAÇÃO DAS AUTORIZAÇÕES NA SIBS FPS

Se pretende degradação na SIBS FPS para cartões *not-on-us*, indique os montantes máximos diários e indique se a SIBS FPS deve validar Lista Negra.

Marca/Produto	P/ Cartão	P/ Tipo de Estabelecimento								Validação LN <sup>29</sup>
		Bancos	Comércio Grosso	Super / Hiper	Comércio Retalho	Gasolineiras	Restaurantes	Hóteis	Outros	
n.a. [ ]	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	<input type="checkbox"/>
n.a. [ ]	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	<input type="checkbox"/>
n.a. [ ]	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	<input type="checkbox"/>
n.a. [ ]	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	<input type="checkbox"/>
n.a. [ ]	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	<input type="checkbox"/>
n.a. [ ]	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	<input type="checkbox"/>
n.a. [ ]	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	<input type="checkbox"/>
n.a. [ ]	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	<input type="checkbox"/>
n.a. [ ]	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	<input type="checkbox"/>
n.a. [ ]	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	<input type="checkbox"/>
n.a. [ ]	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	<input type="checkbox"/>
n.a. [ ]	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	<input type="checkbox"/>

Data de preenchimento: (aaaa-mm-dd) [ ]	Assinatura/Nome do responsável:  [ ]
-----------------------------------------------	--------------------------------------------

<sup>29</sup> A Lista Negra é informada pelo *Acquirer* via ficheiro ECLN.