
Manual do Serviço

Processamento em TPA

EAT/Acquirers

Versão: 02.00

Data: 2014-02-05

Estado: Final

Classificação: Restrito

Referência: DCSIBS100286



© fevereiro 2014, SIBS FPS

A informação contida neste documento é propriedade da SIBS FPS 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:	02.00
Estado:	Final
Classificação:	Restrito
Tipo de Documento:	Manual do Serviço
Área Funcional Responsável:	AF Desenvolvimento de Serviços

Documentos Relacionados

Referência	Título	Origem
DCSIBS100038	Processamento em TPA	Origem do documento

Revisões

Versão	Data	Descrição	Autor
01.00		Criação do documento	AF Desenvolvimento de Serviços
01.10	2012-04-18		AF Desenvolvimento de Serviços
02.00	2014-02-05	<p>Alteradas as secções:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enquadramento 1.1; - Inclusão do Interveniente MONEX - serviço DCC 2.1; - Vantagens do Serviço 2.3; - Responsabilidades 2.4; - Introdução dos conceitos Activar TPA, Desactivar TPA e Totais TPA ao longo da secção de Conceitos - secção 3. - Novos conceitos de: <ul style="list-style-type: none"> • Acquirer preferencial 3.3.3; • Indicador de Uso de TPA 3.3.4; • Taxas de Utilização 3.3.5. - Pagamentos <i>contactless</i> e <i>high value payments</i> 3.3.7; - Operações cliente 3.5.1; <ul style="list-style-type: none"> • Devolução de compra 3.5.1.6; • Fecho de período contabilístico 3.5.2.6.2; - Tarifa Serviço Comerciante - distinção por região e por produto financeiro 3.6; <ul style="list-style-type: none"> • Referência a acordos não contabilísticos 3.6.1.4; • MCC 3.6.1.5; - Diferenças na operativa em TPA com cartão físico de supervisor e sem cartão físico de supervisor 3.5.1; 3.5.2; 3.5.3; 4.1.2; 4.1.4; - Dados operacionais de estabelecimento 4.1.5.2; - Processo de classificação de "Grandes Comerciantes" VISA 4.1.11; - Processo de classificação de "Grandes Comerciantes" MasterCard 4.1.12; - Transacções realizadas com cartões <i>not-on-us</i> 4.2.2; - Fecho de período contabilístico em TPA 4.2.4. - Cartões <i>contactless</i> 4.1.8. - Nova utilização da rede TPA MULTIBANCO: secções 4.1.3; 4.1.6; 3.3.3; 4.3.3.2; 4.1.5. - Alterações aos ficheiros de auditoria 4.3.5.5.2 - Informação sobre o prazo de disponibilização adicionada Consulta a Operações 4.6 - Report de "Grandes Comerciantes" VISA e MasterCard 4.7.3 - Referência à inclusão da PAYWATCH na SIBS FPS como Departamento de Controlo de Fraude 4.8 	AF Desenvolvimento de Serviços

Versão	Data	Descrição	Autor
		<ul style="list-style-type: none"> - Informação ao Comerciante de Totais de Fecho de TPA, utilizando o número de comerciante agregador na rede 5.5 - Acordos Diferidos 5.6; - Dynamic Currency Conversion em TPA MULTIBANCO 5.7; 3.6.1.8; - Pagamentos Baixo-Valor com Contacto sem PIN 5.8; - Cartão de Supervisor: 4.1.2; 3.5.2; - Alterações aos Ficheiros com iniciativa na SIBS FPS 7.3; - Inclusão do Formulário de Adesão ao Ficheiro de Totais de Fecho de TPA (MTFT5): Anexo B - Outras alterações editoriais, sem impacto na informação técnica. 	

Índice

1	Introdução.....	11
1.1	Enquadramento.....	11
1.2	Âmbito.....	12
2	Serviço para Acquirers na Rede TPA MULTIBANCO.....	13
2.1	Intervenientes.....	13
2.2	Apresentação do Serviço.....	14
2.3	Vantagens do Serviço.....	17
2.4	Responsabilidades.....	18
2.5	Contactos.....	20
3	Conceitos.....	22
3.1	Dados de Acquirer.....	22
3.2	Entidades de Pagamentos.....	22
3.3	TPA.....	23
3.3.1	Cartões de supervisor.....	23
3.3.2	Activação e instalação de TPA.....	24
3.3.3	Acquirer preferencial.....	25
3.3.4	Indicador de Uso.....	25
3.3.5	Taxas de utilização.....	26
3.3.6	Tipos de TPA.....	27
3.3.6.1	Terminal de balcão.....	27
3.3.6.2	Caixa registadora (e-POS).....	27
3.3.6.3	Terminal self-service.....	27
3.3.6.4	TPA Virtual.....	27
3.3.6.5	Terminal portátil.....	28
3.3.7	TPA <i>contactless</i>	28
3.3.8	Talões.....	29
3.4	Cartões.....	32
3.5	Operações.....	33
3.5.1	Operações cliente.....	33
3.5.1.1	Autorização de crédito.....	34
3.5.1.2	<i>Account Verification</i>	36
3.5.1.3	Cancelamento de autorização de crédito.....	36
3.5.1.4	Compra.....	38
3.5.1.5	Compra <i>contactless</i>	39
3.5.1.6	Devolução de compra.....	43
3.5.1.7	Autorização e compra <i>outdoor</i>	47
3.5.1.8	Adiantamento.....	49
3.5.1.9	Operações MB SPOT.....	51
3.5.2	Operações supervisor.....	66
3.5.2.1	Activar TPA.....	66
3.5.2.2	Desactivar TPA.....	67
3.5.2.3	Totais TPA.....	69
3.5.2.4	<i>Password</i> de supervisão.....	69
3.5.2.5	Consulta genérica.....	70
3.5.2.6	Operações a substituir.....	70
3.5.3	Operações de manutenção.....	74
3.5.3.1	Reinicia <i>password</i>	74

3.6	Tarifa Serviço Comerciante	74
3.6.1	Acordo	74
3.6.1.1	Tipos de acordo	76
3.6.1.2	Produtos financeiros	76
3.6.1.3	Estado do acordo	76
3.6.1.4	Acordo contabilístico e não contabilístico	77
3.6.1.5	MCC	77
3.6.1.6	Fluxos financeiros	78
3.6.1.7	Escalões	78
3.6.1.8	Condições DCC	79
3.6.2	Acordo padrão	79
3.6.3	Campanha	80
3.7	Interchange Fees	82
3.7.1	MB	82
3.7.2	VISA	83
3.7.3	MasterCard	83
4	Serviço Base de Processamento	85
4.1	Gestão de Comerciantes, Estabelecimentos e Terminais	85
4.1.1	Comerciantes	86
4.1.2	Estabelecimentos	87
4.1.3	TPA	88
4.1.4	Cartões de supervisor	89
4.1.5	Dados operacionais	90
4.1.5.1	Dados operacionais de Comerciante	90
4.1.5.2	Dados operacionais de estabelecimento	91
4.1.6	Gestão de Taxas de Utilização	92
4.1.6.1	Taxas default	93
4.1.6.2	Taxas padrão	93
4.1.6.3	Taxas por Estabelecimento	93
4.1.6.4	Taxas para todos os Estabelecimentos de um Comerciante	94
4.1.6.5	Adesão às Taxas de Utilização	94
4.1.7	Acordos	94
4.1.8	Processo de registo de TPA <i>contactless</i>	95
4.1.9	Transferência de TPA entre Comerciantes	99
4.1.10	Processos de substituição de EAT / <i>Acquirer</i>	100
4.1.10.1	Substituição de EAT / <i>Acquirer</i> MB	100
4.1.10.2	Substituição de <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard	104
4.1.10.3	Substituição simultânea de EAT e de <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard	109
4.1.11	Processo de classificação de "Grandes Comerciantes" VISA	116
4.1.12	Processo de classificação de "Grandes Comerciantes" MasterCard	117
4.2	Recepção e Encaminhamento de Transacções	117
4.2.1	Transacções realizadas com cartões <i>on-us</i>	117
4.2.2	Transacções realizadas com cartões <i>not-on-us</i>	118
4.2.3	Comunicação de transacções <i>contactless</i> ao sistema da SIBS FPS	120
4.2.4	Fecho de período contabilístico em TPA/Desactivar TPA	120
4.3	Compensação	121
4.3.1	Horários da compensação	121
4.3.2	Tipo de participante na compensação	122
4.3.3	Ficheiros da compensação	122
4.3.3.1	Ficheiro Destinos	122
4.3.3.2	Ficheiros de Movimentos	122

4.3.3.3	Ficheiro Resumo da compensação	124
4.3.4	Processamento e liquidação	124
4.3.4.1	Cartões <i>on-us</i>	124
4.3.4.2	Cartões <i>not-on-us</i> (VISA e MasterCard)	125
4.3.4.3	Cartões <i>not-on-us</i> (outras marcas internacionais e redes privadas)	125
4.3.5	Contas	125
4.3.5.1	Recebimento de Emissores <i>not-on-us</i>	126
4.3.5.2	Apoio ao <i>settlement</i>	126
4.3.5.3	Regularizações (disputas)	127
4.3.5.4	<i>Fees</i> com PAN	127
4.3.5.5	Suporte a serviço TPA	127
4.3.6	Fecho central semanal	130
4.3.7	Fecho central diário	130
4.3.8	Fluxos contabilísticos	130
4.3.8.1	Fluxo contabilístico de uma compra	130
4.3.8.2	Fluxo contabilístico de uma devolução	131
4.4	Gestão de Disputas e Regularizações	132
4.4.1	Ciclo de vida das transacções	132
4.4.2	<i>Fees</i>	137
4.4.3	Regularização a Comerciante de operações <i>offline</i>	138
4.4.4	Regularizações a Comerciante	138
4.4.5	Ficheiro de listagem de movimentos (MLIS)	139
4.4.6	Ficheiro de estatísticas de reclamações	139
4.5	Facturação	140
4.6	Consulta a Operações	141
4.7	<i>Reports</i>	141
4.7.1	<i>Reports</i> de risco	142
4.7.1.1	Recolha de dados	142
4.7.1.2	Relatórios	144
4.7.2	<i>Reports</i> de negócio	146
4.7.2.1	Recolha de dados	146
4.7.2.2	Relatórios	147
4.7.3	<i>Report</i> de “Grandes Comerciantes” VISA e MasterCard	148
4.8	Deteção de Fraude	148
4.8.1	Pedidos de autorização código 10	149
5	Serviços Opcionais	151
5.1	Autorizações por voz	151
5.1.1	Processo de autorização	152
5.1.1.1	Pedidos de autorização por voz	152
5.1.1.2	Anulação de pedidos de autorização por voz	153
5.1.1.3	Pedidos de autorização que geram capturas de cartões	153
5.1.1.4	Pedidos de autorização que geram <i>forward referral</i>	154
5.1.2	Segurança e meios de prova	155
5.2	Facturas Manuais	155
5.2.1	Recepção e leitura óptica de facturas manuais	155
5.2.1.1	Factura manual (Recibo)	156
5.2.1.2	Resumo de recibos	158
5.2.1.3	Chapas	160
5.2.1.4	<i>Imprinters</i>	162
5.2.1.5	Acções e responsabilidades	163
5.2.2	Processamento de facturas manuais	165

5.2.2.1	Parametrização de dados no sistema da SIBS FPS.....	165
5.2.2.2	Processamento de transacções.....	167
5.2.2.3	Acções e responsabilidades	170
5.3	Extractos de Operações	171
5.3.1	Tipos de extracto	171
5.3.2	Parametrização de extractos	172
5.3.2.1	Dados de <i>Acquirer</i> e dados operacionais de Comerciante e estabelecimento	172
5.3.2.2	Impostos associados a produtos financeiros	172
5.3.2.3	Forma de envio	172
5.3.2.4	Periodicidade do envio.....	173
5.3.3	Consulta de extractos e pedidos de reenvio	174
5.3.4	Formato dos extractos	175
5.3.4.1	Ficheiros de dados sequenciais.....	175
5.3.4.2	PDF.....	175
5.4	Gestão de Disputas	181
5.5	Informação ao Comerciante de Totais de Fecho de TPA	182
5.5.1	Acesso à funcionalidade.....	183
5.6	Acordos Diferidos	184
5.7	<i>Dynamic Currency Conversion</i>	185
5.7.1	Conceitos.....	185
5.7.2	Descrição do Serviço.....	186
5.7.3	Especificações POS	187
5.7.4	Vantagens	188
5.7.4.1	<i>Acquirer</i>	188
5.7.4.2	Titular do Cartão	188
5.7.4.3	Comerciante	188
5.7.5	Compra DCC	189
5.7.5.1	Operativa local.....	189
5.7.5.2	Talões de Compra DCC.....	190
5.7.6	Devolução de Compra com DCC.....	191
5.7.6.1	Devolução.....	191
5.7.6.2	Talões de Devolução de Compra com DCC	191
5.7.7	Fecho de TPA/Desactivar TPA com Operações DCC	192
5.7.7.1	Fecho de TPA/Desactivar TPA	192
5.7.7.2	Talões de Fecho/Desactivar TPA com Operações DCC	192
5.7.8	Disputas.....	193
5.7.9	Processo de Adesão de Comerciantes com DCC	193
5.8	Pagamentos Baixo-Valor com Contacto sem PIN	193
5.8.1	Vantagens	194
5.8.1.1	<i>Acquirer</i> / Aceitante	194
5.8.1.2	Comerciante	194
5.8.1.3	Emissor	194
5.8.1.4	Titular do Cartão	195
5.8.2	Operações de Cliente	195
5.8.2.1	Compra	195
5.8.2.2	Devolução.....	198
5.8.3	Operações de Supervisor	198
5.8.4	TPA.....	199
5.8.5	Gestão de comerciantes, estabelecimentos e terminais.....	199
5.8.6	Aceitação e Autorizações	200
5.8.7	Compensação.....	200

5.8.8	Extractos de Operações	201
5.8.9	Adesão à Funcionalidade	201
6	Canais de Comunicação SIBS FPS - Acquirer.....	202
6.1	Portal de Serviços SIBS	202
6.2	Mensagens <i>Host-to-Host</i>	202
6.3	Protocolo Multibanco <i>File Transfer</i>	203
7	Fluxos de Dados e Informação	204
7.1	Ficheiros com iniciativa no participante	204
7.2	Ficheiros de resposta da SIBS FPS	204
7.3	Ficheiros com iniciativa na SIBS FPS	205
8	Glossário.....	207
Anexo A.	Formulário de Caracterização do Acquirer VISA e MasterCard	210
Anexo B.	Formulário de Adesão ao Ficheiro de Totais de Fecho de TPA (MTFT5)	218

Índice de Figuras

Figura 1 - Cadeia de valor do negócio de <i>Acquiring</i>	15
Figura 2 - Ativação e instalação de TPA com cartão de supervisor não personalizado (CSNP).....	24
Figura 3 - Simbologia associada aos TPA <i>contactless</i>	28
Figura 4 - Operativa de autorização em TPA.....	35
Figura 5 - Talão da operativa de autorização em TPA4 (versão especificação POS < 55.00).....	35
Figura 6 - Operativa de cancelamento de autorização em TPA.....	37
Figura 7 - Talão da operativa de cancelamento de autorização em TPA (versão especificação POS < 55.00)	37
Figura 8 - Operativa de compra em TPA.....	38
Figura 9 - Talão da operativa de compra em TPA (versão especificação POS < 55.00)	39
Figura 10 - Operativa de compra <i>contactless</i> em TPA.....	41
Figura 11 - Talão da operativa de compra <i>contactless</i> em TPA (Comerciante)	42
Figura 12 - Talão da operativa de compra <i>contactless</i> em TPA (cliente).....	43
Figura 13 - Operativa de devolução de compra em TPA com cartão físico de supervisor	45
Figura 14 - Talão da operativa de devolução de compra em TPA (versão especificação POS < 55.00)	46
Figura 15 - Talão da operativa de compra self-service após autorização em TPA (versão especificação POS < 55.00).....	48
Figura 16 - Operativa de adiantamento em TPA.....	49
Figura 17 - Talão da operativa de adiantamento em TPA (versão especificação POS < 55.00)	50
Figura 18 - Operação de carregamento	54
Figura 19 - Talão da operação de carregamento (factura/recibo)	55
Figura 20 - Operação de pagamento de serviços	57
Figura 21 - Talão da operação de pagamento de serviços	58
Figura 22 - Operação de pagamento ao Estado	59
Figura 23 - Talão da operação de pagamento ao Estado	60
Figura 24 - Operação de consulta de saldos.....	61
Figura 25 - Talão da operação de consulta de saldos	61
Figura 26 - Operação de consulta de movimentos.....	62
Figura 27 - Talão da operação de consulta de movimentos.....	63
Figura 28 - Pagamentos com cartão MB SPOT	64
Figura 29 - Pagamentos com dinheiro	65
Figura 30 - Talão da operativa de abertura de período do TPA	71
Figura 31 - Talão da operativa de fecho de período do TPA.....	72
Figura 32 - Dados de acordo no PSS	75
Figura 33 - Dados de acordo padrão no PSS	80

Figura 34 - Dados da associação do acordo padrão ao acordo no PSS.....	80
Figura 35 - Dados de campanha no PSS.....	81
Figura 36 - Estrutura de dados do Serviço para Acquirers TPA.....	85
Figura 37 - Responsáveis pela matrícula de dados do Serviço para Acquirers TPA	86
Figura 38 - Parametrização de TPA contactless no PSS.....	96
Figura 39 - Parametrização de AID do <i>Acquirer</i> no PSS.....	96
Figura 40 - Parametrização automática de <i>floor limit contactless</i> no PSS	97
Figura 41 - Parametrização automática de AID <i>contactless</i> no estabelecimento no PSS	97
Figura 42 - Parametrização de <i>floor limits</i> no PSS.....	98
Figura 43 - Parametrização de acordos no PSS	98
Figura 44 - Processo de mudança de EAT	100
Figura 45 - Processo de mudança massiva de EAT	102
Figura 46 - Processo de substituição <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT)	105
Figura 47 - Processo de substituição <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT= <i>Acquirer</i> novo)	107
Figura 48 - Processo de substituição <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação <i>Acquirer</i> antigo)	108
Figura 49 - Processo de substituição EAT e <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT)	110
Figura 50 - Processo de substituição EAT e <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT e <i>Acquirer</i> antigos)	113
Figura 51 - Processo de classificação de “Grandes Comerciantes” VISA	116
Figura 52 - Autorização de operações TPA (Emissor)	118
Figura 53 - Autorização de operações TPA (SPI)	119
Figura 54 - Autorização de operações TPA (<i>Acquirer</i>).....	119
Figura 55 - Fluxos de informação de uma compra.....	131
Figura 56 - Fluxos de informação de uma devolução	131
Figura 57 - Exemplo da evolução de um processo de reclamação de Emissor nacional.....	133
Figura 58 - Recibo para estabelecimento.....	157
Figura 59 - Recibo para <i>Acquirer</i>	157
Figura 60 - Recibo para Titular de Cartão	158
Figura 61 - Resumo de recibos para estabelecimento	159
Figura 62 - Resumo de recibos para <i>Acquirer</i>	159
Figura 63 - Formato das chapas	160
Figura 64 - Dados de <i>mailing</i> e <i>imprinter</i> nos dados de estabelecimento.....	161
Figura 65 - Dados de chapa a partir dos dados de estabelecimento	161
Figura 66 - <i>Imprinter</i>	162
Figura 67 - Transacções suspensas no PSS	169
Figura 68 - Totais de Fecho de TPA com Comissões (EXTC)	177
Figura 69 - Extracto de Detalhe de Movimentos (EXTM)	178
Figura 70 - Extracto de Totais de Fecho de TPA sem Comissões (EXTF)	179
Figura 71 - Extracto de Informação Financeira do Comerciante (EXTI) - Agregação por estabelecimento	180
Figura 72 - Extracto de Informação Financeira do Comerciante (EXTI) - Agregação por Comerciante	181
Figura 73 - Acesso à funcionalidade de Informação de Totais de Fecho TPA.....	184
Figura 74 - Operação DCC em TPA MULTIBANCO (interface simplificada)	186
Figura 75 - Modelo operacional de uma transacção com DCC.....	187
Figura 76 - Operativa local de compra com DCC em TPA MULTIBANCO	189
Figura 77 - Talões de compra MasterCard e VISA	190
Figura 78 - Talões de devolução MasterCard e VISA	191
Figura 79 - Talão de fecho de TPA MULTIBANCO/Desactivar TPA	192
Figura 80 - Compra sem PIN em TPA não atendido.....	195
Figura 81 - Compra sem PIN em TPA atendido.....	196
Figura 82 - Autorização e Compra sem PIN em TPA não atendido em máquinas de venda	197

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Contactos do Serviço para Acquirers TPA na SIBS FPS	20
Tabela 2 - Indicador de uso - valores possíveis	26
Tabela 3 - Regras de aplicabilidade das taxas de utilização	27
Tabela 4 - Dados identificativos dos talões emitidos pelos TPA com versão das especificações POS anterior à 55.00 ..	30
Tabela 5 - Dados identificativos dos talões emitidos pelos TPA com versão das especificações POS igual ou superior à 55.00	31
Tabela 6 - Condições de aceitação das operações MB SPOT no TPA	52
Tabela 7 - Transacções domésticas em que é validado o MCC	78
Tabela 8 - Valores possíveis do campo "Indicador de uso"	91
Tabela 9 - Processo de mudança de EAT	101
Tabela 10 - Processo de mudança massiva de EAT	103
Tabela 11 - Processo de substituição <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT)	105
Tabela 12 - Processo de substituição <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT = <i>Acquirer</i> novo)	107
Tabela 13 - Processo de substituição <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação <i>Acquirer</i> antigo)	108
Tabela 14 - Processo de substituição EAT e <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT)	111
Tabela 15 - Processo de substituição EAT e <i>Acquirer</i> VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT e <i>Acquirer</i> antigos)	114
Tabela 16 - Processo de reclamação por marca de cartão	134
Tabela 17 - Acções de um processo de reclamação de operações com cartões <i>on-us</i>	136
Tabela 18 - Acções de um processo de reclamação de operações com cartões <i>not-on-us</i>	136
Tabela 19 - Dados do Comerciante	143
Tabela 20 - Valores médios por Comerciante	143
Tabela 21 - Processamento de pedidos de autorização por voz	152
Tabela 22 - Processamento de anulações de pedidos de autorização por voz	153
Tabela 23 - Processamento de pedidos de autorização que geram capturas de cartões	154
Tabela 24 - Processamento de pedidos de autorização que geram <i>forward referral</i>	154
Tabela 25 - Especificações técnicas das facturas manuais	156
Tabela 26 - Especificidades técnicas dos resumos de recibos	158
Tabela 27 - Especificações técnicas das <i>imprinters</i>	162
Tabela 28 - Recepção e leitura óptica de facturas manuais	163
Tabela 29 - Processamento de facturas manuais	170
Tabela 30 - Destinatários, formatos e periodicidades dos extractos de operações	174
Tabela 31 - Carácter da presença das operações de supervisor nos TPA atendidos e não atendidos	198
Tabela 32 - Operações e respectivo tipo de acordo	200

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 FPS 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 FPS 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 FPS disponibiliza processamento para diversos *Acquirers*;
 - Amex, Diners, JCB e outras - marcas para as quais existe apenas um *Acquirer* com processamento através da SIBS FPS;
- *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 FPS, 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 FPS 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 FPS, após devidamente certificados pelos SPI.

Já em 2008, surgiu o MB SPOT. O MB SPOT é um serviço disponibilizado pela SIBS FPS e entidades membros do sistema MULTIBANCO, através dos Terminais de Pagamento Automático (TPA) da rede MULTIBANCO, que permite a um titular de cartão MB SPOT realizar um conjunto alargado de operações. Alguns exemplos podem ser: carregamentos de serviços pré-pagos, pagamentos de serviços, pagamentos ao Estado e consultas de saldos e movimentos. O MB SPOT reforça e diversifica, deste modo, a oferta de serviços numa rede MULTIBANCO extremamente abrangente, contribuindo a fidelização de clientes e consequentes receitas para comerciantes e *Acquirers*.

Este conjunto de serviços permitiu também à SIBS FPS rentabilizar a rede MULTIBANCO instalada, usando-a para aumentar a rapidez de resposta face aos competidores no mercado dos pagamentos assistidos. Estes serviços passaram a estar disponíveis nos estabelecimentos comerciais, nas mesmas máquinas de pagamento automático onde os utilizadores MULTIBANCO pagam as suas compras com cartão - em farmácias, pastelarias, mercearias e quiosques de jornais, entre outros locais. Para além das vantagens de conveniência e segurança associadas à natureza deste serviço, o MB SPOT ofereceu ainda a mais-valia de se poder contar com a assistência do comerciante no momento da realização de cada operação.

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 FPS. 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 detentoras¹ 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.

- **Clientes**

¹ Que têm a propriedade do próprio equipamento.

Pessoas que utilizam o MB SPOT para realizar as operações MULTIBANCO disponibilizadas neste serviço, podendo ser ou não titulares de cartões de pagamento.

- **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) / Bancos de Apoio às Entidades de Pagamentos (BAE)**

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).

- **MONEX FINANCIAL SERVICES**

Entidade sediada na Irlanda, fornecedor de solução de DCC e respectivos serviços de gestão de tesouraria, com a qual a SIBS FPS estabeleceu uma parceria para prestação do serviço DCC aos *Acquirers* VISA e MasterCard na Rede TPA MULTIBANCO.

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.

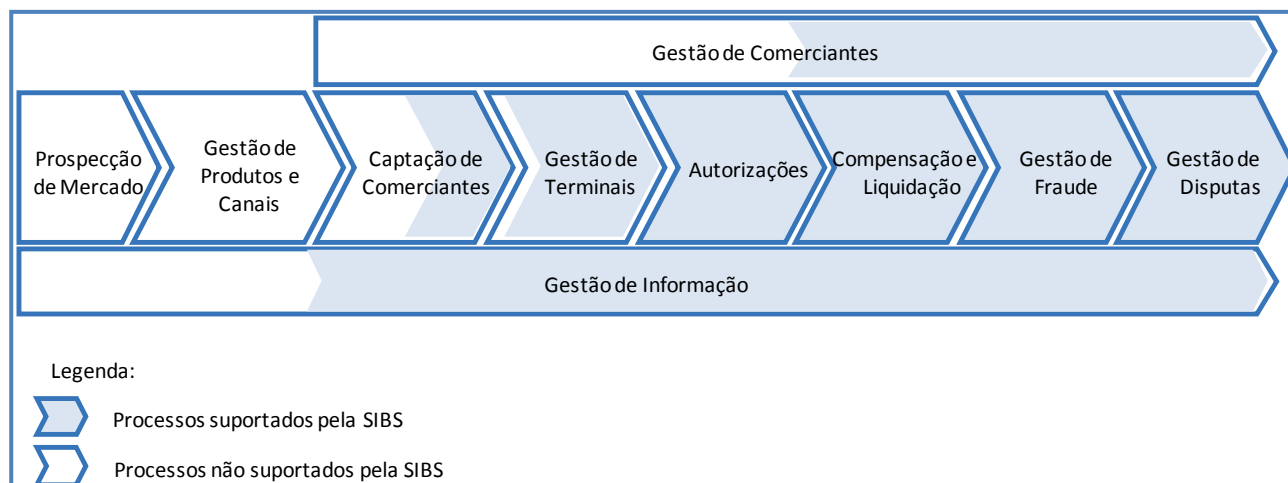


Figura 1 - Cadeia de valor do negócio de Acquiring

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* ou EAT. As EAT poderão negociar com o comerciante o pagamento de uma comissão - a Remuneração de Serviço Comerciante (RSC) - a aplicar às operações MB SPOT realizadas nos seus TPA.

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 pelo Departamento de Controlo de Fraude da SIBS FPS (departamento resultante da integração da PAYWATCH na SIBS FPS), 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 telefónicas 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*** e ***EAT***:

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, **MB SPOT**, VISA e MasterCard – garante a minimização dos impactos processuais e técnicos, ao tornar transparentes para os *Acquirers* as diferenças existentes entre os 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 EMV² 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*.
8. **Captação de uma fatia importante do mercado de pagamentos atendidos, através da proposta de valor do serviço MB SPOT e da criação de uma marca e identidade próprias para o serviço;**
9. **Expansão da rede de clientes mediante a disponibilização do serviço MB SPOT em TPA a pequenos comerciantes;**

² 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.

Vantagens para os Comerciantes:

1. Fidelização de clientes aos seus estabelecimentos como resultado da disponibilização de um conjunto alargado de operações MULTIBANCO através dos TPA instalados nesses locais – efeito âncora do serviço MB SPOT;
2. Possibilidade de negociar com a EAT a obtenção de tarifas em função dos serviços prestados no âmbito do serviço MB SPOT;
3. Possibilidade de delegar na EAT/SIBS FPS a emissão de facturas/recibo da RSC;

Vantagens para os clientes:

1. Possibilidade de utilizar um serviço de pagamentos atendidos com a segurança e comodidade associadas à utilização da rede MULTIBANCO;
2. Conveniência na realização de operações MULTIBANCO, nos mesmos estabelecimentos comerciais e respectivas máquinas de pagamento automático onde executa o pagamento das suas compras do dia-a-dia;
3. Acesso a um conjunto alargado de operações - carregamento de serviços pré-pagos, pagamentos de serviços, pagamentos ao Estado e consultas de saldos e movimentos, entre outras operações - na rede TPA MULTIBANCO;
4. Possibilidade de pagar com cartão ou acordar outra forma de pagamento com o comerciante.

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, MB SPOT, 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 FPS os devidos cartões;
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. Emitir factura/recibo à EAT pelo comissionamento acordado no âmbito do serviço MB SPOT, caso a EAT não tenha contratado o serviço de emissão de factura/recibo à SIBS FPS.
5. 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).

SIBS FPS

1. Assegurar o bom funcionamento da rede MULTIBANCO;
2. Assegurar aos intervenientes no serviço MB SPOT a boa execução dos processos de compensação MB e respectivas interfaces com o nível de detalhe previamente acordado;
3. Assegurar à EAT a disponibilização de dados estatísticos do serviço, conforme interface definida no Manual de Implementação do Serviço MB SPOT;
4. Proceder à emissão de facturas/recibo relativas ao comissionamento do serviço MB SPOT, caso exista solicitação nesse sentido por parte da EAT;
5. Assegurar a gestão do serviço MB SPOT.

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	sac.suporte@sibs.pt

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 Entidades de Pagamentos

Para a disponibilização dos serviços de pagamentos na Rede MULTIBANCO - carregamentos de serviços pré-pagos, pagamentos de serviços, pagamentos ao Estado - é necessária a existência de contratos entre as Entidades de Pagamentos e os respectivos Bancos de Apoio. Esta contratação garante, sem necessidade de diligências adicionais por parte dos BAE ou das Entidades de Pagamentos, que os pagamentos ficam também disponíveis no serviço MB SPOT.

3.3 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.

3.3.1 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/[Activar TPA](#) e fecho de período contabilístico de [TPA/Desactivar 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 [e da conta do BAC](#) ou não personalizados.

Os cartões não personalizados são solicitados previamente à contratação do Comerciante, possibilitando assim uma activação mais célere do serviço nos estabelecimentos. [Os cartões não personalizados são associados ao Comerciante / Estabelecimento e à conta do BAC por parametrização central, o que permite dispensar a emissão de novos cartões no caso de alteração de conta do BAC ou de mudança de estabelecimento.](#)

O TPA pode funcionar com cartão virtual de supervisor, em função do parametrizado pela EAT, mas o funcionamento deve exigir cartão físico de supervisor sempre que se pretenda disponibilizar no TPA operações MB SPOT (operações a dinheiro), Gasóleo Verde, Via Verde e Dispositivo Temporário Via Verde.

3.3.2 Activação e instalação de TPA

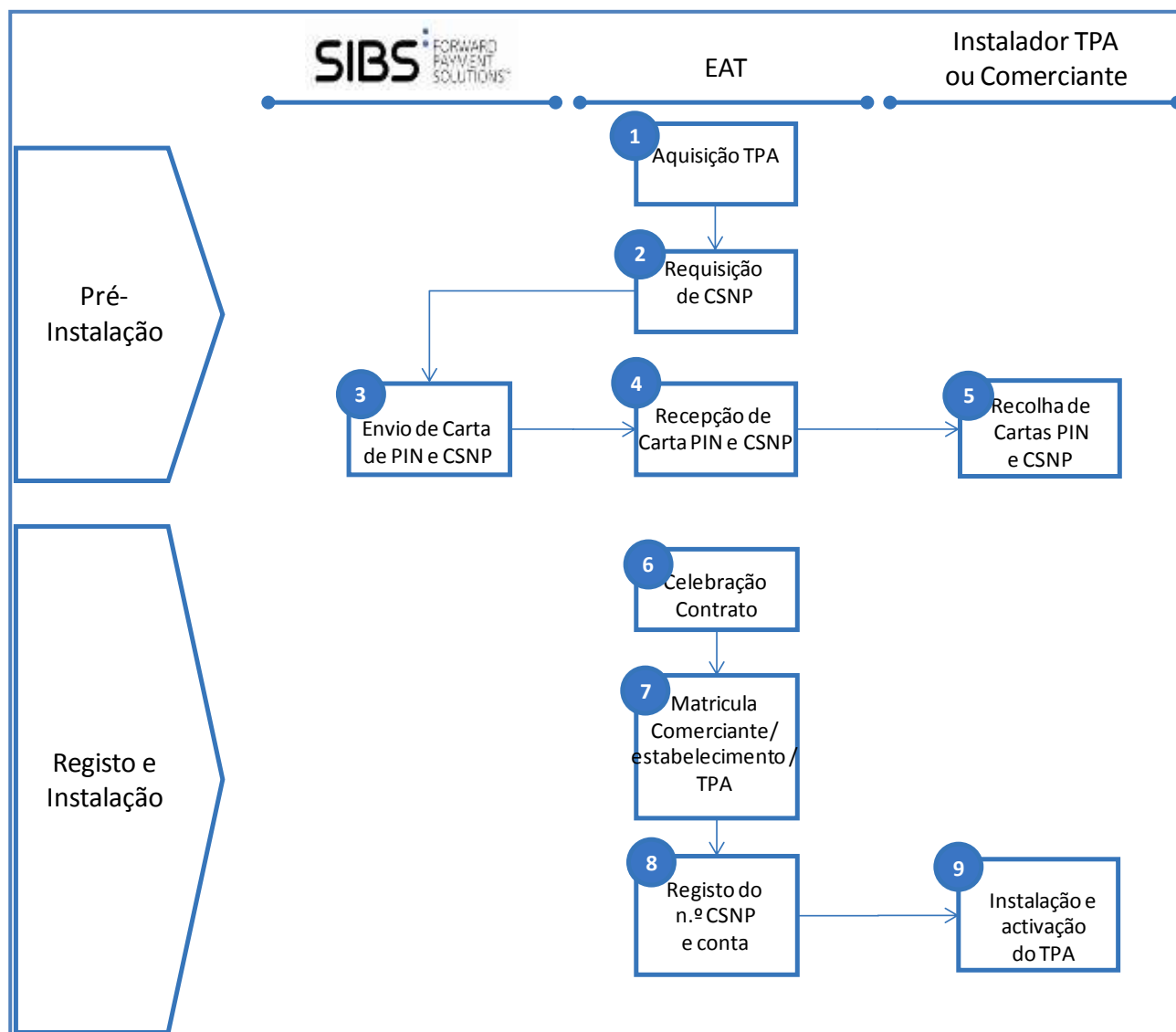


Figura 2 - Activação e instalação de TPA com cartão de supervisor não personalizado (CSNP)

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 FPS 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/[Activar 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/[Activar TPA](#) 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.

Em alternativa, existe a possibilidade do TPA ser utilizado sem que o cartão de supervisor tenha um suporte físico (ver secção 3.5.2.). A requisição de cartões não será necessária e não haverá a considerar, posteriormente, os procedimentos relativos à emissão e entrega dos cartões físicos ao Comerciante (etapas 2, 3, 4 e 5). Na etapa 8, a EAT deverá parametrizar a opção “pode efetuar a abertura sem cartão” e associar ao estabelecimento a(s) conta(s) de supervisão (do BAC).

3.3.3 **Acquirer preferencial**

Acquirers preferenciais são as instituições, representantes das marcas VISA e MasterCard com processamento através da SIBS FPS, com as quais a EAT considera ter uma relação preferencial, face aos restantes *Acquirers* das mesmas marcas a operar no mercado.

Por este motivo, a EAT pode autorizar que estes, e só estes, estabeleçam acordos para as marcas VISA e MasterCard, com os estabelecimentos por si previamente contratados para o serviço de Pagamento Automático.

Qualquer *Acquirer* de produtos VISA ou MasterCard, com processamento através da SIBS FPS, é passível de ser seleccionado como *Acquirer* preferencial pela EAT.

Os *Acquirers* preferenciais podem ser geridos de forma massiva ao nível dos dados de *Acquirer*/EAT, ou de forma particular, estabelecimento a estabelecimento, ao nível dos dados de estabelecimento. Em qualquer dos casos podem ser definidos até 5 *Acquirers* preferenciais.

3.3.4 **Indicador de Uso**

Indicador de uso de TPA é um elemento de informação, gerido pela entidade responsável pela matrícula de um Estabelecimento (EAT) e respectivos TPA, que permite definir se a EAT autoriza, ou não, que outros *Acquirers* contratem a aceitação de operações, nos seus Estabelecimentos, ou seja, permite à EAT definir o regime de acesso aos seus terminais.

Existem 3 caracterizações possíveis:

Tabela 2 - Indicador de uso - valores possíveis

Não exclusivo	Qualquer <i>Acquirer</i> , de qualquer marca, pode efectuar matrícula de acordos nos Estabelecimentos da EAT.
Preferencial	Apenas a EAT e os <i>Acquirers</i> preferenciais que esta parametrize podem matricular acordos das marcas VISA e MasterCard; os <i>Acquirers</i> das restantes marcas podem efectuar a matrícula dos seus acordos nos Estabelecimentos da EAT.
Exclusivo	Apenas a EAT, na função de <i>Acquirer</i> , pode efectuar a matrícula de acordos nos seus Estabelecimentos. Nenhum outro <i>Acquirer</i> pode matricular acordos.

O indicador de uso pode ser gerido de forma massiva ao nível dos dados de *Acquirer*/EAT, ou estabelecimento a estabelecimento, ao nível dos dados de estabelecimento, ou ainda para todos os estabelecimentos de um determinado comerciante, ao nível dos dados de comerciante.

Quando a EAT altera todos os TPA da EAT ou de um Estabelecimento para uso exclusivo ou para uso preferencial, o impacto para o *Acquirer* é o seguinte:

- Mantêm-se em vigor os acordos existentes.
- Os *Acquirers* com acordos registados nos Estabelecimentos deixam de poder alterá-los ou inserir novos.
- Fica apenas disponível o abate dos existentes.

3.3.5 Taxas de utilização

Taxa de utilização é uma tarifa por operação, acordada entre a EAT e o(s) *Acquirer(s)*³, aplicada aos *Acquirers*, que incide sobre as operações efectuadas ao abrigo dos respectivos acordos posicionados nos TPA. Visa remunerar a EAT pelo investimento na contratação de estabelecimentos e instalação dos respectivos TPA.

As taxas de utilização podem ser compostas por um valor percentual e/ou uma taxa fixa, ao qual pode ser aplicado um valor mínimo e/ou máximo, isto é, o mesmo tipo de parâmetros que podem ser utilizados para a definição de comissões a suportar pelo comerciante (gestão de acordos).

São parametrizadas pela EAT no Sistema da SIBS FPS e entram em vigor no primeiro sub-fecho da compensação, após a data parametrizada pela EAT. Como a taxa é parametrizada para entrar em vigor no dia seguinte, no primeiro sub-fecho da compensação é considerada/aplicada a taxa de utilização que está posicionada em vigor.

³ Caso não exista uma taxa de utilização acordada entre a EAT e o *Acquirer* da operação é aplicada uma taxa de utilização *default* parametrizada no sistema da SIBS FPS.

As regras de aplicabilidade das taxas de utilização são as seguintes:

Tabela 3 - Regras de aplicabilidade das taxas de utilização

Regra	Aplica?
Proprietário do TPA é o comerciante	✓
Acquirer da transacção e a EAT são a mesma instituição	✗
Transacção sob a marca MB	✗
Transacções de pagamento (compras – electrónicas ou manuais, <i>outdoors</i> e devoluções) sob outras marcas	✓
Outras transacções (consultas, operações MB SPOT, operações gásóleo verde...)	✗

A aplicabilidade das taxas de utilização às transacções de pagamento ao abrigo de marcas não MB, não é afectada pelo tipo de acordo - contabilístico, não contabilístico ou diferido.

As taxas de utilização podem ser geridas de forma massiva, ao nível dos dados de taxas de utilização padrão, ou ao nível de comerciante, ou ainda, ao nível de estabelecimento. Em qualquer um dos três casos, a gestão também pode ser feita por produto financeiro, ou para todos os produtos.

3.3.6 Tipos de TPA

3.3.6.1 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.

3.3.6.2 Caixa registadora (e-POS)

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

3.3.6.3 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.

3.3.6.4 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 (ver secção 3.5.1) e supervisor (ver secção 3.5.2) e suporta a utilização de cartões de marcas internacionais como a VISA, MasterCard e Amex.

3.3.6.5 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.

3.3.7 TPA *contactless*

O TPA *contactless* oferece na Rede TPA MULTIBANCO um serviço de pagamento em que um Titular de Cartão necessita apenas de aproximar o seu cartão ao leitor do TPA para pagar as suas compras, isto é, sem que seja necessário o contacto físico entre o cartão e o terminal.

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

Os cartões *contactless* são utilizados para efectuar pagamentos de pequenas quantias, até ao valor máximo de 20 euros, em que o Titular não tem que introduzir o PIN e nunca deixa de ter o cartão na sua posse.

Tanto para cartões *contactless* da VISA como para MasterCard e Maestro, o Titular do Cartão pode fazer, através desta tecnologia, pagamentos superiores a 20 euros (*high value payments*), desde que o cartão esteja devidamente parametrizado na caracterização de BIN e desde que as transacções sejam autenticadas, *online* e com PIN. O perfil de emissão para os cartões de ambas as marcas é o mesmo, o que possibilita a uniformização do comportamento aplicacional associado aos parâmetros de risco *offline*. De qualquer forma, os BIN de cartões *contactless* que já constavam na base de dados SIBS FPS antes da funcionalidade de transacções *contactless* de alto valor com PIN estar disponível ficaram parametrizados de modo a não permitirem estas transacções.

A operação de devolução de compra também está disponível em modo *contactless* para as marcas MasterCard e VISA, sendo uma operação *online* que pode exigir PIN ou *password* de supervisor. As devoluções *contactless* são em tudo semelhantes às devoluções feitas em modo contacto (interfaces entre SIBS FPS e *Acquirers*, códigos de operação e validações necessárias).

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.

3.3.8 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 4 - 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
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 5 - 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
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:

- 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.
- b) 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/*Activar TPA* e fecho de período contabilístico de *TPA/Desactivar 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.

3.4 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.

3.5 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.

3.5.1 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*, compra ao abrigo da marca MB, 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.

3.5.1.1 Autorização de crédito

Esta operação permite que o Comerciante efectue uma validação do cartão do cliente e garanta em simultâneo um cativo 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.

3.5.1.1.1 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:

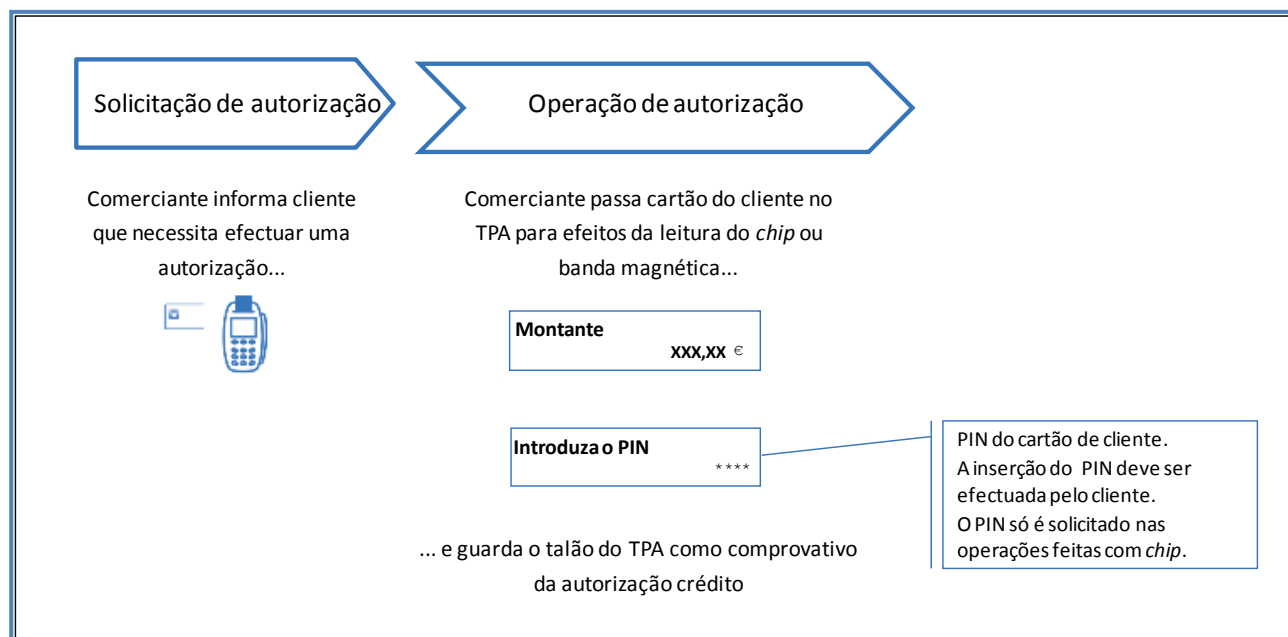


Figura 4 - Operativa de autorização em TPA⁴

3.5.1.1.2 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 TPA4 (versão especificação POS < 55.00)⁵

⁴ Os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA.

3.5.1.2 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.

3.5.1.2.1 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.

3.5.1.3 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, em certos estabelecimentos que tenham essa funcionalidade disponível.

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

3.5.1.3.1 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:

⁵ Os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA.

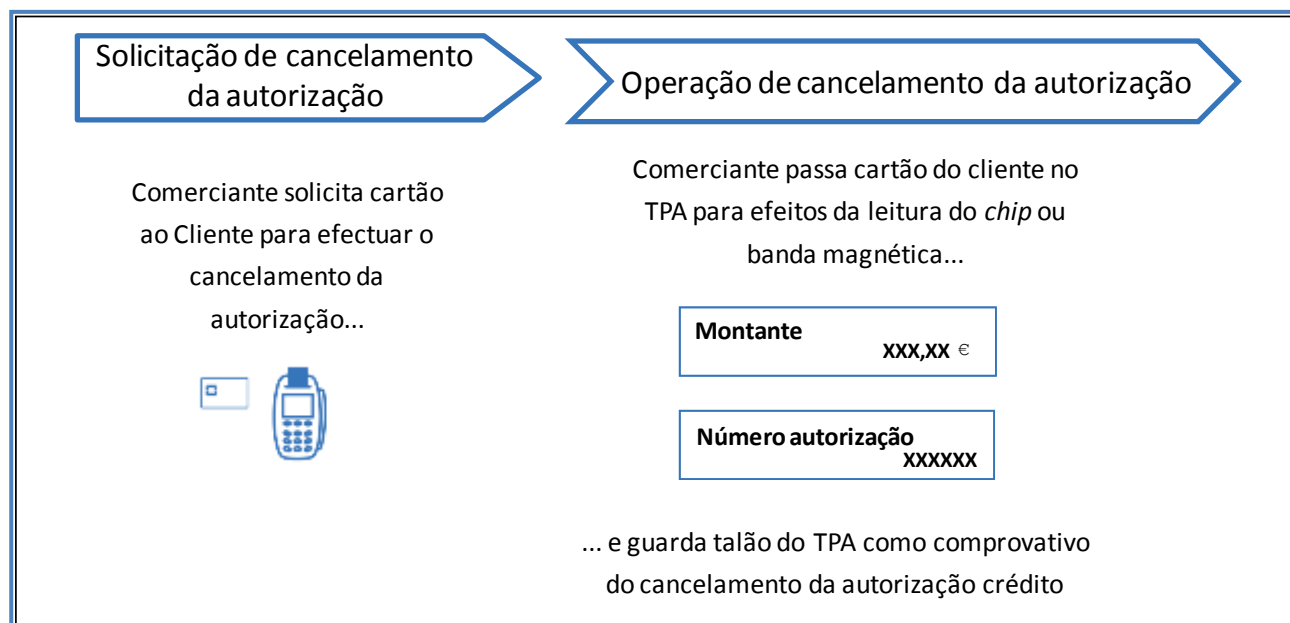


Figura 6 - Operativa de cancelamento de autorização em TPA⁶

3.5.1.3.2 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 TPA⁷ (versão especificação POS < 55.00)

⁶ Os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA.

⁷ Os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA.

3.5.1.4 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).

3.5.1.4.1 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:

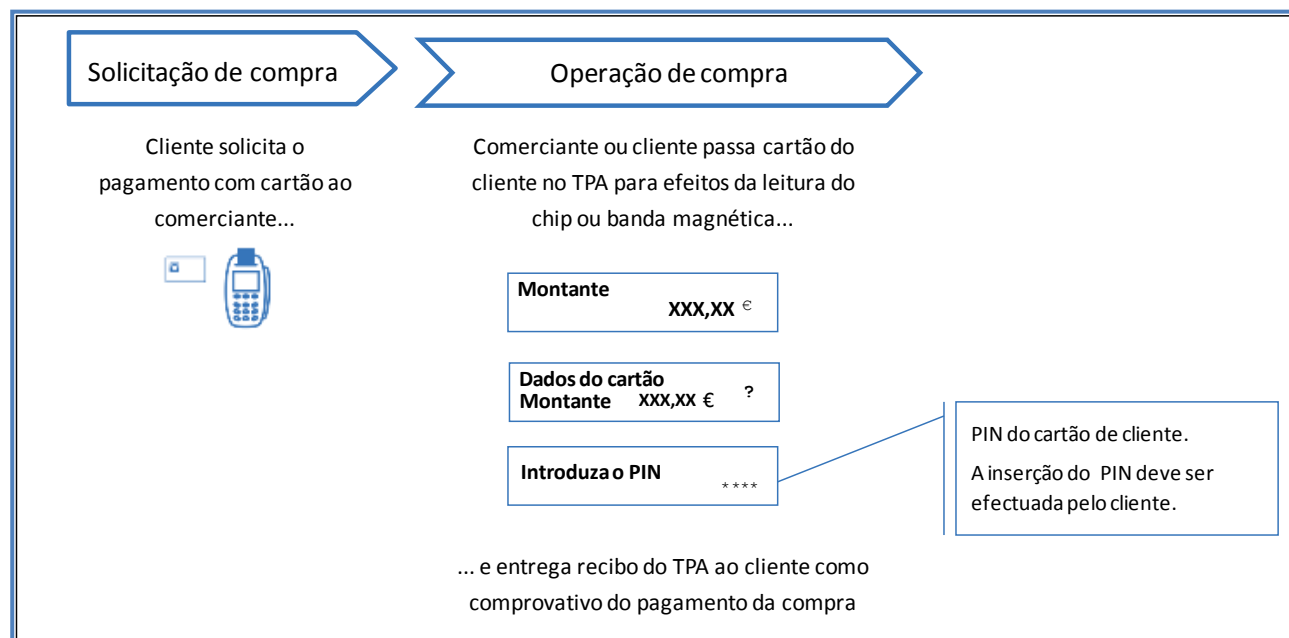


Figura 8 - Operativa de compra em TPA⁸

⁸ Os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA.

3.5.1.4.2 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 (versão especificação POS < 55.00)⁹

3.5.1.5 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*.

⁹ Os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA.

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*.

3.5.1.5.1 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:

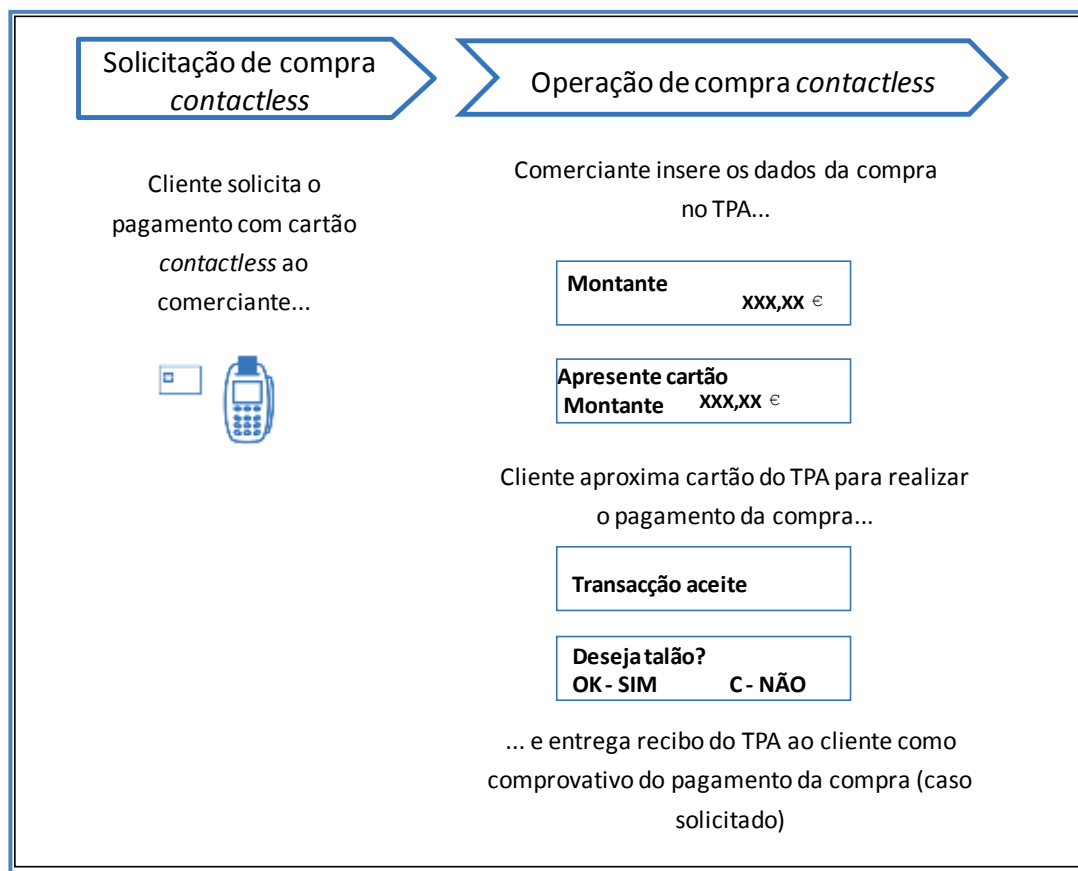


Figura 10 - Operativa de compra *contactless* em TPA¹⁰

¹⁰ Os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA.

3.5.1.5.2 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)¹¹

¹¹ Os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA.

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)¹²

3.5.1.6 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;

¹² Os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA.

- 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 (esta funcionalidade está disponível apenas para devoluções sob as marcas VISA e MasterCard).

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. Esta funcionalidade está disponível apenas para devoluções sob as marcas VISA e MasterCard.

Numa devolução de compra, os fluxos invertem-se de forma automática no processamento da transacção e da compensação (incluindo as condições contratuais (acordo), definidas pelo *Acquirer* e a taxa cliente, definida pelo Emissor).

Se o valor da devolução for igual ao valor da compra original as condições contratuais (acordo) a aplicar são aquelas que vigoravam na data da compra. 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. Existe devolução do valor das *fees* (TSC e *Interchange Fee*) na sua totalidade, calculadas no momento da compra.

Se o valor da devolução for diferente do valor da compra original 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. O valor das *fees* (TSC e *Interchange Fee*) a devolver é proporcional ao valor do montante a devolver/montante compra original.

A operação de devolução de compra *contactless* é semelhante à operação de devolução com contacto. Os códigos de operação a utilizar nos interfaces entre a SIBS FPS e os *Acquirers* são os mesmos das operações de devolução de compra em modo contacto, assim como as validações efectuadas pela SIBS FPS (por exemplo, a devolução tem de ser efectuada pelo mesmo cartão que efectuou a compra).

3.5.1.6.1 Operativa no terminal

A realização de uma operação de devolução de compra em TPA, com cartão físico de supervisor, 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, **com cartão físico de supervisor**:

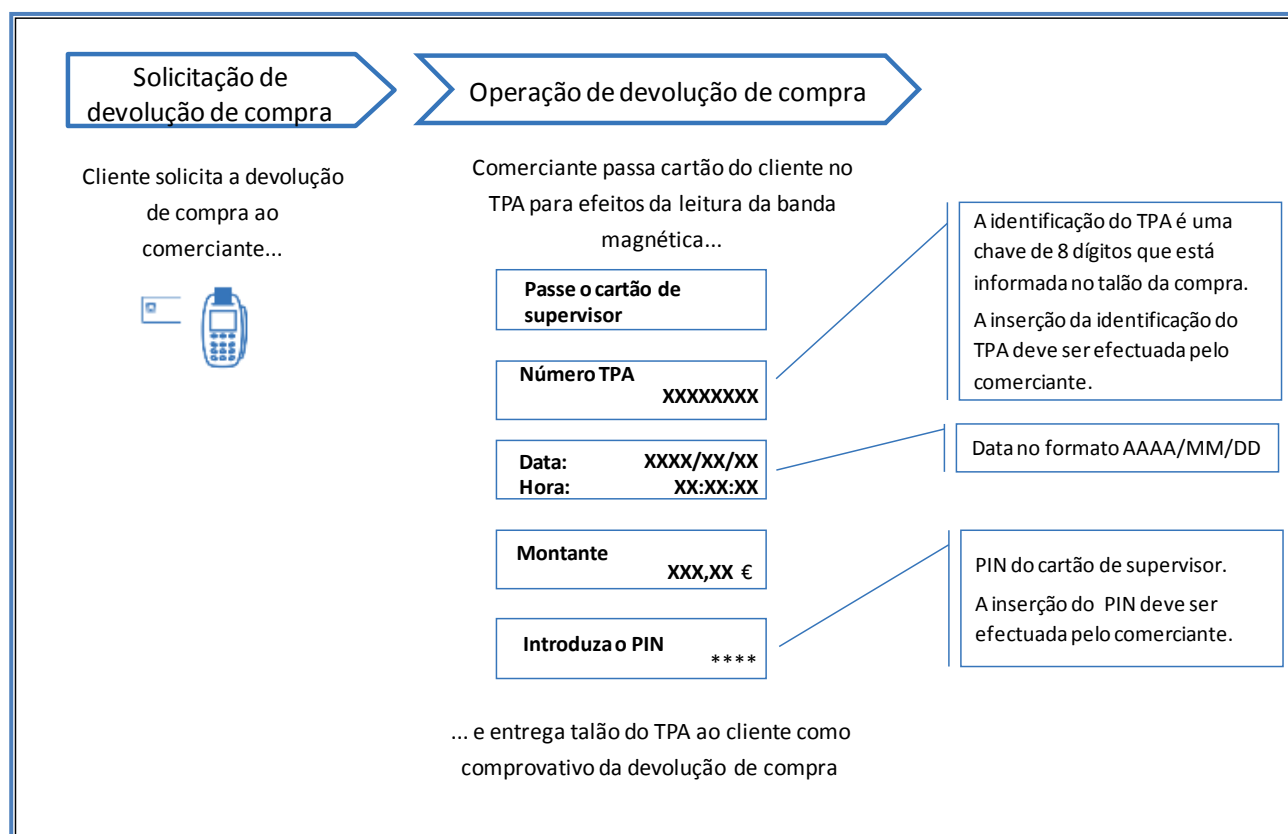


Figura 13 - Operativa de devolução de compra em TPA com cartão físico de supervisor¹³

Se o modo de uso do Cartão de Supervisor estiver parametrizado para sem cartão físico de Supervisor, apenas deve ser usado o cartão do Cliente, pelo que não será necessário passar cartão físico nem inserir o PIN. Apenas poderá ser pedida, opcionalmente, uma *password* que restrinja o acesso a esta operação (ver secção 3.5.2.4).

¹³ Os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA.

3.5.1.6.2 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 TPA¹⁴ (versão especificação POS < 55.00)

¹⁴ Os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA.

3.5.1.7 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) ¹⁵;
 - b. Valor máximo determinado pelo *Acquirer* e por este parametrizado nos “Dados Operacionais do Estabelecimento”;
 - c. Valor definido pelo centro de autorizações do Emissor¹⁶;
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).

3.5.1.7.1 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 gasolineras, abastece a viatura);
5. TPA informa o sistema da SIBS FPS sobre o montante da compra;
6. TPA emite talão de confirmação da operação.

¹⁵ 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.

¹⁶ 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.

3.5.1.7.2 Talão

A figura seguinte apresenta o talão¹⁷ 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 TPA¹⁸ (versão especificação POS < 55.00)

¹⁷ 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.

¹⁸ Os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA.

3.5.1.8 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.

3.5.1.8.1 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:

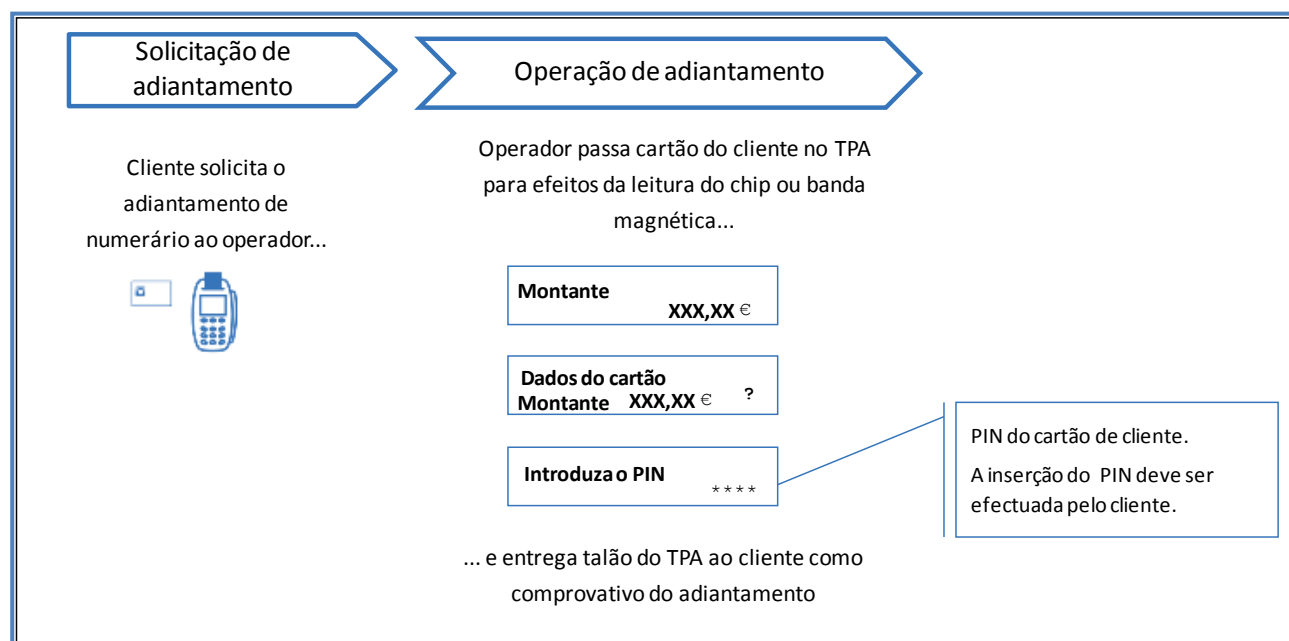


Figura 16 - Operativa de adiantamento em TPA¹⁹

¹⁹ Os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA.

3.5.1.8.2 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
      * * *
      ADIANTAM.-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 TPA²⁰ (versão especificação POS < 55.00)

²⁰ Os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA.

3.5.1.9 Operações MB SPOT

As operações MB SPOT permitem aos titulares de cartões MB SPOT²¹ realizar um conjunto alargado de operações, suportadas em 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.

As operações do serviço MB SPOT são:

- Carregamentos de serviços pré-pagos;
- Pagamentos de serviços;
- Pagamentos ao Estado;
- Consultas de saldos;
- Consultas de movimentos.

A disponibilidade destas operações para os comerciantes está dependente da versão da aplicação local de cada TPA. Deste modo, as operações “Pagamento de Serviços”, “Consulta de Movimentos” e “Consulta de Saldos” estão disponíveis em qualquer TPA, independentemente da versão da aplicação local, desde que a EAT tenha autorizado as operações na gestão de dados de TPA.

A operação de carregamento de telemóveis da Vodafone, Optimus, TMN, UZO e Rede4 está também disponível em qualquer TPA, suportada na operativa de pagamento de serviços e por isso sem uma operativa optimizada no terminal, no caso dos TPA que não estão actualizados com a versão da aplicação local que suporta o MB SPOT.

Os pagamentos ao Estado e os carregamentos de serviços pré-pagos dos restantes operadores de telecomunicações, transportes e outros, apenas estão disponíveis nos TPA que tenham instalada a versão MB SPOT, e caso a EAT tenha efectuado a matrícula do acordo MB SPOT nos respectivos estabelecimentos.

Assim, a matriz seguinte apresenta as condições de aceitação das operações MB SPOT, consoante a existência, ou não, de acordo MB SPOT e a versão da aplicação local do TPA:

²¹ 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.

Tabela 6 - Condições de aceitação das operações MB SPOT no TPA

VERSÃO DA APLICAÇÃO TPA	ACORDO MB SPOT?	
	Sim	Não
Versões pré MB SPOT	<input checked="" type="checkbox"/> Pagamento de serviços <input checked="" type="checkbox"/> Consultas de saldos <input checked="" type="checkbox"/> Consultas de movimentos <input checked="" type="checkbox"/> Carregamentos de serviços pré-pagos <input checked="" type="checkbox"/> Pagamentos ao Estado	<input type="checkbox"/> Pagamento de serviços <input type="checkbox"/> Consultas de saldos <input type="checkbox"/> Consultas de movimentos <input checked="" type="checkbox"/> Carregamentos de serviços pré-pagos <input checked="" type="checkbox"/> Pagamentos ao Estado
Versões pós MB SPOT	<input checked="" type="checkbox"/> Carregamentos de serviços pré-pagos <input checked="" type="checkbox"/> Pagamento de serviços <input checked="" type="checkbox"/> Pagamentos ao Estado <input checked="" type="checkbox"/> Consultas de saldos <input checked="" type="checkbox"/> Consultas de movimentos	<input type="checkbox"/> Pagamento de serviços <input type="checkbox"/> Consultas de saldos <input type="checkbox"/> Consultas de movimentos <input checked="" type="checkbox"/> Carregamentos de serviços pré-pagos <input checked="" type="checkbox"/> Pagamentos ao Estado

Legenda:

- ☒ Operação aceite como MB SPOT, desde que autorizada no TPA
- ☐ Operação aceite mas não é considerada MB SPOT
- ☒ Operação não pode ser executada, independentemente da versão da aplicação local do TPA

O acordo MB SPOT (RSC), desde que matriculado aplica-se, assim, independentemente da versão da aplicação local e do menu utilizado no TPA para executar a operação de pagamento. A partir do momento em que um comerciante adira ao serviço MB SPOT, o acordo MB SPOT aplica-se a todas as operações de pagamento / carregamento MB SPOT realizadas nos terminais do seu estabelecimento, independentemente de o terminal estar actualizado com a versão específica do *software* para tratar o MB SPOT com a globalidade das operações.

As operações de consulta de saldos e de movimentos, em TPA com acordo MB SPOT, são classificadas como sendo MB SPOT para efeitos de compensação MB e estatísticas, mas não são alvo de aplicação do comissionamento do acordo MB SPOT.

3.5.1.9.1 Carregamento de Serviços Pré-Pagos

O titular de um cartão com vertente MB pode realizar carregamentos de serviços pré-pagos (telemóveis, telecomunicações, transportes, entre outros) em qualquer TPA que disponibilize esta operação. A concretização das operações de carregamentos em TPA implica os seguintes passos:

1. Cliente indica ao comerciante a empresa prestadora do serviço, o número de telemóvel / referência e o montante a pagar;
2. Comerciante escolhe o sector de actividade da empresa no menu MB SPOT. No caso de um carregamento de telemóvel, selecciona a operação “Telemóveis” no menu “MB SPOT”;
3. Comerciante selecciona a empresa prestadora ou o serviço da lista disponível no menu “MB SPOT”;
4. TPA solicita a confirmação do meio de pagamento. Caso esse meio de pagamento seja cartão com vertente MB, o comerciante deve passar de seguida o cartão no terminal;
5. TPA solicita a introdução da referência do serviço a pagamento. No caso do carregamento de telemóveis, esta referência está normalmente associada ao número de telemóvel que se pretende carregar (esta gestão depende da empresa). No caso dos restantes serviços, a referência corresponde aos dados indicados no documento de pagamento / carregamento emitido pela empresa prestadora do serviço. O comerciante introduz a referência indicada pelo cliente;
6. TPA solicita a introdução do montante, que é introduzido pelo comerciante segundo a indicação do cliente;
7. Cliente digita o PIN;
8. TPA questiona se cliente pretende receber uma factura/recibo;
9. Em caso afirmativo, o comerciante selecciona a opção “Pretende fact.? 1 - SIM”, indicando um NIF válido. De seguida, o sistema MULTIBANCO atribui um número de factura, previamente acordado com a empresa prestadora do serviço, que será apresentado na respectiva factura/recibo impressa pelo TPA;
10. Caso o cliente escolha a opção “Pretende fact.? 2 - NÃO” ou não seleccione nenhuma opção ao fim de cinco segundos, o TPA emite um talão de confirmação da operação.

A figura seguinte apresenta a operação de carregamento de telemóveis utilizando cartão com vertente MB:

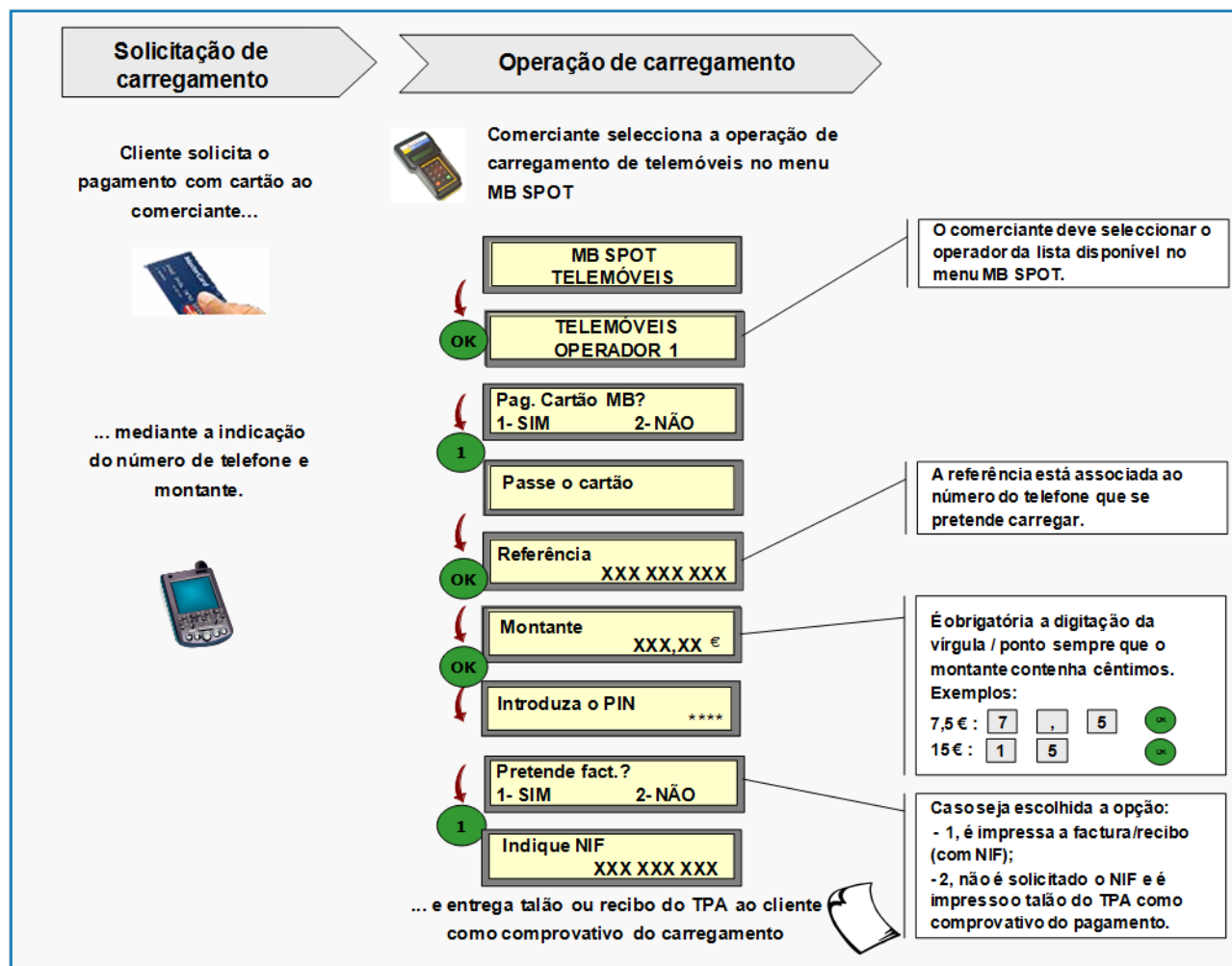


Figura 18 - Operação de carregamento²²

Tal como acontece para as operações de carregamento realizadas noutros canais da rede MB, no final do dia a SIBS FPS envia à empresa os dados relativos aos carregamentos efectuados nos TPA e informa o crédito total, bem como as correspondentes tarifas aplicadas, acordadas com o respectivo Banco de Apoio. São efectuadas, entre outras, as seguintes validações ao nível da operação de carregamentos de serviços pré-pagos:

- O cartão e respectivo PIN têm de estar válidos;
- A referência introduzida e respectivo montante têm de estar em vigor, de acordo com os dados informados pela empresa à SIBS FPS, para carregamentos na rede MULTIBANCO;
- O débito tem de ser autorizado;
- O NIF tem de ser superior a 100.000.000 e o seu dígito de controlo tem de estar correcto, de acordo com o algoritmo de cálculo Módulo 11;

²² Nota: os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA;

- Numa situação de erro, permite-se que o cliente repita a inserção do NIF. Se à terceira tentativa o erro persistir, a operação termina com sucesso, com impressão do talão do TPA comprovativo da operação, sem ser factura/recibo (e sem NIF).

É possível a obtenção de uma 2.^a via de factura/recibo em qualquer CA da rede MULTIBANCO.

A figura seguinte apresenta o talão emitido pelo TPA após a execução da operação de carregamento:

XYZ DISTRIBUIÇÕES
XYZ SA
AV REDONDEL 99
1100 LISBOA
N.F.Contr: 502999999
Ident. TPA: 00354779
2009/12/03 16:45:16
Per:032 Tr:101 M999
ID.ESTAB.:0000312983
<i>(cabecalho de talão)</i>
* * *
MB SPOT
CARREG. TELEM
VODAFONE YORN
Cartão:
*****9999/99
*****9999
Nome do Emissor
VODAFONE
R. Soeiro P. Gomes
NIPC: 123456789
Capital Social:
999999999.99 €
CRC Lisboa nr. 1234
Nr. Referência:
999 999 999
Mont. Carregamento:
123.456.78 €
(IVA INCLUIDO À
TAXA DE 20%)
Factura/Recibo Nr.
M1234567890123456789
Complete os dados:
Nome:
Morada:
NIPC: 999999999
Processado por
Computador
***** OBRIGADO *****
<i>(rodapé de talão)</i>

Figura 19 - Talão da operação de carregamento (factura/recibo)²³

²³ Nota: os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA;

3.5.1.9.2 Pagamentos de serviços

O titular de um cartão com vertente MB pode executar o pagamento de serviços em qualquer TPA que disponibilize esta operação. O documento a pagamento na posse do titular do cartão indica a informação (entidade de pagamentos, referência e montante) a introduzir para efectuar o pagamento na rede MULTIBANCO.

A concretização da operação de pagamento de serviços em TPA implica os seguintes passos:

1. Cliente indica ao comerciante o código da empresa prestadora do serviço, a referência a pagamento e o montante a pagar;
2. Comerciante escolhe a operação “Pag. Serviços” no menu “MB SPOT”;
3. TPA solicita a confirmação do meio de pagamento. Caso esse meio de pagamento seja cartão com MB SPOT, o comerciante deve passar de seguida o cartão no terminal;
4. TPA solicita a introdução do código da empresa prestadora do serviço inscrito no documento de pagamento;
5. TPA solicita a introdução da referência do serviço a pagamento. Esta referência corresponde aos dados indicados no documento de pagamento emitido pela empresa prestadora do serviço;
6. TPA solicita a introdução do montante;
7. Cliente digita o PIN;
8. TPA emite um talão de confirmação da operação.

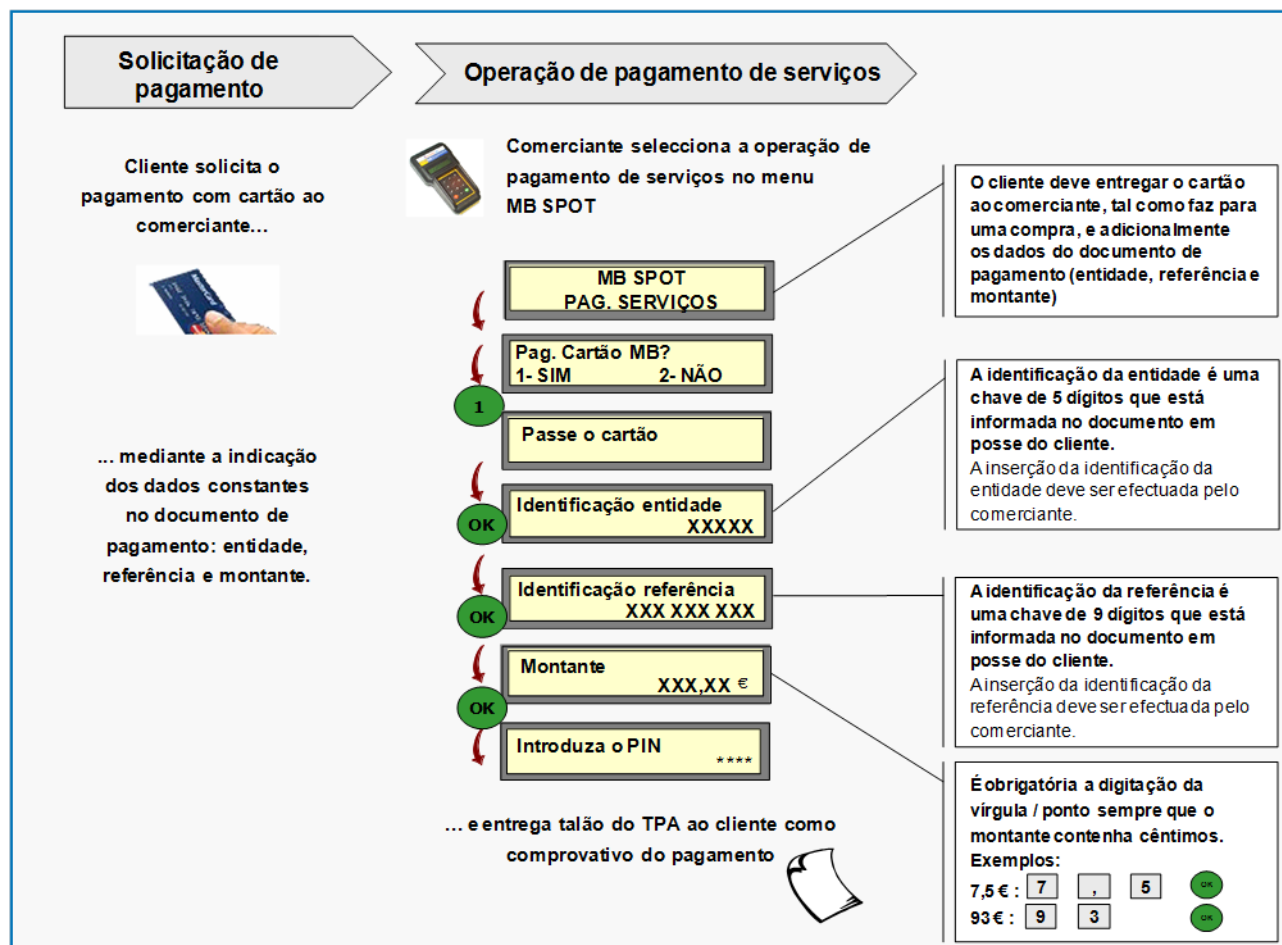


Figura 20 - Operação de pagamento de serviços²⁴

Tal como acontece para este tipo de pagamentos efectuados noutros canais da rede MULTIBANCO, no final do dia a SIBS FPS envia à empresa prestadora do serviço os dados relativos aos pagamentos efectuados nos TPA e informa o crédito total, bem como as correspondentes tarifas aplicadas, acordadas com o respectivo Banco de Apoio.

São efectuadas, entre outras, as seguintes validações ao nível da operação de pagamento de serviços:

- O cartão e respectivo PIN têm de estar válidos;
- O código da empresa prestadora do serviço, a referência introduzida e respectivo montante têm de estar em vigor, de acordo com os dados informados pela empresa à SIBS FPS, para pagamento de serviços na rede MULTIBANCO;
- O débito tem de ser autorizado.

É possível a obtenção de uma 2.^a via do talão da operação em qualquer CA da rede MULTIBANCO.

²⁴ Nota: os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA;

A figura seguinte apresenta o talão emitido pelo TPA após a execução da operação de pagamento de serviços:

```

(cabeçalho de talão)
  * * *
PAGAMENTO MB SPOT
Cartão:
*****9999/99
*****9999
Nome do Emissor

Entidade:      12 345
Refer.:    123 456 789
Valor:    123.456,78 €
***** OBRIGADO *****
  
```

Figura 21 - Talão da operação de pagamento de serviços²⁵

3.5.1.9.3 Pagamentos ao Estado

O contribuinte titular de um cartão com vertente MB pode pagar Documentos Únicos de Cobrança em qualquer TPA que disponibilize esta operação. O documento na posse do contribuinte indica a informação (identificação do Documento Único de Cobrança e montante) a introduzir para efectuar o pagamento na rede MULTIBANCO.

A concretização da operação de pagamento ao Estado em TPA implica os seguintes passos:

1. Cliente apresenta o Documento Único de Cobrança (DUC) ao comerciante;
2. Comerciante escolhe a operação “Adm. Pública” no menu “MB SPOT”;
3. TPA solicita a confirmação do meio de pagamento. Caso esse meio de pagamento seja cartão com MB SPOT, o comerciante deve passar de seguida o cartão no terminal;
4. TPA solicita a introdução da identificação do DUC de 15 dígitos;
5. TPA solicita a introdução do montante do DUC;
6. Cliente digita o PIN;
7. TPA emite um talão de confirmação da operação.

²⁵ Nota: os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA;

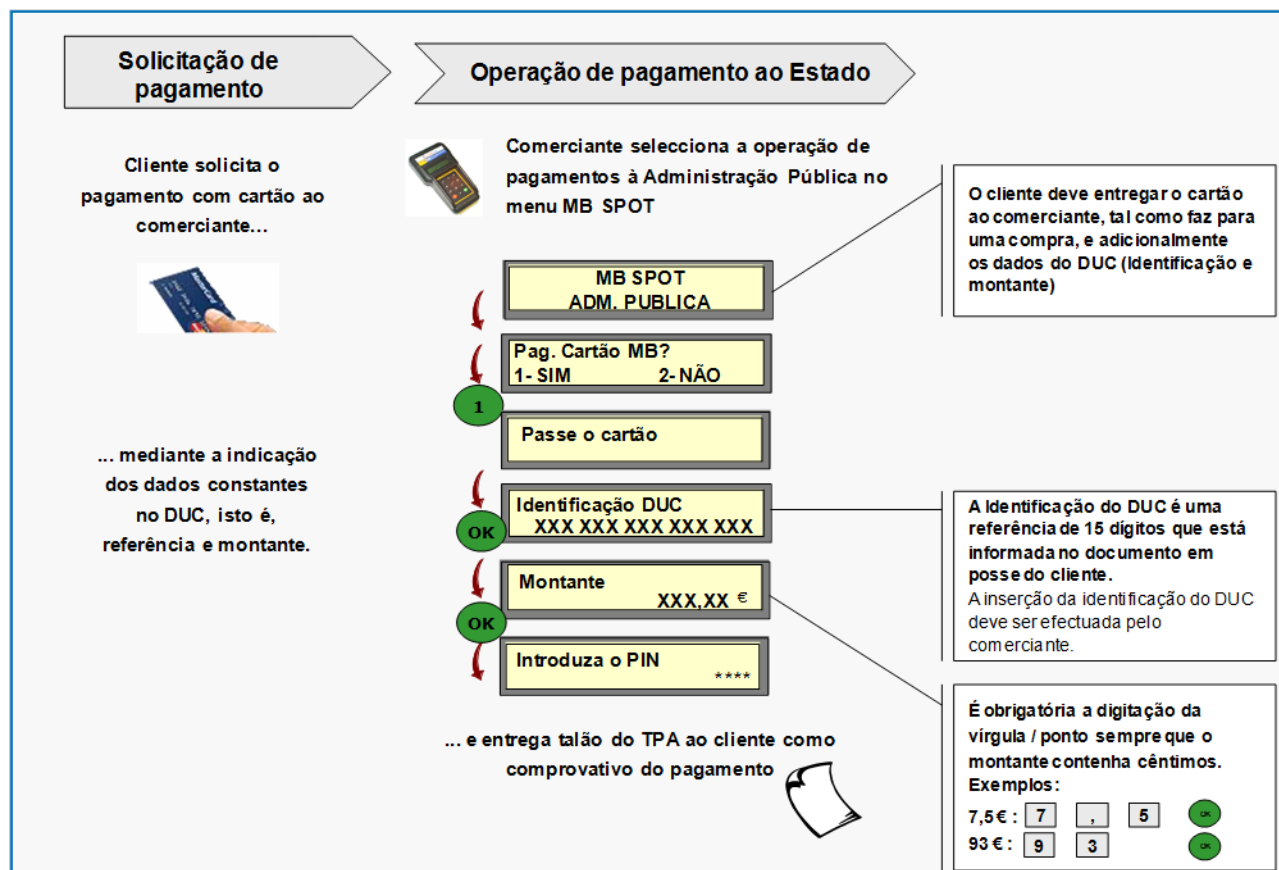


Figura 22 - Operação de pagamento ao Estado²⁶

Tal como acontece para este tipo de pagamentos efectuados noutros canais da rede MULTIBANCO, no final do dia a SIBS FPS envia ao Instituto de Gestão do Crédito Público (IGCP) os dados relativos aos pagamentos efectuados nos TPA e informa o crédito total, bem como as correspondentes tarifas aplicadas, de acordo com o protocolo existente entre a OSIBS FPS e o IGCP.

São efectuadas, entre outras, as seguintes validações ao nível da operação de pagamentos ao Estado:

- O cartão e respectivo PIN têm de estar válidos;
- A referência do Documento Único de Cobrança (DUC) e respectivo montante devem cumprir as regras de formatação para pagamentos ao Estado na rede MULTIBANCO;
- O débito tem de ser autorizado.

É possível a obtenção de uma 2.^a via do talão em qualquer CA da rede MULTIBANCO.

²⁶ Nota: os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA;

A figura seguinte apresenta o talão emitido pelo TPA após a execução da operação de pagamento ao Estado:

(cabeçalho de talão)

* * *

MB SPOT
ADM. PUBLICA
PAGAMENTO ESTADO

Cartão:
*****9999/99
*****9999
Nome do Emissor

Imposto sobre
Rendimento Colectivo

Ref. Pagamento:
999 999 999 999 999

No valor de:
123.456,78 €

Em caso de dúvida
contactar 99 9999999

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

Figura 23 - Talão da operação de pagamento ao Estado²⁷

3.5.1.9.4 Consultas de saldos

O titular de um cartão com vertente MB pode consultar o saldo da sua conta bancária em qualquer TPA que disponibilize esta operação. A concretização desta operação implica os seguintes passos:

1. Cliente solicita ao comerciante a utilização do TPA para consultar o saldo da sua conta bancária;
2. Comerciante escolhe a operação “Consulta Saldo” no menu “MB SPOT”;
3. O comerciante deve passar o cartão no terminal;
4. Cliente digita o PIN;
5. TPA emite um talão com o registo do saldo da conta bancária para o cliente.

²⁷ Nota: os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA;



Figura 24 - Operação de consulta de saldos²⁸

A figura seguinte apresenta o talão emitido pelo TPA após a execução da operação de consulta de saldos:

```

(cabeçalho de talão)
  * * *
    MB SPOT
CONSULTA DE SALDO
Cartão:
*****9999/99
*****9999
    Nome do Emissor
Conta
99999999999999999999
    em YYYY/MM/DD
Saldo Contabilístico
99999999999999999999
    123.456,78 €

Saldo Disponível
99999999999999999999
    123.456,78 €

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

Figura 25 - Talão da operação de consulta de saldos²⁹

²⁸ Nota: os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA;

²⁹ Nota: os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA;

3.5.1.9.5 Consultas de movimentos

O titular de um cartão com vertente MB pode consultar os movimentos da sua conta bancária em qualquer TPA que disponibilize esta operação. A concretização desta operação implica os seguintes passos:

1. Cliente solicita ao comerciante a utilização do TPA para consultar os movimentos da sua conta bancária;
2. Comerciante escolhe a operação “Consulta Movimentos” no menu “MB SPOT”;
3. O comerciante deve passar o cartão no terminal;
4. Cliente digita o PIN;
5. TPA emite um talão com o registo dos movimentos da conta bancária para o cliente.



Figura 26 - Operação de consulta de movimentos³⁰

³⁰ Nota: os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA;

A figura seguinte apresenta o talão emitido pelo TPA após a execução da operação de consulta de movimentos:

```

(cabeçalho de talão)
* * *
MB SPOT
CONSULTA MOVIMENTOS
Cartão:
*****9999/99
*****9999
Nome do Emissor
em 2009/12/03
COMPRA RESTAURANTE
123.456.78 €

PAGAMENTO SERVICOS
123.456.78 €

Últimos movimentos
em 2009/12/02
CARREG.TELEMOVEL
123.456.78 €

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

Figura 27 - Talão da operação de consulta de movimentos³¹

3.5.1.9.6 Meios de Pagamento MB SPOT

As operações disponibilizadas pelo serviço MB SPOT suportam duas formas de pagamento distintas por parte do cliente final: cartão com vertente MB ou dinheiro. Neste último cenário, o pagamento pode ser realizado através da utilização do cartão com vertente MB do próprio comerciante ou recorrendo ao cartão de supervisor do TPA, caso a respectiva EAT tenha autorizado esta operação no estabelecimento.

3.5.1.9.6.1 Pagamentos com cartão vertente MB

O pagamento com cartão vertente MB das operações do serviço MB SPOT disponibilizadas em TPA implica os seguintes passos:

1. Cliente solicita ao comerciante o carregamento de um serviço pré-pago, ou apresenta uma factura ou documento do Estado a pagamento;
2. Comerciante escolhe o menu da operação (por exemplo, Telemóveis, Pagamento de serviços ou Administração Pública, entre outras que se encontrem disponíveis no terminal) e o TPA solicita a indicação da forma de pagamento — “Pagamento com cartão MB? 1 - SIM; 2 - NÃO”;
3. O comerciante selecciona a opção “Pagamento com cartão MB? 1 - SIM” e o cliente entrega o cartão ao comerciante para leitura do respectivo chip ou banda magnética;
4. TPA solicita a introdução dos dados do pagamento;
5. O cliente digita o PIN do cartão;
6. O TPA emite um talão de confirmação da operação.

³¹ Nota: os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA;

A figura seguinte exemplifica um pagamento com cartão com vertente MB numa operação de carregamento de telemóvel em TPA:

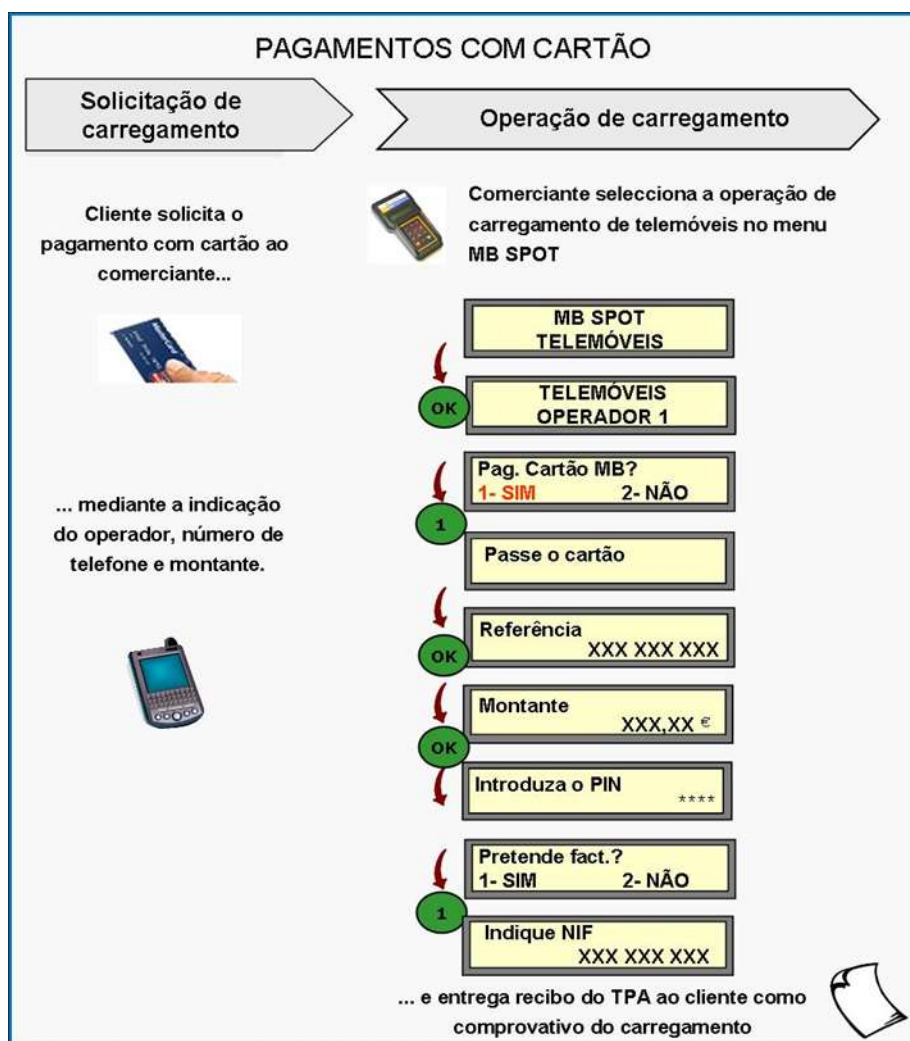


Figura 28 - Pagamentos com cartão MB SPOT³²

3.5.1.9.6.2 Pagamentos com dinheiro

O pagamento em numerário está disponível nos TPA dos estabelecimentos para os quais a EAT assim o entenda e desde que garantidas as necessárias parametrizações no sistema.

O pagamento em numerário das operações do serviço MB SPOT disponibilizadas em TPA implica os seguintes passos:

1. Cliente solicita ao comerciante o carregamento de um serviço pré-pago, ou apresenta uma factura ou documento do Estado a pagamento;
2. Comerciante escolhe o menu da operação (por exemplo, Telemóveis, Pagamento de serviços ou Administração Pública, entre outras que se encontrem disponíveis no terminal) e o TPA solicita a indicação da forma de pagamento — “Pagamento com cartão MB? 1 - SIM; 2 - NÃO”;

³² Nota: os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA;

3. Caso as condições acordadas com a EAT permitam os pagamentos em dinheiro, o comerciante selecciona a opção “Pagamento com cartão MB? 2 - NÃO” e a operação prossegue com a utilização do cartão de supervisor, sem PIN, para autorizar o pagamento;
4. TPA solicita a introdução dos dados do pagamento;
5. O TPA emite um talão de confirmação da operação.

Para pagamentos em dinheiro, a escolha da opção “NÃO” no passo 3 implica a contabilização de um débito na conta do comerciante associada ao cartão de supervisor que efectua o pagamento. A conta é debitada no período da compensação em que o pagamento é efectuado, independentemente de se realizar, ou não, fecho do período contabilístico no TPA/[Desactivar TPA](#).

A figura seguinte exemplifica um pagamento com dinheiro numa operação de carregamento de telemóvel em TPA:



Figura 29 - Pagamentos com dinheiro³³

Após uma avaliação do risco subjacente ao comerciante, e caso opte por disponibilizar esta funcionalidade ao comerciante, a EAT deve autorizar o pagamento em dinheiro das operações MB SPOT tanto ao nível dos dados do cartão de supervisor, como nos dados operacionais do estabelecimento.

³³ Nota: os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA;

A autorização deste indicador ao nível dos dados operacionais do estabelecimento visa adequar o serviço ao pretendido pelo comerciante face ao conhecimento do nível de bancarização dos seus clientes. A existência do indicador em cada um dos cartões de supervisor do estabelecimento permite também, por exemplo, que o comerciante opte por permitir este tipo de pagamento apenas a determinados colaboradores, gerindo melhor o risco desta operativa e respectivo impacto na sua conta bancária.

Apenas com a conjugação positiva dos dois indicadores é possível realizar estas operações.

De forma a otimizar esta gestão por parte da EAT, a SIBS FPS implementou esta funcionalidade da seguinte forma:

- Em todos os canais onde é possível solicitar a produção e alterar os dados de cartão de supervisor (personalizado) existe um indicador de “Operação de Pagamento em Dinheiro Autorizada”. Por defeito, o indicador está posicionado com “SIM”.

No caso de cartão de supervisor não personalizado, o indicador assume também o valor “SIM” e a sua gestão é possível, independentemente do canal, na funcionalidade que permite associar um cartão a um estabelecimento ou alterar posteriormente os seus dados.

- Em todos os canais onde é possível inserir e alterar os dados operacionais de um estabelecimento existe também um indicador de “Pagamentos com Dinheiro Autorizado” e um “Montante Máximo Diário” para os pagamentos com dinheiro.

Por defeito o indicador assume o valor “NÃO” e o “Montante Máximo Diário” possui valor igual a zero. Deste modo, caso a EAT não altere os valores posicionados por defeito, não será possível efectuar pagamentos com dinheiro nos estabelecimentos.

- Estando a operação autorizada no cartão de supervisor e nos dados operacionais do estabelecimento, ela só pode ser executada caso haja montante a crédito do comerciante no período contabilístico em curso que suporte o débito a efectuar no pagamento.

Caso a EAT assim o pretenda é possível definir um plafond de risco, o “Montante Máximo Diário”. Em cada pagamento, ao montante existente no período contabilístico em curso, acresce o montante máximo diário parametrizado, se definido e ainda não utilizado.

3.5.2 Operações supervisor

As operações de supervisor podem ser feitas usando um cartão de supervisor virtual ou um cartão de supervisor físico. Nos pontos seguintes descrevem-se as operações disponíveis para os supervisores com as respectivas diferenças caso se utilize um ou outro tipo de cartão.

3.5.2.1 Activar TPA

Esta operação vem substituir a operação de Abertura de Período Contabilístico usada para abrir um novo período contabilístico, nos TPA com a especificação de Aplicação Local de POS de versão 60.01 ou superior. Também pode ser utilizada para inserir a conta do Comerciante ou para mudar para o modo em que é utilizado o Cartão de Supervisor, se o cartão físico passar a ser exigido ou deixar de ser exigido.

Usando cartão físico de supervisor, será necessário utilizar o cartão e o PIN a ele associado.

Para TPA sem cartão físico de supervisor, pode ser necessário que o Comerciante introduza os seguintes dados:

- NIB, na 1ª vez que se usa o TPA sem cartão supervisor ou quando se pretenda alterar o NIB existente no TPA;
- *Password* de supervisor pedida no momento da transacção, quando estiver configurado o seu uso pelo comerciante;

Caso o Comerciante pretenda alterar o NIB/IBAN na abertura de período contabilístico para uma conta ainda não parametrizada centralmente, terá que contactar a EAT de modo a que esta, previamente, parametrize centralmente essa nova conta. Se a conta introduzida pelo Comerciante no TPA não coincidir com uma das contas definidas pela EAT para o estabelecimento, o TPA não irá funcionar porque não será possível efectuar a Abertura/Activação de TPA.

3.5.2.1.1 Talão de Activar TPA

Como resultado de uma abertura contabilística efectuada com sucesso é impresso um talão.

No cabeçalho do talão virá o novo nome da transacção “Activar TPA”.

A partir da versão 54.02 de especificação funcional do POS, inclusive, o talão passa a ter o NIB do cartão de supervisor, personalizado ou não personalizado, assim como o NIB do cartão virtual supervisor ou o IBAN do cartão virtual supervisor. Este é o único talão que contém informação sobre NIB ou IBAN da conta do comerciante. Assim existe a garantia de que quem tem acesso a esta informação será alguém que seja capaz de realizar esta transacção em particular, e portanto tenha também acesso ao PIN do cartão físico de supervisor ou à *password* do cartão virtual de supervisor.

Para versões anteriores à 54.02, é o TPA que lê a conta posicionada na Pista 2 do cartão de supervisor.

3.5.2.2 Desactivar TPA

Esta operação vem substituir a operação de Fecho de Período Contabilístico, usada para encerrar o período contabilístico em vigor, nos TPA com a especificação de Aplicação Local de POS de versão 60.01 ou superior. Também pode ser usada quando:

- A conta do Comerciante vai ser alterada (de seguida tem de se fazer a operação “Activar TPA” com a nova conta);
- O modo em que é utilizado o Cartão de Supervisor vai ser alterado (de seguida tem de se fazer a operação “Activar TPA” com a nova conta);

Usando cartão físico de supervisor, será necessário utilizar o cartão e o PIN a ele associado.

Para TPA sem cartão físico de supervisor, é necessário introduzir apenas a *password* de Supervisor, nos casos em que ela for pedida (para os fechos espoletados automaticamente não são pedidas nem a *password* de Supervisor nem o cartão físico de Supervisor e o respectivo PIN).

O período contabilístico é fechado, e a conta do Comerciante é movimentada pelas operações efectuadas durante o período, desde que já tenham sido processadas pela SIBS FPS. Caso existam operações efectuadas pelo TPA que ainda não foram processadas, o fecho é permitido, sendo assinalado ao Comerciante que não estão incluídas a totalidade das operações.

Do mesmo modo, caso durante um período contabilístico tenham sido injectadas operações realizadas em períodos anteriores, o Comerciante será nessa altura creditado desses montantes, sendo informado desse facto ao nível do talão de fecho.

Caso existam transacções efectuadas ao abrigo dos acordos diferidos, estas ficam registadas no talão, num grupo denominado de “Créditos Diferidos”, para os TPA que estejam na versão “V22”. Este grupo vem preenchido apenas caso existam transacções efectuadas ao abrigo dos acordos diferidos. Aparecem tantas linhas quantos os acordos diferidos ao abrigo dos quais se realizaram as operações no período, com nome do produto, número de dias, número de operações, montante de operações e montante de comissões.

O envio de registos *offline* é realizado automaticamente pelo TPA, antes do início da operação de fecho/Desactivar TPA, a fim de enviar as compras *offline* ou as compras referentes a autorizações pedidas anteriormente. Se o terminal falhar o envio de registos *offline* o fecho/Desactivar TPA pode não terminar com sucesso.

Só é aceite a operação de fecho/Desactivar TPA, quando todas as operações *offline* forem entregues, mesmo que o seu tratamento seja realizado na SIBS FPS em diferido.

O fecho/Desactivar TPA pode ser efectuado com um cartão de supervisor diferente do utilizado na abertura/Activar TPA, desde que pertença ao estabelecimento. A conta a creditar será a utilizada na abertura/Activar TPA.

3.5.2.2.1 Talão de Desactivar TPA

Após uma operação de fecho/Desactivar TPA com sucesso é impresso um talão do período contabilístico, com cabeçalho actualizado de acordo com o novo nome da transacção “Desactivar TPA”, onde são enviados por produto financeiro/tipo de acordo o valor das compras efectuadas e respectivas comissões processadas pelo *Host* no período em fecho, como também as movimentações contabilísticas respeitantes a operações de períodos anteriores que foram processadas pela SIBS FPS à *posteriori* após confirmação da operação pela aplicação de regularizações. Nestas circunstâncias figurará no recibo o total das operações de regularização que pode estar como “REGUL.DB” ou “REGUL.CR”, consoante o montante a movimentar ao Comerciante seja a débito ou a crédito.

Associado a cada par produto financeiro/tipo de acordo é enviada respectiva descrição do produto financeiro.

Caso ainda não tenham sido processadas todas as operações do TPA é emitida uma mensagem no fim do talão que indica que existem “CREDITOS PENDENTES”.

No início do talão é inscrita a mensagem “TPA Desactivado”.

3.5.2.3 Totais TPA

Esta operação vem substituir a operação de Fecho / Abertura de Período Contabilístico, encerrando o período contabilístico e automaticamente abrindo um novo período contabilístico, nos TPA com a especificação de Aplicação Local de POS de versão 60.01 ou superior.

No sistema desencadeiam-se duas operações, “Desactivar TPA” e “Activar TPA”, mas sem obrigar a leitura de cartão de supervisor e consequente introdução de PIN ou introdução de *password*.

Para além de ser usada para terminar um período contabilístico e começar outro, esta transacção é utilizada para obter o número total e os valores das operações de Cliente ocorridas nesse período contabilístico, bem como outras informações importantes respeitantes a ele.

Com esta evolução, o uso de cartão de Supervisor será parametrizado pelo Comerciante; se o TPA não obrigar ao uso do cartão físico do TPA ou o Comerciante optar por não o fazer, não serão pedidos cartão físico nem PIN. O Comerciante pode, caso não use o cartão físico de Supervisor, definir uma *password* opcional que restrinja o acesso a esta operação.

3.5.2.3.1 Talão de Totais TPA

O talão tem a mesma estrutura e dados que o da operação “Desactivar TPA”, à excepção de que o cabeçalho virá com o nome de transacção “Totais TPA” e de que não inclui a mensagem inicial “TPA Desactivado”.

3.5.2.4 Password de supervisão

Esta operação serve para definir se uma *password* de Supervisor deve ser usada nas operações “Totais TPA”, “Activar TPA”, e “Desactivar TPA”, “Consulta Genérica” e “Devolução”, quando não seja utilizado o cartão físico de supervisor e com o objectivo do Comerciante restringir o acesso a estas operações.

Serve também para alterar essa mesma *password*. Por defeito essa *password* está definida para o valor ‘1234’, mas é dada ao Comerciante a oportunidade de alterar esse valor na primeira vez que o Comerciante acede a esta operação em menu de supervisor.

Para que a *password* seja alterada, é necessário introduzir a actual uma vez e a nova duas vezes. A nova *password* de supervisor só terá efeito se o comerciante digitar a *password* em vigor e depois repetir, duas vezes, a introdução da nova *password* desejada. Caso o comerciante se engane, a *password* não será alterada. Não ocorre o bloqueio do equipamento.

A *password* tem de ser introduzida quando o Comerciante quiser mudar a obrigatoriedade da introdução da mesma para acesso às operações supracitadas, ou seja, quando quer mudar de “obrigatória” para “não utilizada” e vice-versa.

A qualquer momento é possível reiniciar a *password* de supervisor quando, por exemplo, o comerciante se esquece da mesma. A realização desta operação requer, no entanto, o suporte do fornecedor do TPA.

3.5.2.5 Consulta genérica

A consulta genérica é uma operação de supervisão que permite ao Comerciante obter informação específica relativa à actividade do terminal ou executar operações especiais através de envio de código de operação específico, a indicar pela EAT.

O comportamento desta funcionalidade pode variar em função do funcionamento do TPA exigir, ou não, cartão físico de supervisor:

- Se o modo de uso do Cartão de Supervisor estiver parametrizado para cartão físico de Supervisor, deve ser usado o cartão físico e inserido depois o PIN a ele associado;
- Se o modo de uso do Cartão de Supervisor estiver parametrizado para sem cartão físico de Supervisor, não será necessário passar cartão físico nem inserir o PIN, apenas poderá ser pedida, opcionalmente, uma *password* que restrinja o acesso a esta operação.

3.5.2.6 Operações a substituir

3.5.2.6.1 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.

3.5.2.6.1.1 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.

3.5.2.6.1.2 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 30 - Talão da operativa de abertura de período do TPA³⁴

3.5.2.6.2 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. [Caso existam transacções efectuadas ao abrigo dos acordos diferidos, aparecem num grupo denominado de “Créditos Diferidos”, para os TPA que estejam na versão “V22”. Este grupo vem preenchido apenas caso existam transacções efectuadas ao abrigo dos acordos diferidos. Aparecem tantas linhas quantos os acordos diferidos ao abrigo dos quais se realizaram as operações no período, com nome do produto, número de dias, número de operações, montante de operações e montante de comissões.](#)

³⁴ Nota: os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA;

3.5.2.6.2.1 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.

3.5.2.6.2.2 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 31 - Talão da operativa de fecho de período do TPA³⁵

³⁵ Nota: os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA;

3.5.2.6.3 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.

3.5.2.6.3.1 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).

3.5.2.6.3.2 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/*Activar TPA*;
 - Fecho de período contabilístico/*Desactivar TPA*;
 - Fecho e abertura de período contabilístico/*Totais TPA*.

3.5.3 Operações de manutenção

3.5.3.1 Reinicia *password*

Esta operação é utilizada para reiniciar a *password* do cartão supervisor para '1234', caso o utilizador a tenha esquecido. A realização desta operação requer o suporte do fornecedor da aplicação do TPA, pois o seu acesso está protegido por um segredo definido por esse fornecedor.

3.6 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.

A parametrização de TSC é distinta por região e por produto financeiro, no sentido de melhor se adequar às *Interchange Fees* que os *Acquirers* têm de pagar aos Emissores dos cartões em cada caso. Para os produtos *not-on-us* foram definidas duas áreas: para Emissores dentro da EEA (*European Economic Area*) e para Emissores fora da EEA.

3.6.1 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.

Todas as transacções a processar pela SIBS FPS ao abrigo de um acordo serão recusadas se esse acordo não tiver sido matriculado pelo *Acquirer*. Efectivamente, 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.

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/[Desactivar TPA](#) e
- ao BAC e *Acquirers*, nos ficheiros resultantes do processo de compensação seguinte ao último fecho de período contabilístico dos TPA/[Desactivar 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	Escalão 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 32 - Dados de acordo no PSS

3.6.1.1 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*.

3.6.1.2 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.

3.6.1.3 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 4.1.10) 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.

3.6.1.4 Acordo contabilístico e não 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 **MULTIBANCO**, 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.

Tanto os acordos contabilísticos como os não-contabilísticos podem ser registados e consultados através dos canais *Host-to-Host* (H2H), ficheiro GDSM (Gestão de Dados do Serviço **MULTIBANCO**) e Portal de Serviços (PSS).

3.6.1.5 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.

Esta classificação por MCC feita pela SIBS FPS também permite agrupar MCC que tenham características em comum. Os Emissores podem, se pretenderem, restringir operações feitas por esses cartões apenas aos TPA **MULTIBANCO** dos Comerciantes classificados³⁶ com os MCC que fazem parte do grupo associado a um determinado BIN.

Cada Grupo de MCC é definido pelo Emissor e pode englobar todos os MCC para os quais queiram restringir as operações em TPA **MULTIBANCO**. O Emissor pode definir diversos Grupos de MCC, mas cada

³⁶ Os MCC são parametrizados pelos *Acquirers*, nos acordos definidos para cada estabelecimento. Por uma questão de simplificação, refere-se neste documento "Comerciantes classificados com MCC".

BIN só pode ter associado um Grupo de MCC. O Emissor pode solicitar em qualquer momento a alteração do Grupo de MCC associado a um BIN, bem como os MCC incluídos num Grupo de MCC.

Estas restrições só são aplicadas a transacções na rede de TPA MULTIBANCO (transacções domésticas) em que é validado o MCC.

Tabela 7 - Transacções domésticas em que é validado o MCC

Código	Descritivo
010	Compra (MB)
011	Devolução de Compra (MB)
013	Autorização Outdoor (MB)
015	Compra (outras vertentes)
016	Devolução de Compra (outras vertentes)
017	Autorização (outras vertentes)
018	Autorização Outdoor (outras vertentes)
019	Cancelamento de Autorização (outras vertentes)
025	Compra Após Autorização Débito
026	Compra Após Autorização Crédito

3.6.1.6 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”.

3.6.1.7 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.

3.6.1.8 Condições DCC

As condições DCC de um acordo (ver secção 5.7) aplicam-se cumulativamente com a TSC definida no mesmo acordo e são informadas nos interfaces da compensação, nos mesmos campos onde é informada a TSC.

3.6.2 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	Porcentagem	Taxa Fixa	Valor Mínimo	Valor Máximo
	0.000 %	0.00 €	0.00 €	0.00 €

Condições Contratuais sem Escalões

Escalão 1	Porcentagem	Taxa Fixa	Valor Mínimo	Valor Máximo
Comerciante	0.000 %	0.00 €	0.00 €	0.00 €
Limite Superior Valor Transacção: <input type="text"/> €				

Figura 33 - Dados de acordo padrão no PSS

Inserção de Acordo de Representação com Padrão Pág. Anterior

IDENTIFICAÇÃO MULTIBANCO

Comerciante 0000181	Estabelecimento 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	MCC	Escalão Facturação
<input type="text"/>	5977-Cosmetic Stores	<input type="text"/>

Inserir

Figura 34 - Dados da associação do acordo padrão ao acordo no PSS

3.6.3 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	Porcentagem	Taxa Fixa	Valor Mínimo	Valor Máximo
Comerciante	0.000 %	2.00 €	0.00 €	0.00 €
Limite Superior Valor Transacção		99999 €		

Alterar

Figura 35 - 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 transacções 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 homogéneo 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.

3.7 **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*.

3.7.1 **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.

3.7.2 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.

3.7.3 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” (1) - 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.

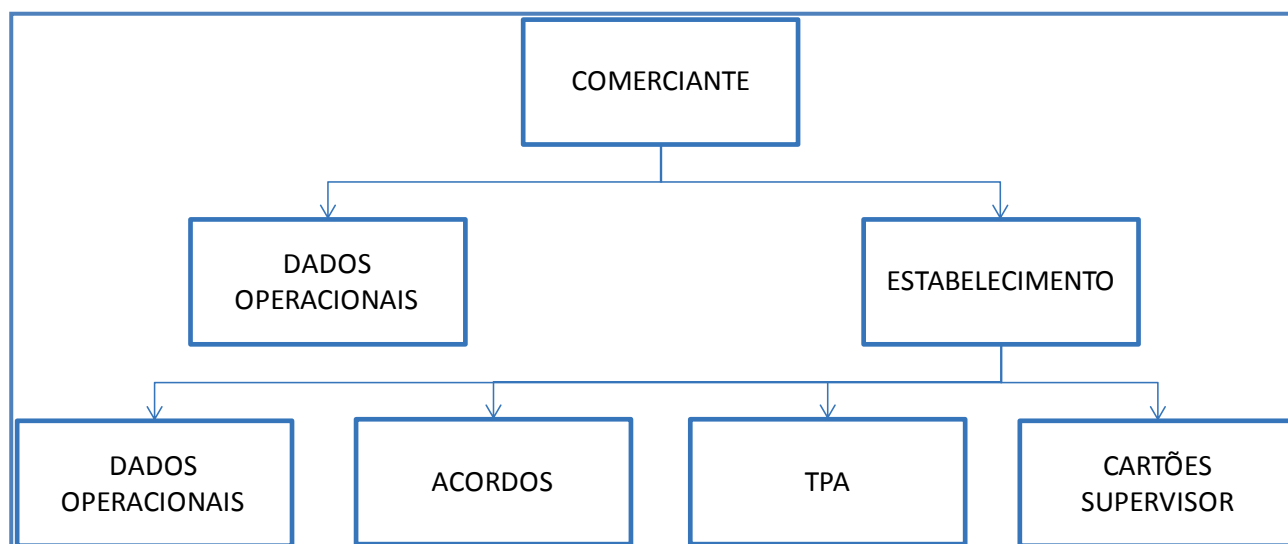


Figura 36 - Estrutura de dados do Serviço para Acquirers TPA

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

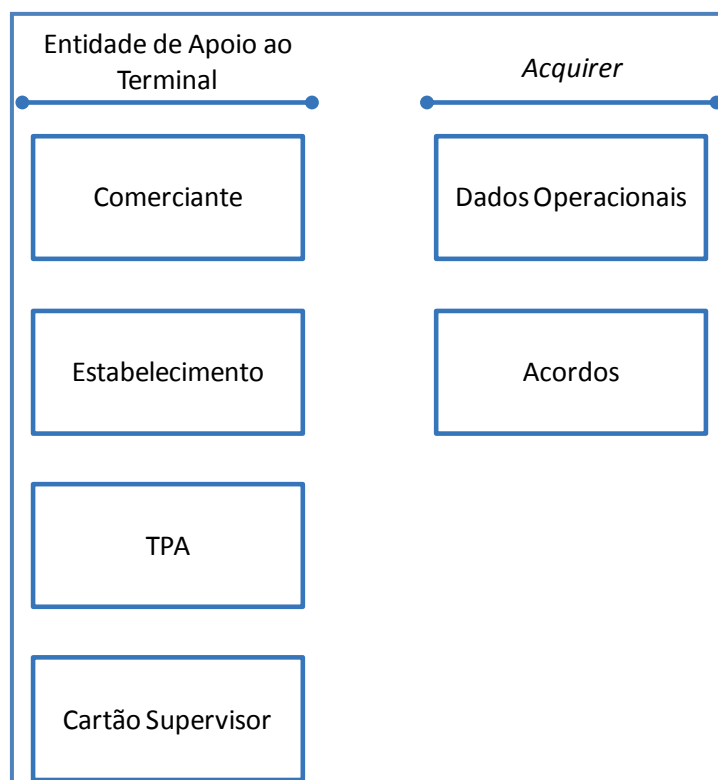


Figura 37 - Responsáveis pela matrícula de dados do Serviço para Acquirers TPA

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.

4.1.1 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 CAE³⁷ é utilizado para análises estatísticas e para validação de consistência com o MCC (*Merchant Category Code*) dos acordos do Comerciante³⁸.

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.

Cada estabelecimento terá definido uma ou várias contas de supervisão de TPA, que servem para que o supervisor possa executar as suas operações específicas sem utilizar um cartão físico de supervisor (ver secção 3.5.2). É nos dados de estabelecimento que estas contas podem ser inseridas, consultadas ou abatidas.

O NIB/IBAN é solicitado ao comerciante na primeira vez que se usa o TPA sem cartão supervisor ou quando se pretenda alterar o NIB/IBAN associado no TPA. Caso o Comerciante pretenda alterar o NIB/IBAN na abertura de período contabilístico para uma outra conta, a EAT terá que, previamente, parametrizar essa nova conta centralmente. Ou seja, para permitir a alteração da conta a movimentar para uma conta ainda não parametrizada centralmente, o comerciante terá de contactar a EAT. Se a conta introduzida pelo comerciante no TPA não coincidir com uma das contas definidas pela EAT para o estabelecimento, o TPA não irá funcionar porque não será possível efectuar a Abertura/Activação de TPA.

O **tipo de estabelecimento** é utilizado para efeitos de cálculo de IF (no caso de estabelecimento gasoleiro 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.

³⁷ O sítio de internet 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.

³⁸ 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.

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. É a EAT que tem a iniciativa de contratar com a SIBS FPS o serviço de *Acquiring*, que assume os custos de ligação à SIBS FPS e os custos de comunicações, quando estes são cobrados pela SIBS FPS.

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.

Todos os TPA da rede MULTIBANCO aceitam operações dos cartões com a marca MB. Quando se matricula um novo acordo MB, este fica imediatamente activo apenas se tiver sido matriculado pela EAT. Quando se matricular um novo acordo de outro *scheme*, esse acordo fica activo no momento da matrícula, desde que não exista outro para o mesmo produto financeiro, ou fica pendente caso já exista outro para o mesmo produto financeiro.

Qualquer *Acquirer* pode aceder à lista de TPA de um estabelecimento, embora o acesso aos dados detalhados de um TPA por parte dos *Acquirers* esteja dependente da decisão da EAT.

A EAT define também se autoriza que outros *Acquirers* matriculem acordos para as marcas VISA e MasterCard nos TPA (através do indicador de uso, ver secção 3.3.3) e, se sim, pode definir quais deles têm essa possibilidade, os chamados *Acquirers* preferenciais (ver secção 3.3.3).

Na substituição de *Acquirer* para o mesmo produto a SIBS FPS é contactada pelo novo *Acquirer* para iniciar o processo de activação do acordo. Contudo, a activação só é efectuada se aprovada pela EAT e então o acordo anterior é abatido. O *Acquirer* novo e o anterior são notificados, via *e-mail*.

Existe a possibilidade do TPA funcionar sem necessidade do cartão físico de supervisor. O funcionamento de TPA sem cartão físico de Supervisor é garantido pela existência de um Cartão Virtual de Supervisor, que inclui a conta de Supervisão do TPA, e que está associado ao Estabelecimento.

A EAT deve sempre matricular o TPA como podendo fazer abertura sem cartão físico de supervisor no sistema central da SIBS FPS, através do PSS. Desta forma, essa possibilidade fica à escolha do Comerciante, que parametriza localmente (ou seja, através dos próprio menus do TPA) se quer usar o cartão físico de supervisor ou se prefere usar o virtual. Apenas caso a EAT pretenda exigir que o TPA funcione com cartão supervisor deve escolher, centralmente, a outra opção disponível: "Não pode efectuar abertura sem cartão".

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 contabilístico, 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.

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 contabilístico/[Desactivar TPA](#) do terminal de modo a garantir que não existem fundos pendentes de movimentação aos intervenientes. Assim, é possível efectuar o abate dos TPA que têm o período contabilístico 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 contabilísticas executadas nos TPA;
- Os números dos cartões de supervisor utilizados pelos Comerciantes nas operações de abertura/[Activar TPA](#) e fecho de período contabilístico de TPA/[Desactivar 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 3.3.2).

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.

Existem também TPA que funcionam sem necessidade de um cartão físico de supervisor (as operações são feitas como descrito na secção 3.5.2), permitindo reduzir os custos operacionais às EAT, Comerciantes, *Acquirers*, melhorando o *time-to-market* do serviço e simplificando a instalação de TPA. Para que esta opção esteja disponível a EAT deve caracterizar o TPA pretendido como podendo operar sem cartão físico de supervisor (ver secção 4.1.3).

Para as EAT, o funcionamento sem cartão físico de supervisor é opcional, em território português. No entanto, é necessário que o TPA funcione com cartão físico de supervisor sempre que se pretenda disponibilizar no TPA operações MB SPOT (operações a dinheiro), Gasóleo Verde, Via Verde e Dispositivo Temporário Via Verde. Fora de Portugal, como estes serviços não estão disponíveis, não existe necessidade de prever o funcionamento com cartão físico de supervisor.

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, incluindo, por exemplo, a identificação desse estabelecimento no seu próprio sistema ([através do ficheiro MOV5, para os Acquirers MB](#)), 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/[Desactivar TPA](#).

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 FPS.

Outro dos indicadores existentes nos dados operacionais de estabelecimento é o indicador de **key enter**, através do qual o *Acquirer* de marcas de SPI pode determinar se autoriza, ou não, que o estabelecimento efectue operações através desta forma de recolha de dados de cartão. [Caso autorize as operações em key enter nos TPA do estabelecimento, pode definir também os montantes máximos autorizado por operação e diário. Estes limites são aplicáveis às operações de autorização de crédito e compra realizadas com key enter em todos os TPA do estabelecimento.](#)

O indicador **permite fallback** (de *chip* para banda magnética) permite decidir, nas operações de compra e autorização de crédito em TPA, sempre que existir tentativa de *fallback*, se as mesmas devem ou não ser aceites.

Através do campo "Indicador de uso", a EAT pode indicar, ao nível dos dados de estabelecimento, como nos seus TPA poderão ser matriculados acordos pelos *Acquirers*. As opções possíveis são as seguintes:

Tabela 8 - Valores possíveis do campo "Indicador de uso"

Informado nos dados de Acquirer/EAT	O indicador de uso aplicável aos TPA do Estabelecimento é o que vigora nos dados de <i>Acquirer/EAT</i> (para toda a rede de estabelecimentos com TPA MULTIBANCO da EAT).
Não exclusivo	Qualquer <i>Acquirer</i> , de qualquer marca, pode efectuar matrícula de acordos no Estabelecimento.
Preferencial	Apenas a EAT e os <i>Acquirers</i> preferenciais que esta parametrize podem matricular acordos das marcas VISA e MasterCard; os <i>Acquirers</i> das restantes marcas podem efectuar a matrícula dos seus acordos no Estabelecimento.
Exclusivo	Apenas a EAT, na função de <i>Acquirer</i> , pode efectuar a matrícula de acordos nos seus Estabelecimentos. Nenhum outro <i>Acquirer</i> pode matricular acordos.

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 Gestão de Taxas de Utilização

A EAT que pretenda partilhar a sua rede de TPA com terceiros *Acquirers* a operar no mercado, e tenha contratado que estes pagam uma taxa de utilização pelas operações realizadas ao abrigo das marcas contratadas, pode efectuar o registo das taxas de utilização no Sistema da SIBS FPS, para que esta proceda ao cálculo, compensação e envio para liquidação financeira das mesmas. A EAT recebe sempre a taxa de utilização independentemente da propriedade do TPA.

Se não existir nenhuma parametrização de taxa de utilização pela EAT é aplicada uma taxa de utilização *default* do Sistema da SIBS FPS, a pagar pelos *Acquirers* às EAT, relativa às operações efectuadas ao abrigo das marcas que representam. Se a EAT e o *Acquirer* acordarem uma taxa de utilização diferente, a gestão pode ser efectuada de uma forma mais geral e simplificada, caso as condições acordadas com os *Acquirers* se apliquem a toda a rede de TPA da EAT (denominadas taxas padrão), ou de uma forma mais específica, actuando ao nível de todos os estabelecimentos contratados de um determinado Comerciante, ou ainda, actuando apenas ao nível de um Estabelecimento.

A EAT pode, portanto, parametrizar taxas de utilização para remuneração pela utilização dos seus terminais, a pagar pelos *Acquirers* e previamente acordadas com estes, que se sobrepõem à taxa de utilização *default* parametrizada no Sistema SIBS FPS. As taxas definidas para um estabelecimento em particular sobrepõem-se às taxas definidas ao nível do comerciante desse estabelecimento, e por sua vez, taxas definidas para um comerciante em particular sobrepõem-se às taxas definidas ao nível dos Dados de *Acquirer*/EAT. Se o *Acquirer* pretender alterar as suas condições contratuais, deverá negociá-las com a EAT e, caso não seja possível chegar a acordo, o *Acquirer* poderá assegurar o abate dos acordos existentes nos estabelecimentos. As taxas contratualizadas estão disponíveis para consulta por parte dos *Acquirers* e, de cada vez que são mudadas pela EAT, dão origem a um *e-mail* informativo enviado aos *Acquirers* com acordos activos nos estabelecimentos impactados com a alteração.

O *e-mail* é enviado para os endereços parametrizados para o efeito nos Dados de *Acquirer*/EAT, diariamente e sempre que aplicável. Os alertas são enviados independentemente da propriedade dos TPA ser da EAT ou do comerciante.

No caso de inexistência de endereço de *e-mail* parametrizado para o efeito, a SIBS FPS não efectua o aviso.

4.1.6.1 Taxas default

A taxa de utilização *default*, parametrizada no Sistema da SIBS FPS, deve ser aplicada a todas as operações em TPA MULTIBANCO sempre que não exista uma taxa de utilização acordada entre a EAT e o *Acquirer* da operação. Caso exista, uma taxa de utilização acordada entre a EAT e o *Acquirer*, essa taxa sobrepõe-se à taxa de utilização *default*.

4.1.6.2 Taxas padrão

A SIBS FPS disponibiliza novas funcionalidades para a EAT efectuar a gestão das taxas de utilização aplicáveis a todos os TPA matriculados nos Estabelecimentos por si contratados. Estas taxas denominam-se taxas padrão e na sua definição é indicada a data pretendida para a entrada em vigor, sempre superior à data do dia, bem como o(s) produto(s) financeiro(s) para cujas transacções a taxa é aplicável. A EAT pode definir:

- uma taxa padrão para cada produto financeiro,
- várias taxas padrão, cada uma aplicável a um conjunto de produtos financeiros, ou apenas,
- uma taxa padrão aplicável a todos os produtos financeiros.

A gestão das taxas padrão contempla a inserção, lista, consulta, alteração, abate e lista de histórico e pode ser efectuada através do Portal de Serviços SIBS, mensagens *Host-to-Host* e ficheiro GDSM.

As taxas padrão aplicam-se a toda a rede de Comerciantes/Estabelecimentos da EAT. É, contudo, possível à EAT definir para um Estabelecimento em particular, ou para um conjunto de Estabelecimentos, outros valores para as taxas de utilização. Caso essa definição seja feita, os valores posicionados ao nível dos Estabelecimentos sobrepõem-se aos definidos nas taxas de utilização padrão.

4.1.6.3 Taxas por Estabelecimento

A SIBS FPS disponibiliza novas funcionalidades para a EAT efectuar a gestão das taxas de utilização aplicáveis a todos os TPA matriculados em determinado Estabelecimento por si contratado. Na definição das taxas é indicada a data pretendida para a entrada em vigor, sempre superior à data do dia, bem como o(s) produto(s) financeiro(s) para cujas transacções a taxa é aplicável. A EAT pode definir, por Estabelecimento:

- uma taxa para cada produto financeiro;
- várias taxas, cada uma aplicável a um conjunto de produtos financeiros, ou apenas;
- uma taxa aplicável a todos os produtos financeiros.

A gestão das taxas por Estabelecimento contempla a inserção, lista, consulta, alteração, abate e lista de histórico e pode ser efectuada através do Portal de Serviços SIBS, mensagens *Host-to-Host* e ficheiro GDSM.

4.1.6.4 Taxas para todos os Estabelecimentos de um Comerciante

Adicionalmente, e a fim de facilitar a gestão das taxas de utilização, nos casos em que a EAT pretenda posicionar os mesmos valores, em todos os estabelecimentos de um determinado comerciante, estão disponíveis os seguintes interfaces para o efeito: Portal de Serviços SIBS, mensagens *Host-to-Host*, Ficheiro GDSM.

4.1.6.5 Adesão às Taxas de Utilização

Estando disponíveis as evoluções à plataforma *Multi-Acquirer* da SIBS FPS, as EAT podem iniciar a utilização das vantagens por ela proporcionadas quando considerarem oportuno, após acordo com os *Acquirers* impactados. Não é, assim, necessária a formalização da adesão às novas funcionalidades junto da SIBS FPS.

Quando, de acordo com o acordado com o *Acquirer*, a EAT parametriza taxas de utilização, o impacto para o *Acquirer* é o seguinte:

- Aplicação de taxa de utilização, na data parametrizada e no primeiro sub-fecho da compensação.
- Envio de *e-mail* aos *Acquirers* com acordos registados nesses Estabelecimentos para informar a existência da taxa de utilização.
- Caso exista uma taxa de utilização acordada entre a EAT e o *Acquirer* essa taxa sobrepõe-se à taxa de utilização *default*.

As Instituições que utilizam o canal *host-to-host* para efectuar a gestão de dados no Sistema da SIBS FPS podem continuar a utilizar versões anteriores de mensagens, que ainda não contemplam os novos atributos relacionados com taxas de utilização, até Setembro de 2014, havendo, no entanto, a considerar o seguinte:

- Na inserção de dados - de Estabelecimento, ou de *Acquirer*/EAT - a SIBS FPS considera que os TPA são de uso não exclusivo.
- Na alteração dos dados - de Estabelecimento, ou de *Acquirer*/EAT, ou de TPA - a SIBS FPS não efectua qualquer alteração aos dados dos novos campos, permanecendo os valores anteriormente posicionados, independentemente do canal utilizado, na sua inserção, ou alteração anterior.

As Instituições que pretendam utilizar, no Portal de Serviços, as novas funcionalidades de gestão de taxas de utilização, devem garantir que o administrador do Portal faculta o respectivo acesso aos seus utilizadores.

4.1.7 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*³⁹. 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 (ver secção 3.6.1.4).

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 4.1.10).

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.

4.1.8 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*.

³⁹ O *Acquirer* tem de garantir que regista no sistema da SIBS FPS a conta de disputas – “Regularizações (Disputas)” e a conta suporte de TPA - “Remuneração *Acquirer*”, para cada produto financeiro, previamente ao registo do primeiro acordo, ao abrigo desse produto.

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
 Terminal Contactless S-Sim
 Software Contactless S-Sim

Operações Autorizadas

- 01-COMPRA
- 02-DEVOLUCAO
- 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

Figura 38 - 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 39 - Parametrização de AID do Acquirer no PSS

Consulta de Elementos EMV Pag. Anterior

AID A000000003101000			
Permite "No CVM"? <input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim		Suporta Autoriz. Crédito? <input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim	
		Permite Selec. Parcial? <input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim	
Escolha Aleatória			
Percentagem 000	Percentagem Máx. 000	Valor Limite 0000000000	Algoritmo 02-Adicionar valor de todas as transações
Nacional 20.00		Internacional 0.00	

Figura 40 - 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 41 - 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*.

Figura 42 - 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*").

Figura 43 - 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.

4.1.9 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 *e-mail* 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/[Desactivar TPA](#) 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*.

Caso o funcionamento pretendido seja sem cartão físico de supervisor, a requisição de cartões não será necessária e não haverá a considerar, os procedimentos relativos à emissão e entrega dos cartões físicos ao Comerciante. Neste último caso, a EAT deverá parametrizar a opção “pode efetuar a abertura sem cartão”.

Também não será necessário emitir e entregar cartões de supervisor se se tratar de uma mudança de estabelecimento dentro do mesmo Comerciante e o TPA funcionar com cartões não personalizados. Neste caso, basta que a EAT associe os cartões de supervisor não personalizados ao novo estabelecimento aquando da alteração do registo do TPA.

4.1.10 Processos de substituição de EAT / Acquirer

4.1.10.1 Substituição de EAT / Acquirer MB

Apresenta-se o processo em vigor para os pedidos de alteração de EAT, independentemente da propriedade do TPA⁴⁰.

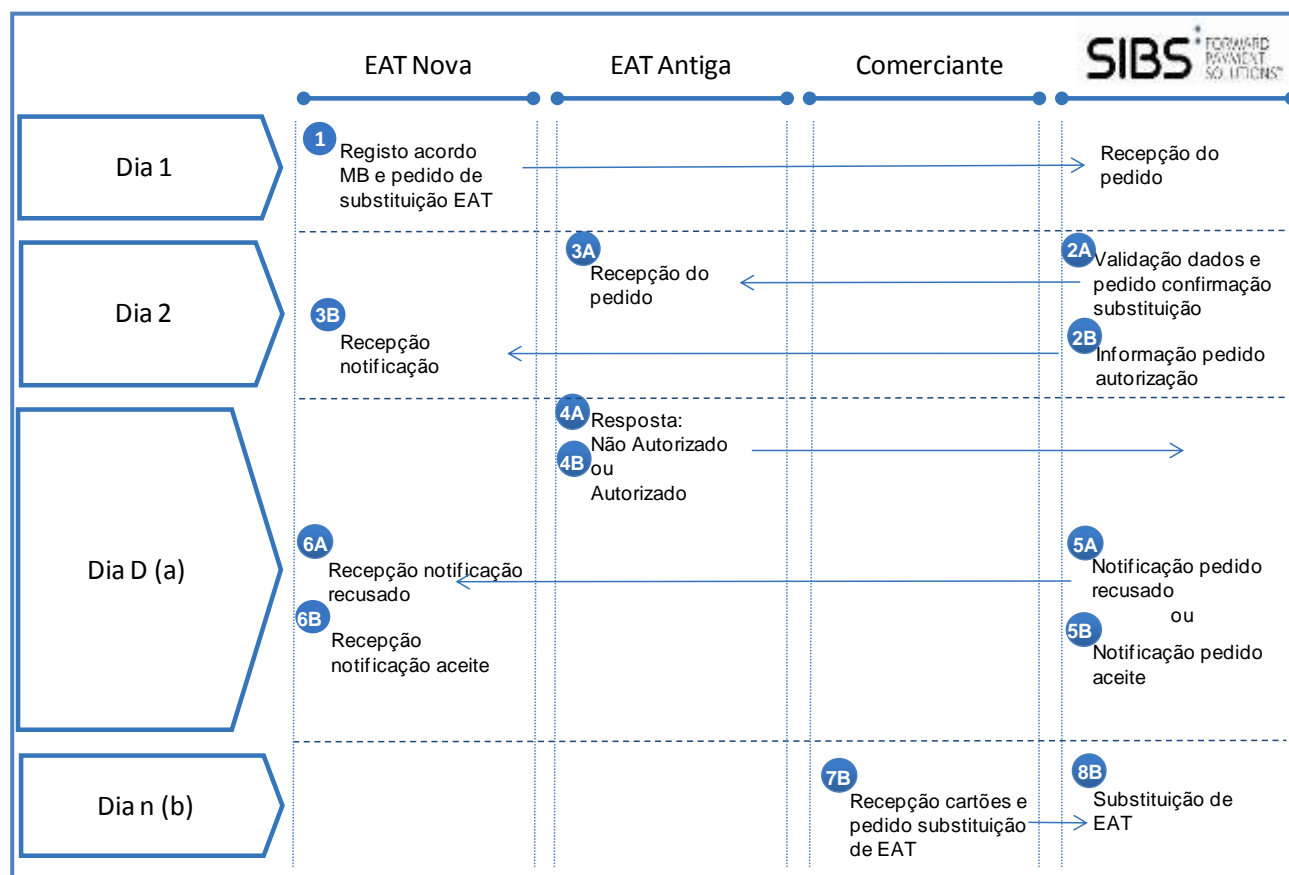


Figura 44 - Processo de mudança de EAT

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.

⁴⁰ Se o TPA pertencer ao Comerciante e se o indicador de propriedade do mesmo estiver, em conformidade, posicionado para "Comerciante", no caso de uma mudança de EAT sem mudança de conta de BAC não há necessidade de prever a emissão de novos cartões de supervisor. Note-se que, por outro lado, se o TPA pertencer ao Comerciante, este poderá possuir cartões de supervisor de vários BAC.

Tabela 9 - Processo de mudança de EAT

N.º	Actividade	Responsável
1	<p>Registo de acordo MB e envio de pedido de substituição de EAT</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>Sempre que haja lugar a alteração de conta de BAC, a nova EAT deve efectuar previamente a requisição de cartões de supervisor personalizados, ou actualizar a parametrização de cartões de supervisor não personalizados. Caso o funcionamento pretendido seja sem cartão físico de supervisor, tal não será necessário e não haverá a considerar, posteriormente, os procedimentos relativos à emissão e entrega dos cartões físicos ao Comerciante. Neste último caso, a nova EAT deverá parametrizar a opção “pode efectuar a abertura sem cartão”.</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>Validação dos dados enviados e pedido de confirmação de substituição</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"> Se não estiverem correctos, a SIBS FPS responde ao <i>e-mail</i> indicando o erro na validação – o processo reinicia. 	SIBS FPS
2B	<p>Informação de pedido de autorização</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>Recepção de pedido</p> <p>Validação do pedido e decisão em conformidade.</p>	EAT (antiga)
3B	<p>Recepção de informação</p> <p>Tomada de conhecimento de que pedido está em fase de validação pela EAT antiga.</p>	EAT (nova)
4	<p>Informação de resposta</p> <p>Envio de <i>e-mail</i> com resposta: pedido recusado (5A) ou aceite (5B).</p> <p><u>Nota:</u> A EAT tem 3 dias úteis completos para decidir e responder. Em caso de ausência de resposta por parte da EAT no prazo previsto, assume-se a aceitação.</p>	EAT (nova)
5A	<p>Notificação de pedido recusado</p> <p>Envio para a EAT nova de informação que a substituição de EAT foi recusada.</p>	SIBS FPS
6A	<p>Recepção de notificação</p> <p>Verificação das razões pelas quais a EAT alega a invalidade da substituição. Tomada das diligências consideradas adequadas.</p>	EAT (nova)
5B	<p>Notificação de pedido aceite</p> <p>Notificação à nova EAT, via <i>e-mail</i>, que o pedido foi aceite.</p>	SIBS FPS
6B	<p>Recepção de notificação</p> <p>Tomada de conhecimento de que o processo continua em curso.</p>	EAT (nova)
7B	<p>Recepção de cartões e pedido de substituição de EAT</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> O contacto só pode ser efectuado após ter sido efectuado o fecho de período/Desactivar TPA com os cartões antigos e, caso a nova EAT tenha requisitado cartões físicos de supervisor, quando o Comerciante já os tiver na sua posse (quer os cartões físicos sejam personalizados ou não personalizados).</p>	Comerciante

N.º	Actividade	Responsável
8B	<p>Substituição de EAT</p> <ul style="list-style-type: none"> Efectuar as tarefas necessárias com vista à mudança de EAT, no decurso do telefonema do Comerciante, nomeadamente: 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. 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. <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:

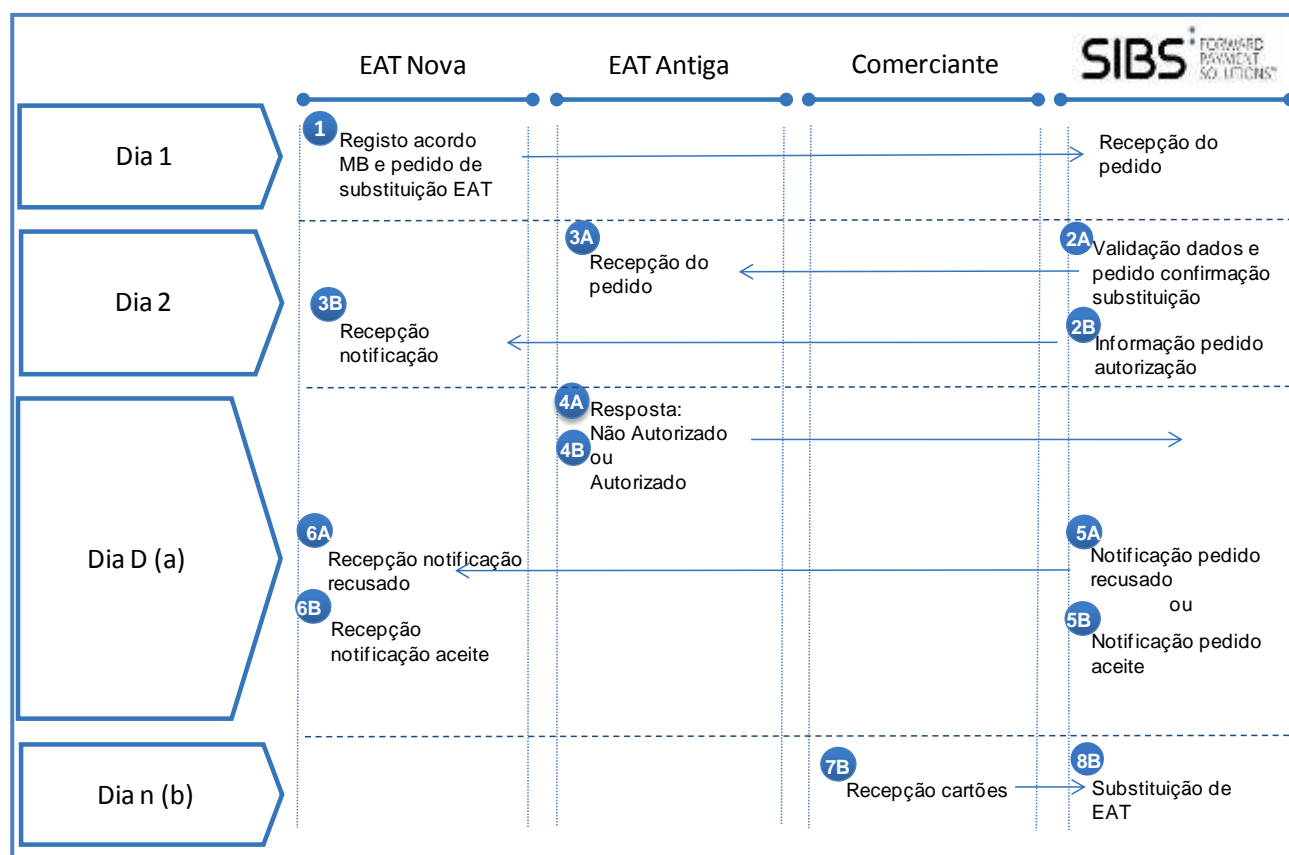


Figura 45 - Processo de mudança massiva de EAT

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 10 - Processo de mudança massiva de EAT

N.º	Actividade	Responsável
1	<p>Registo de acordo MB e envio de pedido de substituição de EAT</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>Sempre que haja lugar a alteração de conta de BAC, a nova EAT deve efectuar previamente a requisição de cartões de supervisor personalizados, ou actualizar a parametrização de cartões de supervisor não personalizados. Caso o funcionamento pretendido seja sem cartão físico de supervisor, tal não será necessário e não haverá a considerar, posteriormente, os procedimentos relativos à emissão e entrega dos cartões físicos ao Comerciante. Neste último caso, a nova EAT deverá parametrizar a opção “pode efetuar a abertura sem cartão”.</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>Validação dos dados enviados e pedido de confirmação de substituição</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"> Se não estiverem correctos, a SIBS FPS responde ao <i>e-mail</i> indicando o erro na validação – o processo reinicia. 	SIBS FPS
2B	<p>Informação de pedido de autorização</p> <p>Envio de e-mail com informação de que foi efectuado um pedido de autorização à EAT antiga.</p>	SIBS FPS
3A	<p>Recepção de pedido</p> <p>Validação do pedido e decisão em conformidade.</p>	EAT (antiga)
3B	<p>Recepção de informação</p> <p>Tomada de conhecimento de que pedido está em fase de validação pela EAT antiga.</p>	EAT (nova)
4	<p>Informação de resposta</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>Notificação de pedido recusado</p> <p>Envio para a EAT nova de informação que a substituição de EAT foi recusada.</p>	SIBS FPS
6A	<p>Recepção de notificação</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>Notificação de pedido aceite</p> <p>Notificação à nova EAT, via <i>e-mail</i>, que o pedido foi aceite.</p>	SIBS FPS

N.º	Actividade	Responsável
6B	Recepção de notificação Tomada de conhecimento de que o processo continua em curso.	EAT (nova)
7B	Recepção de cartões de supervisor Os estabelecimentos recebem o novo cartão de supervisor.	Comerciante
8B	Substituição de EAT 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

4.1.10.2 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.

4.1.10.2.1 Modelo com aprovação pela EAT

Para os estabelecimentos matriculados no sistema após Março de 2008⁴¹, a aprovação de mudança de *Acquirer* das marcas VISA e MasterCard compete à EAT.

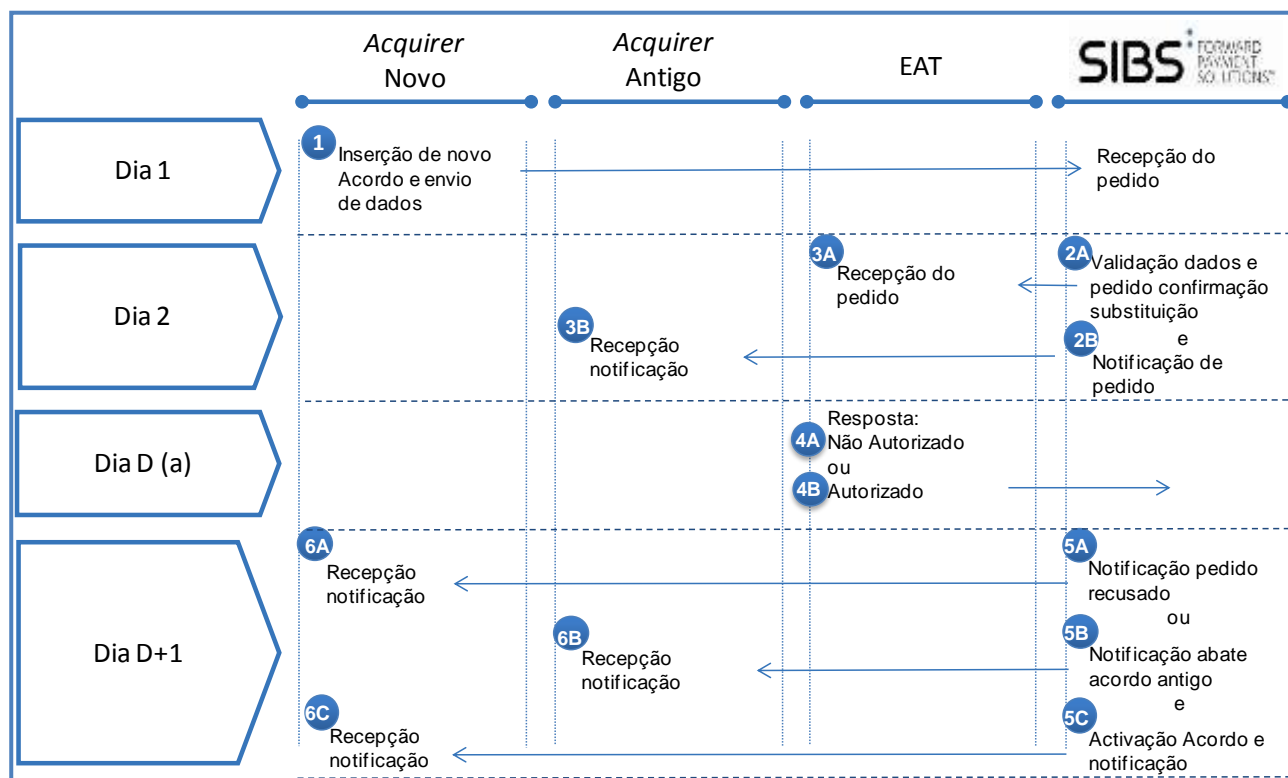


Figura 46 - Processo de substituição Acquirer VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT)

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 11 - Processo de substituição Acquirer VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT)

N.º	Actividade	Responsável
1	Inserção de novo acordo e envio de dados 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.	Acquirer (novo)

⁴¹ 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 0.

N.º	Actividade	Responsável
2A	Validação dos dados enviados e pedido de confirmação de substituição 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 à EAT para pedir autorização para a substituição do <i>Acquirer</i> .	SIBS FPS
2B	Notificação de pedido de substituição de <i>Acquirer</i> 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	Recepção pedido 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	Recepção de notificação Tomada das diligências consideradas adequadas.	<i>Acquirer</i> (antigo)
4	Informação de resposta Envio de <i>e-mail</i> com resposta: pedido recusado (4A) ou aceite (4B).	EAT
5A	Notificação de pedido recusado Envio para o <i>Acquirer</i> novo de informação que a substituição de acordo é inválida e respectivas razões.	SIBS FPS
6A	Recepção de notificação Verificação das razões pelas quais a EAT alega a invalidade da substituição do acordo. Tomada das diligências consideradas adequadas.	<i>Acquirer</i> (novo)
5B	Notificação de abate de acordo antigo 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	Recepção da notificação Recepção do aviso que o acordo existente foi abatido.	<i>Acquirer</i> (antigo)
5C	Activação acordo e Notificação 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	Recepção da notificação 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:

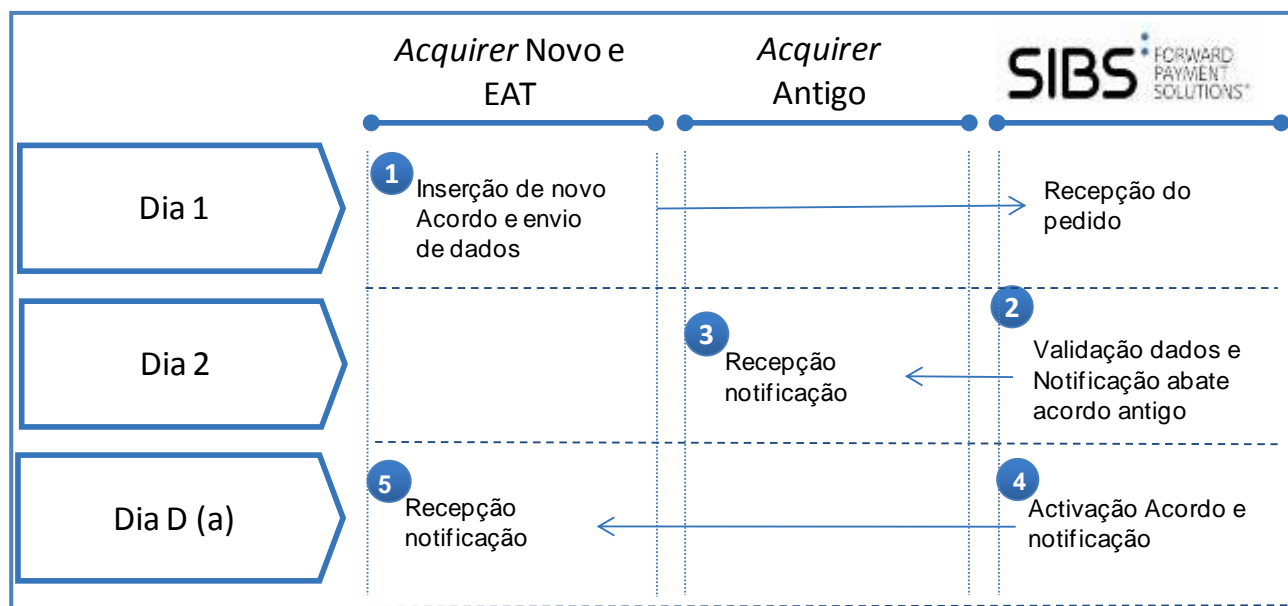


Figura 47 - Processo de substituição Acquirer VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT=Acquirer novo)

Notas:

(a) Dez dias úteis após Dia 2.

Tabela 12 - Processo de substituição Acquirer VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT = Acquirer novo)

N.º	Actividade	Responsável
1	Inserção de novo acordo e envio de dados 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	Validação dos dados enviados e Notificação de abate de acordo antigo 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> . 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	Recepção da notificação Recepção do aviso que o acordo existente será abatido.	Acquirer (antigo)
4	Activação acordo e Notificação 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

N.º	Actividade	Responsável
5	Recepção da notificação Recepção do aviso que a activação do acordo foi efectuada com sucesso.	Acquirer (novo)

4.1.10.2.2 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.

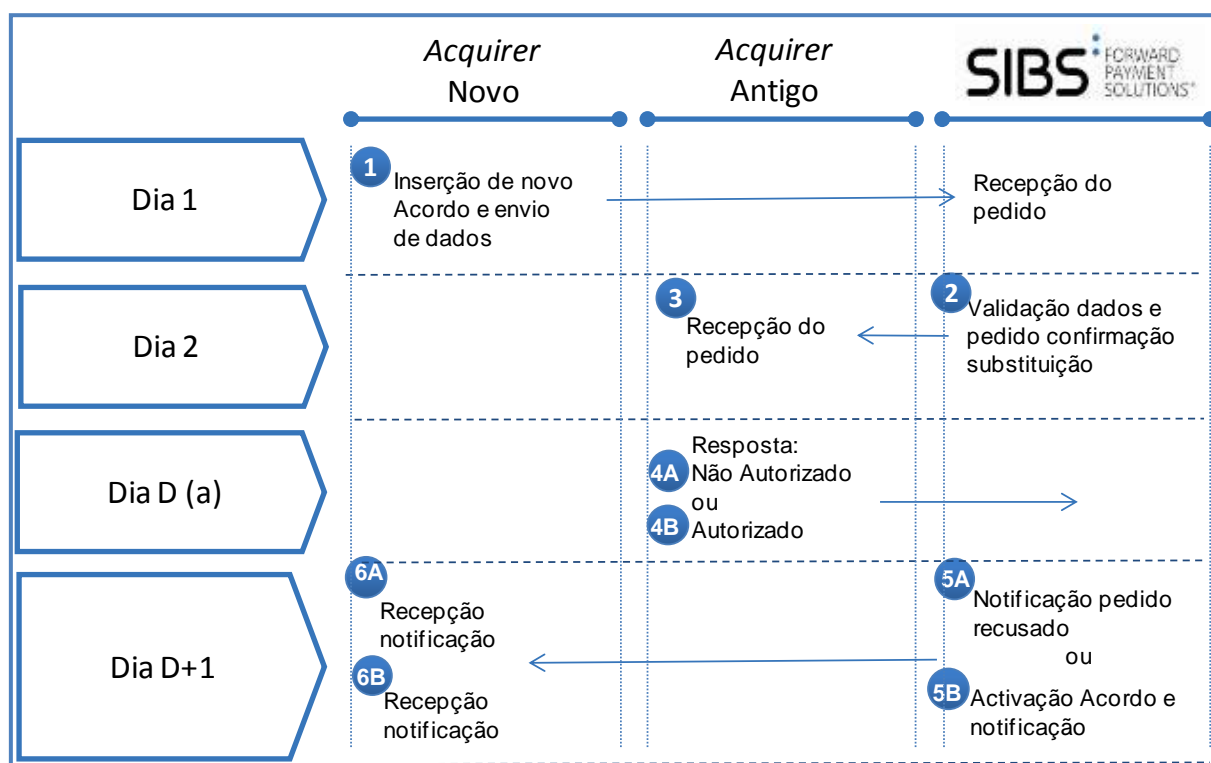


Figura 48 - Processo de substituição *Acquirer* VISA e/ou MasterCard (aprovação *Acquirer* antigo)

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

N.º	Actividade	Responsável
1	Inserção de novo acordo e envio de dados 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.	Acquirer (novo)

N.º	Actividade	Responsável
2	Validação dos dados enviados e pedido de confirmação de substituição 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
3	Recepção pedido 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	Informação de resposta Envio de e-mail com resposta: pedido recusado (4A) ou aceite (5B).	<i>Acquirer</i> (antigo)
5A	Notificação de pedido recusado Envio para o <i>Acquirer</i> novo de informação que a substituição de acordo é inválida e respectivas razões.	SIBS FPS
6A	Recepção de notificação 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	Activação acordo e Notificação 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.	SIBS FPS
6B	Recepção da notificação Recepção do aviso que a activação do acordo foi efectuada com sucesso.	<i>Acquirer</i> (novo)

4.1.10.3 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.

4.1.10.3.1 Modelo com aprovação pela EAT

Para os estabelecimentos matriculados no sistema após Março de 2008⁴², a aprovação de mudança de *Acquirer* das marcas VISA e MasterCard compete à EAT.

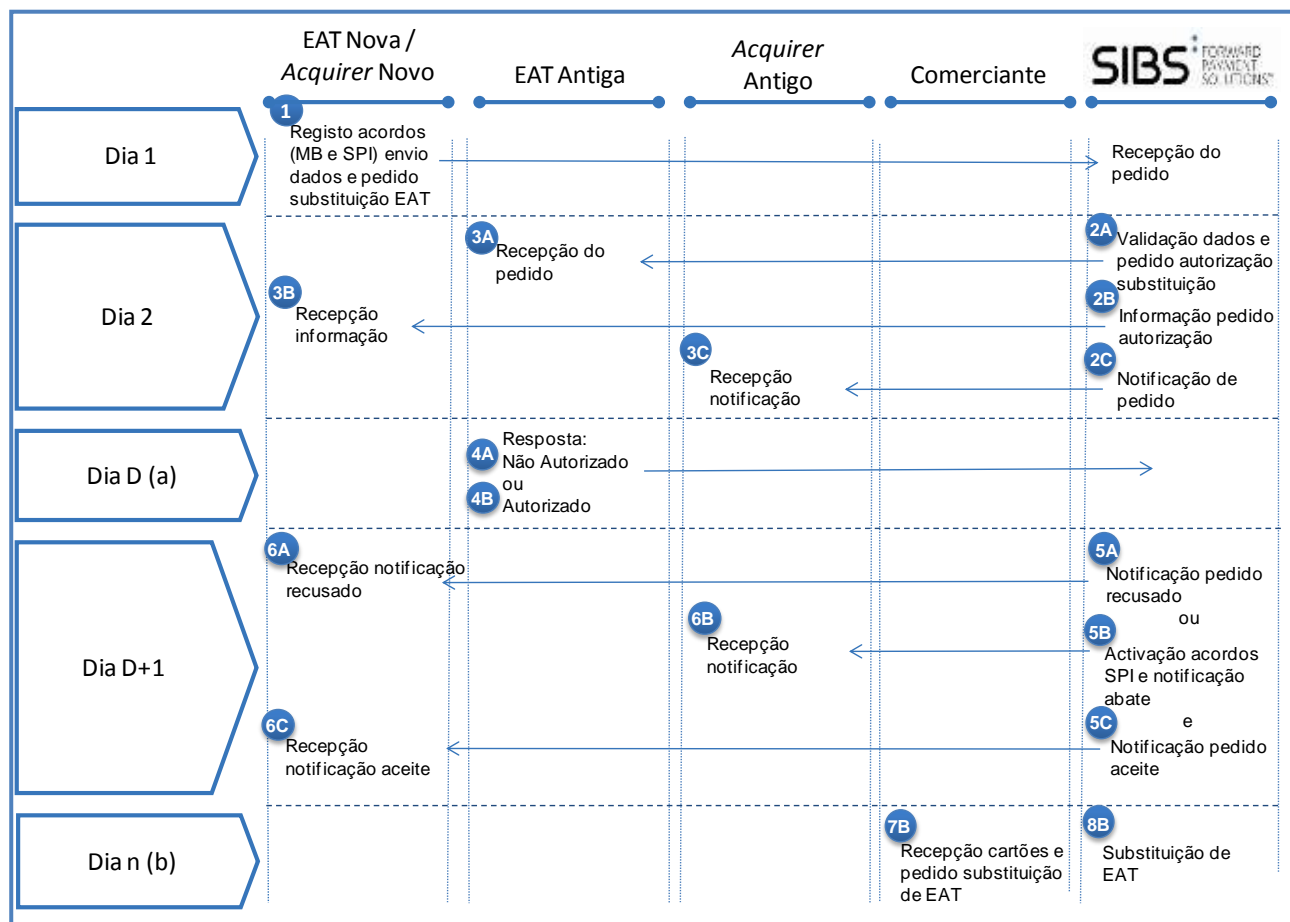


Figura 49 - Processo de substituição EAT e Acquirer VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT)

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.
- (b) A data destas acções está dependente do contacto do Comerciante com a SIBS FPS para se efectivar a alteração de EAT.

⁴² 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 14 - Processo de substituição EAT e Acquirer VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT)

N.º	Actividade	Responsável
1	<p>Registo de acordos (MB e SPI), envio de dados e pedido de substituição de EAT</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>Sempre que haja lugar a alteração de conta de BAC, a nova EAT deve efectuar previamente a requisição de cartões de supervisor personalizados, ou actualizar a parametrização de cartões de supervisor não personalizados. Caso o funcionamento pretendido seja sem cartão físico de supervisor, tal não será necessário e não haverá a considerar, posteriormente, os procedimentos relativos à emissão e entrega dos cartões físicos ao Comerciante. Neste último caso, a nova EAT deverá parametrizar a opção “pode efetuar a abertura sem cartão”.</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>Validação dos dados e pedido de autorização de substituição EAT e Acquirer SPI</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>Recepção de pedido</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>Informação de pedido de autorização</p> <p>Envio de e-mail com informação de que foi efectuado um pedido de autorização à EAT antiga.</p>	SIBS FPS
3B	<p>Recepção de informação</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>Notificação de pedido de substituição de Acquirer</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>Recepção de notificação</p> <p>Tomada das diligências consideradas adequadas.</p>	<i>Acquirer</i> (antigo)
4	<p>Informação de resposta</p> <p>Envio de e-mail com resposta: pedido recusado (4A) ou aceite (5B).</p>	EAT (antiga)
5A	<p>Notificação de pedido recusado</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>Recepção de notificação</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>Notificação de abate de acordo antigo</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>Recepção da notificação</p> <p>Recepção do aviso que o acordo existente foi abatido.</p>	<i>Acquirer</i> (antigo)
5C	<p>Notificação de pedido aceite</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>Recepção da notificação</p> <p>Recepção do aviso que a activação do acordo foi efectuada com sucesso.</p>	EAT (nova) e <i>Acquirer</i> (novo)
7B	<p>Recepção de cartões e pedido de substituição de EAT</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 após ter sido efectuado o fecho de período/Desactivar TPA com os cartões antigos e, caso a nova EAT tenha requisitado cartões físicos de supervisor, quando o Comerciante já os tiver na sua posse (quer os cartões físicos sejam personalizados ou não personalizados).</p>	Comerciante
8B	<p>Substituição de EAT</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"> 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. 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. <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

4.1.10.3.2 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.

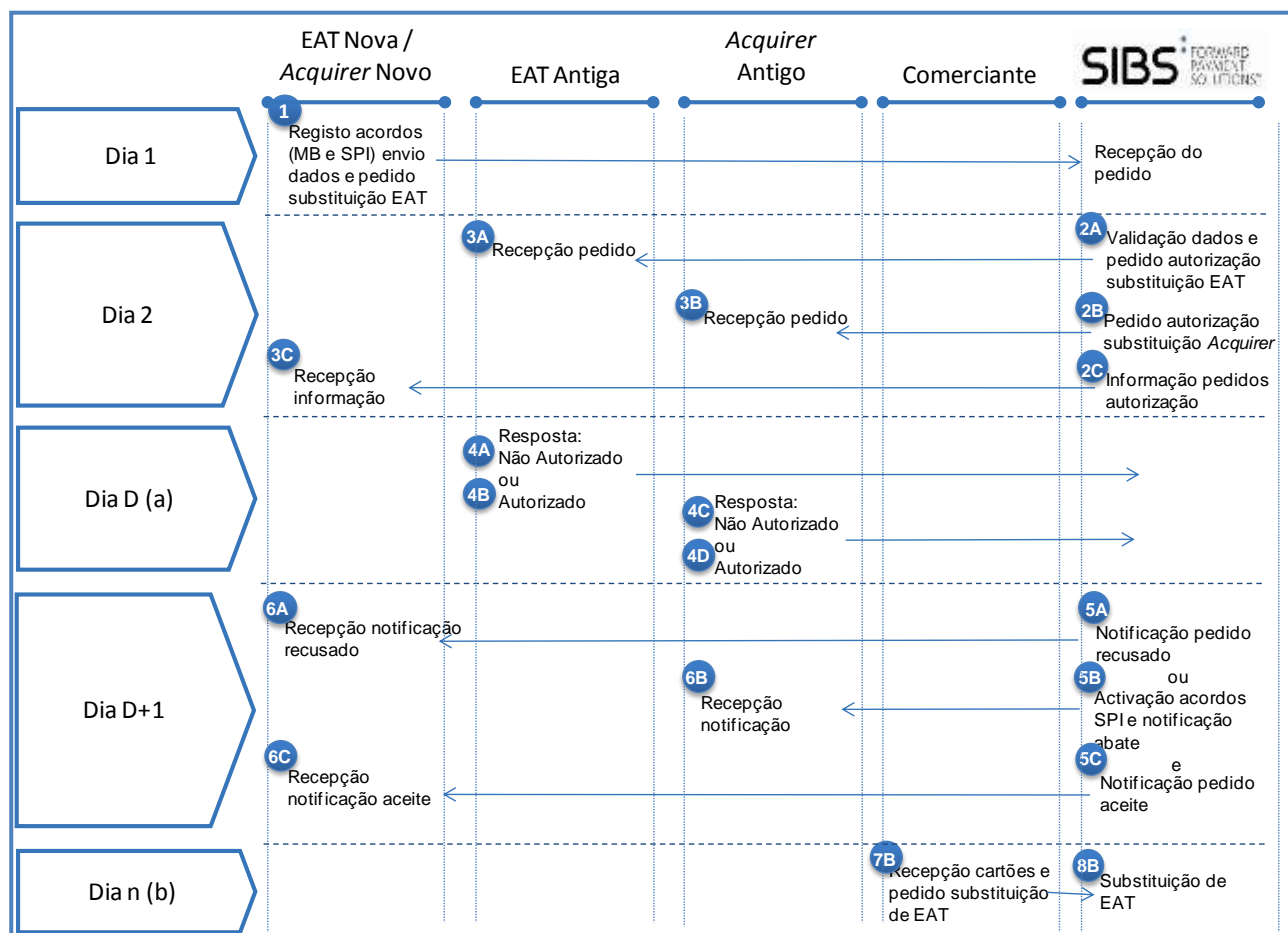


Figura 50 - Processo de substituição EAT e Acquirer VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT e Acquirer antigos)

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 15 - Processo de substituição EAT e Acquirer VISA e/ou MasterCard (aprovação EAT e Acquirer antigos)

N.º	Actividade	Responsável
1	<p>Registo de acordos (MB e SPI), envio de dados e pedido de substituição de EAT</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>Sempre que haja lugar a alteração de conta de BAC, a nova EAT deve efectuar previamente a requisição de cartões de supervisor personalizados, ou actualizar a parametrização de cartões de supervisor não personalizados. Caso o funcionamento pretendido seja sem cartão físico de supervisor, tal não será necessário e não haverá a considerar, posteriormente, os procedimentos relativos à emissão e entrega dos cartões físicos ao Comerciante. Neste último caso, a nova EAT deverá parametrizar a opção “pode efectuar a abertura sem cartão”.</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>Validação dos dados e pedido de autorização de substituição EAT</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>Validação dos dados e pedido de autorização de Acquirer SPI</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>Informação de pedidos de autorização</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>Recepção de pedido</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>Recepção de pedido</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)

N.º	Actividade	Responsável
3C	Recepção de informação Tomada de conhecimento de que pedido está em fase de validação pela EAT antiga e pelo <i>Acquirer</i> antigo.	EAT (nova) e <i>Acquirer</i> (novo)
4	Informação de resposta Envio de <i>e-mail</i> com resposta: pedido recusado (4A) ou aceite (4B).	EAT (antiga)
4	Informação de resposta Envio de <i>e-mail</i> com resposta: pedido recusado (4C) ou aceite (4D).	<i>Acquirer</i> (antigo)
5A	Notificação de pedido recusado 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	Recepção de notificação 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	Notificação de abate de acordo antigo 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	Recepção da notificação Recepção do aviso que o acordo existente foi abatido.	<i>Acquirer</i> (antigo)
5C	Notificação de pedido aceite 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	Recepção da notificação Recepção do aviso que a activação do acordo foi efectuada com sucesso.	EAT (nova) e <i>Acquirer</i> (novo)
7B	Recepção de cartões e pedido de substituição de EAT 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 após ter sido efectuado o fecho de período/Desactivar TPA com os cartões antigos e, caso a nova EAT tenha requisitado cartões físicos de supervisor, quando o Comerciante já os tiver na sua posse (quer os cartões físicos sejam personalizados ou não personalizados).	Comerciante
8B	Substituição de EAT Efectuar as tarefas necessárias com vista à mudança de EAT, no decurso do telefonema do Comerciante, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> 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. 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. 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

4.1.11 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:

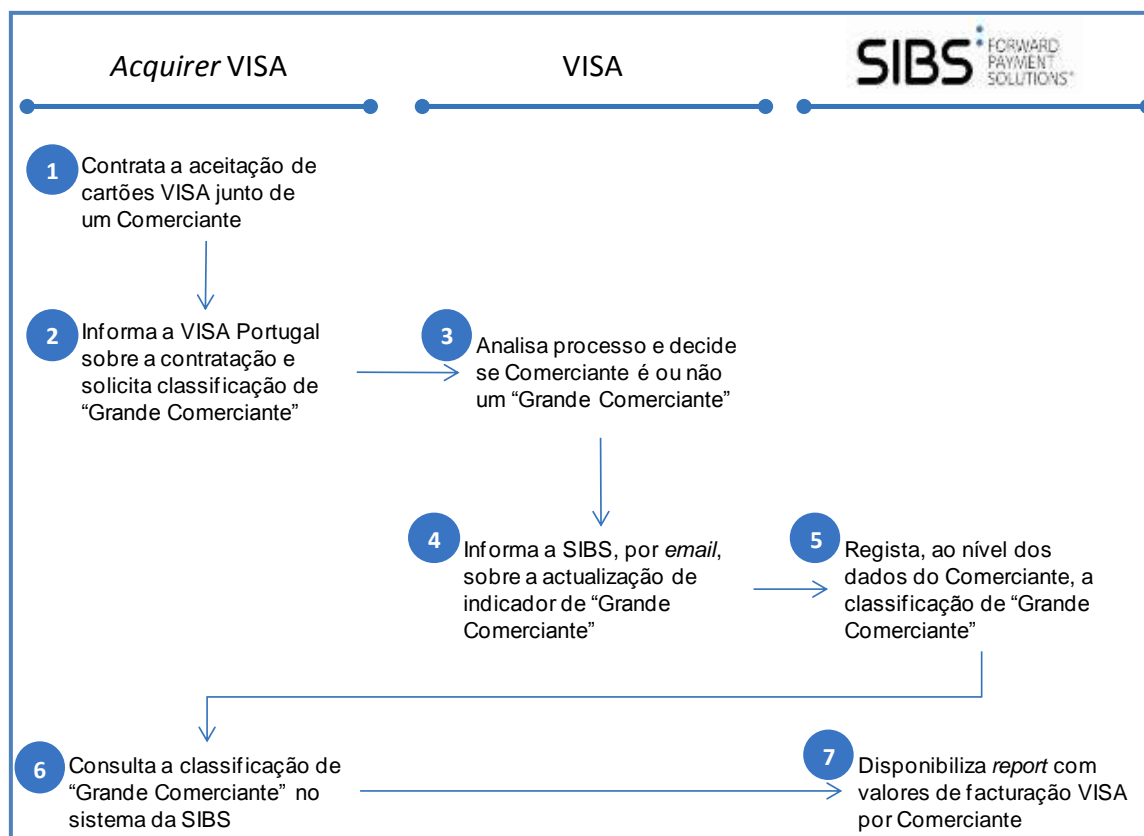


Figura 51 - Processo de classificação de “Grandes Comerciantes” VISA

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 FPS (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.

Os “Grandes Comerciantes” VISA são classificados por classes (1, 2 e 3), em função dos seus volumes de facturação, sendo que a classe 3 é a de maior volume de facturação. Para cada classe de “Grandes Comerciantes” existem diferentes *Interchange Fees*. O *report* “Grande Comerciante” VISA está disponível a partir da funcionalidade *Reports VISA*. (ver secção 4.7.3)

As IFs para transacções *contactless* dividem-se em “Geral” e “Grandes Comerciantes” de acordo com o divulgado pela VISA.

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.

4.1.12 Processo de classificação de “Grandes Comerciantes” MasterCard

O processo de classificação de “Grandes Comerciantes” para a MasterCard é efectuado pela SIBS FPS com base no ficheiro recebido da MasterCard. Os Grandes Comerciantes MasterCard são classificados por classes (1, 2 e 3), em função dos seus volumes de facturação, sendo que a classe 3 é a de maior volume de facturação. Para cada classe de “Grandes Comerciantes” existem diferentes *Interchange Fees*. O *report* “Grande Comerciante” MasterCard disponível a partir da funcionalidade *Reports MasterCard* (ver secção 4.7.3)

As IFs para transacções *contactless* dividem-se em “Geral” e “Grandes Comerciantes” de acordo com o divulgado pela MasterCard.

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/*Desactivar 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.

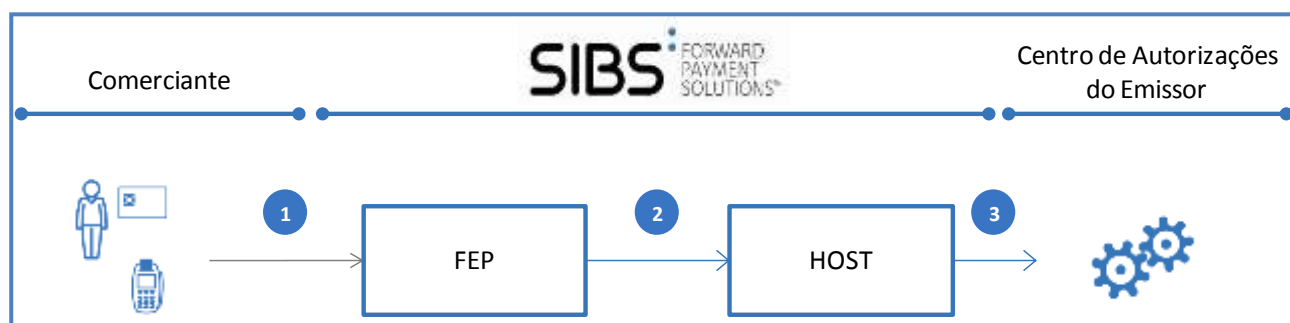


Figura 52 - Autorização de operações TPA (Emissor)

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*⁴³ 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.

⁴³ A execução, ou não, desta validação depende da parametrização para a família de cartões.

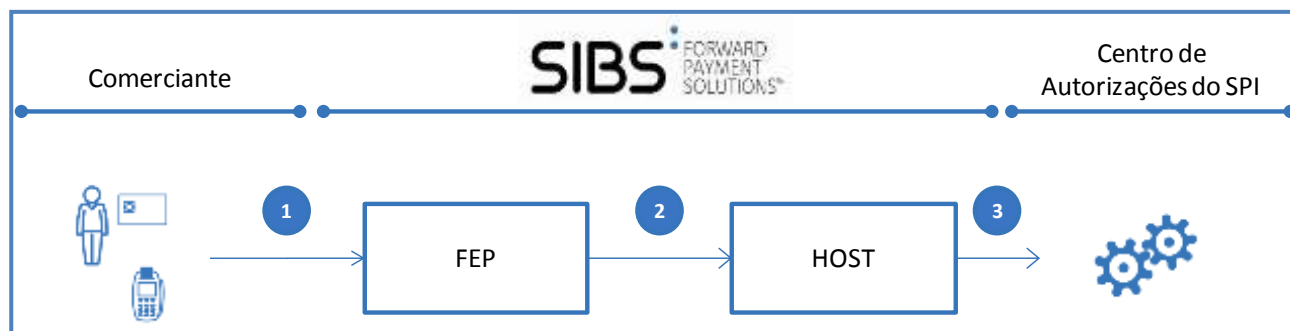


Figura 53 - Autorização de operações TPA (SPI)

Se a operação for realizada com um cartão de outra marca, nomeadamente JCB⁴⁴, 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*⁴⁵ do cartão está correcto.

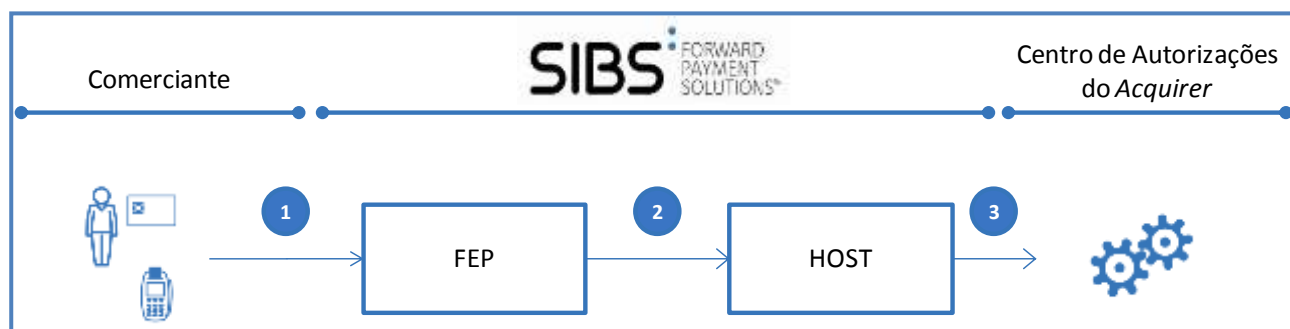


Figura 54 - Autorização de operações TPA (Acquirer)

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 1 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.

⁴⁴ O centro de autorizações do *Acquirer* JCB é a MasterCard.

⁴⁵ 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/Desactivar 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/Desactivar TPA

Na Rede de TPA MULTIBANCO os fechos de período de TPA/Desactivar 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/Desactivar 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/Desactivar TPA, assume um risco, pois pode posteriormente existir uma anulação do fecho/Desactivar TPA. As anulações resultam de um incorrecto processamento local da resposta à operação de fecho/Desactivar TPA, 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/Desactivar TPA no interface de *real time* com os BAC, permitindo informar a eventual anulação do fecho/Desactivar TPA antecipadamente face à compensação.

Para uma anulação de um fecho de período de TPA/Desactivar TPA, são criados os mesmos registos que os criados originalmente mas com sinal contrário e enviados de imediato. Nos acordos diferidos, os registos referentes ao dia F+N serão enviados posteriormente na data calculada, excepto se F+N já passou sendo, nesse caso, imediatamente enviados. Significa que se um registo que só seria creditado em F+N for anulado entretanto, o Comerciante recebe o registo e a respectiva anulação. Se o dia F+N já tiver passado, o Comerciante já recebeu o registo, pelo que já só recebe a anulação do mesmo.

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 TARGET2⁴⁶, 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;

⁴⁶ 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*.

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

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/[Desactivar 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;
- **Totais de taxas de utilização das EAT;**

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/**Desactivar 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/**Desactivar 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 último, com toda a informação aplicável.

Os totais relativos a fechos de TPA/Desactivar TPA que a EAT recebe incluem a informação sobre as receitas das taxas de utilização, que pode ser disponibilizada de duas formas:

- Informação sem detalhes por *Acquirer* - esta opção permite o conhecimento, através do registo de tipo 4, no ficheiro de Movimentos (MOV5 - Banco) do valor total das receitas de taxas de utilização, por período contabilístico, em cada TPA, incluído no campo definido para apresentar as receitas do destinatário do ficheiro. Informação com impacto contabilístico. Não permite, a distinção da componente da receita correspondente a cada *Acquirer*, mas permite, em novo campo incluído no final dos dados adicionais, conhecer o valor exacto das taxas de utilização referentes ao período contabilístico.
- Informação com detalhe por *Acquirer* - esta opção, para além da informação com impacto contabilístico descrita no ponto anterior, permite o conhecimento da componente de taxas de utilização pagas por cada *Acquirer*. Informação sem impacto contabilístico, facultada através de registos de tipo 4 adicionais, criados especificamente para este efeito.

A definição da opção de cada EAT é formalizada através da actualização dos Dados de *Acquirer*/EAT, no novo indicador implementado para o efeito.

A gestão dos dados de *Acquirer*/EAT contempla a inserção, consulta e alteração dos dados e pode ser efectuada através do Portal de Serviços SIBS, Mensagens *Host-to-Host*, e Ficheiro GDSM.

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*⁴⁷ 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.

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 FPS.

4.3.5 Contas

O serviço de processamento para *Acquirers* em TPA permite que o *Acquirer* indique à SIBS FPS um número de conta⁴⁸ 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 Remuneração *Acquirer*.

Nesta conta, definida pelo *Acquirer* por cada produto financeiro que contrate com a sua rede de Comerciantes, a SIBS FPS 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.

⁴⁷ 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).

⁴⁸ Pode representar uma conta D.O. ou uma rubrica contabilística, interna, do *Acquirer*.

- 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.

4.3.5.1 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 FPS 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.

4.3.5.2 Apoio ao *settlement*

Nesta conta, definida pelo *Acquirer* por cada Sistema de Pagamento Internacional que contrate com a sua rede de Comerciantes, a SIBS FPS 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 4.3.5.1) com os totais informados na conta de regularizações (secção 4.3.5.3) e na conta de *fees* com PAN (secção 4.3.5.4), ambos para cartões *not-on-us*.

4.3.5.3 Regularizações (disputas)

Nesta conta, definida pelo *Acquirer* por cada produto financeiro que contrate com a sua rede de Comerciantes, a SIBS FPS 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 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”.

4.3.5.4 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.

4.3.5.5 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/[Desactivar 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.

4.3.5.5.1 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/[Desactivar TPA](#) e liquidado junto do respectivo BAC na compensação subsequente a esse fecho/[Desactivar TPA](#). 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/[Desactivar TPA](#).

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

4.3.5.5.2 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 MCTPA) - 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 MDTPA) - é enviado diariamente e reflecte os detalhes do saldo existente na CSS-TPA no dia de processamento do ficheiro.

No âmbito das operações com acordos diferidos, foram criados dois novos ficheiros MDTPD e MCTPD, diário e mensal, com o mesmo *layout* e forma de funcionamento dos ficheiros MDTPA e MCTPA já existentes. O seu envio é opcional e deve ser efectuado sempre que esteja parametrizado o envio dos ficheiros MDTPA e MCTPA. Os novos ficheiros só são gerados quando existem movimentos relativos a acordos diferidos. É usada a mesma entidade *file transfer* dos ficheiros já existentes.

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/[Desactivar TPA](#), 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/[Desactivar TPA](#) de modo a poder transaccionar novamente com o TPA.

4.3.7 Fecho central diário

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 contabilístico do TPA/[Desactivar TPA](#), a SIBS FPS informa o Comerciante de que este tem de executar um fecho de período contabilístico no TPA/[Desactivar TPA](#), seguido da respectiva operação de abertura/[Activar TPA](#), 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/[Desactivar TPA](#), são geradas as informações para os respectivos movimentos em conta dos diversos intervenientes na compensação seguinte a este processo.

4.3.8 Fluxos contabilísticos

4.3.8.1 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/[Desactivar TPA](#). O detalhe dos movimentos implícitos nestes fluxos pode ser consultado no documento Manual de Implementação Processamento para *Acquirers* MB e SPI em TPA.

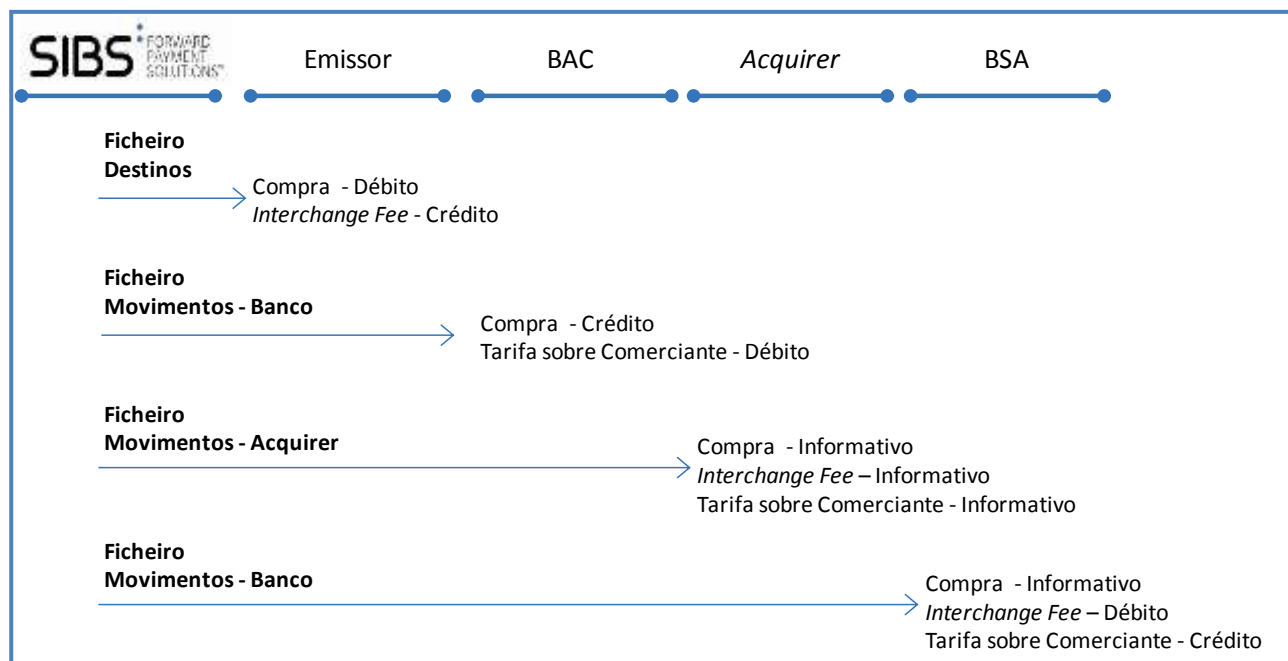


Figura 55 - Fluxos de informação de uma compra

4.3.8.2 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/Desactivar TPA. O detalhe dos movimentos implícitos nestes fluxos pode ser consultado no documento Manual de Implementação Processamento para *Acquirers* MB e SPI em TPA.

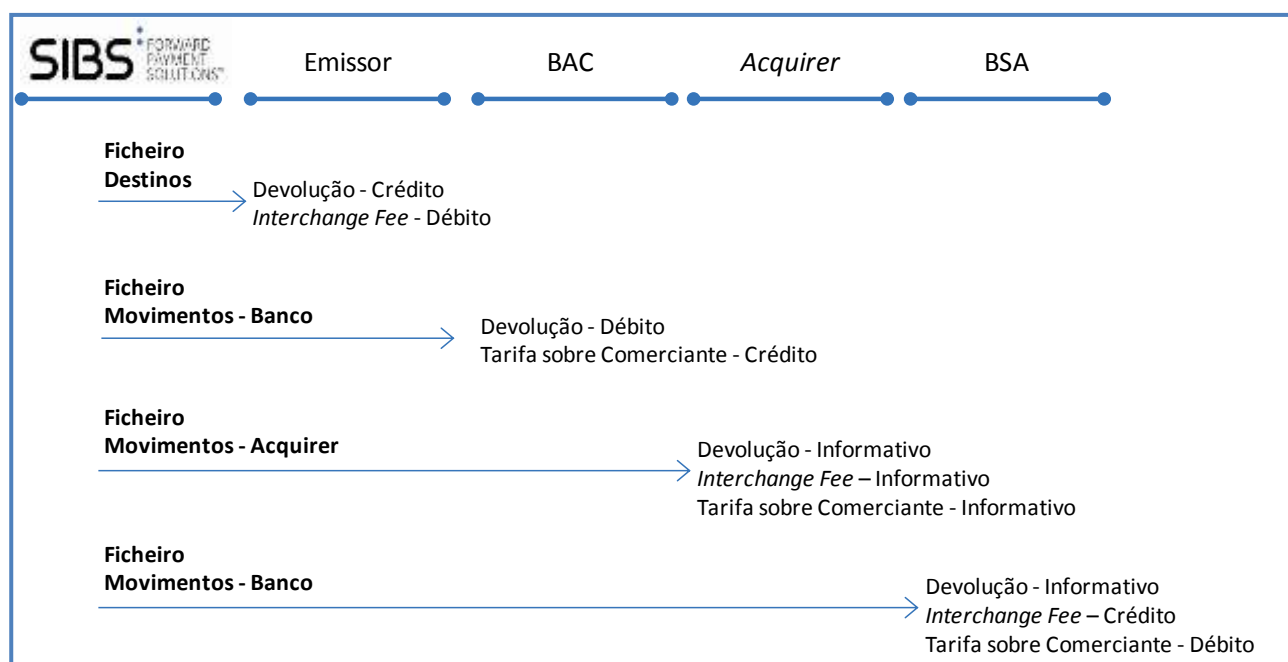


Figura 56 - Fluxos de informação de uma devolução

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, consequentemente, 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 subsequentes 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.

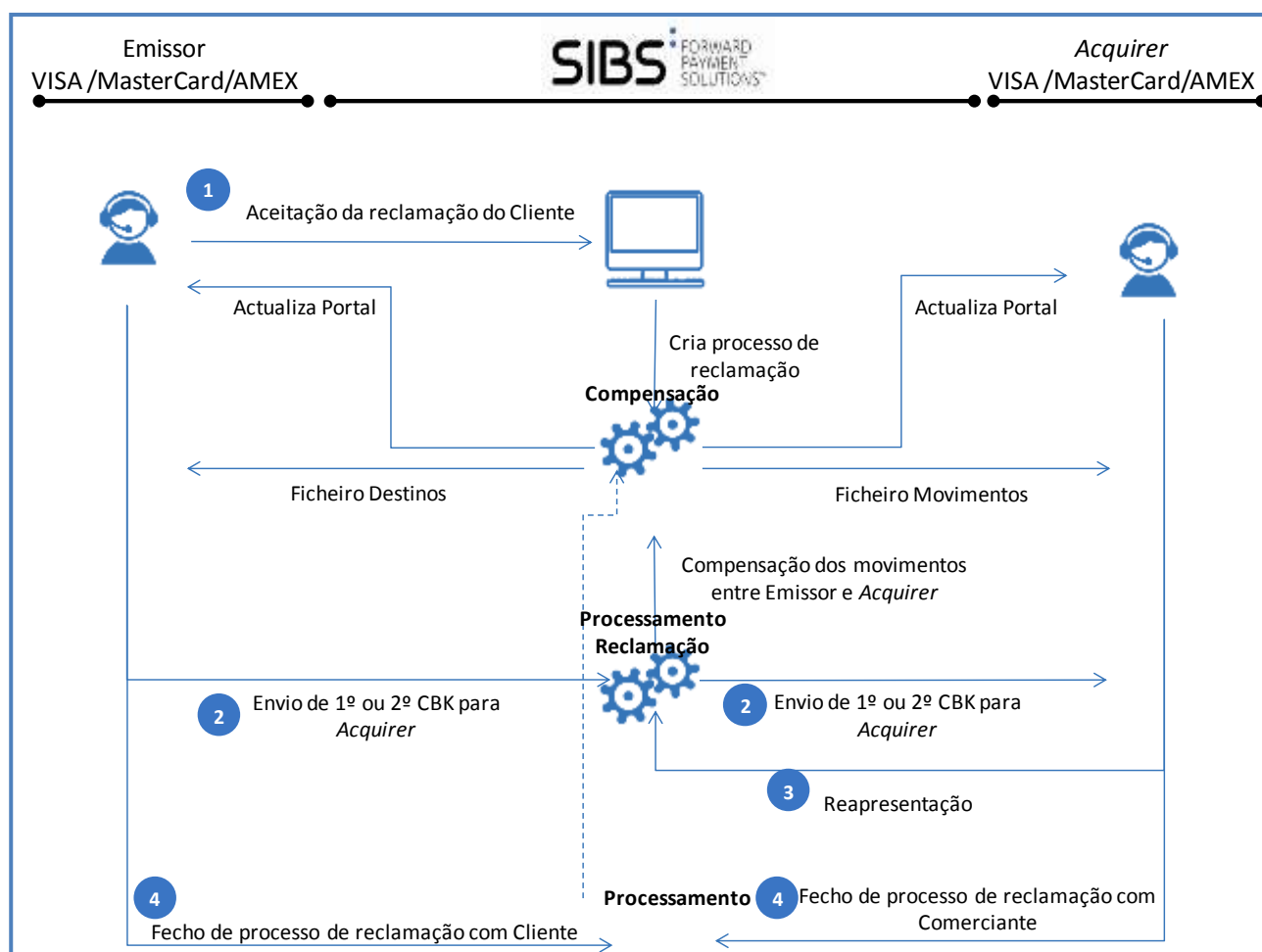


Figura 57 - Exemplo da evolução de um processo de reclamação de Emissor nacional

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 rerepresentação 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*⁴⁹ 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 16 - 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
Rerepresentação	<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>

⁴⁹ O mecanismo de *pre-arbitration* é um processo administrativo, se o Emissor for *not-on-us*.

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 (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 acções:

- Fim de reclamação com débito a Comerciante – Esta acção encerra o processo de reclamação com:
 - débito, ao Comerciante, do montante líquido – montante deduzido da comissão – indicado pelo utilizador aquando da realização da acção;
 - lançamento na Conta de Regularização (Disputas) do valor que encerra / salda o processo;
 - lançamento na rubrica de ganhos e perdas⁵⁰, 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 acção 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 acções típicas de um processo de reclamação, com impacto contabilístico nos intervenientes das acções associadas à transferência de responsabilidade financeira.

⁵⁰ 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.

Tabela 17 - Acções de um processo de reclamação de operações com cartões *on-us*

Acção	Conta de Regularizações do Emissor	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	
<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)	

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 18 - 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/Desactivar 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/Desactivar 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 registe 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 FPS 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 FPS 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, [estando disponível por um período de 12 meses](#).

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 19 - Dados do Comerciante

Informação	Fórmula	Diários ⁵¹	Semanais ⁵²	Mensais ⁵³
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>	✓	✓	✓
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 20 - 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>		

⁵¹ Recolhidos diariamente pelo período mínimo de um mês a começar após o primeiro fecho de TPA do Comerciante, considerando os estabelecimentos virtuais do Comerciante.

⁵² De segunda-feira ao domingo seguinte.

⁵³ 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.

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 e MasterCard**

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.

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.

O *Report* Grandes Comerciante da VISA está disponível a partir da funcionalidade *Reports VISA*.

O *Report* Grandes Comerciante da MasterCard está disponível a partir da funcionalidade *Reports MasterCard*.

Ambos os *reports* contêm os seguintes campos:

- Número de Comerciante;
- Nome de Comerciante;
- NIF (Número de contribuinte);
- Sigla;
- Grupo;
- Classe;
- Montante de facturação (montante total compras MasterCard/VISA - Montante total de devoluções MasterCard/VISA).

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 do Departamento de Controlo de Fraude da SIBS FPS (departamento resultante da integração da PAYWATCH na SIBS FPS), especializado 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 FPS 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 FPS 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 ao [Departamento de Controlo de Fraude da SIBS FPS \(departamento resultante da integração da PAYWATCH na SIBS FPS\)](#), 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 do Departamento de Controlo de Fraude da SIBS FPS (departamento resultante da integração da PAYWATCH na SIBS FPS), especializado 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 FPS 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 21 - Processamento de pedidos de autorização por voz

Entidade	Ação	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.

Entidade	Ação	Responsabilidade
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.
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 22 - Processamento de anulações de pedidos de autorização por voz

Entidade	Ação	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, 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 23 - 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 24 - 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 <i>Interchange Directory</i> ou <i>Member Identification</i> 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.

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 25 - 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 ESPEROGRAFICA)

CÓDIGO DE AQUIRER:
0000000

NÚMERO DE SEQUÊNCIA:
9999999

VALOR €

GRATIFICAÇÕES (TIPS):

AUTORIZAÇÃO Nº

DATA

ASSINATURA DO CLIENTE

TOTAL €

RECIBO DE VENDA
NÃO REEMBOLSAVEL
(NO REFUND)

ESTABELECIMENTO (ORIGINAL)

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 este TOTAL e ainda os encargos que sejam devidos nos termos do acordo que regula a utilização do referido cartão.

Figura 58 - Recibo para estabelecimento

GRAVAR NA MÁQUINA
(ESCREVER COM ESPEROGRAFICA)

CÓDIGO DE AQUIRER:
0000000

NÚMERO DE SEQUÊNCIA:
9999999

VALOR €

GRATIFICAÇÕES (TIPS):

AUTORIZAÇÃO Nº

DATA

ASSINATURA DO CLIENTE

TOTAL €

RECIBO DE VENDA
NÃO REEMBOLSAVEL
(NO REFUND)

ACQUIRER (CÓPIA)

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 este TOTAL e ainda os encargos que sejam devidos nos termos do acordo que regula a utilização do referido cartão.

Figura 59 - Recibo para Acquirer

Figura 60 - 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 26 - 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 os seguintes campos:

- 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.
- ASSINATURA DO RESPONSÁVEL:** Campo para a assinatura.
- Nº DE RECIBOS:** Campo para o número de recibos.
- DATA:** Campos para dia, mês e ano.
- RESUMO Nº:** Campo com o valor 9999999.
- CÓDIGO DE ACQUIRER:** Campo com o valor 0000000.

Na margem esquerda, há uma barra vertical azul com o texto 'GRAVAR NA MÁQUINA' e uma seta para a direita. Na margem direita, há uma barra vertical azul com o texto 'ESTABELECIMENTO (ORIGINAL)'.

Figura 61 - Resumo de recibos para estabelecimento

O formulário 'RESUMO DE RECIBOS' para *Acquirer* contém os seguintes campos:

- 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.
- ASSINATURA DO RESPONSÁVEL:** Campo para a assinatura.
- Nº DE RECIBOS:** Campo para o número de recibos.
- DATA:** Campos para dia, mês e ano.
- RESUMO Nº:** Campo com o valor 9999999.
- CÓDIGO DE ACQUIRER:** Campo com o valor 0000000.

Na margem esquerda, há uma barra vertical azul com o texto 'GRAVAR NA MÁQUINA' e uma seta para a direita. Na margem direita, há uma barra vertical azul com o texto 'ACQUIRER (CÓPIA)'.

Figura 62 - 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.

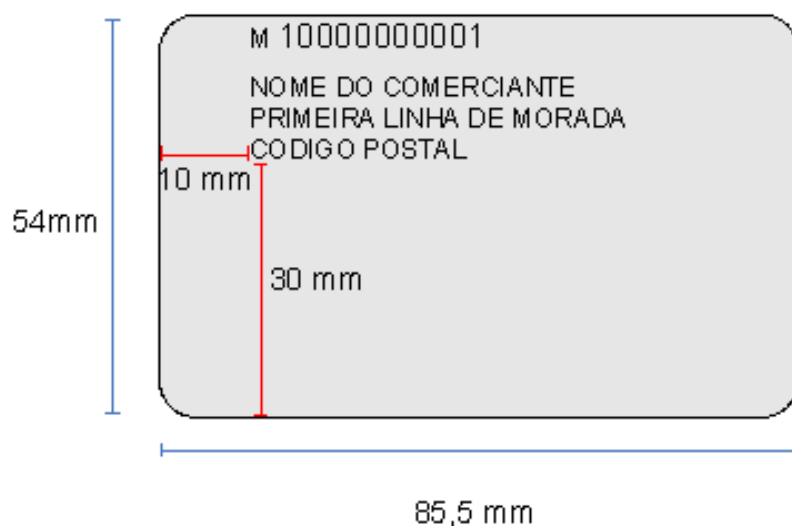


Figura 63 - Formato das chapas

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	ENV
Listar Inserir Consultar	Consultar Produção Listar	Associar	Listar AIDs

DADOS CHAPA

Consultar

Figura 64 - 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	
-----------------------------------	--

[Confirmar](#)

Pág. Anterior

Figura 65 - 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 66 - Imprinter

A seguinte tabela descreve as especificações técnicas das *imprinters*, modelo e fornecedor recomendados:

Tabela 27 - 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 28 - 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"> • Recepção de envelopes sem identificação; • Recepção da documentação fora dos respectivos envelopes; • Envelopes abertos; • Envelopes danificados.
5	SIBS PROCESSOS	Registar anomalias na abertura dos envelopes	A SIBS PROCESSOS regista as anomalias detectadas durante o processo de abertura dos envelopes, as quais assumem a seguinte natureza: <ul style="list-style-type: none"> • Recepção de documentos fora do âmbito; • Recepção de documentos deteriorados. 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.

Etapa	Entidade	Ação	Responsabilidade
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"> • Número do cartão; • Número do documento (sequência); • Código de <i>Acquirer</i>; • Montante total; • Número de autorização; • Data de débito; • Número do Comerciante / estabelecimento; • Data de expiração do cartão. <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"> • Montante total; • Código de <i>Acquirer</i>; • Número do resumo de recibos. <p>Se o campo “código de <i>Acquirer</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>
8	SIBS PROCESSOS	Corrigir manualmente erros de leitura	<p>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.</p>
9	SIBS PROCESSOS	Garantir o arquivo óptico das imagens das facturas manuais	<p>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>.</p>

Etapa	Entidade	Ação	Responsabilidade
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 67 - 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 29 - 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> sac.suporte@sibs.pt 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/[Desactivar 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/[Desactivar 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 30 - Destinatários, formatos e periodicidades dos extractos de operações

Extracto	Descrição	Destinatário	Forma de Envio	Periodicidade
EXTC	Totais de Fecho de TPA com Comissões	<i>Acquirer</i> Comerciante	<i>File Transfer</i> <i>Email</i> (PDF)	Diária Semanal Quinzenal Mensal Bimestral Trimestral
	Totais de Fecho de TPA com Comissões - Integrado	Comerciante	<i>Email</i> (PDF)	
EXTM	Detalhe de Movimentos	<i>Acquirer</i>	<i>File Transfer</i>	Diária Semanal Quinzenal Mensal
EXTF	Totais de Fecho de TPA sem Comissões	BAC Comerciante	<i>File Transfer</i> <i>Email</i> (PDF)	Diária Semanal Quinzenal Mensal Bimestral Trimestral
EXTI	Informação Financeira do Comerciante	<i>Acquirer</i> Comerciante	<i>File Transfer</i> <i>Email</i> (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 *e-mail* 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.

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;"> Comerciante: EL CORTE INGLES LISBOA TESTES / FORMA O Número Pessoa Colectiva: PT501810285 Estabelecimento: EL CORTE INGLES Identificação Terminal: 0000001334 - CAIXA REGISTRADORA </td> <td style="width: 50%; padding: 2px;"> Data Emissão: 2010/05/13 Período: 2010/05/12 a 2010/05/12 Nº Ext. 7/2010/067 </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right; padding: 2px;"> Página 001/003 </td> </tr> </table>		Comerciante: EL CORTE INGLES LISBOA TESTES / FORMA O Número Pessoa Colectiva: PT501810285 Estabelecimento: EL CORTE INGLES Identificação Terminal: 0000001334 - CAIXA REGISTRADORA	Data Emissão: 2010/05/13 Período: 2010/05/12 a 2010/05/12 Nº Ext. 7/2010/067	Página 001/003				
Comerciante: EL CORTE INGLES LISBOA TESTES / FORMA O Número Pessoa Colectiva: PT501810285 Estabelecimento: EL CORTE INGLES Identificação Terminal: 0000001334 - CAIXA REGISTRADORA	Data Emissão: 2010/05/13 Período: 2010/05/12 a 2010/05/12 Nº Ext. 7/2010/067							
Página 001/003								
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	81	003531110012311112389	00001 PRODUTO MULTIBANCO	001	0,01 C	0,00 C	a) ¹
<p><small>* a) Isento de IVA ao abrigo do nº27 do artigo 9º do código do IVA.</small></p> <p><small>b) IVA incluído à taxa legal em vigor.</small></p> <p><small>c) Imposto do Selo incluído à taxa legal em vigor.</small></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 Número Pessoa Colectiva: PT501810285 Estabelecimento: EL CORTE INGLES Identificação Terminal: 0000001369 - CAIXA REGISTRADORA	Data Emissão: 2010/05/13 Período: 2010/05/12 a 2010/05/12 Nº Ext. 7/2010/067
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

Página
002/003

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 Número Pessoa Colectiva: PT501810285 Estabelecimento: EL CORTE INGLES Identificação Terminal: 0000001396 - CAIXA REGISTRADORA	Data Emissão: 2010/05/13 Período: 2010/05/12 a 2010/05/12 Nº Ext. 7/2010/067
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

Página
003/003

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 68 - Totais de Fecho de TPA com Comissões (EXTC)

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 20:58

N. Período Contabilístico: 01

Data Emissão: 05/09/2008

Período: 04/09/2008 a 04/09/2008

Nº Ext.

8/2008/011

Página:

001/002

NIB: 000700000000000000123

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 verde	20,00 C	0,25 D	19,75 C
00006	00346 VISA CR N	015 Compra (outras verde	50,00 C	0,38 D	49,62 C
00007	00346 VISA CR N	015 Compra (outras verde	20,00 C	0,25 D	19,75 C
00008	00347 VISA DB N	015 Compra (outras verde	30,00 C	0,00 D	30,00 C
00010	00347 VISA DB N	015 Compra (outras verde	55,00 C	0,00 D	55,00 C
00010	00347 VISA DB N	015 Compra (outras verde	55,00 D	0,00 C	55,00 D
00010	00347 VISA DB N	015 Compra (outras verde	55,00 C	0,00 D	55,00 C
00011	00347 VISA DB N	015 Compra (outras verde	51,00 C	0,00 D	51,00 C
00012	00347 VISA DB N	015 Compra (outras verde	9,90 C	0,00 D	9,90 C
TOTAL			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: 0007000000000000000123

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 verde	19,80 C	0,00 D	19,80 C
00003	00347 VISA DB N	015 Compra (outras verde	29,90 C	0,00 D	29,90 C
00004	00347 VISA DB N	015 Compra (outras verde	44,60 C	0,00 D	44,60 C
00005	00347 VISA DB N	015 Compra (outras verde	9,50 C	0,00 D	9,50 C
00006	00346 VISA CR N	015 Compra (outras verde	20,00 C	0,25 D	19,75 C
00007	00347 VISA DB N	015 Compra (outras verde	59,90 C	0,00 D	59,90 C
TOTAL			183,70 C	0,25 D	183,45 C
TOTAL GERAL			419,60 C	1,13 D	418,47 C

Figura 69 - 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 70 - Extracto de Totais de Fecho de TPA sem Comissões (EXTF)

[illegible]

Figura 71 - Extracto de Informação Financeira do Comerciante (EXTI) - Agregação por estabelecimento

< Logotipo Acquirer > Formato: ".gif" Dim. Max: 6cmx3cm			<Nome Comerciante> <Morada> <Localidade> Data: <Data Inicial> a <Data Fim> Código: <Código de Resumo>					
Facturação			Regularizações				Total	
Produto Financeiro	Valor	Desconto	Débito	Desconto	Crédito	Desconto	Valor	Desconto
346 - Visa N	191.111.000,00 €	202.000,00 €	10,00 €	2,00 €	1,00 €	0,20 €	191.110.991,00 €	201.998,20 €
347 - Mastercard N	545,00 €	169,00 €	7,00 €	1,40 €	3,40 €	0,68 €	541,40 €	168,28 €
350 - Visa E	3.000,00 €	300,00 €	10,00 €	2,00 €	1,00 €	0,20 €	2.991,00 €	298,20 €
348 - Visa N	1.000,00 €	200,00 €	10,00 €	2,00 €	1,00 €	0,20 €	991,00 €	198,20 €
<Produtos Financeiros>								
<Produtos Financeiros>								
<Produtos Financeiros>								
Facturação			Regularizações				Total	
	Valor	Desconto	Débito	Desconto	Crédito	Desconto	Valor	Desconto
Total	191.115.845,00 €	202.689,00 €	37,00 €	7,40 €	6,40 €	1,28 €	191.115.814,40 €	202.662,88 €

Figura 72 - Extracto de Informação Financeira do Comerciante (EXTI) - Agregação por Comerciante

5.4 Gestão de Disputas

A SIBS FPS disponibiliza um serviço de *back-office*, para os *Acquirers* que pretendam delegar o tratamento dos processos relativos a disputas, nomeadamente:

- Pedido de cópias de documentos;
- *Chargebacks*;
- *Re-presentements*;

- *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.

5.5 Informação ao Comerciante de Totais de Fecho de TPA

A operação de fecho de período de TPA/Desactivar TPA é desencadeada pelo Comerciante e corresponde ao encerramento de um período contabilístico no TPA, determinando a criação de um movimento, normalmente a crédito, na conta do Comerciante, pelas operações efectuadas durante o período.

Esta informação é disponibilizada no momento em que o operador do TPA efectua a operação de fecho contabilístico, diz respeito apenas ao período desse TPA em particular e possibilita que o Comerciante execute a conciliação das diversas operações realizadas no TPA, no período, com a movimentação na conta associada ao TPA. Assim, esta informação é disponibilizada localmente, em cada Estabelecimento do Comerciante, e por cada TPA em funcionamento nesse Estabelecimento.

A funcionalidade de Informação ao Comerciante de Totais de Fecho de TPA visa proporcionar, aos Comerciantes que pretendam, efectuar a integração automática da informação dos totais de fecho de TPA/Desactivar TPA (independentemente do seu tipo: TPA portáteis, TPA balcão, e-POS) com o seu sistema de informação, ou seja, a possibilidade de obter e integrar diariamente toda a informação sobre os totais dos períodos contabilísticos de todos os TPA dos seus Estabelecimentos ou dos Estabelecimentos dos diversos Comerciantes da sua rede, que tenham efectuado fecho de período contabilístico/Desactivar TPA nesse dia.

É, assim, introduzido o conceito de número de Comerciante agregador da rede. O número de Comerciante agregador da rede destina-se a permitir acomodar uma realidade existente:

- nas redes gasolineiras, em que o número de Comerciante do posto de abastecimento, difere do número de Comerciante da gasolineira à qual está associado;
- nas redes de distribuição, em que o número de Comerciante do estabelecimento comercial pode diferir do número de Comerciante da empresa-mãe do grupo.

Esta funcionalidade materializa-se na produção de um ficheiro diário que contém os Totais de Fecho Contabilístico de todos os TPA do Comerciante ou dos Comerciantes pertencentes à rede, para os quais as respectivas Entidade de Apoio solicitaram a disponibilização do serviço à SIBS FPS.

5.5.1 Acesso à funcionalidade

O acesso à funcionalidade destina-se a permitir à SIBS FPS a parametrização, no seu sistema, dos dados necessários ao envio ao Comerciante do ficheiro de Totais de Fecho de TPA. O acesso a esta funcionalidade processa-se por via administrativa, mediante o preenchimento do formulário com a Refª DCSIBS110326, e respectivo envio para a SIBS FPS, de acordo com as instruções indicadas no próprio documento (ver Anexo B).

O esquema que se apresenta abaixo sintetiza os passos deste processo:

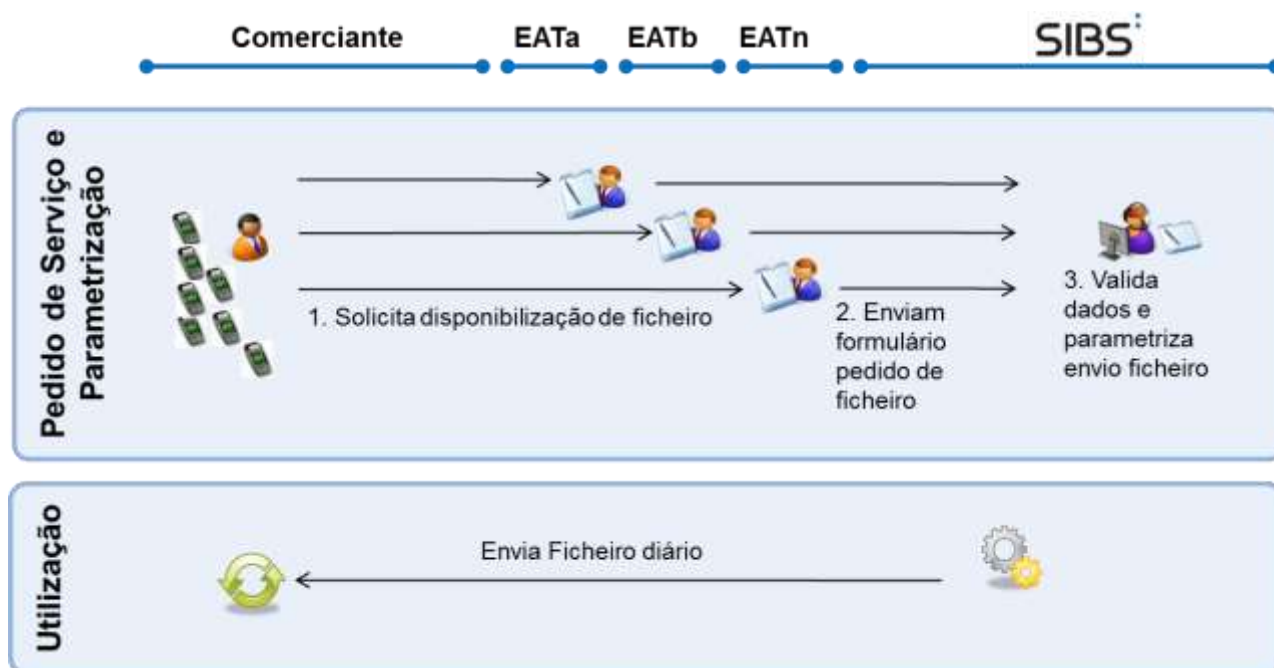


Figura 73 - Acesso à funcionalidade de Informação de Totais de Fecho TPA

1. A EAT do Comerciante interessado em receber o ficheiro de Totais de Fecho de TPA preenche o formulário disponível para o efeito, assina-o e obtém também a assinatura do Comerciante;
2. A EAT envia o formulário para o endereço de *e-mail* da SIBS FPS indicado nesse mesmo documento;
3. Após receber o formulário de acesso à funcionalidade, a SIBS FPS parametriza, no seu sistema, os dados que irão permitir o envio do ficheiro ao Comerciante.

Após conclusão deste processo, o Comerciante passa a receber o ficheiro de TFT5 - Totais de Fecho de TPA, contendo a informação de fecho/Desactivar TPA de todos os TPA instalados nos seus Estabelecimentos, ou na sua rede de Comerciantes (no caso de se tratar de um Comerciante agregador de rede), e matriculados pela EAT. Mesmo que haja mais do que uma EAT a enviar o formulário, o ficheiro continua a ser único por Comerciante (ou rede do comerciante agregador) passando a incluir a informação de todos os TPA dos Estabelecimentos cujas EAT solicitaram adesão à funcionalidade.

5.6 Acordos Diferidos

Os acordos diferidos, celebrados entre o *Acquirer* e o Comerciante, permitem que o crédito do valor das compras aos Comerciantes, e o respectivo débito das TSC, possa passar a ser efectuado “N” dias (número de dias diferidos e negociados com o Comerciante) após o fecho de período contabilístico do TPA/Desactivar TPA. O número de dias de diferimento varia entre 1 e 60; caso seja alterado, este número de dias entra em vigor na primeira transacção do novo período contabilístico ao abrigo do acordo em causa.

Esta funcionalidade complementa a oferta da SIBS FPS aos *Acquirers* permitindo aos mesmos, do ponto de vista do negócio, efectuar uma gestão financeira mais eficiente e alargar a sua oferta ao nível das condições contratuais estabelecidas com cada Comerciante.

5.7 *Dynamic Currency Conversion*

O *Dynamic Currency Conversion* é uma funcionalidade através da qual os Titulares de Cartão têm a possibilidade de optar efectuar as transacções na Rede TPA MULTIBANCO (compra em TPA) na moeda local (euro) ou na do seu país de origem, através do conhecimento, no momento da operação, da taxa de conversão a ser aplicada.

Este serviço DCC permite, assim, ao Titular de Cartão, a possibilidade de escolha da moeda de transacção, maior transparência na conversão de moeda, através da visualização da taxa de conversão e do valor da compra em ambas as moedas, facultando, assim, certeza no valor a pagar e clareza no custo do serviço. Oferece também uma alternativa à oferta dos Emissores, de conversão do valor da transacção no momento de lançamento do débito na conta do cliente.

Os potenciais utilizadores deste serviço são estrangeiros oriundos de países que têm moedas diferentes do euro, titulares de cartões das marcas VISA e MasterCard (estão excluídos desta funcionalidade operações com cartões *American Express* ou de outras marcas que não VISA e MasterCard e operações em TPA Virtual).

5.7.1 Conceitos

Os principais novos conceitos introduzidos com o DCC são:

- **Pré qualificação DCC** - processo, anterior à qualificação, pelo qual a SIBS FPS averigua se uma transacção é elegível para ser feita com recurso a DCC. Neste processo são validadas tanto a aplicação EMV usada na transacção como a moeda do cartão. Estes dados são validados num diálogo entre o cartão e o TPA MULTIBANCO, caso o cartão tenha *chip* EMV. Caso não tenha, estes dados são validados sempre que possível no sistema da SIBS FPS. A pré-qualificação só é feita com sucesso quando a aplicação é VISA ou MasterCard e a moeda é diferente do euro. Sempre que não seja possível proceder à pré-qualificação, é efectuada a qualificação. Se a operação após pré-qualificação não for considerada apta a executar a qualificação, prossegue como qualquer outra compra VISA ou MasterCard (sem DCC).
- **Qualificação DCC** - processo que determina se uma transacção está apta a ser feita com DCC e que, em caso positivo, determina a taxa de conversão, o *mark-up* e o valor final na moeda do cartão, a apresentar no TPA para decisão do Titular. Em caso de recusa da qualificação a operação prossegue como qualquer outra compra VISA ou MasterCard. O processo de qualificação é feito em tempo real pela MONEX.

- **Taxa de conversão** (*rate*) - determinada pela MONEX durante o processo de qualificação. A taxa de conversão (*rate*, conforme interface no TPA) é apresentada no TPA e é o resultado da soma da taxa de câmbio (definida pela MONEX ajustada das previsões de subida ou descida de acordo com a evolução dos mercados cambiais) com o *mark-up*;
- **Mark-up** - percentagem, sobre o valor da transacção, que determina o ganho resultante do processamento da mesma, e que é proveito do *Acquirer*.

O *mark-up* é definido pelo *Acquirer* e pode variar por vários critérios: SPI do cartão, número de TPA, MCC, moeda e valor da transacção. É comunicado pelo *Acquirer* à SIBS FPS por via administrativa, para parametrização no sistema da MONEX. Existirá no sistema da MONEX um *mark-up default* por *Acquirer* e tantos *mark-ups* diferenciados quantos os desejados pelo *Acquirer*. A hierarquia de aplicação dos *mark-ups*, quando existe mais do que um critério de aplicação, deve ser acordada previamente entre o *Acquirer* e a SIBS FPS.

5.7.2 Descrição do Serviço

A figura seguinte representa um interface simplificado de um TPA MULTIBANCO com DCC, para uma mais fácil compreensão da operativa local da funcionalidade:

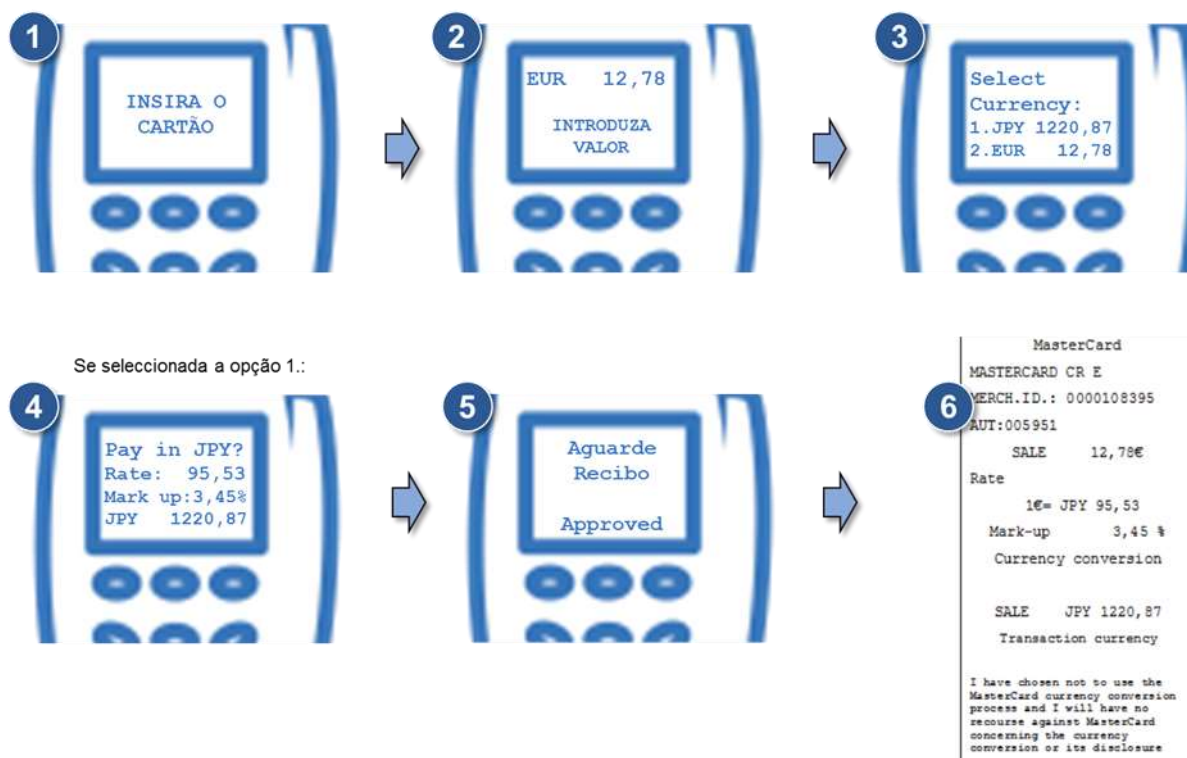
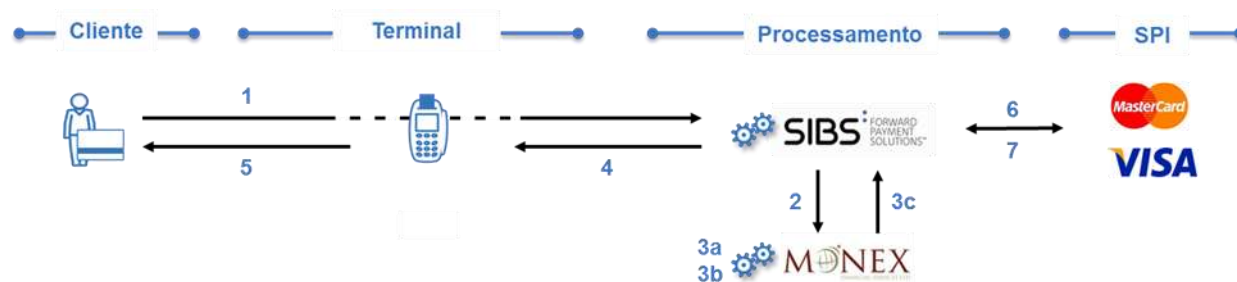


Figura 74 - Operação DCC em TPA MULTIBANCO (interface simplificada)

A interacção anterior insere-se no Modelo Operacional do DCC nos passos 5 e 6 do seguinte esquema:



- 1 O **Cliente** utiliza o cartão no TPA (compra).
- 2 A **SIBS FPS** efectua validação prévia (pré-qualificação) e a transacção é enviada ao sistema da **MONEX** para qualificação.
- 3 O sistema da **MONEX**:
 - 3a) Verifica a moeda do cartão para determinar a taxa de câmbio,
 - 3b) Verifica dados do pedido de qualificação (montante, *acquirer*, terminal, moeda, MCC, ...) para determinar *mark-up*,
 - 3c) Devolve à **SIBS** *taxa de conversão*, *mark-up* e *valor da transacção na moeda do cliente*.
- 4 A **SIBS FPS** envia dados DCC ao Terminal.
- 5 O **Terminal** apresenta dados ao Cliente para opção.
- 6 Se aceite pelo Cliente, a **SIBS FPS** envia pedido de autorização ao **SPI** (na moeda do cartão). Se aceite, envia resposta ao Terminal.
- 7 A **SIBS FPS** apresenta a transacção ao **SPI** para *clearing* (moeda do cartão). O *settlement* é feito na moeda do terminal (€).

Figura 75 - Modelo operacional de uma transacção com DCC

A variação cambial entre a apresentação da transacção ao SPI e o *settlement* afecta o *mark-up* efectivamente apurado.

O risco dessas variações cambiais (em agregados mensais) é assumido pela **MONEX**.

A **SIBS FPS** debita o *Acquirer* pela rubrica Z76 (componente do *mark-up* que a **SIBS FPS** entrega posteriormente à **MONEX**), diariamente, através da compensação.

A **MONEX** factura a **SIBS FPS** mensalmente, pela sua componente do *mark-up*, sendo que A **SIBS FPS** efectua o pagamento à **MONEX** através de transferência processada pelo DSP.

5.7.3 Especificações POS

Para o DCC em TPA MULTIBANCO, os fornecedores têm de implementar e certificar TPA com versões de aplicação local iguais ou superiores às seguintes:

- *POS Functional Specification, version 55.00;*
- *POS Functional Specification - Extension for DCC support, version 00.03.*

5.7.4 Vantagens

5.7.4.1 Acquirer

- Disponibilização de nova oferta aos Comerciantes que têm clientes estrangeiros no seu *portfolio*;
- Nova fonte de receitas, através da captação da taxa paga pelo Titular de Cartão (*mark-up*), pelo serviço DCC;
- Total integração com o serviço de processamento em TPA disponibilizado pela SIBS FPS.

5.7.4.2 Titular do Cartão

- Possibilidade de escolha da moeda em que quer pagar (moeda local - euro - ou moeda do cartão);
- Transparência na conversão de moeda, através da visualização da taxa de conversão e do respectivo valor da compra em ambas as moedas;
- Certeza do valor a pagar, devido à informação no momento da transacção do valor a lançar em extracto do cartão, permitindo o controlo exacto de gastos;
- Clareza nas comissões aplicadas ao serviço, através da sua apresentação no terminal, antes da confirmação, e no talão da operação já concretizada com DCC.

5.7.4.3 Comerciante

- Possibilidade de obtenção de receitas adicionais através de um incentivo financeiro por cada transacção convertida, caso assim o contrate com o *Acquirer*. O incentivo financeiro, se processado pela SIBS FPS, é pago ao Comerciante, juntamente com os restantes movimentos relacionados com cada fecho de período contabilístico em TPA/Desactivar TPA;
- Disponibilização de um serviço de valor acrescentado para os seus Clientes;
- Não alteração do modo de aceitação de cartões como meio de pagamento no seu TPA MULTIBANCO.

5.7.5 Compra DCC

5.7.5.1 Operativa local

No diagrama seguinte está exemplificada a operativa local de compra com DCC em TPA MULTIBANCO:

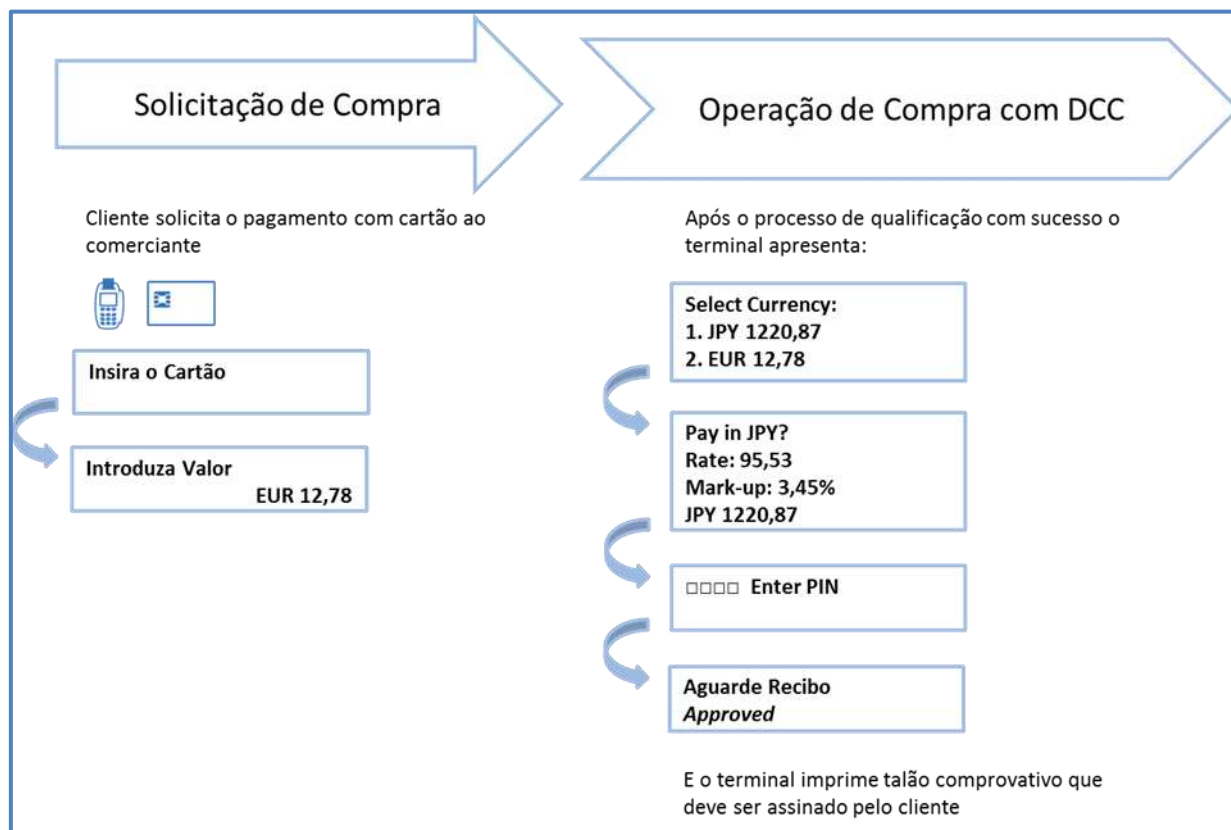


Figura 76 - Operativa local de compra com DCC em TPA MULTIBANCO

Os textos são ilustrativos e não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA.

5.7.5.2 Talões de Compra DCC

MasterCard		VISA	
	<p> MASTERCARD MTIP04 MCD 90A *****0037 MASTERCARD CR E MERCH.ID.: 0108395 AUT:005949 SALE 74,52€ Rate 1€= GBP 0,777283 Mark-up 1,25 % Currency conversion provided by XXXXXXXX SALE GBP 57,92 Transaction currency I have chosen not to use the MasterCard currency conversion process and I will have no recourse against MasterCard concerning the currency conversion or its disclosure Signature: PROCESSADO POR SIBS </p>		<p> VISA INTERNATIONAL VISA ACQUIRER CARD *****0036 VISA CR E ID.ESTABEL.: 0802116 AUT:152487 SALE 74,52€ Rate 1€= GBP 0,777283 Mark-up 1,25 % Currency conversion provided by XXXXXXXX SALE GBP 57,92 Transaction currency I accept that I have been offered a choice of currencies for payment and that this choice is final I accept the conversion rate, the final amount and that the selected transaction currency is Great Britain Pounds (£) Signature: PROCESSADO POR SIBS </p>

Figura 77 - Talões de compra MasterCard e VISA

O cabeçalho dos talões foi omitido por nada de relevante acrescentar em relação à informação DCC.

Os textos são ilustrativos e não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA.

Em XXXXXXXX apresenta-se a designação comercial do *Acquirer* (posicionado nos dados de *Acquirer*).

5.7.6 Devolução de Compra com DCC

5.7.6.1 Devolução

As devoluções de compras efectuadas com DCC são sempre feitas pelo sistema central da SIBS FPS na mesma moeda, e à mesma taxa de conversão utilizadas na data da compra e para o *Acquirer* que está em vigor no momento da devolução. Todos os ganhos ou perdas eventualmente daí resultantes são assumidos pelo *Acquirer*. As devoluções só são executadas quando se verificarem as seguintes condições:

- é possível efectuar o emparelhamento com a compra;
- o estabelecimento tenha disponível a opção de DCC.

Apesar do *Acquirer* poder definir o montante mínimo para que uma compra se faça com DCC, esse montante mínimo não é validado na devolução uma vez que a devolução pode ser parcial e, portanto, inferior ao valor mínimo parametrizado para compras DCC.

Desta forma, está garantida a devolução ao Titular do Cartão do valor original da compra independentemente da taxa de câmbio se ter alterado.

5.7.6.2 Talões de Devolução de Compra com DCC

MasterCard			VISA		
	MASTERCARD MTIP04 MCD 90A *****0037 REFUND 20,00€ Rate 1€= GBP 0,777283 Mark-up 1,25 % Currency conversion provided by XXXXXXXX REFUND GBP 15,55 Transaction currency MASTERCARD CR E TPA Origem: 00007155 2012/08/28 12:28:43 ID.ESTABEL.: 0108395 AUT:000401 PROCESSADO POR SIBS			VISA INTERNACIONAL VISA ACQUIRER CARD *****0036 REFUND 12,78€ Rate 1€= JPY 95,53 Mark-up 3,45 % Currency conversion provided by XXXXXXXX REFUND JPY 1220,87 Transaction currency VISA CR E TPA Origem: 00007155 2012/08/27 14:38:19 ID.ESTABEL.: 0802116 AUT:000395 PROCESSADO POR SIBS	

Figura 78 - Talões de devolução MasterCard e VISA

O cabeçalho dos talões foi omitido por nada de relevante acrescentar em relação à informação DCC.

Os textos ilustrativos não pretendem representar com exactidão os textos apresentados em toda a rede de TPA.

Em XXXXXXXX apresenta-se a designação comercial do *Acquirer* (posicionado nos dados de *Acquirer*).

5.7.7 Fecho de TPA/Desactivar TPA com Operações DCC

5.7.7.1 Fecho de TPA/Desactivar TPA

O Fecho de TPA MULTIBANCO/Desactivar TPA 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 no período. Por cada fecho de período contabilístico/Desactivar TPA o TPA MULTIBANCO imprime um talão de fecho.

5.7.7.2 Talões de Fecho/Desactivar TPA com Operações DCC

O talão de fecho do TPA/Desactivar TPA é constituído pela seguinte informação adicional no caso do TPA ter a funcionalidade DCC disponível:

- **Operações em DCC** - Número total de operações *opted-in* (aceites) pelo Cliente com DCC (compras + devoluções);
- **Total** - Montante total das compras deduzido do montante das devoluções realizadas com DCC;
- **Receita** - Receita devida ao Comerciante pelas operações em DCC deduzida dos valores das devoluções (se aplicável);
- **Operações NR** - Número de operações elegíveis para DCC, mas *opted-out* pelo Cliente (Cliente opta por realizar compra sem DCC);
- **Receita NR** - Receita que o Comerciante não realizou porque o Cliente não optou pelo DCC;

Operações em DCC	XXXXXXX
Total	XXX.XXX,XX €
Receita	XX.XXX,XX €
DCC Não-Realizado	
Operações NR	XXX
Receita NR	X.XXX,XX €

Figura 79 - Talão de fecho de TPA MULTIBANCO/Desactivar TPA

As últimas duas linhas têm como objectivo sensibilizar o Comerciante para o potencial de receitas do DCC, de forma a que sejam tomadas medidas (com o apoio do *Acquirer*) que permitam aumentar a taxa de *opt-in*.

5.7.8 Disputas

O processo actual de *Chargebacks* e Reapresentações para o tratamento das operações de compra aplica-se também às compras com DCC.

O processo para o tratamento dos *credit vouchers* com DCC é igual ao processo efectuado para as confirmações de primeiras apresentações (operações originais) efectuadas com DCC.

5.7.9 Processo de Adesão de Comerciantes com DCC

A adesão ao DCC por parte de cada *Acquirer* carece de contacto com o respectivo Gestor de Relação com vista à abertura de PAAS (Projecto de Adesão/Activação de Serviços). O DGC - Departamento de Gestão Comercial da SIBS FPS - trata do projecto de adesão, que inclui a assinatura de contrato de prestação de serviço, piloto em Produção e definição do *mark-up default*.

Depois de concluído este processo o *Acquirer* deve registar, nos dados de *Acquirer*, qual o montante mínimo para operação com DCC, caso pretenda definir este valor. Se definir zero, quer dizer que aceita DCC a partir de qualquer valor.

Por cada novo estabelecimento contratado para a funcionalidade DCC, o *Acquirer* deve:

- Seguir os formalismos regulamentados pelo respectivo SPI (sempre que aplicável);
- Assegurar que o estabelecimento tem TPA actualizados com a funcionalidade DCC;
- Activar o DCC para os SPI aplicáveis nos dados Operacionais de Estabelecimento;
- Posicionar, sempre que aplicável, o incentivo financeiro a entregar ao Comerciante por cada operação DCC, nos acordos para os produtos financeiros para os quais o DCC é aplicável (produtos VISA e/ou MasterCard para cartões estrangeiros);
- Assegurar formação ao comerciante e respectivos operadores de TPA. A SIBS FPS, em parceria com a MONEX, podem auxiliar o *Acquirer* nesta actividade;
- Informar a SIBS FPS por via administrativa sobre o(s) *mark-up(s)* a aplicar (sempre que seja diferente do *default* definido pelo *Acquirer*).

5.8 Pagamentos Baixo-Valor com Contacto sem PIN

Esta funcionalidade tem como principal característica o facto de se destinar a pagamentos de baixo valor, tipicamente abaixo dos 20 (vinte) Euros, que se realizam com contacto entre o cartão e o TPA, e sem introdução de PIN ou outro método de autenticação por parte do Titular do Cartão.

As operações disponíveis são:

- Compra sem PIN;
- Autorização *outdoor* sem PIN e compra *outdoor* após autorização;

Todas as operações são decididas *online* entre o TPA e a SIBS FPS, o que permite efectuar, em cada transacção, a validação da situação do cartão, a validação dos *plafonds* de risco definidos pelo Emissor

específicos para a operativa e a monitorização no âmbito da prevenção e controlo de fraude. Esta decisão visa reduzir o risco do Emissor, dado que no EMV não existem parâmetros de gestão de risco para operações sem PIN. Os *Acquirers* que queiram disponibilizar estas operações devem instalar ou actualizar os TPA nos locais pretendidos, uma vez que é necessária a evolução da sua aplicação local e respectiva certificação junto da SIBS FPS.

Os sectores de actividade onde é expectável uma maior utilização desta nova funcionalidade de pagamentos, fruto destas características, são:

- Estabelecimentos onde actualmente não existe a aceitação de pagamentos com cartão, como é o caso dos parques de estacionamento (máquinas de pagamento e cancela) e *vending machines* (tabaco, alimentação, entre outras). Nestes estabelecimentos pretende-se dar alternativa ao numerário como forma de pagamento garantindo-se, a par de um aumento de conveniência para os Titulares de Cartões, a possibilidade de captação de novos clientes, aos *Acquirers* e mais transacções com cartão, aos Emissores;
- Estabelecimentos onde já são aceites pagamentos com cartão e onde é desejável que estes, sempre que sejam de baixo valor, possam ser efectuados de forma mais célere. É o caso do retalho e grandes cadeias de distribuição ("caixas rápidas"), restauração (cadeias de *fast food*, cantinas, etc...), serviços postais e transportes (táxis). O objectivo é proporcionar um melhor serviço e um melhor funcionamento aos estabelecimentos.

5.8.1 Vantagens

5.8.1.1 Acquirer / Aceitante

- Possibilidade de captação de novos clientes;
- Fidelização de actuais clientes através da valorização da sua oferta;
- Maior eficiência, rapidez e simplicidade nas operações de compra e autorização de compra;
- Aumento potencial do volume de transacções.

5.8.1.2 Comerciante

- Celeridade da operação de pagamento;
- Maior eficiência na operativa nos seus Estabelecimentos;
- Simplicidade da operação para os seus Clientes;
- Potencial menor valor de investimento na instalação de TPA.

5.8.1.3 Emissor

- Maior número de transacções com os cartões por si emitidos;
- Gestão de parâmetros de risco a nível de BIN e de cartão, o que garante uma maior segurança na utilização desta operativa;

- Utilização dos códigos de transacção existentes para as compras com PIN, o que assegura a coerência e simplificação na implementação técnica destas novas operativas;
- Decisão em modo *online* entre o TPA e a SIBS FPS, o que permite garantir elevados padrões de segurança, apesar de não existir a autenticação do Titular do Cartão.

5.8.1.4 Titular do Cartão

- Aumento de conveniência;
- Solução rápida, simples, eficiente e segura;

5.8.2 Operações de Cliente

5.8.2.1 Compra

Esta funcionalidade permite o pagamento da aquisição de um bem ou serviço de baixo valor com contacto, sem introdução de PIN, no âmbito de uma marca representada pelo *Acquirer*, com o recurso ao parque de cartões já existente. Apenas é necessário renovar ou instalar os TPA com capacidade para realizar esta operação. A validação das transacções pagas sem introdução de PIN depende de parâmetros de controlo de risco, definidos pelo Emissor e pela SIBS FPS, de forma a assegurar uma maior segurança na utilização desta operativa e que monitorizam o montante máximo por operação, o valor máximo acumulado de compras consecutivas e o valor máximo diário de compras de baixo valor com contacto sem PIN.

As operações de baixo valor com contacto sem PIN não podem realizar-se através de *key enter*.

Estão disponíveis as operativas de Compra sem PIN em TPA não atendido e Compra sem PIN em TPA atendido.

5.8.2.1.1 Compra sem PIN em TPA Não Atendido

Esta operação está vocacionada para a utilização em parques de estacionamento, seja nas máquinas de pagamento, seja para pagamentos na cancela de saída.

A figura seguinte exemplifica a realização de uma operação de compra sem PIN em TPA não atendido:

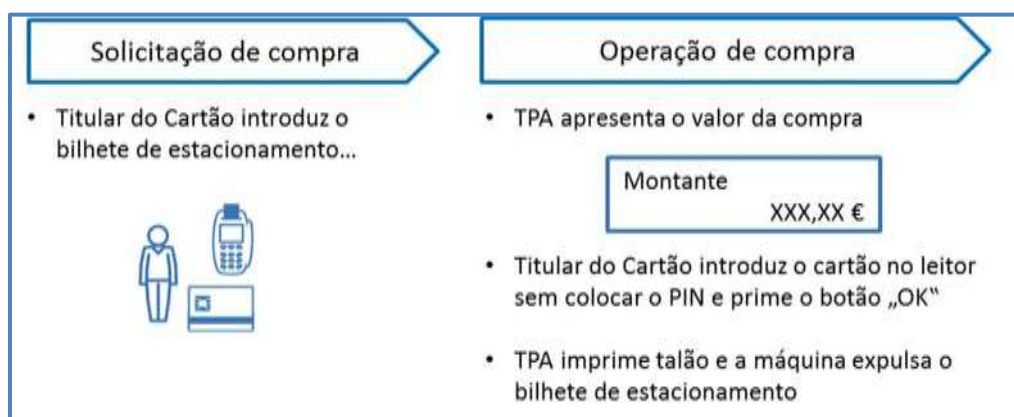


Figura 80 - Compra sem PIN em TPA não atendido

1. O Titular do Cartão introduz o bilhete de estacionamento, ou de outro evento, da responsabilidade do equipamento / sistema do Comerciante;
2. O TPA apresenta o valor da compra;
3. O Titular do Cartão introduz o cartão no leitor, sem colocar o PIN, e prime o botão “OK”;
4. O TPA solicita ao Titular do Cartão que retire o cartão e, se a operação tiver sido aceite, imprime talão. A máquina expulsa o bilhete de estacionamento, ou outro evento da responsabilidade do equipamento / sistema.

5.8.2.1.1.1 Talão

A emissão do talão pode ser definida como opcional no TPA. O *Acquirer* deverá sempre assegurar o cumprimento das regras das marcas que representa, em cada ponto de aceitação. O talão é igual ao talão da compra com PIN.

5.8.2.1.2 Compra sem PIN em TPA atendido

Esta operação, para ambientes atendidos, pode ser utilizada nos seguintes casos de uso⁵⁴ (entre outros): restauração, cantinas, *fast food*, minimercados, supermercados, táxis, serviços postais e parques de estacionamento (cabines atendidas).

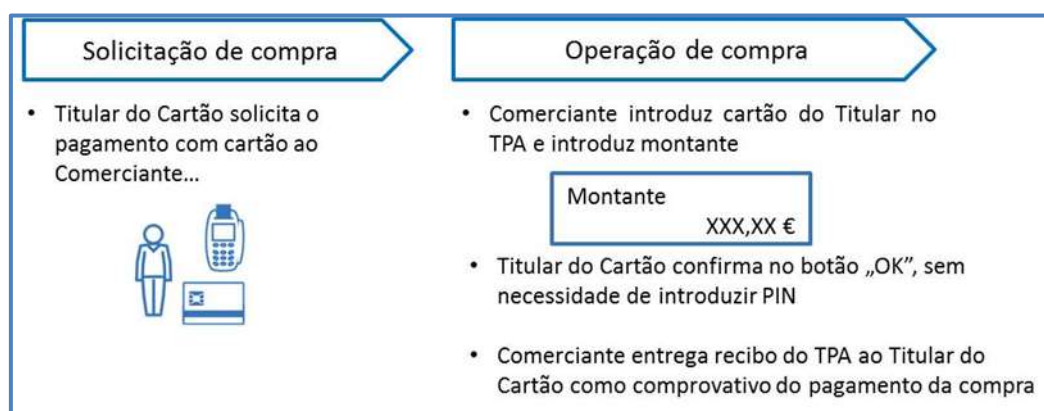


Figura 81 - Compra sem PIN em TPA atendido

1. O Titular do Cartão 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. O Comerciante selecciona a operação “Compra” (que pode estar já pré-seleccionada por ser a operação principal), 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. O TPA solicita a confirmação dos dados do cartão e montante da compra;
4. O Titular do Cartão prime botão “OK”, sem necessidade de introduzir o PIN;
5. O TPA apresenta mensagem, informando a aceitação ou a recusa da operação. Em caso de aceitação, pode questionar se deve ser impresso talão.

⁵⁴ A aceitação pode estar inibida nalgum sector de actividade, para alguma das marcas de cartão. A aceitação ou inibição é responsabilidade do *Acquirer* no cumprimento das regras das marcas que representa.

5.8.2.1.2.1 Talão

A emissão do talão pode ser definida como opcional no TPA. O Acquirer deverá sempre assegurar o cumprimento das regras das marcas que representa, em cada ponto de aceitação.

O talão é igual ao talão da compra com PIN.

5.8.2.1.3 Autorização e Compra sem PIN em TPA Não Atendido

Esta operação permite o pagamento da aquisição de bens em máquinas que funcionem em regime de auto-serviço (ambientes não atendidos), quando no momento da autorização não se conhece o montante final a pagar, como é o caso das máquinas de venda de tabaco, bebidas, alimentação ou serviços postais⁵⁵.

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

1. O terminal envia um pedido de autorização à SIBS FPS, que decide, em nome do Emissor (cartões on-us), de acordo com os parâmetros de risco definidos pelo Emissor para esta operativa. No caso de operação com cartão *not-on-us*, a operação é enviada ao SPI em tempo real para autorização.
2. Se a resposta à autorização foi positiva e se o bem foi adquirido, o terminal envia o valor da compra no final da transacção.

A figura seguinte exemplifica a realização de uma operação de autorização e compra sem PIN em TPA não atendido:

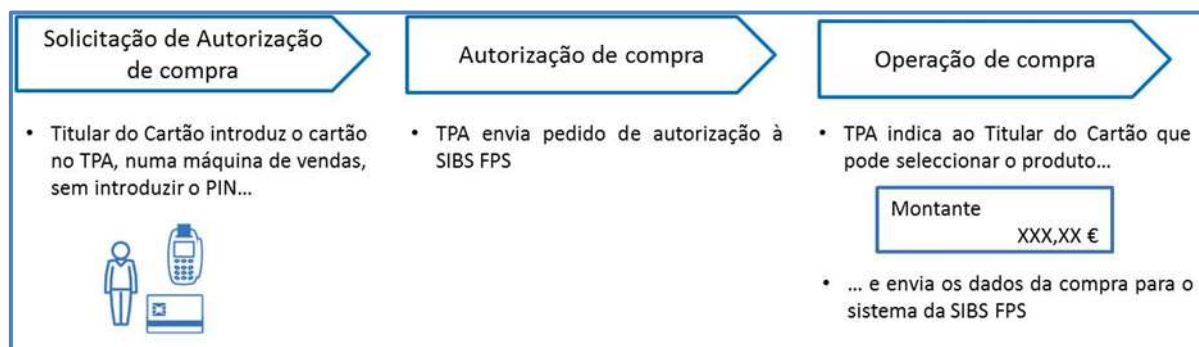


Figura 82 - Autorização e Compra sem PIN em TPA não atendido em máquinas de venda

1. O Titular do Cartão introduz o cartão no terminal numa máquina de venda de tabaco, alimentos, bebidas ou serviços postais, sem colocar o PIN;
2. O TPA envia pedido de autorização em *online* à SIBS FPS. O montante da autorização pode ser parametrizável em cada terminal, devendo ser igual ao valor do bem mais caro disponível na máquina e nunca superior ao limite para operações sem PIN;
3. Em caso de aceitação, o equipamento do Comerciante é responsável por indicar ao Titular do Cartão que pode seleccionar o produto. O Titular do Cartão selecciona o produto a adquirir e é

⁵⁵ De acordo com as informações disponíveis, as máquinas de venda existentes obrigam a que primeiro se execute o pagamento e só depois se efectue a selecção e dispensa do bem. Por este motivo, apenas se representou este caso nesta operativa em TPA. No entanto, não se pretende restringir a solução e, caso haja máquinas de venda que possibilitem que primeiro se determine o valor e só depois se execute o pagamento, também se pode disponibilizar a compra sem PIN em TPA não atendido neste caso de uso.

informado do montante a pagar. O produto seleccionado é colocado à disposição do Titular do Cartão.

4. O TPA envia os dados da compra para o sistema da SIBS FPS à semelhança do que acontece actualmente para as compras *outdoor* após autorização (gasolineiras).

5.8.2.1.3.1 Talão

A emissão do talão pode ser definida como opcional no TPA. O *Acquirer* deverá sempre assegurar o cumprimento das regras das marcas que representa, em cada ponto de aceitação.

O talão é igual ao talão da compra com PIN após autorização (*outdoor*).

5.8.2.2 Devolução

Uma devolução de compra de baixo valor com contacto sem PIN processa-se sempre à semelhança das devoluções actuais, com PIN do supervisor.

5.8.3 Operações de Supervisor

A tabela seguinte apresenta as operações de supervisão e a sua obrigatoriedade de implementação nos TPA por parte dos fornecedores.

Tabela 31 - Carácter da presença das operações de supervisor nos TPA atendidos e não atendidos

Operação	TPA atendido	TPA não atendido
Activar POS	Obrigatório	Obrigatório
Desactivar POS	Obrigatório	Obrigatório
Totais POS (Abertura/Activar TPA e fecho/Desactivar TPA)	Obrigatório	Obrigatório
Carregamento de registos <i>offline</i>	Obrigatório	Obrigatório
Consulta genérica	Obrigatório	Opcional
Alterar PIN Supervisor	Opcional	Opcional
Consulta à última operação	Obrigatório	Opcional
Reimpressão de talão	Obrigatório	Opcional
Gratificação	Opcional	Não implementado
Password Supervisor	Obrigatório	Obrigatório

Nas secções seguintes descrevem-se as operações de supervisão relacionadas com a gestão (abertura/Activar TPA e fecho/Desactivar TPA) de período contabilístico, por serem as operações com impacto financeiro na conta do Comerciante. Estas operações são realizadas com cartão de supervisor.

5.8.4 TPA

Os TPA têm de:

- Ter instalada a versão local de *software* correspondente à versão 60.01 das especificações POS ou superior que suporte uma ou as duas novas operativas:
 - Compra baixo valor com contacto sem PIN;
 - Autorização baixo-valor sem PIN e compra após autorização;
- Suportar No CVM como método exclusivo (no caso de TPA que só executem as novas operativas) ou preferencial, para que a operativa sem PIN seja preferencial nos TPA habilitados a efectuar as operações;
- Possibilitar a realização das novas operações em modo *online* com a SIBS FPS.

Os TPA podem suportar apenas uma das novas operativas e não suportar a operativa actual com PIN ou suportar as operativas actuais, com PIN, além de uma das novas operativas. Neste caso, é necessário que os TPA:

- revertam⁵⁶ para a operativa com PIN, da forma mais transparente possível para o Titular do Cartão, sempre que não for possível realizar a operação sem PIN e seja aceitável realizá-la com PIN.

Exemplos de motivos para reversão:

- O cartão é Maestro (não tem “No CVM” na CVM LIST) e o MCC do estabelecimento não corresponde a parques nem portagens;
 - O montante é igual ou superior ao limite definido para a marca do cartão e MCC;
 - O valor máximo para operações consecutivas, no BIN, está posicionado com zero.
- não atendidos anulem o pagamento, caso o sistema do Comerciante detecte que ocorreu erro na dispensação do bem/serviço.

5.8.5 Gestão de comerciantes, estabelecimentos e terminais

A gestão de comerciantes, estabelecimentos e terminais em termos genéricos pode ser consultada na secção 4.1.

Especificamente para a aceitação dos pagamentos baixo-valor com contacto sem PIN, é necessária a sua contratação explícita junto de cada Estabelecimento, materializado através da matrícula obrigatória de acordo do novo tipo “baixo valor contacto sem PIN” para todos os Estabelecimentos e produtos financeiros, nos quais se pretenda garantir essa aceitação.

É possível a matrícula de acordo do novo tipo sem que exista, para o mesmo produto, o acordo “*standard*”. Também é possível a matrícula de acordo do novo tipo mesmo que já exista, para o mesmo produto, o acordo “*standard*”.

⁵⁶ Neste contexto, reversão é o processo desencadeado pelo TPA em que automaticamente passa da operativa sem PIN para a operativa com PIN, sem necessidade de recomençar a operação.

Para que as operativas associadas aos Pagamentos baixo-valor com contacto sem PIN sejam disponibilizadas localmente, os TPA devem ter autorizadas as operações de compra.

5.8.6 Aceitação e Autorizações

As compras de baixo valor com contacto sem PIN são sempre e apenas aceites ao abrigo dos acordos do novo tipo “baixo valor contacto sem PIN”.

A tabela seguinte apresenta as operações e respectivo tipo de acordo ao abrigo do qual as mesmas se realizam.

Tabela 32 - Operações e respectivo tipo de acordo

Operações	Tipo Acordo		
	TPA Standard	Baixo valor contacto sem PIN	Offline
Compra (com PIN)	Online ✓	X	X
Compra contacto BXV sem PIN	X	Online ✓	X
Compra <i>contactless</i> (LVP) sem PIN	2. Offline ✓ 3. Online ✓	X	1. Offline ✓
Compra <i>contactless</i> (HVP) com PIN	Online ✓	X	X

As autorizações das operações sem PIN, no caso dos cartões *on-us*, são dadas pela SIBS FPS de acordo com os parâmetros definidos pelo Emissor para o serviço, ou pelo próprio Emissor. No caso dos cartões *not-on-us* todas as autorizações são solicitadas pela SIBS FPS ao respectivo SPI em tempo real.

5.8.7 Compensação

Com o objectivo de permitir ao *Acquirer* distinguir as operações sem PIN, as autorizações e compras sem PIN são informadas ao *Acquirer* no Ficheiro Movimentos (MOV5), no tipo de registo 1, com informação sobre:

- O código de operação realizada, utilizando os mesmos valores possíveis já existentes para as mesmas operativas, com PIN;
- A leitura dos dados do cartão com contacto e sem autenticação;
- Se foi realizada em *real time* com o Emissor / SPI ou decidida pela SIBS FPS, de acordo com os parâmetros de risco definidos pelo Emissor.

Na versão 00 do ficheiro MOV5, os totais referentes aos diferentes tipos de acordo (registo de tipo 4) são somados por fecho/Desactivar TPA, produto financeiro e modalidade de pagamento. Ou seja, não contém totais segregados por tipo de acordo. A versão 01 do ficheiro MOV5 contém informação explícita sobre o tipo de acordo, quer no detalhe das transacções, quer nos totais por produto financeiro. (Esta realidade aplica-se a todos os tipos de acordo, incluindo o “Offline”).

5.8.8 Extractos de Operações

A operativa de pagamentos de baixo valor com contacto sem PIN acrescenta, no âmbito do serviço de contratação opcional de emissão de extratos de operações, informação nos seguintes extractos (ver secção 5.3.1):

- Extracto com Detalhe de Comissões (EXTC) - código do tipo de acordo, descritivo do tipo de acordo e descritivo da modalidade de pagamento;
- Extracto com Detalhe de Movimentos (EXTM) - código do tipo de acordo e descritivo do tipo de acordo;
- Extracto com Informação Financeira (EXTI) - código do tipo de acordo, descritivo do tipo de acordo, código da modalidade de pagamento e descritivo da modalidade de pagamento;

5.8.9 Adesão à Funcionalidade

Os *Acquirers* que pretendam disponibilizar a operativa de pagamento de baixo-valor com contacto sem PIN aos Comerciantes devem garantir:

- O cumprimento das regras das marcas que representam, só efectuando a contratação em Estabelecimentos, cujo MCC está habilitado a operativa BXV sem PIN;
- A instalação de TPA certificados com a nova versão das especificações de POS que contempla a operativa – versão ‘60.01’ (com a extensão adicional para *Low value* cuja versão é a ‘01.00’).
De forma a simplificar o *hardware* e *software* dos equipamentos, não é obrigatório que os TPA tenham PINpad nem impressora de talão;
- A matrícula dos acordos (“baixo valor contacto sem PIN”) referentes aos produtos contratados.

Os *Acquirers* podem decidir qual das versões do MOV5 querem receber. O pedido de evolução para a V01, é efectuado pelo *Acquirer*, por *e-mail*, ao respectivo Gestor de Relação, e deve incluir a data desejada de entrada em vigor da V01. Esta parametrização é efectuada no sistema da SIBS FPS.

Uma vez que a mesma Instituição Financeira pode desempenhar função de Banco e de *Acquirer*, existe a possibilidade de receber versões distintas do MOV5, uma por cada função.

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 4.3.5.5.2;
- **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/[Desactivar TPA](#), com detalhe de comissões. Inclui os movimentos de regularização. [Este extracto destina-se a Acquirers de marcas MB, marcas de SPI e redes privadas. Com a operativa de pagamento baixo valor com contacto sem PIN, o EXTC inclui o código, o descritivo do tipo de acordo e o descritivo da modalidade de pagamento.](#)

- **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. [Devido a limitações em termos de tamanho, não é disponibilizado o envio deste extracto para o Comerciante. Com a disponibilização da operativa de pagamento baixo valor com contacto sem PIN, é incluído o código e também o descritivo do tipo de acordo.](#)

- **Extracto de Totais de Fecho de TPA sem Comissões (EXTF)**

Ficheiro de extractos com o total de operações por fecho de TPA/[Desactivar 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. [Este extracto pode ser agregado por Comerciante e/ou estabelecimento e inclui também o resumo dos montantes das regularizações por produto financeiro. Com a operativa pagamento baixo valor com contacto sem PIN, o EXTI inclui o código, o descritivo do tipo de acordo e o descritivo da modalidade de pagamento.](#)

- **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.

8 Glossário

Termo	Definição
Acordo	Conjunto de parametrizações das taxas ou comissões pagas pelo Comerciante ao <i>Acquirer</i> , pelo serviço prestado por este último.
Acordo Contabilístico	Acordo em que, no processo de compensação, a SIBS FPS informa o BAC de que pode movimentar aqueles valores na conta do Comerciante.
Acordo Diferido	Os acordos diferidos, celebrados entre o <i>Acquirer</i> e o Comerciante, permitem que o crédito do valor das compras aos Comerciantes, e o respectivo débito das TSC, possa passar a ser efectuado “N” dias (número de dias diferidos e negociados com o Comerciante) após o fecho de período contabilístico do TPA/Desactivar TPA.
Acordo Não - contabilístico	Acordo em que, no processo de compensação, a SIBS FPS não informa o BAC da existência de valores para movimentação na conta, limitando-se a comunicar as transacções ao <i>Acquirer</i> sem que isso implique qualquer operação financeira. As operações são depois feitas entre BAC e Comerciante de acordo com o que tiverem acordado, mas sem intervenção da SIBS FPS.
Autenticação do Titular de Cartão	Os meios utilizados para verificar a autenticidade de um Titular de Cartão como, por exemplo, PIN e assinatura.
Autorização	O processo pelo qual uma transacção é aprovada ou recusada. Para cartões com <i>chip</i> , a decisão pode ser realizada <i>offline</i> . No caso de cartões com pista / banda magnética, a transacção é realizada <i>online</i> com o Emissor do cartão quando excede um dos limites aplicáveis.
<i>Back-office</i>	Serviços administrativos da SIBS FPS, de suporte aos produtos que a SIBS FPS comercializa, incluindo o Processamento para <i>Acquirers</i> .
<i>Bank Identification Number (BIN)</i>	Sequência única de algarismos, atribuído pelo esquema de pagamento, para identificar o Emissor do cartão e o tipo de produto. Alguns produtos requerem um BIN dedicado. O BIN é incluído nos primeiros dígitos do <i>Primary Account Number</i> .
Código de Actividade Económica (CAE)	Referência normalizada ao tipo de Actividade Económica de uma empresa. Tem de estar consistente com o MCC que cada marca designa para esse comerciante.
Campanha	A campanha é uma ferramenta desenvolvida pela SIBS FPS que permite criar ocorrências no seio de um acordo padrão, para que o <i>Acquirer</i> possa definir uma nova condição contratual cuja aplicação produz efeitos apenas num certo intervalo de tempo.
Cartão <i>co-branded</i>	Cartão que reúne dois Sistemas de Pagamento distintos: MB e marca internacional.
Cartão de pagamento	Qualquer tipo de cartão utilizado na aquisição de bens e serviços.
Cartão de rede privada	Cartão emitido por um Comerciante que apenas pode ser utilizado na rede de estabelecimentos desse Comerciante.
<i>Chargeback</i>	A mensagem enviada por um Emissor para reclamar do <i>Acquirer</i> a totalidade ou parte de uma quantia relativa a uma disputa.
<i>Check digit</i>	Dígito ou dígitos de verificação que resultam de operações aplicadas aos restantes dígitos, e que servem para validar se o número no seu conjunto é um número admissível para o campo que está a preencher.
<i>Chip</i>	Circuito integrado de tecnologia no cartão. Termo utilizado especificamente para descrever o <i>chip</i> no cartão ou a própria tecnologia, em termos genéricos.
<i>Chip</i> e PIN	Combinação de uma tecnologia segura (<i>chip</i>) com um método de verificação do Titular de Cartão seguro (PIN).
Compensação	O processo que medeia a troca de detalhes financeiros relativos a uma transacção entre o Emissor e o <i>Acquirer</i> .

Termo	Definição
Compra <i>Outdoor</i>	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)
<i>Contactless</i>	Tecnologia que não requer um contacto físico entre o cartão e um terminal, sendo antes utilizada uma interface de rádio frequência para a respectiva troca de dados.
<i>Cardholder Verification Method List (CVM List)</i>	A <i>Cardholder Verification Method List (CVM List)</i> é um dos parâmetros do <i>chip</i> do cartão que é gravado aquando da sua personalização lógica e física, não podendo ser alterado ao longo da vida do cartão. Este parâmetro informa o terminal dos métodos de autenticação do Titular de Cartão que podem ser executados pelo cartão. Existem <i>CVM List</i> diferentes para cada tipo de cartão, consoante as aplicações de pagamento emitidas no cartão.
Data de expiração	A data (mês e ano) em que o cartão deixa de ser válido. O cartão pode ser utilizado até ao último dia do mês indicado.
Disputa	Processo originado quando pelo menos uma das partes apresenta uma reclamação em relação a determinada transacção, e em que se tenta aferir, através de provas, qual ou quais das partes envolvidas têm razão. O resultado de uma disputa pode ser um movimento de regularização.
<i>Dynamic Currency Conversion (DCC)</i>	Funcionalidade através da qual os Titulares de Cartão têm a possibilidade de optar por efectuar as transacções na Rede TPA MULTIBANCO (compra em TPA) na moeda local (euro) ou na do seu país de origem, através do conhecimento, no momento da operação, da taxa de conversão a ser aplicada.
<i>e-Commerce</i>	Negócios realizados através da Internet.
EMV	Acrónimo de Europay, MasterCard e VISA que simboliza a standardização de circuitos integrados nos cartões, terminais e aplicações.
<i>Fallback</i>	Situação em que um cartão com <i>chip</i> é apresentado num terminal mas a tecnologia do <i>chip</i> não pode ser utilizada. Neste caso, a realização da transacção reverte para a pista / banda magnética do cartão.
<i>Imprinter</i>	Equipamento que permite ler os dados de cartão e imprimir a factura correspondente à transacção de forma totalmente manual.
<i>Interchange Fee (IF)</i>	Comissão paga pelos <i>Acquirers</i> aos Emissores para balanceamento dos custos e proveitos do negócio.
<i>Key Enter</i>	Modo de utilização do cartão de pagamento em que os dados do cartão são introduzidos no TPA à mão e não através de outro processo mais habitual (como a leitura do <i>chip</i> ou da banda magnética).
Liquidação	Acto de saldar as contas entre as instituições financeiras pelos montantes apurados na compensação.
<i>Mark-up</i>	Percentagem sobre o valor de uma transacção DCC, que determina o ganho resultante do processamento da mesma, e que é proveito do <i>Acquirer</i> .
<i>Merchant Category Code (MCC)</i>	O <i>Merchant Category Code (MCC)</i> é um conceito dos SPI e traduz-se num código que classifica a actividade desenvolvida pelo Comerciante.
NIF	Número de Identificação Fiscal
Participante Directo na compensação	Após a compensação, o saldo a liquidar é enviado para o participante directo para liquidação no TARGET2.
Participante Indirecto na compensação	Após a compensação, o saldo a liquidar do participante indirecto é enviado para o participante directo que o representa, para liquidação no TARGET2. As contas entre o participante directo e o indirecto são depois acertadas entre eles.
<i>PayPass</i>	O produto de pagamento <i>contactless</i> comercializado pela MasterCard.
<i>PayWave</i>	O produto de pagamento <i>contactless</i> comercializado pela VISA.
<i>Personal Identification Number (PIN)</i>	Um código secreto, conhecido apenas pelo Titular de Cartão, que permite ao Emissor (ou seu representante) validar a autenticidade do Titular de Cartão.

Termo	Definição
Pista / banda magnética	Uma fita magnetizada na face traseira do cartão que contém informações sobre o cartão, o Titular de Cartão e a conta bancária. Estas informações são enviadas nos pedidos de autorização, a par de outros dados imprescindíveis à autorização ou recusa de uma transacção pelo Emissor.
<i>Primary Account Number (PAN)</i>	Uma sequência única de algarismos, atribuída pelo Emissor, que identifica uma conta bancária de um Titular de Cartão. O PAN é composto pelo <i>major industry identifier</i> , BIN, número de conta bancária do Titular de Cartão e um <i>check digit</i> .
<i>Recurring transaction</i>	Transacção em que um Titular de Cartão autoriza um Comerciante a efectuar débitos na sua conta bancária pelo fornecimento recorrente de bens ou serviços ao longo do tempo.
Sistema central do Emissor	Sistema computadorizado e de comunicações do Emissor que executa o processamento das transacções.
Sistema de Pagamentos Internacional (SPI)	<i>Schemes</i> de pagamento de âmbito internacional, com os quais a SIBS FPS processa transacções que envolvam um Emissor ou <i>Acquirer</i> a eles ligado.
Taxa de Conversão (<i>rate</i>)	A taxa de conversão (<i>rate</i> , conforme interface no TPA) é apresentada no TPA para as transacções feitas com DCC. É o valor utilizado para conversão do valor da compra da moeda euro para a moeda do cartão; é o resultado da soma da taxa de câmbio (definida pela MONEX ajustada das previsões de subida ou descida de acordo com a evolução dos mercados cambiais) com o <i>mark-up</i> .
Tarifa de Serviço ao Comerciante (TSC)	A Tarifa de Serviço Comerciante (TSC) define as condições contratuais que remuneram o <i>Acquirer</i> pela aceitação das transacções realizadas nos TPA instalados nos estabelecimentos do Comerciante. No sistema da SIBS FPS, 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 <i>Acquirer</i> .
Taxa de Utilização	Tarifa por operação, acordada entre a EAT e o(s) <i>Acquirer(s)</i> , aplicada aos <i>Acquirers</i> , que incide sobre as operações efectuadas ao abrigo dos respectivos acordos posicionados nos TPA. Visa remunerar a EAT pelo investimento na contratação de estabelecimentos e instalação dos respectivos TPA.
Validação da personalização do cartão	Um dos testes que o Emissor de um cartão com <i>chip</i> EMV tem de realizar antes do arranque da aceitação de transacções firmes.

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.

Processamento – Serviço Base	
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"/>
Processamento – Serviços Opcionais	
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 ⁵⁷	<input type="checkbox"/>
Serviços de Suporte - Back-Office	
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> <p><input type="checkbox"/> H122 - S122: Listar Cartões de Estabelecimento</p>	

⁵⁷ 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.

- ☐ H123 - S123: Listar TPAs da Entidade de Apoio do Terminal
- ☐ H124 - S124: Inserir Acordo de Representação
- ☐ H125 - S125: Consultar Acordo de Representação
- ☐ H126 - S126: Alterar Acordo de Representação
- ☐ H127 - S127: Inibição Global de Acordos por *Acquirer*
- ☐ H128 - S128: Consultar Operações de Supervisão TPA
- ☐ H129 - S129: Consultar Estabelecimentos por Chave do Sistema do *Acquirer*
- ☐ H132 - S132: Inserir Acordo de Representação com Padrão
- ☐ H133 - S133: Alterar Acordo de Representação com Padrão
- ☐ H134 - S134: Inserir Acordo Padrão
- ☐ H135 - S135: Listar Acordos Padrão do *Acquirer*
- ☐ H136 - S136: Consultar Acordo Padrão
- ☐ H137 - S137: Alterar Acordo Padrão
- ☐ H138 - S138: Abater Acordo Padrão
- ☐ H139 - S139: Inserir Dados Operacionais de Estabelecimento
- ☐ H140 - S140: Consultar Dados Operacionais de Estabelecimento
- ☐ H141 - S141: Alterar Dados Operacionais de Estabelecimento
- ☐ H142 - S142: Abater Dados Operacionais de Estabelecimento
- ☐ H145 - S145: Listar AIDs de um Comerciante/Estabelecimento
- ☐ H146 - S146: Consultar Elementos EMV
- ☐ H147 - S147: Alterar Elementos EMV
- ☐ H148 - S148: Listar AIDs de um *Acquirer*
- ☐ H149 - S149: Consultar Elementos EMV de *Default*
- ☐ H214 - S214: Listar Histórico de Dados de Estabelecimento
- ☐ H218 - S218: Listar Histórico de Dados Operacionais de Estabelecimento
- ☐ H238 - S238: Listar Histórico de Dados Operacionais de Comerciante
- ☐ H276 - S276: Inserir Pedido de Regularização de Comerciante
- ☐ H277 - S277: Listar Pedidos de Regularização de Comerciante
- ☐ H278 - S278: Consultar Pedido de Regularização de Comerciante
- ☐ H279 - S279: Confirmar/Recusar Pedido de Regularização de Comerciante
- ☐ H631 - S631: Inserir Acordo de Representação de Comerciante
- ☐ H632 - S632: Listar Histórico de Acordos de Representação
- ☐ H633 - S633: Listar Histórico de Acordos de Representação com Padrão
- ☐ H634 - S634: Listar Histórico de Acordos Padrão
- ☐ H639 - S639: Inserir Dados de *Acquirer*
- ☐ H640 - S640: Consultar Dados de *Acquirer*
- ☐ H641 - S641: Alterar Dados de *Acquirer*
- ☐ H648 - S648: Inserir Acordo de Representação de Comerciante com Padrão
- ☐ H660 - S660: Consultar Dados de *Imprinter*
- ☐ H661 - S661: Pedir *Imprinters*/Chapas
- ☐ H670 - S670: Listar Totais Por Produto com Comissões
- ☐ H671 - S671: Listar Operações TPA
- ☐ H672 - S672: Listar Fechos de TPAs sem Comissões
- ☐ H673 - S673: Pedir Segunda Via Extracto
- ☐ H674 - S674: Listar Extractos Emitidos
- ☐ H677 - S677: Pedir Produção de Cartões de Supervisor Não Personalizados
- ☐ H678 - S678: Listar Cartões de Supervisor Não Personalizados
- ☐ H679 - S679: Associar Conta/Cartão de Supervisor Não Personalizado a Estabelecimento
- ☐ H680 - S680: Alterar Conta/Cartão de Supervisor Não Personalizado
- ☐ H684 - S684: Listar Comerciantes por Nome
- ☐ H685 - S685: Listar Estabelecimentos por Nome
- ☐ H686 - S686: Listar Estabelecimentos por Nome de Comerciante no Sistema do *Acquirer*
- ☐ H687 - S687: Listar Estabelecimentos por ID. de Comerciante no Sistema do *Acquirer*
- ☐ 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 contas⁵⁸ (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 ⁵⁹ (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>)		-	-				-
00365	MasterCard DB (<i>not-on-us</i>)		-	-				-

⁵⁸ Pode representar conta D.O. ou rubrica contabilística no sistema do *Acquirer*.

⁵⁹ 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 ⁵⁹ (Conta <i>float</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 – Diário⁶⁰.

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"/>

⁶⁰ 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 ⁶¹
		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: []
-----------------------------------------------	--------------------------------------------

⁶¹ A Lista Negra é informada pelo *Acquirer* via ficheiro ECLN.

Anexo B. Formulário de Adesão ao Ficheiro de Totais de Fecho de TPA (MTFT5)

Este formulário destina-se à parametrização dos dados no sistema da SIBS FPS, com vista à recepção do ficheiro MTFT5. Depois de preenchido, assinado e carimbado, deve ser digitalizado e enviado para a SIBS, através do seguinte endereço de e-mail: sac.suporte@sibs.pt.

1. DENOMINAÇÃO DO COMERCIANTE

(Indique o nome do Comerciante, por extenso.)

2. NÚMERO DE PESSOA COLECTIVA | | | | | | | |

(Indique o número do Comerciante no Registo Nacional de Pessoas Colectivas. A indicação do número é obrigatória e destina-se a evitar a duplicação de dados no Sistema da SIBS FPS.)

3. DENOMINAÇÃO DO COMERCIANTE AGREGADOR

(Indique o nome do Comerciante agregador, por extenso. Trata-se da Instituição titular da rede de Comerciantes. Preencher apenas nos casos em que o Comerciante pertença a uma rede de Comerciantes.)

4. NÚMERO DE PESSOA COLECTIVA DO COMERCIANTE AGREGADOR..... | | | | | | | |

(Indique o número do Comerciante no Registo Nacional de Pessoas Colectivas do Comerciante agregador. Preencher apenas nos casos em que o Comerciante pertença a uma rede de Comerciantes.)

5. RESPONSÁVEL

(Indique o nome da pessoa responsável pelo serviço, a contactar em caso de necessidade.)

6. CONTACTOS

(Indique os contactos que a SIBS deve utilizar, caso haja necessidade de contactar com o responsável.)

TELEFONE | | | | | | | | **FAX** | | | | | | | |

E-MAIL

7. ENTIDADE DE TRANSFERÊNCIA DE FICHEIROS A UTILIZAR | | | | | | | |

(Campo de preenchimento obrigatório. Caso o Comerciante pertença a uma rede de Comerciantes, deve ser indicada a entidade de transferência de ficheiros do Comerciante agregador, uma vez que será essa a Instituição que receberá o ficheiro que inclui os fechos de TPA do Comerciante indicado no ponto 1.)

(Data)

(Assinatura/Carimbo da Entidade de Apoio de TPA)

(Assinatura/Carimbo do Comerciante)

Código de Banco da EAT | | | |

Código de Comerciante (na SIBS) | | | | | | |