

Reunião de ponto de situação e Oportunidades 2018

Informação de base ao encontro

(não exaustivo)



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



SIBS

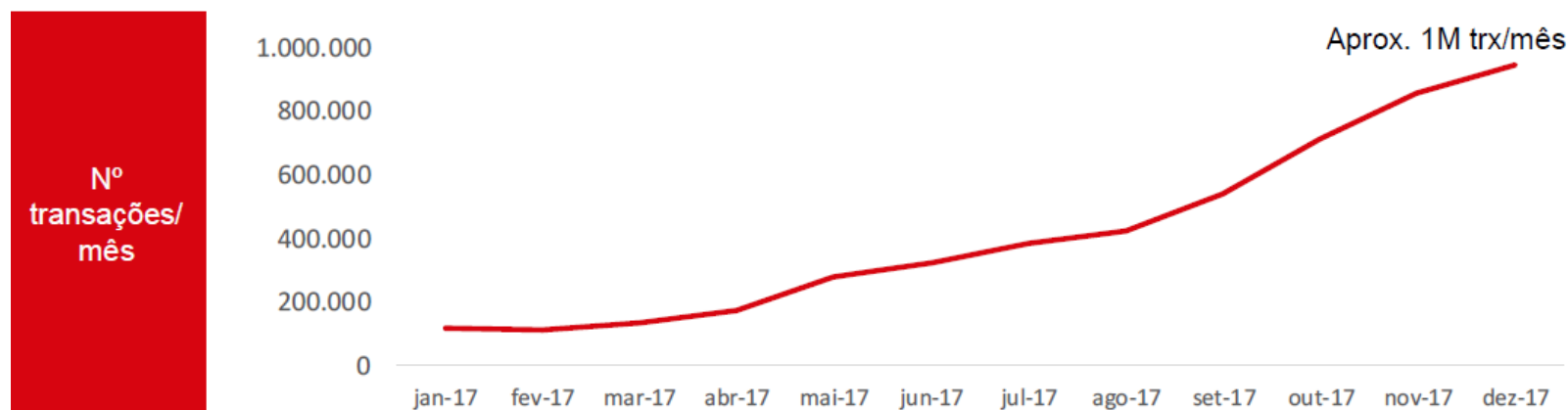
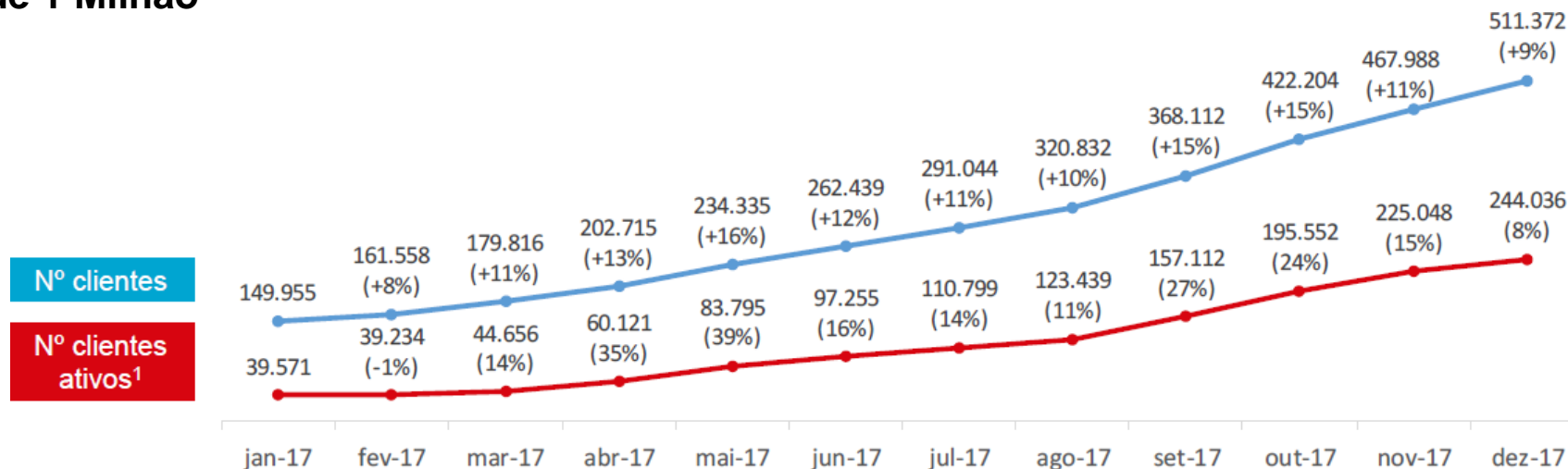
Partner in Payments

Agenda

- **MB WAY – Dados gerais e volumes estatísticos**
- MB WAY - Março 2018 - Novas features
- Blocking Services
- Modalidades de Pagamento EMV
- Indicadores de Níveis de Serviço
- Iniciativas/ Projetos

MB WAY

No final de 2017, o nº de clientes MB WAY ultrapassou os 500.000, sendo que ~50% fizeram pelo menos 1 operação no mês de dezembro. O MB WAY atinge um volume de transações/mês próximo de 1 Milhão



¹ Fizeram pelo menos uma operação MB WAY no mês

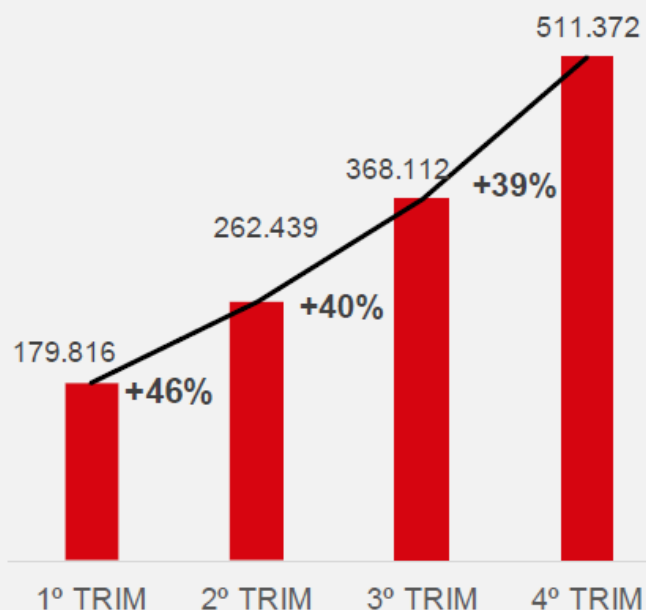
MB WAY

Em termos de clientes, o 4º trimestre apresentou um crescimento de ~40%, mantendo o crescimento do trimestre anterior. No que diz respeito à utilização, o 4º trimestre foi o trimestre com maior crescimento de Compras. Em Nov-17 foram lançadas as compras MB WAY NFC no Colombo, tendo representado 10% das compras MB WAY em Dez-17



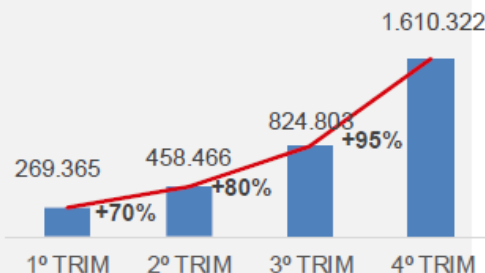
Adesão

Nº de clientes
(valores acumulados)

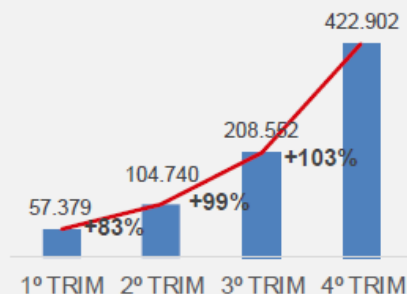


Utilização

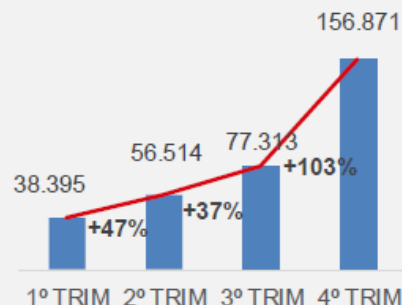
Nº de MB NET



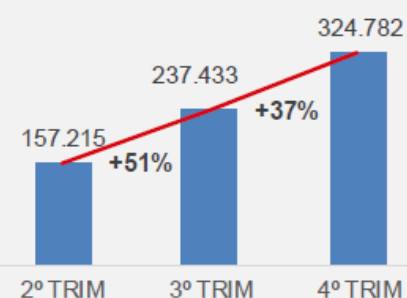
Nº de P2P



Nº de Compras



Nº de Levantamentos

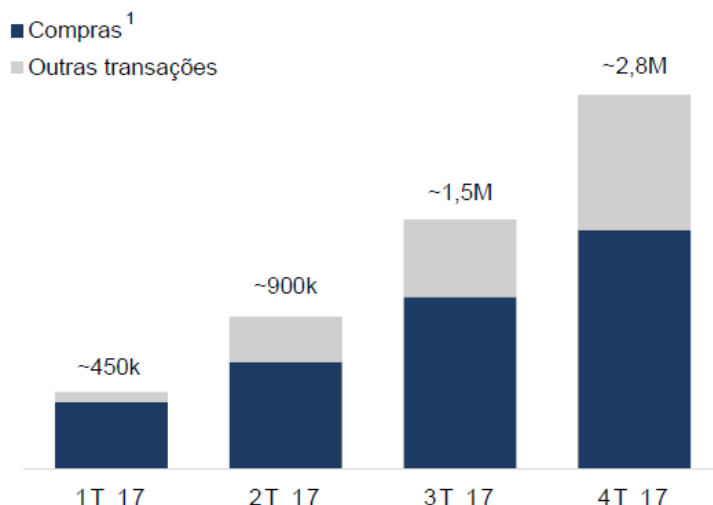


MB WAY

O MB WAY é um serviço dos Emissores que assegura a sua relevância por um conjunto alargado de funcionalidades e uma dinâmica de promoção, resultando em 70% dos utilizadores MB WAY fizeram pelo menos uma operação nos últimos 12 meses



As compras representam a maioria das transações



- + de 5,5 M de transações em 2017
- X 8,5 mais transações do que em 2016

Cada vez mais uma “love brand” com impacto nas massas que permitiu uma mudança de paradigma em 2017



- x 7 mais compras do que em 2016
- x 8,5 mais P2P do que em 2016
- x 8 mais cartões MB NET gerados do que em 2016



- ~ 90 mil utilizadores a jogar ao passatempo MB WAY Challenge
- > 200 mil conexões entre amigos no passatempo
- > 100 mil seguidores nas redes sociais



- Descontos exclusivos em campanhas de comerciantes
- Parceiros estratégicos: TAP, Nissan, Fnac, Pingo Doce, Altice e SONAE
- Participações no Estoril Open, Rock in Rio e Lisb-On

Agenda

- MB WAY – Dados gerais e volumes estatísticos
- **MB WAY - Março 2018 - Novas features**
- Blocking Services
- Modalidades de Pagamento EMV
- Indicadores de Níveis de Serviço
- Iniciativas/ Projetos

MB WAY - Março 2018

Novas features



Pagamentos por
QR Code



Informação de lojas
aderentes e promoções



Fingerprint para
Android



Novas FAQs no site
MB WAY



Adesão in-app



Entrar na conta
MB WAY



Adicionar outro
cartão

MB WAY - Março 2018

Pagamentos por QR Code



Pagamentos por QR Code

Para compras superiores a 20€, o utilizador tem que indicar o PIN MB WAY. Para compras abaixo, o utilizador define o que pretende através da opção "Pagar com MB WAY" que existe no menu "definições"

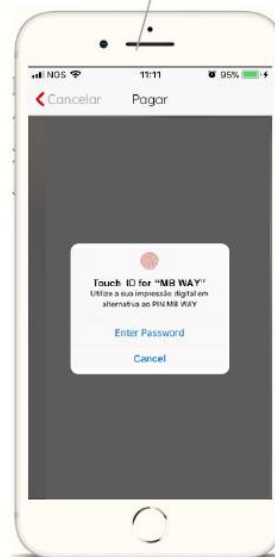
O utilizador aponta a câmara para o QR Code



Toca no mosaico "Pagar com MB WAY"



Surge pop-up a notificar o utilizador de pagamento com QR Code brevemente disponível



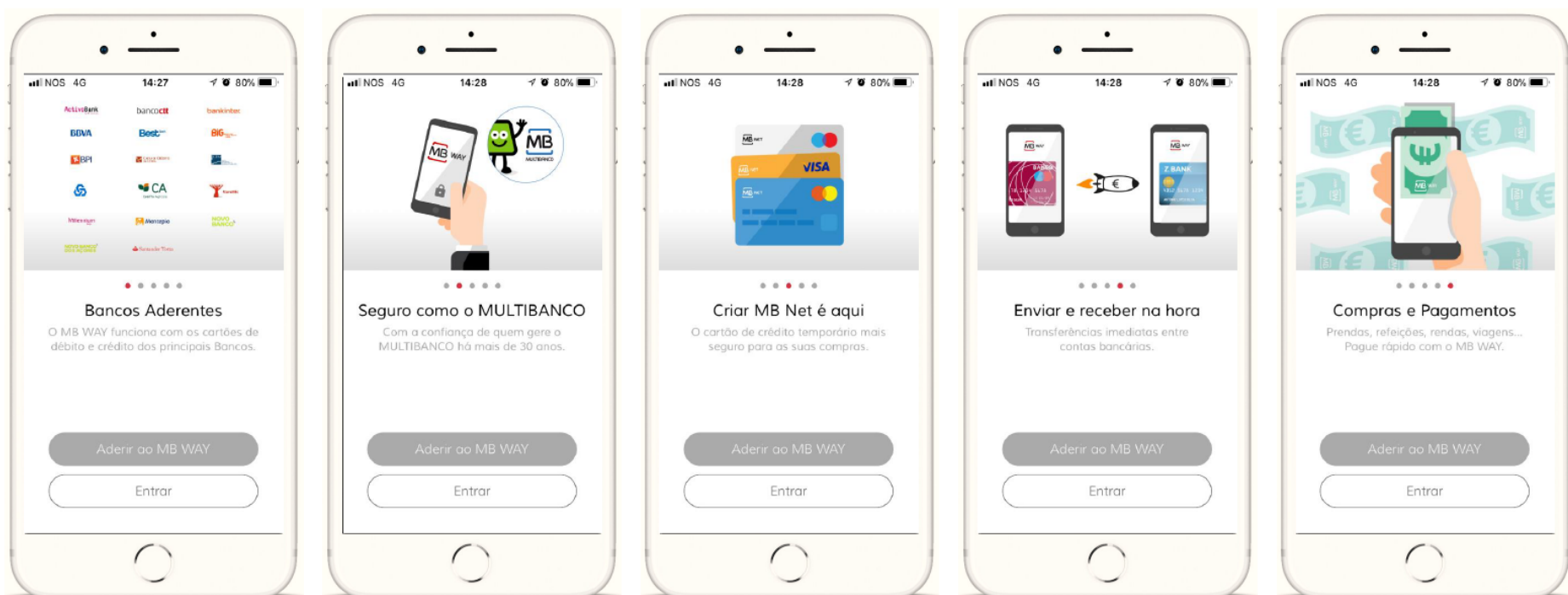
Surge ecrã de confirmação de operação realizada com sucesso.

MB WAY - Março 2018

Adesão in-App



Ao abrir a app MB WAY pela primeira vez, o utilizador é apresentado aos ecrãs explicativos da app. Desta forma, fica enquadrado das principais funcionalidades e vantagens do MB WAY.



MB WAY - Março 2018

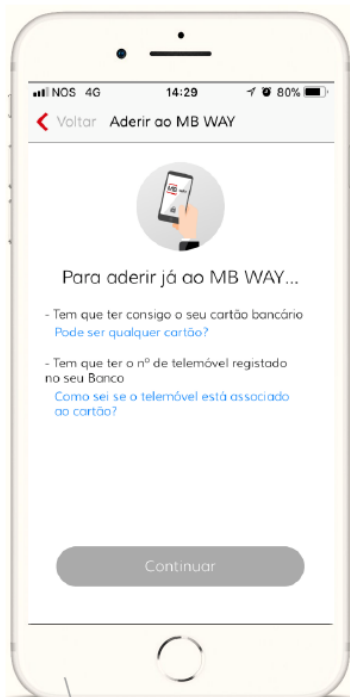
Adesão in-App



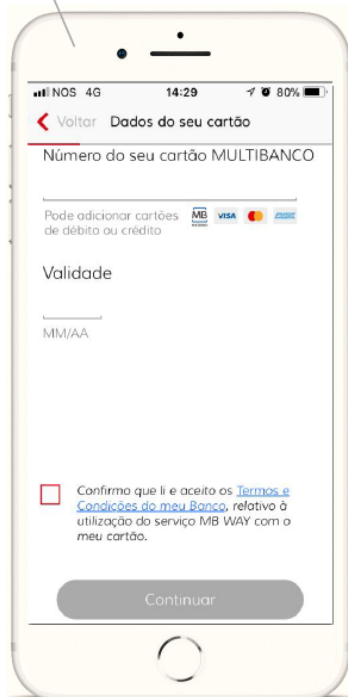
Toca no botão
"Aderir ao MB WAY"



Insere os dados do
seu cartão



Define um
PIN MB WAY



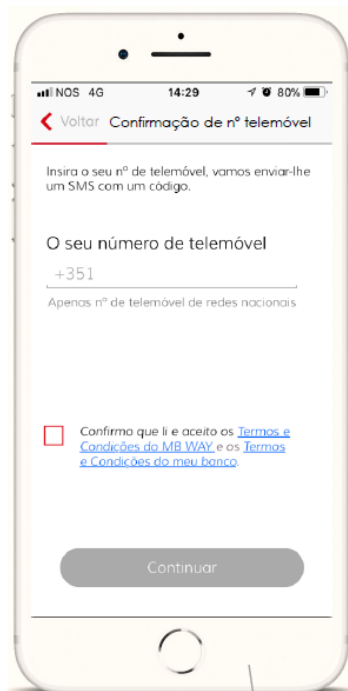
Surge ecrã explicativo que informa o utilizador do que
necessita para aderir ao serviço.

MB WAY - Março 2018

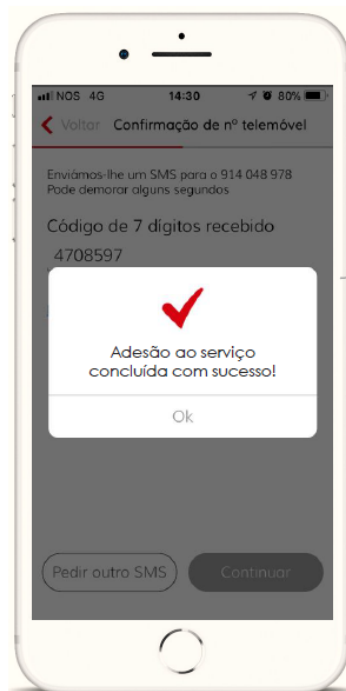
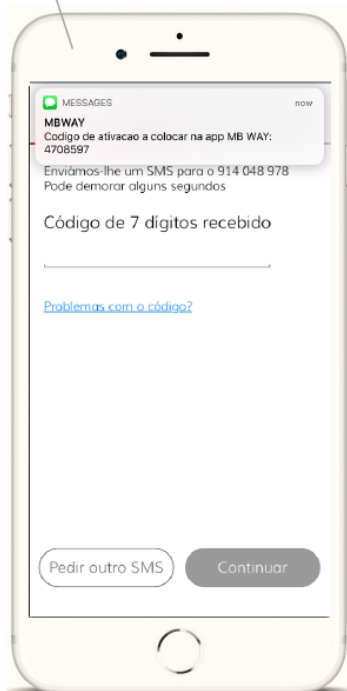
Adesão in-App



O utilizador recebe por SMS o código de ativação e insere-o na aplicação.
Ao clicar no botão “Continuar”, poderá, opcionalmente, registar o seu e-mail



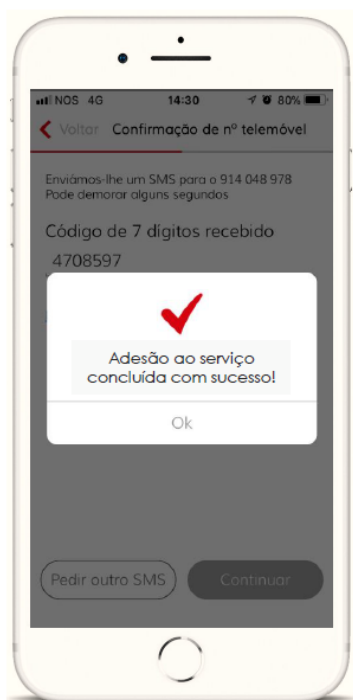
Indica o seu
número de telemóvel e aceita
os termos e condições



É-lhe apresentada uma
mensagem de sucesso na
adesão do MB WAY.

MB WAY - Março 2018

Adesão in-App



Notas para a Adesão in-app

- ▶ A adesão ao MB WAY in app só é possível caso o utilizador tenha o seu telemóvel registado no banco. Caso contrário, terá de se dirigir ao MULTIBANCO – na mesma lógica do que se sucede atualmente.
- ▶ Os utilizadores só poderão fazer uma adesão in app caso sejam clientes dos bancos que permitam a verificação do número de telemóvel dos utilizadores.

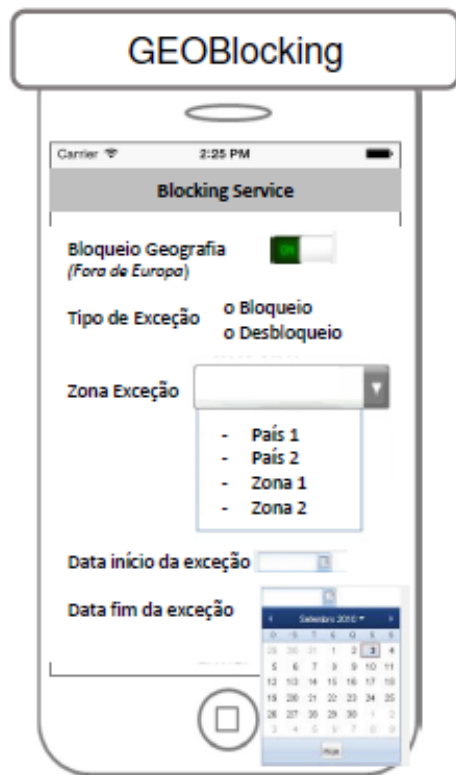


Agenda

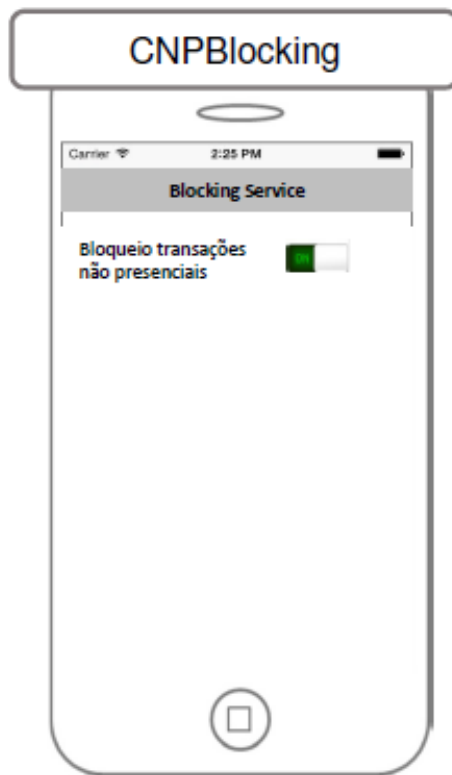
- MB WAY – Dados gerais e volumes estatísticos
- MB WAY - Março 2018 - Novas features
- **Blocking Services**
- Modalidades de Pagamento EMV
- Indicadores de Níveis de Serviço
- Iniciativas/ Projetos

Prevenção de fraude

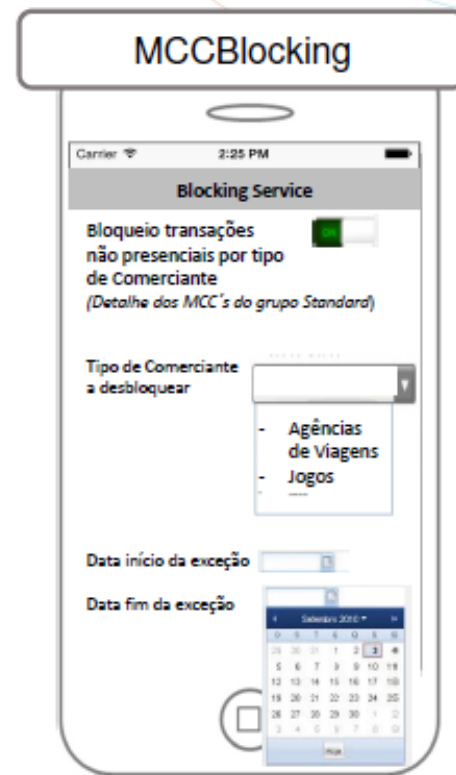
Nova solução de *Blocking Services* – Vertentes de atuação



O GEOBlocking irá permitir o controlo das compras presenciais por países, zonas ou listas de zonas, por períodos definidos



O CNPBlocking irá permitir o bloqueio ou desbloqueio das transações CNP por períodos definidos



O MCCBlocking irá permitir o controlo das compras não presenciais por tipo de comerciante, por períodos definidos

Agenda

- MB WAY – Dados gerais e volumes estatísticos
- MB WAY - Março 2018 - Novas features
- Blocking Services
- **Modalidades de Pagamento EMV**
- Indicadores de Níveis de Serviço
- Iniciativas/ Projetos

Modalidades de Pagamento EMV

pagamento fracionado no momento da operação

Titular do
Cartão

- Acesso conveniente e rápido a crédito
- Decisão da modalidade de pagamento a crédito no momento do pagamento
- Acesso a pagamento fracionado em diversas operações: compras, levantamentos, pagamento de serviços

Emissor

- Possibilidade de conceder crédito aos clientes no ponto de aceitação, com aumento de utilização de cartão e volume de crédito concedido
- Flexibilidade na definição das modalidades de pagamento associadas a cada produto e respectivas denominações¹ a apresentar aos Titulares de Cartão nos pontos de aceitação

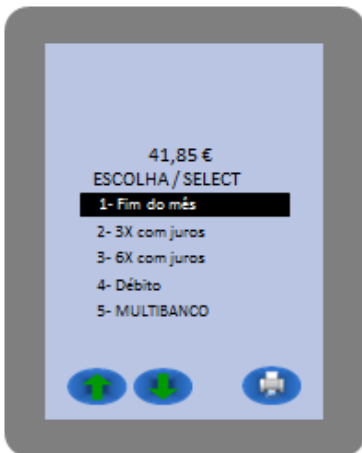
SIBS assegura, de forma transparente para o Emissor, todos os impactos em termos de emissão dos cartões e canais de aceitação

Emissor assegura a disponibilização deste novo produto aos seus clientes (contratos, adesão, etc), bem como os lançamentos em conta, dos pagamentos fracionados e respetivos cálculos de juros ou outros encargos

(1) Tendo em conta os diversos contextos de aceitação, a denominação da modalidade de pagamento não deve referir a marca de pagamento

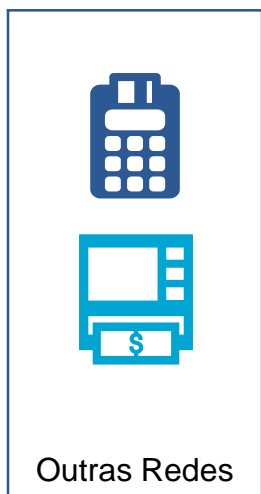
Rede TPA Multibanco

experiência de utilização para o Titular do cartão



Navegaçã
o para
ecrã de
introdução
de PIN

- A operativa depende da marca/modelo do TPA
- São apresentadas todas as modalidades do cartão que estejam associadas às marcas aceites pelo TPA
- A operação é realizada ao abrigo da marca da aplicação do chip que for seleccionada
- A SIBS assegura a informação ao Emissor da modalidade escolhida em cada compra



- A operativa depende da rede de aceitação e marca/modelo do terminal
- Em qualquer TPA e CA EMV que aceite marcas VISA / MasterCard (com seleção parcial de aplicação), é apresentada ao cliente a possibilidade de seleção da modalidade de pagamento
- A operação é realizada ao abrigo da marca da aplicação do chip que for seleccionada
- A SIBS assegura a informação ao Emissor da modalidade escolhida em cada operação da mesma forma que na Rede MULTIBANCO

Agenda

- MB WAY – Dados gerais e volumes estatísticos
- MB WAY - Março 2018 - Novas features
- Blocking Services
- Modalidades de Pagamento EMV
- **Indicadores de Níveis de Serviço**
- Iniciativas/ Projetos

Indicadores de Níveis de Serviço

Rede MULTIBANCO – março 2018

Indicador	SLA	2017			2018			Tend.					
		Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar						
MULTIBANCO SLA													
MB01.01 - Disponibilização dos ficheiros da Compensação MULTIBANCO	≥ 90,00 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	=	
MB01.02 - Abandono de chamadas no Atendimento	≤ 7,00 %	4,47 %	4,96 %	7,04 %	3,92 %	4,95 %	4,38 %					>	
MB01.03 - Tempo médio de espera até ser atendido	≤ 45,00 seg	34,64 seg	37,03 seg	43,47 seg	33,32 seg	39,54 seg	43,03 seg					<	
MB02.01 - Uptime Rede MULTIBANCO - Geral	≥ 99,00 %	99,73 %	99,67 %	99,8 %	99,6 %	99,66 %	99,82 %					>	
MB02.02 - Uptime da Rede MULTIBANCO – Horário de maior tráfego	≥ 99,50 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %					=	
MB02.03 - Nº de horas em Serviço Reduzido na Manutenção Programada	= 0,00 h	-7,57 h	-5,35 h	-6,3 h	-7,56 h	-5,42 h	-6,37 h					>	
MB03.01 - Uptime da Rede CA MULTIBANCO – Geral	≥ 95,00 %	94,22 %	93,96 %	92,48 %	94,19 %	94,93 %	94,82 %					<	
MB03.02 - Uptime Técnico da Rede CA MULTIBANCO – Horário de maior tráfego	≥ 98,00 %	98,39 %	98,45 %	97,56 %	98,44 %	98,62 %	98,74 %					>	
MB03.03 - Tempo médio útil de resolução de avarias (manutenção sem intervenção de ETV)	≤ 12,00 h	7,74 h	7,2 h	3,78 h	3,28 h	3,25 h	3,08 h					>	
MB04.01 - Uptime da Rede TPA MULTIBANCO - Geral	≥ 99,00 %	99,78 %	99,67 %	99,8 %	99,61 %	99,66 %	99,82 %					>	
MB04.02 - Uptime da Rede TPA MULTIBANCO – Horário de maior tráfego	≥ 99,50 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %					=	
MB04.03 - Número de interrupções de serviço na Rede TPA MULTIBANCO	≤ 3 Num	0	0	0	1	0	0					=	

Notas:

- Indicador MB03.01 (“Uptime da Rede CA MULTIBANCO – Geral”)
 - O incumprimento do valor objetivo deste indicador foi provocado pela degradação do serviço de 1ª linha tanto da responsabilidade dos Bancos como das Empresas de Transporte de Valores (ETV).]

Agenda

- MB WAY – Dados gerais e volumes estatísticos
- MB WAY - Março 2018 - Novas features
- Blocking Services
- Modalidades de Pagamento EMV
- Indicadores de Níveis de Serviço
- **Iniciativas/ Projetos**

Oportunidades 2018



- MB WAY com SDK
- Serviço de Desmaterialização do PIN
 - A 8 de fevereiro Cetelem ainda estava a avaliar o projeto internamente.
- Gestão de Mandatos
 - SIBS evoluiu o serviço por forma a que o cliente possa ativar uma ADC em POS (release de maio 2018).
- Open Banking API
- Instant Payments (não aplica)

Iniciativas/ Projetos

Título	Interlocutor	Data do pedido	data de fecho	Status
CTLM-2013-003 Evolução Serviço - Confirmação Titular NIB Destinatário	Ines Emilio	28-mar-16	\	Em validação PF
CTLM-2015-001 Criação Novas Sessões Real-time ARCTIC	Sofia Oliveira	18-mar-15	10-abr-18	Concluído
CTLM-2016-002 MB WAY em Redes Privadas & MobileBanking				
CTLM-2016-004 Certificação Nova Extensão BIN MB, MCI e Rede Privada	Sofia Oliveira	12-out-16	24-jan-17	Concluído
CTLM-2017-001 Emissão - MasterCard - Revised Standards for Validation in Stand-in	Sofia Oliveira	07-mar-17	20-nov-17	Concluído
CTLM-2017-002 Issuer Processing - Evolução ao processamento de autorizações noutras redes	Sofia Oliveira	29-mar-17	24-mai-17	Concluído
CTLM-2017-003 Adesão a Digital Payments Gateway	Sofia Oliveira	03-mar-17	\	Em curso
CTLM-2017-004 Inclusão da TAN no talão de compra	Georgette Ribeiro	19-jul-17	09-mar-18	Fechado
CTLM-2018-001 Emissão - Modalidades de Pagamento EMV	Sofia Oliveira	08-fev-18	\	Em curso
CTLM-2018-002 Open Banking API	Sofia Oliveira	06-abr-18	\	Em curso



Cancelado



Concluído



Em definição



Novo

Temas em curso (1/4)

Data	Tema	Próximos Passos	Observações	Observações SIBS	Estado
01-03-2017	Contrato Serviço Tratamento de Disputas - Vertente Emissor	Revisão da minuta do contrato	SIBS enviou minuta a 01/03/2017. Minuta encontra-se em revisão pelo Risco / Procurement.	SIBS confirma que aguarda por parte do Cetelem a assinatura do contrato do Serviço Tratamento de Disputas-Vertente Emissor.	Em curso PF / Cetelem
11-12-2017	Programa Identity Check	Resposta ao pedido de informação sobre plano de implementação 3DS 2.0 e reporte de KPI's	<p>SIBS previa fornecer informação na 1ª quinzena de Abril.</p> <p>1º Reporte à Mastercard deverá ser efetuado a 15-09-2018, com dados reportados referentes a Janeiro-Junho 2018.</p> <p>O plano de implementação 3DS deveria ter sido comunicado à Mastercard até final de 2017.</p>	<p>A 23/02 a SIBS informou que "Em relação ao tema "Mastercard Identity Check Program", podemos indicar que a SIBS está a trabalhar neste assunto e contamos até 1ª quinzena de abril poder adiantar mais informações aos Emissores sobre KPI e 3DS 2.0."</p> <p>Maio 2018: Confirmando que a SIBS está a trabalhar num projeto interno de forma a cumprir com o mandato da Mastercard no que diz respeito ao "Mastercard Identity Check Program", porém nesta fase ainda não consigo adiantar muito mais informação.</p> <p>Assim que tenhamos dados que possamos partilhar aos Emissores sobre KPI e 3DS 2.0. darei conhecimento de imediato.</p>	Em curso
19-01-2018	Cartões com CDA	Esclarecimento sobre conversor SIBS	Mandato Mastercard para suporte CDA, publicado no Global Operations Bulletin No. 9, 1 September 2015	A 26/04/2018 foi indicado ao Cetelem que "fazemos os cartões com CDA independentemente do o banco enviar D ou C no campo CAR_TECMV. Ou seja, estamos a garantir a conversão para CDA."	Esclarecido



Temas em curso (2/4)

Data	Tema	Próximos Passos	Observações	Observações SIBS	Estado
14-02-2017	Validação CVC2 em sites não seguros	<p>Estatísticas de transações recusadas por falta de CVC2 entre 06/02/2017 e 14/02/2017</p> <p>Estudo de alternativas para comerciantes não seguros mas confiáveis.</p>	SIBS indicou que em Março 2018 divulgaria alternativa para estes comerciantes.	<p>A 21-02-2018 a SIBS indicou ao Cetelem que estamos com uma evolução em curso que prevê criar algumas exceções para comerciantes desta tipologia. Estamos na fase final de implementação e contamos ter informação adicional para partilhar com os clientes em março."</p> <p>Maio 2018: Implementação técnica encontra-se efetuada e em PRD. Porém a SIBS está a avaliar a referida White list quanto à segurança e usabilidade. Assim que tenhamos chegado a uma solução e concenço daremos conhecimento da abordagem escolhida.</p>	Em curso
02-03-2018	Contrato de prestação de serviços de processamento e serviços conexos	Avaliação da minuta proposta pela SIBS		SIBS confirma que aguarda por parte do Cetelem a revisão do contrato de processamento SIBS.	Em curso PF / Cetelem
23-03-2018	Mastercard ABU Mandate	Resposta ao pedido de informação sobre o plano de implementação	Mandato da Mastercard AN 1171 com data entrada em vigor a 01-10-2018	<p>Abril 2018: O mandato da Mastercard tem impacto transversal no negócio de processamento da SIBS (Issuer / Acquirer – online e físico).</p> <p>Assim que tenhamos mais informação sobre o tema daremos conhecimento dos impactos.</p>	Em curso

Temas em curso (3/4)

Data	Tema	Próximos Passos	Observações	Observações SIBS	Estado
29-03-2018	Mastercard Money Send	Resposta ao pedido de informação	Pedido de esclarecimento sobre realização de testes e intervenção Unicre.	Esclarecimentos sobre o tema de Money Send em Março, porém existia uma duvida que foi esclarecida a 26/04. Neste momento aguardamos indicação do Cetelem se pretende ou não abrir projeto de acompanhamento ou se recorre ao SAC Suporte. (no âmbito do Memo Informativo 2016-036 - Processamento para Emissores - Transferências MasterCard (MoneySend))	Esclarecido
05-04-2018	Controlos AML	Resposta ao pedido de informação	Pedido de documentação sobre processos de controlo AML	A 27 de Abril a SIBS informou que a responsabilidade pela filtragem AML das operações de pagamentos é da responsabilidade de cada banco. Neste aspeto a SIBS é meramente processador. Porém a SIBS presta serviços de AML no âmbito dos serviços SWIFT, Target (AT2) e futuramente no serviço Instant Payments.	Esclarecido
09-04-2018	Pedido de cartões de teste em SPP	Disponibilização de cartões de teste em SPP		A 27 de Abril CartãoMBCP de SPP disponibilizado ao Cetelem.	Esclarecido



Novo

25

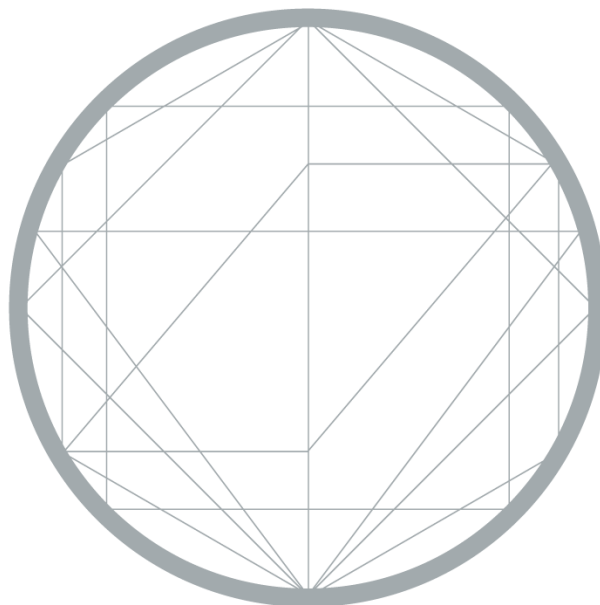
Temas em curso (4/4)

Data	Tema	Próximos Passos	Observações	Observações SIBS	Estado
12-04-2018	Mandato Mastercard Contactless	Resposta ao pedido de informação	Necessidade de certificação com Mastercard; possibilidade de ativação/desativação via H2H. Mandato Mastercard AN 1474 com data entrada em vigor a 01-04-2019.	A 27 de Abril a SIBS deu resposta ao Cetelem às questões pendentes relacionadas com a certificação Contactless.	Esclarecido
17-04-2018	Relatório com resultado do exercício ao PCN efetuado a 15/02/2018 – PSS	Disponibilização do relatório para efeitos de auditorias		A 17 de Abril sobre o PCN do PSS, a SIBS informou que PCN do PSS decorreu com sucesso, sendo que o mesmo teve início às 19:14 e fim às 19:30. Não tendo ocorrido qualquer ocorrência a registar (ref Info SIBS 2018-006 - PCN no PSS). A 19 de Abril a SIBS indicou que "...assim que os referidos relatórios estejam disponíveis serão divulgados como habitualmente." (Relatório de PCN do PSS e MB).	Esclarecido
18-04-2018	Notificação Mastercard falhas reporte SAFE	Resposta ao pedido de esclarecimento	Mastercard notificou PF sobre incumprimento de reporte ao SAFE dentro dos timings definidos. PF incorre numa multa de \$15.000	Tema esclarecido a 2 de Maio. A SIBS identificou as referidas transações. A SIBS irá analisar a possibilidade do campo da data de notificação poder ser preenchido com a data de abertura de processo. Contudo, esta alteração tem impacto nos restantes clientes da SIBS, pelo que irá ser analisado numa perspetiva transversal do serviço, se faz sentido ou não evoluir desta forma.	Esclarecido



Novo

26



SIBS⁺

Partner in payments

**Rua Soeiro Pereira Gomes
Lote 1
1649 - 031 Lisboa
PORTUGAL**