

Reunião de ponto de situação

17 janeiro 2017





Moving forward

A SIBS Group Company

..

SIBS  Forward
Payment
Solutions



Acquiring/ emissão



MB WAY



Digital Payments Gateway



Blocking Services



Paywatch - Serviços Adicionais



Outsourcing do Tratamento de Disputas



Gestão de Mandatos



Acompanhamento de Projetos e Evoluções de Serviço

O aparecimento de soluções de pagamentos móveis deve-se à...

- ...**era digital**, que alterou o comportamento dos consumidores e contribuiu para o nascimento do Gen C (Connected Consumer).
- ...facilidade de acesso e **popularidade dos smartphones**, que permitem aumentar a oferta de serviços e a proximidade ao utilizador.
- ...**rapidez e simplicidade das transacções electrónicas**, face aos meios de pagamento mais tradicionais.
- ...**mudança** da percepção e de comportamento por parte do consumidor em relação ao **processo de compra**.

O MB WAY é uma realidade em aceleração...

Mais de 43 Milhões de euros

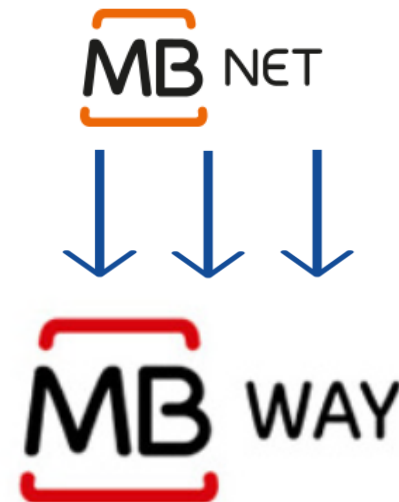
Já foram transacionados cerca de 43 Milhões de euros através da APP MB WAY, cerca de 80% deste valor através do pagamento de compras e MB NET, os restantes 20% por transferências P2P.

O MB WAY tem aproximadamente
258.000 Aderentes

MB NET

Em 2016 o MB WAY passou a disponibilizar o serviço MB NET.

Mais de **390.000 cartões gerados através da APP MB WAY**



Rede de Comerciantes



... mais de 930 comerciantes, e em expansão...



Acquiring/ emissão



MB WAY



Digital Payments Gateway



Blocking Services



Paywatch - Serviços Adicionais



Outsourcing do Tratamento de Disputas



Gestão de Mandatos



Acompanhamento de Projetos e Evoluções de Serviço

Digital Payment Gateway



- No momento da compra, o cliente indica o método de pagamento pretendido (de acordo com os métodos autorizados no “terminal” pelos diferentes Acquirers)
- O Comerciante é informado do método de pagamento escolhido pelo cliente.
- Métodos de Pagamentos:
 - VISA, MasterCard, AMEX, MB WAY
 - DCC¹, Compras recorrentes¹, MasterPass¹

1 - 2ª fase



Página pagamento *web responsive hosted* SIBS

Comerciante não processa dados sensíveis de pagamento



Omni channel

Integração *back-end de pagamentos* uniforme em todos os canais



Reporting e monitorização

Acompanhamento de atividade



Monitorização de fraude

Monitorização à escala nacional



Tokenização

SIBS guarda dados sensíveis de cartão



Métodos de pagamento

Suporte a maior diversidade de métodos de pagamento



Integração aplicacional simples para *developers*

Recursos e ambientes para desenvolvimento



Plug-ins

Integração com *shopping carts*



Acquiring/ emissão

- == MB WAY
- == Digital Payments Gateway
- == Blocking Services
- == Paywatch - Serviços Adicionais
- == Outsourcing do Tratamento de Disputas
- == Gestão de Mandatos



Acompanhamento de Projetos e Evoluções de Serviço

Blocking Services

GEOBlocking



O **GEOBlocking** vai permitir ao Emissor disponibilizar ao Titular do Cartão o controlo das compras presenciais, bloqueando ou desbloqueando países, zonas ou grupos de zonas, por períodos definidos.

CNPBlocking



O **CNPBlocking** vai permitir ao Emissor disponibilizar ao Titular do Cartão o controlo das suas compras não presenciais, wou desbloqueando as transações não presenciais.

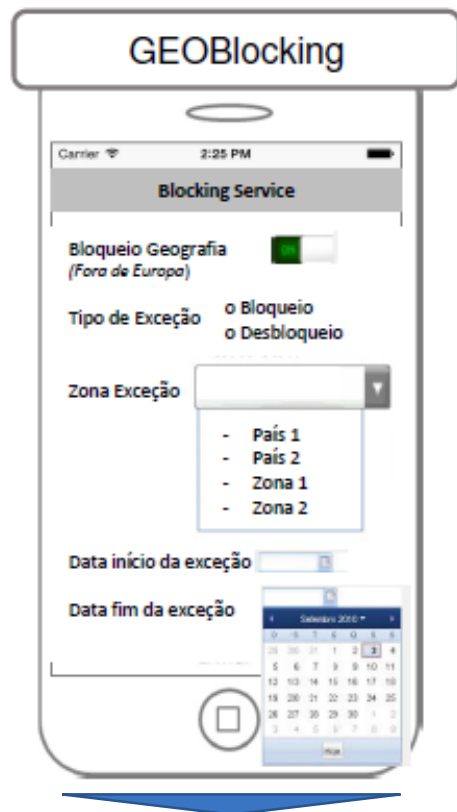
MCCBlocking



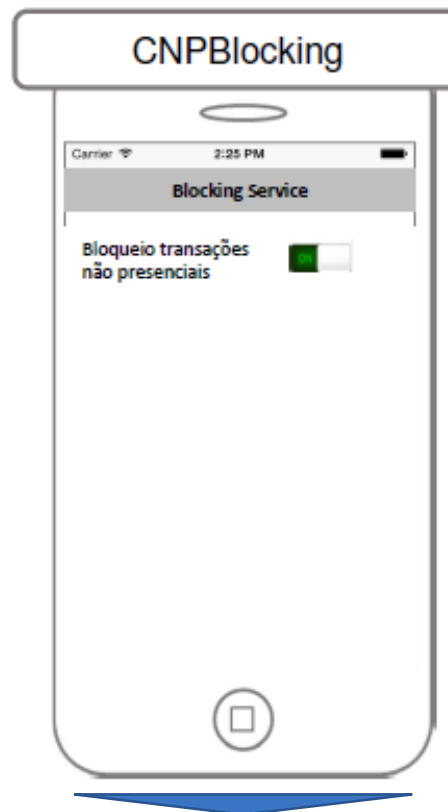
O **MCCBlocking** vai permitir ao Emissor disponibilizar ao Titular de Cartão o controlo das suas compras não presenciais, por tipo de comerciante, bloqueando ou desbloqueando MCCs por períodos definidos.

Com o *Blocking Service* o Banco vai poder otimizar o controlo e a redução da fraude

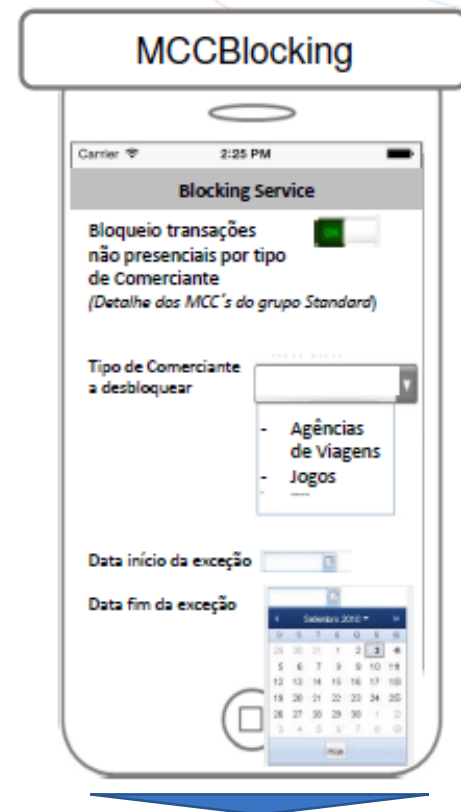
Blocking Services



O GEO Blocking 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



Acquiring/ emissão

- == MB WAY
- == Digital Payments Gateway
- == Blocking Services
- == Paywatch - Serviços Adicionais
- == Outsourcing do Tratamento de Disputas
- == Gestão de Mandatos



Acompanhamento de Projetos e Evoluções de Serviço

Paywatch - Serviços Adicionais

- Contacto directo com o titular (via telefone sms ou email) a confirmar a transacção.

➤ SCA - Contactos com clientes do Emissor para despiste de fraude

- Podem ser inseridas regras para validação de autorizações do estrangeiro, contemplando ranges de cartões ou um número significativo de cartões não consecutivos, de acordo com as premissas do sistema.

➤ SCD - Inclusão de regras de recusa de transacções

- Ao proceder-se à análise das possíveis situações de PAF's e Não Recebidos, se verificar a existência de uma fraude, o Emissor poderá solicitar um estudo específico para o caso.

➤ SCG - Investigações a pedido do Emissor – PAF (Pedidos de Adesão Falsos) e Não Recebidos

- É efectuada uma análise aos alertas gerados por esta plataforma, de acordo com as tendências de fraude do momento, bem como o seu enquadramento numa tipologia de fraude emergente.

➤ SCB - Análise e tratamento dos alertas gerados pela plataforma "VISOR"

- Sempre que necessário, quer pelos montantes da fraude quer pelo envolvimento da fraude detectada, poder-se-á efectuar um pedido especial de apreensão de um cartão com a consequente intervenção das autoridades.

➤ SCE - Acções de pickup/acção policial

- Na sequência e para os estritos efeitos dos processos de fraude estudados ou monitorados pela PAYWATCH, o Emissor poderá solicitar a nomeação de um elemento da nossa equipa como testemunha ou perito.

➤ SCH - Colaboração na fase de investigação policial ou em processos judiciais e/ou julgamentos referentes a fraudes detectadas e estudadas pela PAYWATCH

- Sempre que exista a necessidade de se prevenir fraude, os cartões emitidos e geridos pelo Emissor serão inseridos em lista cinzenta ou negra.

➤ SCC - Colocação massiva de cartões em lista cinzenta ou negra

- Quando ao proceder-se à análise das situações anómalas, se verificar a existência de uma fraude, o Emissor poderá solicitar uma investigação específica para o caso

➤ SCF - Investigações a pedido

- O Emissor poderá solicitar formação específica na área da detecção e prevenção de fraude, tendências e boas práticas.

➤ SCI - Assessoria e formação específica – Fraude, tendências e boas práticas.



Acquiring/ emissão

- == MB WAY
- == Digital Payments Gateway
- == Blocking Services
- == Paywatch - Serviços Adicionais
- == Outsourcing do Tratamento de Disputas
- == Gestão de Mandatos



Acompanhamento de Projetos e Evoluções de Serviço

Preçário *Standard* do Serviço BPO

a aplicar a partir de Janeiro 2017

- A facturação do processo é efectuada no mês de conclusão do pedido de reclamação.
- O controlo da facturação pode ser baseado no relatório mensal enviado pelo Serviço de Tratamento de Reclamações da SIBS.
- Novo tarifário refletido no Contrato BPO

vertente emissão

| Tarifa | Valor |
|---|---------|
| Mensalidade | 150 € |
| Por Pedido de Esclarecimento | 6,90 € |
| Por Reclamação MB | 4,60 € |
| Por Reclamação SPI | |
| Sem acção | 8,00 € |
| Pedido de Cópia | 9,20 € |
| Chargeback | 10,30 € |
| Recepção de Reapresentação | 10,30 € |
| Acções administrativas (<i>Arbitration, Compliance, Good Faith</i>) | 9,20 € |



Acquiring/ emissão

- == MB WAY
- == Digital Payments Gateway
- == Blocking Services
- == Paywatch - Serviços Adicionais
- == Outsourcing do Tratamento de Disputas
- == Gestão de Mandatos



Acompanhamento de Projetos e Evoluções de Serviço

Gestão de Mandatos

Atualmente já
temos
96 ID Credores e
64 Comerciantes



Serviço de Gestão de Mandatos para Credores

O serviço de Débitos Diretos é uma das formas de pagamento mais comum em Portugal, com inúmeras vantagens, tanto para as empresas, como para os particulares, ou seja, credores e devedores.

Através dos Débitos Diretos, as empresas podem efetuar cobranças aos seus clientes de uma forma mais eficiente para a empresa e cómoda para o cliente.

O sistema de Débitos Diretos operado em Portugal pela SIBS FPS, é um dos mais avançados no espaço SEPA (Área Única de Pagamentos em Euros).

A SIBS FPS disponibiliza agora aos credores um novo serviço que permite uma gestão mais eficiente dos mandatos e das cobranças.

Serviço Oferece Ganhos de Eficiência no Processo de Cobrança

O credor recebe informação atualizada dos mandatos residentes na base de mandatos da SIBS FPS, incluindo os limites de data e montantes permitidos para cobrança.

Esta informação é disponibilizada diariamente num ficheiro que pode ser enviado pela SIBS FPS ou por intermédio do banco de apoio do credor.

Funcionalidades adicionais para um serviço integral

Adicionalmente, o credor pode contratar o serviço mais completo, que permite que o seu cliente (o devedor) possa fazer as seguintes operações na Rede MULTIBANCO ou nos canais do seu banco (homebanking, balcões, etc.):

1. Criar novos mandatos de débito direto através de uma referência fornecida pelo credor.
2. Atualizar o IBAN associado a um mandato já existente.

Serviço Lite

Envio do ficheiro IAD
Base

Serviço BASE

Envio de ficheiro IAD
Base a pedido e envio
diário do ficheiro IAD
com as atualizações

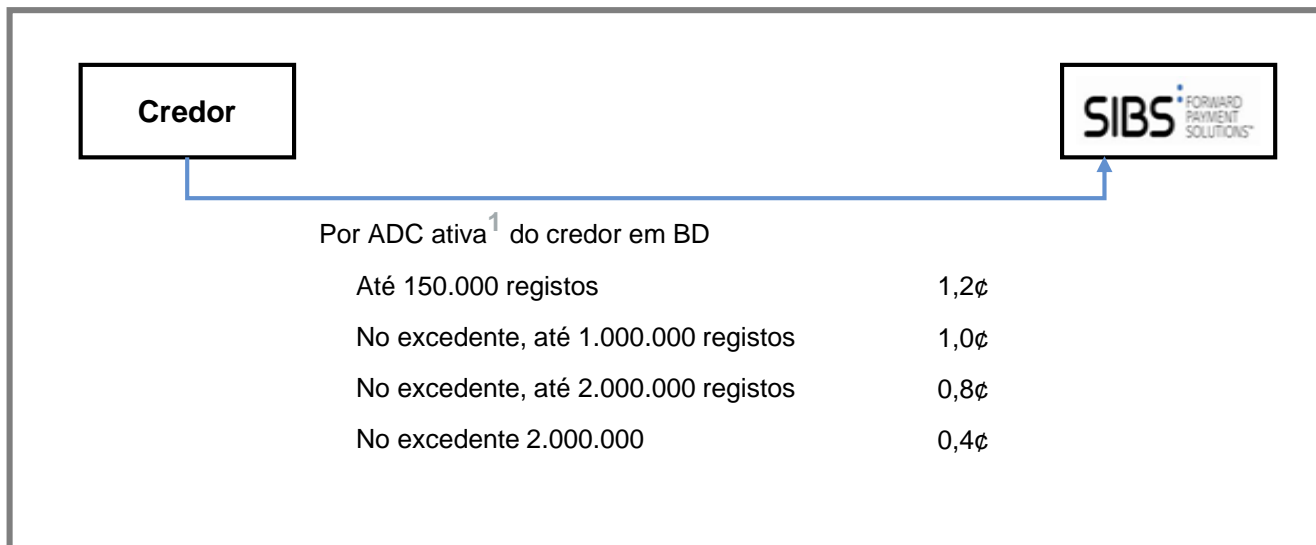
Serviço Adicional

Envio diário do ficheiro
IAD com as atualizações
e Inserção mandatos em
CA e Atualização de
IBAN em CA

| ID Comerciante | Comerciante | ID Credor | Credor | Nº Mandatos |
|----------------|---------------------------------------|------------|------------------|-------------|
| 13838 | BANCO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE SA | PT41100946 | CETEM | 1.606.964 |
| 13838 | BANCO BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE SA | PT94108431 | FIDELIDADE/CETEL | ? |

Modelo de negócio

SEPA DD - Taxa de Acesso a Mandatos



Cetelem tem posicionados ~1.6M Mandatos na BD.
=> ~15.156 € mensal.

Notas:

É cobrada pela SIBS ao Credor (ou grupo de credores associados a um mesmo Comerciante).

¹ Incide sobre o número de ADCs ativas e pré-ativas dos Credores aderentes, parqueadas na SIBS no último dia do mês.



Acquiring/ emissão



MB WAY



Digital Payments Gateway



Blocking Services



Paywatch - Serviços Adicionais



Outsourcing do Tratamento de Disputas






Gestão de Mandatos




Acompanhamento de Projetos e Evoluções de Serviço

Acompanhamento de Projetos e Evoluções de Serviço

17 janeiro 2017

| Nº Pedido | Título | Interlocutor | Data do pedido | Data de fecho/ objectivo | Estado | Comentários |
|---|---|---|----------------|---|---|---|
| CTLM-2015-001 | PRT - Criação de novas sessões de real-time (projecto ARCTIC) | Paulo Santos / Activação Serviços | Março 2015 | n/d | Ativo  | Testes efetuados. Falta validação dos mesmos por parte do Cetelem. |
| CTLM-2016-001 | Certificação nova extensão (Cartão Decathlon) | Inês Emílio/ Anabela Duarte | Jun 2016 | Out 2016 | Concluído | BIN/Ext 528069 06 implementado em produção. Roll out |
| CTLM-2016-003 | Emissão MCI - Chip Cryptogram Validation during Stand-In Processing | Inês Emílio | Out 2016 | 09/12/2016 | Concluído | Concluído o setup em produção do serviço OBS3 da MasterCard a 9 dezembro 2016 |
| CTLM-2016-004 | Certificação Nova Extensão BIN MB, MCI e Rede Privada | Inês Emílio \ Paula Morgado | Out 2016 | Nov 2016 | Concluído | Em curso: * Produto Financeiro 38 renomeado para : "PVL MEDIA MARKT". * Parametrizações dos 2 novos BIN's * Elaboração de testes |
|  CTLM-2016-002 | MB WAY em Redes Privadas & MobileBanking | Pierre Vasseux / Diogo Basílio | Set 2016 | ...  | Em definição | Em validação pelo Cetelem |

Acompanhamento de Projectos e Evoluções de Serviço - ARCTIC

| Nº Pedido | Título | Interlocutor | Data do pedido | Data de fecho/ objectivo | Estado |  | Comentários |
|---------------|--|--------------|----------------|-----------------------------|---------------------|---|---|
| CTLM-2012-003 | PSS - Inserção Acordos Redes Privadas | ARCTIC | Março 2012 | n/d | Evolução de Serviço | | Consta dos cadernos de requisitos ARCTIC sem data de implementação. Validar se Cetelem mantém o interesse. Caso o mesmo persiste existe a necessário abrir EV internamente. |
| CTLM-2012-004 | Evolução Serviço de Extratos - Inclusão Descrição Modalidade Pagamento | ARCTIC | Julho 2012 | n/d | Evolução de Serviço | | Consta dos cadernos de requisitos ARCTIC sem data de implementação. Validar se Cetelem mantém o interesse. Caso o mesmo persiste existe a necessário abrir EV internamente. |
| CTLM-2012-006 | Evolução Serviço Reatribuição de PIN | ARCTIC | Out 2012 | n/d | Evolução de Serviço | | Validar se Cetelem mantém o interesse. EV-2013-0120 Aberto internamente. SIBS estudar solução para envio de PIN para o telemóvel do cliente via SMS. |
| CTLM-2013-003 | Evolução Serviço - Confirmação Titular NIB Destinatário | ARCTIC | Jan 2014 | n/d | Evolução de Serviço | | Retomar o Projeto por parte do Cetelem com Adesão ao SEPA CT. |

•CTLM-2012-003 PSS - Inserção Acordos Redes Privadas

- Cetelem demonstrou o seu desagrado relativamente ao processo de inserção de acordos de redes privadas no PSS, devido à morosidade e complexidade do mesmo, sendo solicitada a análise a uma evolução, nomeadamente ao nível de:

- 1. Inclusão de um link para “inserção de novo acordo”

- 2. Rapidez no processo de refresh da pagina que existe para atualização do Produto Financeiro, aos restantes campos Modalidade de Pagamento e Acordo Contabilístico.

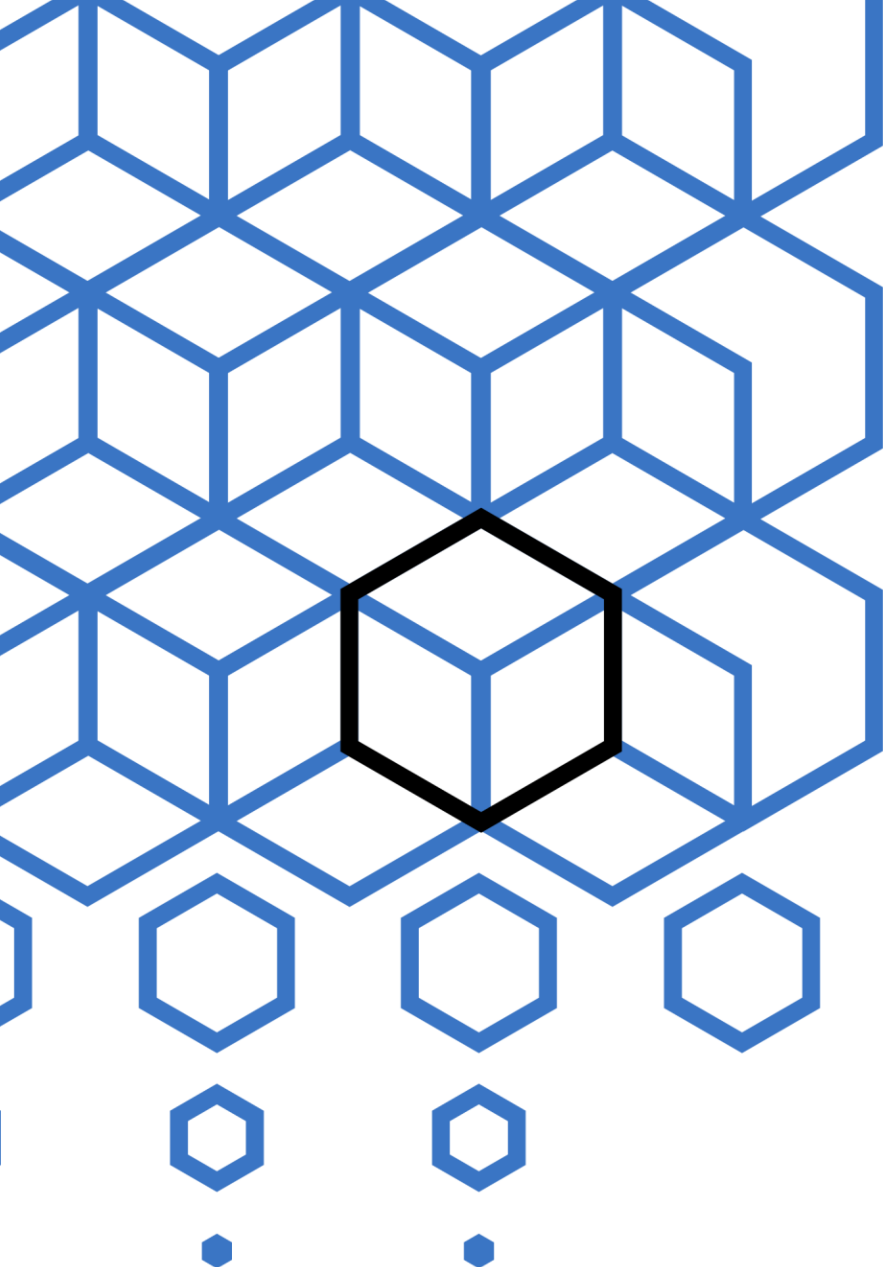
- Se o Cetelem ainda considerar este tema pertinente, iremos formalizar o mesmo com um pedido de Evolução (EV - para obter esforço e planeamento) junto do ARCTIC pois neste momento apenas consta dos cadernos de requisitos, sem data de implementação.

•CTLM-2012-004 Evolução Serviço de Extractos - Inclusão Descrição Modalidade Pagamento

- Neste momento o ficheiro MOV5 já tem informação da modalidade de pagamento, contudo os extratos não têm esta informação refletida. Se o Cetelem ainda considerar este tema pertinente, iremos formalizar o mesmo com um pedido de Evolução (EV - para obter esforço e planeamento) junto do ARCTIC pois neste momento apenas consta dos cadernos de requisitos, sem data de implementação.

- **CTLM-2012-006 Evolução Serviço Reatribuição de PIN (ARCTIC - EV-2013-0120)**

- Este pedido surge no seguimento de uma reunião na qual o Banco manifestou interesse em aderir ao Serviço de Reatribuição de PIN. Uma vez que o Cetelem não dispõe de Balcões, nem de outra via de contacto pessoal com os seus Clientes e considerando que o objetivo era evitar que no *call center*, para onde são devolvidos cartões por destinatário não encontrado ou morada errada, por exemplo, estejam guardadas as cartas PIN, sob pena de estas serem “indevidamente” utilizadas e associadas a estes cartões.
- Nesta medida, o Banco solicitou à SIBS que analisasse a possibilidade de a reatribuição de PIN ser efetuada via Portal de Serviços, por exemplo, sem que para tal o Banco necessitasse de ter em mãos as cartas PIN. Partindo deste princípio, o Banco efetuará a reatribuição de PIN a um determinado número de cartão via Portal de Serviços, sem conhecer o PINBLOCK, que seria gerado aleatoriamente pela SIBS Cartões reactivamente ao pedido e não o inverso como ocorre atualmente. Este processo possibilitaria que as cartas PIN fossem geradas à posteriori e enviadas diretamente pela SIBS Cartões aos Clientes Cetelem.
- Requisitos:
 - Não necessitar de gerar uma slot de cartas PIN aleatórias para associação a cartões;
 - Associar cartão a uma carta PIN por gerar sem necessidade de deter o PINBLOCK previamente;
 - Possibilitar a associação via PSS;
 - Geração das cartas PIN após associação ao cartão e envio direto da SIBS Cartões ao Cliente final.
 - Possibilidade de geração de carta PIN realizada através de um interface por ficheiro batch enviado pelo Emissor, com recurso aos interfaces atuais do serviço de Emissão
- EV saiu do âmbito do ARCTIC e necessita de nova análise de impacto e planeamento na plataforma Rehosting.
- 22/07/2015 Cetelem indicou que mantém interesse e questionou se existem outras alternativas disponíveis nos nossos serviços ao atual processo de geração e envio em papel, por exemplo, por via de disponibilização de um serviço (mensagens H2H) que permita ao cliente gerar o seu PIN a partir de Homebanking do banco.
 - Neste sentido a SIBS tem em vista comportar este requisito, ou sejam a SIBS disponibilizaria o PIN via SMS para o telemóvel do cliente – Contudo esta operativa ainda está em estudo interno, sem data de implementação.



Reunião de ponto de situação

Sónia Finuras

Núcleo de Gestão da Relação

Departamento de Gestão Comercial

Moving forward

A SIBS Group Company

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

SIBS  Forward
Payment
Solutions

www.sibs-sgps.pt