



# **MODELO GLOBAL**

**Versão 5.02**

## **LIVRO II**

### **CAPÍTULO J RECLAMAÇÕES E TRATAMENTO DE DISPUTAS**

J.1 INTRODUÇÃO

J.2 REGULARIZAÇÃO DE OPERAÇÕES CLIENTE – REDE MB

J.3 REGULARIZAÇÃO DE OPERAÇÕES CLIENTE – REDES  
ESTRANGEIRAS

J.4 INTEGRAÇÃO DAS REGULARIZAÇÕES NA COMPENSAÇÃO  
MULTIBANCO

© Setembro 2005 SIBS, S.A.

A informação seguinte é proprietária, não podendo ser duplicada, publicada ou fornecida total ou parcialmente a terceiros sem o prévio consentimento da Sociedade Interbancária de Serviços, S.A.

## J.1 INTRODUÇÃO

O presente capítulo destina-se aos serviços que, em cada Participante, centralizam os pedidos de esclarecimento relativos a operações efectuadas no Sistema MB, com os cartões que emitem ou em terminais que apoiam. Deste modo, mediante consulta, quer à informação residente nos seus sistema de informação, quer aos dados disponibilizados pela SIBS via **Terminal de Serviços SIBS**, pode ser dada resposta a grande parte das questões colocadas:

- dúvidas sobre o local de realização das operações;
- operações automaticamente estornadas;
- divergências entre o saldo real da conta e o valor apresentado no recibo, num dado momento;
- motivos de recusa pontual de operações, etc..

Os clientes devem ser informados que qualquer questão relativa a operações efectuadas com o seu cartão deve ser sempre colocada ao respectivo Emissor.

No que respeita a cartões pertencentes a redes estrangeiras, qualquer esclarecimento deve ser apresentado pelo cliente no país de origem e, nos casos em que for necessário, o pedido pode ser encaminhado para a SIBS:

- ou pela rede estrangeira representante da marca do cartão em causa,
- ou pelo representante nacional, no caso de cartões Visa, MasterCard e Amex.

**Seguinte**

## J.2 REGULARIZAÇÃO DE OPERAÇÕES CLIENTE - REDE MB

A SIBS apoia o processo de regularização de eventuais anomalias ocorridas nas operações realizadas pelos clientes na Rede Multibanco, tanto em CAs como em TPAs.

### J.2.1 PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO DE CLIENTES

Os pedidos de esclarecimento podem ter origem em:

- titulares de cartões de Emissores nacionais,
- titulares de cartões de Emissores internacionais.

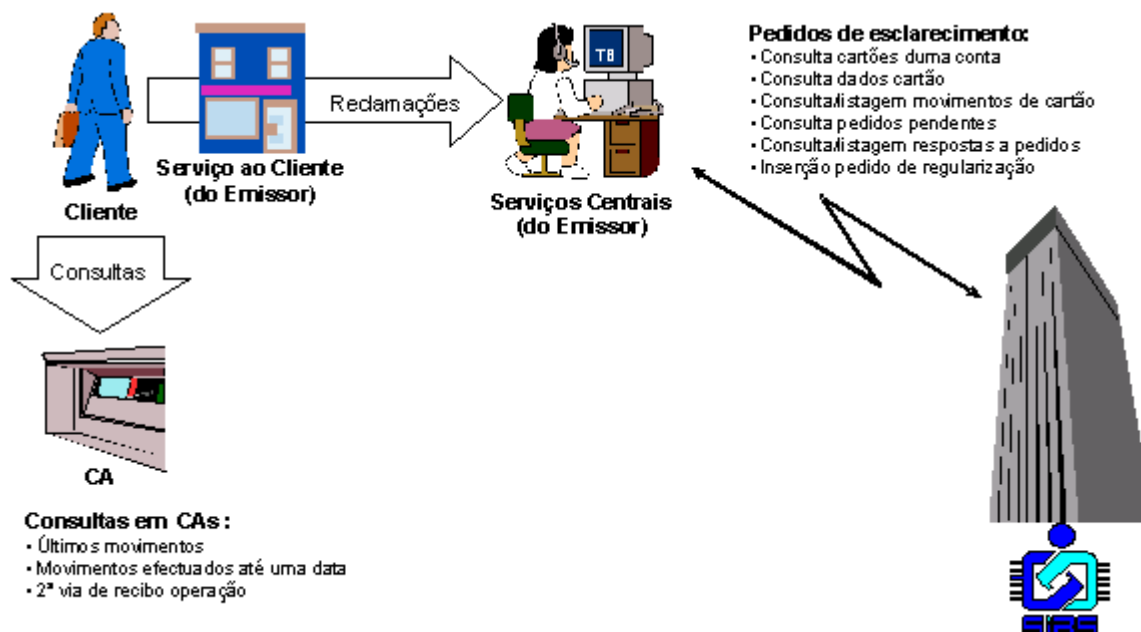
No que se refere a cartões de Emissores nacionais, sempre que os clientes titulares dos mesmos pretendam verificar quais os movimentos efectuados, podem e devem recorrer a um Caixa Automático e seleccionar a Consulta Movimentos no Multibanco. Esta opção permite obter três tipos de informação detalhada:

- listagem dos últimos movimentos efectuados pelo cartão,
- listagem dos movimentos efectuados pelo cartão até uma determinada data (a indicar pelo utilizador),
- pedido de 2ª via de talão de uma dada operação (eventualmente, podem existir excepções, nomeadamente ao nível de operações de Serviço Especial).

Em relação à data corrente, estão disponíveis para consulta, todos os movimentos efectuados na Rede Multibanco, nos últimos 60 dias, aproximadamente.

Para a SIBS devem ser encaminhadas, via Terminal de Serviços SIBS, apenas as situações em que o cliente afirma que a sua conta foi indevidamente movimentada, a débito ou a crédito, por uma operação efectuada na Rede Multibanco.

No que se refere a cartões de Emissores internacionais, os pedidos de esclarecimento devem ser apresentados à SIBS, pelo representante nacional ou pelo representante internacional (caso dos Saving Banks), através de impressos próprios definidos pelos mesmos.



## J.2.2 REGULARIZAÇÃO DE OPERAÇÕES EM CAIXA AUTOMÁTICO (CA)

### J.2.2.1 GESTÃO DO CAIXA AUTOMÁTICO ATRAVÉS DO TERMINAL DE SERVIÇOS SIBS

A SIBS disponibiliza, aos Participantes no Sistema Multibanco, a aplicação **Terminal de Serviços SIBS** que, através das suas múltiplas funcionalidades, proporciona um fácil acesso à informação residente no sistema central da SIBS.

Estão disponíveis na aplicação Terminal de Serviços SIBS, funcionalidades nos serviços **Caixa Automático** e **Download Ficheiro de CAs**, que permitem a um serviço central de um Banco de Apoio acompanhar o comportamento dos CAs pelos quais é responsável.

Para cada um dos CAs apoiado pelo Banco, esse acompanhamento é feito através dum conjunto de consultas disponíveis na aplicação Terminal de Serviços SIBS, nomeadamente:

- estado de funcionamento,
- última transacção recebida,
- última mensagem de serviço informando, caso o CA não se encontre a prestar serviço cliente, o motivo da avaria (falta de dinheiro ou outra),
- nível de existências no momento - será apresentado um valor aproximado, resultante da subtracção do montante dos levantamentos efectuados ao valor comunicado na última operação de carregamento de notas,
- importação de um ficheiro com informação detalhada de todos os CAs, possibilitando um tratamento posterior.

Adicionalmente, podem ser consultados os dados das operações de supervisão efectuadas em cada um dos equipamentos.

### J.2.2.2 REGULARIZAÇÃO DE DIFERENÇAS EM CAIXA AUTOMÁTICO

As diferenças contabilísticas em CA podem ser originadas por dois tipos diferentes de operação com cartão.

As operações passíveis de gerar diferenças contabilísticas são:

- levantamentos de numerário;
- depósitos de notas com validação.

As diferenças contabilísticas em CAs, originadas por levantamentos em numerário, ocorrem quando o montante dispensado pelo equipamento tiver sido diferente do efectivamente debitado na conta dos clientes.

As diferenças contabilísticas em CAs, originadas por depósitos de notas com validação, ocorrem quando o montante depositado no CA pelos clientes é diferente do registado pelo próprio CA.

Estas situações podem ocorrer ocasionalmente pois, apesar da fiabilidade cada vez maior dos equipamentos dispensadores de notas, há que considerar a hipótese de ocorrer alguma falha na entrega e/ou recolha do numerário.

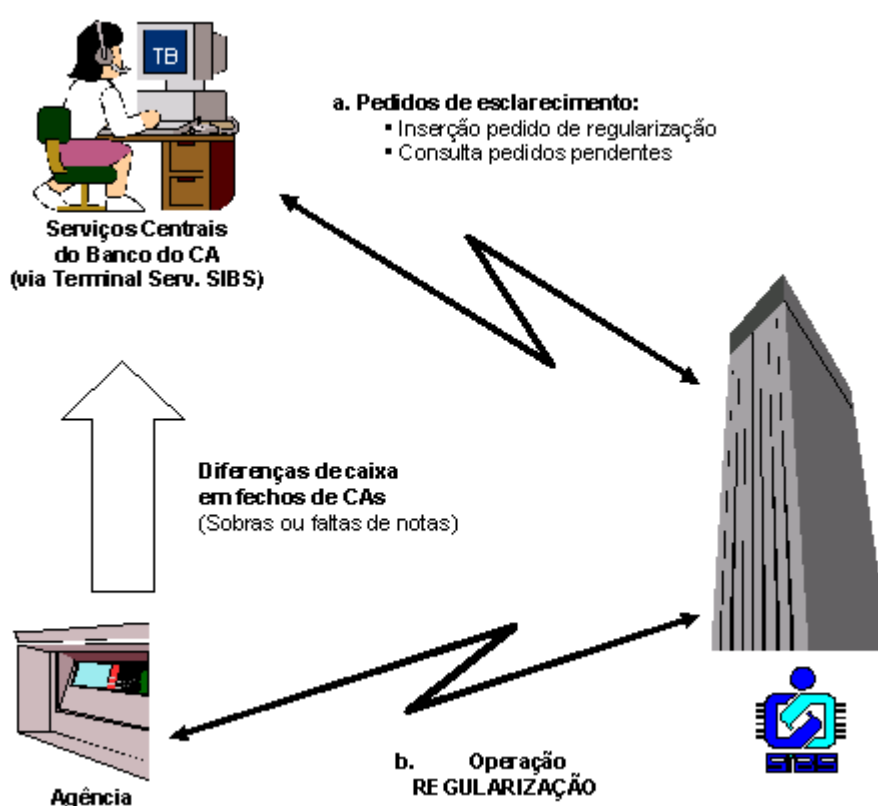
No momento da adesão ao Sistema MB, o Emissor deve informar a SIBS, qual o seu serviço central que trata os pedidos de regularização. A regularização dos casos comprovados pela análise dos dados técnicos disponíveis, relativamente às reclamações apresentadas pelos clientes, juntamente com as falhas e sobras verificadas em fechos de CAs apoiados pelo Banco, é efectuada pela Compensação Multibanco.

Todas as diferenças de notas - falta ou sobra - verificadas entre o montante dispensado e depositado informado pelo CA (aquando da operação de Fecho Contabilístico) e as notas efectivamente entregues e/ou recebidas, devem ser reportadas à SIBS para análise e eventual regularização.

De acordo com as normas estabelecidas, o procedimento normal da Agência, após o Fecho Contabilístico do CA, deve ser:

- efectuar a contagem das notas existentes no cacifo de rejeitadas (para operações de levantamento) e no cacifo de notas depositadas (para operações de depósito de notas com validação);
- verificar se o montante de numerário dispensado, em operações de levantamento nacionais e internacionais, corresponde ao montante informado na operação de Fecho Contabilístico;
- verificar se o montante e número de notas depositadas, corresponde ao montante informado na operação de Fecho Contabilístico.

A comunicação à SIBS pode efectuar-se de duas formas, conforme exemplificado na figura.



- É da responsabilidade do serviço central de cada Banco a comunicação de diferenças contabilísticas ocorridas em CAs apoiados pelo mesmo; os respectivos serviços devem proceder à inserção de pedidos de regularização, através do serviço **Gestão de Reclamações - Rede MB** do Terminal de Serviços SIBS.
- As agências bancárias informam a falta ou sobra de notas ocorridas num período contabilístico anterior, directamente para a SIBS, através da operação de supervisão denominada Regularização, descrita no capítulo **B.1.6.2.5** deste Livro.  
Caso o Banco pretenda optar por esta via de comunicação, a resposta e eventual regularização é sempre informada ao serviço central do Banco (indicado à SIBS como interlocutor para o tratamento de Pedidos de Esclarecimento). O Banco deve informar a SIBS de qual a sua posição face a esta forma de informação das diferenças; enquanto não existe este posicionamento, as comunicações estão sempre dependentes da confirmação do competente serviço central.

Em alternativa, e como suporte de *backup*, caso se verifique a impossibilidade de usar qualquer destas opções ou seja estritamente necessário o envio de documentação anexa, o serviço de reclamações do Banco deve enviar à SIBS o anexo **J.AX.1**, devidamente preenchido.

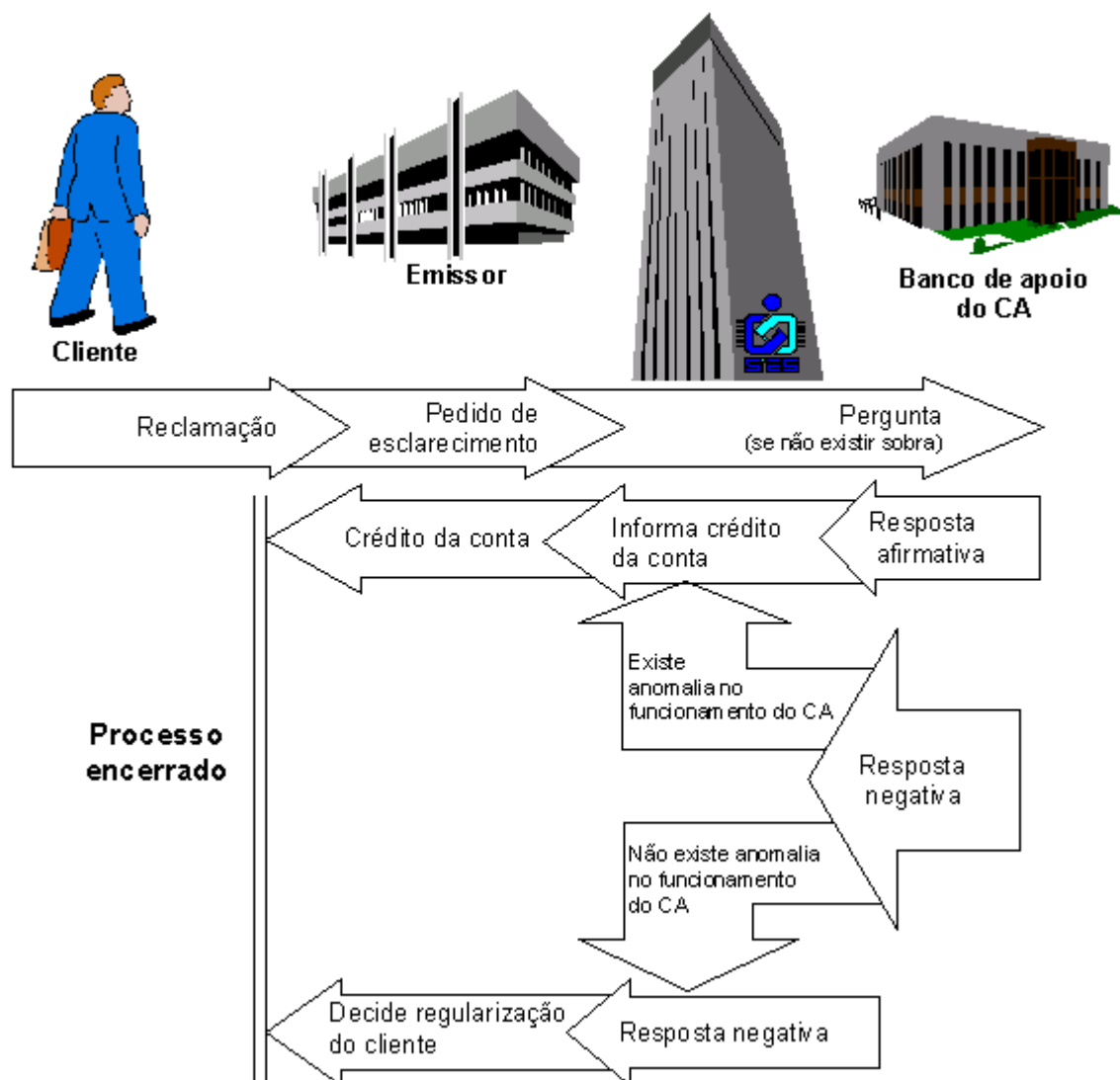
### J.2.2.3 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO APRESENTADA POR TITULAR DE CARTÃO

Paralelamente à comunicação de diferença de numerário em operações de levantamento, por parte do Banco de Apoio do CA, a SIBS pode receber uma Reclamação Cliente, oriunda do Emissor, alegando não ter recebido parte ou a totalidade do montante do Levantamento.

Perante a reclamação do cliente, a SIBS verifica se existe alguma diferença dessa natureza reportada pelo Banco de Apoio do CA onde foi efectuado o Levantamento, no período em questão. Em seguida:

- caso exista uma sobra no CA no que respeita a operações de levantamento e se consiga determinar que ela corresponde ao montante indicado na reclamação do cliente, a SIBS procede ao crédito da conta do cliente, através da Compensação Multibanco;
- caso não exista uma diferença desse tipo reportada, a SIBS procede à inserção de uma Pergunta, para o Banco de Apoio do CA.

Esquemáticamente, o tratamento de uma reclamação cliente sobre um Levantamento de numerário em CA segue os seguintes passos sequenciais:



A Área de Gestão de Reclamações, instalada nos serviços centrais do Banco, tem a responsabilidade da Gestão de Perguntas SIBS. O serviço **Gestão de Reclamações - Rede MB** do Terminal de Serviços SIBS possibilita ao Banco de Apoio do CA a consulta às Perguntas SIBS, assim como a resposta às mesmas.

O Banco de Apoio do CA pode responder:

- afirmativamente, indicando a diferença verificada no CA em operações de levantamento, ou
- negativamente.

Se, no prazo de 30 dias após a realização da pergunta, não existir qualquer resposta, é efectuado o débito automático ao Banco de Apoio do CA, por contrapartida do Emissor do cartão.

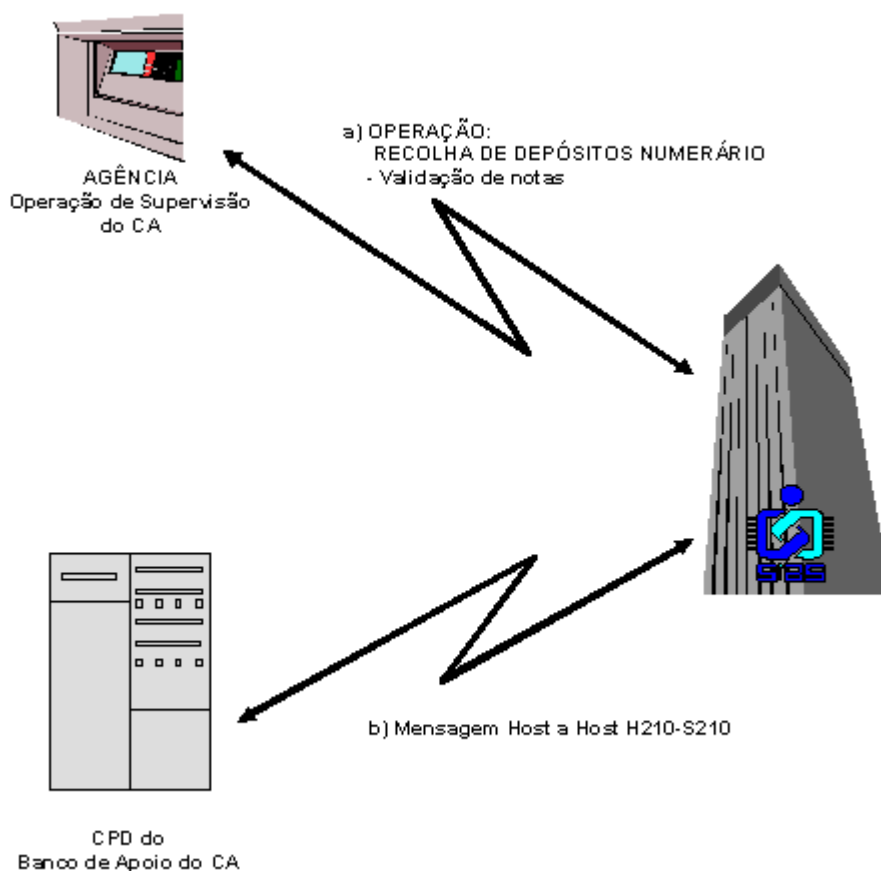
#### **J.2.2.4 REGULARIZAÇÃO DE NOTAS SUSPEITAS EM DEPÓSITOS COM VALIDAÇÃO**

De acordo com o referido no Livro II, capítulo **B.1.6.2.1** - Recolha de Depósitos com Validação, o BAT, nas situações em que é possível identificar o depositante e a nota suspeita, deve enviar a mesma ao Banco de Portugal e a ocorrência deve ser comunicada à SIBS para que seja efectuada uma operação de regularização automática para:

- o Banco Emissor/Banco Destinatário - recebe um movimento no **registo tipo 1** no Ficheiro Destinos (MDST5), no valor das notas suspeitas, para lançamento a débito na conta do cliente;
- o Banco de Apoio do Terminal recebe um movimento no **registo tipo 4** no Ficheiro Origens (MORI5), no valor das notas suspeitas, para lançamento a crédito da Agência.

Tal como o referido no Livro II, capítulo **B.1.6.2.1**, o BAT dispõe de três dias úteis para efectuar a comunicação. Caso o faça após esse prazo, a SIBS recusa o pedido de regularização de notas suspeitas.

A comunicação à SIBS pode efectuar-se de duas formas, conforme exemplificado na figura.



#### J.2.2.5 REGULARIZAÇÃO DE NOTAS VALIDADAS PELO BANCO DE PORTUGAL

A regularização de notas validadas pelo Banco de Portugal como "boas" (e apenas estas), é a operação de regularização inversa à comunicação do Banco de Apoio do CA quanto à existência de notas suspeitas.

Assim:

- o Banco Emissor/Banco Destinatário - recebe um movimento no **registo tipo 1** no Ficheiro Destinos (MDST5), no valor das notas validadas pelo Banco de Portugal como "boas", para lançamento a crédito na conta do cliente;
- o Banco de Apoio do Terminal recebe um movimento no **registo tipo 4** no Ficheiro Origens (MORI5), no valor das notas "boas", para lançamento a débito da Agência.

Após informação recebida do Banco de Portugal, de que determinada nota é "boa", o Banco de Apoio do CA deve comunicar à SIBS, via mensagem *Host-to-Host H210*, esta ocorrência.

Na SIBS é desencadeada automaticamente uma regularização nos moldes indicados acima.



### J.2.3 REGULARIZAÇÃO DE OPERAÇÕES EM TERMINAIS DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO (TPA)

A regularização de operações em TPA engloba:

- reclamações apresentadas por Comerciantes aderentes ao Serviço Pagamento Automático, relativas a compras efectuadas ao abrigo do acordo MB indevidamente estornadas - por problemas locais do Terminal - ou compras efectuadas ao abrigo do acordo MB realizadas por montante diferente do valor das mercadorias ou bens adquiridos,
- reclamações apresentadas por clientes (titulares de cartões), relativas a compras efectuadas ao abrigo do acordo MB, debitadas em duplicado ou por montante diferente do valor das mercadorias ou bens adquiridos.

Estão excluídas de tratamento pelos serviços da SIBS as reclamações relativas a compras efectuadas ao abrigo de outros acordos, devendo estas ser dirigidas aos respectivos representantes (ex.: Unicre, AMEX, etc.)

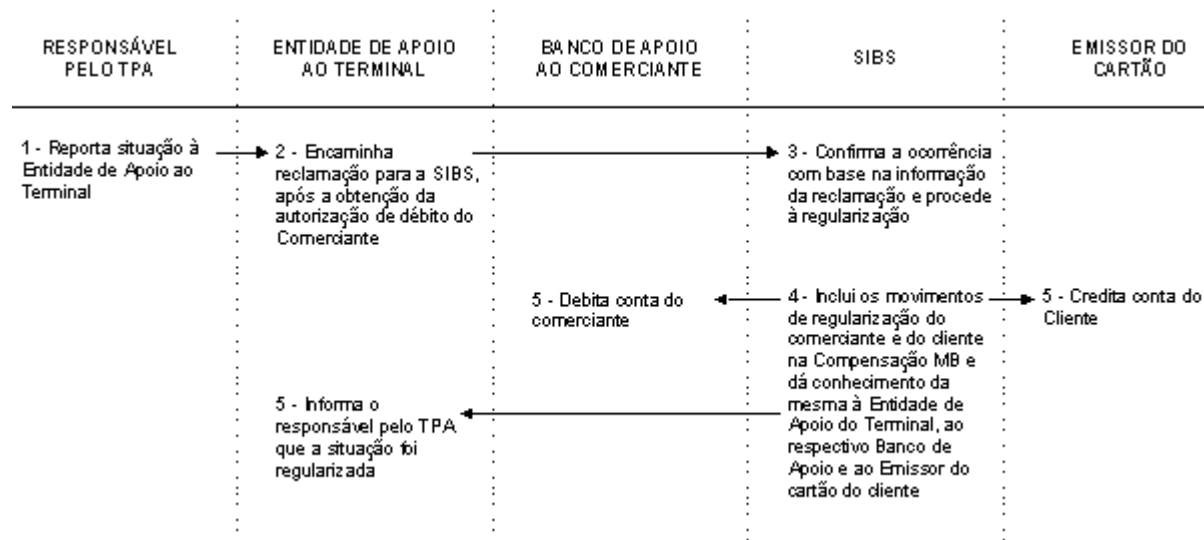
Cada uma destas situações encontra-se detalhada nos pontos seguintes.

#### J.2.3.1 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO APRESENTADA POR COMERCIANTE

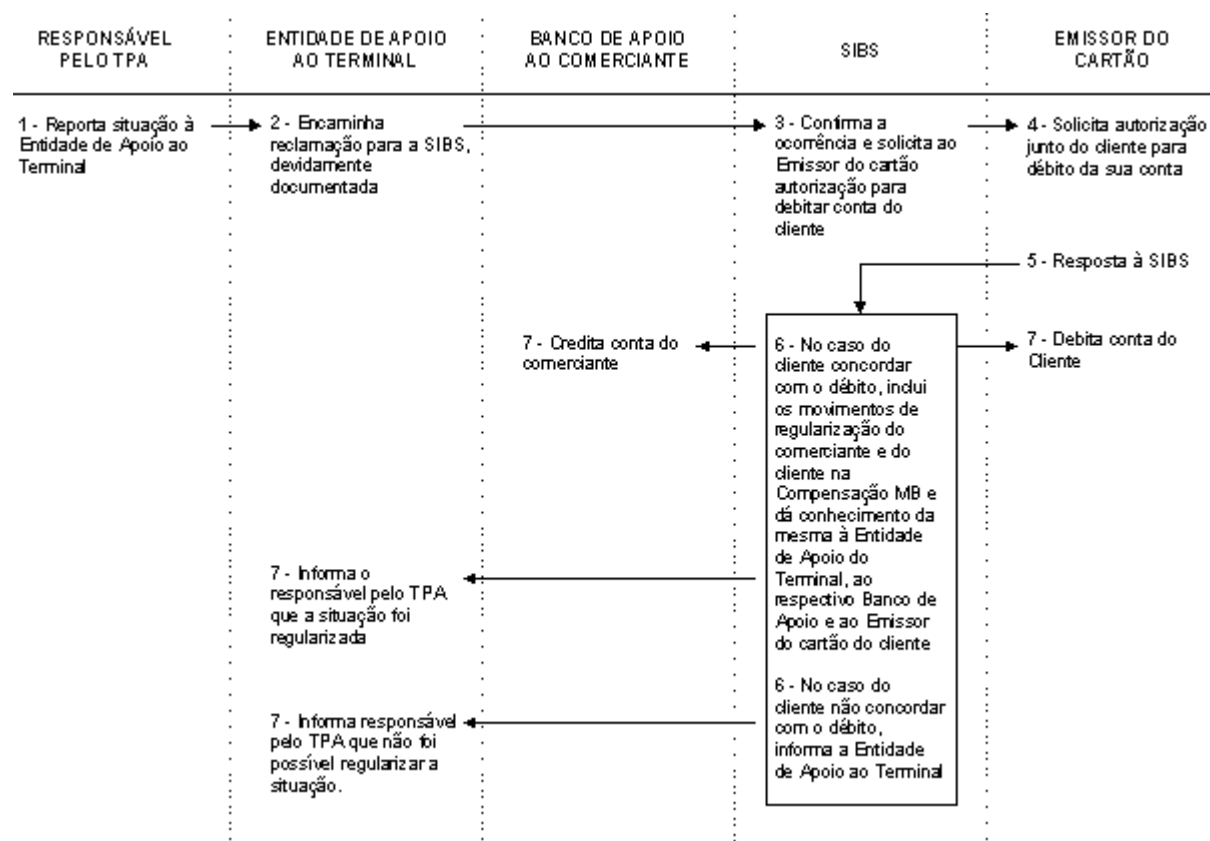
Os pedidos de regularização de operações em TPA apresentados pelos Comerciantes que detêm estabelecimentos com TPAs instalados, devem ser encaminhadas para a SIBS pela respectiva Entidade de Apoio do Terminal.

Basicamente, podem ser considerados dois tipos de situação decorrentes de deficiente operação do TPA:

- **Compra indevidamente debitada a cliente ou debitada por valor superior ao montante correcto**

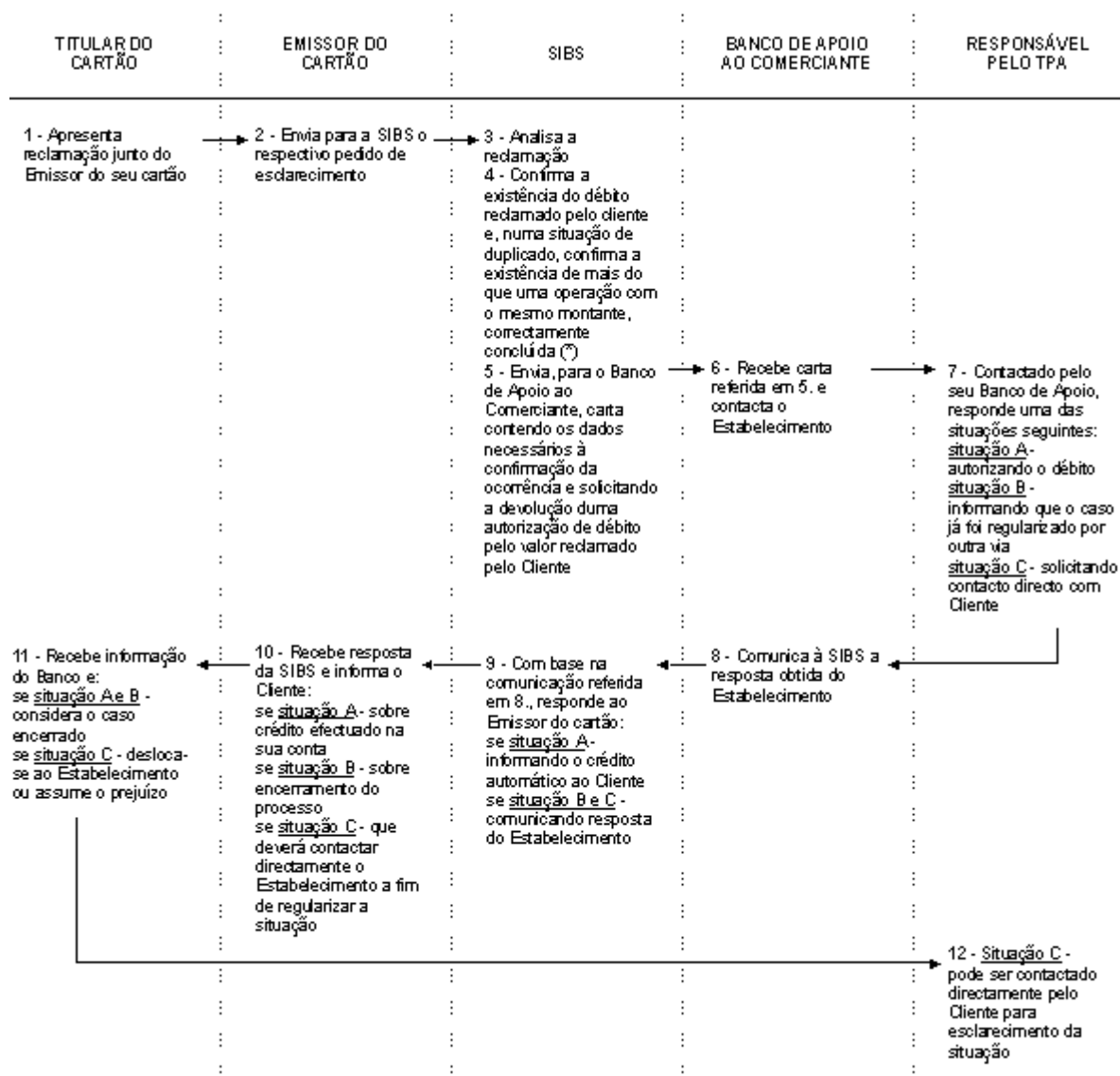


- Compra indevidamente estornada, ou debitada ao cliente por montante inferior ao montante correcto



### J.2.3.2 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO APRESENTADA POR TITULAR DE CARTÃO

Tal como referido no capítulo J.1, as reclamações cliente devem ser enviadas à SIBS pelo Emissor do cartão. Assim, uma reclamação apresentada por um titular de cartão segue o percurso indicado na sequência abaixo:



(\*) Caso a operação tenha ocorrido há mais de três meses, relativamente à data da chegada do processo à SIBS, este é devolvido ao Emissor, com os dados necessários ao esclarecimento da situação directamente entre o Cliente e o Estabelecimento.

No prazo de 15 dias após a data da carta referida em 5., caso não seja recebida nenhuma informação por parte do Banco de Apoio ao Comerciante, a SIBS desencadeia a regularização a débito deste e a crédito do titular do cartão.

Em alternativa ao circuito apresentado acima, o Banco, enquanto Entidade de Apoio, pode delegar na SIBS o tratamento das reclamações relativas a operações efectuadas nos respectivos TPAs. Nestes casos:

- a SIBS encarrega-se do contacto com o Comerciante, em nome do banco, mediante uma carta tipo incluída no anexo J.AX.2 - Reclamações sobre Operações em TPA;
- a SIBS desencadeia, tal como no circuito anterior, a regularização a crédito do titular do cartão e a débito do Banco de Apoio ao Comerciante, quando não é recebida a resposta do Comerciante, no prazo de 15 dias após a data da carta já referida.

Para que o circuito a utilizar seja o referido no parágrafo anterior, o Banco de Apoio a Comerciantes deve remeter, ao Departamento de Coordenação do Negócio da SIBS, ao cuidado do respectivo Gestor de Cliente, uma carta com o seguinte teor:

**ASSUNTO: SERVIÇO MULTIBANCO DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO**

*De acordo com o descrito no Modelo Global, Livro II, Capítulo J.2.3.2, o (nome da Instituição de Crédito) vem solicitar que seja efectuado pela SIBS o tratamento das reclamações relativas a operações cliente efectuadas em TPAs apoiados por esta Instituição.*

*Estamos de acordo com o conteúdo da carta-tipo a enviar nestes casos ao Comerciante (Anexo J.AX.2 - Reclamações sobre Operações em TPAs) e autorizamos a SIBS a incluir na Compensação Multibanco (registo de tipo 2 do ficheiro Destinos) os débitos resultantes, quer de autorização expressa do Estabelecimento, quer do esgotar do prazo referido na carta em causa.*

*(Assinatura do Chefe de Projecto do Banco)*

**[Anterior/Seguinte](#)**

## J.3 REGULARIZAÇÃO DE OPERAÇÕES CLIENTE - REDES ESTRANGEIRAS

A SIBS efectua o processamento de operações realizadas no estrangeiro por cartões de Emissores nacionais que o tenham delegado. Neste processamento a SIBS integra, na Compensação Multibanco, os ficheiros de *Clearing* (ficheiros de *incoming* e de *outgoing*) dos Sistemas de Pagamento Internacionais.

Para estes Emissores, a SIBS disponibiliza um serviço, integrado no Terminal de Serviços SIBS e designado por **Gestão de Reclamações - Redes Estrangeiras**, que possibilita a inserção e tratamento de reclamações de operações realizadas em redes estrangeiras, e a gestão de todas as acções (e.g. *chargebacks*, reapresentações) que constituem o ciclo de reclamações, regulamentado pelos diferentes Sistemas de Pagamento Internacionais.

### J.3.1 PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO DE CLIENTES

As operações realizadas no estrangeiro com um cartão nacional, podem ser reclamadas ou não, dependendo das regras e procedimentos definidos pelo Sistema de Pagamento respectivo.

Em todos os sistemas de cooperação bilateral, o esclarecimento de dúvidas relativas a operações dos clientes que não consigam ser esclarecidas a nível nacional, deve ser efectuado entre a Central de Processamento do país emissor e a do país da rede aceite da operação.

Os clientes nacionais devem reportar quaisquer anomalias ocorridas com operações no estrangeiro, à Instituição Emissora do seu cartão (tal como referido no capítulo **J.1**), ou na Instituição em que esta tenha delegado o tratamento das mesmas.

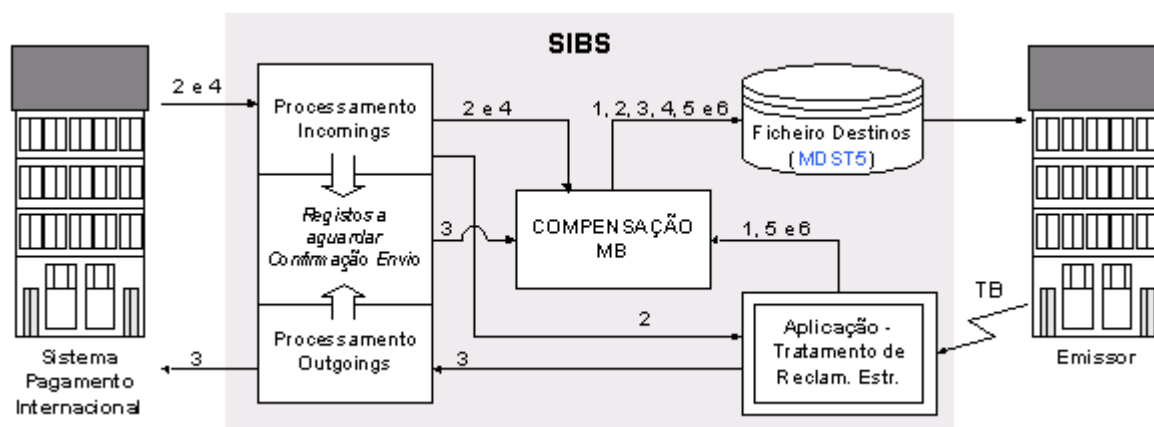
### J.3.2 PROCESSOS SIBS ASSOCIADOS A RECLAMAÇÕES DE OPERAÇÕES NO ESTRANGEIRO

As operações constantes dos ficheiros de *Clearing* dos Sistemas de Pagamento Internacionais são incorporadas na Compensação Multibanco.

Para além das operações resultantes do processamento com os Sistemas de Pagamentos Internacionais, são também integrados, na Compensação, os movimentos que o Emissor decide debitar ou creditar ao seu cliente na sequência de um processo de reclamação no estrangeiro.

Todos os movimentos contabilísticos derivados do tratamento de reclamações de operações no estrangeiro (com excepção da emissão de *Fees*) são efectuados por contrapartida de uma conta de regularização do Emissor (indicada na **Caracterização de BIN**, ponto 10.8). Assim, as operações relacionadas com os processos de reclamação no estrangeiro são agregadas, gerando um registo do ficheiro Destinos (**TIPREG=6**) para movimento da referida conta de regularização.

No esquema seguinte é apresentada, de uma forma simplificada, a operativa e respectivos fluxos de informação relacionados com a devolução (*chargeback*-CBK) de uma operação realizada no estrangeiro, ao respectivo *Acquirer*, através do Sistema de Pagamento.



Legenda:

- 1 - Aceitação da reclamação do Cliente
- 2 - Operação suspeita recebida do estrangeiro
- 3 - Envio de 1º ou 2º CBK ao Sistema de Pagamento
- 4 - Recepção de reapresentação do Sistema de Pagamento
- 5 - Fim de reclamação com lançamento no Cliente
- 6 - Conclusão de reclamação com afectação do Emissor ou do Acquirer

## DESCRIÇÃO DOS FLUXOS

### 1 - Aceitação da reclamação do Cliente

Quando uma operação realizada no estrangeiro é enviada, à SIBS, pelo Sistema de Pagamento Internacional, e é aceite após as validações existentes no processamento dos ficheiros de *incoming*, é lançada ao cliente.

Perante o movimento, o cliente pode apresentar uma reclamação na Instituição Emissora do seu cartão. Esta efectua uma primeira análise da reclamação e pode decidir encaminhá-la para o respectivo Sistema de Pagamento Internacional.

Neste caso, o Emissor insere um pedido de reclamação no serviço **Gestão de Reclamações - Redes Estrangeiras**. A operação de inserção é a acção que dá início a um processo de reclamação, atribuindo à reclamação um número único dentro do Sistema de Pagamento Internacional respectivo.

Confirmada a inserção pela SIBS, a transacção é retirada ao cliente e o montante respectivo fica pendente na conta de Regularização do Emissor. Desta forma, a regularização é incorporada na Compensação Multibanco e informada no ficheiro Destinos (MDST5), nos registos:

- **TIPREG=1** -> movimento para actuar sobre a conta do cliente, igual ao da operação original, excepto o campo (313) INDESTR que segue com o valor 2 - regularização;
- **TIPREG=6** -> movimento para actuar sobre a conta de regularização do Emissor; neste registo, o valor da regularização não vai descriminado, mas sim incluído num total.

## 2 - Operação Suspeita recebida do estrangeiro

No processamento dos ficheiros de *incoming* dos Sistemas de Pagamento, a SIBS implementou um processo de controlo das operações recebidas, a fim de detectar situações anómalas.

Consideram-se situações anómalas, entre outras:

- operação para cartão inválido (expirado, anulado, em LN, inexistente na base de dados),
- operação sem autorização,
- operação com autorização rejeitada.

Perante uma situação anómala, em vez de ser gerado o registo para lançamento no cliente, é inserida, automaticamente, uma reclamação sobre a operação, na aplicação de reclamações de operações no estrangeiro. Estas reclamações são posteriormente consultadas e analisadas pelo serviço de reclamações do Emissor através do serviço **Gestão de Reclamações - Redes Estrangeiras**.

Ao nível da Compensação, as operações suspeitas são agregadas e lançadas, como processos pendentes, num único registo na conta de regularização do Emissor; ou seja, é incorporado um **registo tipo 6** no ficheiro Destinos (MDST5).

## 3 - Envio de 1º ou 2º CBK ao Sistema de Pagamento Internacional

O envio de CBK (devolução da operação ao *Acquirer*, via Sistema de Pagamento) é uma acção possível num processo de reclamação, desencadeada por actuação do gestor dos cartões, no serviço **Gestão de Reclamações - Redes Estrangeiras**.

Esta acção gera registos que são incorporados no processamento de *outgoing*, a fim de serem tratados e incluídos nos ficheiros a enviar para os Sistemas de Pagamento. O envio é considerado confirmado quando:

- é recebido e processado o ficheiro de *incoming* imediatamente seguinte ao envio do ficheiro de *outgoing* e
- o Sistema de Pagamento não envia rejeições para os registos que integraram o último ficheiro de *outgoing* enviado.

Perante a confirmação, os registos de envio de CBK são incluídos na Compensação Multibanco e enviados no ficheiro Destinos (MDST5), **tipo de registo 6**, para movimentação da conta de regularização do Emissor .

## 4 - Recepção de reapresentação do Sistema de Pagamento Internacional

A acção de reapresentação de uma operação é desencadeada pelo *Acquirer* (via Sistema de Pagamento) e surge sempre que o Comerciante não aceita a devolução (*chargeback*) da operação original.

Os registos de reapresentação recebidos nos ficheiros dos Sistemas de Pagamento são tratados pelo processamento de *incoming* que:

- os envia para a Aplicação de Reclamações de Operações Nacionais no Estrangeiro, para serem incluídos nas acções do processo de reclamação respectivo, podendo ser consultadas no serviço **Gestão de Reclamações - Redes Estrangeiras**.
- os incorpora na Compensação Multibanco, possibilitando o seu envio no ficheiro Destinos (MDST5), **tipo de registo 6**, para movimentação da conta de regularização do Emissor.

O montante da reapresentação pode ser diferente do montante do *chargeback*, pois podem existir diferenças cambiais.

## 5 - Fim de reclamação com lançamento no Cliente

O fim de um processo de reclamação é uma acção desencadeada por actuação do gestor dos cartões, no serviço **Gestão de Reclamações - Redes Estrangeiras**.

Esta acção encerra o processo de reclamação com o lançamento da operação reclamada ao cliente.

Assim, ao ser desencadeada a acção, a regularização é incorporada na Compensação Multibanco e informada no ficheiro Destinos (MDST5), nos registos:

- **TIPREG=1** -> movimento para actuar sobre a conta do cliente, igual ao da operação original, excepto o campo (313) INDESTR que segue com o valor 2 - regularização;
- **TIPREG=6** -> movimento para actuar sobre conta de regularização do Emissor. Neste registo, o valor da regularização não vai discriminado, mas sim incluído num total.

## 6 - Conclusão de reclamação com afectação do Emissor ou do Acquirer

A conclusão de reclamação com afectação do Emissor ou do *Acquirer* é uma acção desencadeada por actuação do gestor dos cartões, no serviço **Gestão de Reclamações - Redes Estrangeiras**.

A acção é tomada pelo gestor quando:

- a disputa da operação não permitiu que esta fosse lançada no cliente, nem devolvida para o *Acquirer* (afectação do Emissor), ou
- a disputa da operação foi aceite pelo *Acquirer* (afectação do *Acquirer*) - neste caso, o saldo final do processo é "zero".

Esta acção gera, do lado do Sistema Multibanco, a inclusão de um registo que permite retirar o saldo do processo de reclamação (caso este seja diferente de zero) da conta de Regularização, por contrapartida de uma outra conta, definida internamente pelo Emissor. No ficheiro Destinos (MDST5) segue a seguinte informação:

- **TIPREG=6** -> movimento para actuar sobre a conta de regularização do Emissor e sobre outra conta, definida internamente pelo mesmo. O valor a considerar vai informado no campo (2326) MNT-E e no campo (340) VALCOM, como contrapartida.

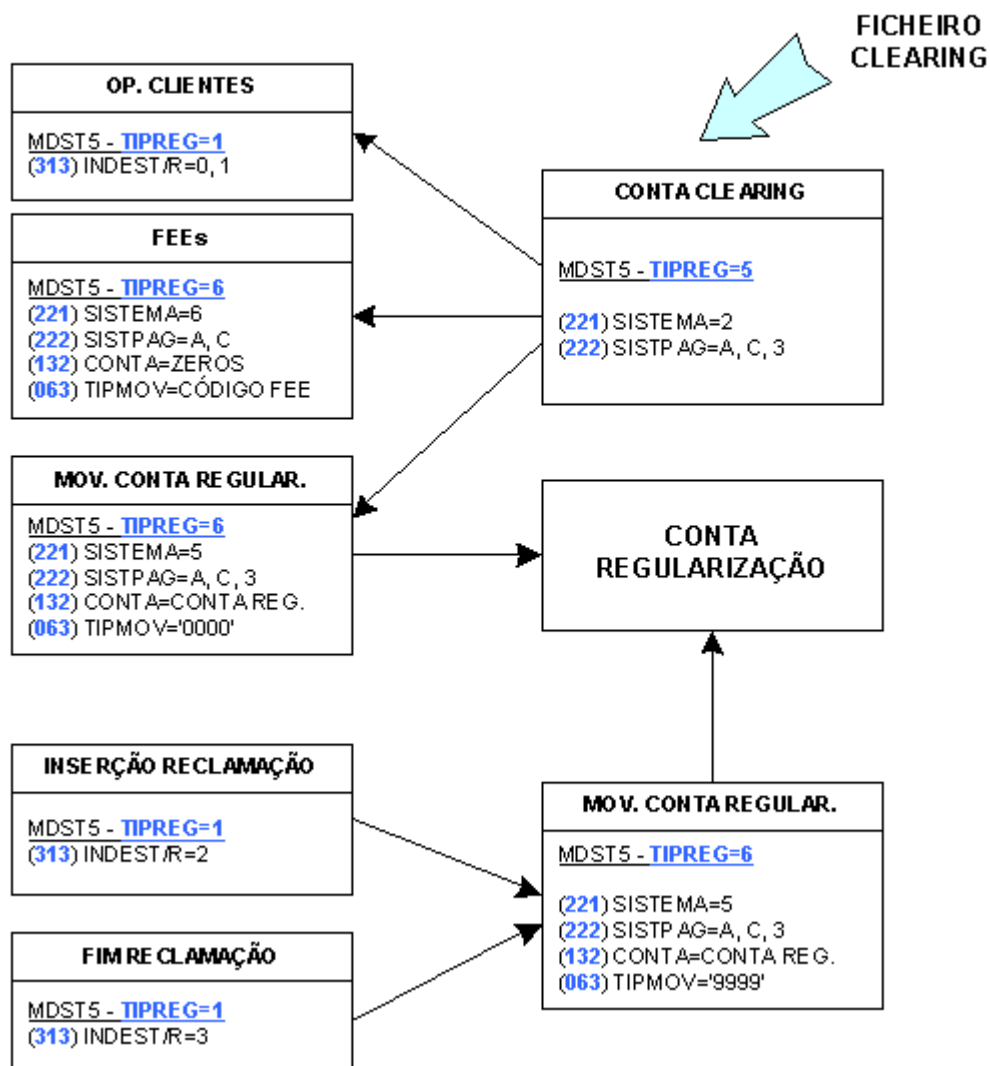
Para um melhor entendimento da movimentação contabilística produzida pelas diversas situações, consultar o **quadro resumo** apresentado na descrição do ficheiro Destinos (MDST5).

No esquema seguinte é apresentada a movimentação contabilística efectuada na conta de regularização do Emissor (via ficheiro Destinos), tendo em conta o processamento dos ficheiros de *Clearing* dos Sistemas de Pagamento e as acções de "Início e Fim de reclamação" desencadeadas pelo utilizador no Terminal de Serviços SIBS - **Gestão de Reclamações - Redes Estrangeiras**.

A auditoria desta conta deve ser efectuada com recurso à opção "Consulta Contas Regularização" disponível no Serviço Terminal de Serviços SIBS referido no parágrafo anterior.



## ESQUEMA GLOBAL



[Anterior/Seguinte](#)

## J.4 INTEGRAÇÃO DAS REGULARIZAÇÕES NA COMPENSAÇÃO MULTIBANCO

Os pedidos de esclarecimento que originem movimentos contabilísticos (a débito ou a crédito) são incluídos nos ficheiros da Compensação Multibanco, do seguinte modo:

- As diferenças em fechos CA, em registos de tipo 4 (**TIPREG=4**) no ficheiro de Origens (MORI5);
- As operações dos Clientes, em ambiente nacional, em registos de tipo 1 (**TIPREG=1**) no ficheiro de Destinos (MDST5);
- A regularização de fechos em TPAs, em registos de tipo 3 (**TIPREG=3**) no ficheiro de Movimentos (MMOV5);
- As operações dos clientes, no estrangeiro, em registos tipo 1 (**TIPREG=1**) e tipo 6 (**TIPREG=6**) no ficheiro de Destinos (MDST5) e em registos tipo 5 (**TIPREG=5**) no ficheiro de Movimentos (MMOV5).

[Anterior](#)