



## **COMUNICAÇÃO CIELO – PORTAL ELO**

## SUMÁRIO

OBJETIVO .....	3
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.....	3
ESTRUTURA.....	3
CONTROLE DE REMESSA.....	4
TIPOS DE ARQUIVO.....	5
ARQUIVO DE INCOMING DE CONTESTAÇÕES .....	5
ARQUIVO DE FINALIZAÇÃO DE CONTESTAÇÕES.....	6
ARQUIVO DE IMAGENS.....	7
LAYOUTS DOS REGISTROS .....	10
REGISTRO DE CABEÇALHO (HEADER) .....	10
REGISTRO DE FECHAMENTO (TRAILER).....	12
REGISTRO DE INCOMING DE CONTESTAÇÕES.....	13
REGISTRO DE FINALIZAÇÃO DE CONTESTAÇÕES.....	16
REGISTRO DE IMAGEM .....	18
TABELAS COMPLEMENTARES.....	19
STATUS DA CONTESTAÇÃO.....	19
MOTIVOS DE INVALIDEZ .....	20
CONTROLE DE VERSÃO .....	22

## OBJETIVO

Especificar a troca entre **CIELO** e **Portal ELO** de informações a respeito das **Contestações** recebidas e finalizadas. O termo **Contestações** abrange **Pedidos de Cópia, Chargebacks, Pré-Arbitragens e Cobranças Amigáveis** enviadas pelos Bancos Emissores à CIELO.

## ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

### ESTRUTURA

A troca de informações se dará por meio do envio de **arquivos de texto posicionais**. Estes arquivos serão compostos por **registros** contendo informações sobre o arquivo e os dados das contestações transmitidas. Cada registro terá o tamanho de **500 bytes** e ocupará uma linha do arquivo. Desta forma, o tamanho total da linha será de 500 bytes + caracteres de quebra de linha.

Todos os arquivos deverão estar devidamente identificados por um **registro de cabeçalho (HEADER)**, através do qual será possível determinar o tipo de informações contidas no arquivo, a data de geração e o número de sequência do arquivo.

Além do registro de cabeçalho, cada arquivo também deverá conter um **registro de fechamento (TRAILER)**, que além de ser um espelho do registro de cabeçalho conterá também o número total de registros do arquivo.

Entre os registros de cabeçalho (*HEADER*) e fechamento (*TRAILER*) serão enviados os **registros de contestação**. Cada registro deste tipo conterá os dados de uma Contestação, e esta será identificada por três informações principais (**Identificadores da Contestação**):

1. **Tipo da Contestação:** Pedido de Cópia, Chargeback, Pré-Arbitragens e Cobranças Amigáveis;
2. **Código Identificador da Contestação:** é um número único *por tipo de Contestação*, atribuído pela CIELO. Sendo assim, um mesmo número único pode se repetir para tipos de Contestação diferentes (Pedido de Cópia #45960, Chargeback #45960);
3. **Número de Referência da Transação:** número de referência gerado pela CIELO para identificar a transação.

Todos os arquivos gerados conterão sempre um registro de cabeçalho (*HEADER*) e um registro de fechamento (*TRAILER*). Caso não haja registros de Contestação a serem enviados, será gerado um arquivo apenas com os registros de cabeçalho e fechamento.

## CONTROLE DE REMESSA

O **Número de Sequência** presente no registro de cabeçalho (*HEADER*) será utilizado para controlar a remessa de arquivos entre **CIELO** e **Portal ELO**. Os arquivos transmitidos deverão obedecer a sequência de geração, e o receptor deverá validá-la para evitar processamento duplicado e perda de arquivos. Desta forma, o primeiro arquivo trocado deverá ter a sequência 1, o segundo arquivo a sequência 2, e assim por diante. Arquivos recebidos com número de sequência igual a outro já recebido devem ser rejeitados por **duplicidade**. Caso seja recebido um arquivo de sequência superior à esperada, o arquivo deve ser considerado **inválido** e também deve ser rejeitado. Também deve ser considerado **inválido** um arquivo vazio ou cujo layout esteja fora dos padrões estabelecidos. Em ambos os casos, o fato deve ser reportado à equipe técnica responsável.

Toda remessa de arquivo deverá ser confirmada através de um **arquivo de retorno**, igual ao original, acrescentando-se a cada registro informações referentes ao resultado de seu processamento. No caso de rejeição de arquivo pelos motivos referentes ao controle de sequência enumerados acima, o motivo de rejeição deve estar presente no registro de cabeçalho (*HEADER*). Três possibilidades no resultado de processamento são consideradas:

1. O registro/arquivo foi processado com **sucesso**;
2. O registro/arquivo foi considerado **duplicado** – um registro igual ou arquivo de mesma sequência já foi enviado anteriormente – e foi descartado;
3. O registro/arquivo foi considerado **inválido** devido ao preenchimento incorreto de um dos campos.

As regras para considerar um registro duplicado ou inválido são específicas por tipo de arquivo, e serão descritas na sequência.

Na rejeição de arquivos inválidos por estarem vazios ou terem o layout fora do padrão estabelecido, caso o registro de cabeçalho (*HEADER*) recebido seja válido, o resultado de processamento deve ser informado no próprio registro. Nos outros casos, devem ser acrescentados ao arquivo registros de cabeçalho e fechamento válidos. No cabeçalho devem constar o tipo de arquivo, o número de sequência que era esperado e a data de processamento pelo receptor, além do motivo de invalidez.

## TIPOS DE ARQUIVO

Estas informações, adicionadas a outros dados complementares, serão enviadas em três tipos de arquivo trocados entre **CIELO** e **Portal ELO**:

1. **Arquivo de Incoming de Contestações**
2. **Arquivo de Finalização de Contestações**
3. **Arquivo de Imagens**

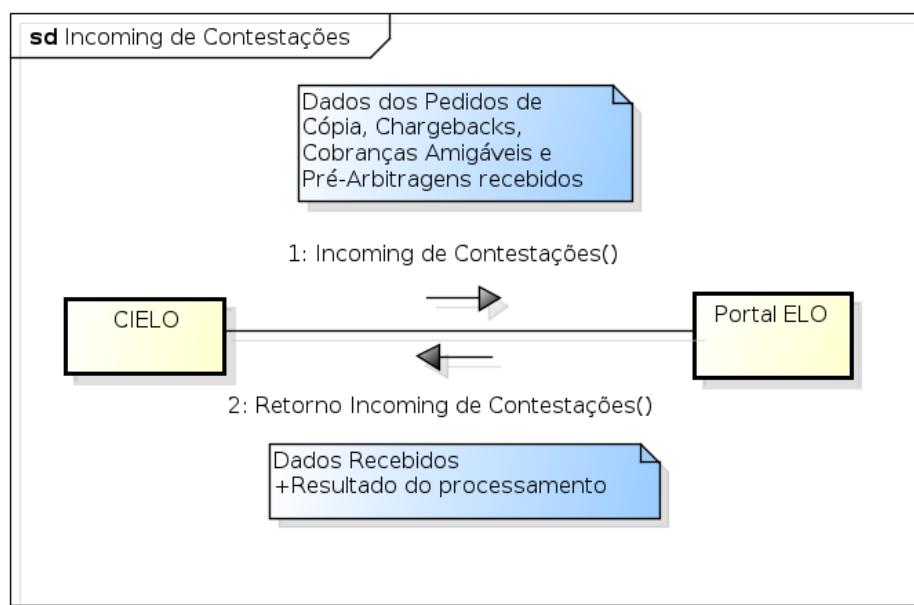
Cada tipo de arquivo terá um controle de sequência único e independente dos demais. Desta maneira, o primeiro arquivo gerado para qualquer um dos tipos terá a sequência 1, incrementando-se a sequência a cada geração posterior.

### ARQUIVO DE INCOMING DE CONTESTAÇÕES

**Tamanho do Registro:** 500 bytes

**Organização:** Sequencial

**Estrutura:** Header + Registros de Contestação + Trailer



powered by Astah

Todo movimento de **Pedidos de Cópia, Chargebacks e Pré-Arbitragens** enviado pelo Banco Emissor à **CIELO** e as **Cobranças Amigáveis** abertas tanto pelo Emissor quanto pela **CIELO** serão encaminhados ao **Portal ELO** em um **único arquivo** denominado **Incoming de Contestações**. Estarão inclusas também nesse movimento Contestações consideradas **Inconsistentes**, cuja transação não foi localizada pela CIELO; e, no caso de Chargebacks, **Reversões de Contestação**.

Cada Contestação recebida será enviada em um registro próprio contendo os **Identificadores da Contestação**, os **Dados da Contestação**, **Dados da Transação** e os **Dados do Estabelecimento Comercial**.

Caso os **Identificadores da Contestação** (Tipo da Contestação, Código Identificador da Contestação e Número de Referência da Transação) de um registro **sejam iguais** aos de um registro já recebido anteriormente (no mesmo arquivo ou em sequência anterior), a Contestação deve ser **rejeitada por duplicidade**.

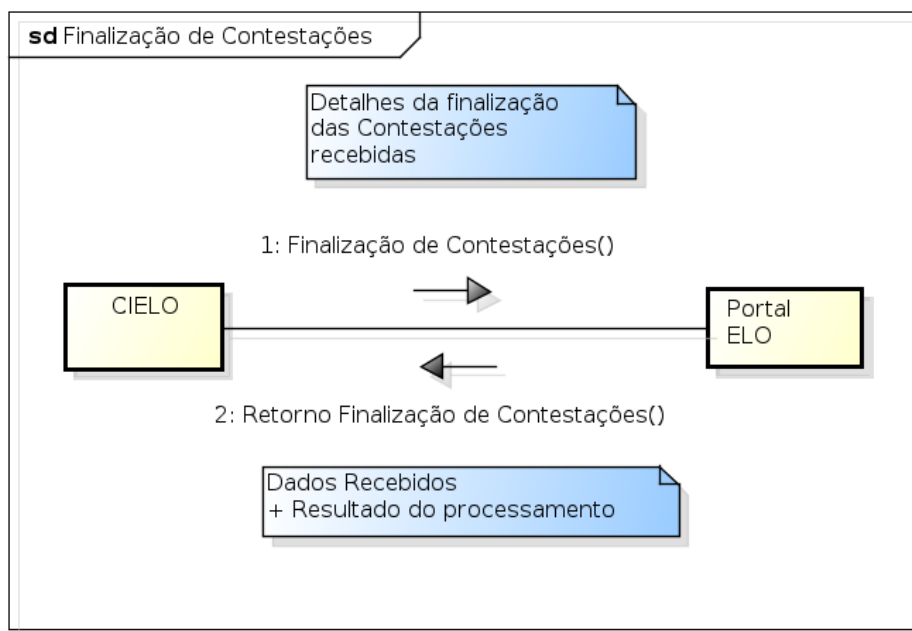
Uma Contestação também pode ser rejeitada por ser **inválida**. Isso ocorre quando não há o preenchimento correto dos campos considerados obrigatórios. Existem condições especiais na validação de registro para Contestações consideradas inconsistentes. Consulte a tabela de Motivos de Invalidez para maiores detalhes.

## ARQUIVO DE FINALIZAÇÃO DE CONTESTAÇÕES

**Tamanho do Registro:** 500 bytes

**Organização:** Sequencial

**Estrutura:** Header + Registros de Contestação + Trailer



powered by Astah

Além do recebimento, deverão ser enviados também ao **Portal ELO** os dados de Finalização das Contestações recebidas. Haverá também neste caso um **arquivo único** para todas as contestações.

Cada Contestação recebida será enviada em um registro próprio contendo os **Identificadores da Contestação** e os **Dados da Finalização**. Nos **Dados da Finalização** estarão contidos a ação dada pela CIELO e o Analista responsável, além de outras informações.

Caso os **Identificadores da Contestação** (Tipo da Contestação, Código Identificador da Contestação e Número de Referência da Transação) e o **Status de Finalização** de um registro **sejam iguais** aos de um registro já recebido anteriormente (no mesmo arquivo ou em sequência anterior), a Contestação deve ser **rejeitada por duplicidade**.

Assim como acontece com o arquivo de Incoming, um registro de Contestação também pode ser rejeitado se considerado **inválido**, devido ao preenchimento incorreto dos campos considerados obrigatórios. Os motivos estão listados na tabela de *Motivos de Invalidez*.

Existem dois casos especiais de invalidez de registro que é necessário ressaltar. Caso se note que os **Identificadores da Contestação** sejam de uma **Contestação não recebida** pelo Portal em um arquivo anterior de Incoming, o registro deve ser considerado **inválido** e rejeitado.

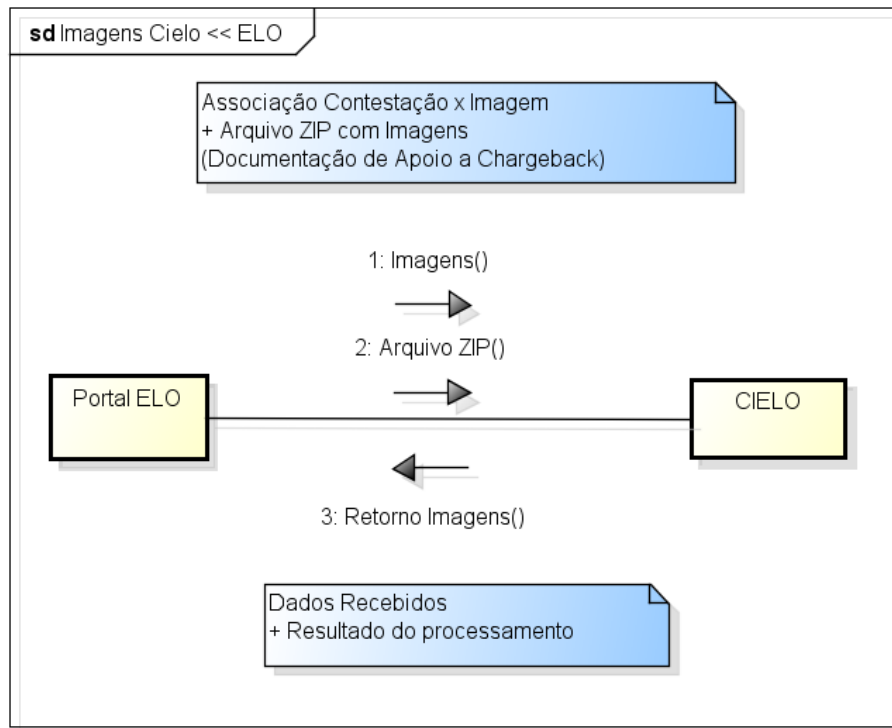
Existe a possibilidade também de que uma finalização seja revertida pela CIELO e a Contestação seja finalizada com um Status diferente do primeiro submetido ao Portal ELO. Nestes casos, será enviado um novo registro de Finalização com os mesmos **Identificadores da Contestação** com o **Indicador de Reversão**. Caso não seja encontrada atualização anterior para os dados informados, o registro deve ser rejeitado por ser considerado **inválido**.

## ARQUIVO DE IMAGENS

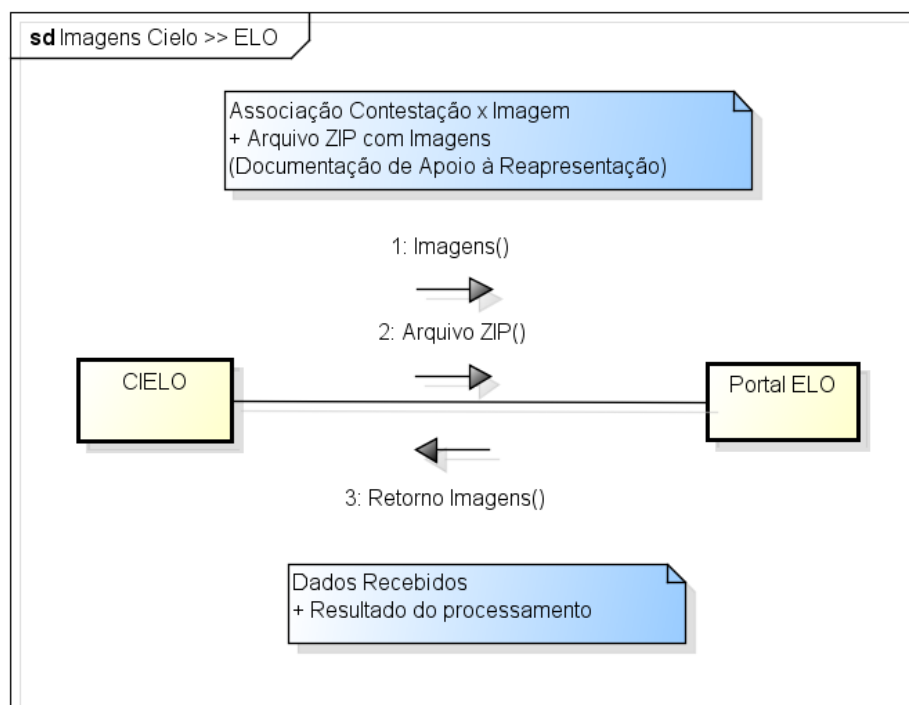
**Tamanho do Registro:** 500 bytes

**Organização:** Sequencial

**Estrutura:** Header + Registros de Contestação + Trailer



powered by Astah



powered by Astah



Os Documentos de Apoio de Chargeback e Reapresentação serão trocados entre **CIELO** e **Portal ELO** através da remessa de dois arquivos: um **arquivo posicional único** para todos os tipos de Contestação, contendo os **Identificadores da Contestação** e o nome da imagem enviada; e um **arquivo ZIP**, contendo as imagens compactadas. A associação entre imagem e Contestação deve ser feita com base nos dados contidos no arquivo posicional.

No **registro de cabeçalho** (*HEADER*) do arquivo posicional deve estar especificado o nome do arquivo ZIP enviado, incluindo a extensão.

Um registro de Imagem de Contestação pode ser rejeitado se considerado **inválido** devido ao preenchimento incorreto dos campos considerados obrigatórios, ou quando a imagem especificada não for encontrada no arquivo ZIP. Os motivos estão listados na tabela de *Motivos de Invalidez*.

## LAYOUTS DOS REGISTROS

### REGISTRO DE CABEÇALHO (HEADER)

CAMPO	DESLOCAMENTO	FORMATO	CONTEÚDO
Código Identificador do Registro	1-2	N(002)	Preenchido com '00'
Código Identificador do Arquivo	3-4	N(002)	01 – Incoming de Contestações 02 – Finalização de Contestações 03 – Imagens
Descritivo do Arquivo	5-14	A(010)	Preenchido conforme o tipo de Arquivo. Alinhado à esquerda, com espaços à direita. Tipo 01 - Preencher com "INCOMING" Tipo 02 - Preencher com "OUTGOING" Tipo 03 - Preencher com "IMAGEM"
Número de Sequência	15-24	N(010)	Número de Sequência do Arquivo. Utilizado para controle de remessa e processamento de arquivo.
Data de Geração do Arquivo	25-38	N(014)	Data de Geração do Arquivo no formato DDMMAAAAHHMMSS. Ex: 12/06/2013 10:45:23 > 12062013104523
Nome do Arquivo ZIP	39-88	A(050)	Apenas para Arquivos de Imagens. Deve indicar o nome do Arquivo ZIP (incluindo a extensão) em que estão as imagens descritas no corpo do arquivo.
Reservado	89-495	A(407)	Reservado para uso Futuro
<b>Resultado do Processamento</b>			
Código de Retorno	496-497	N(002)	Indica o resultado de processamento do arquivo. Será preenchido apenas no retorno do Arquivo.  00 - OK

			01 - Duplicado 02 – Inválido
Motivo Inconsistência	498-500	N(003)	Caso o arquivo seja considerado inválido, este campo deve informar o motivo conforme tabela de <i>Motivos de Invalidez – Rejeição de Arquivo</i> .

**REGISTRO DE FECHAMENTO (TRAILER)**

CAMPO	DESLOCAMENTO	FORMATO	CONTEÚDO
Código Identificador do Registro	1-2	N(002)	Preenchido com '99'
Código Identificador do Arquivo	3-4	N(002)	01 – Incoming de Contestações 02 – Finalização de Contestações 03 – Imagens
Descritivo do Arquivo	5-14	A(010)	Preenchido conforme o tipo de Arquivo. Alinhado à esquerda, com espaços à direita. Tipo 01 - Preencher com "INCOMING" Tipo 02 - Preencher com "OUTGOING" Tipo 03 - Preencher com "IMAGEM"
Número de Sequência	15-24	N(010)	Número de Sequência do Arquivo. Utilizado para controle de remessa e processamento de arquivo.
Data de Geração do Arquivo	25-38	N(014)	Data de Geração do Arquivo no formato DDMMAAAAHHMMSS. Ex: 12/06/2013 10:45:23 > 12062013104523
Número de Registros do Arquivo	39-58	N(020)	Quantidade Total de Registros do Arquivo
Reservado	59-500	A(442)	Reservado para uso Futuro

## REGISTRO DE INCOMING DE CONTESTAÇÕES

CAMPO	DESLOCAMENTO	FORMATO	CONTEÚDO
<b>Identificação da Contestação</b>			
Tipo de Contestação	1-2	N(002)	01 - Pedido de Cópia 02 - Chargeback 03 - Pré-Arbitragem 04 - Cobrança Amigável
Código Identificador da Contestação	3-22	N(020)	Código único <b>por tipo de contestação</b> , gerado pela Cielo. Para tipos de contestação diferentes, é possível que o código se repita.
Número de Referência da transação	23-45	N(023)	Reference Number da Transação
<b>Dados da Contestação</b>			
Status da contestação	46-47	N(002)	01 - Pendente
Indicador de Reversão	48-48	A(001)	Indica se a Contestação é uma Reversão.  N - Não é Reversão S - É Reversão
Indicador de Inconsistência	49-49	A(001)	Indica se a Contestação é Inconsistente. Uma Contestação é considerada inconsistente quando a Transação não é encontrada na CIELO.  N - Consistente S - Inconsistente
Valor da Contestação	50-64	N(015)	13 inteiros, 2 decimais, sem separação por vírgula. Ex: 1.042,54 > 000000000104254
Moeda da Contestação	65-67	N(003)	Conforme ISO 4217. 986 - Real 840 - Dólar
Motivo da Contestação	68-71	N(004)	Código do Motivo da Contestação

Data Incoming	72-79	N(008)	Data da solicitação da contestação no formato DDMMAAAA. Ex: 12/06/2013 > 12062013
Indicador de documentação	80-80	A(001)	Indica se documentação é esperada para esta contestação.  N - Sem Documentação S - Com Documentação
Origem da Contestação	81-81	A(001)	Indica a Origem da Contestação. Especialmente importante no caso de Cobranças Amigáveis, onde indica se a Cobrança foi aberta pelo Banco Emissor ou pela CIELO.  C – Cielo E - Emissor
<b>Dados da Transação</b>			
Número do Cartão Truncado	82-100	A(019)	Número do Cartão truncado alinhado à esquerda, com espaços à direita. Ex: 1234 5678 9012 3456 > [123456*****3456 ]
Data da transação	101-108	N(008)	Data da transação no formato DDMMAAAA. Ex: 12/06/2013 > 12062013
Valor da Transação	109-123	N(015)	13 inteiros, 2 decimais, sem separação por vírgula. Ex: 1.042,54 > 000000000104254
Moeda da Transação	124-126	N(003)	Conforme ISO 4217. 986 - Real 840 - Dólar
Código Autorização	127-132	A(006)	Código da Autorização
Código do Produto	133-135	N(003)	Código do Produto da Transação (Card Type)
Nível de Segurança	136-136	A(001)	Nível de Segurança da Transação
Terminal Capability	137-137	A(001)	Terminal Capability da Transação
Service Code	138-140	N(003)	Service Code da Transação

NSU	141-149	N(009)	Número Serial Único da Transação
Terminal	150-157	A(008)	Número do Terminal da Transação
Entry Mode	158-159	A(002)	Entry Mode da Transação
RO	160-166	N(007)	Número RO da Transação
Banco Emissor	167-170	N(004)	Código FEBRABAN do Banco Emissor
<b>Dados do Estabelecimento Comercial</b>			
Maquineta (Número EC)	171-180	N(010)	Número do Estabelecimento Comercial
Nome Fantasia EC	181-212	A(032)	Nome Fantasia do Estabelecimento Comercial
Localização do EC - Cidade	213-240	A(028)	Cidade do Estabelecimento Comercial
Localização do EC - País	241-243	A(003)	País do Estabelecimento Comercial 'BR '
MCC	244-248	N(005)	MCC do Estabelecimento Comercial
Reservado	249-495	A(247)	Reservado para uso Futuro
<b>Resultado do Processamento</b>			
Código de Retorno	496-497	N(002)	Indica o resultado de processamento do Registro. Será preenchido apenas no retorno do Arquivo, após processamento pela ELO.  00 - OK 01 - Duplicado 02 – Inválido
Motivo Invalidez	498-500	N(003)	Caso o registro seja considerado inválido, este campo deve informar o motivo conforme tabela de <i>Motivos de Invalidez</i> .

## REGISTRO DE FINALIZAÇÃO DE CONTESTAÇÕES

CAMPO	DESLOCAMENTO	FORMATO	CONTEÚDO
<b>Identificação da Contestação</b>			
Tipo de Contestação	1-2	N(002)	01 - Pedido de Cópia 02 - Chargeback 03 - Pré-Arbitragem 04 - Cobrança Amigável
Código Identificador da Contestação	3-22	N(020)	Código único <b>por tipo de contestação</b> , gerado pela Cielo. Para tipos de contestação diferentes, é possível que o código se repita.
Número de Referência da transação	23-45	N(023)	Reference Number da Transação
<b>Dados da Contestação</b>			
Status da contestação	46-47	N(002)	Conforme tabela <i>Status da Contestação</i> .
Indicador de Reversão	48-48	A(001)	Indica se este registro é uma Reversão de um registro enviado anteriormente. Evita que a submissão de uma alteração no Status de finalização, devido a uma reversão realizada pela CIELO, seja considerada duplicada.  N - Não é Reversão S - É Reversão
Data da Finalização	49-56	N(008)	Data da finalização no formato DDMMAAAA. Ex: 12/06/2013 > 12062013
Valor da Ação de Finalização	57-71	N(015)	13 inteiros, 2 decimais, sem separação por vírgula. Ex: 1.042,54 > 000000000104254
Analista Adquirente	72-91	A(020)	Analista Adquirente responsável pela finalização
Indicador de documentação	92-92	N(001)	Indica se haverá envio de documentação para esta finalização.



			N - Sem Documentação S - Com Documentação
Reservado	93-495	A(403)	Reservado para uso Futuro
<b>Resultado do Processamento</b>			
Código de Retorno	496-497	N(002)	Indica o resultado de processamento do Registro. Será preenchido apenas no retorno do Arquivo, após processamento pela ELO.  00 - OK 01 - Duplicado 02 - Inválido
Motivo Inconsistência	498-500	N(003)	Caso o registro seja considerado inválido, este campo deve informar o motivo conforme tabela de <i>Motivos de Invalidez</i> .

## REGISTRO DE IMAGEM

CAMPO	DESLOCAMENTO	FORMATO	CONTEÚDO
<b>Identificação da Contestação</b>			
Tipo de Contestação	1-2	N(002)	01 - Pedido de Cópia 02 - Chargeback 03 - Pré-Arbitragem 04 - Cobrança Amigável
Código Identificador da Contestação	3-22	N(020)	Código único <b>por tipo de contestação</b> , gerado pela Cielo. Para tipos de contestação diferentes, é possível que o código se repita.
Número de Referência da transação	23-45	N(023)	Reference Number da Transação
<b>Dados da Imagem</b>			
Nome da Imagem	46-95	A(050)	Nome da imagem associada à Contestação.
Reservado	96-495	A(400)	Reservado para uso Futuro
<b>Resultado do Processamento</b>			
Código de Retorno	496-497	N(002)	Indica o resultado de processamento do Registro. Será preenchido apenas no retorno do Arquivo.  00 - OK 01 - Duplicado 02 - Inválido
Motivo Inconsistência	498-500	N(003)	Caso o registro seja considerado inválido, este campo deve informar o motivo conforme tabela de <i>Motivos de Invalidez</i> .

## TABELAS COMPLEMENTARES

### STATUS DA CONTESTAÇÃO

CÓDIGO	DESCRIÇÃO
<b>Aplicáveis a todos os arquivos</b>	
01	Pendente
<b>Pedido de Cópia</b>	
02	Cópia Atendida
03	Cópia Não Atendida
04	Cópia Cancelada
<b>Chargeback, Pré-Arbitragem e Cobrança Amigável</b>	
05	Acatado
06	Recusado
<b>Apenas Chargeback</b>	
07	Reapresentado

## MOTIVOS DE INVALIDEZ

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	OBS
Aplicáveis a todos os arquivos		
000	Registro Válido	
001	Tipo de contestação inválido (diferente do domínio declarado)	
002	Código identificador zerado	
003	Reference Number zerado	
004	Status da Contestação inválido (diferente do domínio declarado)	
Arquivo de Incoming de Contestações		
005	Valor da Contestação zerado	Apenas para Registros considerados Consistentes (Indicador de Inconsistência “N”)
006	Moeda da Contestação Inválida (diferente do domínio declarado)	
007	Data Incoming zerada ou inválida	
008	Número do Cartão em branco	
010	Data da Transação zerada ou inválida	
011	Valor da Transação zerado	
012	Código de Autorização em branco	
013	Código do Produto zerado	
014	NSU zerado	
015	Número do Terminal zerado	
016	RO zerado	
017	Banco Emissor zerado	
018	Maquineta (número do EC) zerada	
Arquivos de Finalização de Contestações e Imagens		
019	Contestação não localizada	
Apenas Arquivo de Finalização de Contestações		
020	Contestação revertida não localizada	Apenas para registros de Reversão (Indicador de Reversão “S”)
021	Data de Finalização zerada ou inválida	
022	Valor de Finalização zerado	
023	Analista Adquirente não especificado	
Apenas Arquivo de Imagens		
024	Nome da Imagem não informado	
025	Imagem não encontrada	
Rejeição de Arquivo		

900	Layout Inválido	Aplicável quando o layout do arquivo está fora do padrão estabelecido
901	Sequência Incorreta	Quando o número de sequência do arquivo está fora do padrão

## CONTROLE DE VERSÃO

VERSÃO	DATA	RESPONSÁVEL	OBSERVAÇÕES
1.0	26/06/2013	Angelo J H Carazzai	Versão Inicial do Documento, contemplando arquivos de Incoming e Finalização de Contestações.
1.5	27/06/2013	Angelo J H Carazzai	Adicionadas informações a respeito do Arquivo de Imagens
1.8	05/07/2013	Angelo J H Carazzai	<p>Revisão do arquivo de imagens, removendo o envio de comprovantes de venda.</p> <p>Incluídas Cobranças Amigáveis geradas pela CIELO no arquivo de Incoming de Contestações</p> <p>Incluído campo <i>Origem da Contestação</i> no Layout do arquivo de Incoming de Contestações</p> <p>Alterada posição do campo <i>Indicador de Documentação</i> no arquivo de Incoming de Contestações para mantê-lo próximo das demais informações da Contestação.</p>
1.9	08/07/2013	Angelo J H Carazzai	<p>Correção no posicionamento dos campos em todos os layouts.</p> <p>Incluindo nome do arquivo zip no layout do Header para arquivos de Imagem.</p>
2.0	24/07/2013	Angelo J H Carazzai	<p>Reestruturação da seção Especificações Técnicas.</p> <p>Inclusão de informações a respeito de Controle de Sequência e Rejeição de Arquivo.</p> <p>Alteração no processo de Reversão de Finalização de Contestações.</p> <p>Correção no nome das subseções da tabela de Motivos de Invalidez.</p> <p>Adicionados códigos de motivo para Rejeição de Arquivo.</p>
2.1	05/08/2013	Angelo J H Carazzai	Alteração do Layout do Arquivo de Incoming de Contestações, truncando o Número do Cartão e alterando seu tipo de numérico para

			alfanumérico. Alterada a descrição do Motivo de Invalidez 008.
--	--	--	---