



REGULAMENTO DO ARRANJO DE PAGAMENTO TIPCARD

Versão: Junho de 2018

ESTE DOCUMENTO CONTÉM INFORMAÇÕES PRIVADAS E CONFIDENCIAIS E NÃO
DEVE SER DISTRIBUÍDO SEM PRÉVIA AUTORIZAÇÃO



Apresentação

A Green Net Administradora de Cartão Ltda.- (**GREEN NET**), CNPJ nº 10.314.753/0001-25, na Cidade de Cuiabá, Estado do Mato Grosso, na Avenida Presidente Marques nº 400, Quilombo, CEP: 78045-175. Foi originalmente fundada em 02/09/2008 por André Souza Maggi, Diogo Amaral Logrado e Henrique Douglas Amaral Logrado.

Através da utilização de alta tecnologia para autorização de cartão pré-pago com a marca **TIPCARD**, a **GREEN NET** vem promovendo soluções de meios de pagamento com empresas no mercado de transportes no segmento do agronegócio. É uma empresa especializada na gestão de recursos através de cartão magnético, que otimiza os recursos da Empresa Conveniada a proporcionar vantagens e comodidades aos usuários.

Em 2009, junto com grandes empresas da cadeia de Transporte e parceiros, passou a estudar e construir uma ferramenta de Gestão de Pagamento Eletrônico de Fretes, visando à satisfação da cadeia de Transporte e seus coligados: Contratantes, Transportadores (Autônomos, Equiparados, Jurídicos), Postos, Comércio em geral.

Em 2012 a **GREEN NET** adquiriu expertise para lançar o TipFrete, um sistema de Pagamento Eletrônico de Frete moderno e otimizado para o setor de Transportes e Agronegócio. Esse sistema surgiu com o intuito exclusivo de redução de custos, eficiência e transparência para toda a cadeia.

A partir de então a **GREEN NET** se dedica à otimização dos fluxos de pagamento de frete, pedágio, frotas, controle de pagamentos e gestão documental de seus contratantes e contratados.

Em novembro de 2014 a sociedade foi submetida a uma alteração societária em seu controle direto e indireto, mantendo a mesma natureza jurídica, qual seja, uma empresa por cotas de responsabilidade limitada.

Cabe destacar que a **GREEN NET** atua no Arranjo de Pagamento **TIPCARD** como Instituição de Pagamento, emissora de instrumento pré-pago e credenciadora de estabelecimentos comerciais, estabelecendo assim um

Regulamento do Arranjo de Pagamento TIPCARD



Arranjo de Pagamento Fechado, sob a ótica da regulamentação do Banco Central do Brasil.

Definições

Alguns termos utilizados neste documento possuem significados específicos, são eles:

Arranjo de Pagamento: Trata-se do conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público aceito por mais de um recebedor, mediante acesso direto pelos usuários finais, pagadores e recebedores.

Autorização da Transação: Processo de confirmação do enquadramento de uma Transação aos requisitos estabelecidos no regulamento do Arranjo de Pagamento **TIPCARD**.

BIN: Abreviação de Bank Identification Number, que é o código dos seis primeiros dígitos impressos na parte frontal do Cartão.

Cartão: Instrumento de identificação e pagamento, físico, apresentado sob a forma de cartão plástico, dotado de número de identificação, nome do Usuário Final, prazo de validade, marca ou logomarca do Arranjo de Pagamento **TIPCARD** e mecanismos de identificação e segurança como tarja magnética e/ou chip, capazes de realizar várias funções.

Chargeback: É o processo de solução de disputa de uma Transação questionada e de devolução do valor desta ao Usuário Final.

Contratante: Pessoa jurídica que contrata os convênios e serviços do Arranjo de Pagamento **TIPCARD**.

Conta de Pagamento: Conta de titularidade do Usuário Final, destinada à execução de transações de pagamento em moeda eletrônica realizadas com base em fundos denominados em reais previamente aportados, mantida junto ao Instituidor do Arranjo, para registros de Transações do Usuário Final.

Contrato de Credenciamento: Contrato firmado entre o Instituidor do Arranjo e um estabelecimento comercial.

Estabelecimento: Fornecedor de bens e/ou serviços, credenciados para aceitação dos instrumentos de pagamento do Arranjo de Pagamento **TIPCARD**, podendo ser pessoa física ou jurídica. Também designado Usuário Final Recebedor.

Instituição Domicílio: Instituição Financeira ou de Pagamento detentora respectivamente de conta de depósitos à vista ou de pagamento – de livre escolha do Estabelecimento Credenciado – para crédito de seus recebimentos autorizados no âmbito deste Arranjo.



Instituidor do Arranjo: Pessoa jurídica responsável pela criação do arranjo de pagamento. A ele cabe o papel de organizar e criar regras para o funcionamento do arranjo, observada a regulamentação do Banco Central do Brasil.

Interoperabilidade: Mecanismo que viabiliza, por meio de regras, procedimentos e tecnologias compatíveis, o fluxo de recursos entre diferentes arranjos de pagamento.

Marca: É o nome, logotipo e logomarca de qualquer tipo, assim como outros desenhos e símbolos pertencentes à **GREEN NET**.

MDR: Abreviatura de Merchant Discount Rate – Taxa de Desconto Comercial em português – é a taxa cobrada pelo Instituidor do Arranjo dos Estabelecimentos Credenciados por cada Transação realizada.

Moeda Eletrônica: São recursos armazenados em dispositivo ou sistema eletrônico que permitem ao Usuário Final efetuar Transação de Pagamento denominada em moeda nacional.

PSR ou Prestador de Serviço de Rede: Entidade que disponibiliza infraestrutura de rede para a captura e direcionamento de Transações.

Terminal: Termo genérico relativo a mecanismos onde são realizadas as Transações.

Terminal ATM: Do inglês *Automatic Teller Machine*, é o equipamento de automação bancária que permite que Usuários Finais façam saques de dinheiro sem a necessidade de intervenção humana.

Terminal PDV ou TEF: Equipamento de processamento de dados (hardware e/ou software), integrante de sistema de automação comercial do Estabelecimento para a realização de Transações.

Transação: Saque de valor em espécie em Terminais ATM ou aquisição de bens e/ou serviços realizada pelo Usuário Final em um Estabelecimento Credenciado, mediante utilização de meios de pagamento e efetivadas sob a forma eletrônica ou manual.

Usuário Final: Pessoa física apta a possuir o Cartão, sendo o responsável pela Conta de Pagamento onde são lançados os débitos e créditos, pela manutenção e pela utilização do seu Cartão.

Sumário

1. DO PROPÓSITO DO ARRANJO TIPCARD	8
2. DO RELACIONAMENTO	8
3. DA ABRANGÊNCIA TERRITORIAL	8
4. DA CARACTERÍSTICA DO INSTRUMENTO DE PAGAMENTO	8
4.1. Procedimentos de Utilização	9
4.2. Dispositivos de Acesso	9
4.3. Canais de Acesso	9
4.4. Tecnologia de Acesso	9
4.5. Eventuais restrições de uso	10
5. REGRAS PARA USO DA MARCA	10
5.1. A marca TIPCARD	11
6. MODALIDADES DE PARTICIPANTES	11
6.1. Emissão	11
6.2. Credenciamento	12
6.2.1. Contrato de Credenciamento	12
6.2.2. Verificação da Boa Fé dos negócios	12
6.2.3. Requisitos de Cobertura e Manutenção de Terminais	13
6.2.4. Comprovante de Venda	13
6.2.5. Obrigações de Aceitação pelos Estabelecimentos	13
6.2.5.1. Respeitar todos os Cartões	13
6.2.5.2. Obtenção de autorização	13
6.2.5.3. Identificação do Usuário Final	14
6.2.5.4. Discriminação	14
6.2.5.5. Taxas para o Usuário Final	14
6.2.5.6. Proibição de Valor Mínimo ou Máximo	14
6.2.5.7. Direito de Questionamento do Usuário Final	14
6.2.5.8. Transações Ilegais ou que Prejudiquem a Marca	14
6.2.5.9. Venda ou troca de informações	15
6.3. Prestador de Serviços de Rede - PSR	15
6.4. Principais critérios e requisitos para contratação de PSR's	15
7. PROCESSO DE AUTORIZAÇÃO	19
7.1. Procedimentos de Autorização para Transações de Compras	20
7.1.1. Autorização da Transação de compra	23
7.1.2. Motivos de Devolução da Transação de Compra	24
7.2. Procedimento de Autorização para Transações Saque	24
7.2.1. Autorização para Transações de Saque	25
7.2.2. Motivos de Devolução da Transação de Saque	27
8. CHARGEBACK	28
8.1. Transações sem a presença do Cartão TIPCARD	28
8.2. Transações com a presença do Cartão TIPCARD	29
8.3. Análise Das Contestações	30
8.3.1. Análises Deferidas	30
8.3.2. Análises Indeferidas	30
9. SISTEMA DE COMPENSAÇÃO E DE LIQUIDAÇÃO	31
9.1. Liquidação aos Estabelecimentos Comerciais – Transações de Compras	31
9.1.1. Prazos Máximos para Liquidação – Transações de Compra	32
9.2. Liquidação Financeira – Transações de Saque	32
10. PRAZOS MÁXIMOS PARA LIQUIDAÇÃO FINANCEIRA	32
11. RISCOS DOS PARTICIPANTES E MECANISMOS DE GERENCIAMENTO	32
12. TAXAS E TARIFAS	33
12.1. Atualização de Taxas e Tarifas	34
13. RESPONSABILIDADES DO INSTITUIDOR DO ARRANJO	34
13.1. Responsabilidades do Instituidor do Arranjo	34
13.2. Responsabilidades dos Prestadores de Serviço de Rede	35
14. RESPONSABILIDADES ENTRE PARTICIPANTES DO ARRANJO	36



15. REGRAS PARA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS	36
16. PENALIDADES APLICÁVEIS AOS PARTICIPANTES	37
17. TERCEIRIZAÇÃO DE ATIVIDADES	38
18. REQUISITOS OPERACIONAIS	39
18.1. Requisitos Operacionais a serem Adotados pela Green Net	39
18.1.1. Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro	39
18.1.2. Confidencialidade de Informações	41
18.1.3. Segurança da Informação	42
18.1.4. Continuidade de Negócio	43
18.1.5. Monitoramento das Falhas de Segurança	45
18.1.6. Honrar Transações	48
18.2. Requisitos Operacionais a serem Adotados pelos PSR's	48
18.2.1. Gerenciamento de Continuidade de Negócios e Plano de Recuperação de Desastres	49
18.2.2. Conciliação de Informações entre os Participantes	51
18.2.3. Capacidade para a Prestação de Serviços	51
19. DEFINIÇÃO DE INDICADORES E METAS	51
20. MECANISMOS DE INTEROPERABILIDADE ENTRE OS PARTICIPANTES	52
21. MECANISMOS DE INTEROPERABILIDADE COM OUTROS ARRANJOS	52



1. DO PROPÓSITO DO ARRANJO TIPCARD

O Arranjo **TIPCARD** é de propósito de compra, uma vez que o serviço de pagamento disciplinado pela **TIPCARD** está vinculado à liquidação de determinada obrigação por parte do Usuário Final, na aquisição de algum bem ou serviço.

2. DO RELACIONAMENTO

O relacionamento do Arranjo de Pagamento **TIPCARD** com os Usuários Finais e Contratantes ocorre na modalidade Conta de Pagamento Pré-paga.

O Instituidor do Arranjo emitirá Moedas Eletrônicas através de Instrumentos de Pagamento classificados como pré-pagos.

Nesse caso, a Conta de Pagamento é de titularidade do Usuário Final e é destinada à execução de Transações em moeda eletrônica, realizadas com base em fundos denominados em reais previamente aportados pelos Contratantes, sendo utilizada exclusivamente para registros de débitos e créditos relativos a Transações.

3. DA ABRANGÊNCIA TERRITORIAL

O Arranjo **TIPCARD** possui abrangência doméstica, ou seja, o instrumento de pagamento disciplinado pelo Arranjo **TIPCARD** só pode ser emitido e utilizado em território nacional.

4. DA CARACTERÍSTICA DO INSTRUMENTO DE PAGAMENTO

A **GREEN NET**, através de seu produto denominado “TipFrete”, disponibiliza aos Usuários Finais os seguintes serviços:

- ❖ Compras à vista;
- ❖ Saque através de Terminais ATM autorizados pela **TIPCARD**.

O Cartão **TIPCARD** é um instrumento de pagamento eletrônico destinado somente a operações de frete, possibilitando ao Usuário Final adquirir bens e/ou serviços em Estabelecimentos ligados à cadeia de fretes. O valor dos aportes está vinculado à contratação do frete entre o Usuário Final e o Contratante.

O Cartão é emitido pela **GREEN NET** e entregue ao Usuário Final pelo Contratante.

4.1. Procedimentos de Utilização

As Transações são efetuadas quando o Usuário Final adquire produtos e/ou serviços nos Estabelecimentos por meio de hardware/software de propriedade da **GREEN NET**, do Estabelecimento ou de terceiros (incluindo, mas não se limitando, a TEF e Terminais PDV). A utilização dependerá sempre do prévio aporte de recursos na Conta de Pagamento.

4.2. Dispositivos de Acesso

Cartão: Instrumento de pagamento físico, eletrônico, com tarja magnética, com gravação nas trilhas 1 e 2 em alta coercitividade laminada no verso do Cartão, conforme padrão ISO/IEC 7811-2 E 7811-6 e senha em um Terminal PDV.

4.3. Canais de Acesso

Para a utilização dos Cartões, o Instituidor do Arranjo disponibiliza os canais de acesso a seguir descritos:

- ❖ ATM – Dispositivo eletrônico que permite aos Usuários Finais do Cartão **TIPCARD** retirar dinheiro de sua conta de pagamento pré-paga.
- ❖ TEF – Transferência Eletrônica de Fundos para microcomputadores PC. Processo para acesso via linha discada, X25 ou TCP-IP, que pode ser utilizado pelos diversos Estabelecimentos credenciados para receber os pagamentos via Cartão, através do PIN-PAD (máquina leitora de cartões), dispensando os equipamentos denominados "POS" e/ou o processo manual.

4.4. Tecnologia de Acesso

Através dos canais de acesso, as operações de compras realizadas pelo instrumento de pagamento podem se comunicar com os autorizadores da **GREEN NET** através dos seguintes meios:

- ❖ Conexão de internet protocolo TCP/IP

Os dados das operações de pagamento são devidamente criptografados, proporcionando a segurança da operação. Caso contrário, não são aceitas pelo autorizador.



4.5. Eventuais restrições de uso

Os Cartões apenas podem ser utilizados pelos Usuários Finais na aquisição de bens e/ou serviços em Estabelecimentos ligados à cadeia de fretes.

Além disso, não será possível fazer transferências de recursos pelos Usuários Finais.

5. REGRAS PARA USO DA MARCA

O valor da Marca **TIPCARD**, assim como de todas as demais da **GREEN NET**, é de valiosa importância para o exercício de sua atividade e, indubitavelmente para o Arranjo.

O direito de uso da marca **TIPCARD** é garantido e limitado à utilização comercial, que visa à operação de cada atividade, inclusive aos PSR's. Exemplos são imagens da Marca e do Cartão em pontos de venda, impressão da Marca em equipamentos, encartes com intuito de informar aceitabilidade de modalidades de pagamento, etc. Qualquer utilização que extrapole a disposição acima requer autorização prévia da **GREEN NET**.

A Marca deve manter sempre o padrão de proporcionalidade do arquivo de imagem fornecido pela **TIPCARD**.

Em face de seus valores e importância, é vedado o uso da Marca em qualquer situação que possa vir a causar danos ou desvalorizá-la, bem como sua cessão – a qualquer título – ou transferência a terceiros sem a prévia e expressa anuência da **GREEN NET**.

Pelas razões acima expostas, a utilização da Marca por terceiras empresas deve ser sempre previamente aprovada pela **GREEN NET** e somente deve ocorrer nas seguintes hipóteses:

- a) Uso promocional ou publicitário;
- b) Em encartes, sinalizações, placas, letreiros, banners, cartas ou quaisquer outros materiais que envolvam os Cartões;
- c) Nos processos que envolvam o layout e impressão dos Cartões.

5.1. A marca TIPCARD

A logomarca **TIPCARD** é a reproduzida abaixo:



As cores da Marca devem sempre manter a mesma tonalidade conforme descrito acima, seja qual for a cor de fundo do material de aplicação. Apenas será permitida a utilização do logo **TIPCARD** com outras tonalidades após a prévia avaliação e aprovação por parte da **GREEN NET**.

6. MODALIDADES DE PARTICIPANTES

Por ser a **TIPCARD** um Arranjo Fechado, as funções de emissão de instrumentos de pagamento pré-pagos e credenciamento de Estabelecimentos são realizadas exclusivamente pela **GREEN NET**, Instituidora do Arranjo. Apenas atuam como Participantes os PSR's, conforme descrito adiante.

6.1. Emissão

O serviço de emissão de Cartões compreende:

- ❖ Disponibilizar serviço de aporte de recursos mantidos em conta de pagamento;
- ❖ Executar ou facilitar a instrução de pagamento relacionada a determinado serviço de pagamento, inclusive transferência originada de ou destinada a conta de pagamento;
- ❖ Gerir conta de pagamento;
- ❖ Emitir instrumento de pagamento;

- ❖ Executar remessa de fundos;
- ❖ Converter moeda física ou escritural em moeda eletrônica, ou vice-versa, credenciar a aceitação ou gerir o uso de moeda eletrônica; e
- ❖ Outras atividades relacionadas à prestação de serviço de pagamento, na forma que for designada pelo Banco Central do Brasil.

É o Emissor quem habilita o Usuário Final à utilização dos Cartões junto aos Estabelecimentos, através do uso de valor aportado em Conta de Pagamento.

6.2. Credenciamento

Este capítulo contém regras com relação ao Contrato com os Estabelecimentos Comerciais e requisitos de aceitação do Cartão.

6.2.1. Contrato de Credenciamento

O serviço de credenciamento de Estabelecimentos comerciais do Arranjo de Pagamento **TIPCARD** é realizado pela **GREEN NET** que é responsável por formalizar o acordo comercial com o Estabelecimento, cadastro do Estabelecimento, e disponibilizar acesso Web ao Estabelecimento, além de consolidar e garantir a segurança da informação.

A **GREEN NET** assegura que o Estabelecimento seja provido de todos os materiais necessários para conduzir as Transações de acordo com as normas e para anunciar a aceitação do Cartão. Estes materiais podem incluir adesivos de aceitação de Cartão e banners.

Caso haja alterações por força de regras regulamentares, este regulamento será alterado.

6.2.2. Verificação da Boa Fé dos Negócios

Antes de estabelecer, estender, ou renovar um Contrato de Credenciamento, a **GREEN NET** verifica se o Estabelecimento, cujas Transações ele pretende processar, é um negócio de boa-fé, que tem resguardas suficientes para proteger os dados de exposições ou uso não autorizados, segundo as leis vigentes. Além disso, cada Transação irá refletir a boa-fé do negócio entre o Estabelecimento e o Usuário Final do Cartão.

6.2.3. Requisitos de Cobertura e Manutenção de Terminais

O atendimento às manutenções do software dos terminais junto a Rede Credenciada é feito de segunda-feira a sexta-feira. Nos períodos de não atendimento às manutenções, a operação é realizada via contingência através da central telefônica 24hs durante os 7 dias da semana. Na central telefônica está disponível abertura de chamado com previsão de prazo mínimo para atendimento.

6.2.4. Comprovante de Venda

A **GREEN NET** garante que ao credenciar um Estabelecimento, este forneça os comprovantes de vendas adequados nas operações com Cartões **TIPCARD**, conforme Figura 1. As informações presentes nos comprovantes de venda processados em TEF devem conter os seguintes pontos como informações mínimas:

- ❖ Data e hora em que a Transação foi realizada;
- ❖ Valor da Transação;
- ❖ Nome da empresa Credenciada;
- ❖ Número que possa identificar a autorização da Transação.

6.2.5. Obrigações de Aceitação pelos Estabelecimentos

A **GREEN NET** assegura que cada um de seus Estabelecimentos sigam as regras de aceitação do Cartão.

6.2.5.1. Respeitar todos os Cartões

O Estabelecimento deve respeitar todos os Cartões válidos sem discriminação quando prontamente apresentados como meio de pagamento. Um Estabelecimento deve manter uma política que não discrimine os consumidores que buscam efetuar compras com um Cartão.

Um Estabelecimento que não lide com todo o público – um clube privado, por exemplo, é considerado como em conformidade com esta regra se ele respeita todos os Cartões válidos prontamente apresentados pelo Usuário Final que tenha adquirido os privilégios deste Estabelecimento.

6.2.5.2. Obtenção de Autorização

O Estabelecimento deve obter autorização antes de completar uma Transação.

6.2.5.3. Identificação do Usuário Final

O Estabelecimento deve solicitar ao Usuário Final do Cartão que apresente informações adicionais como condição de aceitação do Cartão, assim como o Contrato de Frete com a Contratante, Identificação Individual do Usuário Final, ou que as Normas especificamente permitam ou exijam que tal informação seja coletada.

6.2.5.4. Discriminação

Um Estabelecimento não deve empregar nenhuma prática que discrimine ou desencoraje o uso do Cartão em favor de qualquer outra marca aceita.

6.2.5.5. Taxas para o Usuário Final

Um Estabelecimento não deve diretamente ou indiretamente exigir que qualquer Usuário Final pague um encargo ou qualquer taxa financeira relacionada à Transação.

6.2.5.6. Proibição de Valor Mínimo ou Máximo

Um Estabelecimento não pode exigir, ou indicar que exija, um valor mínimo ou máximo de Transação para aceitar um Cartão válido.

6.2.5.7. Direito de Questionamento do Usuário Final

Um Estabelecimento não pode impor, como condição de aceitação do Cartão, que o Usuário Final renuncie ao direito de questionar uma Transação.

6.2.5.8. Transações Ilegais ou que Prejudiquem a Marca

Um Estabelecimento não deve submeter ao sistema da **GREEN NET**, qualquer Transação que seja ilegal, ou que no entendimento da Empresa, possa denegrir a Empresa ou refletir negativamente sobre a Marca.

O Estabelecimento se compromete a oferecer tratamento igual em favor da **GREEN NET** caso seja oferecida condição melhor de venda de produto ou prestação de serviço a um terceiro.

6.2.5.9. Venda ou Troca de Informações

Um Estabelecimento não deve vender, comprar, fornecer, trocar ou de qualquer maneira expor dados de Transações, ou informações pessoais do ou sobre um Usuário Final a ninguém que não seja a **GREEN NET**, ou em resposta a uma demanda legal.

Esta proibição é aplicável à listas de divulgações, arquivos de dados, e qualquer outra mídia criada ou obtida como resultado de uma Transação.

6.3. Prestador de Serviços de Rede - PSR

O Arranjo de Pagamento **TIPCARD** conta com Prestadores de Serviços de Rede (PSR), que atuam como Participantes, nos termos do que prevê o art. 11 da Circular nº 3682 do Banco Central do Brasil.

Os PSR's efetuam serviços de captura e roteamento de Transações efetuadas em Terminais, conforme descrito no item 7.1.(Procedimentos de Autorização para Transação de Compra) deste Regulamento.

Por não fazer qualquer tipo de discriminação, todas as empresas prestadoras de serviços de rede idôneas que demonstrarem interesse, que possuem efetiva capacidade técnica e que cumprem todas as exigências do presente Regulamento, serão aptas a tornarem-se Participantes deste Arranjo de Pagamento.

6.4. Principais Critérios e Requisitos para Contratação de PSR's

Para a contratação de Prestadores de Serviços de Rede, o Arranjo de Pagamento **TIPCARD** analisa criteriosamente a capacidade técnica para capturar, processar e transmitir Transações, por meio de sistema próprio e solução tecnológica adequada, bem como o pleno atendimento a todas as leis e normas regulatórias necessárias à prestação de serviços altamente específicas.

Os PSR's devem engendrar todos os esforços necessários no sentido de desenvolver e implantar estrutura de gerenciamento objetivando prevenir e

mitigar riscos de segurança, observando, porém não se limitando as seguintes exigências dispostas abaixo:

- a) Apresentar ao Instituidor do Arranjo, quando da sua proposta de contratação, seus últimos 3 balanços anuais, que demonstrem ter capital social e patrimônio líquido que garantam suas obrigações contratuais, no que se refere à infraestrutura e pessoal;
- b) Estar de acordo com padrões ISO 8583 e PCI-DSS;
- c) Cuidar para que os equipamentos utilizados no tráfego e processamento de informações sigilosas sejam protegidos contra falhas de energia e outras anomalias na alimentação elétrica. O fornecimento de energia deve ser apropriado e em conformidade com as especificações do fabricante do equipamento, observando as seguintes disposições:
 - I. O ambiente deve ser protegido contra tentativas de acessos auditivos, visuais ou quaisquer outros meios que possibilitem captura de informação;
 - II. No ambiente físico de produção ou manuseio da informação não deverão entrar ou existir, exceto se necessário a execução dos serviços contratados, mídias de computador, papéis, impressoras, aparelhos de fax, copiadoras ou mesas com gavetas e armários;
 - III. O equipamento, caso exista, deverá ter bloqueado seu acesso aos periféricos de saída (portas paralelas, seriais, discos removíveis e outros), à exceção do monitor;
 - IV. Os dados que transitem entre os equipamentos, caso haja uma rede local, além do equipamento de comunicação deverão ser criptografados ou permitir a criptografia da informação manuseada, conforme especificação do Instituidor do Arranjo, se for o caso;
 - V. Deverá ser realizada pelo PSR varredura constante (com periodicidade de, no mínimo, três meses, além de outras não periódicas aleatórias) visando detectar dispositivos não autorizados, tais como escutas, câmeras de vídeo e fotográficas, programas maliciosos de computador e outros. Relatórios deverão ser feitos ao final da varredura e encaminhados aos responsáveis pela sua análise;
 - VI. Em caso de descoberta de qualquer dispositivo espúrio ou não autorizado, o fato deverá ser imediatamente comunicado ao Instituidor do Arranjo, que iniciará os procedimentos de revisão das transações realizadas nos equipamentos onde foram encontrados os dispositivos;

- VII. Desenvolver rotina para comunicação e saneamento tempestivo dos eventos de segurança que envolvam riscos ao Instituidor do Arranjo.
- VIII. O PSR deverá comunicar o Instituidor do Arranjo todas as vezes que o equipamento for objeto de fraude, em qualquer âmbito, podendo o PSR ser responsabilizado por perdas oriundas destes sinistros e ainda deve comunicar à **GREEN NET** qualquer movimentação de equipamento entre estabelecimentos, objetivando controle e gerenciamento das operações da rede.

O Prestador de Serviços de Rede deve cuidar para que sejam utilizados controles apropriados quando do envio dos equipamentos que contenham, processem ou transmitam informações, para manutenção fora de suas instalações físicas.

O PSR também deverá cuidar para que o acesso a ambientes externos, via chat, internet, e-mail ou qualquer outro meio eletrônico não seja realizado nos equipamentos onde transitem, sejam processadas ou armazenadas informações sigilosas, salvo os estritamente necessários ao seu correto funcionamento.

As responsabilidades e procedimentos para o gerenciamento de incidentes em ambiente operacional do PSR devem ser formalmente definidos para garantir uma resposta rápida, efetiva e ordenada aos incidentes de segurança. Esses procedimentos e responsabilidades devem ser estabelecidos de maneira a cobrir todos os potenciais tipos de incidentes de segurança, incluindo:

- I. Falhas dos sistemas de informação e inoperância de serviços;
- II. Não obtenção de serviço;
- III. Erros resultantes de dados incompletos ou inconsistentes;
- IV. Violação de confidencialidade;
- V. Conduta indevida do operador;
- VI. Fraudes.

Trilhas de auditoria e evidências similares devem ser coletadas e mantidas com o administrador de segurança do PSR, visando:

- I. Análise de problemas internos;

- II. Uso como evidência em caso de violação contratual, normas reguladoras ou delitos;
- III. Negociação para compensação ou ressarcimento por parte de fornecedores.

Ações para recuperação de segurança e correção de falhas de sistema devem ser cuidadosa e formalmente controladas pelo PSR, que deverá prestar procedimentos para garantir que:

- I. Apenas pessoal explicitamente identificado e autorizado deve ser liberado para acessar aos sistemas, equipamentos, ambientes físicos e lógicos e serviços;
- II. Todas as ações emergenciais sejam documentadas com o máximo de detalhes possíveis;
- III. Todas as ações emergenciais sejam relatadas e analisadas de maneira crítica e ordenada;
- IV. A integridade dos sistemas do negócio e seus controles sejam validados com prazo máximo definido.

O PSR deve cuidar para que os registros de atividade dos operadores sejam regularmente conferidos.

A área de segurança, assim entendidas como todas as áreas onde transitem, sejam processadas ou armazenadas informações sigilosas do Instituidor do Arranjo, devem estar protegidas por controles de entrada e assegurar que apenas pessoal autorizado tenha acesso. Os seguintes controles devem ser implementados com recursos do PSR, possibilitando que:

- I. O sistema de controle deverá funcionar em rede própria e exclusiva, em sistema on-line, também possibilitando o trabalho *off-line*, em caso de inoperância dos servidores, através de consulta a base de dados local;
- II. Os componentes críticos do sistema, como hubs, modems e controladoras, devem ser instalados em ambientes de acesso restrito;
- III. Deverá ser autorizada, pelo responsável pela segurança, ou pessoa por ele indicada e devidamente capacitada, entrada de visitantes ou prestadores de serviço. A comunicação deverá ser formalizada com antecedência, contendo, no mínimo, as seguintes informações:
 - a) nome do visitante;

- b) empresa que trabalha;
- c) cargo que ocupa;
- d) endereços (físico e lógico) e telefones de contato;
- e) motivo da visita;
- f) ambientes internos aos quais terá acesso.

O PSR deverá registrar, preferencialmente, através de imagem e dados pessoais, as entradas de pessoas que não sejam empregados ou contratados que, por motivos diversos, entrarem no ambiente onde instalados os equipamentos ou aqueles nos quais transitem e/ou seja processadas informações sigilosas do Instituidor do Arranjo. Estes dados deverão ser consolidados de forma a disponibilizar relatórios on-line e trilhas de auditoria.

O PSR deverá remover, imediatamente, todos os acessos do usuário que tenha mudado de função ou rescindido seu contrato de trabalho, independente do motivo.

O gerenciamento de acesso deverá funcionar em sistema *on-line*, vinculado às aplicações de forma que sensibilize todo o sistema no momento da concessão ou revogação do acesso.

Não deverá ser possível a realização de acessos remotos a ambientes por onde transitem, processem e/ou seja armazenadas informações críticas ou sensíveis.

Os funcionários do PSR com acesso ao ambiente de informação deverão possuir contrato de trabalho assinado que contenha os termos e condições de confidencialidade.

Por derradeiro, o PSR deve apresentar um plano de continuidade de negócios efetivo e eficiente.

7. PROCESSO DE AUTORIZAÇÃO



A autorização de Transação é um processo de vital importância para a segurança dos Usuários Finais e para a continuidade dos negócios do Arranjo de Pagamento **TIPCARD**.

A autorização da Transação é realizada através de processador de autorização, mediante regras que protejam a operação, disponível 24 horas por dia nos 7 dias da semana.

A autorização de pagamento é definida como a solicitação de um pagamento com Cartão por um Usuário Final, juntamente ao Estabelecimento Credenciado ao qual está adquirindo algum bem ou serviço.

Assim, a **GREEN NET** respeita todos os passos que envolvem uma autorização, de forma rápida, precisa e idônea. A ordem de etapas preestabelecida durante o processo de autorização de Transações é descrita abaixo.

O monitoramento de prevenção a fraudes é realizado através de parâmetros pré-estabelecidos pela **GREEN NET** (sistema de autorização - Processadora) Este monitoramento é necessário para a detecção de possíveis fraudes que podem ser praticadas pelo usuário final, pelo estabelecimento comercial ou no roteamento das transações pelo PSR.

A empresa responsável (processadora) envia à **GREEN NET** as informações sobre as operações que possam indicar possíveis fraudes, que as analisa e ajusta ou adequa os parâmetros antifraude inseridos no sistema autorizador.

7.1. Procedimentos de Autorização para Transações de Compras

O Estabelecimento credenciado para aceitar o Cartão **TIPCARD** deve ter como meio de captura TEF disponibilizado pelo Instituidor do Arranjo ou por PSR ou ainda a possibilidade de autorização *off-line* (manual) em caso de inoperância dos servidores

Esse meio captura as informações fornecidas pelo Estabelecimento, que são: código do Estabelecimento, número do Cartão, número do contrato, valores do contrato de frete e senha pessoal.



O autorizador é responsável por efetuar as seguintes validações:

1. Validações do Estabelecimento, verificando se ele existe e está ativo.
2. Validações do terminal de captura, verificando se o terminal está cadastrado e ativo.
3. Validações de usuário do terminal (cadastro ativo e senha).
4. Validações de Cartão, verificando se ele pertence à **TIPCARD**, está ativo e se a senha está cadastrada.
5. Saldo disponível.
6. Validação da Transação de finalização, com a confirmação de data/hora do Terminal.

A resposta do autorizador pode ter dois possíveis estados, positivas ou negativas.

A resposta negativa é apresentada em forma de código, como descrita no documento FRM – Erros do Autorizador.

A resposta positiva será em forma de cupom, contendo as informações referentes ao pagamento, com o número de autorização que identifica a operação.

Para este tipo de Transação há a possibilidade de estorno. Com ele, os valores debitados são ajustados a partir de inserção do valor correspondente.

(VCC) REQUISIÇÃO DE VENDA

REQUISIÇÃO

obrigatório	Campo	Tipo de Informação
SIM	000-000	<VCC>
NAO	000-002	PARCELADA PELA ADM (S OU N)
SIM	001-000	IDENTIFICAÇÃO
NAO	002-000	DOCUMENTO FISCAL VINCULADO
SIM	003-000	VALOR TOTAL
SIM	008-000	DATA DO TERMINAL (DDMMAAAA)
SIM	009-000	HORA DO TERMINAL (HHMMSS)
SIM (****)	010-000	CARTAO DO CLIENTE
SIM	010-001	ORIGEM DA CAPTURA (D ou L)
NAO (****)	010-101	CARTAO DO CLIENTE (ALTERNATIVO)
NAO (****)	010-200	VALIDADE DO CARTAO
NAO (****)	010-201	VALIDADE DO CARTAO (ALTERNATIVO)
SIM(1)	020-000	PLANO/FORMA PAGAMENTO
SIM	021-000	LOJA ORIGEM DA OPERACAO (PDV)
NAO(***)	021-001	TERMINAL DE ORIGEM
NÃO	021-004	CODIGO DO SEGMENTO
NAO (****)	200-004	SENHA
NAO	200-005	SENHA PINPAD
NAO (****)	200-101	SENHA (ALTERNATIVO)

(**) SIM para o sistema Cliente

(1) SIM Para VENDA

(***) SIM caso exista a confirmação

(****) Dado criptografado

RESPOSTA

obrigatório	Campo	Tipo de Informação
SIM	000-000	<VCC>
SIM	001-000	IDENTIFICAÇÃO
NAO	002-000	DOCUMENTO FISCAL VINCULADO
SIM	003-000	VALOR TOTAL
SIM	004-000	STATUS DA TRANSAÇÃO
SIM	005-000	MENSAGEM TRANSAÇÃO
SIM	006-000	NÚMERO DA TRANSAÇÃO
SIM	007-000	CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO DA TRANSAÇÃO
SIM	008-000	DATA DA TRANSAÇÃO
SIM	010-000	CARTAO DO CLIENTE
SIM	013-002	DIA DE VENCIMENTO
NÃO	015-000	TAXA DE JUROS
NÃO	102-000 OU 102-001	LIMITE DE CRÉDITO POSIT OU NEGAT
SIM	103-000	SCORE DO CLIENTE
NAO	200-xxx	CAMPOS AUX
SIM	600-001	UTILIZA LIMITE MENSAL (S OU N)
SIM	600-002	VALOR LIMITE MENSAL
SIM	600-003	VALOR SALDO MENSAL
NAO	700-000	QUANTIDADE DE LINHAS DA MENSAGEM PERSONALIZADA
NAO	700-xxx	LINHAS DA MENSAGEM PERSONALIZADA
SIM	999-999	TRAILER – REGISTRO FINAL



7.1.1. Autorização da Transação de Compra

O Usuário Final opta por fazer o pagamento, referente à aquisição de algum bem ou serviço, ao Estabelecimento por intermédio do Cartão **TIPCARD**. O terminal de Interação no Estabelecimento lê as informações do Cartão.

Neste momento, há a captação do número BIN, da senha do Usuário Final, do valor da Transação, da forma de pagamento, e do código do Estabelecimento pelo equipamento TEF.

1. O Terminal do Estabelecimento envia as informações do Cartão e o valor da Transação para o autorizador da **GREEN NET**.
2. O autorizador **GREEN NET** valida o código do Estabelecimento, formata a informação; além disso, valida os códigos BIN e senha, identifica a conta de pagamento do Usuário Final, e faz verificações de parâmetros antifraude.
3. Se a Transação estiver de acordo com os limites estabelecidos e não infringir nenhum parâmetro antifraude, envia o parecer positivo da autorização para o Ponto de Interação localizado no Estabelecimento, caso contrário, envia o parecer negativo de autorização.

Se o parecer for positivo, a **GREEN NET**, em seus controles sistêmicos, debita a conta de pagamento do Usuário Final e agenda o valor a pagar ao Estabelecimento.

Após a etapa três acima, a Transação é considerada concluída no âmbito do Arranjo, seja em caso de autorização, ou em casos de suspeita de fraude, falta de saldo disponível, ou qualquer outro motivo que inviabilize a Transação, a operação não é autorizada.

Durante este processo cabe ao Usuário Final realizar somente Transações de boa-fé, ao Estabelecimento aceitar apenas Transações de boa-fé por parte do Usuário Final e sempre agir conforme as regras contidas no Contrato de Credenciamento. A **GREEN NET** deve captar as informações do Cartão e gravar internamente a mensagem, organizar o agendamento de datas de liquidação de todas as Transações autorizadas. Ainda a **GREEN NET** responsabiliza-se pelo gerenciamento da Conta de Pagamento do Usuário Final, de modo que possua condições de realizar verificações *online*, agilizando o processo de autorização de Transações.

7.1.2. Motivos de Devolução da Transação de Compra

A Transação de compra não é autorizada no âmbito do arranjo quando ocorrer os motivos:

CÓDIGO	MENSAGEM
76	Cartão Bloqueado
55	Senha Inválida
38	Senha Inválida Última Tentativa
75	Cartão Bloq Senha
22	Número Parcelas Inválido
03	Estabelecimento Inválido
51	Limite Excedido

Cancelamento

CÓDIGO	MENSAGEM
30	Cod Erro Campo Formatação Inválida
26	Transação já cancelada

7.2. Procedimento de Autorização para Transações Saque

O saque somente é realizado em Terminais ATM autorizados pelo arranjo **TIPCARD**.

As informações são enviadas para o autorizador da **GREEN NET** através de comunicação VPN.

O autorizador é responsável por efetuar as seguintes validações:



1. Número do Cartão.
2. Senha.
3. Validação de que o Usuário Final tem o serviço de saque habilitado.
4. Data de vencimento do Cartão.
5. Saldo disponível.
6. Validação da Transação e retorno com a mensagem correspondente.

7.2.1. Autorização para Transações de Saque

1. O Usuário Final opta por fazer o saque total ou parcial do valor aportado em seu Cartão em Terminais ATM.
2. O terminal de Interação lê as informações do Cartão. Neste momento, há a captação do número BIN (*Bank Identification Number*, código de seis dígitos impressos na parte frontal do Cartão), da senha do Usuário Final, do valor da Transação de saque, e do código do Terminal ATM.
3. O Terminal envia as informações do Cartão e o valor da Transação para o autorizador **GREEN NET**.
4. O Autorizador **GREEN NET** valida as informações, formata a informação; além disso, valida os códigos BIN e senha, identifica a conta de pagamento do Usuário Final e faz verificações de parâmetros antifraude. Se a Transação estiver de acordo com os limites estabelecidos e não infringir nenhum parâmetro antifraude, envia o parecer positivo da autorização para o terminal ATM.
5. Após a validação da Transação o valor solicitado pelo usuário final é dispensado no Terminal ATM, bem como o respectivo comprovante da operação.

Se o parecer for positivo, a **GREEN NET** (Processadora), em seus controles sistêmicos, debita a conta de pagamento do Usuário Final e agenda o valor a pagar e em casos de suspeita de fraude, falta de saldo disponível, ou qualquer outro motivo que inviabilize a Transação, a operação não será autorizada.

(SAQ) TRANSAÇÃO DE SAQUE

REQUISIÇÃO

obrigatório	Campo	Tipo de Informação
SIM	000-000	<SAQ>
SIM	001-000	IDENTIFICAÇÃO
NAO	002-000	DOCUMENTO FISCAL VINCULADO
SIM	003-000	VALOR TOTAL
SIM	008-000	DATA DO TERMINAL (DDMMAAAA)
SIM	009-000	HORA DO TERMINAL (HHMMSS)
SIM (*)	010-000	CARTAO DO CLIENTE
SIM	010-001	ORIGEM DA CAPTURA (D ou L)
NAO (*)	010-101	CARTAO DO CLIENTE (ALTERNATIVO)
NAO (*)	010-200	VALIDADE DO CARTAO
NAO (*)	010-201	VALIDADE DO CARTAO (ALTERNATIVO)
SIM	020-000	PLANO/FORMA PAGAMENTO
SIM	021-000	LOJA ORIGEM DA OPERACAO (PDV)
NÃO	021-003	CODIGO DA INSTITUIÇÃO
NAO (*)	200-004	SENHA
NAO (*)	200-101	SENHA (ALTERNATIVO)
SIM	999-999	TRAILER – REGISTRO FINAL

(*) Dado criptografado

RESPOSTA

obrigatório	Campo	Tipo de Informação
SIM	000-000	<SAQ>
SIM	001-000	IDENTIFICAÇÃO
NAO	002-000	DOCUMENTO FISCAL VINCULADO
SIM	003-000	VALOR TOTAL
SIM	004-000	STATUS DA TRANSAÇÃO
SIM	005-000	MENSAGEM TRANSAÇÃO
SIM	006-000	NÚMERO DA TRANSAÇÃO
SIM	007-000	CÓDIGO DE AUTORIZAÇÃO DA TRANSAÇÃO
SIM	008-000	DATA DA TRANSAÇÃO
SIM	009-000	HORA DA TRANSAÇÃO
SIM	010-000	CARTAO DO CLIENTE
NAO(**)	013-001	NOME DO CLIENTE
NAO(**)	013-002	DIA DE VENCIMENTO
NÃO	015-000	VALOR DA PARCELA
NÃO	102-000 OU 102-001	LIMITE DE CRÉDITO POSIT OU NEGAT
SIM	103-000	SCORE DO CLIENTE
NAO	200-XXX	CAMPOS AUX
SIM	999-999	TRAILER – REGISTRO FINAL

7.2.2. Motivos de Devolução da Transação de Saque

A Transação de saque não é autorizada no âmbito do arranjo quando ocorrer os motivos:

CÓDIGO	MENSAGEM
76	Cartão Bloqueado
55	Senha Inválida
75	Cartão Bloq Senha
13	Valor inválido
61	Limite saque Excedido
65	Frequência saque Excedido

8. CHARGEBACK

Este capítulo se aplica aos casos em que o Usuário Final contesta uma Transação de compra realizada com o seu Cartão, em um determinado estabelecimento Comercial.

Essa contestação deverá ser apresentada junto à central de atendimento da **GREEN NET** e o prazo para solicitação de contestação é de 45 dias corridos, a contar da data da respectiva Transação.

O prazo para análise do *chargeback* é de 30 dias corridos, contados da data da apresentação da contestação.

8.1. Transações sem a Presença do Cartão TIPCARD

Alguns Estabelecimentos, mediante uma autorização prévia e expressa da **GREEN NET**, podem realizar algumas modalidades de vendas sem a presença do Cartão no momento da Transação.

Entende-se como Transação sem a presença do Cartão a modalidade de Transação na qual o Usuário Final e o Cartão estão ausentes no momento da venda e o Estabelecimento consegue provar que o Usuário Final está ciente e autoriza expressamente o respectivo débito e cobrança. Dentre as Transações contempladas nessa modalidade estão as realizadas por meio do *Call Center*.

Para poder operar nessa modalidade o Estabelecimento deve declarar reconhecer e assumir, para todos os fins e efeito de direito, todos os riscos e responsabilidades inerentes a realização de Transação sem a presença do Cartão, incluindo, mas não se limitando a, cancelamento da Transação, não reconhecimento pelo Usuário Final, cancelamento do repasse etc. O Estabelecimento é responsável por orientar e controlar toda sua cadeia produtiva, de forma a garantir que todo o processo ocorra da forma mais segura possível garantindo assim a qualidade dos serviços prestados.

Para aderir ao processo de venda sem a presença do Cartão o Estabelecimento deve atender as seguintes obrigações:

1. Estar contratualmente autorizado a realizar essa modalidade de venda;



2. Solicitar em toda e qualquer Transação o código de autorização pelos canais disponibilizados pela **GREEN NET**;
3. Cumprir os procedimentos de identificação do usuário e assinatura no formulário de venda manual;
4. Fornecer, única e exclusivamente bens ou serviços para qual foi autorizado expressamente pelo Usuário Final;
5. Submeter as Transações nos prazos e formatos estabelecidos pelo contrato entre as partes;
6. Não utilizar os dados dos Usuários Finais e seus respectivos Cartões para qualquer outra finalidade;
7. Estar ciente que em casos de contestação por parte do Usuário Final, toda a documentação referente à Transação questionada deve ser enviada à **GREEN NET** dentro do prazo estabelecido.

Em casos de contestação da Transação por parte do Usuário Final, a **GREEN NET** irá encaminhar o caso para a área de análise e prevenção de fraudes que entrará em contato com o Estabelecimento solicitando a documentação referente à Transação.

Uma vez constatada a veracidade da contestação, a **GREEN NET** efetuará o **CHARGEBACK**, que será descontado automaticamente no próximo repasse financeiro ao qual o Estabelecimento tenha direito.

Caso o débito não seja possível devido à ausência de repasses para o Estabelecimento, o mesmo obriga-se a pagar para a **GREEN NET** o respectivo valor atualizado pelo IGP-M/FGV (ou índice acordado em contrato) desde a data de cobrança da **GREEN NET** acrescidos de juros de 1% ao mês.

8.2. Transações com a Presença do Cartão TIPCARD

Todo Estabelecimento, salvo os casos expressamente autorizados, deve solicitar no ato da venda a apresentação do Cartão. O mesmo deve ser utilizado em conjunto com a sua respectiva senha.

Nos casos de contestação da Transação por parte do Usuário Final, a **GREEN NET** irá encaminhar o processo para análise e prevenção de fraudes,

que entrará em contato com o Estabelecimento, solicitando a documentação referente a Transação.

Uma vez constatada a veracidade da contestação e o não cumprimento das regras, ou a facilitação da fraude por parte do Estabelecimento, a **GREEN NET** efetuará o *Chargeback*, que será descontado automaticamente no próximo repasse financeiro ao qual o Estabelecimento tenha direito.

Caso o débito não seja possível devido à ausência de repasses para o Estabelecimento, o mesmo obriga-se a pagar para a **GREEN NET** o respectivo valor atualizado pelo IGP-M/FGV (ou outro índice acordado em contrato), desde a data de cobrança da **GREEN NET** acrescidos de juros de 1% ao mês.

8.3. Análise Das Contestações

Em casos de não reconhecimento de uma transação de compra por parte do Usuário Final, a **GREEN NET**, através da sua central de atendimento, registra a contestação e encaminha o caso à equipe de análise e prevenção de fraudes.

Essa equipe entra em contato com o Estabelecimento e solicita a documentação referente à Transação contestada e suspende preventivamente a cobrança ao Usuário Final, até final solução da pendência.

8.3.1. Análises Deferidas

Uma vez constatada a veracidade da contestação, a **GREEN NET** efetua o *Chargeback*, que é descontado automaticamente do próximo repasse financeiro a que o Estabelecimento tenha direito.

Caso o débito não seja possível, devido à ausência de repasses para o Estabelecimento, o mesmo obriga-se a pagar à **GREEN NET** o respectivo valor, atualizado de acordo com as regras ajustadas em contrato.

8.3.2. Análises Indeferidas

Caso não seja constatada a veracidade da contestação, a **GREEN NET**, inclui a Transação na conta de pagamento do Usuário Final.



Acompanhamento do Processo

Para melhorar a qualidade dos serviços prestados, a **GREEN NET** monitora o índice de *chargeback* de cada Estabelecimento.

Se o mesmo for superior a 5% das transações realizadas no mês, o estabelecimento é notificado por escrito e é solicitada a implementação de medidas de segurança. Se eventualmente o índice continuar superior a 5%, no terceiro mês consecutivo, a **GREEN NET** pode solicitar a rescisão imediata do contrato, por justa causa.

9. SISTEMA DE COMPENSAÇÃO E DE LIQUIDAÇÃO

9.1. Liquidação aos Estabelecimentos Comerciais – Transações de Compras

A responsabilidade da liquidação cabe ao Instituidor do Arranjo.

Os recursos são transferidos a partir da conta corrente da **GREEN NET** para a Instituição Domicílio indicada pelo Estabelecimento, por meio de transferência de crédito, TED ou DOC, para as contas – correntes ou de pagamento – indicadas.

O Arranjo de Pagamento **TIPCARD** respeita a livre concorrência e a Instituição Domicílio do Estabelecimento Credenciado é de livre escolha deste, inclusive sendo possível efetuar o crédito em conta pagamento, desde que a instituição de pagamento nomeada pelo Estabelecimento Credenciado ofereça meios de receber o crédito.

Instituições Domicílios não são participantes do Arranjo **TIPCARD**.

No Arranjo de Pagamento **TIPCARD** não há qualquer forma de antecipação de recursos aos Contratantes, por ocasião do aporte de recursos na conta de pagamento do Usuário Final.



9.1.1. Prazos Máximos para Liquidação – Transações de Compra

O Arranjo de Pagamento **TIPCARD** possui duas formas de liquidação, cuja opção será de livre escolha do Estabelecimento, quando da sua adesão. A diferença entre essas duas formas de liquidação está na tarifa MDR (descrita no item 12 adiante). Os modelos de liquidação do Cartão **TIPCARD** são os seguintes:

1. Um corte semanal: As operações realizadas durante os sete dias, serão pagas com vencimento em 4 dias úteis após a data de corte;
2. Dois cortes semanais: As operações realizadas durante o período de apuração, serão pagas com vencimento em 4 dias úteis após o corte.

9.2. Liquidação Financeira – Transações de Saque

Os recursos são transferidos antecipadamente para a instituição responsável pelo abastecimento dos valores junto aos Terminais ATM disponibilizados aos Usuários Finais do Cartão **TIPCARD**.

10. PRAZOS MÁXIMOS PARA LIQUIDAÇÃO FINANCEIRA

Os recursos são transferidos antecipadamente de uma conta corrente da **GREEN NET** para a Instituição responsável pelo abastecimento do terminal ATM. A **GREEN NET** possui um saldo disponível, de acordo com uma provisão de uso futuro.

11. RISCOS DOS PARTICIPANTES E MECANISMOS DE GERENCIAMENTO

Por ser o Arranjo de Pagamento **TIPCARD** fechado, este não possui mecanismos de gerenciamento de riscos para Participantes Emissores ou Credenciadores externos.

Para o Prestador de Serviço de Rede (PSR) com o qual a **TIPCARD** possui contrato, não haverá riscos de liquidez e de crédito, uma vez que a liquidação das Transações será efetuada única e exclusivamente pela **GREEN NET**.

Com relação aos riscos operacionais, a responsabilidade por tratar fraudes ocorridas em transações realizadas com os cartões é exclusiva da **GREEN NET**, conforme estabelecido no manual de Riscos interno e no respectivo contrato.

Os riscos operacionais que possam decorrer da atividade do PSR referem-se exclusivamente à disponibilidade da plataforma tecnológica no roteamento das Transações no processo de autorização das mesmas e a questões relacionadas à segurança da informação.

Esses pontos são tratados com detalhamento no contrato de prestação de serviços, assim como as respectivas penalidades, em caso de descumprimento. A **GREEN NET** disponibiliza aos Estabelecimentos uma rotina de autorização manual pela sua central de atendimento, como forma de mitigação do risco de indisponibilidade do sistema autorizador.

12. TAXAS E TARIFAS

No Arranjo de Pagamento **TIPCARD**, que é fechado, a estrutura de taxas e tarifas é a seguinte:

a) MDR

O MDR é calculado sobre o valor da Transação. A variação dessa tarifa é calculada com bases comerciais, levando-se em conta:

- ❖ A capacidade de Transações que o Estabelecimento possa apresentar;
- e
- ❖ A escolha da forma de liquidação optada pelo Estabelecimento, conforme descrito no item 9.

b) Tarifa de captura

A **GREEN NET** cobra dos Estabelecimentos uma tarifa mensal por terminal pela utilização do sistema de Captura (TEF).

c) A seguir, Tarifa do PSR, conforme:

A **GREEN NET** paga ao Prestador de Serviços de Rede tarifa, conforme:

- ❖ O valor devido será apurado mensalmente, conforme previsto em contrato, de acordo com o volume de transações capturadas.

O volume de Transações é multiplicado pelo valor unitário da tarifa decrescente, fixado no contrato, para apuração do valor a ser pago ao PSR.

d) Tarifas do Terminal ATM

A **GREEN NET** paga pela utilização do Terminal ATM as seguintes tarifas:

- ❖ Um valor fixado em contrato para cada Transação de Saque disponibilizada;

- ❖ Um valor fixado em contrato para cada consulta efetuada em Terminais ATM;
- ❖ Um valor fixado em contrato para cada Transação de Saque negada pelo Autorizador; e
- ❖ Um valor fixado em contrato para cada pesquisa efetuada em casos de contestação de Transação de Saque.

O volume de cada um dos itens acima é apurado mensalmente e multiplicado pelos respectivos valores fixados no contrato, para apuração do valor total a ser pago.

12.1. Atualização de Taxas e Tarifas

A **GREEN NET** não possui uma periodicidade definida para a atualização de taxas e tarifas. Definir taxas e tarifas de forma apropriada é fundamental para a sustentabilidade do Arranjo de Pagamento **TIPCARD** e, portanto, só ocorrem alterações quando o Instituidor do Arranjo decide, de forma estratégica, que alguma adequação se faz necessária.

Quando há alteração de tarifas, as informações são todas disponibilizadas no site do Instituidor do Arranjo – disponível em www.tipcard.com.br.

13. RESPONSABILIDADES ENTRE INSTITUIDOR DO ARRANJO E PARTICIPANTES

13.1. Responsabilidades do Instituidor do Arranjo

Constituem responsabilidades da **GREEN NET**, na condição de Instituidor do Arranjo:

- a) Designar um representante, com responsabilidade e autoridade para acompanhar e fiscalizar o desenvolvimento dos serviços, representando-a em todos os assuntos relacionados com a prestação dos serviços contratados;
- b) Efetuar pagamentos devidos nas datas, valores e condições estabelecidos em contrato; e
- c) Prestar todas as informações que lhe forem requeridas pelo PSR e que sejam indispensáveis à prestação dos serviços.

13.2. Responsabilidades dos Prestadores de Serviços de Rede

Constituem responsabilidades dos Prestadores de Serviços de Rede:

- a) Executar, coordenar e administrar todos os serviços de acordo com as normas técnicas aplicáveis aos seus trabalhos;
- b) Respeitar todas as leis, decretos, regulamentos e posturas federais, estaduais e municipais relativos à prestação dos serviços;
- c) Credenciar um responsável pelos serviços, que será intitulado gestor do referido contrato, com a finalidade de responder por todo e qualquer ato referente à prestação dos serviços;
- d) Fornecer todos e quaisquer equipamentos acessórios, ferramentas e meios de captura determinado contratualmente pelo Instituidor do Arranjo e necessários para a prestação dos serviços, sob sua única e exclusiva responsabilidade, sem ônus para o Instituidor do Arranjo;
- e) Manter no local de execução dos serviços a quantidade de equipamentos e acessórios em condições ideais de atender o prazo contratual;
- f) Fornecer mão de obra necessária para prestação dos serviços, inclusive todos os equipamentos de proteção contra acidentes de trabalho;
- g) Responsabilizar-se pela segurança de seus representantes, empregados ou prepostos no local de prestação dos serviços, isentando o Instituidor do Arranjo de Pagamento de quaisquer despesas com acidentes que porventura ocorrerem com os mesmos;
- h) Pagar todos os tributos federais decorrentes da prestação de serviços;
- i) Manter no local de execução do serviço pessoal qualificado e em quantidade suficiente para a prestação dos serviços, efetuando todos os pagamentos de salário e encargos de natureza trabalhista, previdenciária, fiscal, tributária, seguros por acidente de trabalho ou qualquer outro vigente, ou que venham a ser criados;
- j) Arcar com todas as despesas de hospedagem, alimentação, locomoção e assistência médica de seus representantes, empregados e prepostos envolvidos nos serviços;
- k) Responsabilizar-se única e exclusivamente por todas as avarias e danos causados por culpa ou dolo, bem como por qualquer prejuízo que por culpa ou dolo, venha causar ao Instituidor do Arranjo, a seus empregados, ou terceiros, em decorrência da prestação dos serviços;
- l) Obter todas as licenças e alvarás eventualmente necessários à prestação dos serviços;

- m) Garantir que não utiliza mão de obra infantil e não empregar irregularmente adolescentes para a prestação de serviços;
- n) Agir como prestador de serviços independente e autônomo, e não como preposta ou representante do Instituidor do Arranjo, restringindo-se sua atuação, especificamente aos termos da prestação de serviços, sem qualquer vínculo empregatício;
- o) Obrigar-se a reembolsar o Instituidor do Arranjo por todas as despesas que esta tiver decorrentes de:
 - ❖ Reconhecimento judicial de vínculo empregatício de empregados do PSR com o Instituidor do Arranjo **TIPCARD**;
 - ❖ Reconhecimento judicial de solidariedade ou subsidiariedade do Instituidor do Arranjo no cumprimento de obrigações trabalhistas e ou previdenciárias do PSR; e
 - ❖ Indenização, inclusive a terceiros, em consequência de eventuais danos causados pelo PSR ou seus prepostos na prestação de suas atividades.

14. RESPONSABILIDADES ENTRE PARTICIPANTES DO ARRANJO

Como o Arranjo de Pagamento **TIPCARD** é Fechado e apenas conta com a participação de PSR's, os quais prestam serviços independentes, não há estipulação de delimitação de responsabilidades entre participantes.

15. REGRAS PARA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS

O Arranjo de Pagamento **TIPCARD** é fechado e não possui regras para resolução de disputas com participantes Credenciadores e Emissores. O processo de contestação de Transações está descrito no item 8 (*Chargeback*) deste Regulamento, processo este que somente ocorre entre a **GREEN NET** e o Estabelecimento, após a provocação do Usuário Final, ou seja, a apresentação de contestação por este junto à Central de Atendimento da **GREEN NET**.

Para os PSR's, é previsto contratualmente que estes devem tomar medidas apropriadas, visando prevenir enriquecimento ilícito para eles mesmos, seus parceiros ou clientes, bem como, para prevenir sua participação em possíveis fraudes na captura de Transações.

A **GREEN NET** exercerá seus melhores esforços no sentido de cumprir o processamento de todas as Transações realizadas. Todavia, se ocorrer uma



contestação de uma Transação por parte de um Usuário Final, exclusivamente dentro dos motivos especificados no Processo de *Chargeback* – as quais possam estar vinculadas a identificação de fraude praticada pelo PSR, o valor financeiro será devidamente debitado deste, quando do pagamento de sua próxima remuneração.

Para a resolução de disputas eventualmente existentes entre o Instituidor do Arranjo de Pagamento **TIPCARD** e PSR's, os contratos não preveem a nomeação de câmaras de intermediação e arbitragem. Todas as disputas, dúvidas e litígios devem ser resolvidos junto ao poder judiciário, notadamente a Comarca de Cuiabá, por força de cláusula de eleição de foro.

16. PENALIDADES APLICÁVEIS AOS PARTICIPANTES

Por ser o Arranjo de Pagamento **TIPCARD** fechado, este não possui previsão de penalidades aplicáveis aos Participantes Emissores ou Credenciadores.

Quanto aos Participantes PSR's, os respectivos contratos preveem o pagamento de uma multa correspondente à diferença entre o percentual do nível contratual de serviço (SLA) atingido no mês de referência, e o nível de serviço contratado.

A apuração da multa é feita no final de cada mês quando a **GREEN NET** considerar que algum indicador de nível de serviço contratualmente ajustado não tenha sido atingido dentro do mês em questão e o cálculo é baseado no tempo de resposta e de disponibilidade da plataforma tecnológica.

O PSR deve descontar na fatura do mês seguinte ao mês em questão os valores das penalidades apuradas.

Além das multas pelo desatendimento ao SLA acima mencionadas, o contrato também prevê a possibilidade de rescisão por infração grave ou pedido de falência/recuperação judicial deferido ao PSR.

A falta de observação, pelo PSR, das condições de confidencialidade do contrato de prestação de serviços, será considerada falta grave, passível de rescisão contratual e de indenização à **GREEN NET**, por perdas e danos.

Uma vez aplicada qualquer penalidade prevista, o Participante PSR poderá exercer o seu direito de defesa, solicitando por escrito a revisão da multa ou penalidade, no prazo máximo de 30 dias após a data da notificação.

17. TERCEIRIZAÇÃO DE ATIVIDADES

A **GREEN NET** estabelece rígidos critérios na terceirização de atividades, a fim de garantir que não sejam relativas à gestão estratégica da empresa ou as chamadas “atividades-fim” e adota os seguintes requisitos, quando da contratação de prestação de serviços externos:

- a) Análise do custo e da qualidade de execução por terceiros, em detrimento ao custo e à qualidade de execução interna;
- b) Análise dos riscos da terceirização;
- c) Contratação de pessoas jurídicas, a não ser no caso de profissionais autônomos (pessoas físicas), sendo que nesse caso toma-se o cuidado para não ficar subordinado a horário de trabalho e subordinado hierarquicamente;
- d) Verificação do eventual passivo trabalhista da empresa a ser contratada;
- e) Análise do Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado do Exercício, a fim de que seja assegurado que a empresa terceirizada possui capacidade financeira para a regular prestação dos serviços;
- f) Levantamento da capacitação das empresas;
- g) Não haverá qualquer forma de subordinação direta (hierárquica), isto é, o tomador de serviços não poderá ficar dando ordens aos empregados da contratada ou autônomo profissional. Todas as ordens deverão ser dadas aos representantes da contratada, para que repassem aos seus respectivos empregados;
- h) Todos os empregados da prestadora de serviços devem ser devidamente registrados;
- i) Os contratos de prestação de serviços obrigatoriamente conterão cláusulas que obriguem o prestador a apresentar periodicamente certidões e comprovantes de recolhimentos dos encargos de seus colaboradores.

Além das condições acima mencionadas, a empresa deve comprovar, quando pertinente na sua atividade, a manutenção de um plano de continuidade de negócios e a implantação de medidas de segurança da informação.

A **GREEN NET** conta com prestação de serviços de processamento de informações terceirizado, cujos serviços são constantemente monitorados.

Dentre as atividades associadas ao processamento de informações, destaca-se:

- ❖ Serviços de autorização de Transações;
- ❖ Serviços de autorizações por telefone;
- ❖ Preparação e envio de arquivos de compensação;
- ❖ Serviço de processamento da liquidação, não sendo permitida o uso, posse ou controle de recursos financeiros;
- ❖ Preparação do extrato ao Usuário Final e/ou preparação do extrato ao Estabelecimento, inclusive permitindo o acesso às informações detalhadas das Contas de Pagamento, de Transações ou ambas;
- ❖ Controle e monitoramento de fraudes, incluindo, mas não limitando, à filtragem preventiva de fraudes e serviços de monitoramento a fraude.

18. REQUISITOS OPERACIONAIS

18.1. Requisitos Operacionais a serem Adotados pela GREEN NET

18.1.1. Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro

Em atendimento à legislação vigente, a **GREEN NET** adota políticas e procedimentos eficazes, por meio de uma estrutura permanente de mecanismos de controle e vigilância que visam evitar ou minimizar riscos de operações de lavagem de dinheiro nas suas operações. As políticas são as seguintes:

- ❖ **Conheça o seu cliente:** Estabelece um conjunto de regras e procedimentos com o objetivo principal de identificar e conhecer a origem dos recursos financeiros de seus clientes, suas atividades, bem como a potencialidade dos seus negócios, reduzindo os riscos de os Cartões serem utilizados para legitimar recursos provenientes de atividades ilícitas.
- ❖ **Conheça o seu colaborador:** Visa proporcionar um adequado conhecimento dos funcionários que trabalham na Instituição, desde a sua contratação,

mantendo-os em constantes treinamentos em programas de prevenção e combate à lavagem de dinheiro.

- ❖ Procedimentos para Pessoas Politicamente Expostas (PPE): Programa específico para a adoção de medidas de vigilância reforçadas e contínuas da relação de negócios mantida com agentes públicos que desempenham ou tenham desempenhado nos últimos cinco anos, no Brasil ou em países, territórios e dependências estrangeiras, cargos, empregos ou funções públicas relevantes, assim como seus representantes e familiares e outras pessoas de seu relacionamento próximo.

É obrigatória a autorização prévia da administração da **GREEN NET** para o estabelecimento de relações de negócios ou para o prosseguimento de relações já existentes quando o cliente passar a se enquadrar como politicamente exposto.

Todos os colaboradores da **GREEN NET** são treinados e responsáveis pelo controle, monitorando todas as operações, sejam Usuários Finais ou Contratantes, no sentido de identificar ações relacionadas aos crimes de lavagem de dinheiro ou ocultação de bens, direitos e valores.

Conforme estabelecido pela Circular nº 3.461, de 24/07/2009, do Banco Central do Brasil, todos os registros internos consolidados que permitam verificar, além da adequada identificação do cliente, a compatibilidade entre os recursos movimentados, atividade econômica e capacidade financeira, devem ser mantidos pelo prazo de 5 anos e que, no caso de cliente pessoa jurídica, esse controle deve ser estendido aos seus representantes ou controladores.

A **GREEN NET** realiza o acompanhamento e monitoramento da emissão e aportes dos Cartões pré-pagos. O Monitoramento observa as seguintes regras, não se limitando a elas:

- ❖ São mantidos registros de toda emissão ou aporte de valores em um ou mais Cartões acima de R\$ 5.000,00 para pessoas físicas e jurídicas ou o equivalente em moeda estrangeira, no mês calendário;
- ❖ São mantidos registros de todo aporte de valores em Cartão que apresente indícios de ocultação ou dissimulação da natureza, da origem, da localização, da disposição, da movimentação ou da propriedade de bens, direitos e valores;

- ❖ Os registros contêm ainda, a data e o valor de cada aporte de valores em Conta de Pagamento, o propósito da emissão do Cartão pré-pago;

A área responsável pelas atividades de gestão de operações e cadastro manterá procedimentos com o objetivo de manter a documentação do Usuário Final e Contratante atualizada.

Para os casos onde se identifique necessidade de atualização de dados, a área encaminhará solicitação de retificação ou atualização à área responsável pela prospecção e captação de clientes, ou à área de Atendimento a Clientes no caso de pessoa física, que providenciará a obtenção dos dados necessários e atualização do cadastro.

As áreas responsáveis pelas correções ou atualizações do cadastro não medirão esforços na obtenção e confirmação das informações junto aos clientes.

A área responsável pelas atividades de gestão de operações e cadastro emitirá relatório mensal de pendências de atualização cadastral para a área responsável pelas correções e atualizações, podendo recomendar à área de controles internos, caso a pendência não seja sanada, a suspensão do cliente até justificativa de não apresentação da documentação.

18.1.2. Confidencialidade de Informações

A **GREEN NET** opera em todas suas Transações com confidencialidade e obriga aos seus representantes e colaboradores, salvo quando no cumprimento de obrigação legal, a não informarem dados confidenciais dos seus Usuários Finais e Estabelecimentos a terceiros quando não se tratar de um procedimento relacionado à sua atividade. São consideradas informações confidenciais quaisquer informações que possibilitem determinar uma identidade individual, no caso de informações de Usuários Finais ou Estabelecimentos.

Além disso, e tendo em vista o caráter estritamente confidencial das informações analisadas durante o processo de identificação de indícios de Lavagem de Dinheiro, tais como acesso total à movimentação, operações, cadastro e documentação dos clientes, os colaboradores envolvidos nas fases do processo de identificação e análise assinam um Termo de Confidencialidade, no qual estão descritas as obrigações e penalidades

cabíveis em casos de violação. Esse Termo deve ser devidamente arquivado no departamento de Recursos Humanos da Instituição.

18.1.3. Segurança da Informação

A segurança de informações visa garantir a integridade, confidencialidade, autenticidade e disponibilidade das informações processadas no âmbito do arranjo.

Os processos internos da instituição **GREEN NET**, bem como os Prestadores de serviços terceirizados mantém esforços contínuos visando garantir a integridade e proteção da informação, ou seja, que haja conformidade de dados armazenados com relação às inserções, alterações e processamentos efetuados.

Nesse sentido, cabe a todos a manutenção de uma política de segurança de informações atualizada e em conformidade com as atividades realizadas, e que vise os seguintes objetivos:

- ❖ Confidencialidade ao garantir que as informações tratadas sejam de conhecimento exclusivo de pessoas devidamente autorizadas;
- ❖ Integridade ao garantir que as informações sejam mantidas íntegras, sem que haja modificações indevidas, sejam elas acidentais ou propositais;
- ❖ Disponibilidade ao garantir que as informações estejam disponíveis a todas as pessoas autorizadas a trata-las.

Ainda, todos se comprometem a considerar como confidenciais todas as informações que envolvem as Transações no âmbito do arranjo da **TIPCARD**. Nesse sentido, todas as partes convencionam que qualquer informação confidencial que tenha sido, venha sendo, ou seja, divulgada direta ou indiretamente, seja conservada em caráter confidencial pela parte receptora e seus respectivos diretores, conselheiros, empregados, e agentes quaisquer terceiros, sem o consentimento prévio, expresso e por escrito da parte divulgadora.

Caso as partes ou qualquer de seus respectivos diretores, conselheiros, empregados e agentes sejam obrigados a divulgar quaisquer informações confidenciais nos termos de qualquer lei/regulamentação aplicável, eles deverão, com antecedência, informar tal fato à parte que for titular da informação em questão.

18.1.4. Continuidade de Negócio

O funcionamento de uma empresa deve-se a duas variáveis: Componentes e Processos.

- ❖ Componentes são todas as variáveis utilizadas para realização dos processos: energia, telecomunicações, informática, infraestrutura, pessoas.
- ❖ Processos são atividades realizadas para operar os negócios da empresa.

Com estes conceitos e, observando-se a regulamentação do Banco Central do Brasil, é possível definir a Continuidade de Negócio como:

CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

“Um conjunto de Planos desenvolvidos e testados nas diversas áreas da Instituição, com o objetivo de garantir a perfeita segurança e solidez das atividades que regem o negócio, que, aderentes às regras determinadas pelo Banco Central do Brasil, protegem a organização dos riscos de colapso no Sistema Financeiro Nacional, e/ou, em seus parceiros e credores, em decorrência de anomalias danosas em sua cadeia de processos.”

PCO PLANO DE CONTINUIDADE OPERACIONAL		DRP PLANO DE RECUPERAÇÃO DE DESASTRE
--	--	---

Plano de Continuidade Operacional (PCO)

Em atendimento a regulamentação, torna-se de fundamental importância o desenvolvimento e manutenção do Plano de Continuidade Operacional (PCO).



O objetivo é identificar as áreas críticas das Instituições de Pagamentos, sua cadeia de processos e atividades de exposição ao Risco Operacional, de Imagem e Legal, que podem comprometer o contexto externo onde se inserem e, registrar responsáveis e ações operacionais que mitiguem esses riscos em caso de ocorrência de alguma anomalia.

O PCO é específico para cada área definida como crítica para o negócio, dando suporte total para a execução das tarefas que garantam a continuidade de todos os seus processos. Adicionalmente, este plano norteia o grupo responsável pela gestão das ações no caso de qualquer desastre operacional na **GREEN NET**.

NOTA IMPORTANTE:

Em decorrência do fato de todos os sistemas que atendem a **GREEN NET** em todas as suas necessidades serem desenvolvidos em plataforma *WEB SERVICE*, é importante registrar que, em caso de qualquer ocorrência nos escritórios da **GREEN NET**, a continuidade da operação poderá ser executada a partir de qualquer local com internet, até mesmo em *home office*.

Plano de recuperação de desastres – PRD/DRP

O objetivo é identificar claramente os ativos de tecnologia, dando uma visão completa de contingenciamento de toda a infraestrutura de atendimento tecnológico.

As regras e procedimentos se destinam à orientação das ações do grupo responsável pelos componentes de *Hardware*, *Software* e Telecomunicações da **GREEN NET** nas prováveis situações de crise.

O processamento em produção dos cartões e os módulos administrativos e financeiros devem contar com Data Center contingenciado em fornecedores homologados e reconhecidos no mercado.

Assim sendo, é importante destacar que em todos os casos, a **GREEN NET**, nos respectivos processamentos de seus produtos está 100% contingenciada, o que significa dizer que em qualquer caso de falha de infraestrutura ou *links*, automaticamente se tem a continuidade do processamento pela redundância de seus componentes.

Testes (*Roadmap*) são efetuados duas vezes ao ano (março e setembro) e seguem a seguinte rotina:

- Declaração do Estado de Crise;
- É providenciada a transferência do processamento para o DC secundário;
- Opera-se os processamentos;
- É encerrado o Estado de Crise;
- Retorna-se ao processamento normal.

18.1.5. Monitoramento das Falhas de Segurança

O Arranjo de Pagamento **TIPCARD** adota rotinas de prevenção, detecção e mitigação de impacto do comprometimento dos dados, por meio dos mecanismos adiante descritos, de registros e monitoração das atividades dos respectivos usuários.

Todos os processos são definidos para vincular todos os acessos à rede que possui dados dos Usuários Finais e aos componentes dos sistemas, principalmente os acessos realizados com privilégios de administração, para todos os usuários internos, individualmente.

As trilhas de auditorias são habilitadas e ativas para os componentes do sistema. Trilhas automatizadas são implementadas para registrar os seguintes eventos:

- ❖ Acessos individuais a qualquer dado dos Usuários Finais;
- ❖ Quaisquer ações desempenhadas por usuários internos com privilégios de administrador;
- ❖ Acesso às trilhas de auditoria;
- ❖ Uso dos mecanismos de autenticação e/ou identificação;
- ❖ Inicialização dos registros de auditoria;
- ❖ Criação ou exclusão de objetos no nível de sistema.

Para os itens anteriores, todos os eventos estão registrados com os seguintes itens:

- ❖ Identificação do usuário interno;
- ❖ Tipo de evento;



- ❖ Data e horário;
- ❖ Indicação de êxito ou falha;
- ❖ Origem do evento;
- ❖ Dados, componentes ou recursos afetados;
- ❖ Uso de privilégios;
- ❖ Ativação ou desativação de sistemas de proteção (ex.: firewall, antivírus).

A auditoria dos registros de rede deve:

- ❖ Ser feita pelo menos uma vez ao mês;
- ❖ Armazenar de forma exclusiva dos demais registros que não abrangem dados do Usuário Final;
- ❖ Ser mantidos por no mínimo 90 dias.

Relógios e horário:

Todos os relógios dos sistemas críticos devem estar sincronizados. Uma versão estável do *Network Time Protocol* (NTP) ou qualquer tecnologia semelhante deve ser mantida atualizada. Os servidores internos não podem receber sinais do horário de fontes externas.

O horário é atualizado por meio do compartilhamento do horário de três servidores de horário centrais que recebem horário externo de rádios, GPS, ou quaisquer fontes externas com base no *International Atomic Time* e UTC.

Para evitar que indivíduos mal-intencionados alterem o relógio, os servidores aceitam as atualizações de horário somente dos servidores de horários. As atualizações são criptografadas com chave simétrica e utilizam listas de controle de acesso que especificam endereço. As trilhas de auditoria devem estar protegidas a fim de que ninguém possa alterá-las. A exibição deve ser limitada às pessoas que possuem necessidade funcional.

Proteção da Trilha de Auditoria:

As trilhas de auditoria são protegidas, a fim de que ninguém possa alterá-las. A exibição é limitada às pessoas que possuem necessidade funcional.



Os arquivos são protegidos contra modificações não autorizadas por meio de mecanismos de controle de acesso, separação física e/ou separação da rede.

O backup imediato das trilhas de auditoria é feito em mídias duráveis e permanentes, difíceis de alterar ou em servidores de registros centralizados.

Os registros das tecnologias externas (redes sem fio, *firewalls*, DNS, e-mail) também obedecem aos requisitos citados e ser transferidos e registrados no servidor de registros e/ou mídia durável.

Um software de monitoramento de integridade dos arquivos e detecção de alterações é utilizado para gerar alerta nestas situações.

Os registros de todos os componentes são analisados diariamente, incluindo os servidores que desempenham função de segurança (ex.: IDS, RADIUS, AAA) ou implementa-se ferramentas de coleta, análise e alerta dos registros.

O histórico dos registros é mantido e armazenado por pelo menos um ano, e os registros dos últimos 90 dias estão disponíveis para fácil acesso e recuperação.

Varreduras de Vulnerabilidades:

Um analisador de redes sem fio é utilizado trimestralmente para captura e análise das redes presentes nos arredores da empresa ou, é utilizado IDS/IPS sem fio configurado para identificação das redes sem fio para emitir alertas à equipe.

A varredura de vulnerabilidades dos ambientes internos e externos de produtivas é realizada pelo menos trimestralmente e sempre após qualquer mudança significativa na rede (ex.: instalação de novos componentes, mudanças da topologia, modificações de regras de firewall, etc.).

Novas varreduras são feitas assim que forem efetuadas correções das vulnerabilidades descobertas na última varredura, eliminando quaisquer vulnerabilidades de risco alto ou crítico até que o resultado das varreduras seja positivo.

Monitoração e Detecção de Invasão:

Um sistema de detecção/prevenção (IDS/IPS) de invasão é utilizado para a monitoração do tráfego no ambiente de rede produtiva, alertando a equipe responsável sobre qualquer comportamento suspeito.

O IDS/IPS é configurado para a emissão de alertas e sempre atualizado de acordo com as atualizações do fornecedor para assegurar a proteção ideal.

A monitoração da alteração dos arquivos críticos (ex.: arquivos executáveis, executáveis dos aplicativos, arquivos de configuração/parâmetro, registros de auditoria e etc.) do sistema é implementada por meio de softwares específicos configurados para emitir alertas à equipe responsável no caso de atividades suspeitas.

18.1.6. Honrar Transações

A **GREEN NET** é responsável por exercer os melhores esforços na tentativa de cumprir o processamento de todas as Transações efetuadas. Entretanto, a **GREEN NET** possui o direito de devolver Transações por motivos vinculados exclusivamente a:

- ❖ Problemas de identificação durante o processo de Transação;
- ❖ Disputas envolvendo Usuários Finais; e/ou
- ❖ Identificação de fraude.

A **GREEN NET** emprega os melhores esforços na tentativa de oferecer assistência na resolução de disputas envolvendo Transações.

18.2. Requisitos Operacionais a serem Adotados pelos PSR'S

A **GREEN NET**, como Instituidora do Arranjo de Pagamento **TIPCARD** e emissora dos Cartões, é responsável por comunicar todas as movimentações financeiras que possam indicar a existência de crime, em razão de suas características, valores, formas de realização e instrumentos utilizados, ou que não apresentam fundamentos econômicos ou legais e tem ciência de que a comunicação de irregularidades ao COAF deve ser efetuada sem o conhecimento dos clientes envolvidos.

O PSR, por cuidar apenas da captura e roteamento das Transações do Arranjo de Pagamento **TIPCARD**, não está obrigado aos avisos mencionados no parágrafo anterior, mas deve colaborar com a **GREEN NET** na identificação de operações suspeitas e sujeitas à análise.

18.2.1. Gerenciamento de Continuidade de Negócios e Plano de Recuperação de Desastres

O objetivo do PCN é identificar as áreas críticas, sua cadeia de processos e atividades de exposição ao Risco Operacional, de Imagem e Legal, tanto do PSR, quanto do Instituidor do Arranjo de Pagamento **TIPCARD**, que podem comprometer o contexto externo onde se inserem e, registrar responsáveis e ações operacionais que mitiguem esses riscos em caso de ocorrência de alguma anomalia.

Além do PCN, os PSR's devem manter um Plano de Recuperação de Desastres (DRP), cujo objetivo é identificar claramente os ativos de tecnologia, dando uma visão completa de contingenciamento de toda a infraestrutura de atendimento tecnológico em eventuais situações de crise.

Os PSR's devem obrigatoriamente manter e apresentar ao Instituidor do Arranjo de Pagamento **TIPCARD** um plano de continuidade dos negócios que inclua também um plano de recuperação de desastres, uma vez que a manutenção constante das Transações é de vital importância para o Arranjo.

A instabilidade do negócio pode afetar negativamente os clientes finais, sejam eles Usuários Finais, Contratantes ou Estabelecimentos e, em face desse risco, a **GREEN NET** deve certificar-se da capacidade de cada PSR em manter sempre íntegros e regulares os sistemas e o andamento dos negócios, quando da eventual ocorrência de eventos extremos.

Estrutura de um Plano de Continuidade de Negócios

O PCN deve apontar quais os processos críticos que suportam o negócio da empresa e os procedimentos necessários para evitar ou mitigar a indisponibilidade dos serviços, de forma que os processos possam ser recuperados no menor intervalo de tempo possível e de acordo com as prioridades do negócio, após a ocorrência de um desastre.

Plano de Continuidade de Negócios (PCN) deve conter:

1. Linha de responsabilização pela continuidade de negócios, vinculando coletivamente os administradores da empresa.
 - Define a Política de Continuidade de Negócios onde se encontram as diretrizes, objetivos, requisitos e responsabilidades pela Gestão da Continuidade de Negócios.
2. Descrição de cenários críticos a serem contemplados na abordagem do gerenciamento da continuidade de negócios, que devem incluir situações de ruptura operacional severa, que imponham um substancial risco à continuidade operacional da empresa.
 - Define os cenários críticos descritos na Análise de Impacto nos Negócios, quando os produtos e serviços serão analisados em função do impacto operacional, financeiro, regulatório e de imagem em caso de interrupção.
3. Descrição dos objetivos de recuperação, que levem em conta o risco operacional.
 - Os objetivos de recuperação dos produtos e serviços após uma interrupção (RTO, RPO, MTPD e MBCO) serão definidos após a realização da Análise de Impacto nos Negócios, onde:
 - a) RTO (*Recovery Time Objective*): Objetivo de tempo de recuperação (tempo em que um produto/serviço precisa ser retomado).
 - b) POR (*Recovery Point Objective*): Objetivo de ponto de recuperação (*backup*).
 - c) MTPD (*Maximum Tolerable Period of Disruption*) Objetivo do período máximo de interrupção tolerável (tempo necessário para que os impactos adversos tornem-se inaceitáveis, que pode surgir como resultado de não fornecer um produto/serviço ou realizar uma atividade).
 - d) MBCO (*Minimum Business Continuity Objective*) Objetivo mínimo de continuidade de negócios (níveis mínimos aceitáveis de serviços e/ou produtos para a empresa alcançar seus objetivos de negócios durante uma interrupção).
4. Descrição dos procedimentos de comunicação com participantes internos e externos, nos casos de situações de interrupção de serviços.
 - O Plano de Resposta à Emergência e Gerenciamento de Crise irá descrever os procedimentos de comunicação com as partes internas e externas, responsabilidades e operação do centro de comando de crise.

5. Descrição dos procedimentos para testar periodicamente o plano de continuidade de negócios, bem como de seu aperfeiçoamento a partir da avaliação dos resultados desses testes.
- Um programa de exercícios e testes será aplicado para avaliar periodicamente a eficácia do Plano de Continuidade de Negócios, usando as lições aprendidas para a melhoria do plano.

18.2.2. Conciliação de Informações entre os Participantes

O Arranjo de Pagamento **TIPCARD** conta apenas com a participação de PSR's que atuam autônoma e independentemente. Dessa forma, não há conciliação de informações entre eles.

18.2.3. Capacidade para a Prestação dos Serviços

O item 6.4 do Regulamento do Arranjo de Pagamento **TIPCARD** relaciona todos os requisitos mínimos operacionais para a aceitação de PSR's. Todos esses requisitos são rigorosamente analisados pela **GREEN NET**, a fim de certificar a capacidade técnica para os serviços.

Além disso, a **GREEN NET** também procede a uma análise prévia e criteriosa da situação econômica e de crédito do PSR, a fim de certificar-se que este possui capacidade financeira que não ponha em risco a constância da prestação de serviços.

19. DEFINIÇÃO DE INDICADORES E METAS

Por ser o Arranjo de Pagamento **TIPCARD** fechado, este não possui definição de indicadores e metas para Emissores ou Credenciadores externos.

Para o PSR, é contratualmente ajustada uma previsão de volumes mensais projetados de processamento de Transações e clientes de no máximo 300% em relação aos volumes do mês anterior, podendo tal percentual ser revisto sempre que solicitado pelas partes, desde que previamente justificado.



20. MECANISMOS DE INTEROPERABILIDADE ENTRE OS PARTICIPANTES

Por ser o Arranjo de Pagamento **TIPCARD** fechado, este não possui mecanismos de interoperabilidade entre Participantes.

21. MECANISMOS DE INTEROPERABILIDADE COM OUTROS ARRANJOS

Com o intuito de promover o acesso eficiente e não discriminatório aos serviços de pagamento, a **GREEN NET** analisa constantemente e implementará todos os mecanismos necessários à garantia da interoperabilidade do Arranjo de Pagamento **TIPCARD** com outros Arranjos de Pagamento.

Dessa forma, caso **GREEN NET** identifique novas oportunidades, que a seu critério, sejam benéficas ao Arranjo, celebrará contratos com outros instituidores de arranjo de pagamento, estabelecendo as regras para garantir a interoperabilidade com estes, hipótese na qual o presente Regulamento deverá ser atualizado.