

# MANUAL DE CONCILIAÇÃO CLIENTE



# ÍNDICE

<b>CONCEITOS</b> .....	<b>3</b>	<b>ANTECIPAÇÃO DE RECEBÍVEIS — ARV</b> .....	<b>11</b>
Datas .....	3	Montagem do Disponível .....	12
Valores .....	4	Canais de Antecipação .....	12
Domicílio Bancário .....	4	Fechamento da Operação .....	12
Cadeia de Pagamento Centralizado .....	4	Antecipação de Transações com Ajuste (Cancelamento/Chargeback) Antes da Operação .....	12
Processo de Autorização .....	5	Cancelamento/Chargeback de Transação Antecipada .....	13
Processo de Consistência .....	5		
<b>TIPOS DE LANÇAMENTO</b> .....	<b>6</b>	<b>CESSÃO</b> .....	<b>16</b>
Venda .....	6	<b>REEMBOLSO IMEDIATO</b> .....	<b>16</b>
Venda Parcelada Loja .....	6	<b>SALDO EM ABERTO</b> .....	<b>17</b>
Arredondamento do Valor da Parcela .....	7	Carta de Circularização .....	17
Acumulação de Todas as Parcelas Pendentes .....	7	<b>RECUPERAÇÃO DE MOVIMENTO</b> .....	<b>18</b>
Acumulação Parcial das Parcelas Pendentes .....	7	<b>PRODUTOS E SERVIÇOS</b> .....	<b>18</b>
Reagendamento das Parcelas Pendentes .....	7	<b>SOLUÇÕES DE CAPTURA</b> .....	<b>21</b>
Ajustes .....	8	<b>ATENDIMENTO</b> .....	<b>23</b>
Revenda .....	9		
Rejeição .....	9		
Balance .....	9		
Liquidação (Pagamento) .....	10		
Desconto de Taxa/Tarifa de Comissão .....	10		

# CONCEITOS

## DATAS

O Cielo Extrato contém o registro da movimentação financeira do cliente, trazendo informações como vendas (confirmadas, canceladas, contestadas), ajustes (aluguel), pagamentos, lançamentos futuros e saldo em aberto/carta de circularização. Para maior entendimento, abaixo seguem conceitos importantes.

**Data da Captura:** é a data em que a transação foi capturada no sistema Cielo. Para clientes Cielo que operam com soluções e-commerce, esta é a data em que a transação foi confirmada pelo cliente. No arquivo de vendas, é igual a D-1 (dia do movimento menos um). No arquivo de pagamento, é igual ao dia de captura do resumo de operações.

**Data de Apresentação:** é o dia em que a venda foi enviada para processamento na Cielo, podendo ser um sábado, domingo ou feriado. Esta é a data-base para o cálculo da programação de pagamento, podendo ser diferente da data da venda, de acordo com o tipo de solução de captura utilizado.

**Data da Venda:** é o dia em que a venda foi realizada pelo cliente Cielo. No caso de soluções e-commerce, esta é a data em que o portador realizou a compra no site, e não a data em que foi feita a confirmação da venda pelo cliente Cielo.

**Data de Depósito:** é a data de liberação da parcela do plano parcelado. Cada parcela é liberada mensalmente para pagamento considerando a regra de cada bandeira (consultar tópico "Venda Parcelada Loja").

**Data de Envio ao Banco:** é a data em que o arquivo de pagamento (crédito ou débito) foi enviado para o banco de domicílio do cliente. Essa informação é enviada somente nos arquivos de pagamento.

**Data Efetiva de Pagamento:** dia do efetivo pagamento do valor na conta-corrente do cliente, considerando o prazo de pagamento acordado. Caso a data calculada não seja dia útil, o pagamento será realizado no primeiro dia útil posterior. Inicialmente, após a captura da venda, é informada a data prevista de pagamento. Essa data poderá ser postergada no caso de o valor ser utilizado para compensar a cobrança de algum débito proveniente de cancelamento de venda, chargeback ou cobrança de serviços. O pagamento também poderá ser antecipado caso o cliente realize uma operação de antecipação.

## VALORES

**Valor Apresentado:** trata-se do total de uma transação. No caso de uma venda parcelada pela loja, a venda é tratada como uma transação e o valor apresentado exibirá a soma de todas as parcelas, ou seja, o valor total da venda. Exemplo:

Valor da venda: R\$ 100,00  
Nº de parcelas: 10  
Valor de cada parcela: R\$ 10,00  
Número de transações: 1  
Valor apresentado: R\$ 100,00

**Valor Bruto:** é o valor total da transação para as vendas a débito, crédito à vista e o valor da parcela para as vendas parceladas pela loja. Exemplo:

Valor da venda: R\$ 100,00  
Nº de parcelas: 10  
Valor de cada parcela: R\$ 10,00  
Número de transações: 10  
Valor bruto: R\$ 10,00

**Valor Líquido:** é o resultado da subtração. Ou seja, o valor bruto menos o valor da comissão. Exemplo:

Valor da venda: R\$ 100,00  
Nº de parcelas: 10  
Valor de cada parcela: R\$ 10,00  
Número de transações: 10  
Valor bruto: R\$ 10,00  
Comissão: 2%  
Valor da comissão:  
 $R\$ 10,00 \times 2\% = R\$ 0,20$   
Valor líquido: R\$ 9,80

## DOMICÍLIO BANCÁRIO

Consiste no banco, agência e conta-corrente nos quais o cliente recebe os créditos da Cielo. Cada bandeira pode ter um domicílio bancário cadastrado, cabendo ao cliente optar por ter um ou vários.

## CADEIA DE PAGAMENTO CENTRALIZADO

É um grupo de clientes com a mesma raiz de CNPJ, domicílio bancário e as mesmas condições comerciais de comissão e prazo. Uma cadeia possui apenas uma matriz, escolhida pelo cliente, onde estão cadastrados todos os produtos e taxas aplicados nas filiais. As regras de travas e antecipação são as mesmas para todos os clientes de uma cadeia centralizada. No entanto, neste caso, apenas a matriz pode realizar a antecipação.

## PROCESSO DE AUTORIZAÇÃO

É o processo que, a partir de um número de cartão, solicita a autorização para efetuar uma transação de venda ou cancelamento aos bancos emissores, envolvendo vários componentes, equipamentos, computadores, redes de comunicação, versão de aplicativo e entidades (cliente, Cielo,

bandeira, banco), todos focados em **DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA** e **VELOCIDADE**. Essa comunicação ocorre baseada em trocas de mensagens de consultas e respostas.

## PROCESSO DE CONSISTÊNCIA

É a consistência lógica que separa as transações em dois grupos: consistentes e rejeitadas. A rejeição de uma transação ocorre quando alguma informação é enviada indevidamente, como número do cliente, data ou banco. As transações rejeitadas, após receberem um tratamento, entram novamente no processo de consistência. As transações consistentes e rejeitadas são enviadas no extrato para serem conciliadas.

As informações utilizadas para efetuar a conciliação são:

- Número do terminal
- Número do lote
- NSU
- Data da venda
- Valor
- Código de autorização

A transação sem resposta/retorno fica pendente, aguardando a confirmação durante o período estabelecido e parametrizado por solução de captura. Caso a resposta não seja disponibilizada, o desfazimento ocorre automaticamente, salvo as transações efetuadas no TEF pendentes de confirmação, que são confirmadas automaticamente. As transações e-commerce após o período parametrizado sem confirmação são desfeitas automaticamente.

# TIPOS DE LANÇAMENTO

## VENDA

A venda é válida para a Cielo a partir do momento em que é apresentada para autorização (data de apresentação). Nesse momento, inicia-se o ciclo de vida da transação. A venda pode ser crédito à vista, crédito parcelado

pela loja (sem juros para o portador), crédito parcelado pelo emissor (com juros para o portador) e débito à vista. A Cielo possui produtos específicos para cada tipo de transação citada acima, de acordo com a bandeira.

## VENDA PARCELADA LOJA

O cálculo da data de pagamento de todas as parcelas tem como base a data da apresentação da primeira parcela. Para cada bandeira, aplica-se uma lógica diferente, conforme abaixo:

**Visa, Elo e Diners:** as parcelas serão apresentadas mensalmente no mesmo dia da primeira, não importando se o dia é útil ou não. Dessa forma, uma venda em quatro parcelas apresentada em 10/01/2014 terá o seguinte plano de pagamento:

Parcela	Data da apresentação	Data de depósito	Data de pagamento
01/04	10/01/14	10/01/14	10/02/14
02/04	10/01/14	10/02/14	12/03/14
03/04	10/01/14	10/03/14	09/04/14
04/04	10/01/14	10/04/14	12/05/14

A única exceção para essa regra é se o dia da apresentação original não existir no mês de liberação da parcela. Exemplo: venda cuja primeira parcela foi apresentada em 31/01/2014. Como não existe dia 31 no mês de fevereiro, a parcela desse mês será apresentada no último dia dele, ou seja, 28/02/2014.

**MasterCard®:** a data de apresentação da primeira parcela também será a data-base para a apresentação de todas as parcelas do plano. As parcelas futuras serão apresentadas sempre 30 dias após a apresentação da primeira, mantendo essa lógica até a conclusão do plano. No exemplo da venda apresentada em 10/01/2014,

utilizado anteriormente, notamos que as parcelas serão apresentadas em 30, 60 e 90 dias após a apresentação da primeira parcela:

Parcela	Data da apresentação	Data de depósito	Data de pagamento
01/04	10/01/14	10/01/14	10/02/14
02/04	10/01/14	09/02/14	11/03/14
03/04	10/01/14	11/03/14	10/04/14
04/04	10/01/14	10/04/14	12/05/14

## ARREDONDAMENTO DO VALOR DA PARCELA

É sempre realizado na primeira parcela e ocorre nos casos em que o resultado da divisão do valor da venda pela quantidade de parcelas for uma dízima periódica. Nesse caso, a primeira parcela será maior do que as demais. Em hipótese alguma o valor das demais parcelas poderá ser maior do que o valor da primeira. Em uma venda de R\$ 100,00, parcelada em três vezes, teremos:

Conta original:  $R\$ 100,00 / 3 = R\$ 33,333\dots$

Cálculo inverso:  $R\$ 33,33 \times 3 = R\$ 99,99$

A diferença de R\$ 0,01 é adicionada à primeira parcela. A venda ficará:

1ª parcela = R\$ 33,34

2ª parcela = R\$ 33,33

3ª parcela = R\$ 33,33

## ACELERAÇÃO DE TODAS AS PARCELAS PENDENTES

Ocorre quando uma transação parcelada com o plano a vencer é cancelada totalmente. Nesse processo, creditamos todo o valor futuro com a liquidação superior a 30 dias junto com o cancelamento da transação.

## ACELERAÇÃO PARCIAL DAS PARCELAS PENDENTES

Ocorre quando uma transação parcelada com o plano a vencer é cancelada parcialmente. Nesse processo, creditamos o valor futuro que for menor ou igual ao débito e reagendamos as parcelas pendentes para o vencimento das que foram aceleradas.

## REAGENDAMENTO DAS PARCELAS PENDENTES

Essa situação é consequência de uma venda parcelada com plano pendente e com cancelamento parcial. Quando ocorre a aceleração parcial da venda, precisamos preencher as lacunas deixadas pela parcela que foi acelerada. Dessa forma, geramos o reagendamento, que nada mais é do que alocar parcelas futuras em posições de vencimentos antecipados em relação à geração da venda original.

## AJUSTES

Lançamento financeiro a crédito ou débito realizado pela Cielo para regularizar uma cobrança indevida, cancelar uma venda ou tratar uma contestação. Para facilitar o processo de conciliação no canal EDI, no caso de cancelamento ou contestação, são demonstrados a data da transação, o código de autorização da transação original e o número único da transação original. Confira na tabela A o comportamento do cancelamento e/ou contestação em cada uma das situações:

**Tabela A – Comportamento do cancelamento/contestação**

Cancelamento/contestação	Tipo de venda	Status de pagamento	Comportamento do ajuste
<b>Total ou Parcial</b>	Parcelada	Liquidado/Pago	Programado para 48 horas após o cancelamento no sistema e demonstração no extrato de vendas, o valor será abatido com vencimentos futuros.
<b>Parcial</b>	Parcelada	Pendente	<p><b>1) Cancelamento com valor menor que uma parcela:</b> débito programado para 30 ou 31 dias (prazo do produto). Exemplo: transação de R\$ 100,00 em quatro parcelas de R\$ 25,00 em que o cliente decide cancelar o valor de R\$ 20,00. Nessa situação, será lançado o ajuste a débito de -R\$ 20,00 para liquidação no prazo do produto (geralmente 30 ou 31 dias).</p> <p><b>2) Cancelamento com valor igual ou maior que a parcela:</b> débito programado para 30 ou 31 dias (prazo do produto) e aceleração das parcelas pendentes com vencimento superior a 30 dias. As parcelas que não foram aceleradas são reagendadas para o vencimento das parcelas aceleradas. Exemplo: transação de R\$ 100,00 em quatro parcelas de R\$ 25,00 em que o cliente decide cancelar o valor de R\$ 40,00. Nessa situação, lançaremos o ajuste a débito de -R\$ 40,00, aceleraremos a parcela de R\$ 25,00 com vencimento superior a 30 dias e reagendaremos as parcelas futuras no lugar da parcela acelerada/reagendada.</p>
<b>Total</b>	Parcelada	Pendente	Débito programado para 30 ou 31 dias (prazo do produto). Nessa situação, ocorrem o lançamento de um ajuste a débito e a aceleração das parcelas pendentes com vencimento superior a 30 dias. Exemplo: transação de R\$ 100,00 em quatro parcelas de R\$ 25,00 com cancelamento no valor de R\$ 100,00. Nesse caso, será lançado o valor negativo de R\$ 100,00 para liquidação dentro do prazo do produto (geralmente 30 ou 31 dias) e a aceleração das parcelas pendentes.
<b>Total ou Parcial</b>	Crédito à Vista	Pendente	Liquidação da venda e cancelamento no dia programado para o pagamento da venda.
<b>Total ou Parcial</b>	Crédito à Vista	Em Processo de Liquidação	Solicitação já enviada para o banco (cinco dias antes da data de pagamento), débito com prazo de sete dias.
<b>Total ou Parcial</b>	Crédito à Vista	Liquidado/Pago	Débito programado para 48 horas após o cancelamento no sistema.
<b>Total</b>	Débito	—	Somente no valor total, débito programado para 48 horas após o cancelamento no sistema.

## REVENDA

Na alteração do plano de pagamento de uma venda parcelada ocorrem o cancelamento da venda original no valor total e o processamento de uma nova venda com as características solicitadas pelo cliente. A nova venda terá as mesmas informações da venda original. O comportamento do cancelamento segue a manutenção de acordo com os conceitos da página anterior.

## BALANCE

O status débito pendente (antigo Debit Balance) indica os valores devedores (Cielo POS, cancelamentos, chargeback, tarifas) que o cliente possui. Esses valores podem ser compensados com valores a crédito ou lançados para cobrança no domicílio bancário do cliente, o que é denominado Balance. As regras para o envio de cobrança variam com o comportamento transacional de cada cliente.

Os valores a débito (cancelamento, chargebacks, aluguel e outros ajustes) podem ser compensados com valores a crédito (vendas) ou lançados

## REJEIÇÃO

Ocorre quando, durante o processamento, o cliente ou a venda não possuem os atributos necessários para o correto agendamento do pagamento. A Cielo vai adequar as características do cliente ou da venda e reprocessar a transação, realizando o pagamento conforme o prazo do produto.

em conta-corrente. A compensação é realizada quando o cliente atinge o montante a crédito necessário para compensar o montante a débito, ou seja, a Cielo acumula valores para acertar a agenda financeira do cliente. As regras de compensação variam de acordo com o comportamento dos valores a débito e a crédito do cliente. Todos os valores a crédito com status débito pendente fazem parte do processo de compensação.

## LIQUIDAÇÃO (PAGAMENTO)

A partir do momento em que uma venda é autorizada, cabe à Cielo capturar e programar os vencimentos para pagamento. A liquidação para o crédito à vista, parcelado loja e parcelado emissor ocorre a cada 30 ou 31 dias, dependendo do acordo comercial, sempre em dia útil. As transações débito à vista possuem a liquidação em um dia útil.

O pagamento pode ser acompanhado por meio do status apresentado nos Cielo Extratos:

**Tabela B – Status de pagamento**

Extrato (site)	Descrição
<b>Agendado</b>	Indica que o RO foi processado e será pago na data agendada.
<b>Débito pendente</b>	Indica que o RO não foi pago na data programada, pois o EC possui débitos com a Cielo (aluguel, cancelamentos).
<b>Suspenso pela Cielo</b>	RO suspenso por fraude (EC já não tem mais acesso ao site).
<b>Enviado banco</b>	RO em processo de pagamento. A Cielo enviou para o banco e está aguardando a confirmação.
<b>A pagar</b>	O RO foi enviado para o banco e ainda não foi confirmado. Nessa situação, pode ocorrer de o RO já ter sido pago e o banco não ter retornado para a Cielo.
<b>Rejeitado banco</b>	Indica que as informações bancárias do EC estão incorretas e o banco rejeitou o pagamento.
<b>Pagamento realizado</b>	Pagamento realizado com sucesso.
<b>Pago</b>	Ocorre quando o EC solicita a recuperação de ROs com data anterior a cinco meses.
<b>ARV</b>	RO antecipado pela Cielo.
<b>Cessão</b>	RO antecipado pelo banco.

## DESCONTO DE TAXA/TARIFA DE COMISSÃO

O desconto é sempre calculado sobre o Resumo de Operação (RO). No caso de venda parcelada loja, o desconto é sobre o RO em que a parcela está inserida. O arredondamento financeiro considera três casas decimais. Após o desconto da taxa, se o terceiro número após a vírgula for igual ou maior que 5, o sistema acrescenta 1 ao valor da segunda casa decimal. Caso o terceiro número seja menor que 5, o sistema mantém o valor da segunda casa e desconsidera o valor da terceira casa decimal.

# ANTECIPAÇÃO DE VENDAS — ARV

É um serviço oferecido aos clientes para que possam receber suas vendas a crédito e parceladas antes da data de pagamento programada pela Cielo, das seguintes formas:

- **Antecipação Avulsa:** o cliente opta por realizar a antecipação quando desejar, por meio dos diversos canais;
- **Antecipação Automática:** o cliente opta por realizar a antecipação de forma programada, sem a necessidade de acionar os canais oferecidos;
- **Diário:** os valores são antecipados diariamente. A operação somente ocorre quando o cliente possui o valor mínimo necessário para antecipar;
- **Semanal:** é escolhido um dia da semana (segunda a sexta-feira) em que o cliente queira receber a antecipação de seus créditos. A operação somente ocorre quando o cliente possui o valor mínimo necessário para antecipar;
- **Mensal:** o cliente pode escolher até três dias no mês para que ocorra essa antecipação. Caso o dia escolhido caia em final de semana ou feriado, o sistema programa a antecipação para o dia útil anterior. A operação somente ocorre quando o cliente possui o valor mínimo necessário para antecipar.

As taxas de desconto comercial são atribuídas de acordo com o faturamento total (cartões de crédito e débito) em base mensal ou determinadas por ações promocionais e de incentivo. A trava de domicílio bancário será aplicada por bandeira. Para cada bandeira, o cliente poderá definir um domicílio bancário. Esse controle de trava por bandeira passou a ser feito por um órgão independente (CIP) e todas as adquirentes devem cumprir. As vendas antecipadas mantêm seu plano (data original de pagamento). No entanto, na data programada para pagamento, será lançado um débito como ajuste da antecipação, evitando assim que o cliente receba em duplicidade (na antecipação e na data original de pagamento). Exemplo: na antecipação solicitada em 18/02/2013, às 10h, de uma transação de R\$ 100,00 com data prevista de pagamento em 15/03/2013, a Cielo efetuará o crédito ARV de R\$ 100,00 em 18/02/2013 em conta-corrente e um débito ARV de -R\$ 100,00 para 15/03/2013 cobrindo o crédito de R\$ 100,00 dessa data e zerando o valor a receber.

## MONTAGEM DO DISPONÍVEL

Para montagem do disponível ARV utiliza-se o valor líquido da transação (valor bruto da venda menos comissão) para aplicar a taxa de antecipação. A antecipação é composta de vendas crédito à vista e parceladas.

O cliente tem as seguintes opções:

- Antecipação por valor (mínimo e máximo);
- Antecipação por bandeira (desde que em domicílios separados);
- Antecipação por produto (crédito/parcelado);
- Antecipação por data de vencimento.

O cálculo do volume disponível pode ser impactado pelos seguintes fatores:

- Reserva financeira;
- Grupo econômico;
- Trava de domicílio bancário;
- Chargeback/cancelamento ou outras regularizações financeiras;
- Aluguel de Cielo POS;
- Debit Balance;
- Valores já encaminhados aos bancos.

## FECHAMENTO DA OPERAÇÃO

A antecipação pode ser solicitada, independentemente do canal, até as 18 horas, sendo que, para antecipações efetuadas até as 14 horas, o cliente receberá o crédito no mesmo dia. Já das 14 às 18 horas, o crédito entrará na conta do cliente no dia útil seguinte à solicitação. As solicitações só podem ser feitas em dias úteis.

## CANAIS DE ANTECIPAÇÃO

A antecipação pode ser feita pelos seguintes canais:

- **Central de Atendimento:** o cliente pode antecipar total e parcialmente, além de poder negociar taxas;
- **Mesa de Operações:** as operações são feitas para clientes com faturamento acima de **R\$ 1.000.000,00** por mês. A antecipação pode ser total e parcial, e também há a possibilidade de negociação de taxas;
- **Cielo POS:** o cliente pode antecipar apenas no valor total. Não existe a possibilidade de negociar as taxas. A solicitação da antecipação é feita por meio de senha cadastrada e após diversas confirmações;
- **Site Cielo:** permite que o cliente antecipe valor total e parcial. Não é possível efetuar negociações nas taxas.

## ANTECIPAÇÃO DE TRANSAÇÕES COM AJUSTE (CANCELAMENTO/ CHARGEBACK) ANTES DA OPERAÇÃO

No momento da antecipação são consideradas todas as manutenções que ocorreram com as transações, como cancelamento e chargeback no período selecionado para a operação. Nessa situação, a quantidade de comprovantes de venda dos resumos de operação da data antecipada será diferente do número de comprovantes de venda do resumo original. Ou seja, parte do RO é retida para pagamento dos débitos. Além dos cancelamentos e chargeback, é importante considerar os demais débitos do período selecionado para antecipação.

## CANCELAMENTO/ CHARGEBACK DE TRANSAÇÃO ANTECIPADA

As transações antecipadas podem sofrer manutenção (cancelamento ou chargeback) após a operação de ARV. Nesse caso, é importante considerar se a antecipação e a manutenção (débito) foram totais ou parciais.

### 1. Manutenção total em transação antecipada totalmente

Na antecipação total são lançados o crédito ARV (pago no mesmo dia ou no dia seguinte à operação) e os débitos ARV de cada parcela antecipada (agendados para o dia em que cada parcela será paga).

No cancelamento total é lançado o débito no valor do cancelamento e são acelerados os valores positivos das parcelas pendentes com pagamento

superior a 30 dias e acelerados os débitos de ARV das parcelas antecipadas com pagamento superior a 30 dias.

Segue abaixo exemplo dos pagamentos de uma venda de R\$ 300,00 do dia 01/01 parcelada em três vezes, antecipada em 02/01 no valor total e cancelada em 03/01 também no valor total.

#	Data (dia/mês)	02/01	01/02	03/02	01/03	01/04
	Parcelas		P1		P2	P3
1	Venda					
2	Pagamento		R\$ 100,00		R\$ 100,00	R\$ 100,00
3	Crédito da antecipação	R\$ 300,00				
4	Débito da antecipação		-R\$ 100,00		-R\$ 100,00	-R\$ 100,00
5	Cancelamento			-R\$ 300,00		
6	Aceleração das parcelas			R\$ 200,00 (P2 e P3)		
7	Aceleração do débito ARV das parcelas			-R\$ 200,00 (P2 e P3)		

## 2. Manutenção parcial em transação antecipada parcialmente

Na antecipação parcial são lançados o crédito ARV da parcela antecipada (pago no mesmo dia ou no dia seguinte à operação) e o débito ARV de cada parcela antecipada (agendado para o dia em que a parcela será paga).

No cancelamento parcial é lançado o débito no valor do cancelamento, são acelerados o valor positivo da parcela futura e o débito de ARV da parcela antecipada, e reagendadas as parcelas futuras.

Segue abaixo exemplo dos pagamentos de uma venda de R\$ 300,00 do dia 01/01 parcelada em três vezes, antecipada parcialmente (R\$ 100,00 – parcela 2) em 02/01 e cancelada parcialmente em 03/01 (R\$ 100,00).

#	Data (dia/mês)	02/01	01/02	03/02	01/03	01/04
	<b>Parcelas</b>		P1		P2	P3
1	<b>Venda</b>					
2	<b>Pagamento</b>		R\$ 100,00		R\$ 100,00	R\$ 100,00
3	<b>Crédito da antecipação</b>	R\$ 100,00				
4	<b>Débito da antecipação</b>				-R\$ 100,00	
5	<b>Cancelamento</b>			-R\$ 100,00		
6	<b>Aceleração das parcelas</b>			R\$ 100,00 (P2)		
7	<b>Aceleração do débito ARV das parcelas</b>			-R\$ 100,00 (P2)		
8	<b>Reagendamento das parcelas futuras</b>				R\$ 100,00 (P3)	

### 3. Manutenção total em transação antecipada parcialmente

Na antecipação parcial são lançados o crédito ARV da parcela antecipada (pago no mesmo dia ou no dia seguinte da operação) e o débito ARV de cada parcela antecipada (agendado para o dia em que a parcela será paga). No cancelamento total é lançado o débito no valor do cancelamento e são acelerados os valores positivos das parcelas futuras com pagamento

superior a 30 dias e os débitos de ARV das parcelas antecipadas com pagamento superior a 30 dias.

Segue abaixo exemplo dos pagamentos de uma venda de R\$ 300,00 do dia 01/01 parcelada em três vezes, antecipada parcialmente (R\$ 100,00 – parcela 2) em 02/01 e cancelada total em 03/01.

#	Data (dia/mês)	02/01	01/02	03/02	01/03	01/04
	Parcelas		P1		P2	P3
1	Venda					
2	Pagamento		R\$ 100,00		R\$ 100,00	R\$ 100,00
3	Crédito da antecipação	R\$ 100,00				
4	Débito da antecipação				-R\$ 100,00	
5	Cancelamento			-R\$ 300,00		
6	Aceleração das parcelas			R\$ 200,00 (P2 e P3)		
7	Aceleração do débito ARV das parcelas			-R\$ 100,00 (P2 e P3)		

# CESSÃO

**Cessão** é o serviço de antecipação de valores oferecido aos clientes pelos bancos domicílio, possibilitando que recebam suas vendas antes da data de pagamento prevista. Bradesco e HSBC são os únicos bancos que informam os ROs cedidos à Cielo, o que permite que a Cielo mostre no extrato se um valor futuro foi cedido ou não.

# REEMBOLSO IMEDIATO

**Reembolso Imediato** é o serviço de antecipação de valores oferecido aos clientes Alelo para que recebam suas vendas antes da data de pagamento prevista. O reembolso pode ser avulso ou automático.

# SALDO EM ABERTO

O saldo em aberto é composto de todos os lançamentos ocorridos até o último dia do mês anterior. A apuração do saldo em aberto considera lançamentos com data de depósito menor ou igual ao último dia do mês referência do saldo, data de captura menor ou igual ao dia 03 do mês seguinte, e data de pagamento maior ou igual ao dia 01 do mês seguinte, ou quando o lançamento continuar em aberto para pagamento (status

débito pendente) e lançamentos cedidos pelo banco não informados à Cielo. O saldo é disponibilizado no site por meio da carta de circularização, atualizada no dia 06 do mês subsequente.

Para acessar a funcionalidade, cadastre-se no site e entre em contato com a Central de Relacionamento (4002 5472 / 0800 570 8472)

## CARTA DE CIRCULARIZAÇÃO

Trata-se do saldo em aberto informado ao cliente em documento assinado pelos procuradores da área de finanças da Cielo e disponibilizado no site da Cielo. O saldo é apurado sempre no dia 05 do mês subsequente.

Para ter acesso à carta de circularização, o cliente deve entrar em contato com a Central de Relacionamento para a liberação.

# RECUPERAÇÃO DE MOVIMENTO

O movimento de vendas e pagamentos fica disponível pelo período de quatro meses + os dias do mês corrente. Para visualizar o movimento até os 18 meses anteriores, é necessário solicitar a recuperação do movimento financeiro. A solicitação deve ser feita de 2ª a 6ª feira, e as informações estarão disponíveis na semana seguinte, no mesmo período (2ª a 6ª feira), por cinco dias.

# PRODUTOS E SERVIÇOS

O portfólio da Cielo é composto de produtos e serviços. Abaixo estão os principais:

**Agro:** utilizado pelo produtor rural para a aquisição de insumos, equipamentos e serviços para o ciclo de produção agrícola e pecuária. O Agro possui duas linhas de financiamento:

- **Agro Custeio:** destinado a financiar a compra de insumos agrícolas e de pecuária, como a aquisição de sementes, fertilizantes, vacinas e pesticidas. O pagamento do financiamento pode ser feito em até 18 meses.
- **Agro Investimento:** destinado a financiar a compra de maquinário, matrizes e infraestrutura necessários para o início e a manutenção da produção. O pagamento pode ser feito em até 60 meses.

O cliente recebe o valor líquido da transação, descontado o MDR, em D+1 e o portador efetua o pagamento das parcelas do financiamento ao emissor, mensalmente, de acordo com o prazo acordado durante a concessão do limite de crédito.

**Alimentação, Refeição e Auto:** são cartões de benefício desenvolvidos para empresas que disponibilizam aos seus colaboradores valores para pagamento de alimentação, refeição e serviços automotivos. O cliente recebe o crédito da transação conforme negociação comercial.

**BNDES:** cartão de crédito rotativo, pré-aprovado, com financiamento automático de 3 a 48 meses e taxa de juros competitiva, emitido para micros, pequenas e médias empresas (MPME) estabelecidas no país, para financiamento de bens de produção e insumos de fornecedores credenciados pelo BNDES. Podem obter o Cartão BNDES as MPMEs com faturamento bruto anual de até R\$ 90 milhões, sediadas no país, que exerçam atividade econômica compatível com as políticas operacionais e de crédito do BNDES e que estejam em dia com o INSS, FGTS, RAIS e tributos federais.

**CGC – Cielo Gestão Empresarial:** sistema de informações para gestão de viagens corporativas. Fornece os dados das transações financeiras, conciliadas com informações das passagens aéreas, e hospedagens para empresas e suas agências de viagens.

**Crediário:** modalidade de pagamento que utiliza recursos de uma linha de crédito pré-aprovada, que é acessada por meio de cartão, sem a necessidade de análise de crédito. As transações têm prazo de pagamento pelo portador em até 60 vezes e carência para pagamento da primeira parcela em até 180 dias. O cliente Cielo recebe o valor integral da venda em D+1, e a apresentação do produto aparece na tela da máquina da Cielo.

**Crédito à Vista:** captura e processamento de transação financeira de venda com cartão de crédito emitido pelas bandeiras e/ou emissores que operam na modalidade de venda de crédito à vista. O cliente recebe o crédito da transação de venda à vista conforme negociação comercial.

**Débito à Vista:** processamento de transação financeira de venda débito para cartão de débito ou múltiplo emitido pela bandeira/emissor, com liquidação direta em conta bancária oferecida ao portador do cartão. A transação é autorizada mediante uma senha pessoal. O crédito ao cliente é realizado na conta corrente em D+1 mediante o desconto de taxa e/ou tarifa negociada com a Cielo.

**Parcelado Emissor:** captura e processamento de transação financeira de venda com cartão de crédito emitido pelas bandeiras e/ou emissores que operam na modalidade de venda parcelada com juros oferecida ao portador do cartão. O cliente recebe a transação de venda como se fosse uma venda à vista, no prazo acordado, descontadas as taxas e/ou tarifa comercial negociada com a Cielo. É responsabilidade do banco emissor validar se o portador poderá ou não realizar a transação parcelada emissor.

**Parcelado Loja:** o produto parcelado loja possibilita o parcelamento sem juros da transação, com parcelas mensais fixas, oferecido ao portador do cartão pelo cliente. A gestão da quantidade de parcelas é responsabilidade da Cielo. O cliente recebe o crédito da transação de venda parcela a parcela no prazo acordado, descontada a taxa negociada.

**Pedágio:** cartão com chip pré-pago e recarregável, com crédito disponibilizado pelas transportadoras e entregue a caminhoneiros autônomos para pagamento das tarifas de pedágio nas praças credenciadas. O cliente recebe a transação de venda como se fosse uma venda de crédito à vista, no prazo acordado, descontadas as taxas e/ou tarifa comercial negociada com a Cielo.

**Pré-Autorização:** é um serviço que permite o comprometimento de um valor estimado de despesa do limite de crédito do portador, por meio de uma consulta junto ao banco emissor através de uma transação “não financeira”. Nesse caso, o cliente passa a ter uma garantia de que o portador saldará sua dívida ao final da prestação de serviço dentro dos valores e condições autorizados. No momento posterior, quando o valor da prestação de serviço é definido e acordado com o portador, o cliente comandará a efetivação da venda, que poderá ser realizada como uma transação de crédito à vista ou parcelada loja. No sistema deverá constar o valor da venda no momento da confirmação da transação. A data da venda que trafega nos processos de liquidação será a data da confirmação da venda (captura) e não a data da pré-autorização.

**Premia:** é uma solução que possibilita ao banco, bandeiras e Cielo realizarem promoções com os clientes, concedendo benefícios ou vantagens ao portador de cartão no instante da compra.

**Recarga Máquina:** serviço de recarga oferecido por operadoras de telefonia móveis e fixas pré-pagas que permite ao portador realizar o pagamento da recarga utilizando seu cartão de crédito ou débito nos clientes credenciados à Cielo e habilitados com o serviço. Trata-se de uma venda de crédito à vista ou débito à vista, realizada com cartão presente. O pagamento é realizado mensalmente no sétimo dia útil do mês subsequente.

# SOLUÇÕES DE CAPTURA

No portfólio Cielo estão disponíveis as seguintes soluções de captura:

**Máquina Discada:** máquina eletrônica fixa, conectada à energia elétrica, utilizada para capturar transações com o cartão (crédito, débito, pré-pagos e serviços) por meio da leitura de cartão com tarja ou chip. A comunicação com a Cielo é realizada por meio de linha telefônica (direta ou ramal PAXB).

**Máquina Móvel (GPRS):** máquina eletrônica móvel (possui bateria), utilizada para capturar transações com o cartão (crédito, débito e pré-pagos) por meio da leitura de cartão com tarja ou chip. A comunicação com a Cielo é por meio de GPRS (sinal de celular). A bateria do equipamento é recarregável em energia elétrica.

**Máquina Banda Larga:** máquina fixa que se comunica com a Cielo por meio de internet banda larga, trazendo redução de custos de telefonia e agilidade nas transações.

**TEF IP:** solução que permite a realização de vendas com cartão presente por meio da leitura de tarja ou chip, que é feita pelo Pinpad. Nesse caso, a comunicação é feita via VPN sobre internet (banda larga).

**TEF IP ONE:** solução que permite a realização de vendas com cartão presente por meio da leitura de tarja ou chip, que é feita pelo Pinpad. A comunicação é por meio de VPN sobre internet (banda larga).

**TEF Dedicado:** solução compartilhada com outras bandeiras que permite a realização de vendas com cartão presente por meio da leitura de tarja ou chip, feita pelo Pinpad.

**TEF Móvel:** solução que permite a realização de vendas com cartão presente por meio da leitura de tarja ou chip, feita por um Pinpad diferenciado, parecido com a máquina. A comunicação é por meio de GPRS e WiFi.

**EDI:** captura de transações por meio de um serviço de troca eletrônica de dados ou documentos comerciais padronizados no qual a informação é processada sem a necessidade de intervenção manual.

**Contactless:** solução que permite a captura de transações de cartões que utilizam antena de radiofrequência, sem a necessidade de contato com a máquina da Cielo, a uma distância aproximada de 10 centímetros.

**Mobile:** são aplicativos que, instalados em aparelhos eletrônicos móveis, permitem transformar o aparelho em uma máquina da Cielo.

**SMS:** solução de pagamento móvel que transforma um celular com chip Claro ou Oi em uma máquina Cielo, permitindo realizar vendas com os cartões Visa, MasterCard®, American Express, Elo, Diners e, em breve, Paggo.

**URA:** permite a captura de uma transação manual (sem a máquina da Cielo) por meio da Central de Autorizações. A captura dos dados da transação é feita por digitação no teclado do telefone. A Cielo submete os dados ao banco e devolve ao cliente um código de autorização que deve ser anotado no comprovante de venda.

**E-Commerce:** plataforma de simples implantação de produtos e serviços que oferece ao cliente a possibilidade de aceitar cartões Visa, MasterCard®, Elo, Diners e American Express em sua loja virtual, de forma segura e econômica, atendendo os padrões internacionais PCI.

# ATENDIMENTO

## CENTRAL DE RELACIONAMENTO

4002 5472 — capitais e regiões metropolitanas

0800 570 8472 — demais localidades

De 2ª feira a sábado, das 8 às 22 horas.

## ILHA DE EDI — Atendimento especializado

4002 5270 — capitais, regiões metropolitanas e demais localidades

[edi@cielo.com.br](mailto:edi@cielo.com.br)

De 2ª a 6ª feira, das 8 às 18 horas.

## INTERNET

[www.cielo.com.br](http://www.cielo.com.br)

