



Política do Sistema de Gestão da SIBS Forward Payment Solutionsⁱ

A SIBS *Forward Payment Solutions* (SIBS FPS) presta serviços vitais para a atividade financeira e económica do País assegurando o *backbone* transacional do ecossistema financeiro português, quer ao nível dos utilizadores finais (nacionais e internacionais) quer ao nível das instituições.

Por esse motivo, a SIBS FPS está empenhada em assegurar a disponibilidade dos seus serviços com a melhor qualidade. Desde a sua origem que a SIBS FPS tem realizado diversos investimentos na resiliência e fiabilidade dos seus serviços que apresentam um nível de *uptime* na ordem dos 99,9%.

Durante mais de 30 anos, a SIBS FPS cresceu de forma gradual e sustentada, baseada em modelos de negócio e plataformas tecnológicas que foram aumentando, quer em funcionalidade, quer em abrangência, adaptando-se para responder às exigências do mercado e dos clientes que serve.

Como demonstração desse compromisso, a SIBS FPS tem uma gestão focalizada nos serviços e numa conceção de melhoria contínua do seu desempenho. É neste enquadramento que a SIBS está empenhada na manutenção das Certificações ISO 20000 e ISO 9001, e desenvolve a sua atividade de acordo com as melhores práticas de diversos *standards* da Qualidade, Segurança e Serviços.

Neste âmbito, a Comissão Executiva da SIBS FPS estabeleceu como principais princípios a observar:

- Conceber, implementar e manter serviços de excelência.
- Planear e desenvolver as políticas, os processos e os procedimentos necessários para a eficaz gestão de serviços de TI que cumpram todos os requisitos estatutários, regulamentares, de clientes e outros aplicáveis.
- Garantir uma adequada gestão do risco privilegiando:
 1. a proteção individual
 2. o cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis à sua atividade.
 3. a disponibilização de serviço aos clientes
 4. o negócio e a sua continuidade e
 5. o seguimento dos normativos, processos e procedimentos internos.
- Promover a motivação e participação de todos os colaboradores e assegurar a formação apropriada dos intervenientes na realização dos serviços de TI.

ⁱ A SIBS *Forward Payment Solutions* é detida a 100% pela SIBS tendo a seu cargo o *core* do negócio, originalmente desempenhado pela SIBS como Sociedade Interbancária de Serviços, sendo a empresa responsável pelo processamento e soluções de pagamento. É à SIBS FPS que compete a gestão da Rede MULTIBANCO nos seus múltiplos canais - desde os CA e TPA, aos meios online ou telemóveis, assegurando o processamento completo das transações entre emissores e acquirers em múltiplas redes (Visa, MasterCard, Amex, entre outros), em múltiplos equipamentos e com múltiplos protocolos. A empresa funciona também como câmara de compensação.

- Atuar junto dos fornecedores de serviço que têm impacto na oferta da SIBS FPS para que assegurem os níveis de serviço contratados, ou os superem, de modo a mitigarem riscos de degradação dos níveis de serviço da SIBS FPS.
- Assegurar a melhoria contínua dos serviços, através de planeamentos e implementações controladas, assim como utilizando objetivos de medição do desempenho dos serviços e auditorias aos mesmos.

Com esta política, a Comissão Executiva da SIBS FPS tem por objetivo fomentar uma cultura de excelência dos seus serviços e uma orientação para o cliente por parte dos seus colaboradores.