

NOTA DE ESCLARECIMENTO Nº 03

O SAAE AMBIENTAL - SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA, ESGOTO E MEIO AMBIENTE DE SANTA FÉ DO SUL/SP, TORNA PÚBLICO a presente NOTA referente ao Edital de **Credenciamento 01/2019:**

Conforme solicitado via e-mail, segue abaixo as respostas do pedido de esclarecimento do **BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.**

1. As instituições financeiras podem optar pelos canais de recebimento que pretendem executar? Qual momento e forma a serem observados para exercício desta opção?

Resposta: Esta autarquia gostaria que as Instituições Financeiras disponibilizassem os canais oferecidos, contudo, por motivos de Custo x Benefício deixamos a critério da Instituição o vínculo dos canais que forem viáveis tanto para o banco quanto para seus clientes.

2. Em relação ao Termo de Referência - cláusula 6 – Obrigações das Partes – parágrafo 6.1.2.1 – pergunta-se: “Devido ao fato atual do Banco ainda não possuir esta plataforma sistêmica, a referida exigências de pagamento através de (Lista de Débito), a mesma será afastada para esta prestação do serviço?”

Resposta: Sim, esta é mais uma alternativa de prestação de serviço onde fica a critério da Instituição aderir.

3. A Instituição Financeira credenciada iniciar-se-á, a prestação dos serviços a partir da assinatura do contrato, pergunta-se: “A prestação de serviço em relação a “implantação do convênio, testes de arquivos e homologação dos códigos de barras, assim como, o recebimento efetivo das guias/boletos nas dependências das Instituições Financeiras credenciadas e afins, ocorrerá e iniciará-se após toda a conclusão do processo operacional/sistêmico entre SAAE x Banco?”

Resposta: Sim, após a assinatura do contrato, inicia-se a fase de homologação, para adequarmos as partes. Podendo assim, após o aval do Banco, a ativação do convênio.

4. Qualquer outro tipo de contas de água/demais contas, emitidas e que não possuam códigos de barras, não serão aceitos pelas Instituições Financeiras credenciadas?

Resposta: Não, poderão ser aceitas apenas as contas de águas que possuem código de barras, de acordo com o modelo anexo no Termo de Referência.

5. A prestação do serviço de arrecadação das contas de água e esgoto, será executada somente na modalidade Arrecadação/TRD, através de DAM?

Resposta: Sim, como cada Instituição tem uma tratativa para a modalidade de recebimento, anexamos o modelo de código de barras para exemplificar o modelo de conta/fatura que iremos emitir. Lembrando que será apenas este modelo, convênio Febraban 0504.

6. Quanto aos recursos provenientes da arrecadação oriundas dos recolhimentos das receitas da Autarquia que forem transferidos para outras instituições financeira, pergunta-se: “Os custos, assim como, a efetiva transferência dos valores, ficarão a cargo do SAAE?”

Resposta: Não, fica a cargo do SAAE os custos das liquidações dos recebimentos, a transferência dos valores para uma Instituição Oficial fica a encargo da Credenciada.

7. O SAAE está ciente que para os recebimentos realizados através de Home Banking, Internet Banking ou Autoatendimento, a CONTRATANTE fica obrigada a aceitar como comprovante de pagamento por parte dos contribuintes/consumidores/usuários/assinantes, o lançamento de débito no extrato de conta corrente devidamente identificado ou recibo próprio?

Resposta: Sim.

8. O SAAE está ciente que no caso de se constatar que o valor repassado decorreu de pagamento indevido, realizado mediante fraude perpetrada por qualquer meio de pagamento, o BANCO comunicará o fato à CONTRATANTE e solicitará reembolso da respectiva importância, mediante apresentação de pedido específico, acompanhado da documentação comprobatória da ocorrência?

Resposta: Sim.

9. A opção de recebimento das contas de água e esgoto e demais guias através de cheques para clientes e não clientes, será opcional a cada Instituições Financeira?

Resposta: Sim, lembrando que esta Autarquia não se responsabiliza pela ausência de fundos.

10. O SAAE irá autorizar a Instituição Credenciada a receber as Contas de Água e Esgoto, sem cobrança de quaisquer acréscimos ao usuário, independentemente do vencimento, ficando sob a responsabilidade da Autarquia a cobrança dos encargos das faturas pagas com atraso, no mês subsequente?

Resposta: Sim.

11. O SAAE está ciente que a restituição do valor repassado indevidamente será feita no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da comunicação?

Resposta: Sim.

12. Dentre das obrigações do Banco, devemos apresentar ao SAAE, documento com a discriminação dos serviços prestados, constando a quantidade, a modalidade de recebimento dos documentos (guichê, internet, etc.) e demais informações que se fizerem necessárias à apuração da prestação dos serviços. Pergunta-se: “Para atender essa exigência e evitar erros de informação de valores, disponibilizamos um resumo da arrecadação diária, por canal de recolhimento, em um portal do Banco para acesso direto da Contratante. Diante dessa disponibilização digital/ eletrônica, podemos entender que o Banco cumpre essa exigência?

Resposta: Sim.

Do Serviço de Débito Automático

13. O SAAE irá informar nas guias de arrecadação, a identificação do contribuinte para cadastro no débito automático?

Resposta: Sim.

14. Qual será a descrição do consumidor que o cliente vai utilizar para identificação no cadastro para o débito automático?

Resposta: Será o código de instalação, decimal de 9 dígitos que se encontra no canto superior esquerdo das faturas de água.

15. Quantos números de caracteres serão utilizados para identificação do consumidor no débito automático?

Resposta: 9

16. Qual é a formula que será utilizada para cálculo do DV para o débito automático? Caso o SAAE venha utilizar a formula para cálculo do DV, será necessário que nos envie a mesma através de arquivos (TXT, Excel ou Word).

Resposta: Desconheço a utilização.

Obs: Caso exista a obrigatoriedade deste item por parte da Instituição, solicitaremos a adequação junto à empresa de software desta autarquia no período de Homologação.

17. O SAAE está ciente que deverá atualizar os cadastros (inclusões/exclusões), na qual serão encaminhados pela CONTRATANTE através de arquivo magnético contendo os clientes (inclusos e excluídos), para que se efetuem os acertos (globais ou parciais) em vossos registros?

Resposta: Sim.

18. O SAAE está ciente que a CONTRATANTE irá encaminhar arquivos magnéticos contendo as informações sobre o processamento do arquivo de movimento de débito, ou seja, o que foi debitado e o que não foi debitado, de acordo com os códigos estabelecidos. O BANCO efetuará o encaminhamento desse arquivo até o 5º (quinto) dia útil após o dia do vencimento, ressalvado nos casos de feriados locais?

Resposta: Sim, contudo, sugerimos o envio do arquivo de retorno o quanto antes, para evitar transtornos e questionamento sobre a efetivação do débito em conta corrente e não baixa junto ao sistema desta Autarquia.

19. O SAAE está ciente que quando houver qualquer reclamação por parte do cliente, o BANCO poderá, a seu exclusivo critério, efetuar o estorno dos lançamentos já efetivados, debitando, na conta da CONTRATANTE, além do valor envolvido propriamente dito, todos os encargos decorrentes da efetivação do débito reclamado?

Resposta: Sim, desde que a liquidação já tenha sido realizada e arquivos e valores **NÃO** tenham sido transferido a esta Autarquia, caso contrário, o estorno/reclamação terá que ser realizado no SAAE.

20. O SAAE está ciente que deverá cobrar diretamente do devedor o valor do crédito, na ocorrência da hipótese prevista no item anterior?

Resposta: Sim.

21. O SAAE está ciente que somente poderá solicitar novo débito de valor estornado, se dispuser de expressa autorização do cliente, ficando ainda obrigada a guardar esta autorização e exibi-la, no prazo de 2 (dois) dias úteis, sempre que solicitado pelo BANCO?

Resposta: Sim.

22. O SAAE está ciente que o BANCO ficará isento de qualquer responsabilidade se os arquivos de movimento não forem entregues nos prazos estabelecidos, observando-se que caso tal fato venha a acarretar algum tipo de prejuízo aos clientes, estes deverão ser suportados pela CONTRATANTE, sendo assegurado eventual direito de regresso por parte do BANCO?

Resposta: O SAAE tem ciência que é responsabilidade da Instituição Financeira informar por arquivo magnético todo débito realizado em seus respectivos contribuintes em virtude de uma solicitação por mesma via de comunicação, caso esses arquivos de retorno não for entregue não cabe a responsabilidade a esta Autarquia.

23. O SAAE está ciente que as partes se comprometem a não utilizarem os arquivos magnéticos em outros serviços que não os de transposição de dados?

Resposta: Sim.

24. O SAAE está ciente que as partes se comprometem, ainda, a retornar os arquivos magnéticos aos seus respectivos proprietários BANCO ou CONTRATANTE, imediatamente após o seu processamento?

Resposta: Sim.

Santa Fé do Sul, 03 de setembro de 2019.

NALVA SILVA DE AGUIAR
Presidente da CPL