



Extrato Eletrônico

FAQ – Lista de perguntas frequentes

Versão 15 – jun/2023



FAQ EXTRATO ELETRÔNICO V15

Bem-vindo à nossa FAQ! Aqui você encontrará respostas para as perguntas mais comuns sobre os extratos eletrônicos Cielo. Nosso objetivo é fornecer informações claras e úteis para ajudá-lo a entender melhor o funcionamento e uso deste serviço e resolver quaisquer dúvidas que possa ter.

Instruções de uso:

Para encontrar as respostas de que você precisa, você pode consultar pelas diferentes categorias de perguntas ou usar a ferramenta de pesquisa para procurar palavras-chave específicas. Você também pode percorrer a lista de perguntas de forma sequencial, se preferir.

I. O que são extratos eletrônicos?

O Extrato Eletrônico é um produto disponibilizado pela Cielo aos clientes que necessitam de automatização no processo de conciliação. Nele, as informações são transmitidas de forma padronizada sem intervenção manual por meio do canal SFG (Sterling File Gateway), proporcionando agilidade e segurança no tráfego das informações.

Estes extratos são enviados diariamente em arquivos no formato de texto (.txt) padronizados e estruturado de acordo com as definições do manual de integração.

II. Quais são os principais benefícios de uso do Extrato eletrônico?

- ✓ Permite a realização da conciliação contábil e financeira de forma automatizada
- ✓ Traz maior agilidade e eficiência operacional
- ✓ Possibilita a Integração com a automação comercial de vendas
- ✓ Gera segurança no recebimento das informações
- ✓ Possui um canal de atendimento especializado

III. Qual é o público recomendado para uso dos extratos eletrônicos?

A Cielo não restringe a contratação do serviço, mas recomenda o uso a clientes que possuem um alto volume transacional e que precisem de automatização no fluxo de conciliação.

IV. Como faço para contratar este serviço?

Para receber o Extrato Eletrônico, é necessário que o cliente acesse a área logada do Site Cielo e contrate o serviço. Caso opte por contratar um conciliador, o processo de credenciamento deverá ser efetuado via API conforme processo de habilitação já definido para os parceiros.

V. Como faço para receber os extratos após a contratação do serviço?

O recebimento dos extratos ocorre através do portal <https://canaledi.cielo.com.br/login> ou via SFTP, para maiores detalhes contate o nosso time de suporte ([Suporte N2 da Nova Plataforma Extrato Eletrônico EDI](#)).

VI. Qual é a frequência de envio dos extratos?

Os Extratos eletrônicos são transmitidos diariamente (incluindo sábados, domingos e feriados), exceto arquivos de saldo em aberto que possuem transmissão mensal.

Datas em que não exista movimento para ser demonstrado irão gerar arquivos apenas com header e trailer.

VII. Preciso de algum software específico para visualizar meus extratos eletrônicos?

Não existe um software específico para a leitura dos extratos, mas é importante que seja desenvolvida alguma ferramenta que permita gerar uma visão mais amigável dos arquivos.

Obs. Existem conciliadores no mercado que fornecem plataformas que tratam estes dados, porém, a contratação destes fornecedores fica a escolha do estabelecimento comercial.

VIII. O que devo fazer se não receber meus extratos eletrônicos conforme o esperado?

A transmissão dos extratos ocorre de forma diária (salvo arquivos de saldo em aberto), caso a recepção em alguma data não tenha sido identificada, o reenvio pode ser solicitado através do portal canaledi-sup@cielo.com.br na opção “Redisponibilização”.

IX. Por quanto tempo meus extratos eletrônicos ficam disponíveis para acesso?

Os arquivos ficam disponíveis para download 30 dias corridos, mas caso sejam necessários arquivos anteriores a este período, estes podem ser solicitados a partir da opção “Redisponibilização” na área logada do portal canaledi-sup@cielo.com.br

X. Os extratos eletrônicos contêm as mesmas informações que os extratos disponibilizados no Site Cielo e App Cielo Gestão?

Sim, os dados apresentados nos extratos eletrônicos são os mesmos demonstrados no site Cielo e app Cielo Gestão desde que os parâmetros de consulta sejam os mesmos (Estabelecimento comercial e data por exemplo).

XI. O que é “Grupo comercial” e “Grupo de pagamento”?

O grupo comercial considera todos os cadastros na Cielo que possuem a mesma raiz de CNPJ, já o grupo de pagamento pode considerar estabelecimentos específicos do grupo comercial que centralizam as liquidações em conta.

XII. Há algum custo associado aos extratos eletrônicos?

Não, o extrato eletrônico é um serviço gratuito disponibilizado pela Cielo.

Obs. Custos decorrentes da contratação de conciliadores são oriundos de parcerias entre o estabelecimento comercial e um terceiro.

XIII. Quais são os tipos de extratos que a Cielo disponibiliza nos extratos eletrônicos?

Atualmente temos 4 tipos de extratos sendo transmitidos na versão 15, sendo:

- ✓ **Captura/Previsão** (CIELO03): Demonstra vendas, ajustes e transações rejeitadas capturadas no dia anterior ao envio do extrato. Apresenta todo o plano de liquidação das transações parceladas realizadas no dia anterior.
- ✓ **Liquidação/Pagamento** (CIELO04): Demonstra valores pagos e compensados em conta no dia do envio do Extrato. Detalha as transações PIX liquidadas no dia anterior ao envio do arquivo.
- ✓ **Saldo em aberto** (CIELO09): Demonstra valores a receber com a Cielo, contemplando as transações realizadas, capturadas e processadas, vendas a débito, crédito e parceladas ainda não liquidadas no movimento fechado no mês anterior.
Obs. O arquivo é disponibilizado mensalmente no 1º dia do mês.
- ✓ **Negociação de Recebíveis Cielo – NRC** (CIELO15): Demonstra as operações de negociações de recebíveis (antecipações) realizadas com a Cielo no dia anterior, tanto com agenda de recebíveis Cielo quanto recebíveis de mercado.

XIV. Onde posso encontrar informações mais detalhadas a respeito do conteúdo dos extratos?

Todas as informações e especificações são detalhados em nosso manual de conciliação “Manual de Especificação Técnica”, este documento pode ser obtido através dos nossos canais de atendimento. área logada do Canal EDI e portal Cielo desenvolvedores.

XV. Iniciei a homologação do layout em meu sistema. Quais são os campos recomendados para uso como chaves de conciliação?

A versão 15 dos extratos possui campos chave recomendados para uso na conciliação, são eles:

Para ciclo de vida da venda: “Código da transação recebida/contrato” e “Número da transação processada”.

Para ciclo de liquidação: “Código da transação recebida/contrato” e “Chave UR”.

Obs. Campos transacionais como Código de autorização, TID, NSU, Cartão truncado, entre outros, são informados nos extratos, mas não é recomendado o uso isolado de cada campo como chave.

XVI. Iniciei a homologação do layout em meu sistema, mas ainda tenho dúvidas para esclarecer, quem pode me ajudar?

Caso ainda restem dúvidas após a leitura do nosso Manual de Especificação Técnica, temos um time de suporte pronto para lhe ajudar. Contate o nosso time de atendimento EDI para que possam lhe auxiliar (EDI@Cielo.com.br)

XVII. Escutei que a Cielo mudou a versão do extrato, quais são as principais mudanças da versão 14 para a 15?

Na nova versão, os conceitos de agrupamento de transações foram padronizados a visão de UR (Unidade de recebíveis) conforme prática do mercado, com isso o conceito de RO deixa de existir.

XVIII. Na nova versão serão demonstrados os dados de “Número único de RO” e “Número único da transação” existentes na versão 14 do manual?

Não, com a substituição do conceito de RO por UR, estes campos deixam de ser exibidos nos extratos e passam a ser substituídos pelas chaves indicadas na pergunta 15.

Obs. Os detalhes das vendas, tais como autorização, NSU, TID entre outros, continuam sendo demonstrados.

XIX. Na nova versão do extrato (V15) terei condições de conciliar as minhas operações de cessão e gravame a nível de autorização?

Não, mas todas as transações, operações e liquidações irão apresentar chaves de UR vinculando os saldos negociados permitindo maior rastreabilidade na conciliação.

Para mais detalhes, consultar a sessão “Cenários de operações e negociação de saldos de uma UR” do nosso Manual de Especificação Técnica.

XX. Como posso conciliar as minhas vendas processadas nos extratos da versão 14 a partir do processamento da versão 15?

É recomendável o uso das chaves de convivência apresentadas no manual da versão 14 para tratamento destas mesmas chaves na nova versão.

Para mais detalhes consultar a sessão “Chaves de convivência entre versões” do nosso manual de conciliação.

XXI. Como serão demonstradas as transações PIX nos extratos de pagamento?

A estrutura já utilizada para demonstração de pagamentos PIX nos extratos da versão 14 serão mantidos, apenas gerando a unificação nos arquivos de pagamento.

XXII. Quais os canais que podem me ajudar com dúvidas em relação aos processos existentes nos extratos eletrônicos?

Na sessão “Canais de atendimento” apresentamos os nossos times de suporte com os seus respectivos escopos, contatos e horários de atendimento.

XXIII. O que são extratos reprocessados?

São extratos gerados para datas retroativas em que foram identificadas divergências ou ausência de dados nos movimentos diários recebidos.

XXIV. Qual o período máximo disponibilizado nos extratos reprocessados?

A Cielo disponibiliza extratos dos últimos 10 meses fechados mais os dias do mês atual, para períodos anteriores é recomendado o contato aos nossos canais de atendimento para mais detalhes.

XXV. Qual é a diferença entre “Redisponibilização” e “Reprocessamento”?

No fluxo de “Redisponibilização” a Cielo reenvia o extrato que já foi gerado, já no “Reprocessamento” existe um fluxo de geração novo que permite carregar a foto atualizada do dia em seu conteúdo.

XXVI. Eu como cliente, posso contatar o canal Cielo desenvolvedores?

Não, este canal é exclusivo para conciliadores que utilizam a nossa API de contratação do serviço.

XXVII. Onde posso encontrar detalhes mais específicos e técnicos das regras que a Cielo utiliza para demonstrar dados nos extratos?

Em nosso “Manual de Especificação Técnica” descrevemos as regras de uso aplicadas na demonstração dos dados nos extratos, é altamente recomendado que este material seja consultado.

CANAIS DE ATENDIMENTO

| CANAL | ESCOPO | CONTATO |
|--|---|--|
| Atendimento EDI | <p>Duplicação de matrizes (casos em que o cliente não consiga contratar o extrato através do Site Cielo ou quando o conciliador não consiga tratar a demanda via API).</p> <p>Análise de divergência no conteúdo dos arquivos</p> <p>Dúvidas sobre o layout dos extratos</p> <p>Solicitações de reprocessamento</p> | <p>Telefone: (11) 4002-5270</p> <p>E-mail: EDI@cielo.com.br</p> <p>Horário de atendimento: segunda a sexta, das 09hrs às 18hrs</p> |
| Suporte N2 da Nova Plataforma Extrato Eletrônico EDI | <p>Suporte para acesso a caixa postal</p> <p>Falhas no recebimento de arquivos</p> <p><u>Redisponibilização</u> de extratos</p> <p>Configurações de caixa postal e SFTP</p> | <p>Telefone: (11) 4858-1821</p> <p>E-mail: canaledi-sup@cielo.com.br</p> <p>Horário de atendimento: segunda a sábado, das 07hrs às 22hrs</p> |
| Suporte Desenvolvedores | <p>Suporte à API para indisponibilidade, falhas nas chamadas, dúvidas gerais sobre a API</p> <p>Obs. Suporte exclusivo para conciliadores</p> | <p>Site: https://developerocielo.github.io/tutorial/edi-extrato-eletronico</p> <p>Chat disponível de segunda a sexta, das 09hrs às 17hrs</p> |

