



# 10



## TERMINAIS DE PAGAMENTO E CAIXAS AUTOMÁTICAS



*Os cadernos do Banco de Portugal têm por finalidade exclusiva prestar informação ao público em geral, não se destinando a ser utilizados para dirimir eventuais conflitos emergentes das relações estabelecidas entre as instituições de crédito e sociedades financeiras e os seus clientes.*

*Eventuais alterações ao conteúdo deste caderno, decorrentes de modificações legais, regulamentares e outras, serão introduzidas no sítio do Banco de Portugal na internet – <http://www.bportugal.pt> – e no Portal do Cliente Bancário – <http://www.clientebancario.bportugal.pt> – para os quais remetemos.*

## INTRODUÇÃO

### 1 CAIXA AUTOMÁTICO (CA)

O que é um Caixa Automático?

Que tipos de Caixas Automáticas existem?

Onde estão localizados os Caixas Automáticos?

Como realizar uma operação?

Quais são os serviços disponibilizados nos Caixas Automáticos?

#### PRECAUÇÕES DE SEGURANÇA

### 2 TERMINAL DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO (TPA)

O que é um Terminal de Pagamento Automático?

Como é efectuado um pagamento no Terminal de Pagamento Automático?

Qual a função do adquirente (*acquirer*)?

Como é possível identificar as marcas aceites pelo comerciante?

Que tipos de Terminal de Pagamento Automático existem?

Quais são os serviços disponibilizados nos Terminais de Pagamento Automático?

#### PRECAUÇÕES DE SEGURANÇA

### 3 REDE MULTIBANCO

#### OPERAÇÕES EM CAIXAS AUTOMÁTICOS

Levantamentos

Entregas e Depósitos

Transferências

Pagamentos e Outros Serviços

Serviço MBNet

Consultas

Serviço de Débitos Directos

Outras operações

#### OPERAÇÕES EM TERMINAIS DE PAGAMENTO AUTOMÁTICOS

Compras

Devoluções de compras

Adiantamento

Serviço MB SPOT

### 4 PROBLEMAS COM OS TERMINAIS

#### PROBLEMAS NOS CAIXAS AUTOMÁTICOS

#### PROBLEMAS NOS TERMINAIS DE PAGAMENTO AUTOMÁTICOS

### 5 GLOSSÁRIO



## INTRODUÇÃO

Portugal alcançou uma posição de relevo no contexto europeu dos pagamentos electrónicos automáticos de produtos e serviços, graças à extensão e qualidade dos serviços das redes de Caixas Automáticas (CA) e Terminais de Pagamento Automáticos (TPA) disponibilizadas pela comunidade bancária nacional.

Este facto tem a sua origem na criação pela SIBS *Forward Payment Solutions, SA*, em Setembro de 1985, da rede partilhada MULTIBANCO (MB), um sistema integrado de CA e TPA de âmbito nacional que disponibiliza uma grande diversidade de serviços através de terminais disseminados por todo o país.

Em Portugal, está legalmente proibida às instituições de crédito a cobrança de quaisquer encargos directos pela realização de operações bancárias em CA. Encontra-se também proibida a cobrança de encargos, pelos comerciantes, pela realização de operações de pagamento através dos TPA<sup>1</sup>.

Em 2009, existiam em Portugal cerca de 1614 CA por milhão de habitantes, enquanto a respectiva média europeia correspondia a 867 CA por milhão de habitantes.

<sup>1</sup> Cf. Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de Janeiro.

A poupança de tempo nas deslocações e espera nos balcões, no caso dos utilizadores dos serviços de pagamento, e de custos com pessoal, no caso das instituições bancárias, são factores determinantes do sucesso alcançado e do contínuo investimento na extensa rede partilhada de CA, quer em termos da cobertura territorial quer da multiplicidade de serviços disponibilizados.

Constata-se, além disso, que o desenvolvimento da rede de TPA tem um efeito positivo na geração de negócio nos pontos de venda em que estão instalados os equipamentos.

Em 2009, Portugal possuía 25 530 TPA por milhão de habitantes (média UE = 17 099 TPA por milhão de habitantes).

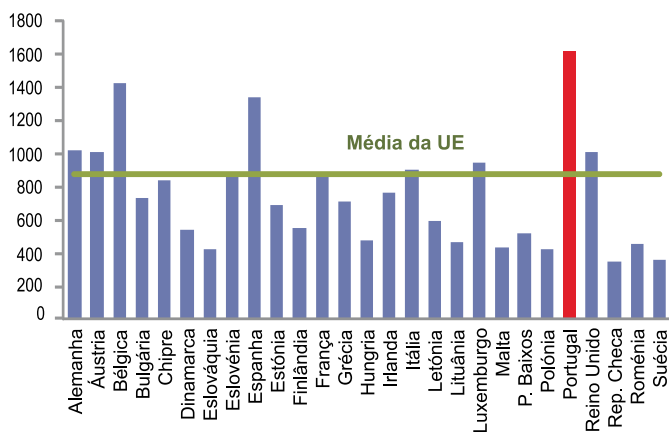


Gráfico 1 | NÚMERO DE CA POR MILHÃO DE HABITANTES (2009)

Fonte: Banco de Portugal e BCE (BlueBook)

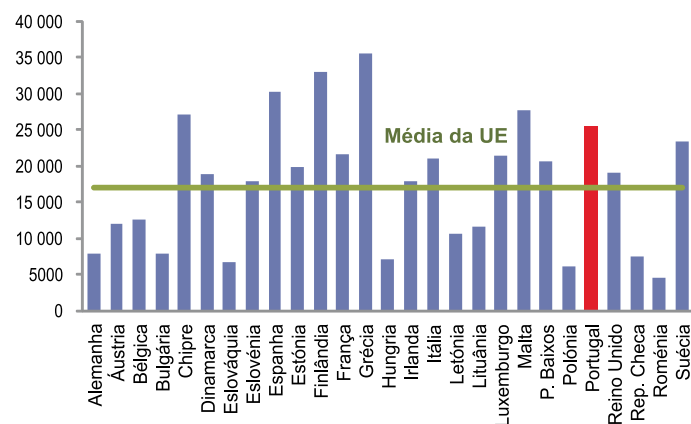


Gráfico 2 | NÚMERO DE TPA POR MILHÃO DE HABITANTES (2009)

Fonte: Banco de Portugal e BCE (BlueBook)

## 1 CAIXA AUTOMÁTICO (CA)

### O que é um Caixa Automático?

Um Caixa Automático (CA) é um terminal de uma rede do sistema bancário que permite ao cliente efectuar diversos tipos de operações<sup>2</sup> em regime de auto-serviço, sem necessidade de recorrer aos balcões das agências bancárias.

Os Caixas Automáticos permitem que operações correntes, como levantamentos, consultas, pagamentos e depósitos, ou outras operações normalmente realizadas junto do caixa do banco, possam ser realizadas pelos clientes, mesmo que o banco não esteja aberto. Isso possibilita o acesso a esses serviços de forma mais rápida e cómoda, evitando filas de espera nos balcões.



- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| ① Rede Operadora                | ⑥ Indicador de disponibilidade de dinheiro e de emissão de talão |
| ② Monitor                       | ⑦ Marcas aceites   |
| ③ Indicador de disponibilidade  | ⑧ Abertura para saída de notas                                   |
| ④ Abertura para saída de talões | ⑨ Teclado  |
| ⑤ Abertura para inserir cartão  |  |

Fig. 1 | CAIXA AUTOMÁTICO MAIS COMUM EM PORTUGAL

De forma genérica, o Caixa Automático apresenta um monitor, teclado (frontal e lateral ao ecrã), impressora de recibos, abertura para saída de notas, abertura para inserir cartão e abertura para saída de talões.

<sup>2</sup> As operações que o cliente pode efectuar em Caixas Automáticas podem variar de acordo com as características do cartão, as quais são pré-definidas pelo banco emissor, e do terminal onde este é utilizado.

Alguns Caixas Automáticos disponibilizam equipamentos adicionais: por exemplo, unidades de áudio, que permitem a comunicação aos clientes invisuais de instruções por voz, dispensador imediato de impressos de cheques, abertura para inserir caderneta, abertura para depósito de notas, abertura para depósito de cheques e abertura para depósito em envelope (de notas ou de cheques).

### Que tipos de Caixas Automáticas existem?

Em Portugal existem dois tipos de CA: os pertencentes a redes partilhadas (como a Rede Multibanco<sup>3</sup>) e os pertencentes a redes privadas. Nos CA de redes partilhadas, o acesso faz-se através de um cartão de pagamento<sup>4</sup> de uma marca aceite no terminal (Multibanco, American Express, Maestro, MasterCard, Visa, Visa Electron, entre outros), emitido por qualquer entidade devidamente autorizada para tal. Na maioria das operações é exigida a introdução do código secreto.

Nos CA pertencentes a redes privadas, a utilização é restrita aos clientes do banco proprietário do Caixa Automático, podendo o acesso ser efectuado através de um cartão emitido pelo próprio banco ou, em alguns bancos e para alguns CA, através de caderneta. Na maioria das operações é exigida a introdução do código secreto.

### Onde estão localizados os Caixas Automáticos?

Os terminais de utilização partilhada localizam-se:

- No interior das agências bancárias;
- No exterior das agências bancárias;
- Numa sala ou átrio junto às agências bancárias;
- Em locais com grande afluência de público (por exemplo, zonas comerciais).

Os terminais de utilização privada localizam-se:

- No interior das agências bancárias;
- Numa sala ou átrio junto às agências bancárias.

Os CA encontram-se habitualmente disponíveis 24 horas por dia, todos os dias da semana. Podem existir limitações horárias resultantes da localização do CA (por exemplo, os instalados em zonas comerciais).

<sup>3</sup> É apresentada uma breve descrição dos serviços disponibilizados pela rede no capítulo "Rede Multibanco".

<sup>4</sup> Para mais informação sobre cartões, consulte o Caderno n.º 6 Cartões Bancários.

### Como realizar uma operação?

Cada operação realizada em CA normalmente segue os seguintes passos:

- 1 Inserção do cartão no leitor;
- 2 Digitação do código secreto;
- 3 Escolha da operação;
- 4 Realização dos passos inerentes à definição de parâmetros relativos à operação seleccionada;
- 5 Processamento da operação pelo sistema;
- 6 Conclusão da operação e retirada do cartão;
- 7 Disponibilização, pelo CA, de talão comprovativo referente à operação.

### Quais são os serviços disponibilizados nos Caixas Automáticos?

#### Levantamentos

O titular de um cartão bancário pode retirar notas da conta associada ao cartão. De modo geral, o cliente pode optar por levantar um montante pré-definido ou escolher outra importância.

As notas disponibilizadas em Caixa Automático são objecto de verificação de autenticidade e qualidade, em momento prévio ao seu carregamento na máquina. Estas acções são realizadas através de equipamentos independentes e certificados para o efeito.

#### Consultas

De modo geral, os Caixas Automáticos permitem conhecer o saldo da conta associada ao cartão usado. O utilizador pode consultar o saldo através da impressão de um talão e, em alguns casos, visualizar a informação directamente no ecrã.

Em alguns CA é igualmente possível conhecer os movimentos da conta associada ao cartão que está a ser usado, tipicamente um número limitado de movimentos.

#### Operações específicas a cada rede

Os serviços disponibilizados na Rede Multibanco são apresentados com uma breve descrição no capítulo "Rede Multibanco".

Nas suas redes privadas, certos bancos disponibilizam alguns dos serviços da Rede Multibanco, bem como funcionalidades específicas de cada banco, relacionadas com aplicações de fundos, carteiras de títulos, utilização de cadernetas, validação imediata de depósitos, emissão imediata de módulos de cheques, entre outros.

### PRECAUÇÕES DE SEGURANÇA

- Evite utilizar Caixas Automáticas em horários nocturnos e em locais isolados ou com fraca iluminação;
- Antes de se dirigir a um Caixa Automático, tenha em atenção as pessoas que se encontram nas imediações e, em caso de comportamentos suspeitos, procure outro equipamento;
- Se notar objectos estranhos (seja no leitor de cartões, no teclado, ou mesmo no espaço envolvente), um modo de operar invulgar, ou sinais de vandalismo, não utilize o equipamento e comunique os factos observados ao seu banco;
- Nunca force a entrada do cartão no leitor do Caixa Automático;
- Ao iniciar a utilização do Caixa Automático, certifique-se de que a pessoa que se encontra atrás de si mantém a distância adequada para assegurar a privacidade no momento de introdução do código secreto;
- Mantenha-se junto ao Caixa Automático e cubra o teclado com o próprio corpo. Ao digitar o código secreto cubra sempre o teclado com a outra mão;
- Preste atenção à zona envolvente: se notar alguém muito perto de si ou que esteja a observá-lo(a), cancele de imediato a transacção e dirija-se a outro Caixa Automático;
- Se, no decurso de uma operação, notar que a máquina não está a funcionar regularmente ou apresenta instruções não usuais, cancele a operação e comunique os factos observados ao seu banco;
- Retire o cartão do leitor mal receba essa indicação no ecrã. Se o cartão ficar retido na máquina, informe de imediato a instituição de crédito emissora do cartão. Não aceite ajuda de estranhos sob qualquer pretexto;
- Depois de completar a operação de levantamento, guarde o dinheiro e o cartão discretamente antes de abandonar o Caixa Automático: não permaneça junto ao Caixa Automático contando e manipulando as notas;
- Se suspeitar de qualquer actividade ilícita, abandone o local de uma forma natural e, logo que possível, comunique as suas suspeitas às autoridades policiais;
- Não deixe os talões das operações junto ao Caixa Automático utilizado, para que os mesmos não possam ser usados, de forma fraudulenta, por terceiros. Destrua os talões de modo a dificultar a posterior reconstituição dos elementos neles constantes.

## 2 TERMINAL DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO (TPA)

### O que é um Terminal de Pagamento Automático?

O TPA é um dispositivo de aceitação de cartões que permite realizar pagamentos por via electrónica. Efectua a leitura dos dados do cartão para autorização da operação e recolha dos elementos da transacção para processamento. Possibilita ainda a autenticação electrónica da operação (digitação do código secreto) e a emissão de talões com informações sobre os dados da transacção.

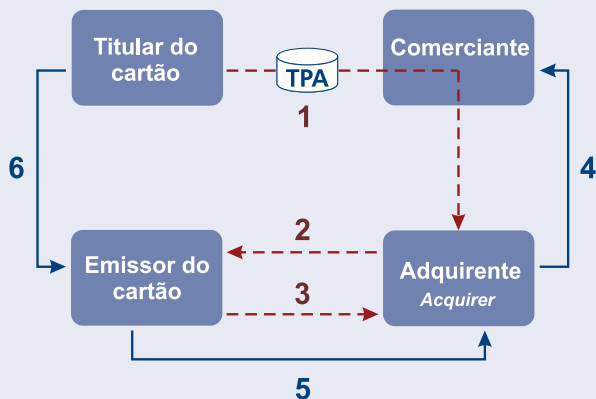


Fig. 2 | TERMINAL DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO

### Como é efectuado um pagamento no Terminal de Pagamento Automático?

- 1 O **titular do cartão** dá uma ordem de pagamento relativa à liquidação de uma compra (dívida) ao comerciante, através da utilização do seu cartão no TPA e da marcação do código secreto (autenticação<sup>5</sup>);
- 2 A informação é transmitida pelo **adquirente (acquirer)** ao emissor do cartão, pedindo autorização;
- 3 O **emissor do cartão** dá uma "garantia" de pagamento através de uma autorização;
- 4 O **adquirente (acquirer)** paga ao comerciante e cobra-lhe uma comissão (taxa de serviço do comerciante);
- 5 O adquirente (*acquirer*) é depois reembolsado pelo **emissor do cartão** e paga-lhe uma comissão (taxa multilateral de intercâmbio ou *multilateral interchange fee*);
- 6 O **emissor do cartão** cobra ao titular do cartão o valor da transacção.

<sup>5</sup> Nalguns casos, em vez do código secreto, é solicitada a assinatura como forma de autenticação.



#### Fluxo de Autorização

- 1 Dá ordem de pagamento
- 2 Pede autorização
- 3 Autoriza o pagamento

#### Fluxo Financeiro

- 4 Paga ao comerciante
- 5 Liquida o crédito
- 6 Pagamento do valor da transacção

Fig. 3 | OPERAÇÃO EM TPA

### Qual a função do adquirente (*acquirer*)?

O adquirente (*acquirer*) é a entidade que adquire o crédito dos comerciantes que aceitam pagamentos com cartões de crédito e de débito. O adquirente (*acquirer*) contrata com o comerciante a aceitação de pagamentos com cartões das marcas que representa e obtém do emissor do cartão a autorização para a realização da transacção pelo cliente titular do cartão.

### Como é possível identificar as marcas aceites pelo comerciante?

Os comerciantes afixam nos seus estabelecimentos os logótipos das marcas de cartões que aceitam para pagamentos. Em resultado do contrato celebrado entre o comerciante e um ou mais adquirentes (*acquirers*), um determinado terminal pode aceitar apenas uma marca ou aceitar simultaneamente várias marcas. Exemplos de marcas aceites em Portugal: Multibanco, Visa Electron, Visa, MasterCard, Maestro e American Express (Amex).

### Que tipos de Terminal de Pagamento Automático existem?

De entre os vários tipos de TPA, destacam-se os seguintes:

- **TPA físico**, instalado no ponto de venda, que pode ser:
  - Fixo assistido
 

É o TPA mais comum e exige a intervenção do comerciante para a execução da operação.
  - Fixo não assistido (*self-service*)
 

Este equipamento apenas requer a intervenção do titular do cartão e pode aceitar outros meios de pagamento (por exemplo, numerário).
  - Portátil
 

Permite mobilidade num determinado raio de alcance, tendo uma base que está ligada à rede de comunicações (não devem existir barreiras físicas entre a base e o terminal).
  - Móvel
 

Permite o pagamento de transacções sem limites espaciais ou temporais. A tecnologia utilizada possibilita que o equipamento possa ser usado em qualquer lugar com cobertura da rede GPRS - o mesmo tipo de comunicação utilizada pelos telemóveis.
  - *Contactless* (por aproximação)
 

Este equipamento permite realizar pagamentos sem a introdução do cartão no terminal nem a digitação de código secreto, sendo apenas necessária uma aproximação do cartão ao respectivo leitor. Por questões de segurança, podem ser definidos valores máximos autorizados por pagamento e por total de transacções consecutivas num dia.

Os cartões com esta funcionalidade têm inscrita a designação da marca associada à tecnologia, de acordo com a marca internacional do cartão: *PayPass* para cartões MasterCard e Maestro e *payWave* para cartões Visa.
- **TPA Virtual**, em que a ligação ao ponto de venda é realizada via *Web*.

### Quais são os serviços disponibilizados nos Terminais de Pagamento Automático?

#### Compras

Esta operação permite adquirir um bem ou serviço com um cartão de marca aceite no TPA.

#### Compra efectuada em TPA assistido:

- 1 O comerciante selecciona a operação no TPA e introduz cartão para leitura (ou o próprio cliente introduz o cartão no terminal para leitura);
- 2 O comerciante introduz o montante da compra, se este ainda não for do conhecimento do terminal;
- 3 O cliente confirma ou rejeita a operação e respectivo montante;
- 4 Após confirmação, o cliente introduz o código secreto. Se a autenticação for efectuada pela assinatura, o cliente só confirma a operação no TPA;
- 5 O TPA emite um recibo que o comerciante deverá entregar ao cliente como comprovativo da operação. Se a autenticação for efectuada pela assinatura, a cópia do comerciante deve ser assinada pelo cliente e o comerciante deve confrontar essa assinatura com a constante no painel do cartão.

#### Compra efectuada em TPA *self-service* (o preço é conhecido antes da disponibilização do produto/serviço):

- 1 O cliente insere o cartão no leitor;
- 2 O cliente efectua a confirmação do montante;
- 3 O cliente insere o código secreto;
- 4 Se a operação for autorizada pelo sistema, o produto/serviço é disponibilizado e a operação é concluída com a emissão do recibo pelo TPA.

#### Compra efectuada em TPA *self-service* (o preço é desconhecido antes da disponibilização do produto/serviço):

Esta operação é semelhante à anterior, mas não inclui o passo relativo ao montante, tratando-se de uma autorização de compra, que posteriormente será confirmada com o débito efectivo.

Compra efectuada em TPA *contactless* (por aproximação):

- 1 O comerciante introduz o montante;
- 2 O cliente aproxima o cartão do terminal específico;
- 3 Em caso de sucesso, o terminal emitirá um sinal sonoro e visual;
- 4 O comerciante pergunta ao cliente se quer recibo da operação. O recibo é entregue ao cliente, caso este o tenha solicitado.

### Devoluções de compras

Esta operação permite que o comerciante execute a devolução, total ou parcial, do valor de uma compra (apenas disponível nos terminais parametrizados com esta função). A devolução de compra é considerada como uma operação a crédito na conta do cliente.

Para que seja possível efectuar uma operação de devolução é necessário: utilizar o mesmo cartão usado para efectuar a compra e o cliente ter informação sobre a data e hora em que a compra foi efectuada.

### Operações específicas

Os serviços específicos disponibilizados na Rede Multibanco são descritos no capítulo "Rede Multibanco".

### PRECAUÇÕES DE SEGURANÇA

- Não entregue o cartão, em circunstância alguma, nem faculte o código secreto a terceiros para facilitar o acto de pagamento (por exemplo, em restaurantes, para evitar a deslocação ao terminal de pagamento);
- Nunca perca de vista o cartão e certifique-se de que a leitura do mesmo é efectuada num único equipamento;
- Ao digitar o código secreto, cubra o teclado com a outra mão. Assegure-se de que o faz nas devidas condições de privacidade;
- Depois de confirmar o valor e digitar o código secreto, não permita que repitam a operação sem que o terminal apresente uma mensagem de que a primeira tentativa foi anulada ou mal sucedida;
- Certifique-se de que o cartão devolvido é efectivamente aquele que entregou;
- Exija sempre um comprovativo da operação realizada;
- Se detectar algo de suspeito no equipamento onde é passado o cartão, não efectue o pagamento automático;
- Nas validações de transacções com assinatura, o comerciante deve conferir a assinatura. Caso o cartão não esteja assinado, o comerciante deve pedir ao titular que o assine e solicitar um documento de identificação;
- O comerciante deverá sempre guardar os talões do TPA pelo menos durante 18 meses, para que, em caso de dúvidas ou reclamações, se possa fazer prova de que o titular do cartão autorizou aquele débito;
- Em caso algum, o comerciante poderá guardar os dados dos cartões dos clientes;
- O comerciante deverá garantir a confidencialidade do número do cartão ou de quaisquer dados referentes ao titular do cartão;
- O comerciante não pode cobrar qualquer taxa decorrente da utilização de um cartão no TPA.

### 3 REDE MULTIBANCO

Desenvolvida e operada pela SIBS *Forward Payment Solutions*, a Rede Multibanco é actualmente a rede com maior expressão em Portugal, disponibilizando mais de 14 000 Caixas Automáticas e de 270 000 Terminais de Pagamento Automático.

Além das operações convencionais (compras e levantamentos), a Rede Multibanco suporta um leque alargado de operações específicas, de onde se destacam as mais de 60 funcionalidades disponibilizadas pelo cartão Multibanco.

Genericamente, todas as operações na Rede Multibanco, quando não apresentam limites específicos (ex: levantamentos), estão limitadas ao montante máximo de 100 000 euros por operação.

#### OPERAÇÕES EM CAIXAS AUTOMÁTICAS



Fig. 4 | SERVIÇOS DA REDE MULTIBANCO

#### Levantamentos

O titular de um cartão bancário aceite na rede pode retirar notas da conta bancária associada ao cartão. O cliente pode levantar um montante pré-definido, escolher outra importância ou efectuar uma operação de levantamento a crédito (quando o cartão é de crédito).

O valor máximo de levantamento diário é de 400 euros por cartão bancário. Cada movimento tem um limite máximo de 200 euros e um mínimo de 10 euros.

O cliente pode imprimir, ou não, o talão referente a esta operação.

#### Entregas e Depósitos

O titular de um cartão bancário pode depositar notas de euro e cheques.

Estas operações são disponibilizadas somente em terminais com essa funcionalidade e se o banco de apoio do terminal coincidir com o emissor do cartão.

Desta forma, se um utilizador pretender efectuar uma destas operações, deverá dirigir-se a um Caixa Automático instalado numa agência do seu banco.

As operações de depósito podem ser realizadas para crédito da conta associada ao cartão ou para crédito de outra conta do mesmo banco.

#### Transferências<sup>6</sup>

O titular de um cartão bancário pode dar uma ordem de transferência de fundos para uma conta sediada no mesmo banco ou num banco diferente, desde que participante no Sistema SIBS ou no Sistema de Compensação de Transferências Electrónicas Interbancárias (TEI) nacional. A identificação da conta de destino é feita através do NIB (Número de Identificação Bancária).



Fig. 5 | TRANSFERÊNCIAS A CRÉDITO NO MULTIBANCO

#### Ser Solidário

Os utilizadores da Rede Multibanco podem entregar donativos a Organizações Não Governamentais (ONG), previamente definidas no serviço. O utilizador recebe comprovativo válido para dedução de IRS.

<sup>6</sup> Para mais informação sobre este serviço, consulte o Caderno n.º 2 Transferências a Crédito.

## Pagamentos e Outros Serviços



Fig. 6 | PAGAMENTOS DE SERVIÇOS NO MULTIBANCO

### Pagamento de Serviços/Compras

O cliente de uma empresa pode efectuar os pagamentos de bens ou serviços adquiridos junto dessa mesma empresa.

A factura que a empresa disponibiliza ao seu cliente tem de ser emitida com as seguintes indicações: Número de Entidade, Número da Referência e Montante a pagamento.



Fig. 7 | PAGAMENTO DE SERVIÇOS/COMPRAS NO MULTIBANCO

### Estado e Sector Público

O utilizador pode efectuar pagamentos ao Estado e ao Sector Público. Exemplos: Pagamentos ao Estado, Pagamentos à Segurança Social, Pagamentos à Caixa Geral de Aposentações, Pagamentos de Licenças de Caça e Pesca.

Nalguns casos, as entidades do Sector Público poderão ter de disponibilizar, previamente, os elementos necessários para que os utilizadores possam efectuar os pagamentos em qualquer terminal da Rede Multibanco.



Fig. 8 | PAGAMENTOS AO ESTADO NO MULTIBANCO

### Transportes

- Aquisição de títulos de transporte

O utilizador pode efectuar carregamentos dos títulos de transporte dos cartões "Lisboa Viva" e "Andante Gold", dos operadores de transportes nas Áreas Metropolitanas de Lisboa e do Porto, ou adquirir bilhetes para os serviços Alfa Pendular ou Intercidades da CP-Comboios de Portugal.

O cliente pode seleccionar o título a carregar e definir o período para o qual pretende efectuar o carregamento. O talão serve como recibo, podendo incluir o número de contribuinte.

A aquisição de bilhetes para os serviços da CP permite a compra de 4 bilhetes, com ou sem descontos. O recibo do Caixa Automático serve como título de transporte.

- Via Verde e Via Card

A opção Via Verde tem associado um conjunto de operações relacionadas com o serviço com o mesmo nome: por exemplo, a activação do sistema e a substituição de um cartão associado a um identificador.

Os utentes do serviço Via Card têm igualmente a possibilidade de, através de um cartão bancário, efectuarem no Multibanco os carregamentos do cartão/conta Via Card.



Fig. 9 | SERVIÇOS DE TRANSPORTES NO MULTIBANCO

#### TV e Espectáculos

O utilizador pode comprar bilhetes para eventos diversos definidos no sistema pelos agentes vendedores, nomeadamente os relacionados com actividades musicais, desportivas, teatrais, permitindo a aquisição/reserva de bilhetes ou outro título de acesso.

O talão comprovativo da transacção servirá para troca pelo bilhete de acesso ou poderá ser utilizado como ingresso, caso a entidade responsável pelo espectáculo assim o defina.

#### Telecomunicações

O utilizador tem acesso aos serviços relacionados com telecomunicações: os utentes dos serviços Netpac e Sapo, da Portugal Telecom (PT), podem realizar carregamentos antecipados das suas sessões de Internet. Adicionalmente, os clientes da PT Comunicações podem efectuar o pagamento de telefones fixos, o carregamento de cartões pré-pagos e o carregamento de produtos de comunicação Zapp da Rádio Móvel.

Para utilizar o serviço, o utente deve inserir uma referência, previamente disponibilizada pela entidade prestadora do serviço.

#### Telemóveis

Os clientes podem efectuar o carregamento de um valor pré-pago ou o pagamento de uma factura dos diversos produtos das várias operadoras de telecomunicações móveis, nomeadamente: TMN, Vodafone, Optimus, Phone-ix e ZON Mobile.

Para utilizar o serviço, o utente deve inserir uma referência associada ao produto, que foi previamente disponibilizada pela entidade prestadora do serviço.

#### Outros Pagamentos e Serviços

- Pagamento de Letra/Recibo

O cliente pode efectuar o pagamento de um efeito comercial não domiciliado (isto é, sem NIB), que se encontre em cobrança através do sistema Multibanco.

Para tal, o cliente deve utilizar a informação da referência Multibanco constante no Aviso de Pagamento que lhe foi enviado pelo banco.

- Jogos Santa Casa

Os titulares de cartões bancários podem efectuar carregamentos no Cartão de Jogador do Departamento de Jogos da Santa Casa ou receber pagamentos (resgates) de prémios.



Fig. 10 | OUTROS PAGAMENTOS NO MULTIBANCO

### Serviço MBNet ([www.mbnet.pt](http://www.mbnet.pt))

O utilizador pode efectuar compras na Internet, através de um cartão virtual, com elevado grau de segurança. Esse cartão, denominado cartão temporário, representa os dados do cartão bancário real e permite efectuar compras sem fornecer o número desse cartão bancário.

O serviço está acessível a todos os possuidores de um cartão bancário válido (débito ou crédito), emitido por uma instituição participante no sistema SIBS. A utilização do serviço requer a prévia adesão do cliente.

A adesão ao serviço pode ser realizada no Caixa Automático Multibanco ou em canais próprios do emissor do cartão: *Homebanking* ou Banca Telefónica.

No momento da adesão, é atribuída uma identificação e solicitada a escolha de um código secreto. Estes elementos deverão ser utilizados para obtenção, no portal MBNet, do cartão temporário (virtual), cujos dados serão introduzidos no sítio do comerciante para efectuar o pagamento. Um dos aspectos mais relevantes deste serviço é o facto de o utilizador MBNet gerar um novo cartão virtual, de utilização temporária, para cada compra efectuada, o que aumenta o grau de segurança nos pagamentos na Internet.

O limite máximo (em valor) de um cartão temporário é o montante mais elevado até ao qual o débito será autorizado. Desta forma, este montante máximo deverá ter em conta não só o valor do bem ou serviço mas também outras despesas eventuais, como por exemplo, o custo de expedição (se for o caso) ou ainda as variações cambiais (tratando-se de um comerciante fora da área do Euro).

O cartão temporário foi concebido para efectuar um único pagamento. Contudo, se o consumidor adquirir mais do que um produto ao mesmo comerciante na mesma compra, e se o comerciante disponibilizar os produtos em momentos diferentes, é possível que o mesmo cartão temporário origine mais do que um débito. O serviço MBNet assegura que o valor total dos pagamentos gerados por um mesmo cartão temporário não ultrapassa o valor máximo definido para o cartão.

Ao seleccionar esta opção no Caixa Automático Multibanco, o cliente poderá ainda obter uma segunda via do talão de adesão, alterar o código secreto MBNet e o montante máximo diário, ou cancelar a sua adesão ao serviço.



Fig. 11 | SERVIÇO MBNET NO MULTIBANCO

### Consultas



Fig. 12 | CONSULTAS NO MULTIBANCO

#### Consulta de saldos de conta

O utilizador pode conhecer o saldo da conta associada ao seu cartão: pode imprimir o talão e, em alguns casos, visualizar o saldo directamente no ecrã.

#### Consulta de movimentos de conta

O utilizador pode obter os últimos 10 movimentos da conta associada ao seu cartão.

### Consulta de operações do cartão Multibanco

O utilizador pode: (a) consultar e imprimir os últimos 10 movimentos realizados pelo cartão na Rede Multibanco; (b) consultar os últimos 10 movimentos realizados pelo cartão na Rede Multibanco anteriores a uma data previamente indicada; (c) obter uma 2ª via de um talão de uma determinada operação realizada na Rede Multibanco (esta operação só estará disponível nos 60 dias após a realização de qualquer operação com valor contabilístico).



Fig. 13 | CONSULTA DE OPERAÇÕES NO MULTIBANCO

### Consulta de operações de baixo valor

O utilizador pode conhecer em detalhe os pagamentos de baixo valor realizados com o cartão: por exemplo, em portagens, cabines públicas de telefone, parques de estacionamento e passagens da Via Verde. Pode obter um talão dos valores debitados na conta bancária do cartão. Estas operações são debitadas em lotes aos clientes. Por norma, cada débito corresponde ao somatório das operações realizadas na semana anterior.

### Consulta de NIB e IBAN

O utilizador pode obter o Número de Identificação Bancária (NIB) e o *International Bank Account Number (IBAN)* da conta bancária associada ao seu cartão.

### Serviço de Débitos Directos<sup>7</sup>

O utilizador pode aderir ao Serviço de Débitos Directos. Através deste serviço, o cliente pode autorizar que sejam efectuados débitos nessa conta por iniciativa de uma entidade credora.

O cliente adere ao serviço através da introdução das referências relativas ao número da entidade e da autorização de débito previamente fornecidas pelo credor.

<sup>7</sup> Para mais informação sobre este serviço, consulte o *Caderno n.º 1 Débitos Directos*.

É ainda possível, para cada Autorização de Débito em Conta, definir:

- um montante máximo até ao qual o cliente devedor autoriza que a conta seja debitada;
- uma data-limite (ano e mês) até à qual o cliente devedor autoriza o seu banco a proceder ao pagamento dos débitos apresentados pelo credor.



Fig. 14 | SERVIÇO DE DÉBITOS DIRECTOS NO MULTIBANCO

### Outras operações

Permite alterar o Código Secreto/PIN, requisitar cadernetas de cheques ou impressos de cheque avulsos e aderir ao serviço MB PHONE (serviço que permite efectuar no telemóvel algumas das operações que, habitualmente, se efectuam no Caixa Automático Multibanco).



Fig. 15 | OUTRAS OPERAÇÕES NO MULTIBANCO

## OPERAÇÕES EM TERMINAIS DE PAGAMENTO AUTOMÁTICOS

### Compras

O utilizador pode adquirir um bem ou serviço com um cartão de marca aceite no TPA.

### Devoluções de compras

O comerciante pode executar a devolução, total ou parcial, do valor de uma compra.

Para que seja possível efectuar uma operação de devolução, é necessário: utilizar o mesmo cartão usado para efectuar a compra e o cliente ter na sua posse informação sobre a data e hora em que a compra foi efectuada.

### Adiantamento

Esta operação é disponibilizada em agências bancárias e é utilizada como contrapartida de adiantamentos em dinheiro. A conta do cliente é debitada e o banco onde se realiza a operação é creditado pelo valor adiantado. Esta funcionalidade é opcional nos TPA e exclusiva para agências bancárias.

A operação processa-se exactamente do mesmo modo que uma compra, com a diferença de que a operação escolhida é "ADIANTAMENTO" - é este o texto que aparece no visor e que é colocado no talão.

### Serviço MB SPOT

Com o MB SPOT, algumas das principais operações do CA Multibanco passaram a estar disponíveis nos TPA Multibanco. Os utilizadores podem efectuar carregamentos de telemóvel ou de outros serviços pré-pagos, pagamento de serviços, pagamentos ao Estado ou consultas de saldos e movimentos nos mesmos TPA onde os utilizadores pagam as suas compras. Para isso, é necessário que o comerciante tenha aderido a este serviço junto do seu banco.

O MB SPOT destina-se a pessoas que gostam de ter apoio na realização de operações Multibanco e permite um acesso ainda mais vasto às funcionalidades já existentes na Rede Multibanco.

## 4 PROBLEMAS COM OS TERMINAIS

### PROBLEMAS NOS CAIXAS AUTOMÁTICOS

#### Captura do cartão

A captura de cartão pode acontecer por diversos motivos. O sistema está preparado para comunicar esses motivos ao utilizador: cartão em lista negra, tentativas de PIN excedidas, cartão expirado, cartão inválido, ataque contra o sistema, captura por avaria do ATM, captura por ordem do banco emissor.

**O utilizador deverá dirigir-se ao banco emissor do cartão para a resolução do problema.**

#### O CA indica ao cliente que deve recolher o cartão, mas este não é apresentado ao cliente para recolha

O mecanismo de entrega do cartão ao cliente não funcionou adequadamente. **O cliente deve aguardar dois ou três minutos e informar imediatamente o banco emissor do cartão.** Se estiver acompanhado por uma pessoa conhecida, deverá solicitar-lhe que aguarde junto do CA enquanto contacta o banco. O aparente mau funcionamento do mecanismo de entrega do cartão pode configurar uma tentativa de fraude.

#### O utilizador demorou muito tempo a desencadear a operação

O CA tem várias temporizações para a realização das diferentes operações. Se o cliente não as realiza no tempo estipulado, as operações são interrompidas. É fornecida uma mensagem indicativa de que terminou o tempo disponível e o cartão é entregue ao cliente, que poderá repetir a operação.

#### Retenção do cartão após fim do tempo disponível (time-out)

Terminado o tempo disponível para a retirada do cartão, este é retido por motivos de segurança. A agência pode devolver o cartão após os procedimentos devidos, nomeadamente, identificação do cliente e autorização da agência onde a conta está domiciliada.

Nas situações em que não é possível a entrega do cartão, o utilizador deverá dirigir-se ao banco emissor do cartão para resolver o problema.

### Valor de notas entregues diferente do valor solicitado

Ocorreu falha na contagem de notas. Se o valor entregue for diferente do que foi solicitado, o cliente deverá dirigir-se ao banco emissor do cartão com o talão da operação e solicitar a regularização da situação. Caso não possua o talão comprovativo, o cliente terá de identificar o local onde se encontra o CA, bem como a data e a hora (aproximada) da realização da operação.

### O cliente não retirou as notas no tempo definido e o CA recolhe-as

É uma medida preventiva implementada no sistema. O valor do levantamento poderá ser regularizado na conta debitada, mas o cliente deverá comunicar a situação ao banco emissor do cartão.

### O CA apresenta a mensagem "CA em actualização"

Esta situação ocorre quando o CA entra automaticamente em processo de actualização de sistema, não tendo nenhuma relação com a operação antes realizada. Normalmente, esta mensagem dura menos de um minuto. O cliente seguinte (ou o mesmo, caso queira realizar outras operações) poderá aguardar pela conclusão da actualização.

### O CA não consegue ler o cartão introduzido

O cartão poderá ter problemas no *chip* ou na banda magnética. Pode também haver uma anomalia no leitor de cartões do CA. O CA apresenta uma mensagem indicativa do problema e o cartão é entregue ao cliente.

O cliente deve tentar utilizar outros CA antes de concluir que o cartão necessita de ser substituído.

### O talão emitido pelo CA não é legível

O talão emitido pelo CA pode ser de difícil leitura. O cliente poderá dirigir-se a outro CA e obter uma 2ª via do talão relativo à operação, seleccionando a opção "consulta de operações do cartão MB". Esta acção é possível nos 60 dias após a realização da operação em causa.

### Notas depositadas retidas por suspeita de não serem autênticas

Nos CA com capacidade para conferência automática de notas de euro depositadas, as notas podem ser retidas quando se suspeita da sua autenticidade.

Nestes casos, será emitido um talão que discrimina o objecto da retenção, fazendo menção a: denominação e valor, identificação do depositante, identificação da entidade responsável pela retenção, identificação do CA que realizou a retenção e data e hora da mesma.

Nas situações em que o CA classificar as notas processadas como "objectos identificados como suspeitos de serem contrafacções de notas euro", o talão a emitir deve indicar, por denominação, a quantidade de notas retidas e informar explicitamente que:

- As notas em causa são suspeitas de não serem autênticas;
- O crédito efectivo na conta movimentada fica, quanto aos valores suspeitos, dependente do resultado da análise a realizar relativamente à autenticidade das notas retidas;
- O prazo máximo da comunicação ao titular da conta movimentada sobre o resultado da análise a que se alude na alínea anterior não deverá exceder 5 dias úteis contados a partir da data de realização da operação.

Nas situações em que o CA classificar as "notas processadas como notas de euro não claramente confirmadas como autênticas", a informação a prestar ao depositante depende da imediata efectivação, ou não, do crédito em conta:

- Caso a conta do titular do cartão seja de imediato creditada pela totalidade dos valores movimentados, o talão a emitir pelo CA deve confirmar o crédito;
- Caso a conta do titular não seja creditada, na parte correspondente às notas classificadas como não claramente confirmadas como autênticas, o talão a emitir pelo CA deve conter a informação "objectos identificados como suspeitos de serem contrafacções de notas de euro".

Em ambas as situações, sem prejuízo do dever de notificação do banco, o cliente poderá obter esclarecimentos junto do banco emissor do cartão, apresentando o talão emitido pelo CA.

## PROBLEMAS NOS TERMINAIS DE PAGAMENTO AUTOMÁTICOS

### Compra não realizada foi debitada<sup>8</sup>

Esta situação pode acontecer quando, por algum motivo, uma operação não é concluída no TPA, mesmo após a autorização pelo sistema.

Nestas situações, a reposição do montante debitado ocorre imediatamente assim que o TPA utilizado voltar a estabelecer comunicação com o sistema. Contudo, pode suceder que a regularização ocorra algumas horas depois, se o TPA não realizar entretanto outra operação que envolva comunicação com o sistema nesse período. Assim, nenhuma operação nesta situação fica por reembolsar.

### Operação recusada

Aviso no visor do comerciante:

"DUPLICADO",

e Aviso no visor do cliente:

"JÁ FOI PAGO"

Estes avisos significam que a última compra efectuada nesse TPA foi um pagamento daquela importância e com o cartão usado na operação agora recusada.

A operação é recusada para evitar duplicações de pagamentos, pois pode ter havido algum problema que não tenha permitido que o recibo fosse produzido.

Nesse caso, o comerciante deve repetir a impressão do último recibo gerado (é uma das operações locais dos TPA).

Aviso no visor do cliente:

"OPERAÇÃO ANULADA / CANCELED"

A operação não se concretizou devido a uma falha na comunicação entre o TPA e o sistema.

Aviso no visor do cliente:

"SEM EFEITO | CANCELED / ANULADO"

A operação não foi autorizada pelo sistema por o cartão estar inibido, por não se ter conseguido contactar o emissor ou por o adquirente (*acquirer*) ter solicitado no visor do comerciante para este o contactar telefonicamente.

<sup>8</sup> Nos TPA EMV (utilizando *chip*), a operação é reembolsada de imediato, independentemente da realização de uma nova operação com o mesmo TPA.

Aviso no visor do cliente:

"NÃO AUTORIZADO | CANCELED / ANULADO"

A operação não foi autorizada pelo sistema. As razões poderão ser: insuficiência de saldo disponível; por a operação estar a ocorrer sem ligação ao emissor ou ao adquirente (*acquirer*); por o saldo de cartão ou de conta no cartão não permitir a realização da compra; por o cartão estar caducado; ou por o emissor ou o adquirente (*acquirer*) a ter recusado sem motivo explícito.

Aviso no visor do cliente:

"CÓDIGO ERRADO | CANCELED / ANULADO"

A operação não foi autorizada pelo sistema por o código secreto introduzido não estar correcto.

Aviso no visor do cliente:

"FALTOU CÓDIGO | CANCELED / ANULADO"

A operação não foi autorizada pelo sistema por não ter sido introduzido o código secreto.

Esta situação ocorre quando, após confirmação do valor com a tecla verde (OK), se prime novamente a mesma tecla antes da introdução do código secreto.

Aviso no visor do cliente:

"TPA SEM CONTRATO | CANCELED / ANULADO"

A operação não foi autorizada pelo sistema por o comerciante não ter contratada a aceitação de cartões da marca do cartão do cliente.

### Não se consegue ler a banda magnética ou o chip do cartão

Esta situação poderá ter acontecido por uma das seguintes razões:

- Leitura deficiente do cartão aquando da passagem pelo leitor, por má colocação do cartão ou por o leitor do terminal não estar em boas condições;
- Avaria no *chip* do cartão;
- A banda magnética do cartão poderá estar danificada. Se o cartão não for utilizável noutros pontos de acesso à rede MB (em CA ou noutros TPA), deve ser substituído.

Tratando-se de um cartão de crédito, a identificação do cartão pode ser efectuada através da introdução manual do seu número.

## 5 GLOSSÁRIO

### Autenticação

Método utilizado para a confirmação/certificação de que o utilizador/titular do cartão de pagamento pretende realizar determinada operação. A autenticação é feita através da introdução do código individual secreto (número de identificação pessoal ou PIN) ou da assinatura do titular.

### Autorização

Método utilizado para a validação/legitimação de um utilizador/titular de cartão de pagamento junto de uma rede de pagamentos quando pretende efectuar uma transacção com cartão. Se a transacção for presencial, a autorização processa-se a partir da leitura da banda magnética ou do *chip* pelo terminal onde se realiza a operação.

### Banco de Apoio do Terminal

Banco responsável pela manutenção do Caixa Automático.

### Cartão de pagamento

É um instrumento de pagamento, geralmente sob a forma de um cartão de plástico, que a entidade emissora disponibiliza ao titular. Este, com base na conta a que o cartão está associado, pode adquirir bens ou serviços, efectuar pagamentos, proceder a levantamentos de notas e/ou realizar outras operações. O cartão de pagamento permite ao seu titular autenticar a operação que pretende efectuar.

### Cartão Temporário (virtual)

O cartão temporário (virtual) consiste num número de cartão, uma data de expiração e um CVV2 / CVC2 (código de segurança) associados. Este cartão serve para a realização de pagamentos de compras na Internet, uma única vez, e pode ser utilizado em sítios de comerciantes nacionais e internacionais. Tem um prazo de expiração/validade até um máximo de 30 dias, contados a partir do dia da sua criação. Terminado este prazo, o cartão fica sem efeito e já não permite a realização de pagamentos.

### CVV2 / CVC2

O CVV2 (na rede Visa) ou CVC2 (na rede MasterCard) é um código de segurança composto por três dígitos impressos no verso dos cartões de pagamento, no canto superior direito do respectivo painel de assinatura. Quando o serviço MBNet emite um cartão temporário, para utilização numa loja virtual, apresenta este código, de forma a permitir a sua inscrição no sítio do comerciante (apesar de nem sempre esta informação ser solicitada).

### Depósito de notas

Operação bancária que pode ser efectuada nos CA, mediante a entrega de notas em euros, para crédito da conta associada a cartão ou para crédito de outra conta do mesmo banco.

### Emissor do cartão

Instituição de crédito ou entidade financeira autorizada a emitir cartões de pagamento.

### Talão

Documento comprovativo da operação efectuada com um cartão bancário. Este talão tem, entre outros elementos, os dados do terminal onde a transacção foi efectuada e o número do cartão. No caso dos Terminais de Pagamento Automático, inclui ainda a identificação do comerciante onde a operação é realizada. Geralmente, por razões de segurança, o número do cartão é parcialmente omissos.



## CADERNOS DO BANCO DE PORTUGAL

### Já publicados:

1. Débitos Directos
2. Transferências a Crédito
3. Cheques. Regras Gerais
4. Cheques. Restrição ao seu Uso
5. Central de Responsabilidades de Crédito\*
6. Cartões Bancários\*
7. Central de Balanços\*
8. Notas e Moedas de Euro
9. Abertura e Movimentação de Contas de Depósito
10. Terminais de Pagamento e Caixas Automáticos

(\* também publicados em inglês)

### Ficha Técnica

#### Titulo

Terminais de Pagamento e Caixas Automáticos

#### Colecção

CADERNOS DO BANCO DE PORTUGAL

#### Edição

Banco de Portugal  
Departamento de Sistemas de Pagamentos  
Av. Almirante Reis, 71  
1150-012 Lisboa  
[www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt)

#### Design e distribuição

Departamento de Serviços de Apoio

Lisboa, Maio 2011

#### Impressão

Departamento de Serviços de Apoio

#### Tiragem

1000 exemplares

ISSN 1645-3468 (impresso)

ISSN 2182-178X (on-line)

Depósito Legal 281983/08

