



# CARTÕES DE PAGAMENTO

## Boas Práticas | Comerciantes

O incremento da utilização de cartões de pagamento em Portugal conduziu, nos últimos anos, à sua indiscutível afirmação como o instrumento de pagamento eletrónico mais usado para a aquisição de bens e serviços.

Antes de aceitarem pagamentos com cartões, os comerciantes deverão ler cuidadosamente o contrato de adesão estabelecido com o seu adquirente (*acquirer*)<sup>1</sup>. Caso persistam dúvidas,

ou necessitem de mais informação sobre os procedimentos de utilização e cuidados a adotar, deverão solicitar tais esclarecimentos diretamente ao seu adquirente.

O presente documento dá a conhecer um conjunto de Boas Práticas a observar na aceitação de operações de pagamento com cartão, a fim de promover uma utilização adequada e segura dos cartões de pagamento.

## Transações presenciais

Para a correta realização de transações presenciais<sup>2</sup> é importante que o comerciante:

- Apresente os símbolos de identificação das marcas de cartões de pagamento que aceita (por exemplo, Multibanco, Visa, MasterCard, Diners Club, American Express) em todos os estabelecimentos, de forma facilmente visível para os clientes, observando as especificações do adquirente;
- Zele pela segurança dos terminais de pagamento que possui, garantindo, nomeadamente, que tanto os terminais como os cabos de transmissão de dados e o demais equipamento ligado ao terminal se encontram em bom estado de conservação, estão sob constante vigilância dos seus colaboradores e não apresentam indícios de qualquer violação;
- Instale os terminais de pagamento em locais que permitam aos clientes digitar o PIN<sup>3</sup> dos seus cartões nas devidas condições de privacidade;
- Conserve todos os talões de pagamento durante o tempo previsto no seu contrato de adesão com o adquirente, fazendo-o em local apropriado à sua conservação;

- Assegure que as câmaras de videovigilância, caso existam, estão colocadas de modo a não ser possível a visualização do PIN de um titular durante a sua digitação no terminal;
- Mantenha e faça respeitar a absoluta confidencialidade quanto à informação que advém das transações efetuadas com cartões nos seus estabelecimentos;
- Valide sempre as mensagens visíveis no ecrã do terminal de pagamento, e comunique de imediato ao adquirente os casos de suspeita de fraude no uso de qualquer cartão de pagamento;
- Se certifique de que contrata com entidades que cumprem os *standards* de segurança aplicáveis ao tratamento de informação resultante de operações com cartões de pagamento (por exemplo: PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standards ou PCI PA DSS – Payment Card Industry Payment Application Data Security Standards).

## Momento da aceitação do pagamento

O cartão é um instrumento de pagamento pessoal e intransmissível que só pode ser utilizado pelo próprio titular. Por isso, no momento da aceitação do pagamento, é importante que o comerciante:

- Verifique se o cartão é apresentado pelo legítimo titular. Em caso de dúvida quanto à legitimidade do portador do cartão, solicite um documento de identificação com fotografia;
- Verifique o prazo de validade do cartão apresentado, e o seu estado de conservação;
- Se certifique de que o titular do cartão autoriza a operação com a introdução do *PIN* e de que este é aceite, ou de que o titular assina o talão de pagamento;
- Utilize a banda magnética de um cartão com chip apenas nos casos de falha de funcionamento do *chip*, ou do leitor de *chip* do terminal de pagamento automático;

- Compare a assinatura efetuada pelo cliente no talão com o nome e a assinatura apresentados no cartão, sempre que utilizado o método de autorização por assinatura. Ambas deverão ser semelhantes. Em caso de dúvida quanto à autenticidade do cartão, à legitimidade do seu portador ou à semelhança da assinatura, solicite a apresentação de um documento de identificação válido com fotografia;
- Efetue o reembolso para o cartão que originou a transação inicial, sempre que lhe seja solicitada uma devolução;
- Não cobre qualquer encargo pela aceitação de um cartão de pagamento;
- Em caso de dúvida ou de suspeita de fraude, comunique de imediato esse facto ao prestador de serviço de pagamento (no caso, o adquirente).

## Transações não presenciais

Para a correta aceitação de transações não presenciais<sup>4</sup>, é importante que o comerciante:

- Apresente os símbolos de identificação das marcas de cartões de pagamento que aceita, em todas as suas lojas de comércio eletrónico e de forma facilmente visível para os seus clientes, em conformidade com as especificações do adquirente;
- Apresente de forma clara para os clientes os seus elementos de identificação (tais como nome da empresa, número de contribuinte, morada completa, números de contacto, etc.), os contactos do serviço pós-venda/apoio ao cliente, e as regras, encargos e prazos a considerar para efeitos de entrega e de eventual devolução da mercadoria, de cancelamentos de encomendas, de reembolso do respetivo preço, e de exercício do direito de livre resolução;
- Mantenha e faça respeitar absoluta confidencialidade em relação à informação que resulte das transações efetuadas com cartões de pagamento nos seus pontos de venda;

- Não armazene dados confidenciais do cartão, tais como códigos de segurança (por exemplo: CVV2, CVC2 e 3CSC) e dados de cartão (por exemplo: número de cartão e data de expiração). Quando esse armazenamento seja necessário, os dados devem ser protegidos: podem ser truncados, sujeitos a funções irreversíveis criptograficamente seguras (*one-way hashes based on strong cryptography*), transformados em índices ou cifrados com algoritmos criptográficos fortes, em conformidade com as regras dos sistemas internacionais nesta matéria;
- Conserve toda a documentação respeitante à transação realizada, durante o tempo previsto no contrato de adesão, em local apropriado à sua conservação;
- Se certifique de que contrata com entidades que cumprem os *standards* de segurança aplicáveis ao tratamento de informação resultante de operações com cartões de pagamento (por exemplo: PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standards ou PCI PA DSS –

Payment Card Industry Payment Application Data Security Standards);

- Mantenha o historial das compras efetuadas pelo cliente na sua loja virtual;
- Efetue o reembolso para o cartão que originou a transação inicial, sempre que lhe seja solicitada uma devolução;
- Em caso de dúvida ou de suspeita de fraude, comunique de imediato esse facto ao prestador de serviço de pagamento (no caso, o adquirente).

### Para o caso particular de pagamentos na Internet

- Adote as funcionalidades de segurança para a aceitação de transações na Internet que sejam disponibilizadas pelo adquirente, como por exemplo, o 3D Secure<sup>5</sup>, com a respetiva identificação no *site* de forma clara e uniforme;
- Siga as recomendações do documento “Aceitação Segura de Pagamentos na Internet com Cartões – Boas Práticas para aceitantes e emitentes de cartões de pagamento”, disponível no *site* do Banco de Portugal<sup>6</sup>.

### Notas

<sup>1</sup> Prestador de serviço de pagamento que contrata, direta ou indiretamente, com o comerciante a aceitação e o processamento de operações de pagamento com cartão. O adquirente/*acquirer* assume, essencialmente, um papel de intermediário entre os emitentes dos cartões e os comerciantes que os aceitam como forma de pagamento.

<sup>2</sup> Para efeitos das presentes Boas Práticas, entendem-se por transações presenciais as operações de pagamento com cartão realizadas na presença física do comerciante e do titular do cartão.

<sup>3</sup> *Personal identification number*, também denominado Código Pessoal Secreto ou número de identificação pessoal.

<sup>4</sup> Para efeitos das presentes Boas Práticas, entendem-se por transações não presenciais as operações de pagamento com cartão realizadas à distância, ou seja, sem a presença física do cartão e do seu titular.

<sup>5</sup> O protocolo 3D-Secure (*Verified by Visa* da Visa, *SecureCode* da MasterCard ou *SafeKey* da American Express) permite verificar se a pessoa que está a efetuar a transação na Internet é um titular autorizado. Este protocolo pode ser utilizado nas transações de comércio eletrónico com cartões de pagamento, se o comerciante/aceitante o tiver implementado e se o cartão tiver essa funcionalidade disponível.

<sup>6</sup> <https://www.bportugal.pt/page/sistemas-de-pagamentos-boas-praticas>.