



MODELO GLOBAL

Versão 5.02

LIVRO II

CAPÍTULO C SERVIÇO TERMINAL DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO

C.1 SERVIÇO DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO

C.2 SERVIÇO A CARTÕES INTERNACIONAIS EM TPA



© Setembro 2005 SIBS, S.A.

A informação seguinte é proprietária, não podendo ser duplicada, publicada ou fornecida total ou parcialmente a terceiros sem o prévio consentimento da Sociedade Interbancária de Serviços, S.A.

C.1 SERVIÇO DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO



O serviço de Pagamento Automático foi lançado em 1987, permitindo que os clientes possuidores de cartões Multibanco pudessem utilizar o seu cartão para pagar bens ou serviços no ponto de venda, com o mesmo cartão que até esse momento já podia ser usado nos Caixas Automáticos.

As principais datas da evolução do serviço de Pagamento Automático são:

- 1987 - Lançamento do serviço com terminais de balcão (só para cartões Multibanco)
- 1988 - Primeiras Caixas Registadoras (só para cartões Multibanco)
- 1989 - Primeiros terminais self-service (só para cartões Multibanco)
- 1990 - Alargamento do serviço a outras marcas (cartões de crédito)
- 1991 - Terminais nas portagens com o serviço Baixo Valor
- 1992 - Telefones públicos e Via Verde nas Portagens, com o serviço Baixo Valor
- 1995 - Introdução do Porta Moedas Multibanco

Em 1990, com o alargamento do serviço, e com a aceitação de cartões de crédito, que entretanto os Bancos passaram a emitir, criaram-se dois conceitos novos no Sistema Multibanco:

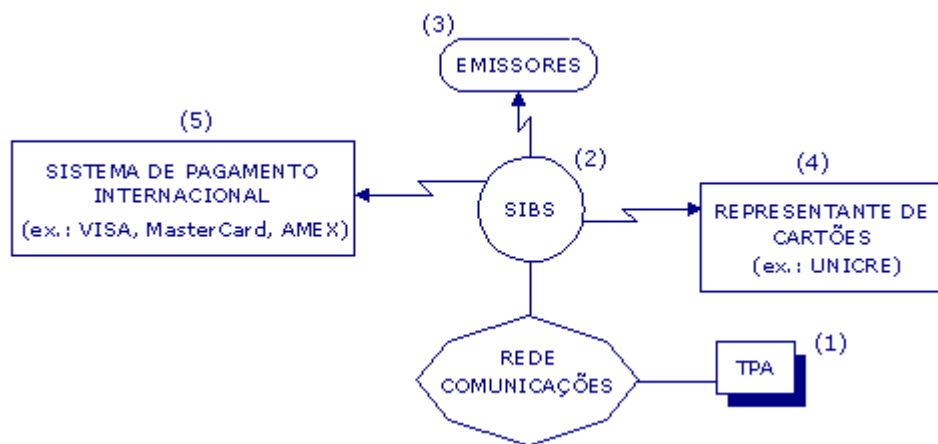
- **ENTIDADE DE APOIO DO TERMINAL** - identificando a entidade que efectua contratos com comerciantes para instalação de Terminais de Pagamento Automático (TPAs) (ex.: Bancos, Unicre).
- **REPRESENTANTE DE CARTÃO** - identificando uma entidade que representa cartões (de outros sistemas de pagamento, por exemplo) e que se torna responsável pelos encargos financeiros do Serviço MB e pelo acolhimento do *Clearing* e *Settlement*.

Ao longo dos anos têm-se diversificado as soluções de pagamento para diferentes ambientes de retalho através de diferentes tipos de terminais, assim como têm aumentado os serviços disponíveis nos mesmos e as diferentes soluções de comunicação.

O pagamento automático com cartões de débito ou de crédito funciona 100% *online**, sendo o cliente autenticado pelo código secreto ou por uma assinatura.

* Excepto para o pagamento de portagens.

Tecnicamente a mensagem expedida pelo terminal é recebida pelo sistema central da Rede Multibanco. A aplicação Multibanco analisa os dados da pista magnética do cartão do utilizador e com a identificação do emissor (BIN), determina qual o centro de autorizações para onde a mensagem deve ser encaminhada e qual a natureza do acordo, previamente posicionado pelo representante acima referido, a aplicar.



- 1 - Terminal iniciador da operação
- 2 - Sistema Central MB faz o "switch" da mensagem ou processa em delegação e a operação pode ser enviada:
- 3 - Ao Emissor do cartão (caso tenha cenário *real-time*)
- 4 - A um Representante de Cartões
- 5 - A um Sistema de Pagamento Internacional

Na tabela de BINs posicionada no Sistema Central da Rede MB, encontram-se codificadas quais as características pretendidas pelo emissor:

- forma de autenticação (código secreto ou assinatura)
- centro de autorização pretendido
- tipo de relacionamento com o representante do cartão, quando aplicável, etc.

No caso do BIN do cartão pertencer a um Emissor processado pelo Sistema MB, então a SIBS analisa quais os cenários posicionados pelo Emissor, de acordo com a "**Caracterização do BIN**". Nos restantes casos, é efectuado o encaminhamento para o Emissor ou processador associado ao tipo de cartão.

O recibo entregue pelo terminal, embora possa variar no seu formato, contém sempre um conjunto mínimo de dados:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	-> Nome do comerciante/estabelecimento ¹
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	-> Nome do comerciante/estabelecimento ¹
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	-> Nome do Estabelecimento ¹
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	-> Nome do Estabelecimento ¹
N.F. Contr: XXXXXXXX	-> N° Fiscal Contribuinte ¹
Ident. TPA: XXXXXXXX	-> N° Terminal Pagamento
YYYY/MM/DD hh:mm:ss	-> Data/Hora da operação
Per:xxx Tr:xxx Mgxxx	-> Identificação da operação
ID.ESTAB.:XXXXXXXXXX	-> Número de comerciante (se compra com cartão chip)
COMPRA	-> Nome da operação (se compra com cartão magnético)
COMPRA-CHIP xx/xx	-> Nome da operação e tipo de transação (cartão chip)
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	-> Nome do cliente (opcional)
Cartão:	-> Dados do cartão (se compra com cartão magnético)
Cartão:nn Oper:XXXXX	-> Dados do cartão (cartão chip)
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	-> N° do cartão
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	-> N° da conta ou identificação da autorização
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	-> Nome do emissor ou sistema de pagamento
EUR xxx xxx,xx	-> Montante da operação
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	-> Linha opcional com nome produto ou taxa cliente Ex: "Taxa cliente 0,50" ou "VISA ELECTRON"
Documento Cliente:	-> Linha opcional
Assinatura:	-> Linha opcional
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	-> Texto para o cliente referente à operação (opcional)
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	-> Texto para todos os recibos (opcional)

1 - Elementos definidos pela Entidade de Apoio do Terminal quando inseriu no Sistema MB os dados de comerciante e de estabelecimento.

PROGRAMAS EMISSOR

Designam-se desta forma as novas funcionalidades que podem ser implementadas para cartões *chip* EMV nacionais. O seu propósito é alargar a oferta de serviços prestados pelos emissores aos clientes. Estas funcionalidades são baseadas em dados colocados no *chip* e que podem ser actualizados pela SIBS.

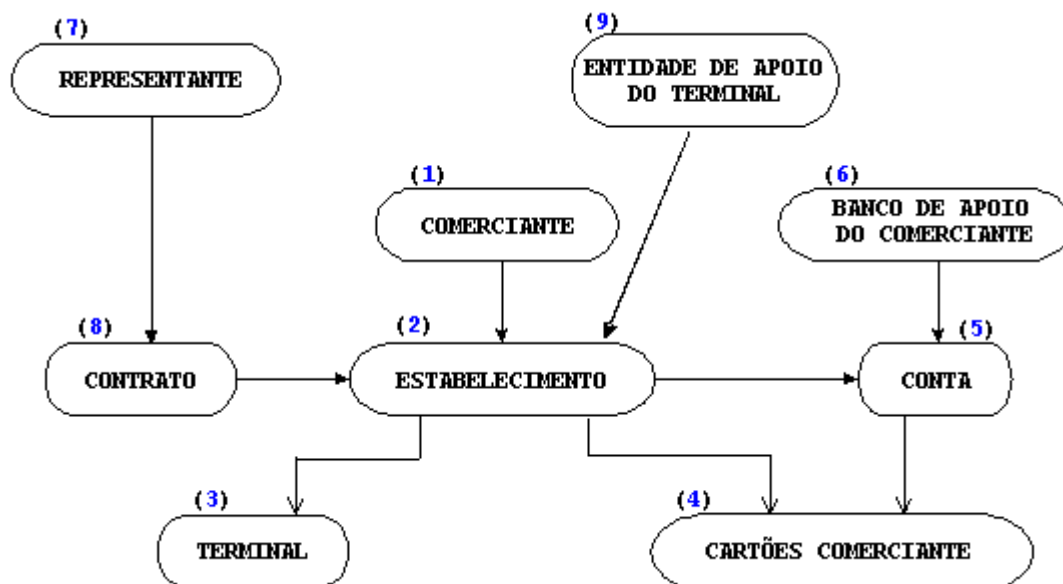
Programa de Crédito - Permite que o cliente no acto da compra especifique se pretende pagar recorrendo a prestações e, em caso afirmativo, qual o número de prestações. Os dados existentes no *chip* determinam qual o valor mínimo da compra que permite a sua aplicação, o número máximo de prestações e o valor mínimo de cada prestação.

Programa de Fidelização - Permite que o cliente, após ter acumulado pontos associados a um cartão, inicie o processo de rebate dos mesmos através de um serviço em CA disponibilizado para o efeito. Esta activação é realizada actualizando o indicador de rebate de pontos no cartão. Na operação de compra seguinte, o cliente é questionado se pretende efectuar o pagamento mediante a utilização da bolsa de pontos para rebate que criou.

Programa de Detalhe - Permite que o Emissor do cartão seja informado de detalhes associados a determinadas operações de compra. Para este efeito, o Emissor deve estabelecer acordos com comerciantes de forma a definir os formatos da informação enviada, e é necessário desenvolvimento adicional no TPA para suportar esta funcionalidade.

C.1.1 SISTEMA APLICACIONAL DO SERVIÇO MB - PAGAMENTO AUTOMÁTICO

O modelo de dados que suporta todas estas relações é o seguinte:



1. Comerciante

Representa a entidade (pessoa colectiva em nome individual ou empresa) que participa no serviço como comerciante ou destinatário das operações efectuadas nos terminais que lhe forem associados, matriculada no sistema via Terminal de Serviços SIBS pela Entidade de Apoio ao Terminal, a partir dos documentos incluídos em **anexo** ao capítulo I.

Cada comerciante tem uma identificação única no Sistema Multibanco.

2. Estabelecimento

Representa um conjunto de terminais contratados pela Entidade de Apoio. Normalmente corresponde a um estabelecimento com uma determinada morada onde os terminais se encontram.

A Entidade de Apoio do Terminal pode associar a cada estabelecimento um número variável de terminais e de cartões de comerciante.

Os contratos são definidos a nível de estabelecimento e vigoram para todos os terminais que pertencem ao estabelecimento.

Os dados são inseridos via Terminal de Serviços SIBS pela Entidade de Apoio a partir dos documentos incluídos em **anexo** ao capítulo I.

3. Terminal

Representa cada terminal contratado.

Cada TPA tem uma identificação única no Sistema MB que é atribuída quando a Entidade de Apoio o regista. Só é permitido o registo de TPAs cujas marcas/modelos tenham sido certificadas pela SIBS.

Devido à diversidade de TPAs existente, as suas características variam consoante o tipo e marca/modelo (ver **anexo** ao presente capítulo).

Exemplos de tipos de Terminal:

Tipo de Terminal	Notas
Terminal de balcão	TPA atendido. Precisa de cartão Supervisor.
Terminal Portátil	TPA portátil em que o módulo de segurança está integrado.
Caixa Registradora	TPA atendido. Precisa de cartão Supervisor.
TPA Self-Service	TPA self-service. Precisa de cartão Supervisor.
Terminal Portagem *	TPA para serviço Baixo Valor. Precisa de cartão Supervisor.
TPA Virtual	TPA para pagamentos na Internet. Precisa de cartão Supervisor.
Telefone Público *	TPA para serviço Baixo Valor.

* Nestes terminais o cliente identifica-se mediante a apresentação do cartão, mas não autentica a operação (não há código secreto nem assinatura).

Os dados do TPA são inseridos no Terminal de Serviços SIBS com base nos documentos incluídos em **anexo** ao capítulo I.

4. Cartões Comerciante

São cartões que relacionam a identificação do estabelecimento com a conta bancária que é movimentada pelas operações contabilísticas executadas no terminal. Dados inseridos no Terminal SIBS a partir dos documentos incluídos em **anexo** ao capítulo I.

Cartão Supervisor

É um cartão magnético utilizado para colocar em funcionamento um TPA. A partir de 2000 estes cartões passaram a ser emitidos com pista de alta coercividade.



Cada cartão supervisor tem um código secreto associado.

Um cartão supervisor pode ser utilizado em qualquer TPA registado no mesmo estabelecimento.

5. Conta

É o número da conta bancária, tal como deve ser transmitida para o Banco de domicílio da mesma, que está associada ao estabelecimento comercial no qual o terminal está instalado. O Banco de Apoio do Comerciante é a instituição financeira na qual reside essa conta e que deve colaborar na inserção dos dados no sistema, validando que a identificação da conta está correcta e corresponde ao seu cliente/comerciante.

6. Banco de Apoio do Comerciante

É a Instituição de Crédito na qual reside a conta do comerciante que é movimentada pelos totais do período deduzidos dos valores aplicáveis.

7. Representante

Trata-se de uma entidade jurídica distinta que é previamente matriculada no Sistema MB, com a capacidade para caracterização de novos contratos entre um estabelecimento possuidor de TPAs e um ou vários tipos de cartão (ex.: Unicre, American Express, etc.).

8. Contrato

É o conjunto de dados que caracterizam as operações que forem realizadas pelos cartões do Representante, no terminal do Comerciante, com quem o contrato é realizado.

9. Entidade de Apoio do Terminal

É a instituição que contratou com o comerciante o funcionamento de um conjunto de terminais. Ou coincide com um representante (ex.: Unicre) ou com o Banco de Apoio (caso dos terminais que não foram contratados por um representante).

É o responsável por registrar na SIBS os dados de Comerciante, Estabelecimento, Terminal e solicitar a produção de cartões comerciante.

C.1.2 OPERAÇÕES CLIENTE NO PAGAMENTO AUTOMÁTICO

As operações de cliente no P.A. são fundamentalmente as operações que permitem a realização de um pagamento (Compra) ou o seu inverso (Devolução), que são de implementação obrigatória para qualquer sistema que pretenda ser certificado como Terminal de Pagamento Automático. A Devolução não se aplica a terminais *self-service*.

Para dar suporte a operações com cartão de crédito em terminais atendidos estão definidas as operações Autorização de Crédito e Cancelar Autorização.

Para terminais *self-service* em que não se conhece o valor do pagamento à partida existe uma operação especial de Autorização de Compra.

Estão ainda definidas as operações de Adiantamento de Dinheiro e de Depósito, esta última específica para terminais que estejam instalados em balcões dos Bancos.

Pode ainda efectuar-se um conjunto diversificado de operações, se a Entidade de Apoio do Terminal o autorizar e o terminal do comerciante tiver essas operações implementadas: Consulta de Saldos de conta, Consulta de Movimentos de conta, Pagamento de Serviços/Compras.

Operações Cliente que o Fornecedor pode implementar por tipo de Terminal

Operação	Tipo de Terminal	
	Atendido	Self-Service
COMPRA <i>online</i> (<i>Chip</i> e magnética)	Obrigatória	Obrigatória apenas se Autorização não implementada
ADIANTAMENTO DINHEIRO (<i>Chip</i> e magnética)	Opcional	Não permitido
DEVOLUÇÃO	Obrigatória	Não permitido
PAGAMENTO SERVIÇOS/COMPRAS	Opcional	Não permitido
PEDIDO DE CRÉDITO	Opcional	Não permitido
DEPÓSITO	Opcional	Não permitido
AUTORIZAÇÃO DE COMPRA (<i>Chip</i> e magnética)	Não permitido	Obrigatória apenas se Compra não implementada
AUTORIZAÇÃO DE CRÉDITO (<i>Chip</i> e magnética)	Opcional	Não permitido
CANCELAR AUTORIZAÇÃO CRÉDITO	Opcional	Não permitido
CONSULTA SALDOS	Opcional	Não permitido
CONSULTA MOVIMENTOS	Opcional	Não permitido

C.1.3 COMERCIANTE NO PAGAMENTO AUTOMÁTICO

O Comerciante é um agente fundamental em todo o serviço de Pagamento Automático. O serviço só é prestado em terminais de comerciantes registados no sistema pela Entidade de Apoio do Terminal.

Nos contratos, que são definidos a nível de cada estabelecimento criado para o comerciante, são definidas as regras comerciais que regem a prestação do serviço.

Após acordo comercial, a Entidade deve inserir os dados do Comerciante, Estabelecimento, terminais e requisição dos cartões necessários no Sistema MB, usando os modelos incluídos em **anexo** ao capítulo I, e inserindo os dados pelo Terminal SIBS. A cada Entidade, Comerciante, Estabelecimento e TPA, é atribuída uma identificação única.

Se o comerciante já estiver definido no sistema, a Entidade de Apoio só regista os restantes elementos.

Para cada Estabelecimento o comerciante recebe os Cartões Supervisor requisitados que estão associados à sua conta no Banco de Apoio e que são utilizados para operar os terminais.

A partir desse momento fica definida a conta a ser creditada pela actividade efectuada nesse terminal e nesse período de funcionamento.

O tipo de TPA utilizado determina as funções de Comerciante que estão disponíveis.

Operações Comerciante que o Fornecedor pode implementar por tipo de Terminal

Operação	Tipo de Terminal	
	Atendido	Self-Service
ABERTURA PERÍODO Define o início de um período contabilístico do terminal.	Obrigatória	Obrigatória
FECHO PERÍODO Encerra um período contabilístico. É esta função que determina a criação de um movimento de crédito ao comerciante pelas operações efectuadas durante o período. É emitido um recibo com os totais das operações efectuadas durante o período e as respectivas comissões.	Obrigatória	Obrigatória
FECHO&ABERTURA Permite ao comerciante fechar o período e automaticamente abrir o período seguinte	Obrigatória	Obrigatória
DESCARGA OPERAÇÕES Permite ao comerciante efectuar o envio de registos <i>offline</i> para a SIBS.	Obrigatória	Obrigatória
CONSULTA GENÉRICA Permite ao comerciante ou ao fornecedor do terminal efectuar operações especiais.	Obrigatória	Obrigatória
ALTERAÇÃO CÓDIGO Permite ao comerciante alterar o código secreto do seu cartão supervisor.	Opcional	Opcional
CONSULTA ÚLTIMA OPERAÇÃO Permite ao comerciante obter um talão com a última operação processada na SIBS.	Obrigatória	Opcional
REPETIR ÚLTIMO RECIBO Permite ao comerciante imprimir uma cópia do último recibo (apenas para os recibos em que tal é possível).	Obrigatória	Opcional

Os Telefones Públicos só têm definida uma operação de matrícula.

Os Terminais de Portagem têm definida a operação de Abertura e Fecho de Período, para além da descarga das operações que processam em *offline*.

As operações de comerciante são possíveis através da utilização do cartão Supervisor e respectivo código secreto.

A operação de Abertura e de Fecho&Abertura pode ser efectuada sem se utilizar um cartão supervisor, se o terminal o permitir e a Entidade de Apoio assim o autorizar nos dados de registo do terminal no Sistema MB. Neste caso a conta de comerciante a ser movimentada pelas operações efectuadas é a mesma que estava a ser utilizada no período anterior.

O Comerciante tem certas obrigações perante o serviço:

- O comerciante deve manter uma cópia dos recibos de venda emitidos pelos terminais, devendo, no caso de utilização de assinatura para cartões de crédito, guardar o recibo devidamente assinado.
- Responder à Entidade de Apoio, (ou à SIBS em sua representação) ou ao Representante de cartões (ex.: Unicre), sempre que surjam dúvidas quanto ao correcto funcionamento do terminal.
- Pode também ser solicitado ao comerciante no acto do pagamento que identifique o cliente e registe no recibo de compra essa identificação.
- Só pode ler os cartões dos clientes no leitor do terminal certificado pela SIBS.

Os custos do serviço para o comerciante são negociados com a sua Entidade de Apoio.

Os custos de comunicação devem ser suportados directamente pelo comerciante caso o contrato com a sua Entidade de Apoio não preveja outra solução. Quando se utiliza linha telefónica da rede fixa, os custos de comunicação podem ser pagos pela SIBS que os transfere para a sua Entidade de Apoio do Terminal. Esta solução foi a única solução de acesso telefónico utilizada até 1999 e começa a ser substituída pelo tipo de comunicação Quiosque, em que a factura do tempo de comunicação é apresentada ao comerciante na factura do seu telefone (apresentada pelo operador da rede fixa).

O Comerciante tem direitos perante o serviço:

- a. Receber **informação mensal** com o resumo das operações de Fecho do Terminal.
- b. Mudar de Entidade de Apoio do Terminal (desde que o terminal não pertença à anterior).
- c. Contratar novos acordos para a aceitação de outros tipos de cartões cujo representante tenha acordado previamente a utilização da Rede MB.

C.1.4 BANCO DE APOIO DO COMERCIANTE

O Banco de Apoio do Comerciante é responsável pelo serviço bancário associado ao TPA, disponibilizando o seu Sistema de Informação para acolher os movimentos da compensação MB para movimentar a conta do comerciante.

C.1.4.1 CRÉDITO DA CONTA DO COMERCIANTE

O crédito da conta do comerciante é efectuado pelo Banco de Apoio na sequência do processamento dos ficheiros recebidos da SIBS resultantes da Compensação MB.

Por cada efectivação de um "Fecho de Período" a SIBS envia um registo no ficheiro Movimentos (MMOV5) da Compensação MB (**tipo registo = 3**) na próxima sessão. No caso do Banco ter cenário *real-time*, é previamente enviada a mensagem (**3164**).

C.1.4.2 EXTRACTOS PARA COMERCIANTE

Na sequência da descontinuação no 1º semestre de 2005 do serviço de *printing* de extractos mensais destinados a comerciantes participantes no Sistema MB, foram criados os ficheiros a enviar pela SIBS aos contratantes das operações, Multibanco ou outras marcas, efectuadas nos TPAs em causa, que incluem os dados necessários à sua impressão ou disponibilização por outro qualquer canal.

Os tipos de serviço de extracto electrónico processados pela SIBS, que o contratante selecciona quando matricula o Comerciante no Sistema Multibanco, são:

- Sem emissão de extracto;
- Extracto por fecho TPA (emitido por Comerciante\Estabelecimento);
- Extracto por fecho e detalhe das comissões MB/PMB (extracto complementar ao anterior e emitido por terminal).

São ainda emitidos pela SIBS:

- Extracto por fecho e detalhe das comissões para produtos específicos (Representante);
- Extracto de movimentos creditados ao Comerciante por contrapartida da apresentação das facturas manuais ou de ficheiro de movimentos (BCP/AMEX).

No capítulo **E.5** do Livro III detalha-se cada um deles, de forma a permitir aos Bancos de Apoio ou *Acquirers* proceder à distribuição mensal da informação relativa aos Comerciantes por si contratados.

C.1.5 ENTIDADE DE APOIO DO TERMINAL

A Entidade de Apoio do Terminal designa a entidade que contratou o serviço com o comerciante. Em termos do Tarifário SIBS é referida como Banco de Apoio do Terminal (BAT), podendo ser o Banco de Apoio do Comerciante ou a Unicre.

As tarifas associadas à instalação e gestão do serviço Pagamento Automático (taxas de instalação e de ligação mensal, emissão de extractos mensais e custos de comunicação quando processados pela SIBS) são facturadas pela SIBS à Entidade de Apoio do Terminal (ver Livro II - capítulo **X**).

C.1.6 REPRESENTANTE DE CARTÕES - UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

O representante de cartões designa a entidade que é responsável pela contratação e pagamento de transacções de cartões de um ou mais Emissores.

Alguns representantes de cartões existentes são, a título de exemplo:

REPRESENTANTES	CARTÕES
UNICRE	VISA, MASTERCARD, DINERS, JCB
BANCO COMERCIAL PORTUGUÊS	AMERICAN EXPRESS
BP, REPSOL, ESSO, PETROGAL, etc.	GASÓLEO AGRÍCOLA

Cada Representante é caracterizado por um conjunto de regras comerciais referentes ao processamento das operações com os seus cartões que se materializa no contrato.

O acordo de Representante é definido ao nível do Estabelecimento do comerciante, abrangendo portanto todos os terminais existentes nesse estabelecimento.

Sempre que um Representante conclui um acordo com o comerciante para aceitação de cartões no seu estabelecimento, deve inserir os dados respectivos no Sistema MB.

C.1.7 GESTÃO DE TPA - SERVIÇO DA SIBS

A SIBS efectua a certificação dos TPAs e dos *pinpads* dos fornecedores e a Gestão da rede de TPA existente.

No âmbito da certificação, a SIBS emite as especificações técnicas do serviço, que vão sendo adequadas à

evolução do serviço e dos ambientes e equipamentos em que este é inserido.

No âmbito da gestão do serviço a SIBS efectua:

REGISTO DE COMERCIANTE/ESTABELECIMENTOS E TERMINAIS	Normalmente é a Entidade de Apoio do Terminal (EAT) que efectua esta operação. A SIBS só intervém a título excepcional e como <i>backup</i> .
INICIALIZAÇÃO DE PINPAD	Actualmente, todos os <i>pinpads</i> que são utilizados nos TPA têm que ser previamente inicializados na SIBS.
PRODUÇÃO CARTÕES SUPERVISOR	Os cartões que são requisitados ao Sistema MB são produzidos na SIBS e entregues à EAT que, por sua vez, os disponibiliza ao comerciante.
COMPENSAÇÃO	Toda actividade realizada nos TPA é diariamente compensada na SIBS, tendo em atenção o tipo de operação, as regras comerciais associadas, e tendo em conta os contratos de representação existentes. O comerciante é creditado na sequência da realização de um fecho contabilístico no seu terminal.
APOIO AOS COMERCIANTE E FORNECEDORES	O apoio ao funcionamento dos TPA é também realizado, sendo normalmente a SIBS contactada pelo fornecedor do TPA sempre que é necessária alguma intervenção especial.
EMIÇÃO DE LISTAGENS MENSAIS	Mensalmente a SIBS produz listagens resumo, por Comerciante/Estabelecimento, dos fechados efectuados por cada terminal, caso estas tenham sido solicitadas.
DISPONIBILIZA ACESSO AO SERVIÇO FORNECEDOR DE TPAs	É mantido na SIBS um conjunto de serviços de apoio à gestão dos TPA de cada fornecedor que são disponibilizados através da <i>extranet</i> da SIBS mediante a utilização de um <i>pinpad</i> como segurança de acesso.

C.1.8 FORNECEDOR DE TERMINAIS

O fornecedor do TPA é a entidade responsável pela instalação, assistência e manutenção do mesmo.

Normalmente é a empresa que solicitou a certificação do mesmo, embora existam excepções, em especial no caso dos terminais de balcão.

O fornecedor de TPA é responsável pela correcta instalação dos TPA e *pinpad* nas instalações do comerciante.

Para a instalação de um TPA o fornecedor precisa de conhecer o Número TPA do terminal do comerciante. Este número é atribuído automaticamente pelo Sistema MB quando a Entidade de Apoio ao Terminal regista o terminal no sistema da SIBS.

C.1.9 RECLAMAÇÕES DE FUNCIONAMENTO

As reclamações de funcionamento devem ser enviadas à SIBS pela Entidade de Apoio do Terminal, ou pelo Banco do cliente.

Em determinadas situações é necessário contactar o comerciante para confirmar se o cliente efectuou um pagamento de modo alternativo.

A SIBS regulariza as situações em que seja reconhecido pelo comerciante que uma determinada transferência electrónica de fundos não devia ter sido efectuada, conforme descrito no capítulo **J** - Reclamações e Tratamento de Disputas.

C.1.10 PAGAMENTOS DE BAIXO VALOR

O serviço de Pagamento Automático é um serviço prestado *online* com a SIBS e exigindo ao cliente que digite o seu código secreto ou efectue a sua assinatura.

Excepcionalmente, foi criada, em dois ambientes distintos, a possibilidade de realizar o pagamento, sem ser necessário a apresentação do código secreto ou da assinatura. Estes dois ambientes caracterizam-se por terem normalmente valores baixos de pagamento e serem ambientes de pagamento de serviços em que o risco de fraude por duplicação fraudulenta de cartões é menor. Não é autorizado este tipo de funcionamento para vendas de bens ou produtos.

PORTAGENS	<p>As portagens (por ex.: na BRISA) podem ser pagas somente pela apresentação do cartão que é lido pelo portageiro.</p> <p>A SIBS desenvolveu um sistema que se encontra na Portagem e que autoriza o pagamento. Este sistema mantém uma lista negra local que é actualizada periodicamente pelo Sistema MB . É emitido um recibo que é entregue ao cliente.</p> <p>Este mesmo serviço pode ser acedido através do uso do dispositivo VIA VERDE de um concessionário de auto-estradas, desde que o cliente assine um contrato específico e indique um cartão a ser debitado pelas passagens em portagens com o referido dispositivo.</p>
TELEFONES	<p>A PT instala telefones públicos que aceitam o cartão como modo de pagamento das chamadas telefónicas. Alguns modelos não aceitam moedas, mas aceitam os cartões pré-comprados do operador. O utilizador deve efectuar a leitura do seu cartão, após o que o telefone entra em contacto com a SIBS para pedir uma autorização antes de permitir que sejam efectuadas até 5 chamadas consecutivas.</p> <p>Neste caso não se efectua a emissão de qualquer recibo.</p>

Estes pagamentos são somente cobrados ao cliente em lotes na sequência da sua agregação na SIBS. Deste modo evita-se que a conta seja sobrecarregada com muitos pagamentos de baixo valor, efectuando-se somente um débito agregado com a totalidade dos pagamentos de baixo valor efectuados.

A entidade/comerciante destes serviços é creditada semanalmente pela importância das cobranças efectuadas, deduzidas das importâncias retidas como pagamento dos serviços.

Simultaneamente é enviado um ficheiro que contém os detalhes das operações realizadas (embora sem a sua associação com a identificação dos cartões ou contas que efectuaram os pagamentos). Este ficheiro permite que a empresa efectue a reconciliação das cobranças proporcionadas pelo Serviço MB com as receitas expectáveis dos seus postos ou cabines.

(ex. de recibo)

RECIBO	
PAGAMENTO AUTOMÁTICO	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	⇒ nome e local da portagem
VIA 06 02/06/06 18:03	⇒ n° da via, data e hora da passagem
COB 316	
CL-1 000,50	⇒ classe e importância
Inc. XX% IVA	
N. TRANSACÇÃO:4068	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	⇒ identificação do emissor do cartão
501659 0378671	⇒ identificação do cartão
BOA VIAGEM	

SERVIÇOS DE SUPORTE A PAGAMENTOS DE BAIXO VALOR

No caso de o cliente pretender obter uma discriminação dos pagamentos incluídos no débito semanal deve dirigir-se a um Caixa Automático ou, se tiver um *pinpad* doméstico, aceder ao site www.multibanco.pt, e solicitar o serviço de Consulta Movimentos Baixo Valor.

Neste serviço pode seleccionar o débito pretendido e é impresso um talão com o detalhe de todas as operações de baixo valor nele incluídas.

(ex. recibo de CA)

* * MULTIBANCO * *			

N.CAIXA: xxxx/xxxx/xx		TRANSACÇÃO: xxxxx	
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx		DATA: xxxx/xx/xx	
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx		HORA: xx:xx	

PAGAMENTOS DE BAIXO VALOR			
DATA	HORA	DESCRIPTIVO	VALOR
2002/05/24	14:24	BRISA-V.F.XIRA	1,00-
2002/05/24	14:24	TAXI-AUTO COOP	1,50-
2002/05/24	14:24	TLP-ROSSIO	2,00-
2002/05/25	17:20	PARQUE-RESTAUR.	2,50-
2002/05/25	20:10	NUMERO 2	1,25-
2002/05/25	04:34	BRISA-SETUBAL	0,75-
2002/05/26	08:36	BRISA-PONTE 25A	0,50-
2002/05/26	21:20	BRISA-CARREGADO	1,10-
2002/05/26	07:04	BRISA-AVEIRAS	1,10-
2002/05/27	12:06	TAXI-TAXI	6,00-
TOTAL ->			17,70- EURO

[Texto Banco Emissor]			
[Texto Especial do Banco]			

[Texto Sistema Multibanco]			

* * OBRIGADO * *			

C.1.11 TARIFA DE SERVIÇO COMERCIANTE

No serviço Pagamento Automático o representante de cada família de cartões negocia com o comerciante a Tarifa de Serviço Comerciante (TSC) a aplicar às operações realizadas nos seus TPAs.

No caso de aceitação da marca Multibanco, considera-se como equivalente a representante a entidade que matricula o Terminal de Pagamento Automático no Sistema Multibanco. Para um mesmo estabelecimento existe apenas uma EAT, independentemente do número de TPAs matriculados no mesmo.

Sempre que um Banco ou um Representante termina a negociação da TSC para um estabelecimento com TPAs deve inserir as condições via Terminal SIBS. Automaticamente estas são utilizadas pelas transacções realizadas em cada um dos terminais pertencentes ao estabelecimento, após a abertura local subsequente, realizada no terminal.

O representante é a entidade creditada pela TSC cobrada ao comerciante.

Seguinte

C.2 SERVIÇO A CARTÕES INTERNACIONAIS EM TPA

C.2.1 CARTÕES VISA E CARTÕES EUROCARD/MASTERCARD

O serviço de utilização de Terminais de Pagamento Automático, por cartões Internacionais das marcas referidas, efectua-se de um modo diferente do descrito no ponto anterior.

Os cartões são aceites unicamente nos estabelecimentos comerciais que têm acordo com a Unicre, entidade representante (*Acquirer*) em Portugal.

Ao recepcionar de um TPA um pedido de autorização, o Sistema Central Multibanco verifica se o cartão pode ser aceite no TPA em causa e encaminha a transacção, solicitando autorização ao Sistema de Pagamento.

No fim do dia, a SIBS envia um ficheiro de movimentos com as operações de compra em TPAs bem concretizadas. Estas são debitadas na conta da Unicre junto de cada Banco de Apoio, conforme regra definida pela Unicre. A Unicre prepara o ficheiro de Clearing para o Sistema de Pagamento Internacional.

C.2.2 CARTÕES MAESTRO

Estes cartões internacionais são aceites unicamente nos estabelecimentos comerciais que têm acordo com a Unicre, entidade representante (*Acquirer*) em Portugal.

Ao recepcionar de um TPA um pedido de autorização, o Sistema Multibanco verifica se o cartão deve ou não ser aceite no TPA em causa e encaminha a transacção para autorização do Sistema de Pagamento.

No fim do dia, a SIBS prepara o ficheiro de Clearing com todas operações de compra em TPAs bem concretizadas e envia-o ao Sistema de Pagamento. A SIBS inclui ainda estas transacções num ficheiro de movimentos que envia para a Unicre de modo a informar o representante da movimentação ocorrida.

A cobertura financeira deste serviço junto do Sistema de Pagamento é efectuada através da Conta de Settlement junto do mesmo de um Banco de Apoio.

C.2.3 CARTÕES AMERICAN EXPRESS

O *acquiring* do cartão American Express em comerciantes portugueses passou a ser efectuado pelo Banco Comercial Português durante o ano de 1996.

O Banco assegura a cobertura financeira destas transacções e os custos do serviço.

Tal como para os representantes já referidos, a aceitação em TPA é possível apenas nos estabelecimentos com os quais o BCP/AMEX tenha estabelecido um acordo para aceitação dos seus cartões.

Em termos de operativa o Sistema Central Multibanco verifica se o cartão pode ser aceite no estabelecimento em causa, e procede ao encaminhamento do pedido de autorização para a AMEX Internacional.

No fim do dia, a SIBS cria um ficheiro de movimentos com as operações bem sucedidas e encaminha-o para a AMEX.

[Anterior](#)