



# **MODELO GLOBAL**

**Versão 5.02**

## **LIVRO II**

### **CAPÍTULO B SERVIÇO EM CAIXA AUTOMÁTICO**

**B.1 SERVIÇO EM CAIXA AUTOMÁTICO**

**B.2 SERVIÇO EM CAIXA A EMISSORES ESTRANGEIROS**



© 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.

## B.1 SERVIÇO EM CAIXA AUTOMÁTICO

### B.1.1 INTRODUÇÃO

O Caixa Automático (CA) é um dos pontos de acesso aos serviços disponibilizados pela Rede Multibanco, em operação desde 1985.

O acesso a serviços disponibilizados na Rede Multibanco através do CA é imprescindivelmente realizado através de um cartão válido, emitido pelos Bancos aderentes (ver capítulo [B.1.5](#)) ou por Emissores internacionais de cartões com os quais exista acordo (ver capítulo [B.2.1](#)).

Um Caixa Automático consiste numa máquina instalada por um Banco aderente à Rede Multibanco, que disponibiliza diversos tipos de transacções, passíveis de serem realizadas pelo cliente em regime de auto-serviço. Foi idealizado para que operações correntes como levantamentos, consultas, pagamentos e depósitos pudessem ser realizadas pelos clientes, independentemente de o Banco se encontrar aberto, permitindo, simultaneamente, o acesso a esses serviços de forma mais rápida e cómoda (nomeadamente, evitando filas de espera nos balcões).

Os CAs podem estar localizados em locais diversos:

- No interior das agências bancárias;
- No exterior das agências bancárias;
- Numa sala ou *hall* junto às agências bancárias;
- Independentes de agências bancárias, em locais com elevada frequência de público (por exemplo, zonas comerciais).

A presença de um CA pode ser detectada através do respectivo símbolo, colocado de forma visível e geralmente em suporte luminoso (letreiro exterior):



As características da identidade institucional da Rede Caixa Automático Multibanco encontram-se definidas no documento "Normas de Personalização de Caixas Automáticos da Rede MB".

A Rede de CA Multibanco é constituída por equipamentos de diferentes marcas e modelos. No entanto, pretende-se que a sua operacionalidade, em termos de serviço prestado ao cliente, seja idêntica. Ou seja, independentemente do aspecto exterior de cada equipamento, o cliente, com o mesmo cartão, dispõe sempre do mesmo encadeamento de operações e de ecrãs de navegação semelhantes.

O interface cliente físico de um CA é normalmente constituído por:

- Monitor a cores;
- Teclados (frontal e lateral ao ecrã);
- Abertura para entrega de dinheiro;
- Abertura para inserção de cartão;
- Abertura para saída de talões;
- Abertura para entrada e saída de envelopes.



Todos os CA estão ainda equipados com uma unidade de áudio ("Módulo de Voz"), que permite a comunicação ao cliente de instruções por voz (dispositivo especialmente vocacionado para permitir a realização de operações por invisuais).

O teclado assume, no *interface* cliente, uma importância primordial para a realização de operações:

Os CAs estão equipados com teclas frontais e teclas laterais.

### Teclas Frontais Obrigatórias

Todos os CAs apresentam pelo menos as seguintes teclas, que permitem a realização de todas as operações disponíveis, efectuar correcções ou anulações (teclado numérico e teclas de comando):

- Teclado numérico:
  - dígitos de 0 a 9;
  - tecla "00";
  - tecla ".".
- Teclas de comando:
  - tecla "ANULAR" (letras vermelhas);
  - tecla "CORRIGIR" (letras amarelas);
  - tecla "CONFIRMAR" (letras verdes).

### Teclas Frontais facultativas

Adicionalmente, diversos modelos de CA estão equipados com teclados com maiores funcionalidades, em que, para além das teclas obrigatórias acima referidas, incluem teclas com vários valores pré-definidos para levantamentos e também para o acesso rápido a operações, como levantamentos de outras importâncias, consultas, pagamento de serviços/compras, etc. (teclas de operação rápida).

Estas teclas facultativas possibilitam a redução dos passos necessários para a concretização daquelas operações e, desta forma, a realização das operações de forma mais rápida.

EUR 20	EUR 100	SALDOS
EUR 40	EUR 150	CONSULTA MOVIMENTOS
EUR 60	EUR 200	PAGAMENTO SERVIÇOS
EUR 80	OUTROS LEVANTAM.	CARREGA M PME

### Teclas Laterais Obrigatórias

Todos os CAs encontram-se também equipados com teclas laterais ao monitor (teclas de função), que permitem a escolha das opções indicadas nos ecrãs.

A informação relativa ao interface cliente dos CA Multibanco encontra-se definida no documento "Sistema Multibanco - Manual do Utilizador".

As características técnicas mínimas dos CA Multibanco encontram-se descritas no capítulo **B.1.4** e no documento "Gestão da Rede de CA - Catálogo de CA".

## B.1.2 GESTÃO DA REDE DE CA

A definição das regras, procedimentos e responsabilidades inerentes ao processo de Gestão da Rede de CA Multibanco encontram-se descritas no documento "**Gestão da Rede de CA - Regulamento para Bancos e SIBS**".

Este documento descreve detalhadamente todo o processo de Gestão de CA, materializado nos seguintes tópicos:

- Definição do Plano Anual de Necessidades (PAN);
- Catálogo de CA;
- Substituição de CA;
- CA temporários;
- Aquisição de CA;
- Instalação de CA;
- Desinstalação de CA;
- Transferência de CA;
- Gestão de *Stocks*.

Os formulários para Pedido de Caixa Automático encontram-se em **anexo** a este capítulo.

### B.1.3 TARIFÁRIO DA REDE DE CA

A definição do tarifário aplicável ao conjunto de operações e serviços relacionados com a Rede de CA Multibanco encontra-se descrita no documento "Tarifário SIBS".

### B.1.4 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS DOS CAs MULTIBANCO

A SIBS procura, para as diferentes marcas e modelos da Rede de CA Multibanco:

- manter a homogeneidade de funcionamento das operações cliente;
- assegurar meios para a auditoria local do sistema de cada CA, cumprindo os requisitos impostos pela generalidade dos Sistemas de Pagamento Internacionais.

Com a intenção de poder abranger o maior número de equipamentos e modelos existentes no mercado actual e possíveis configurações futuras, a SIBS considera como indispensáveis os periféricos seguintes:

**LEITOR DE CARTÕES DE PISTAS MAGNÉTICAS** - O CA deve estar preparado para a leitura das pistas 1, 2 e 3 (ISO), a gravação das pistas 2 e 3 (ISO), bem como a leitura e gravação de *chip* de tipo EMV *Level 1*.

**DISPENSADOR** - O CA deve ter um mínimo de 2 cacifos para conter um ou mais tipos de notas (de 5, 10, 20, 50 e 100 euros).

**COFRE** - O Cofre deve ter a dimensão adequada aos mecanismos necessários para o seu funcionamento. Deve ter capacidade para conter pelo menos:

- 4 Cacifos de Notas para entrega de notas;
- 1 Cacifo de Notas Rejeitadas;
- e em alternativa:
- 1 Cacifo de Depósitos para envelopes;
- ou
- 1 Cacifo de Depósitos para cheques;
- 1 Cacifo de Depósitos para notas boas;
- 1 Cacifo de Depósitos para notas falsas;
- 1 Cacifo de Depósitos para notas suspeitas (recomendado).

Deve ter dispositivos de protecção do cofre (por exemplo, detecção de porta aberta, segredo ou retardador electrónico de abertura), assim como requisitos de resistência na construção.

**IMPRESSORA DE TALÕES** - O CA deve ser capaz de imprimir um talão para apresentar ao cliente na realização da operação. Os talões devem ter capacidade para imprimir no mínimo 40 caracteres por linha e pelo menos 48 linhas por talão.

**PERIFÉRICO DE SEGURANÇA** - O CA deve estar equipado com uma "caixa preta", responsável pela execução das operações mínimas de cifra e decifra de dados. Responsável pela aceitação do código secreto, deve ter um teclado associado (que pode ser aquele utilizado na interação do cliente com o sistema), ou um teclado próprio.

**TECLADO** - O CA deve estar equipado com uma solução que permita ao cliente interagir com o sistema. Admite-se que isso possa ser feito utilizando outras técnicas, por exemplo *Touch Screen*, embora neste caso deva haver um teclado próprio, apenas para a aceitação do PIN.

**MONITOR** - Responsável do *interface* do cliente com a aplicação, deve ter uma dimensão mínima de 9" com capacidade gráfica e resolução mínima das imagens de 800 x 600.

**VISOR** - O CA deve possuir qualquer forma de apresentação de informações para o Supervisor, por forma a que este consiga efectuar a Supervisão do CA. No mínimo deve possuir um visor com 4 linhas de 26 caracteres, assim como um teclado de introdução de dados.

**BATERIAS** - O CA deve possuir um sistema de baterias que permita, em caso de interrupção da corrente, garantir a devolução do cartão ao cliente, a finalização da operação em curso e o processamento do fecho ordenado da aplicação.

**UNIDADE DE PROCESSAMENTO** - O CA deve ter suporte de memória externo que garanta o Serviço Multibanco nos CAs: suporte da aplicação, dos ficheiros inerentes à aplicação, de ficheiros recebidos do sistema central da SIBS ou gerados pela aplicação para salvaguarda de informações.

**CÂMARA DE SEGURANÇA** - A câmara deve-se situar no interior do CA. Deve ser monocromática, ter um controlo de exposição e uma focagem automáticos.

**UNIDADE DE ÁUDIO** - O CA deve ter uma placa de som com altifalantes de volume controlável pela aplicação.

Qualquer nova marca/modelo de equipamento passa por um processo de homologação junto da SIBS, antes de ser permitida a sua ligação à Rede Multibanco.

As características gerais de cada marca/modelo dos CAs Multibanco encontram-se descritas no documento "Gestão da Rede de CA - Catálogo de CA".

## **B.1.5 OPERAÇÕES DE CLIENTE NACIONAL EM CA**

O serviço da Rede de CA é disponibilizado aos cartões emitidos pelos Bancos aderentes ao Sistema Multibanco.

## B.1.5.1 CARACTERÍSTICAS GERAIS

### Homogeneidade de procedimentos na execução das operações

A realização de operações no CA baseia-se na mesma lógica procedimental: das sucessivas opções realizadas pelo cliente em cada momento, até à concretização da operação desejada.

### Passos genéricos na realização de operações

As operações realizadas em CA processam-se, em termos genéricos, de acordo com os seguintes passos:

- 1º introdução do cartão no leitor;
- 2º digitação do código secreto (PIN);
- 3º escolha da operação, utilizando as teclas de operação rápida do teclado frontal ou as teclas laterais do ecrã;
- 4º digitação de eventuais outros dados da operação;
- 5º processamento central da operação na SIBS (o cliente é informado no ecrã da conclusão com sucesso ou da ocorrência de algum problema);
- 6º expulsão do cartão;
- 7º conclusão da operação e entrega do talão comprovativo.

### Duração de uma operação

Existem limites mínimos e máximos de tempo para o desenrolar de cada um dos passos, permitindo a concretização da operação por clientes pouco habituados na utilização do serviço, sendo, no entanto, a operação cancelada caso a demora na sua execução seja excessiva.

Por motivos de segurança do cliente (nomeadamente para prevenir eventuais situações de uso abusivo) e por forma a garantir um nível de rapidez adequado na utilização dos CAs, foram estabelecidos períodos de tempo precisos, para cada momento de uma operação.

Nos passos comuns a todas as operações, o tempo disponível é o seguinte:

- Introdução do código secreto: 30 segundos;
- Selecção da operação no menu inicial: 30 segundos;
- Recolha do cartão após expulsão: 30 segundos.

No decorrer de cada operação específica, o tempo disponibilizado nos diferentes momentos que constituem cada uma varia em função das acções a executar e/ou da quantidade de informação a introduzir.

Sempre que seja ultrapassado o tempo disponibilizado para cada momento, o CA cancela a operação com uma mensagem do tipo "Terminou o tempo posto à sua disposição para efectuar esta operação". O cartão é expulso e o cliente deve reiniciar o processo, caso mantenha o interesse em realizar a operação.

### Módulo de Voz

Os CAs estão ainda equipados com o chamado "Módulo de Voz", permitindo assim uma maior facilidade de realização de operações por parte de clientes invisuais. Neste caso, depois da digitação do código secreto, o cliente deve premir a tecla 5, que possui uma marca especial para reconhecimento por invisuais. O Módulo de Voz é activado, conduzindo a partir daí o cliente no desenrolar de toda a operação até ao seu final, dando indicação das opções disponíveis e das teclas do teclado que devem ser premidas para a sua obtenção.

## **Repetição da inserção de dados**

Nas situações em que os dados inseridos pelo cliente são sujeitos a validação pelo sistema ou pelo CA (existência de notas disponíveis para o levantamento indicado, validade de um NIB, etc.), quando é detectada alguma incorrecção, o CA concede sempre pelo menos uma segunda possibilidade de inserção. Em muitas operações, o cliente dispõe de três oportunidades de introduzir correctamente os dados.

## **Utilização da tecla "Corrigir"**

Durante a inserção dos dados no decorrer de uma operação, existe a possibilidade de efectuar a respectiva correcção, carregando na tecla "Corrigir" (sempre que é possível efectuar correcções, o CA exhibe na parte inferior do ecrã as palavras "Confirmar", "Corrigir" e "Anular", correspondentes às teclas com esta designação).

Deve ser notado, contudo, que, com a correcção dos dados, a contagem do tempo disponível se mantém. Assim, no exemplo anterior, sendo o tempo disponível para a inserção de NIB 45 segundos, se tiverem decorrido 33 segundos, o cliente dispõe de 12 para completar o que estiver em falta.

## **Cancelamento de uma operação pelo cliente**

No decurso de uma operação em CA o cliente pode, em qualquer altura que anteceda o processamento central da operação, proceder ao cancelamento puro e simples da mesma, carregando na tecla com letras vermelhas "Anular" ou "Cancelar".

Assim, por exemplo, quando se encontrar a preencher o valor de um levantamento ou os dados de uma operação de pagamento de serviços/compras, o cliente pode cancelar a operação. Em muitas situações, a opção Anular/Cancelar é indicada no ecrã (por exemplo, na confirmação dos elementos de um pagamento de serviços/compras).

No entanto, se um cliente indicar que pretende efectuar, por exemplo, um levantamento de 20 euros e confirmar de seguida, a operação torna-se irreversível.

## **Não conclusão de uma operação**

Em todas as operações em CA, podem ocorrer algumas situações que não permitem a respectiva conclusão, apesar de o cliente ter procedido à sua confirmação e desencadeado a sua realização:

- Falhas na comunicação;
- Erro na actualização da informação constante do cartão;
- Não autorização, pelo Banco, da realização da operação (por exemplo, por insuficiência de saldo);
- Detecção pelo sistema central de inibições específicas, posicionadas pelo Banco Emissor, para o cartão em causa.

Em todas estas situações, o CA apresenta um ecrã de erro, com uma mensagem explicativa do sucedido.

## **2ª Via de talões Multibanco**

O talão emitido pelos CAs Multibanco constitui um comprovativo das operações realizadas, sendo de especial utilidade, por exemplo, no âmbito das operações de pagamentos ao Estado ou a outras entidades, que utilizam a Rede Multibanco como canal de pagamento dos bens/serviços por si vendidos/prestados.

No entanto, caso o talão não tenha sido disponibilizado na operação original (se, por exemplo, a impressora de talões estiver fora de serviço), ou em caso de extravio do talão original, o cliente pode necessitar de obter uma segunda via do talão. A Rede de CA tem por esta razão disponível a operação de obtenção de 2ª via de talão, durante 60 dias após a realização de qualquer operação com valor contabilístico (por exemplo: Levantamentos, Pagamentos ou Transferências).

A operação é realizada em Consultas -> **Consulta de Operações do Cartão no MB** -> 2ª Via de Talão MB, indicando o cliente a data da operação original.

Esta operação pode ser efectuada em qualquer CA da Rede Multibanco, não tendo necessariamente de ser realizada no CA da operação original.

## **B.1.5.2 PASSOS GENÉRICOS NA REALIZAÇÃO DE OPERAÇÕES**

### **1º Introdução do cartão no leitor**

O cartão deve ser introduzido com a tarja voltada para baixo, conforme indicado no ecrã.

O leitor é um dos elementos mais sensíveis do CA. Assim, podem ocorrer situações em que a leitura não se consegue efectuar, apresentando no ecrã do CA uma das seguintes mensagens: 'Cartão em mau estado - Consulte o seu Banco' ou 'Cartão não válido na Rede Multibanco'. As causas para esta situação podem ser várias:

- o cartão encontra-se de facto em mau estado (tarja gasta ou riscada, cartão muito encurvado); ou
- o cartão passou por uma zona que provocou a sua desmagnetização (os equipamentos anti-furto instalados nalgumas lojas podem ter esse efeito).

Em qualquer destes casos o cartão necessita de ser substituído. Pode, no entanto, ser apenas um problema pontual de afinação do leitor desse equipamento concreto, devendo o cliente ser sempre aconselhado a tentar utilizar outros CAs, antes de concluir que o cartão não é utilizável na Rede.

Estão implementadas várias medidas para evitar este tipo de situações ou detectá-las com brevidade:

- é fundamental a boa qualidade dos cartões (plásticos e tarjas);
- é efectuado um controlo da qualidade da gravação no momento da produção dos cartões;
- são analisadas periodicamente estatísticas deste tipo de rejeições, a fim de que os CAs que registem um número anormal de casos sejam visitados pelas equipas de manutenção.

### **2º Digitação do código secreto**

O cliente deve digitar os quatro números do código secreto (PIN) associado ao cartão.

Os aspectos a salientar relativamente ao cliente são:

- o código não deve ser comunicado a outrem;
- a introdução do código no CA deve ser protegida de olhares indiscretos;
- o cartão tem disponíveis três tentativas para introdução do código; uma vez esgotadas, o cartão é capturado ou expulso (se for esta última a opção definida pelo respectivo Banco Emissor, nesse caso, o cartão já não é válido para operações na Rede).

O cliente dispõe da possibilidade de alteração do código secreto, para facilitar a memorização do mesmo, através da utilização da operação "Alteração do Código Secreto" da Rede de CA Multibanco, descrita no capítulo **B.1.5.4.16**.

### **3º Selecção da operação**

Na Rede Multibanco o cliente pode realizar um conjunto extenso de operações.

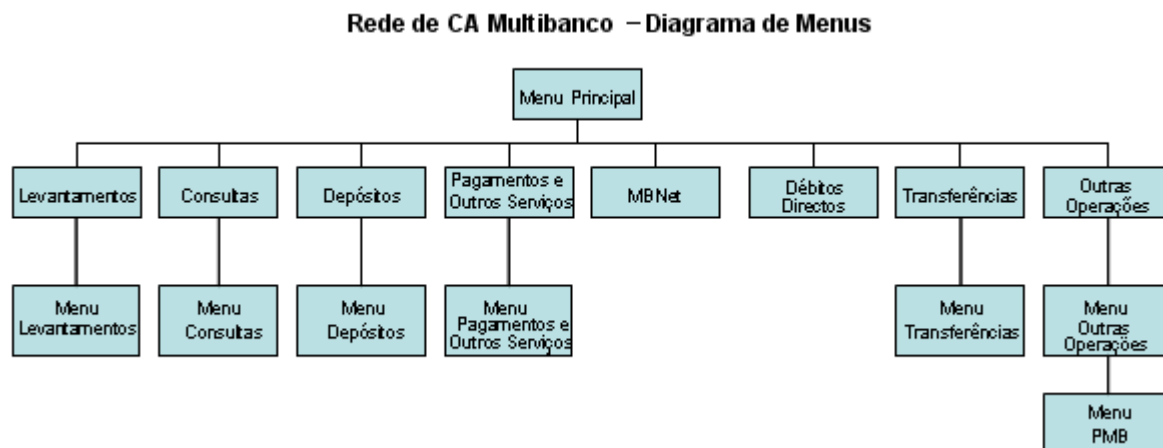


Apresenta-se seguidamente, um exemplo de como as diferentes operações podem ser disponibilizadas ao cliente, uma vez que existem vários conjuntos de menus possíveis, em função das parametrizações que cada Banco Emissor pode solicitar para os seus cartões.

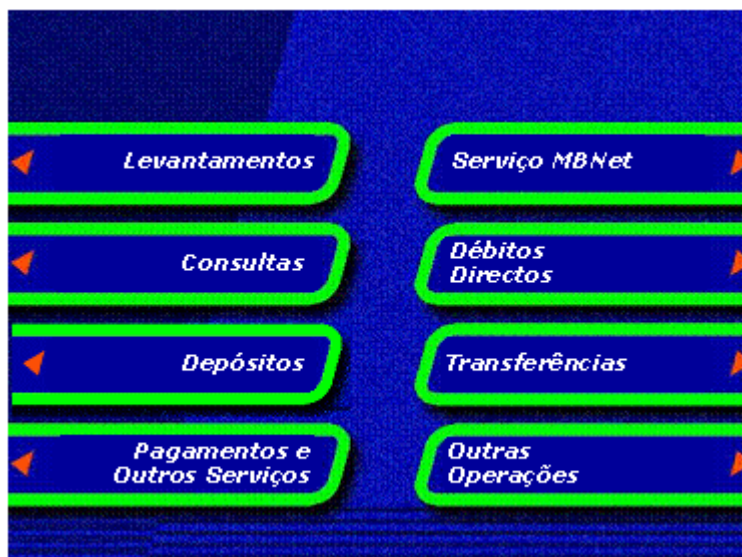
Ou seja, o CA apresenta a cada cliente as operações que o Banco Emissor disponibiliza para o BIN do cartão em causa, excluindo eventualmente aquelas que devido a situações pontuais (talões esgotados, por exemplo) não possam ser concretizadas no momento.

Apresentam-se, no capítulo **B.1.5.4**, as características particulares das operações em CA.

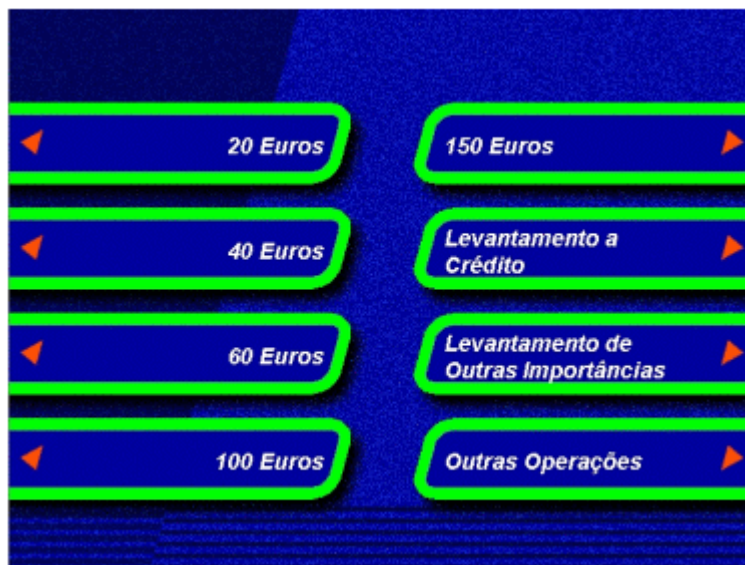
Na generalidade dos casos, as operações apresentadas funcionam como menus por categoria, através dos quais se tem acesso a operações específicas, de acordo com o seguinte diagrama exemplificativo:



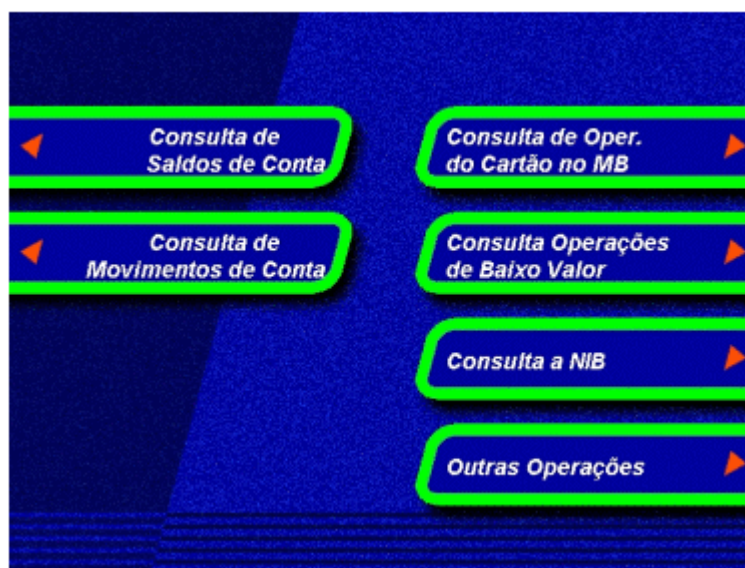
Após a introdução do PIN e validação do cartão, apresentam-se, no ecrã inicial, as principais operações disponíveis para o cliente.



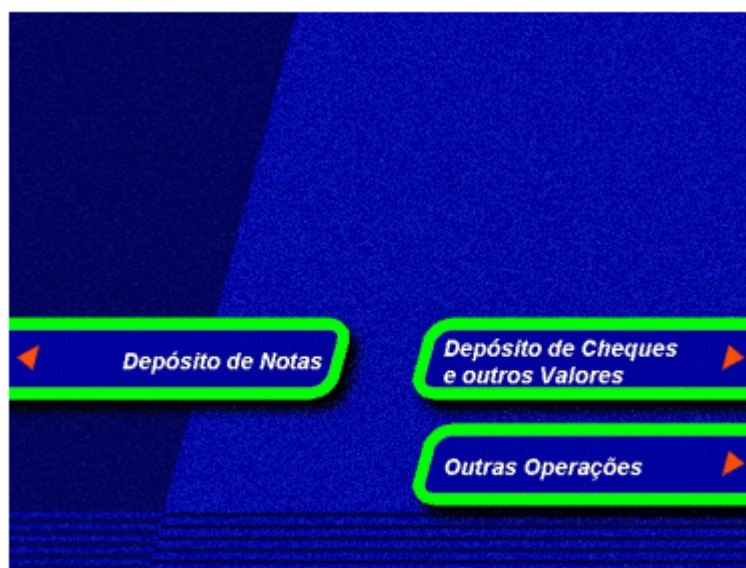
Seleccionando, no ecrã inicial, a opção "Levantamentos", o cliente tem acesso a um conjunto de opções de levantamento, onde pode escolher um montante pré-definido, uma outra importância, ou ainda, para cartões com vertente de crédito, a operação de Levantamento a Crédito.



Seleccionando, no ecrã inicial, a opção "Consultas" o cliente tem a possibilidade de escolher uma das seguintes operações:



Seleccionando, no ecrã inicial, a opção "Depósitos" o cliente tem acesso aos seguintes tipos de depósitos:

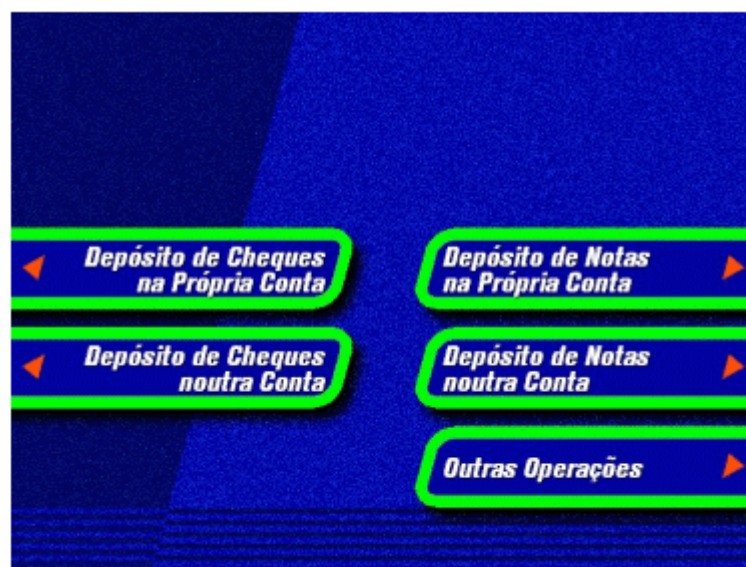


Actualmente todos os CAs da Rede Multibanco disponibilizam apenas as operações de **Depósito de Notas** e de **Depósito de Cheques e outros Valores** (tipos de depósito com envelope).

No entanto, encontram-se em implementação as operações de depósito com validação.

Coexistirão durante um período de tempo CAs em que a operação de depósitos é efectuada por envelope e CAs com a operação de depósitos com validação, sendo que um terminal pode disponibilizar apenas um tipo de operação de depósitos.

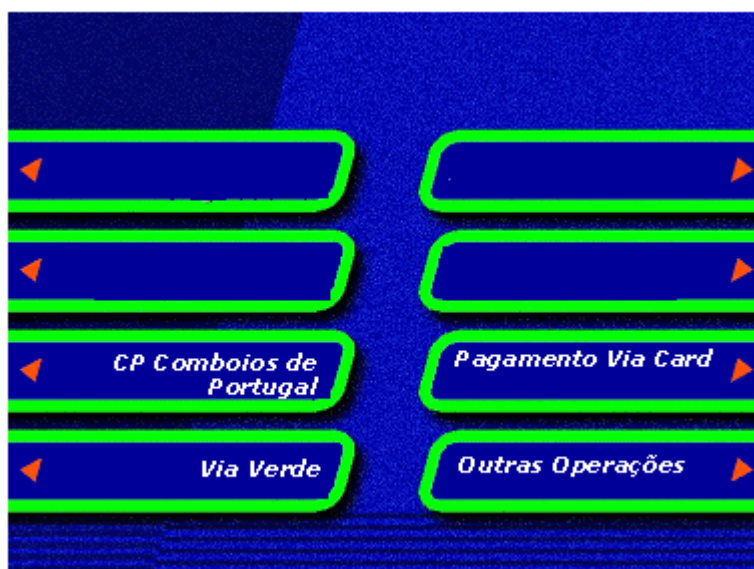
Seleccionando, no ecrã inicial de um CA com a operação de depósitos com validação, a opção "Depósitos", o cliente tem acesso aos seguintes tipos de depósito:



Seleccionando, no ecrã inicial, a opção "Pagamentos e Outros Serviços", o cliente tem acesso aos seguintes tipos de Pagamentos e Serviços:

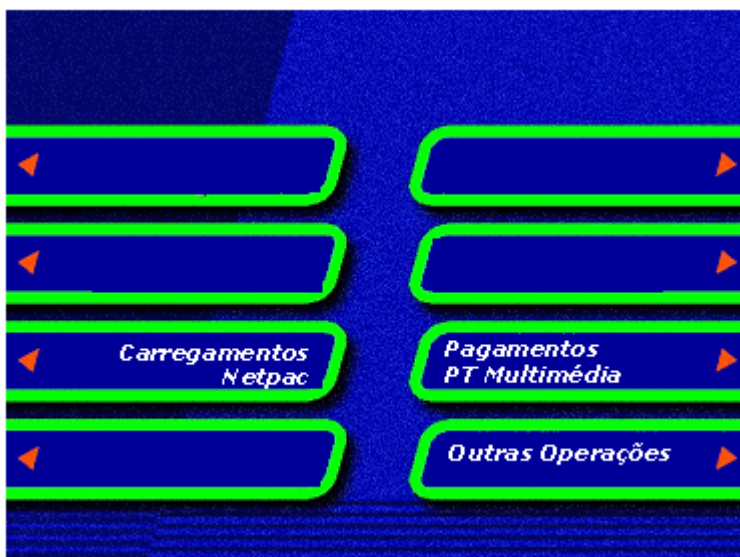


Após selecção da opção "Transportes", é apresentado ao utilizador o ecrã com os seguintes serviços:





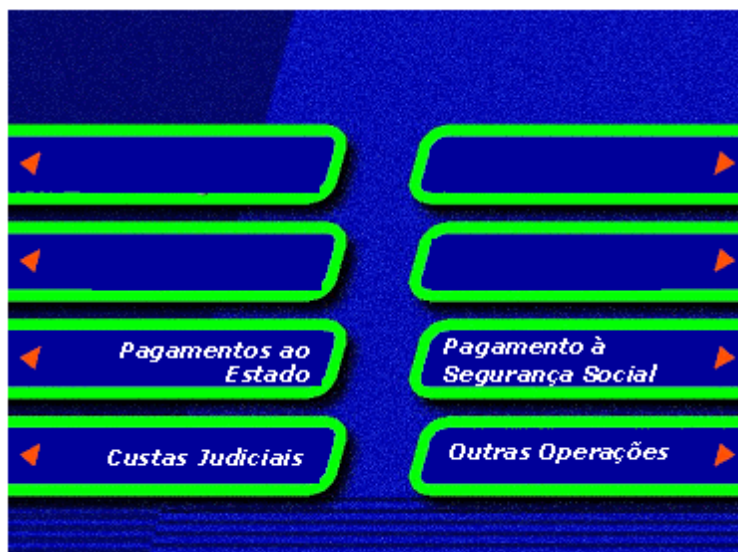
Caso o cliente selecione a função "Telecomunicações", evolui para o ecrã:



Seleccionando a opção "Telemóveis", o cliente tem acesso aos seguintes tipos de operações:



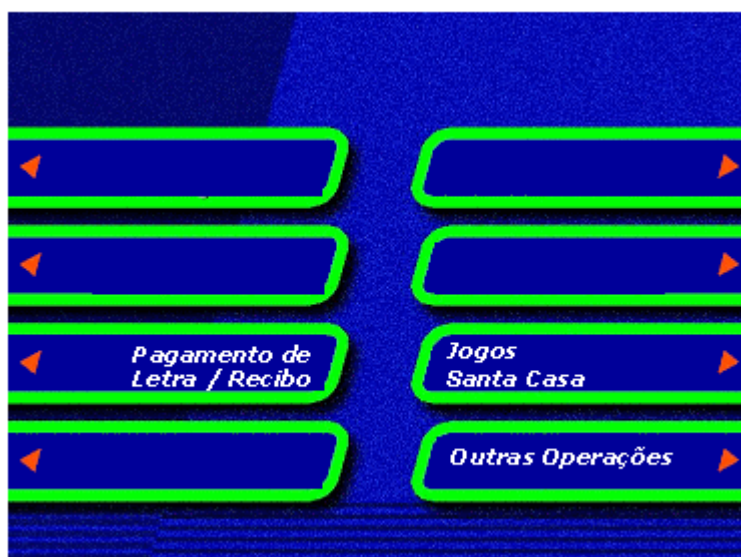
Ao escolher a opção "Sector Público", é apresentado ao cliente um ecrã com os seguintes serviços relacionados com a Administração Pública:



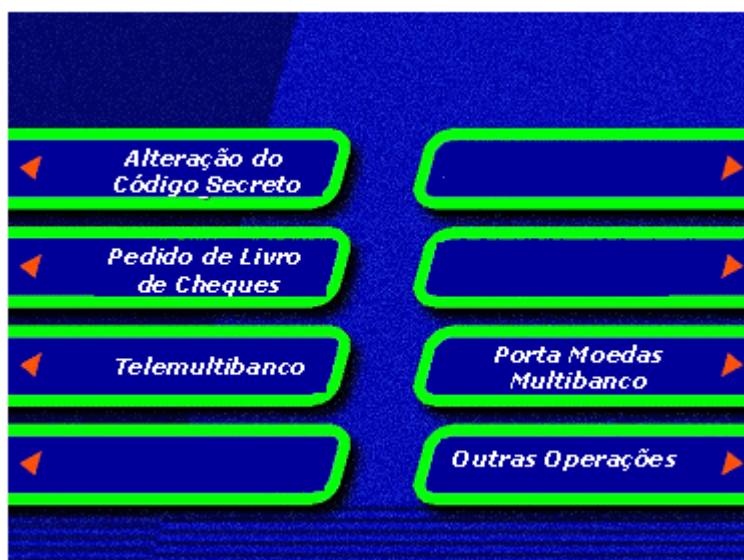
Após selecção da opção "TV e Espectáculos", é apresentado ao utilizador o ecrã com o serviço da Venda de Bilhetes para Espectáculos:



Na opção "Outros Pagamentos e Serviços", são apresentados os seguintes serviços:



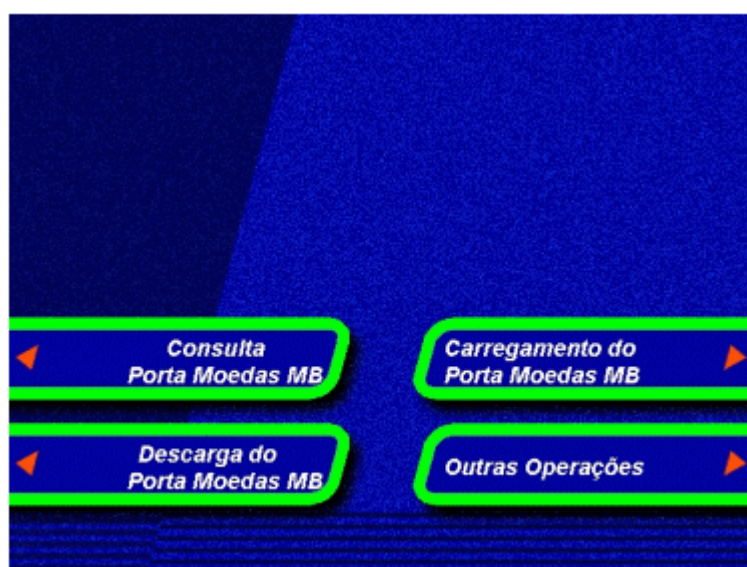
Se o cliente escolher a opção "Outras Operações", são apresentadas as seguintes funcionalidades:



Seleccionando, no ecrã inicial, a opção "Transferências", o cliente tem acesso às operações de Transferência Bancária e Transferência entre Contas do Cartão (para cartões com duas contas associadas).



Seleccionando a opção de Outras Operações, a opção "Porta Moedas Multibanco", o cliente tem acesso aos seguintes tipos de operações relativas a este tipo de produto:



#### 4º Digitação de eventuais outros dados da operação

Para cada tipo de operação devem ser seguidas as indicações apresentadas no ecrã. Os dados inseridos são imediatamente validados após a respectiva confirmação.



## 5º Processamento central da operação na SIBS

Este processo efectua em primeiro lugar todas as validações de segurança, ou seja, a existência e validade do cartão, a correcção do código secreto e ainda a consistência dos dados constantes da pista do cartão com os residentes centralmente. Caso esta coerência não se verifique, o cartão é capturado.

Depois de se iniciar este processamento, isto é, depois de o cliente ter indicado o montante que pretende levantar, ou ter confirmado os dados de outro tipo de operação, não lhe é possível efectuar o cancelamento da operação. Assim, os clientes bancários não devem abandonar o CA sem que lhe seja devolvido o cartão (e as notas) ou apresentado um ecrã a indicar a captura do cartão. Podem desta forma ser evitadas situações desagradáveis, ainda que pouco frequentes, como por exemplo num levantamento as notas serem retiradas pelo cliente seguinte.

## 6º Expulsão do cartão

A recuperação do cartão pelo cliente é condição *sine qua non* para a continuação da operação (por exemplo, no levantamento, para a entrega do dinheiro). Pretende-se desta forma minimizar as capturas de cartões, nomeadamente por abandono do titular no final da operação.

Após um tempo limite de apresentação do cartão ao cliente para o retirar, se o cartão ainda estiver presente no leitor, são emitidos avisos sonoros para lembrar ao cliente que deve recuperar o seu cartão antes que este seja capturado por esquecimento.

## 7º Conclusão da operação e entrega do talão comprovativo (ver também capítulo B.1.5.3)

Caso o cliente o solicite, todas as operações são concluídas com a emissão e entrega do respectivo talão comprovativo.

Formato genérico e dados comuns constantes de qualquer talão:

* * MULTIBANCO * *	
-----	
N. CAIXA: xxxx/xxxx/xx	TRANSACÇÃO: xxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx	DATA: xxxx/xx/xx
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx	HORA: xx:xx
-----	
CORPO DO RECIBO	
-----	
[ Texto Banco Emissor ]	
[ Texto Especial do Banco ]	
-----	
[ Texto Sistema Multibanco ]	
-----	
* * OBRIGADO * *	

Por razões de segurança, os dígitos iniciais que compõem o número de cartão estão omitidos no talão.

### B.1.5.3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

A Rede de CA Multibanco disponibiliza algumas funcionalidades específicas para determinadas operações. Estas funcionalidades têm como objectivo proporcionar maior flexibilidade e comodidade na utilização do vasto leque de operações existente e encontram-se disponíveis em qualquer dos CA da Rede.

As funcionalidades específicas são:

- possibilidade de realizar determinadas operações sem a necessidade de emissão do talão;
- realização de operações com a impressora fora de serviço;
- possibilidade de visualização dos dados da Consulta de Saldos de Conta no ecrã, em alternativa à sua apresentação no talão;
- encadeamento de operações, o que permite ao cliente realizar operações consecutivas, sem necessidade de retirar o cartão.

Sendo funcionalidades opcionais para o cliente, nas situações em que não escolha uma opção que lhe seja apresentada no decorrer da operação, o *time out* dessa opção é determinante para que a operação decorra, respectivamente, com a emissão de talão, sem a expulsão do cartão, sem a visualização de dados no ecrã, ou ainda, sem o encadeamento de operações, consoante a funcionalidade em causa.

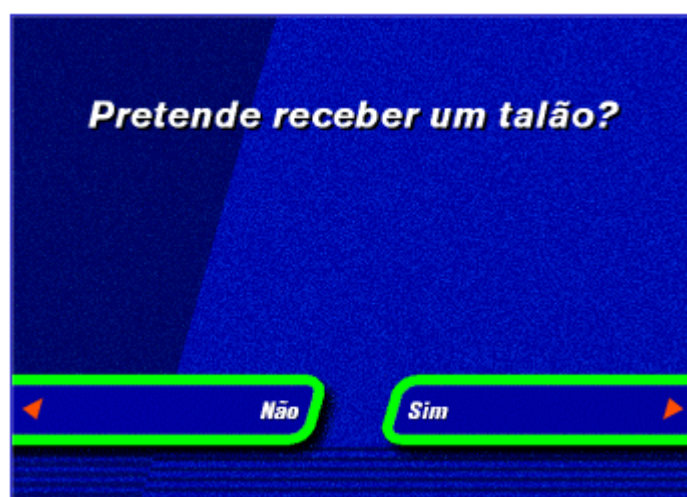
#### B.1.5.3.1 OPERAÇÕES SEM EMISSÃO DE TALÃO

O CA Multibanco permite a realização de determinadas operações sem a emissão de talão, mesmo com a impressora em serviço, cabendo ao cliente decidir se pretende ou não obter o talão.

Essas operações são as seguintes:

- Levantamento
- Levantamento a Crédito
- Transferência entre Contas do Cartão
- Pagamento de Serviços/Compras

Ao seleccionar uma destas operações, o cliente é questionado relativamente à impressão do talão:



Se o cliente seleccionar "Sim", a operação é concretizada com a posterior emissão do talão.

Se o cliente seleccionar "Não", a operação termina sem a respectiva entrega de talão.

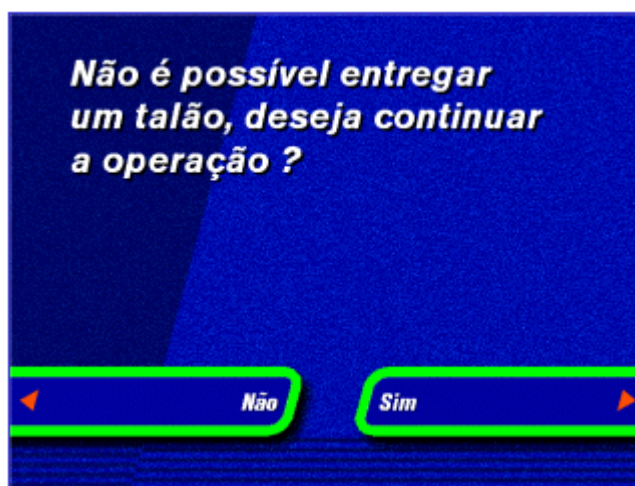
### **B.1.5.3.2 REALIZAÇÃO DE OPERAÇÕES COM A IMPRESSORA FORA DE SERVIÇO**

No caso de o CA Multibanco se encontrar temporariamente com a impressora fora de serviço (caso se tenha esgotado o papel dos talões, por exemplo), e por forma a não privar o cliente do serviço, podem ser efectuadas determinadas operações sem a emissão do talão. Contudo, o mesmo pode ser obtido posteriormente através da operação de pedido de 2ª Via de Talão Multibanco (excepto nas Consultas).

Essas operações são as seguintes:

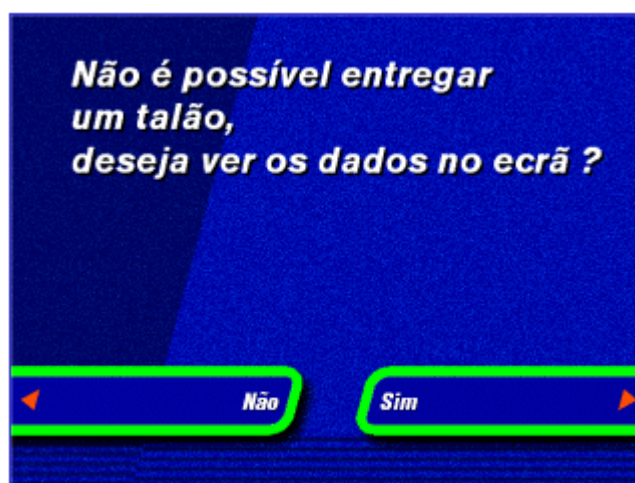
- Levantamento
- Levantamento a Crédito
- Consulta de Saldos de Conta
- Depósitos com validação
- Emissão de Cheques
- Carregamento do PMB
- Descarga do PMB
- Pagamento de Serviços/Compras
- Transferência entre Contas do Cartão

Para possibilitar a continuidade da operação, é apresentado ao cliente o seguinte ecrã:



Perante este menu, o cliente decide se pretende continuar com a operação.

No caso específico da operação de Consulta de Saldos de Conta, depois de seleccionada a operação, é apresentado ao cliente o seguinte ecrã, para possibilitar a continuidade da operação:

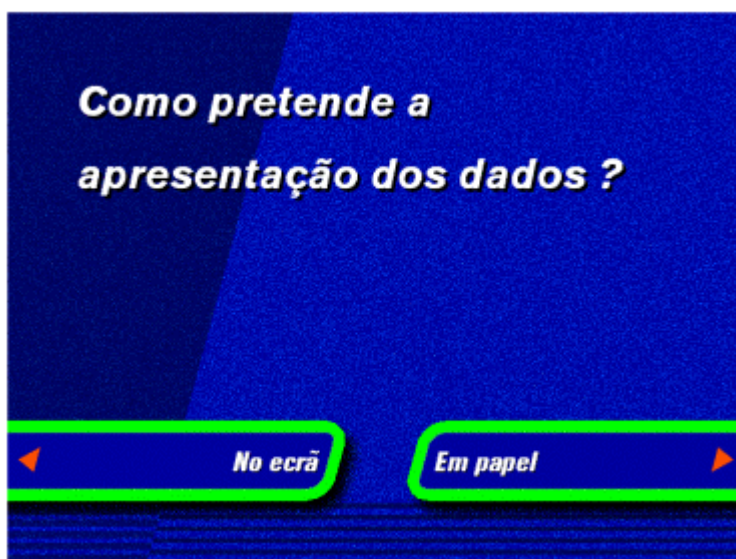


Se o cliente seleccionar "Sim", a operação é concretizada com a apresentação dos dados no ecrã (de acordo com o definido no ponto seguinte).

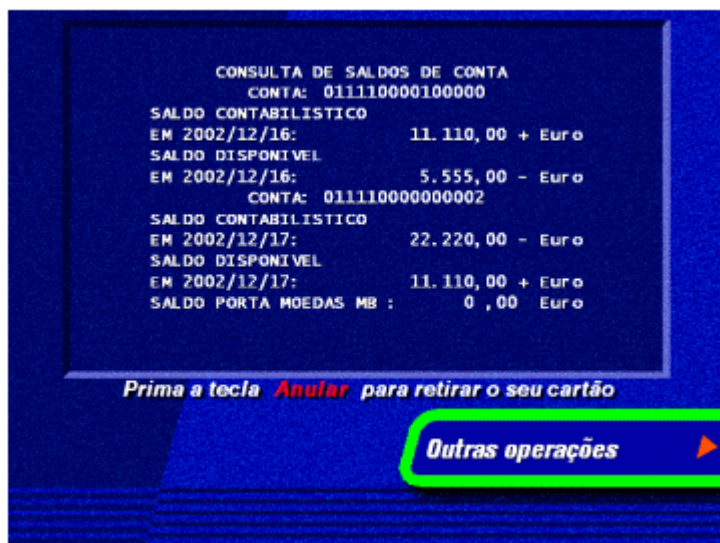
Se o cliente seleccionar "Não", a operação termina.

#### **B.1.5.3.3 CONSULTA DE SALDOS DE CONTA NO ECRÃ**

No caso específico da operação de Consulta de Saldos de Conta, depois de seleccionada a operação, é apresentado ao cliente um ecrã questionando-o se pretende visualizar os dados no ecrã ou, a emissão de um talão, desde que autorizado pelo Banco Emissor do cartão.



Se optar pela visualização dos dados no ecrã, a informação é apresentada de acordo com o seguinte formato:





A informação está disponível durante 10 segundos. Caso o cliente pretenda suspender a visualização deve seleccionar a tecla "Anular".

Se seleccionar a opção "Em papel", é entregue um talão comprovativo da operação.

#### **B.1.5.3.4 ENCADEAMENTO DE OPERAÇÕES**

Esta funcionalidade permite a realização de operações sucessivas na Rede de CA Multibanco, com total segurança, sem ser necessário retirar o cartão. Esta opção está disponível após a conclusão das seguintes operações:

- Alteração do Código Secreto
- Pagamento de Letra/Recibo
- Consulta de Movimentos de Conta
- Consulta de Saldos de Conta
- Depósito de Notas
- Depósito de Cheques ou outros Valores
- Pagamento de Serviços/Compras
- Pedido de Livro de Cheques
- Transferência entre Contas do Cartão

No caso de se fazer um levantamento, não é possível, por questões de segurança para o próprio cliente, continuar a realizar operações sucessivas, concluindo-se a operação com a recolha do cartão.

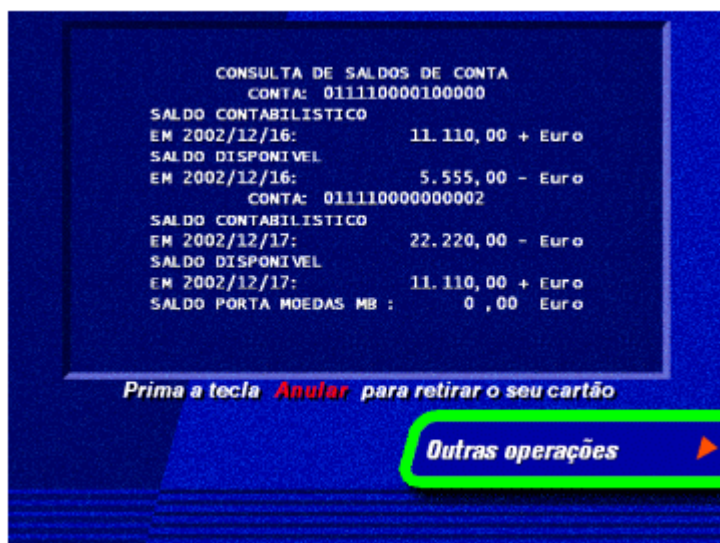
Quando, inicialmente, o cliente seleccionar uma operação com a opção de entrega de talão que permita o encadeamento de operações, no final dessa mesma operação o CA apresenta o seguinte ecrã:



Após a entrega do talão, o cliente dispõe de 5 segundos para seleccionar a tecla "Outras Operações", ou a tecla "Anular", neste caso para a entrega do cartão. Em caso de *time out* da operação o cartão é expulso.

Caso o cliente selecione a opção "Outras Operações", acede ao menu inicial do CA, onde pode optar pela execução de uma nova operação. A introdução do PIN é obrigatória, qualquer que seja a operação seleccionada.

Porém, se inicialmente o cliente seleccionar uma operação com a opção de visualização dos dados no ecrã, no final dessa mesma operação o CA apresenta o seguinte ecrã:



Nesta situação, o cliente dispõe de 10 segundos para seleccionar a tecla "Outras Operações", ou a tecla "Anular", neste caso para a entrega do cartão. Em caso de *time out* da operação, o cartão é expulso.

#### B.1.5.4 CARACTERÍSTICAS PARTICULARES DAS OPERAÇÕES CLIENTE EM CA

Descrevem-se, seguidamente, os detalhes das operações em CA, assim como os talões emitidos, para as operações em que estes existam.

Nas operações de Levantamento, Consulta de Saldos de Conta, Consulta de Movimentos de Conta, Transferência entre Contas do Cartão e Carregamento de Porta Moedas MB, para além dos dados da transacção, é(são) apresentado(s) o(s) Saldo(s) da(s) Conta(s) do Cartão.

Nas operações de Levantamento, Consulta de Saldos de Conta e Consulta de Movimentos de Conta, quando se trata de um Cartão Combinado (Cartão Bancário e PMB) é apresentado igualmente o Saldo de Porta Moedas MB, com a seguinte apresentação:

SALDO PORTA MOEDA MB: xxx,xx Euro

##### B.1.5.4.1 LEVANTAMENTO

Esta operação permite ao cliente o levantamento de numerário no CA.

A selecção desta operação pode efectuar-se de duas formas:

- Através das teclas de função do ecrã;
- Através do teclado frontal do CA (se o teclado frontal deste assim o permitir).

Independentemente da forma que a operação é seleccionada, o cliente é questionado se pretende receber um talão. Caso o cliente pretenda receber um talão e o CA não o possa dispensar porque a impressora está fora de serviço, é questionado se pretende efectuar a operação mesmo sem a emissão do talão.

Nesta operação, o cliente deve indicar a importância que pretende levantar:

- utilizando as teclas com importâncias pré-definidas;
- seleccionando a opção "Levantamento de Outras Importâncias", digitando a importância pretendida através da utilização do teclado numérico e premindo a tecla verde de confirmação.

Após a selecção, ou introdução, do valor de levantamento pretendido, o CA valida a importância indicada:

- verificando se o montante pretendido não é inferior ao montante mínimo definido por operação (actualmente o valor mínimo para a operação de levantamento é 10 euros);
- verificando que o montante não excede o máximo dispensável por operação (presentemente este valor é 200 euros);
- verificando que possui notas cujas denominações permitem satisfazer a importância pretendida.

Caso alguma destas situações não seja satisfeita, o CA apresenta o ecrã indicando o montante máximo possível ou as denominações de notas que permitem satisfazer a importância pretendida. Neste caso o CA solicita nova inserção de montante a levantar pelo cliente, consistente com as notas existentes (valores múltiplos). Se após a terceira inserção de valor persistir incompatibilidade entre o montante inserido e as notas de que o equipamento dispõe, é apresentado ao cliente uma mensagem de erro a cancelar a operação, o cartão é expulso, sendo enviada uma mensagem de anomalia ao sistema central.

As notas dispensadas actualmente nas diversas marcas/modelos de CA são de 5, 10, 20 e 50 euros.

O CA tem capacidade de detecção dos níveis de notas disponíveis, alertando o sistema central da SIBS e o supervisor da condição de nível baixo ou inexistência de notas.

Quando o CA detecta o mau funcionamento do dispensador, coloca a operação de levantamento fora de serviço, embora possa continuar a disponibilizar as outras operações.

Depois de concretizado o pedido de levantamento válido para o CA e para o cartão/conta em utilização, a operação prossegue:

- o CA expulsa o cartão, que o cliente deve recolher, sob pena de a operação ser cancelada e o cartão capturado.
- São dispensadas as notas. O CA detecta se estas foram retiradas pelo cliente, que dispõe de um tempo limite para recolha das notas (o CA apresenta por 3 vezes um aviso sonoro para lembrar ao cliente que as deve recolher). Caso não tenham sido, estas são recolhidas e transportadas para um cacifo de notas rejeitadas. Esta circunstância é comunicada ao sistema central da SIBS. Na realização da operação de fecho contabilístico, o supervisor confere se o cliente retirou a totalidade ou apenas parte das notas disponibilizadas. Nestas situações, o cliente deve solicitar a regularização do movimento junto do seu Banco.
- o CA emite um talão comprovativo da operação (com a impressora em serviço e caso tenha sido essa a opção do cliente).

```

* * MULTIBANCO * *
-----
N.CADXA: xxxx/xxxx/xx  TRANSACÇÃO: xxxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx  DATA:xxxx/xx/xx
CARTÃO:xxxxxxxxxxxxxxxxx  HORA: xx:xx
-----
LEVANTAMENTO
N. MOVIMENTO CARTÃO: xx
MONTANTE: **.***,00 Euro
SALDO CONTABILÍSTICO
EM aaaa/mm/dd: XX.XXX.XXX,XX ± Euro
SALDO DISPONÍVEL
EM aaaa/mm/dd: XX.XXX.XXX,XX ± Euro
-----
[ Texto Banco Emissor ]
[ Texto Especial do Banco ]
-----
[ Texto Sistema Multibanco ]
-----
* * OBRIGADO * *

```

#### B.1.5.4.2 LEVANTAMENTO A CRÉDITO

Para cartões com uma conta crédito associada, o CA permite também a realização da operação de Levantamento a Crédito. Quando o cliente selecciona esta opção, indica que pretende realizar o levantamento a partir desta conta. O CA solicita de seguida ao cliente a selecção da importância que pretende levantar. Alternativamente, e sempre que a arquitectura do CA o permita, pode escolher directamente através de uma das teclas com importâncias pré-definidas.

Apresenta-se, seguidamente, o talão comprovativo desta operação.

```

* * MULTIBANCO * *
-----
N.CADXA: xxxx/xxxx/xx  TRANSACÇÃO: xxxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx  DATA:xxxx/xx/xx
CARTÃO:xxxxxxxxxxxxxxxxx  HORA: xx:xx
-----
LEVANTAMENTO A CRÉDITO
N. MOVIMENTO CARTÃO: xx
MONTANTE: **.***,00 Euro
ACRESCEM TARIFAS CONTRATUAIS
-----
[ Texto Banco Emissor ]
[ Texto Especial do Banco ]
-----
[ Texto Sistema Multibanco ]
-----
* * OBRIGADO * *

```



#### **B.1.5.4.3 CONSULTA DE SALDOS DE CONTA**

Esta operação permite ao cliente a obtenção dos saldos contabilístico e disponível da(s) conta(s) associada(s) ao cartão.

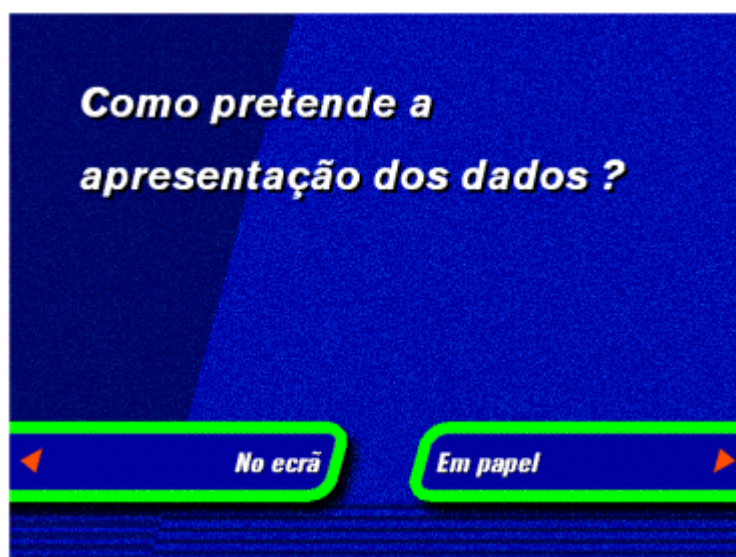
A selecção desta operação pode efectuar-se de duas formas:

- a. Através das teclas de função do ecrã;
- b. Através do teclado frontal do CA (se o teclado frontal deste assim o permitir).

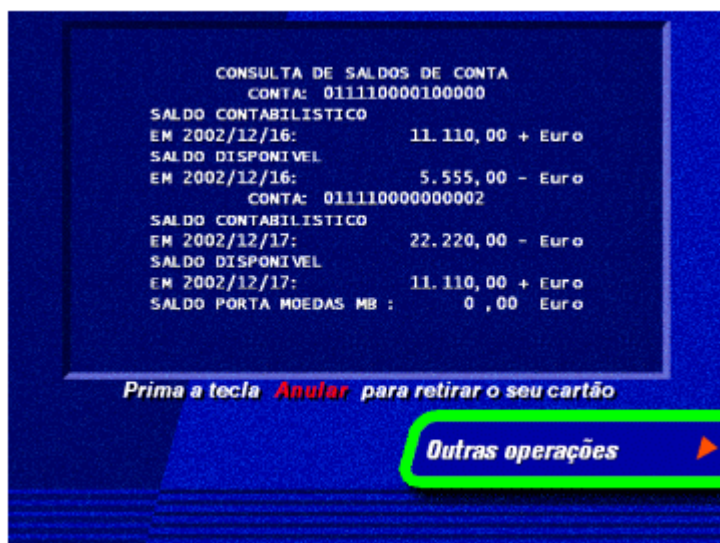
Depois de seleccionada a operação, é apresentado ao cliente um ecrã questionando-o sobre se pretende visualizar os dados no ecrã ou, a emissão de um talão, desde que autorizado pelo Banco Emissor do cartão (ver capítulo **B.1.5.3**).

A selecção da operação pelo cliente desencadeia o envio de uma mensagem ao sistema central da SIBS. A resposta indica os saldos disponível e contabilístico da(s) conta(s) associada(s) ao cartão.

O cliente não necessita de seleccionar a conta, pois a resposta é dada para uma ou duas contas em função da associação cartão/conta(s).



Caso opte pela visualização dos dados no ecrã, a informação é apresentada de acordo com o seguinte formato:



A informação está disponível durante 10 segundos. Caso o cliente pretenda suspender a visualização deve seleccionar a tecla "Anular".

Caso seleccione a opção "Em papel" é entregue um talão comprovativo da operação.

Caso o cliente opte pela impressão do talão e a impressora está fora de serviço, o cliente é questionado se deseja ver os dados da consulta no ecrã.

Esta operação permite a realização subsequente de operações sem a necessidade da expulsão do cartão.

Apresenta-se, seguidamente, o talão comprovativo desta operação (para um cartão com uma conta).

* * MULTIBANCO * *	
N. CAIXA: xxxx/xxxx/xx	TRANSACÇÃO: xxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx	DATA: xxxx/xx/xx
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx	HORA: xx:xx
-----	
CONSULTA DE SALDOS DE CONTA	
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx	
SALDO CONTABILÍSTICO	
EM aaaa/mm/dd:	XX.XXX.XXX,XX ± Euro
SALDO DISPONÍVEL	
EM aaaa/mm/dd:	XX.XXX.XXX,XX ± Euro
-----	
[ Texto Banco Emissor ]	
[ Texto Especial do Banco ]	
-----	
[ Texto Sistema Multibanco ]	
-----	
* * OBRIGADO * *	

#### B.1.5.4.4 CONSULTA DE MOVIMENTOS DE CONTA

Nesta operação, o cliente pode seleccionar se pretende obter os movimentos da primeira conta ou da segunda caso esta exista e tenha sido associada ao cartão em causa.

São apresentados até um máximo de 10 movimentos, assim como os saldos disponível e contabilístico da conta.

Para cada movimento é informado: a data, o tipo de movimento (através de siglas definidas pelo Banco Emissor), o descritivo e a importância.

Esta operação permite a realização subsequente de operações sem a necessidade da expulsão do cartão.

No fim da operação é entregue um talão ao cliente.

* * MULTIBANCO * *		
-----		
N. CAIXA: xxxx/xxxx/xx	TRANSACÇÃO: xxxxx	
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx	DATA: xxxx/xx/xx	
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx	HORA: xx:xx	
-----		
CONSULTA DE MOVIMENTOS DE CONTA		
DATA	TIPO	REFERÊNCIA/MONTANTE
aaaa/mm/dd xxx		DESCRITIVO - 01
		XXX.XXX.XXX,XX + Euro
aaaa/mm/dd xxx		DESCRITIVO - 01
		XXX.XXX.XXX,XX + Euro
aaaa/mm/dd xxx		DESCRITIVO - 01
		XXX.XXX.XXX,XX + Euro
aaaa/mm/dd xxx		DESCRITIVO - 01
		XXX.XXX.XXX,XX + Euro
aaaa/mm/dd xxx		DESCRITIVO - 01
		XXX.XXX.XXX,XX + Euro
-----		
SALDO CONTABILÍSTICO		
EM aaaa/mm/dd:		XX.XXX.XXX,XX + Euro
SALDO DISPONÍVEL		
EM aaaa/mm/dd:		XX.XXX.XXX,XX + Euro
-----		
[ Texto Banco Emissor ]		
[ Texto Especial do Banco ]		
-----		
[ Texto Sistema Multibanco ]		
-----		
* * OBRIGADO * *		

#### B.1.5.4.5 CONSULTA DE OPERAÇÕES DO CARTÃO NO MB

A operação foi concebida por forma a permitir ao cliente a utilização do Serviço Multibanco para o esclarecimento de dúvidas ou para a obtenção da 2ª via do talão emitido originalmente.

Depois de seleccionar esta operação, o cliente pode escolher entre:

- **os últimos movimentos** - são listados os últimos 10 movimentos do cartão, com a impressão de um talão;
- **os movimentos a partir de certa data** - o cliente deve indicar a data (dois dígitos para o dia e dois para o mês). O sistema selecciona os 10 movimentos efectuados nesse dia e anteriores, com a impressão de um talão;

- **a impressão de uma 2ª via do talão** - o sistema apresenta o ecrã para o cliente indicar a data do movimento (dia e mês). Em seguida apresenta as operações do dia em grupos de oito (ou seis). O cliente deve seleccionar a operação que pretende com as teclas laterais. A operação conclui-se com a emissão do talão da operação original e com o texto "2ª via".

Nas duas primeiras opções são listadas as seguintes operações:

- operações contabilísticas (ex.: levantamento, depósitos, etc.);
- operações aceites;
- operações que foram anuladas posteriormente (isto é, com o intervalo de pelo menos um dia).

As operações são apresentadas em grupos de 10 movimentos, começando-se do mais próximo para o mais distante.

Neste momento estão disponíveis para consulta 60 dias de operações na Rede Multibanco.

Apresenta-se, seguidamente, o talão comprovativo desta operação.

```

* * MULTIBANCO * *
-----
N.Caixa: xxxx/xxxx/xx  TRANSACÇÃO: xxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx  DATA: xxxx/xx/xx
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx  HORA: xx:xx
-----
CONSULTA OPERAÇÕES CARTÃO NO MULTIBANCO
DATA  HORA  SEQ.  OPERAÇÃO  IMPORTÂNCIA

aa/mm hh:mm xx  xxxxxxxx XXX.XXX,XX+Euro
<----- LOCALIZAÇÃO DO TERMINAL ----->
aa/mm hh:mm xx  xxxxxxxx XXX.XXX,XX+Euro
<----- LOCALIZAÇÃO DO TERMINAL ----->
-----
[ Texto Banco Emissor ]
[ Texto Especial do Banco ]
-----
[ Texto Sistema Multibanco ]
-----
* * OBRIGADO * *

```

#### **B.1.5.4.6 CONSULTA DE OPERAÇÕES DE BAIXO VALOR**

As operações de "Baixo Valor" - pagamento de portagens e utilização de telefones públicos, ou outras - são debitadas em bloco aos clientes, correspondendo, por norma, cada débito ao somatório dos movimentos realizados na semana anterior. Esta funcionalidade pretende evitar que os extractos de conta emitidos pelos Bancos sejam sobrecarregados com lançamentos de importâncias pequenas. O cliente deve utilizar esta operação no CA caso pretenda obter o detalhe de um débito deste tipo efectuado na sua conta.

Seleccionada esta operação de consulta, o CA apresenta um ecrã com os débitos correspondentes aos vários movimentos efectuados pelo cartão, indicando para cada um deles o montante/sinal da operação, o número de sequência da operação do cartão e a data em que foi lançado o débito na conta do cartão, tal como foi comunicada ao Banco. O cliente selecciona o débito que pretende consultar e recebe um talão com a lista dos detalhes que totalizaram o débito na sua conta, incluindo: o sub-sistema de pagamento, a data, a hora, o local da sua realização e o montante.

Apresenta-se, seguidamente, o talão comprovativo desta operação.

* * MULTIBANCO * *			
N. CAIXA: xxxx/xxxx/xx		TRANSAÇÃO: xxxxx	
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx		DATA: xxxx/xx/xx	
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx		HORA: xx:xx	
CONSULTA A MOVIMENTOS DE BAIXO VALOR			
(sub-sistema)			
DATA	HORA	DESCRIPTIVO	VALOR
aaaa/mm/dd hh:mm		xxxxxxxxxxxxxx	XXX,XX-
aaaa/mm/dd hh:mm		xxxxxxxxxxxxxx	XXX,XX-
aaaa/mm/dd hh:mm		xxxxxxxxxxxxxx	XXX,XX-
aaaa/mm/dd hh:mm		xxxxxxxxxxxxxx	XXX,XX-
aaaa/mm/dd hh:mm		xxxxxxxxxxxxxx	XXX,XX-
TOTAL ->			X.XXX,XX- Euro
[ Texto Banco Emissor ]			
[ Texto Especial do Banco ]			
[ Texto Sistema Multibanco ]			
* * OBRIGADO * *			

#### B.1.5.4.7 CONSULTA A NIB

A selecção desta operação possibilita ao cliente a obtenção do Número de Identificação Bancária, designado por NIB, referente à(s) conta(s) associada(s) ao cartão, mediante a impressão de um talão.

Permite deste modo, a utilização pelo cliente, de uma identificação *standard* do número da sua conta, por exemplo, para a realização de operações interbancárias.

Apresenta-se, seguidamente, o talão comprovativo desta operação (para um cartão com duas contas associadas).

* * MULTIBANCO * *	
N. CAIXA: xxxx/xxxx/xx	TRANSACÇÃO: xxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx	DATA: xxxx/xx/xx
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx	HORA: xx:xx
-----	
NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO BANCÁRIA	
Primeira Conta do Cartão	
BBBB AAAA CCCC CCCC CCCD D	
Segunda Conta do Cartão	
BBBB AAAA CCCC CCCC CCCD D	
Utilize o MIB sempre que precisar de identificar a sua Conta, em Operações Interbancárias	
-----	
[ Texto Banco Emissor ]	
[ Texto Especial do Banco ]	
-----	
[ Texto Sistema Multibanco ]	
-----	
* * OBRIGADO * *	

#### B.1.5.4.8 DEPÓSITO DE NOTAS

A operação de Depósito de Notas é disponibilizada somente se, para além da operação ser autorizada para o cartão em causa, o Banco de Apoio do CA (que assegura a manutenção do terminal) coincidir com o Banco Emissor do cartão. Desta forma, se um cliente pretender efectuar uma destas operações, deve dirigir-se a um CA instalado num balcão do seu Banco. Trata-se de uma operação sem as características de "interbancariedade", no entanto, tecnicamente, a "interbancariedade" é possível, e está implementada em alguns grupos financeiros.

Depois de seleccionar esta operação, o cliente deve indicar a conta onde pretende efectuar o depósito, no caso do cartão possuir duas contas associadas, e digitar a importância que pretende depositar. Uma vez que os Depósitos em Notas apenas podem ser realizados com notas, não sendo aceite moedas, os montantes indicados devem ser múltiplos dos valores faciais das notas em circulação, ou seja, múltiplos de 5 euros. Caso o valor inserido não cumpra este requisito, o CA solicita a correcção do montante a introduzir (até a um máximo de três inserções).

Esta acção desencadeia o envio de uma mensagem do CA para o sistema central para validação do cartão e conta e confirmação da aceitação do depósito.

Seguidamente, é dispensado um envelope ao cliente onde este deve incluir as notas. O CA permite ao cliente a continuação da operação, mesmo que já não disponha de envelopes, caso o cliente tenha em seu poder um envelope para a realização da operação. De outro modo a operação é anulada.

As limitações desta operação são as inerentes ao volume dos envelopes que podem ser inseridos no CA, não devendo o número de notas num envelope exceder as 70, solicitando-se ainda que não sejam depositadas moedas.

Depois da introdução do envelope no receptáculo, o CA imprime no envelope os dados identificadores da operação e emite um talão comprovativo do depósito, que só se torna efectivo após conferência pelo Banco.

* * MULTIBANCO * *	
N.CAIXA: xxxx/xxxx/xx	TRANSACÇÃO: xxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx	DATA: xxxx/xx/xx
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx	HORA: xx:xx
-----	
DEPÓSITO DE NOTAS	
N. MOVIMENTO CARTÃO: XX	
MONTANTE: XX.XXX.XXX Euro	
CREDITO VÁLIDO APÓS CONFERÊNCIA	
-----	
[ Texto Banco Emissor ]	
[ Texto Especial do Banco ]	
-----	
[ Texto Sistema Multibanco ]	
-----	
* * OBRIGADO * *	

As operações de Depósito de Notas que decorrem num período contabilístico do CA, são registadas em ficheiro próprio, de modo a permitir que na operação de supervisão do CA, o supervisor possa confirmar a importância constante no envelope com o valor indicado pelo cliente.

O Banco recebe duas mensagens relativas a uma operação de Depósitos de Notas: um "Aviso de Depósito" e posteriormente "Depósito de Notas Confirmado".

Apresentam-se no anexo **B.AX.3** as especificações físicas dos envelopes utilizados nas operações de Depósito de Notas.

Esta operação permite a realização subsequente de operações sem a necessidade da expulsão do cartão.

#### **B.1.5.4.9 DEPÓSITO DE CHEQUES OU OUTROS VALORES**

A operação de Depósito de Cheques ou outros Valores é disponibilizada somente se, para além da operação ser autorizada para o cartão em causa, o Banco de Apoio do CA (que assegura a manutenção do terminal) coincidir com o Banco Emissor do cartão. Desta forma, se um cliente pretender efectuar uma destas operações, deve dirigir-se a um CA instalado num balcão do seu Banco. Trata-se de uma operação sem as características de "interbancariedade", no entanto, tecnicamente, a "interbancariedade" é possível, e está implementada em alguns grupos financeiros.

Esta operação desenrola-se de forma idêntica ao Depósito de Notas. Dado, no entanto, a operação não ter componente contabilística em termos da Compensação Multibanco, e sendo tratada como uma entrega ao Balcão do Banco, exclui-se a necessidade de escrever um ficheiro de depósitos, visto que estes não são confirmados pelo supervisor. A operação será processada no Balcão, fora do Serviço CA.



O valor total dos documentos depositados deve ser inferior ao limite definido para a obrigatoriedade de processamento de operações no SPGT.

Depois da introdução do envelope no receptáculo, o CA imprime no envelope os dados identificadores da operação e emite então um talão comprovativo do depósito, que só se torna efectivo após conferência e cobrança pelo Banco.

* * MULTIBANCO * *	
N. CAIXA: xxxx/xxxx/xx	TRANSACÇÃO: xxxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx	DATA: xxxx/xx/xx
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx	HORA: xx:xx
DEPÓSITO DE CHEQUES OU OUTROS VALORES	
N. MOVIMENTO DO CARTÃO: XX	
MONTANTE: X.XXX.XXX,XX Euro	
CRÉDITO VÁLIDO APÓS BOA COBRANÇA	
[ Texto Banco Emissor ]	
[ Texto Especial do Banco ]	
[ Texto Sistema Multibanco ]	
* * OBRIGADO * *	

Apresentam-se no anexo **B.AX.3** as especificações físicas dos envelopes utilizados nas operações de Depósito de Cheques ou outros Valores.

Esta operação permite a realização subsequente de operações sem a necessidade da expulsão do cartão.

#### **B.1.5.4.10 DEPÓSITO DE NOTAS COM VALIDAÇÃO**

A operação de Depósito de Notas com validação é disponibilizada somente se, para além da operação ser autorizada para o cartão em causa, o Banco de Apoio do CA (que assegura a manutenção do terminal) coincidir com o Banco Emissor do cartão e com o Banco Destinatário do depósito (cenário intrabancário). Desta forma, se um cliente pretender efectuar uma destas operações, deve dirigir-se a um CA instalado num balcão do seu Banco.

Numa primeira fase estará em produção o cenário intrabancário acima referido, embora o desenvolvimento e implementação contemplem, desde já, o cenário interbancário em que o Banco Emissor do cartão coincide com o Banco Destinatário do depósito, mas não com o Banco de Apoio do CA.

Depois de o cliente seleccionar a operação Depósito de Notas na Própria Conta, e indicar a conta onde pretende efectuar o depósito, no caso do cartão possuir duas contas associadas, o CA apresenta um ecrã a solicitar a introdução das notas.

Caso o cliente selecione a operação Depósito de Notas noutra Conta, o CA apresenta um ecrã solicitando a introdução do NIB da conta de depósito e de seguida apresenta um ecrã para confirmação dos dados do destinatário (incluindo o nome se o Banco Emissor o fornecer). Caso o cliente confirme, o CA apresenta o ecrã de introdução de notas; caso cancele, a operação é terminada.

O dispositivo de Depósito de Notas abre e o cliente introduz as notas. Está definido um *time out* para esta operação e se o cliente não colocar as notas a tempo a operação é cancelada.



Quando o dispositivo detecta as notas, recolhe-as e efectua o processo de validação. As notas podem ser classificadas em uma de 4 categorias distintas:

- Categoria 1 - não é reconhecida como nota, o CA devolve o item ao cliente.
- Categoria 2 - nota falsa, o CA recolhe o *fingerprint* da nota ("impressão digital" electrónica da nota) e deposita-a em cacifo próprio. Em nenhuma circunstância o CA pode devolver a nota ao cliente.
- Categoria 3 - nota suspeita, o CA recolhe o *fingerprint* da nota e deposita-a no cacifo das notas boas (ou suspeitas caso o CA o permita). Caso o cliente cancele a operação, o CA pode devolver a nota ao cliente.
- Categoria 4 - nota válida, o CA deposita-a no cacifo das notas boas. Caso o cliente cancele a operação a nota é devolvida ao cliente.

De acordo com a legislação em vigor, os *fingerprints* são guardados pela SIBS pelo prazo estabelecido pela mesma.

No final da validação das notas o CA exhibe o ecrã de confirmação do depósito, que já inclui o Nome do Destinatário do depósito, caso se trate de um Depósito de Notas noutra Conta e caso o Banco Emissor tenha fornecido essa informação. O cliente dispõe então das seguintes opções:

- Anulação da operação
  - Caso o depósito contenha notas da categoria 4 e 3, o CA devolve as notas ao cliente, expulsa o cartão e termina a operação;
  - Caso o depósito contenha também notas da categoria 2, o CA procede ao depósito destas notas (tal como se o cliente confirmasse a operação).
- Confirmação da operação
  - O CA exhibe o ecrã de concretização da operação ou
  - O CA procede à emissão de um talão comprovativo, caso o cliente tenha seleccionado esta funcionalidade.

Caso o cliente exceda o tempo disponível para confirmação ou anulação da operação (*time out*), o CA procede ao depósito destas notas (tal como se o cliente confirmasse a operação).

Apresenta-se de seguida o exemplo de um talão comprovativo desta operação.

```

* * MULTIBANCO * *
-----
N.CAIXA: xxxx/xxxx/xx  TRANSACÇÃO: xxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx  DATA: xxxx/xx/xx
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx  HORA: xx:xx
-----
DEPÓSITO DE NOTAS
N.MOVIMENTO CARTÃO: xx
REFERÊNCIA DO DEPÓSITO: xxxxxxxxxxxxxxxx
CONTA DE DEPÓSITO:
xxxx xxxx xxxx xxxx xxxx x
QUANTIDADES DE NOTAS DEPOSITADAS:
5 € 10 € 20 € 50 € 100 € 200 €  TOTAL
xxx xxx xxx xxx xxx xxx  xxx
MONTANTE TOTAL DO DEPÓSITO:xx.xxx.xxx,00

NÃO PUDEAM SER VALIDADAS AS NOTAS:
5 € 10 € 20 € 50 € 100 € 200 €  TOTAL
xxx xxx xxx xxx xxx xxx  xxx
MONTANTE TOTAL POR VALIDAR:xx.xxx.xxx,00

CRÉDITO VÁLIDO APÓS VALIDAÇÃO PELO BANCO
-----
[ Texto Banco Emissor ]
[ Texto Especial do Banco ]
-----
[ Texto Sistema Multibanco ]
-----
* * OBRIGADO * *
```

A informação relativa à Conta destinatária e ao nome é disponibilizada apenas para a operação de Depósito de Notas noutra Conta.

A informação constante na parte inferior do talão, relativa às notas que não foram validadas e ao montante total por validar, apenas é disponibilizada para os depósitos que incluam notas falsas.

#### **B.1.5.4.11 DEPÓSITO DE CHEQUES COM VALIDAÇÃO**

A operação de Depósito de Cheques com validação é disponibilizada somente se, para além da operação ser autorizada para o cartão em causa, o Banco de Apoio do CA (que assegura a manutenção do terminal) coincidir com o Banco Emissor do cartão e com o Banco Destinatário do depósito (cenário intrabancário). Desta forma, se um cliente pretender efectuar uma destas operações, deve dirigir-se a um CA instalado num balcão do seu Banco.

Depois de o cliente seleccionar a operação Depósito de Cheques na Própria Conta, e indicar a conta onde pretende efectuar o depósito, no caso do cartão possuir duas contas associadas, o CA apresenta um ecrã a solicitar a introdução dos cheques (em maço ou cheque a cheque).

Caso o cliente selecione a operação Depósito de Cheques noutra Conta, o CA apresenta um ecrã solicitando a introdução do NIB da conta de depósito e de seguida apresenta um ecrã para confirmação dos dados do destinatário (incluindo o nome se o Banco Emissor o fornecer). Caso o cliente confirme, o CA apresenta o ecrã de introdução de cheques; caso cancele, a operação é terminada.

O CA efectua a leitura da linha óptica e digitaliza a imagem de cada cheque. Perante a apresentação no ecrã de cada uma das imagens, é solicitado ao cliente que insira o respectivo valor. Após a inserção do valor de todos os cheques a depositar, é apresentado ao cliente um ecrã de confirmação com o número de cheques e o valor total do depósito.

Após a confirmação pelo cliente, o CA envia ao sistema central da SIBS uma mensagem a informar o depósito dos cheques, a encaminhar para o Banco Emissor do cartão. A mensagem inclui uma referência de depósito, os montantes indicados e as linhas ópticas dos cheques. Caso se trate de um Depósito de Cheques noutra Conta esta mensagem inclui ainda o NIB indicado pelo cliente. O CA efectua, neste caso, o endosso e a digitalização do verso de cada cheque.

Caso a operação não seja concretizada por não confirmação por parte do cliente, o CA procede à devolução dos cheques.

O valor total dos cheques depositados deve ser inferior ao limite definido para a obrigatoriedade de processamento de operações no SPGT.

Os tipos de cheques aceites nesta operação são:

7	Vale de Correio, truncável, com linha óptica protegida, em euros	44	Aviso de Pagamento (AP) ou Aviso de Transferência (AT), truncável, com linha óptica protegida, em euros
22	Cheque cliente, truncável, com linha óptica protegida, em euros	45	Aviso de Pagamento (AP) ou Aviso de com linha óptica protegida, em euros
24	Cheque bancário, não truncável, com linha óptica protegida, em euros	70	Ordem de pagamento da Segurança Social, truncável, com linha óptica protegida, em euros
26	Cheque com características especiais para o emissor, truncável, com linha óptica protegida, em euros	71	Ordem de pagamento da Segurança Social, não truncável, com linha óptica protegida, em euros
27	Cheque cliente, não truncável, com linha óptica protegida, em euros	72	Ordem de pagamento do Totobola/Totoloto, truncável, com linha óptica protegida, em euros
28	Cheque bancário, truncável, com linha óptica protegida, em euros	73	Ordem de pagamento do Totobola/Totoloto, não truncável, com linha óptica protegida, em euros
40	Cheque de cliente "não residente", truncável, com linha óptica protegida, em euros	74	Ordem de pagamento, truncável, com linha óptica protegida, em euros
41	Cheque de cliente "não residente", não truncável, com linha óptica protegida, em euros	75	Ordem de pagamento, não truncável, com linha óptica protegida, em euros

O CA procede à emissão de um talão comprovativo, caso o cliente tenha seleccionado esta funcionalidade.

* * MULTIBANCO * *	
-----	
N.CAIXA: xxxx/xxxx/xx	TRANSACÇÃO: xxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx	DATA: xxxx/xx/xx
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx	HORA: xx:xx
-----	
DEPÓSITO DE CHEQUES com NIB	
N. MOVIMENTO DO CARTÃO: XX	
REFERÊNCIA DO DEPÓSITO: xxxxxxxxxxxxxxxx	
CONTA DEST.: xxxx.xxxx.xxxx.xxxx.xxxx.x	
NOME DESTINO:	
CHEQUE:	
xxxxxxxx<xxxxxxxxxxxxx+xxxxxxxxxxxx>	
IMPORTÂNCIA:	xxxxxxxxxx,xx Euro
xxxxxxxx<xxxxxxxxxxxxx+xxxxxxxxxxxx> xx	
IMPORTÂNCIA:	xxxxxxxxxx,xx Euro
NÚMERO DE CHEQUES DEPOSITADOS:	xx
TOTAL DEPOSITADO:	xxxxxxxxxx,xx Euro
CRÉDITO VÁLIDO APÓS BOA COBRANÇA	
-----	
[ Texto Banco Emissor ]	
[ Texto Especial do Banco ]	
-----	
[ Texto Sistema Multibanco ]	
-----	
* * OBRIGADO * *	

A informação relativa à Conta de destino e o nome é disponibilizada apenas para a operação de Depósito de Cheques noutra Conta.

#### B.1.5.4.12 PAGAMENTO DE SERVIÇOS/COMPRAS

Esta funcionalidade possibilita aos clientes bancários o pagamento de facturas diversas, respeitantes a serviços prestados pelas Entidades aderentes (por ex. água, electricidade, gás, telefone, seguros) ou o pagamento de facturas respeitantes a compras em Comerciantes aderentes. Trata-se de um serviço que evita o pagamento em estações de correios ou aos balcões das próprias empresas, e que na prática permite a estas o alargamento de pontos de cobrança a todo o país, através da Rede de CA.

As empresas que emitem facturas liquidáveis através do Pagamento de Serviços/Compras apresentam os dados para a realização do pagamento em CA na factura enviada ao cliente, em local específico, com o símbolo ou referência ao Multibanco.

Esta informação é constituída por três componentes:

- código de entidade (5 dígitos);
- referência do pagamento (9 dígitos);
- importância do pagamento (7 dígitos - 5 inteiros e 2 decimais).

Depois de seleccionar a operação, e se pretende a emissão do talão, o cliente deve introduzir no seguinte ecrã os dados do pagamento com o teclado numérico:



A interface de pagamento é apresentada num ecrã com fundo azul escuro. No topo, o título "Pagamento de Serviços / Compras" está em letras brancas e amarelas. Abaixo, uma caixa verde com o título "Introduza os Elementos da Factura" contém três campos de entrada: "Entidade:" com 5 caixas de dígito, "Referência:" com 9 caixas de dígito, e "Montante:" com 5 caixas de dígito, um ponto decimal, 2 caixas de dígito e o símbolo "Euro". Abaixo da caixa verde, o texto "CONFIRME, Carregando na Tecla Verde" é exibido. Na base, há três botões: "Anular" (vermelho), "Corrigir" (amarelo) e "Confirmar" (verde).

Após a conclusão do preenchimento, o cliente deve confirmar a operação com a tecla verde.

O CA valida os dados introduzidos pelo cliente. Se houver alguma incorrecção, é solicitado ao cliente nova inserção, voltando ao momento anterior. Se após a confirmação o CA proceder à validação e detectar novo erro, é concedida uma terceira e última tentativa, após a qual a operação é cancelada e o cartão expulso.

Sendo a operação validada e aceite pelo sistema, é apresentado ao cliente um ecrã com a mensagem "Operação Concluída", se tiver optado pela não emissão do talão. Se o cliente tiver optado pela emissão do talão, é exibido um ecrã para retirar o talão comprovativo da operação.

O cliente pode solicitar a obtenção da 2ª Via do Talão relativamente a esta operação.

* * MULTIBANCO * *	
N. CAIXA: xxxx/xxxx/xx	TRANSACÇÃO: xxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx	DATA: xxxx/xx/xx
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx	HORA: xx:xx
-----	
PAGAMENTO DE SERVIÇOS/COMPRAS	
N. MOVIMENTO CARTÃO: XX	
-----	
ENTIDADE:	XXXXX
REFERÊNCIA:	XXX XXX XXX
MONTANTE:	XXX.XXX,XX Euro
-----	
[ Texto Banco Emissor ]	
[ Texto Especial do Banco ]	
-----	
[ Texto Sistema Multibanco ]	
-----	
* * OBRIGADO * *	

Esta operação permite a realização subsequente de operações sem a necessidade da expulsão do cartão.

Consultar o capítulo **G.1** para mais informações sobre esta funcionalidade.

#### **B.1.5.4.13 PAGAMENTO DE LETRA/RECIBO**

Esta operação permite que o cliente efectue o pagamento na Rede de CA Multibanco de um Efeito comercial não domiciliado (sem NIB) que se encontre em cobrança. Esta operação de pagamento é uma das modalidades de pagamento admitidas no Sistema de Cobranças Interbancárias de Efeitos. Este caracteriza-se pela existência de truncagem do Efeito no Banco Tomador e pela cobrança se poder realizar em qualquer ponto do sistema bancário.

Depois de seleccionar esta operação, o cliente deve indicar o Número do Efeito que pretende pagar. O CA valida os dados introduzidos pelo cliente. Se houver alguma incorrecção, é solicitado ao cliente nova inserção, voltando ao momento anterior. Se após a confirmação o CA proceder à validação e detectar novo erro, é concedida uma terceira e última tentativa, após a qual a operação é cancelada e o cartão expulso.

Caso o Número de Efeito seja válido, o sistema central da SIBS acede ao ficheiro de Efeitos em cobrança e verifica se o Efeito indicado está em cobrança, preparando a mensagem de resposta ao CA com os dados do Efeito: número de efeito, importância e data de vencimento.

O cliente deve confirmar os dados do Efeito, caso contrário a operação é cancelada.

No caso da operação se confirmar, é enviada nova mensagem ao sistema central da SIBS que vai desencadear o pedido de pagamento ao Banco Emissor do cartão e a actualização do ficheiro dos Efeitos em carteira. A resposta para o CA desencadeia a emissão do talão e a expulsão do cartão.

Apresenta-se, seguidamente, o talão comprovativo desta operação.

<b>* * MULTIBANCO * *</b>	
<b>N. CAIXA:</b> xxxx/xxxx/xx	<b>TRANSACÇÃO:</b> xxxxxx
<b>CONTA:</b> xxxxxxxxxxxxxxxx	<b>DATA:</b> xxxx/xx/xx
<b>CARTÃO:</b> xxxxxxxxxxxxxxxx	<b>HORA:</b> xx:xx
<b>PAGAMENTO LETRA/RECIBO</b>	
N. MOVIMENTO DO CARTÃO: xx	
NÚMERO DE EFEITO LIQUIDADO	
xxxx.xxxx.xxxxxxxxxxxx.xx	
IMPORTÂNCIA COBRADA: X.XXX.XXX,XX Euro	
[ Texto Banco Emissor ]	
[ Texto Especial do Banco ]	
[ Texto Sistema Multibanco ]	
<b>* * OBRIGADO * *</b>	

Esta operação permite a realização subsequente de operações sem a necessidade da expulsão do cartão.

Para maior detalhe consultar o Manual de Funcionamento "Cobranças de Efeitos Comerciais pelo Sistema Bancário - Sistema de Compensação de Efeitos", distribuído pelo Banco de Portugal.

#### **B.1.5.4.14 TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA**

Esta operação possibilita a execução de uma ordem de transferência para uma conta (NIB - Número de Identificação Bancária) pertencente a uma Instituição de Crédito participante no Sistema MB ou no Sistema de Compensação TEI.

Depois de seleccionar esta operação, o cliente deve introduzir o NIB do cliente destinatário e a importância a transferir, confirmando no final os dados inseridos. A SIBS valida os dados da transferência, dispondo o cliente de mais uma possibilidade de introdução dos mesmos, caso tenha sido verificada alguma incorrecção. Se após a confirmação no CA for detectado um novo erro, a operação é cancelada e o cartão expulso.

Caso os dados da transferência sejam válidos, o sistema central da SIBS envia uma Consulta a NIB ao Banco Destinatário, sem valor contabilístico, para autorização da transferência (podendo este informar também o Nome do Destinatário da transferência na resposta). Caso o Banco Destinatário não tenha esta transacção implementada, ou exista um problema de comunicação, a SIBS autoriza a operação com base na validação do check digit do NIB do Destinatário.

Sendo a operação autorizada, o CA disponibiliza o ecrã com os dados da transferência, para confirmação final pelo cliente. Existindo confirmação, a transferência é concretizada e o CA imprime o talão comprovativo, caso contrário a operação é cancelada e o cartão expulso.

No caso do Banco Destinatário não pertencer ao Sistema Multibanco, ou não ter solicitado o processamento da transferência neste sistema, a SIBS envia a operação para o Sistema de Compensação das TEI.

A disponibilização dos fundos na conta do cliente destinatário deve concretizar-se, no máximo, nos três dias úteis seguintes (em função de sistemas de compensação envolvidos e dos procedimentos no respectivo Banco).

A SIBS efectua o registo da informação da transferência por forma a possibilitar a devolução da transferência via Sistema MB.

Apresenta-se, seguidamente, o talão comprovativo desta operação.

* * MULTIBANCO * *	
N. CAIXA: xxxx/xxxx/xx	TRANSACÇÃO: xxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx	DATA: xxxx/xx/xx
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx	HORA: xx:xx
TRANSFERÊNCIA BANCÁRIA	
***	
NIB DO DESTINATÁRIO:	
BBBB AAAA CCCC CCCC CCDD D	
IMPORTÂNCIA A TRANSFERIR: XX.XXX,XX Euro	
NOME DO DESTINATÁRIO:	
XX	
***	
Nº MOVIMENTO DO CARTÃO: XX	
[ Texto Banco Emissor ]	
[ Texto Especial do Banco ]	
[ Texto Sistema Multibanco ]	
* * OBRIGADO * *	

Consultar os documentos "Multibanco - Serviço Especial Transferência Bancária/Descrição funcional do serviço" e o Manual de Funcionamento do Sistema de Compensação de Transferências Electrónicas Interbancárias (TEI), distribuído pelo Banco de Portugal, para mais informações sobre esta operação.

#### **B.1.5.4.15 TRANSFERÊNCIA ENTRE CONTAS DO CARTÃO**

Esta operação possibilita a realização de uma transferência de fundos entre as duas contas associadas ao mesmo cartão. Apenas se encontra disponível quando o cartão está associado a duas contas pertencentes ao mesmo Banco.

Depois de seleccionar a operação, e caso pretenda a emissão do talão, o cliente deve indicar o sentido da transferência a executar: da primeira conta para a segunda, ou o inverso.

Seguidamente, deve indicar o montante da transferência a efectuar, confirmando com a tecla verde. Na ausência de anomalias, o CA emite um talão comprovativo da operação, se o cliente tiver optado pela sua emissão, caso contrário é exibida a mensagem "Operação Concluída". Caso a impressora esteja fora de serviço, o cliente é avisado e pode optar por continuar ou por cancelar a transferência. Esta operação permite a realização subsequente de operações sem a necessidade da expulsão do cartão.



Apresenta-se, seguidamente, o talão comprovativo desta operação, que indica as contas creditada e debitada e o saldo disponível das mesmas.

* * MULTIBANCO * *	
N. CAIXA: xxxx/xxxx/xx	TRANSACÇÃO: xxxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx	DATA: xxxx/xx/xx
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx	HORA: xx:xx
-----	
TRANSFERÊNCIA ENTRE CONTAS DO CARTÃO	
N. MOVIMENTO CARTÃO: XX	
MONTANTE: X.XXX.XXX,XX Euro	
CONTA CREDITADA:	xxxxxxxxxxxxxxxxxx
SALDO DISPONÍVEL:	XX.XXX.XXX.XXX,XX ±Euro
CONTA DEBITADA:	xxxxxxxxxxxxxxxxxx
SALDO DISPONÍVEL:	XX.XXX.XXX.XXX,XX ±Euro
-----	
[ Texto Banco Emissor ]	
[ Texto Especial do Banco ]	
-----	
[ Texto Sistema Multibanco ]	
-----	
* * OBRIGADO * *	

#### **B.1.5.4.16 ALTERAÇÃO DO CÓDIGO SECRETO**

Esta operação permite ao cliente definir um novo código secreto (PIN) associado ao cartão.

Depois de seleccionada esta operação, o CA apresenta ao cliente um ecrã para a introdução do novo código secreto. Após a confirmação do passo anterior, o CA solicita novamente ao cliente a introdução do novo PIN, para confirmação da alteração. Se os dois números introduzidos forem iguais, o CA comunica que o código pessoal foi correctamente alterado. Caso o segundo número divirja do primeiro, o CA exhibe um ecrã de erro e a operação não é efectuada.

Durante a introdução do novo código secreto o cliente visualiza um símbolo, correspondente a cada dígito do código já introduzido. As teclas de "Correcção" e "Anulação" estão disponíveis até à introdução do último dígito. Não é necessário seleccionar a tecla verde ("Continuar") após a introdução do último dígito. A tecla do duplo zero ("00") não está disponível.

O CA envia uma mensagem ao sistema central da SIBS, devidamente encriptada pelo módulo de segurança. Esta informação é utilizada para actualização dos dados do sistema central da SIBS. Quando aplicável, é enviada na resposta ao CA, informação necessária para a actualização dos dados no cartão.

Esta operação permite a realização subsequente de operações sem a necessidade da expulsão do cartão.

Não é emitido nenhum talão para esta operação.

Consultar o capítulo **A.6** para mais detalhes sobre esta operação.

#### **B.1.5.4.17 PEDIDO DE LIVRO DE CHEQUES**

Esta operação permite ao cliente efectuar a requisição num CA Multibanco de um livro de cheques, sendo possível, no caso do cartão ter duas contas associadas, seleccionar sobre qual das contas devem ser emitidos os cheques.

A operação termina com a emissão de um talão comprovativo da operação.

* * MULTIBANCO * *	
N. CAIXA: xxxx/xxxx/xx	TRANSACÇÃO: xxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx	DATA: xxxx/xx/xx
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	HORA: xx:xx
-----	
PEDIDO DE CHEQUES	
FOI SOLICITADA A EMISSÃO DE UM LIVRO DE CHEQUES	
-----	
[ Texto Banco Emissor ] [ Texto Especial do Banco ]	
-----	
[ Texto Sistema Multibanco ]	
-----	
* * OBRIGADO * *	

Esta operação permite a realização subsequente de operações sem a necessidade da expulsão do cartão.

#### **B.1.5.4.18 SERVIÇOS ESPECIAIS**

A implementação desta funcionalidade na Rede de CA Multibanco inseriu-se na perspectiva de criação de uma infra-estrutura de serviços que permitisse aos Emissores a disponibilização de serviços próprios aos seus clientes. Por exemplo, um Banco pode pretender implementar um serviço através do qual os seus clientes possam consultar no CA os cheques compensados associados à conta do cartão utilizado na operação.

Esta mesma infra-estrutura permite a disponibilização de novos serviços à generalidade dos clientes, sem necessidade de recorrer a alterações na aplicação local dos CAs Multibanco.

Exemplos de Serviços Especiais disponíveis na Rede de CAs Multibanco:

- Carregamento de telefones móveis;
- Venda de Bilhetes;
- Via Verde

Consultar o capítulo **H.1** para mais informações sobre esta funcionalidade.

#### **B.1.5.4.19 CARREGAMENTO DO PORTA MOEDAS MULTIBANCO**

Esta operação permite ao cliente efectuar o carregamento de dinheiro no seu "Porta Moedas Multibanco" (PMB) a partir do seu cartão bancário. O PMB materializa-se num microcircuito (*chip*) incrustado no plástico.

Como referido no capítulo **A.4**, o PMB pode estar incorporado num cartão **Anónimo** (isto é, um plástico adquirido pelo cliente apenas para a função Porta Moedas) ou **Combinado** (isto é, um cartão bancário Multibanco, proprietário - ao qual foi acrescido o *chip*).

O cliente pode carregar um qualquer cartão PMB anónimo, ou o PMB incorporado no seu próprio cartão, nos CAs Multibanco. Para isso, deve seleccionar a operação Carregamento do Porta Moedas MB. O sistema apresenta um ecrã para que indique a importância do carregamento, utilizando o teclado numérico e confirmando com a tecla verde. Existe um limite mínimo de 5 euros e um máximo de 200 euros.

Nesta fase é enviada a primeira mensagem entre o CA e o sistema central da SIBS para verificação do cartão bancário, código secreto e disponibilidade para a importância pretendida. Depois da aprovação, o sistema do CA verifica se o cartão bancário tem PMB (cartão Combinado). Se não for um cartão Combinado expulsa-o e solicita a introdução do PMB. Se for um cartão Combinado, apresenta um ecrã para o cliente indicar se pretende carregar o PMB desse cartão ou outro. Neste último caso, o cartão também é expulso.

Com a introdução do PMB (ou com PMB já existente) o sistema acede automaticamente ao *chip*, executa uma série de tarefas que visam o carregamento da importância solicitada, deduzida da importância correspondente às tarifas de serviço posicionadas pelo Banco Emissor do PMB. A operação termina com a entrega de um talão (opcional) e a expulsão do cartão PMB ou do cartão bancário (Combinado).

A operação de carregamento desencadeia o envio de uma mensagem ao Banco Emissor do cartão bancário, caso tenha o cenário **real-time** disponível. A operação pode realizar-se também no cenário **saldo de conta** e de **cartão**.

A SIBS envia o movimento a débito no ficheiro Destinos (MDST5) em **registos do tipo 1** para o Banco Emissor do cartão bancário. A importância carregada e a respectiva tarifa são incrementadas para o total do dia do Emissor PMB e enviadas ao Banco no ficheiro Destinos (MDST5) em **registos do tipo 6**.

Apresenta-se, seguidamente, o talão comprovativo desta operação.

* * MULTIBANCO * *	
-----	
N. CAIXA: xxxx/xxxx/xx	TRANSACÇÃO: xxxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx	DATA: xxxx/xx/xx
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx	HORA: xx:xx
-----	
CARREGAMENTO PORTA MOEDAS MB	
N. MOVIMENTO CARTÃO: xx	
MONTANTE: xx.xxx,xx Euro	
-----	
PMB:bbbbbb cccccccccc EXPIRA: aaaa/mm/dd	
←----- Nome do banco -----→	
REFERÊNCIA:	x xxxx
SALDO INICIAL:	xx.xxx,xx Euro
CRÉDITO:	xx.xxx,xx Euro
SALDO DISPONÍVEL:	xx.xxx,xx Euro
-----	
SALDO CONTABILÍSTICO	
EM aaaa/mm/dd:	xx.xxx.xxx,xx ± Euro
SALDO DISPONÍVEL	
EM aaaa/mm/dd:	xx.xxx.xxx,xx ± Euro
-----	
[ Texto Banco Emissor ]	
[ Texto Especial do Banco ]	
-----	
[ Texto Sistema Multibanco ]	
-----	
* * OBRIGADO * *	

#### B.1.5.4.20 CONSULTA PORTA MOEDAS MULTIBANCO

Esta funcionalidade permite que um cliente consulte o Porta Moedas MB para saber as últimas 12 operações efectuadas com o seu cartão.

Actualmente a operação decorre de forma idêntica às restantes operações de consulta em CA. Depois da selecção da operação o sistema valida o cartão bancário, o código e o PMB para obter os dados a apresentar no talão.

A operação termina com a entrega do talão e a expulsão do cartão PMB.

O talão apresenta a lista das operações mais recentes, com a indicação da data, hora, descrição do sector e importância. As operações listadas podem ser compras ou carregamentos.

Apresenta-se também o número e o saldo disponível do cartão PMB.

```

* * MULTIBANCO * *
-----
N.CAIXA: xxxx/xxxx/xx  TRANSACÇÃO: xxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx  DATA: xxxx/xx/xx
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx  HORA: xx:xx
-----
CONSULTA ÚLTIMOS MOVIMENTOS PMB
-----
ID.CARTÃO PMB: hhhhhh ccccccccc
SALDO DISPONÍVEL: xxx.xxx,xx Euro

DATA/HORA  SECTOR  IMPORTÂNCIA
aa/mm/dd hh aaaaaaaaaa xx.xxx,xx±Euro
aa/mm/dd hh aaaaaaaaaa xx.xxx,xx±Euro
aa/mm/dd hh aaaaaaaaaa xx.xxx,xx±Euro

... [12 registos] ...

aa/mm/dd hh aaaaaaaaaa xx.xxx,xx±Euro
-----
[ Texto Banco Emissor ]
[ Texto Especial do Banco ]
-----
[ Texto Sistema Multibanco ]
-----
* * OBRIGADO * *
```

#### B.1.5.4.21 DEPÓSITO DE PORTA MOEDAS MULTIBANCO

Esta operação permite que um Comerciante com terminais sem comunicações aceitantes de PMB, possa executar o depósito das operações memorizadas e depois descarregadas para o seu cartão Depósito.

O cliente tem apenas que inserir o cartão no leitor do CA. Os dados da pista 2 magnética e os dados dos depósitos são transmitidos para o CA e deste para o sistema central da SIBS.

A informação das operações e dos totais de cada Emissor PMB está organizada em **lotes**. Um lote corresponde ao conjunto de compras aceites pelo Comerciante entre duas acções sucessivas de fecho de lote que aquele executou no seu terminal.

A operação termina com a entrega de um talão que identifica o terminal receptor das operações; a respectiva conta do Comerciante; uma linha por cada lote depositado com: a identificação do lote (única por módulo de pagamento), a respectiva data de abertura, o número de operações, a importância das compras, as

comissões ou tarifas deduzidas. As comissões e tarifas deduzidas apresentam-se em segunda linha.

O talão pode apresentar até 5 lotes.

A SIBS efectua um serviço de Compensação específico para estas operações, a enviar em **registos do tipo 3** no ficheiro Movimentos (MMOV5) do Banco de Apoio do Comerciante, correspondente a cada um dos lotes apresentados.

* * MULTIBANCO * *			
N. CAIXA: xxxx/xxxx/xx		TRANSACÇÃO: xxxxxx	
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx		DATA: xxxx/xx/xx	
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx		HORA: xx:xx	
-----			
DEPÓSITO PORTA MOEDAS MB			
TPA-MÓDULO PAGAMENTO: tttttttt-nnnnnnnn			
-----			
LOTE	INÍCIO	N.	VENDAS
xxxxx	aa/mm/dd	xxx	xxx.xxx,xx
COMISSÃO: xx.xxx,xx			
. . . [ 5 lotes ] . . .			
xxxxx aa/mm/dd xxx xxx.xxx,xx xxx.xxx,xx			
COMISSÃO: xx.xxx,xx			
-----			
[ Texto Banco Emissor ]			
[ Texto Especial do Banco ]			
-----			
[ Texto Sistema Multibanco ]			
-----			
* * OBRIGADO * *			

#### B.1.5.4.22 DESCARGA DE PORTA MOEDAS MULTIBANCO

Seleccionando a operação de Descarga PMB, o cliente solicita a realização da operação inversa ao Carregamento PMB, isto é, o saldo do PMB deve ser creditado na conta do cartão e o saldo do cartão PMB fica a zeros.

O crédito ao cliente é transmitido ao Banco Emissor do cartão bancário exclusivamente através do **tipo de registo 1** do ficheiro Destinos (MDST5), e é efectuado na Compensação OLO, tendo como contrapartida a conta da SIBS.

O débito à conta *float* do Banco Emissor do PMB é efectuado na Compensação de PMBs.

Esta operação pode ser anulada pelo CA sempre que receba uma resposta positiva da SIBS e não consiga concluir com sucesso a operação de descarga a nível local.

#### B.1.5.4.23 EMISSÃO DE CHEQUES

A operação de Emissão de Cheques é disponibilizada somente se, para além da operação ser autorizada para o cartão em causa, o Banco de Apoio do CA (que assegura a manutenção do terminal) coincidir com o Banco Emissor do cartão e com o Banco Emissor dos Cheques (cenário intrabancário). Desta forma, se um cliente pretender efectuar esta operação, deve dirigir-se a um CA instalado num balcão do seu Banco.

A operação de Emissão de Cheques é obrigatoriamente realizada em *real-time* (uma mensagem **1161** em que **CODTRN-E=502**) com o Banco Emissor dos Cheques, uma vez que é necessário obter deste o número dos cheques e também porque compete a este a verificação da restrição do uso do cheque.

Para efectuar esta operação em Caixas Automáticas da Rede Multibanco, o cliente procede da forma habitual, introduz o cartão, digita o PIN e escolhe o menu "Outras Operações" e "Cheques".

De seguida é apresentada ao cliente a opção de "Emissão Imediata de 4 Cheques".

Após esta escolha o CA envia à SIBS uma mensagem de pedido de emissão de cheques. A SIBS reencaminha esse pedido em *real-time* para o Banco Emissor (BE) do cartão. O BE processa a mensagem e a resposta à SIBS tem a seguinte informação:

- Conteúdo para preenchimento das linhas de impressão da Zona Livre
- Linhas ópticas
- Custo da operação

A SIBS recebe a resposta do BE e envia a informação acima referida para o Caixa Automático (CA).

O CA apresenta um ecrã de confirmação ao cliente indicando-lhe o número de cheques a emitir e o custo total da operação.

Caso o cliente confirme, o CA emite os cheques, o cliente efectua a sua recolha e por fim o CA emite um recibo comprovativo da operação.

```

* * MULTIBANCO * *
-----
N.CAIXA: xxxx/xxxx/xx  TRANSACÇÃO: xxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx  DATA:xxxx/xx/xx
CARTÃO:xxxxxxxxxxxxxxxxx  HORA: xx:xx
-----
          EMISSÃO DE CHEQUES
      N. MOVIMENTO DO CARTÃO: XX

CONTA:  XXXX.XXXX.XXXX.XXXX.XXXX.X

QUANTIDADE DE CHEQUES EMITIDOS: XX

NÚMERO DOS CHEQUES:
                        XXXXXXXX - XXXXXXXX
                        XXXXXXXX - XXXXXXXX

PAGAMENTO CHEQUES:          XXX,XX €
IMPOSTO SELO:                XX,XX €
CUSTO TOTAL:                 XXX,XX €
-----
      [ Texto Banco Emissor ]
      [ Texto Especial do Banco ]
-----
      [ Texto Sistema Multibanco ]
-----
* * OBRIGADO * *
```

continua 



## B.1.6 OPERAÇÕES DE SUPERVISÃO EM CA

### B.1.6.1 CONSIDERAÇÕES GERAIS

Estas operações servem para efectuar os procedimentos de supervisão relativamente ao funcionamento do CA e obter os valores contabilísticos resultantes das operações efectuadas por este, durante o período contabilístico a que diz respeito.

Trata-se de um conjunto de funcionalidades, designadas por "Supervisão", que se destinam a apoiar o supervisor do CA e que permitem conferir, ao nível da Agência Bancária, a importância das notas colocadas no CA no início do período, os montantes distribuídos nos levantamentos e também os depósitos em numerário recebidos.

As funções descritas neste ponto actuam quando o supervisor do CA coloca o CA em estado de "Supervisão". A passagem do CA para este estado pode efectuar-se de vários modos conforme o modelo de CA em causa, desde o posicionamento de uma chave física pelo operador, até à selecção da opção "Supervisão" num teclado do equipamento. A ordem pela qual aparecem os diferentes ecrãs e opções depende igualmente da marca/modelo do equipamento, embora se procure garantir que todos os equipamentos apresentem as mesmas funcionalidades.

Para que o sistema central possa controlar o estado do CA, todas as funções de supervisão do CA são enquadradas por duas mensagens para o sistema central: uma indica "Início de Supervisão", a outra, enviada depois do supervisor concluir a sua intervenção, informa o "Fim de Supervisão". Quando o CA entra em supervisão executa uma validação ao estado de funcionamento dos periféricos, apresentando no ecrã o estado de funcionamento do CA.

#### INFORMAÇÕES GERAIS DO CA

ESTADO DA LINHA: OK  
INCIDENTES FATAIS: NÃO  
CARTÕES CAPTURADOS NO PERÍODO: XX  
(...)

Em seguida, apresenta um ecrã com o estado dos periféricos e as eventuais anomalias de *hardware* registadas sobre cada um deles.

#### PERIFÉRICOS

IMPRESSORA JORNAL = OK  
IMPRESSORA RECIBO = OK  
DISPENSADOR DE NOTAS = OK  
(...)

Esta é uma característica muito importante da aplicação local dos CAs MB, a de reportar para o sistema central da SIBS e registar ao nível do diário de fundo local, todas as anomalias de funcionamento detectadas sobre um qualquer dos periféricos que equipam o CA - módulo de dispensação, de depósitos, impressoras, leitor de cartões, etc.



Estas anomalias encontram-se tipificadas para cada marca/modelo existente e o manual entregue pelo fornecedor aquando da instalação do equipamento indica, para cada uma delas, o tipo de intervenção que permite a sua resolução: podem ser ultrapassadas pela própria aplicação, sem necessidade de recurso a qualquer outra diligência, podem necessitar da intervenção do pessoal habilitado da Agência ou podem requerer uma deslocação ao local duma equipa da assistência técnica.

De seguida a aplicação apresenta o Estado dos Cacifos, informando o supervisor do número de notas carregadas em cada cacifo no último carregamento e do número de notas que já foram distribuídas desde este carregamento. **Apresenta também a informação respeitante ao estado dos cacifos de emissão de cheques.**

Assim, o supervisor pode a cada momento avaliar a necessidade de proceder ou não a um novo carregamento do(s) cacifo(s) do CA.

ESTADO DOS CACIFOS				
CACIFO	NOTAS	CARREGADAS	DISTRIBUÍDAS	EXISTENTES
1	1	100	50	50
2	5	50	20	30
3	0	0	0	0

ESTADO DOS CACIFOS				
CACIFO	CHEQUES CACIFO	CHEQUES EMITIDOS	CHEQUES RECOLHIDOS	CHEQUES REJEITADOS
1	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX
2	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX
3	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX
4	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX

Após a verificação do Estado dos Cacifos o supervisor pode proceder ao Fecho Contabilístico, efectuar um Carregamento de Notas sem efectuar o Fecho, ou escolher qualquer uma das restantes opções disponíveis. Em alternativa, pode terminar a Supervisão, colocando de novo o CA em serviço. As opções mais relevantes são desenvolvidas no ponto seguinte.

OPÇÕES
0 - FIM DE SUPERVISÃO
1 - TESTAR PERIFÉRICOS
2 - ESTADO DOS PERIFÉRICOS
3 - RECOLHER/LISTAR CARTÕES
4 - FECHO CONTABILÍSTICO
5 - ESTADO DOS CACIFOS
6 - REGULARIZAÇÃO
7 - CARREGAMENTO DE NOTAS
8 - RECOLHA DE DEPÓSITOS
9 - CONSULTA AO DIÁRIO

No caso do CA não ter comunicação com o sistema central, está prevista a possibilidade das operações serem efectuadas pelo CA, baseadas nos dados acumulados localmente. Por cada operação executada a ser enviada para o sistema central da SIBS é gerado um registo de *log* que permite o envio da mensagem criada logo que a comunicação seja recuperada.

## B.1.6.2 ASPECTOS PARTICULARES DE CADA TIPO DE OPERAÇÃO DE SUPERVISÃO

### B.1.6.2.1 RECOLHA DE DEPÓSITOS

No âmbito da revisão do portfolio de serviços da Rede de CA Multibanco, a SIBS implementou a operação de depósitos com validação.

Considerando a possibilidade de, durante um determinado período de tempo, coexistirem na Rede CA dois tipos de depósitos (o actual com envelope, e o novo com validação), descrevem-se os procedimentos de supervisão, sempre que necessário, para os dois processos relacionados com a operação de Depósito.

Salienta-se que um terminal pode disponibilizar apenas um dos dois tipos de operação de depósitos.

### RECOLHA DE DEPÓSITOS COM ENVELOPE

Para executar o Fecho Contabilístico, o operador deve começar por recolher os envelopes de depósito, caso existam. O CA emite uma listagem que identifica cada depósito e a importância indicada pelo cliente, referindo se se tratou de um depósito de notas, ou de cheques ou outros valores. Esta listagem permite ao supervisor reconciliar a importância digitada pelo utilizador com aquela que se encontra efectivamente no interior do envelope.

Apresenta-se, seguidamente, um exemplo de Listagem de Depósitos.

```

* *  MULTIBANCO  * *
-----
N.CAIXA: 0035/0002/03   DATA: 2004/03/15
                           HORA: 17:32
-----
                LISTAGEM DE DEPÓSITOS
                PERÍODO CONTABILÍSTICO: 20
-----
--- DATA: 2004/03/16 - HORA:16:58:54 ---
      * Depósito de Numerário *
SEQ.DEPO: 001   MONTANTE DEP:   145,00
N.OPER:      4   CONTA: 000000009820001
CARTÃO:                4910570000009822
--- DATA: 2004/03/16 - HORA:17:00:24 ---
      * Depósito de Numerário *
SEQ.DEPO: 003   MONTANTE DEP:    75,00
N.OPER:      6   CONTA: 000000009820001
CARTÃO:                4910570000009822
--- DATA: 2004/03/16 - HORA:16:59:40 ---
      * Depósito de Valores *
SEQ.DEPO: 002   MONTANTE DEP:    54,70
N.OPER:      5   CONTA: 000000009820001
CARTÃO:                4910570000009822
-----
* *  OBRIGADO  * *

```

O envelope apresenta um conjunto de informações que permite ao supervisor associar sem equívoco cada depósito listado com o respectivo envelope.

No caso de ter havido depósitos de notas durante o período contabilístico em causa e a confirmação dos depósitos de notas ser efectuada no próprio CA, o supervisor deve efectuar a confirmação dos depósitos de notas antes de efectuar o Fecho. Pode realizar este procedimento de dois modos:

- indicando que todos os depósitos estão correctos;
- indicando por cada depósito a corrigir o número de sequência do depósito e introduzindo o montante efectivamente encontrado no envelope.

No fim da operação de Confirmação dos Depósitos, o CA apresenta uma Listagem com as correcções efectuadas.

Estes dados confirmados são enviados numa mensagem para a SIBS. Apenas os depósitos de notas confirmados originam a Compensação dos montantes depositados, na aplicação de Compensação Multibanco executada na SIBS.

Apresenta-se, seguidamente, um exemplo de Listagem de Confirmação de Depósitos.

```

* * MULTIBANCO * *
-----
N.CAIXA: 0035/0002/03   DATA: 2004/03/16
TRANSACÇÃO: 00009       HORA: 17:01
-----
CONFIRMAÇÃO DE DEPÓSITOS EM NUMERÁRIO
PERIODO CONTABILISTICO: 25

      NÚMERO      VALOR
DEPÓSITOS NUM.
REGISTADOS:      00002      220,00Euro

DEPÓSITOS NUM.
CONFIRMADOS:      00002      225,00Euro

SEQ.DEP.: 001 NOVO VALOR:      140,00 Euro
. . .
SEQ.DEP.: 003 NOVO VALOR:      85,00 Euro
-----
* * OBRIGADO * *
```

## RECOLHA DE DEPÓSITOS COM VALIDAÇÃO

### Depósito de Notas com Validação

O supervisor deve começar por recolher as notas dos diferentes cacifos. Seguidamente, o CA emite um talão que identifica a quantidade e o valor total das notas depositadas por categoria. Esta informação é necessária ao supervisor para efectuar a contagem física das notas e conferir com o total indicado no talão antes de efectuar o Fecho propriamente dito.

Caso existam divergências nesta fase, o supervisor deve efectuar a contagem por espécie de notas e realizar uma operação de regularização.

O Banco Emissor/Banco Destinatário recebe um registo no Ficheiro **Destinos** (MDST5) relativo ao crédito do valor das notas depositadas e o Banco de Apoio do Terminal recebe um registo no Ficheiro **Origens** (MORI5) relativo ao débito do valor das notas depositadas.

### **Tratamento das notas de Categoria 2 (falsas)**

A operação de validação das notas está condicionada à capacidade do CA de inequivocamente identificar através do *fingerprint* o depositante. Quando aquela identificação não for possível, o CA coloca o módulo de depósitos fora de serviço sempre que surja uma nota falsa de igual denominação a outra anteriormente depositada por depositante diferente (caso permita separar notas falsas de dois depósitos) ou para o primeiro depósito com notas falsas (caso não permita separar notas falsas de dois depósitos).

O BAT envia as notas à Polícia Judiciária, indicando a referência inequívoca do depósito onde as mesmas foram detectadas e os dados do cliente depositante.

Caso o BAT conclua que a nota considerada de Categoria 2 pelo CA é de Categoria 4 (boa), não fará o seu envio à Polícia Judiciária e deve creditar o seu cliente através de procedimento interno.

### **Depósito de Cheques com Validação**

A operação de Depósito de Cheques não tem a componente contabilística em termos da Compensação Multibanco, sendo tratada como uma entrega ao balcão do Banco. A operação é processada no balcão, seguindo posteriormente os demais procedimentos da Compensação de Cheques.

O supervisor deve começar por recolher os cheques. Seguidamente, o CA emite um talão que identifica cada cheque com a respectiva linha óptica, bem como a importância indicada pelo cliente. Esta listagem é um suporte adicional para o supervisor reconciliar as importâncias dos cheques com aquelas que se encontram no ficheiro de imagens e, eventualmente, no próprio cheque. O CA apresenta, na Listagem de Depósitos, a importância de cada depósito na ordem pela qual estes foram efectuados.

#### **B.1.6.2.2 RECOLHA DE CARTÕES CAPTURADOS**

Esta operação pode ser utilizada em qualquer altura durante um período contabilístico do CA para permitir que o supervisor possa retirar os cartões capturados até ao momento. Nesse caso, a listagem obtida apresenta os cartões capturados desde a última recolha (que pode ser o início do período).

No momento do Fecho propriamente dito apresenta a listagem de todos os cartões capturados durante o período, sendo recolhidos pelo supervisor os cartões remanescentes desde a última recolha. A listagem apresenta a identificação do cartão capturado (Nacional, Internacional, Cartão de Depósito ou ainda PMB) acompanhado do respectivo motivo de captura. Esta listagem destina-se a acompanhar os referidos cartões, no encaminhamento do Balcão responsável pelo CA ou da Empresa responsável pela gestão do CA, para o serviço central do Banco encarregado de os fazer chegar às respectivas Instituições Emissoras.

No caso de se tratarem de cartões com *chip* a listagem apresenta também o saldo do PMB dos cartões PMB anónimos e combinados, para que o Balcão possa saber qual a importância existente no cartão antes de efectuar a expedição do cartão.

Apresenta-se, seguidamente, um exemplo da Listagem de Cartões Capturados.

```

* * MULTIBANCO * *
-----
N.CAIXA: 0035/0002/03   DATA: 2004/03/15
                        HORA: 10:03
-----
LISTAGEM DE CARTÕES CAPTURADOS
PERIODO CONTABILISTICO:24
---DATA: 2004/03/01 -- HORA:09:57:58---
ISO                        5016510000143700
PMB:501651 00000001536 SALDO: 0,00 Eur
*   time-out na recolha de cartão   *
---DATA: 2004/03/01 -- HORA:12:20:16---
VISA                        4407620000006243
*   cartão em lista negra   *
---DATA: 2004/03/01 -- HORA:14:30:58---
UNIBANCO GOLD 5440510000000000
*   Tentativas de PIN excedidas   *
---DATA: 2004/03/01 -- HORA:16:21:09---
C. DEPÓSITO 9533103500005012000
*   time-out na recolha de cartão   *
-----
TOTAL DE CARTÕES CAPTURADOS: 4
SALDO DISPONÍVEL PMB: 0,00 Euro
-----
* * F I M * *

```

Como regra, todos os cartões capturados devem ser encaminhados para o serviço central do Banco responsável pela sua distribuição, quer a outros Balcões do Banco, quer às outras Instituições.

## **CIRCUITO DOS CARTÕES CAPTURADOS NUM CA**

### **1. Procedimentos ao nível do Banco**

O Balcão responsável pela supervisão do CA garante:

- a recolha dos cartões capturados;
- a análise do motivo de captura;
- o conveniente encaminhamento do cartão.

Descrevem-se, seguidamente, conforme o tipo de cartão e o motivo da captura, os processos a implementar no Balcão do CA quando existem cartões capturados.

#### **A. Cartão Bancário com ou sem PMB Incorporado**

Após a recolha o Balcão deve:

- reter os cartões por ele emitidos que identifica a partir da informação dada pelo CA (número de conta e motivo de captura);
  - entregar através de protocolo ao balcão do Banco Emissor situado na mesma praça, os cartões que por este lhe forem solicitados nas 24 horas seguintes;
  - enviar os restantes cartões aos seus serviços centrais, acompanhados de fotocópia ou relação dos cartões retidos ou entregues a outro balcão.
- A relação dos cartões retidos com o símbolo Porta Moedas Multibanco (PMB) constam numa listagem própria onde figura o saldo disponível.

O Banco pode devolver um cartão ao seu titular, desde que o motivo de captura não esteja relacionado com procedimentos de segurança:

- a. Os cartões podem ser entregues, desde que os clientes apresentem um documento de identificação que corresponda ao nome do titular impresso no plástico, nos casos de:

- *time out* na recolha do cartão;
- erro de PIN (código secreto);
- anomalia do equipamento CA.

Deve existir um contacto com a Entidade Emissora dos cartões, previamente à devolução do cartão ao cliente, por forma a garantir que a captura não desencadeou, no sistema do Emissor, a inibição do cartão.

Para cartões não personalizados e ainda para cartões cujo motivo de captura seja o de tentativas excedidas (na introdução do código secreto), a entrega ao cliente deve obrigatoriamente requerer uma autorização escrita por parte da Instituição Emissora.

No caso do cartão ter o PMB incorporado, o Balcão pode exibir ao cliente o saldo do PMB no momento da sua captura, constante na listagem acima referida.

Caso o Balcão necessite de expedir o cartão PMB, então deve enviar também a listagem que foi emitida no CA, onde se exibe o saldo do PMB, de modo a garantir que no trajecto Balcão do CA de captura/Serviço Central do Banco/Balcão Emissor não se efectuou a utilização do PMB do cartão dentro do sistema bancário.

Na Compensação MB, o Banco de Apoio do CA recebe o **tipo de registo 6** do Ficheiro Capturas e Lista Negra (MCLN5) com o número do PMB e saldo disponível. O Banco Emissor do PMB recebe no **tipo de registo 3** do Ficheiro Capturas e Lista Negra (MCLN5) a mesma informação de saldo, no dia seguinte à captura do cartão. No caso do cliente recolher o cartão no Balcão, e ser efectuada a operação de devolução de cartão capturado, o mesmo Ficheiro Capturas e Lista Negra (MCLN5) envia outro registo informando os Bancos da reactivação do cartão.

- b. Os cartões não devem ser entregues quando capturados por outros motivos: os cartões nesta situação devem ser canalizados para os serviços centrais do Banco.

O tratamento dos cartões internacionais capturados encontra-se descrito com detalhe no capítulo **B.2.3**.

## **B. Cartão Porta Moedas Multibanco Anónimo**

Um cartão Porta Moedas Multibanco anónimo pode ser capturado num CA devido a:

- *time out* na recolha do cartão;
- anomalia do equipamento CA.

Nos restantes casos em que ocorrem problemas na execução da operação, a aplicação efectua a expulsão do cartão e solicita ao cliente que contacte o Banco Emissor do PMB.

Nos casos acima referidos, o Balcão do CA deve reter o cartão durante três dias, e caso o cartão PMB seja reclamado, o Balcão pode devolvê-lo se o cliente provar ao mesmo ser o legítimo possuidor do cartão:

- por exibir um documento de identificação que apresente uma assinatura idêntica à que aparece no cartão; ou
- apresentar o cartão bancário que iniciou a operação do CA onde o cartão PMB foi posteriormente usado, provando ser o utente desse cartão.



Na Compensação MB o Banco de Apoio do CA recebe o **tipo de registo 6** do Ficheiro Capturas e Lista Negra (MCLN5) com o número de PMB, saldo disponível e o motivo da captura.

O Banco Emissor PMB recebe o **tipo de registo 3** do Ficheiro Capturas e Lista Negra (MCLN5) com a mesma informação.

No caso de o cliente recolher o cartão no Balcão, e ser efectuada a operação de devolução de cartão capturado, o mesmo Ficheiro Capturas e Lista Negra (MCLN5) apresenta outro registo informando os Bancos da reactivação do cartão.

### C. Cartão de Depósito

Os motivos para a captura de um Cartão de Depósito num CA da Rede MB são:

- *time out* na recolha do cartão;
- anomalia do equipamento CA.

Este cartão deve ser devolvido ao Banco de Apoio do Comerciante, visível na Identificação do Cartão.

#### 1. Identificação dos Cartões de Depósito de 1ª Geração:



#### 2. Identificação dos Cartões de Depósito de 2ª Geração:



O conteúdo do cartão é sempre automaticamente encaminhado para a conta do Comerciante, mesmo que seja roubado ou perdido, não havendo risco no seu manuseamento. O cartão apenas pode ser usado naquele Comerciante específico.

A entrega do cartão ao Balcão de captura não está interdita, embora seja da responsabilidade deste validar através de um documento que prove que o utente pertence à empresa a quem pertence o terminal (por ex.: através da exibição de outros talões de CA de depósito efectuados pelo mesmo cartão em períodos anteriores).

## 2. Procedimentos ao nível dos Serviços Centrais

Os serviços centrais têm conhecimento, através da informação que lhe é enviada pela SIBS em suporte magnético, de todas as capturas relacionadas com o Banco, quer na qualidade de Emissor, quer como responsável pelos CAs.

Esta informação permite-lhes:

- produzir listagens orientadas por balcão de destino e balcão de captura;
- controlar a recepção dos cartões capturados ou dos documentos justificativos da sua retenção (fotocópia ou relação) remetidos pelos seus balcões ou outros Bancos;
- canalizar para os seus balcões os cartões capturados que devam ser devolvidos aos titulares;
- canalizar para os Bancos Emissores os respectivos cartões capturados, bem como o justificativo dos já entregues a nível de balcão, independentemente do motivo da captura.

Admite-se ainda que:

- sejam criadas duas zonas no país ligadas, uma aos Serviços Centrais de Lisboa e outra aos Serviços Centrais do Porto;
- para a troca entre bancos se utilize o contacto diariamente proporcionado pela SIBS;
- o cliente que vê o seu cartão capturado possa, através de impresso próprio, solicitar o seu envio para um endereço por si indicado.

No anexo **B.AX.4** encontra-se a Lista dos Serviços Responsáveis pelo Controlo de Cartões Capturados.

### **B.1.6.2.3 FECHO CONTABILÍSTICO**

Em qualquer operação de Fecho Contabilístico existem **cinco** passos básicos:

- Recolha e confirmação de depósitos (no caso em que estes existam);
- Recolha dos cartões capturados (obtenção da listagem de cartões capturados);
- Fecho (obtenção dos totais contabilísticos para o período);
- Carregamento de notas (obtenção do talão de carregamento);
- **Recolha de cheques rejeitados, recolhidos por *time out* ou por erro no dispositivo (obtenção de listagens de cada um dos tipos de recolha).**

A operação termina com a entrega ao supervisor do talão de carregamento.

As operações de recolha de depósitos e de cartões e o carregamento de notas podem ser efectuadas sem que seja realizado um fecho contabilístico, mas a realização do fecho contabilístico determina sempre a execução dos passos acima referidos.

A operação de Fecho Contabilístico é uma das opções da supervisão, na qual o CA envia uma mensagem para o sistema central da SIBS com os totais de cada uma das operações efectuadas e os respectivos valores. Na resposta são enviados os mesmos valores, caso estejam correctos, ou os apurados pelo sistema central, correspondentes aos valores que, de facto, foram objecto de Compensação interbancária.

A operação de Fecho Contabilístico do CA pode efectuar-se mesmo quando o CA não consegue estabelecer a comunicação com o sistema central da SIBS, por forma a permitir o encerramento contabilístico da Agência, mesmo que algo esteja a impedir a ligação com a SIBS. Quando restabelecida a comunicação, o CA envia as mensagens anteriormente referidas para o sistema central da SIBS.

A impressão dos dados do Fecho é efectuada no diário de fundo do CA (ou na impressora de talões no caso do CA não ter impressora de Jornal), apresentando os totais das operações do período. O documento emitido deve ser retirado e arquivado pela Agência ou num serviço central, por um período de tempo idêntico ao dos documentos similares do Banco. Para permitir um melhor controlo entre os dados do Fecho do CA e a Compensação Multibanco, o montante distribuído é apresentado dividido entre levantamentos nacionais e internacionais.

```

CXA:0035/0002/03   DATA:2004/03/16 17:10
OPER: Fecho Contabilístico OP: 00009 L
-----
                Fecho Contabilístico do Período: 25
-----
EUROS:           5         10         20         50
CARREGADAS      :00800   01200   00530   00890
DISTRIBUÍDAS   :00800   01200   00530   00890
                NÚMERO         VALOR
LEV. NAC.:                      1200,00
LEV. INT.:                      65,00
DEP.NUMERÁRIO:          2         220,00
DEP.NUM.CONFIR.:        2         225,00
DEP.VALOR:            1         54,70

TOTAL CARTÕES CAPTURADOS:          4
TOTAL SALDO PMB CAPT.:          0,00
-----
                Fim do Período: 25
-----

```

A recolha de cheques é efectuada em três passos. Primeiro é indicado ao supervisor que deve fazer a recolha dos cheques rejeitados. Após esta recolha o supervisor solicita a impressão da seguinte listagem:

```

MULTIBANCO
-----
N.CALÇA: xxxx/xxxx/xx   DATA: xxxx/xx/xx
                        HORA:xx:xx
-----
LISTAGEM DE CHEQUES REJEITADOS
PERÍODO CONTABILÍSTICO: xx
TOTAL DE CHEQUES REJEITADOS: xxxx

      * * *

TODOS OS CHEQUES REJEITADOS FORAM
ANULADOS E DEVEM SER ENTREGUES NO BALCÃO

OCORRÊNCIA #1          TRANSACÇÃO: xxxxxx
DATA: xxxx/xx/xx          HORA: xx:xx
NÚMERO DE CHEQUES:          xxxx
-----
OCORRÊNCIA #n          TRANSACÇÃO: xxxxxx
DATA: xxxx/xx/xx          HORA: xx:xx
NÚMERO DE CHEQUES:          xxxx
      * * *   F I M   * * *

```

Em segundo lugar o supervisor deve recolher os cheques capturados por *time out*. Após esta recolha o supervisor solicita a impressão da seguinte listagem:

```

MB MULTIBANCO
-----
N.Caixa: xxxx/xxxx/xx    DATA: xxxx/xx/xx
                           HORA: xx:xx
-----
REGISTO DE TIMEOUT NA RECOLHA DE CHEQUES
PERÍODO CONTABILÍSTICO: xx
TOTAL DE CHEQUES RECOLHIDOS: xxxx

      * * *

TODOS OS CHEQUES RECOLHIDOS DEVEM SER
ENTREGUES NO BALCÃO

TIMEOUT #1                TRANSACÇÃO: xxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx  DATA: xxxx/xx/xx
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx HORA: xx:xx
NÚMERO DE CHEQUES:      xxxxx
NÚMEROS DOS CHEQUES:
  xxxxxxxxxxxx ; xxxxxxxxxxxx
  xxxxxxxxxxxx ; xxxxxxxxxxxx
-----

TIMEOUT #n                TRANSACÇÃO: xxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx  DATA: xxxx/xx/xx
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx HORA: xx:xx
NÚMERO DE CHEQUES:      xxxxx
NÚMEROS DOS CHEQUES:
  xxxxxxxxxxxx ; xxxxxxxxxxxx
  xxxxxxxxxxxx ; xxxxxxxxxxxx
      * * *   F I M   * * *
  
```

Por fim o supervisor deve efectuar a recolha dos cheques que estão, por anomalia, no dispositivo. A listagem emitida é a seguinte:

```

MB MULTIBANCO
-----
N.Caixa: xxxx/xxxx/xx    DATA: xxxx/xx/xx
                           HORA: xx:xx
-----
LISTAGEM DE CHEQUES NO DISPOSITIVO

TODOS OS CHEQUES DEVEM SER ENTREGUES NO
BALCÃO

PERÍODO: xx                TRANSACÇÃO: xxxxx
CONTA: xxxxxxxxxxxxxxxx  DATA: xxxx/xx/xx
CARTÃO: xxxxxxxxxxxxxxxx HORA: xx:xx
NÚMERO DE CHEQUES:      xxxxx
      * * *   F I M   * * *
  
```

#### B.1.6.2.4 CARREGAMENTO DE NOTAS

Nesta operação, o supervisor deve colocar correctamente no CA os cacifos com notas e o cacifo para notas rejeitadas. Em seguida a aplicação solicita a indicação do número de notas carregadas em cada cacifo. Uma mensagem é encaminhada do CA para a SIBS, o que permite manter o conhecimento do nível de disponibilidades de cada CA da Rede Multibanco.

Todos os CAs da Rede Multibanco são instalados com cacifos extra, relativamente ao número que pode ser introduzido no CA. O objectivo deste procedimento é que as Agências utilizem alternadamente os cacifos, permitindo uma rigorosa contagem das notas entre duas utilizações.

Por muito eficiente que seja o módulo de dispensação do CA, é possível a existência de falhas na entrega das notas, pelo que é fundamental o processo de contagem inicial e final das notas existentes nos vários cacifos. Cada cacifo é inicialmente preparado pelo fornecedor do equipamento para estar adequado a um dado tipo de notas (dimensões e espessura) que vai ser colocado no seu interior. No entanto, dado existirem denominações com características muito semelhantes, cabe ao supervisor o cuidado e a responsabilidade de carregar no cacifo o tipo de notas nele indicado.

No fim da operação é produzido um talão que apresenta a identificação dos cacifos carregados e o número de notas introduzidas em cada um deles, para que o supervisor o inclua no processo de Tesouraria da Agência. Após o carregamento, o CA volta ao ponto de selecção das Operações de Supervisão.

<b>* * MULTIBANCO * *</b>			
N.CAIXA: 0035/0002/03		DATA: 2004/03/16	
TRANSACÇÃO: 00002		HORA: 16:57	
-----			
CARREGAMENTO DE NOTAS			
PERIODO CONTABILISTICO: 26			
CACIFO	TIPO	EURO	CARREGADAS
1	5	5	1500
2	6	10	850
3	8	50	750
-----			
<b>* * F I M * *</b>			

Quando o carregamento de notas é efectuado no decurso dum Fecho Contabilístico, o supervisor deve retirar os cacifos que estiveram em funcionamento no período encerrado, e colocar novos cacifos carregados com notas. O cacifo de notas rejeitadas deve ser esvaziado e recolocado.

O Sistema MB prevê a possibilidade de o CA ser previamente parametrizado para permitir que a operação "Carregamento de Notas" se possa fazer por adição (reforço) de notas e não por substituição dos cacifos. Esta possibilidade foi solicitada por alguns Bancos e para certas instalações não bancárias, onde seria desejável o acréscimo de numerário ao longo do período contabilístico, sendo a substituição e contagem das respectivas notas remanescentes efectuada apenas após o Fecho Contabilístico.

A aplicação central necessita efectuar contabilizações distintas num caso ou noutro.

#### **B.1.6.2.5 REGULARIZAÇÃO**

Trata-se de uma funcionalidade incluída nas operações de supervisão aquando da implementação de um processo electrónico de Compensação de regularizações da Rede Multibanco.

Assim, uma Agência Bancária tem a possibilidade de informar a SIBS da falta ou da sobra de notas ocorrida num período contabilístico anterior. Tipicamente depois do Fecho de um período local, as notas remanescentes são contadas e verificadas as correcções ou falhas. Nessa altura e perante uma condição de falha, o supervisor pode na próxima supervisão informar a SIBS:

- seleccionando a operação Regularização;
- indicando pelo teclado de supervisão o período local do CA a regularizar. É enviada uma mensagem

do CA para o sistema central da SIBS que responde com os dados do período: data de início, data de fim e montante distribuído;

- solicitando que pretende informar uma falta de notas (as notas contadas nos cacifos não perfazem a diferença entre as notas carregadas pela Agência e as notas informadas como distribuídas pelo CA no Fecho) ou sobra de notas;
- indicando o montante da regularização. É enviada uma nova mensagem ao sistema central da SIBS que efectua os procedimentos de auditoria convenientes. Posteriormente, o montante é incluído na Compensação Multibanco, no ficheiro Origens, **tipo de registo 4**.

#### **B.1.6.2.6 CARREGAMENTO DE CHEQUES**

Nesta operação, o supervisor deve colocar correctamente nos cacifos do CA os cheques prontos para a emissão. Em seguida a aplicação solicita a indicação da referência de *stock* do primeiro cheque e de seguida a referência de *stock* do último cheque do lote colocado no cacifo. A operação é repetida por cada cacifo carregado. Uma mensagem é encaminhada do CA para a SIBS, o que permite manter o conhecimento do nível de disponibilidades de cada CA da Rede Multibanco.

No fim da operação é produzido um talão que apresenta a identificação dos cacifos carregados e a referência de *stock* inicial e final do lote de cheques carregado. Após o carregamento, o CA volta ao ponto de selecção das Operações de Supervisão.

<b>MULTIBANCO</b>			
N. CAIXA: xxxx/xxxx/xx		DATA: xxxx/xx/xx	
TRANSAÇÃO: xxxxx		HORA: xx:xx	
<b>CARREGAMENTO DE CHEQUES</b>			
PERÍODO CONTABILÍSTICO: xx			
CACIFO:	1	2	
INICIAL:	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	
FINAL:	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	
CACIFO:	3	4	
INICIAL:	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	
FINAL:	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxx	
*** F I M ***			

#### **B.1.6.2.7 REMOÇÃO DE CHEQUES**

Com o objectivo de permitir a operação de carregamento dos cacifos dos cheques acima mencionada mesmo antes destes estarem vazios, o supervisor dispõe da opção de remover os cheques existentes.

No fim da operação é produzido um talão que apresenta a identificação dos cacifos descarregados e a referência de *stock* inicial e final do lote de cheques retirados. Após a operação, o CA volta ao ponto de selecção das Operações de Supervisão.



MB MULTIBANCO	
N. CAIXA: xxxx/xxxx/xx	DATA: xxxx/xx/xx
TRANSAÇÃO: xxxxx	HORA: xx:xx
REMOÇÃO DE CHEQUES	
PERIODO CONTABILISTICO: xx	
CACIFO:	1 2
INICIAL:	xxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxx
FINAL:	xxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxx
CACIFO:	3 4
INICIAL:	xxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxx
FINAL:	xxxxxxxxxx xxxxxxxxxxxx
*** F I M ***	

#### B.1.6.2.8 IMPRESSÃO DE CHEQUES DE TESTE

Com o objectivo de testar a qualidade da impressão dos cheques, o CA disponibiliza a possibilidade de impressão de cheques de teste através de uma operação específica do menu de supervisão. A quantidade de cheques de teste emitidos é informada ao Banco de Apoio do CA MB.

### B.1.7 INTERVENÇÃO DA AGÊNCIA BANCÁRIA DE APOIO AO CA

No ponto anterior, foram descritas as operações de supervisão que constituem um aspecto essencial no funcionamento do Serviço CA MB.

Em primeiro lugar, porque por muito eficiente que seja um equipamento ou serviço informático, este funciona tanto melhor quanto o interesse manifestado pelos seus utilizadores. Em segundo lugar, a experiência do Serviço CA mostra que existe uma relação directa entre o bom funcionamento do CA e as Agências nas quais o supervisor compreende a importância do serviço para o Banco e acompanha de perto o comportamento do equipamento.

Cada Instituição deve portanto prestar especial atenção à formação dos elementos que, em cada Agência, irão ter a seu cargo o Serviço CA. Para este efeito, e no que concerne à operação do equipamento, a SIBS, em colaboração com os fornecedores dos equipamentos, presta formação a dois elementos de cada Instituição, que por sua vez se encarregarão da formação a nível do Banco. Pode ser disponibilizado, nas instalações da SIBS, um CA ligado ao ambiente de testes para as Instituições que pretendam ali efectuar a formação, devendo ser efectuada uma marcação prévia com o Departamento de Produção.

#### B.1.7.1 GESTÃO DOS CAs - SERVIÇO DA SIBS

Procurando garantir a melhor qualidade possível do serviço a prestar aos clientes da Rede de CA MB e apoiar as Agências responsáveis por CAs, a SIBS implementou um serviço especializado destinado ao controlo da rede - a Supervisão da Rede.

A título de exemplo, referem-se algumas das atribuições deste serviço:

- monitorar constantemente a rede de terminais, detectando equipamentos inoperativos ou com problemas de funcionamento;
- contactar os fornecedores para conhecer os resultados das suas intervenções junto dos CAs; a informação de avarias é efectuada automaticamente pelo sistema, mediante o envio duma mensagem para o Centro de Manutenção do CA avariado;

- detectar atempadamente situações anormais, tais como, captura excessiva de cartões, número anormal de rejeição de operações por um dado equipamento, que podem estar relacionadas com avarias não detectadas pelos equipamentos;
- contactar as Agências, caso seja necessário dar indicações ao supervisor do CA; por outro lado, prestar esclarecimentos e auxiliar o supervisor sempre que este o solicite;
- alertar o Banco respectivo para o caso de CAs que sistematicamente deixem de funcionar por esgotarem o dinheiro ou o rolo do diário de fundo;
- acompanhamento da instalação de novos equipamentos.

### B.1.7.2 SUPORTE AOS FORNECEDORES E SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO

Procurando assegurar o melhor apoio possível ao Serviço CA Multibanco, a SIBS disponibiliza funcionalidades no **Terminal de Serviços SIBS**, destinado às Entidades ligadas ao Serviço CA.

Estas funcionalidades destinam-se às Entidades a quem tenha sido entregue por um Banco a responsabilidade do aprovisionamento e manutenção de CAs.

O capítulo **I.3.4** tem uma descrição mais detalhada destas funcionalidades.

### B.1.8 SERVIÇO DE PUBLICIDADE EM CA - SUA GESTÃO

A SIBS tem um acordo com uma empresa responsável pela exploração autónoma da publicidade a incluir nos CAs Multibanco.

O serviço está sujeito às leis em vigor aplicáveis à actividade publicitária, mas a empresa deve respeitar e tomar em consideração a especificidade e natureza do meio de transmissão em causa, nomeadamente a inserção no sector bancário. Assim, a SIBS pode opor-se a que determinados produtos, serviços ou mensagens sejam exibidos.

A SIBS pode utilizar espaço disponível, gratuito, para promover serviços Multibanco.

A aplicação dos CAs pode apresentar um ecrã de publicidade nos seguintes momentos do serviço cliente:

- No *loop* inicial, quando o CA está em serviço: o ecrã publicitário alterna com o ecrã do Multibanco e com o ecrã que indica "Introduza o seu cartão". No caso de não haver nenhum ecrã publicitário a apresentar, o *loop* executa-se apenas com os outros dois ecrãs mencionados;
- Em todos os momentos em que a aplicação do CA executa uma operação um pouco mais demorada (como por exemplo durante a leitura das pistas magnéticas do cartão) e que implique um tempo de espera para o utilizador;
- Durante o período em que aguarda uma resposta do sistema central da SIBS, após envio de um pedido do cliente.

Os ecrãs publicitários a apresentar têm uma zona inferior (cerca de 1/5 da altura do ecrã) onde pode constar um dos textos "Aguarde um momento por favor" ou "Introduza o seu cartão".

A gestão do serviço de publicidade a nível dos CAs é constituída por duas funções distintas:

1. Na primeira é efectuado o envio de um ficheiro (que consiste num ou vários ecrãs) da SIBS para o CA. O ficheiro transmitido deve ser compactado, de modo a minimizar o tempo e o custo de transmissão. A recepção do ficheiro é interrompida sempre que um cliente insere o seu cartão no CA. Quando o ficheiro é completamente recebido no CA, é descompactado e arquivado em disco à espera de ser utilizado.
2. Na segunda função é preparada no sistema central da SIBS uma mensagem via uma funcionalidade de "Gestão de ecrã publicitário" que consiste na formatação de uma tabela de regras de afixação de ecrãs com várias ocorrências, uma por cada ecrã transmitido. Esta tabela indica os dias, momentos e intervalos de tempo em que o ecrã deve ser apresentado no CA. Uma vez finalizada a preparação da tabela, esta é enviada para os CAs que devem apresentar os ecrãs publicitários de acordo com as regras recebidas.

Os atributos associados à identificação de cada ecrã são:

- a data de início e fim para a afixação do ecrã;
- a primeira e a última hora em que o ecrã deve ser visualizado;
- a posição (ou posições) dentro da aplicação do CA, em que o ecrã deve ser apresentado.

Os critérios para definição da distribuição geográfica são estabelecidos conforme as redes às quais pertencem os CAs. Neste momento a SIBS prevê aumentar o número de redes disponíveis e permitir o envio:

- para todos os CAs da Rede MB;
- para os CAs de uma ou mais redes, com possibilidade de selecção de distrito/concelho.

### **B.1.9 SERVIÇO DE PARAMETRIZAÇÃO DE INTERFACE GRÁFICO PROPRIETÁRIO**

O **Interface Gráfico Cliente** é constituído por um conjunto de imagens, geralmente referidas como ecrãs, que a aplicação CA MB apresenta no monitor do CA, de modo a conduzir o cliente na operação, dando-lhe indicações sobre as opções que tem disponíveis, sobre como proceder e sobre o resultado dessas operações.

Designa-se por "Proprietário do Interface Gráfico Cliente" a Instituição de Crédito que define um determinado Interface Gráfico Cliente.

Desde que se iniciou o Serviço de CA MB, tem funcionado um único Interface Gráfico Cliente, utilizado para todos os clientes (cartões) nacionais, qualquer que seja o Banco Emissor. Este "interface" designa-se **Interface Gráfico Multibanco**.

Está em estudo a possibilidade de uma dada Instituição de Crédito participante no Sistema Multibanco definir o seu próprio Interface Gráfico Cliente e disponibilizá-lo em exclusivo aos seus clientes utilizadores do Serviço de CAs MB.

Um Interface Gráfico Cliente definido por uma determinada Instituição de Crédito participante no Sistema Multibanco designa-se por **Interface Gráfico Proprietário**.

Para informações mais específicas acerca desta possibilidade, o Banco deve contactar o Departamento de Coordenação do Negócio da SIBS.

**Seguinte**

## B.2 SERVIÇO EM CA A EMISSORES ESTRANGEIROS

### B.2.1 OPERAÇÕES DE CLIENTE ESTRANGEIRO EM CA

O Serviço CA da Rede Multibanco encontra-se também disponível para diversos cartões emitidos por Entidades estrangeiras, ao abrigo de acordos estabelecidos com Sistemas de Pagamento Internacionais. A descrição dos diferentes acordos estabelecidos com os Sistemas de Pagamento Internacionais é apresentada no capítulo **B.2.2**.

A filosofia de aceitação de cartões nacionais, emitidos por Entidades não associadas na SIBS (ex.: cartão UNIBANCO) é semelhante à dos cartões internacionais.

A realização de uma operação internacional processa-se de acordo com os seguintes passos:

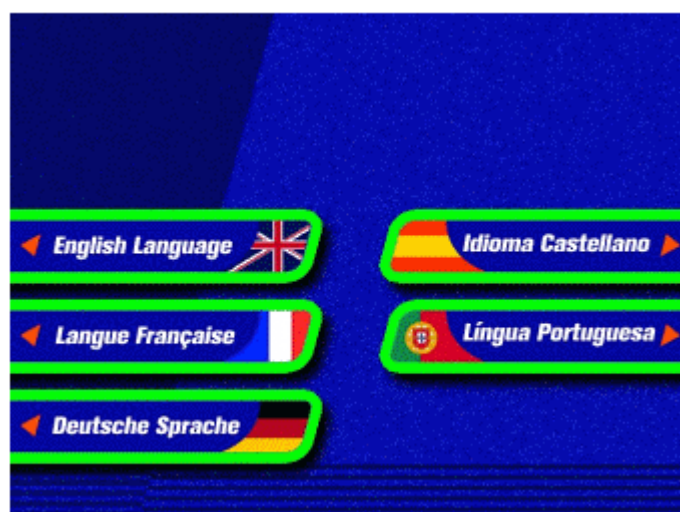
#### 1º Introdução do cartão no leitor

Ao efectuar a leitura do conteúdo das pistas, o CA não reconhece o cartão, encaminhando então os dados resultantes dessa leitura para o sistema central da SIBS.

#### 2º Selecção do idioma

Caso se trate de um cartão aceite na rede, o ecrã seguinte permite ao cliente seleccionar o idioma com o qual pretende efectuar o diálogo com o serviço.

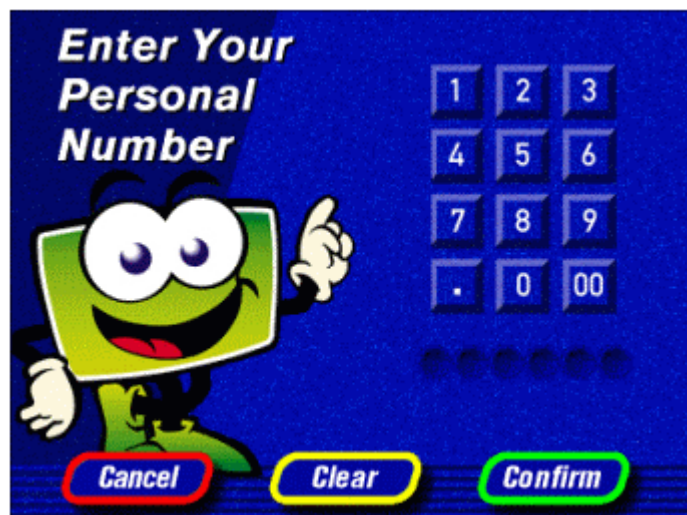
Pode optar por uma das seguintes possibilidades: Português, Francês, Inglês, Alemão ou Espanhol. Em alternativa, a Entidade responsável por um dado conjunto de cartões, pode ter indicado qual dos idiomas deve ser posicionado sempre que um dos seus cartões utilize a Rede de CA Multibanco.



### 3º Introdução do código secreto

Na resposta à informação referida no 1º passo, a SIBS envia ao CA o número de dígitos de PIN a recolher (que pode ser 4, 5 ou 6 dígitos). No caso de o sistema central definir 4 ou 5 dígitos, não é necessário ao cliente seleccionar a tecla verde no final da indicação do seu código. No caso de serem definidos 6 dígitos, o cliente tem de confirmar no final, seleccionando a tecla verde.

Apresenta-se, seguidamente, o ecrã para a introdução do código secreto na língua inglesa.



### 4º Selecção da operação

De uma forma geral, os cartões internacionais dispõem apenas da possibilidade de efectuar levantamentos e carregamentos PMB (com excepção dos cartões AMEX), sendo portanto solicitado ao cliente que indique o montante que pretende levantar (no caso de existirem teclas com montante pré-definido, estas são inibidas nas operações internacionais).

### 5º Processamento central da operação

À semelhança das operações com clientes nacionais, o CA informa a conclusão com sucesso da operação, ou a ocorrência de algum problema no processamento da mesma. A autorização ou não da operação pode decorrer de acordo com cenários diversos, descritos no capítulo B.2.2. No caso do Emissor estrangeiro pretender que se efectue a captura do cartão, a SIBS indica no código de resposta ao CA os motivos da captura (por ordem do Emissor do cartão, em Lista Negra).

### 6º Expulsão do cartão

Modo normal da operação terminar, no caso de ter sido aprovada pelo Emissor. São efectuados os mesmos procedimentos e controlos de segurança que no momento da entrega do cartão nas operações nacionais.

### 7º Entrega do talão comprovativo

Impresso no idioma seleccionado pelo cliente ou no idioma seleccionado pela Entidade responsável pelo cartão. Em função da Entidade estrangeira do cartão em presença, o levantamento pode ser concluído ou não, no caso de inexistência de papel de talões. A decisão cabe ao sistema central que tem sempre conhecimento do estado dos periféricos dos CAs.



## 8º Entrega das notas (no caso do levantamento)

São efectuados os mesmos procedimentos e controlos de segurança que no momento da entrega de notas dos levantamentos nacionais.

## B.2.2 ACEITAÇÃO DOS CARTÕES INTERNACIONAIS NOS CAs

### B.2.2.1 CARTÕES VISA E CARTÕES EUROCARD/MASTERCARD

O serviço de utilização dos CAs por cartões internacionais destas marcas ou de Emissores nacionais não aderentes ao Sistema Multibanco, está baseado num acordo entre a SIBS e a Unicre.

- A SIBS assegura a ligação *online* do sistema central da Rede Multibanco ao Sistema de Pagamento Internacional para obtenção das autorizações;
- A Unicre representa estes utilizadores, assegurando a respectiva cobertura financeira, o pagamento dos custos do serviço, e a preparação do Ficheiro de *Clearing*.

Diariamente a Compensação MB cria um ficheiro de movimentos, com todas as operações de levantamento em CAs concretizadas na Rede MB e envia-o para a Unicre. Esta elabora os respectivos Ficheiros de *Clearing* de cada Sistema de Pagamento Internacional. A conta da Unicre existente num dos Bancos do Serviço MB é movimentada a débito pelo total das operações realizadas.

### B.2.2.2 CARTÕES CIRRUS E MAESTRO

O serviço de utilização dos CAs por este tipo de cartões internacionais está baseado num acordo entre a SIBS e o Banco de Apoio - Crédito Predial Português.

- A SIBS assegura a ligação *online* do sistema central da Rede Multibanco ao Sistema de Pagamento Internacional para obtenção das autorizações.
- O CPP representa estes utilizadores, assegurando a respectiva cobertura financeira e os custos do serviço.

Diariamente a SIBS prepara um Ficheiro de *Clearing*, com todas as operações de levantamento em CAs efectivamente concretizadas e envia-o para o Sistema de Pagamento Internacional. A conta do CPP é movimentada a débito pelo total das operações realizadas.

### B.2.2.3 CARTÕES AMERICAN EXPRESS

Os cartões internacionais American Express são geridos pelos Acordos Bilaterais, descritos no capítulo **C.3.2** do Livro I.

## B.2.3 CARTÕES CAPTURADOS DE EMISSORES ESTRANGEIROS

Os clientes possuidores de cartões estrangeiros que os utilizem na Rede de CA Multibanco podem ficar com o seu cartão retido num equipamento devido às seguintes situações:

- A. Se o Emissor, através do sistema central, der instruções ao CA para proceder à captura do cartão, por razões de segurança. Neste caso podem ficar registados um de dois motivos de captura:
  - Cartão em Lista Negra;
  - Cartão internacional capturado por ordem do Emissor (via sistema central).
- B. Se o cliente não retirar o cartão do CA no tempo previsto (por *time out*).
- C. Se houver uma avaria do CA e o cartão não for devolvido ao cliente, ficando retido no interior do equipamento.

O objectivo deste ponto é descrever a actuação da Agência Bancária responsável pelo equipamento nestas circunstâncias.

Quando o CA captura o cartão, regista no seu diário de fundo em papel ou no diário digital (conforme configuração do CA), é informado também na Listagem de Cartões Capturados, o motivo da captura.

Em função do motivo de captura verificado, os procedimentos a seguir são os seguintes:

1. Os cartões capturados por razões de segurança (A) devem ser:
  - INUTILIZADOS pelo supervisor do CA, executando um corte ou furo no plástico do cartão, de modo a abranger a banda magnética. No caso de cartões pertencentes a sistemas de pagamento internacionais, o procedimento deve ser idêntico.
  - Enviados no dia seguinte ao da captura para o serviço do Banco responsável pelos cartões capturados.  
Este, por sua vez, envia os cartões para a SIBS, que se encarrega de os expedir para o país Emissor ou para a Unicre (Entidade representante da Visa e da MasterCard em Portugal).

Caso o cliente se apresente no Balcão reclamando um cartão capturado por estes motivos, deve ser informado de que o cartão foi expedido para o seu País e que a situação só pode ser esclarecida directamente com o seu Banco.

2. Os cartões internacionais capturados pelos outros motivos (B e C), devem permanecer na Agência responsável pelo CA durante os três dias úteis seguintes ao da captura. O cliente pode vir reclamá-lo e a Agência deve devolvê-lo, depois de:
  - solicitar ao cliente a apresentação do seu Passaporte ou Cartão Nacional de Identidade, como meio de identificação do titular do cartão;
  - assinar um documento de entrega do cartão, cujo modelo consta no anexo **B.AX.4**. O responsável da Agência deve verificar se a assinatura executada é idêntica à que consta no cartão.

Apenas depois destes procedimentos se deve devolver o cartão ao cliente.

3. No caso de cartões capturados pelos motivos B e C que não sejam reclamados no prazo indicado (3 dias), os cartões devem também:
- ser inutilizados na Agência (com um corte ou furo na tarja, de modo a abranger a banda magnética);
  - enviados ao serviço do Banco responsável pelos cartões capturados que os remete posteriormente à SIBS.

Estes são em seguida expedidos para o país de origem pela SIBS.

No caso de serem cartões Visa ou MasterCard, a SIBS encarrega-se de os entregar à Unicre (Entidade representante em Portugal).

Relativamente aos cartões emitidos pela Visa, este Sistema de Pagamento Internacional regulamenta ainda os seguintes procedimentos:

- A rede aceiteante deve comunicar a captura de um cartão de marca Visa ao respectivo Emissor até final do dia útil seguinte ao da captura;
- A rede aceiteante deve devolver o cartão num prazo que não deve exceder os 5 dias úteis após a data de captura;
- No caso de cartões com *chip* (EMV), a rede aceiteante deve inutilizar a pista magnética, furando-a ou cortando o canto do cartão oposto ao que contém o *chip*. O *chip* não deve ser danificado. Para cartões capturados no espaço da UE, apenas deve ser utilizada a segunda opção (corte).

[Anterior](#)