



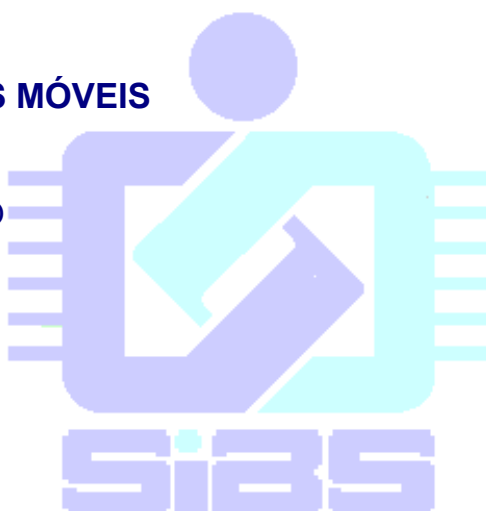
MODELO GLOBAL

Versão 5.02

LIVRO II

CAPÍTULO F SERVIÇO EM REDES MÓVEIS

F.1 TELEMULTIBANCO



© 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.

F.1 TELEMULTIBANCO



F.1.1 INTRODUÇÃO AO SERVIÇO

O serviço TeleMultibanco é disponibilizado pelos Emissores aos seus clientes, com a cooperação da SIBS e das empresas de comunicações móveis, e possibilita o acesso a operações Multibanco através de um telefone móvel.

Neste capítulo descreve-se o serviço em cada uma das suas componentes:

- activação do serviço;
- operações de gestão do serviço, pelo cliente, em Caixa Automático;
- operações de acesso ao Multibanco, a partir do telefone móvel; e
- operações de gestão do serviço, pelo Emissor, no Terminal de Serviços SIBS.

F.1.2 ACTIVAÇÃO DO SERVIÇO

O telecódigo é um número secreto, composto por 4 dígitos, que serve para autenticar o cliente no serviço TeleMultibanco.

A primeira etapa para a utilização do serviço é a activação do telecódigo, que pode ser efectuada no telefone móvel ou no Terminal de Serviços SIBS do Emissor do cartão.

F.1.2.1 PROCESSO DE ACTIVAÇÃO A PARTIR DO TELEFONE MÓVEL

A disponibilização do serviço TeleMultibanco é efectuada através de uma chamada a partir do telefone móvel do cliente para um número específico definido para o Emissor.

O número atribuído a cada Emissor é um número abreviado para permitir uma fácil memorização. Este número é inserido na série 17XX para a Vodafone e Optimus e na série 96229XX para a TMN, em que XX é o número de identificação do Emissor atribuído pelo Banco de Portugal.

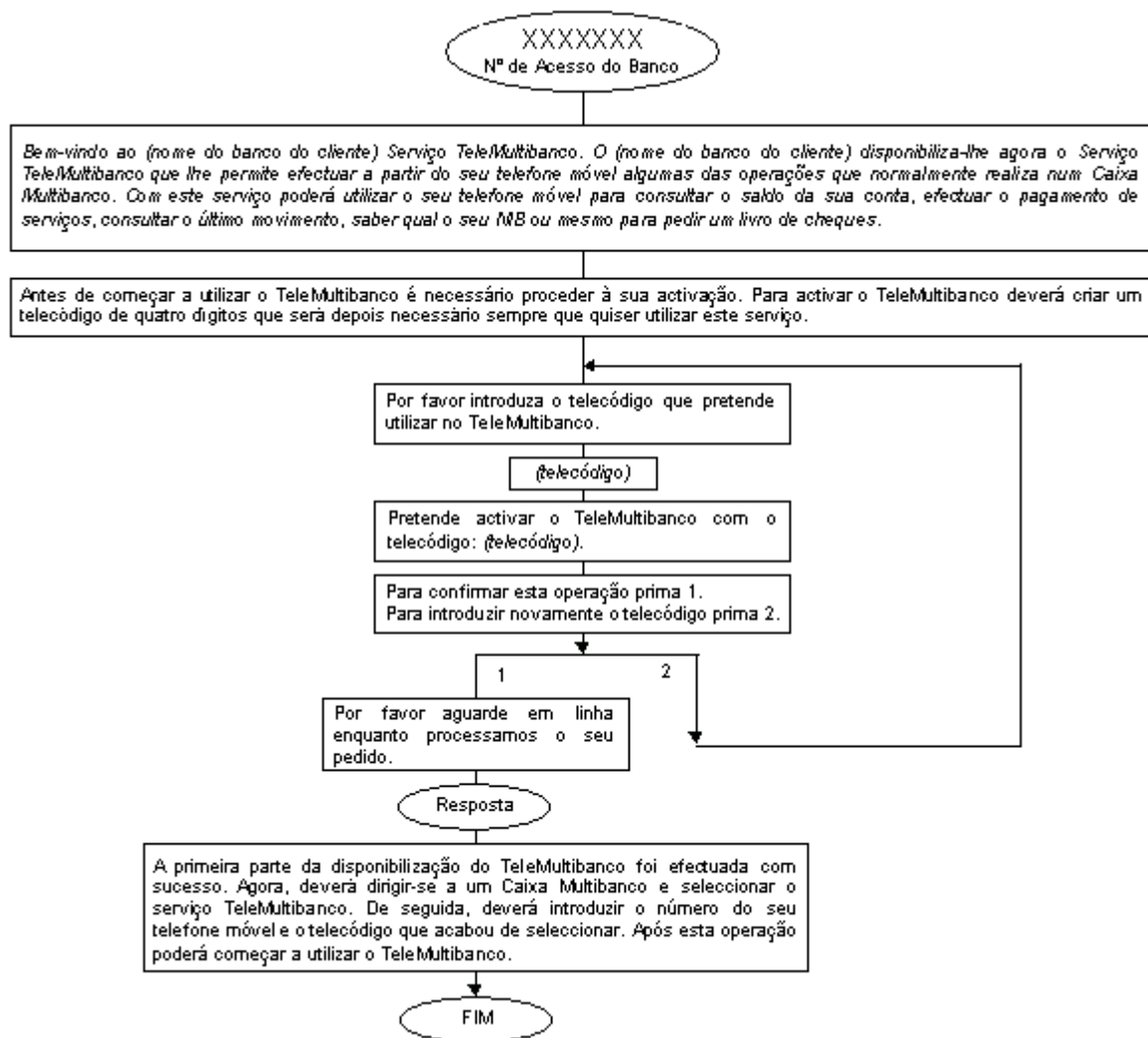
O acolhimento ao cliente e a mensagem de boas-vindas são personalizados para cada Emissor.

Ao contactar o Emissor através deste número, o cliente encontra uma mensagem de boas-vindas em nome do Emissor e instruções de como proceder.

O processo desenrola-se da seguinte forma:

1. O cliente liga para o número do seu Emissor;
2. É acolhido pela mensagem de boas-vindas;
3. Recebe uma explicação sumária sobre o serviço;
4. Introduce o telecódigo que pretende utilizar;
5. Confirma o telecódigo introduzido;
6. Recebe instruções de como finalizar a activação num CA
(que passam por solicitar ao cliente que se dirija a um Caixa Automático Multibanco, introduza o cartão da conta, seleccione o serviço TeleMultibanco, introduza o número de telefone móvel e o telecódigo definido).

Na figura seguinte ilustra-se esquematicamente o interface que permite a disponibilização do serviço pelos Emissores de uma forma interactiva e personalizada para cada Emissor.



F.1.2.2 PROCESSO DE ACTIVAÇÃO E DE ASSOCIAÇÃO DE CONTA A PARTIR DO EMISSOR

O Emissor pode optar por disponibilizar o serviço com base num contacto dos clientes nas suas instalações, garantindo a coordenação deste processo.

Nesta situação, deve comunicar aos seus clientes que desejem utilizar o serviço que devem dirigir-se às suas instalações para proceder à activação.

O Emissor deve recolher o número de conta, o telecódigo definido pelo cliente, o número de cartão e o número do telefone móvel do cliente. Estes dados devem ser transmitidos posteriormente à SIBS para que se conclua o processo de activação e associação de cartão que, no caso de ser efectuado através do Terminal de Serviços SIBS, se processa através de uma só operação.

O Emissor pode escolher uma das três opções de disponibilização do serviço aos seus clientes:

1. O telecódigo é activado no telefone móvel e as contas são associadas no serviço TeleMultibanco, nos Caixas Automáticos. Neste caso existe um único telecódigo para as contas associadas ao telefone móvel.
2. O Emissor disponibiliza a opção anterior aos seus clientes, mas também apresenta a alternativa de efectuar a associação pelo Terminal de Serviços SIBS. Neste caso, existe também um único telecódigo para as contas associadas ao telefone móvel.

3. O Emissor não permite a activação no telefone móvel nem o acesso ao serviço TeleMultibanco nos Caixas Automáticos. Desta forma a adesão dos seus clientes ao Serviço é sempre feita pelo Emissor através do Terminal de Serviços SIBS. Nesta opção, o Emissor gere totalmente o telecódigo e define um único telecódigo para as contas do Emissor que estão associadas ao Serviço. Assim, os clientes destes Emissores que também pretendam associar ao seu telefone contas de Emissores, que optam por uma das duas opções anteriores, podem ter mais que um telecódigo.

F.1.3 SERVIÇO TELEMULTIBANCO NOS CAIXAS AUTOMÁTICOS

O objectivo deste serviço é permitir aos clientes dos Emissores, possuidores de um telefone móvel, autorizar a execução de algumas operações do serviço Multibanco através do seu telefone. Adicionalmente, e caso o cliente já tenha efectuado a associação do seu cartão/conta ao serviço TeleMultibanco, estão também disponíveis outras funcionalidades de gestão do serviço.

O serviço só está disponível para os cartões cujos Emissores o autorizem.

A operação nos Caixas Automáticos decorre da forma habitual:

1. introdução do cartão
2. digitação do código secreto
3. selecção de Outras Operações
4. selecção do serviço TeleMultibanco
5. selecção de uma das operações apresentadas
6. visualização no ecrã/obtenção de talão
7. expulsão do cartão

F.1.3.1 AUTORIZAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO

No caso do cliente não ter qualquer telefone associado à sua conta/cartão, ao seleccionar o serviço é-lhe disponibilizada a operação de autorização da associação.

Nesta operação o cliente associa a sua conta/cartão a um telefone móvel previamente activado para o serviço.

É possível associar um máximo de cinco contas/cartões diferentes a um número de telefone móvel. No caso do cartão ter duas contas, a operação de associação associa as duas contas, excepto no caso do telefone móvel já ter 4 contas. Então o sistema só associa ao serviço a primeira conta do cartão.

F.1.3.2 OUTRAS OPERAÇÕES DISPONÍVEIS

Quando o cartão já tem um número de telefone móvel associado, as operações disponíveis são:

- **Cancelar o serviço TeleMultibanco**
Permite que o cliente cancele o serviço TeleMultibanco, para aquele número de telefone, através de uma única operação.
- **Cancelar o serviço para o telefone**
Permite ao cliente cancelar a possibilidade daquele número de telefone aceder a uma conta/cartão.

- **Consultar as contas associadas a um número de telefone móvel**
O cliente visualiza todas as contas que têm associação com aquele número de telefone.
- **Alterar o telecódigo**
Permite que o cliente altere o seu número de telecódigo.
- **Ajuda ao serviço TeleMultibanco**
Fornece as indicações mínimas para que o cliente utilize o serviço de acesso ao Multibanco a partir do seu telefone móvel.

F.1.4 SERVIÇO TELEMULTIBANCO NO TELEFONE MÓVEL

F.1.4.1 SERVIÇO INFORMATIVO E DE APOIO A CLIENTES TELEMULTIBANCO

Para que um potencial cliente possa ser informado de como proceder para dispor do serviço TeleMultibanco foi criado um serviço de informações e suporte a clientes.

Os clientes são informados de que, para a disponibilização do serviço TeleMultibanco, devem consultar o Emissor do seu cartão ou obter informações através do número 1701 da rede Vodafone, do número 1250 da rede TMN ou do número 1693 da rede Optimus.

Consoante o Emissor do cartão do cliente, é dada a informação de que o cliente deve ligar para o número atribuído ao mesmo ou, caso o Emissor tenha optado pelo processo de disponibilização através do Terminal de Serviços SIBS, é dada a informação de que é necessário dirigir-se a um balcão.

O objectivo deste serviço é também responder às perguntas mais frequentes sobre as opções do serviço, os tipos de operações que permite realizar e os passos necessários para a sua disponibilização.

F.1.4.2 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO TELEMULTIBANCO NO TELEFONE MÓVEL

O objectivo deste serviço é o de permitir aos clientes de telefones móveis acederem a algumas operações do Serviço Multibanco através do seu telefone. Estão disponíveis as seguintes operações:

- Ajuda ao modo de operar o telefone no serviço TeleMultibanco;
- Consulta a saldos de conta;
- Pagamento de Serviços/Compras;
- Consulta aos três últimos movimentos da conta;
- Consulta aos dois últimos movimentos efectuados no MB;
- Pedido de uma caderneta de cheques da conta;
- Consulta ao NIB da conta;
- Consulta das contas disponíveis para o serviço;
- Pedido de activação do telefone no serviço;
- Pedido de desactivação do telefone no serviço;
- Transferências entre contas associadas ao telefone.

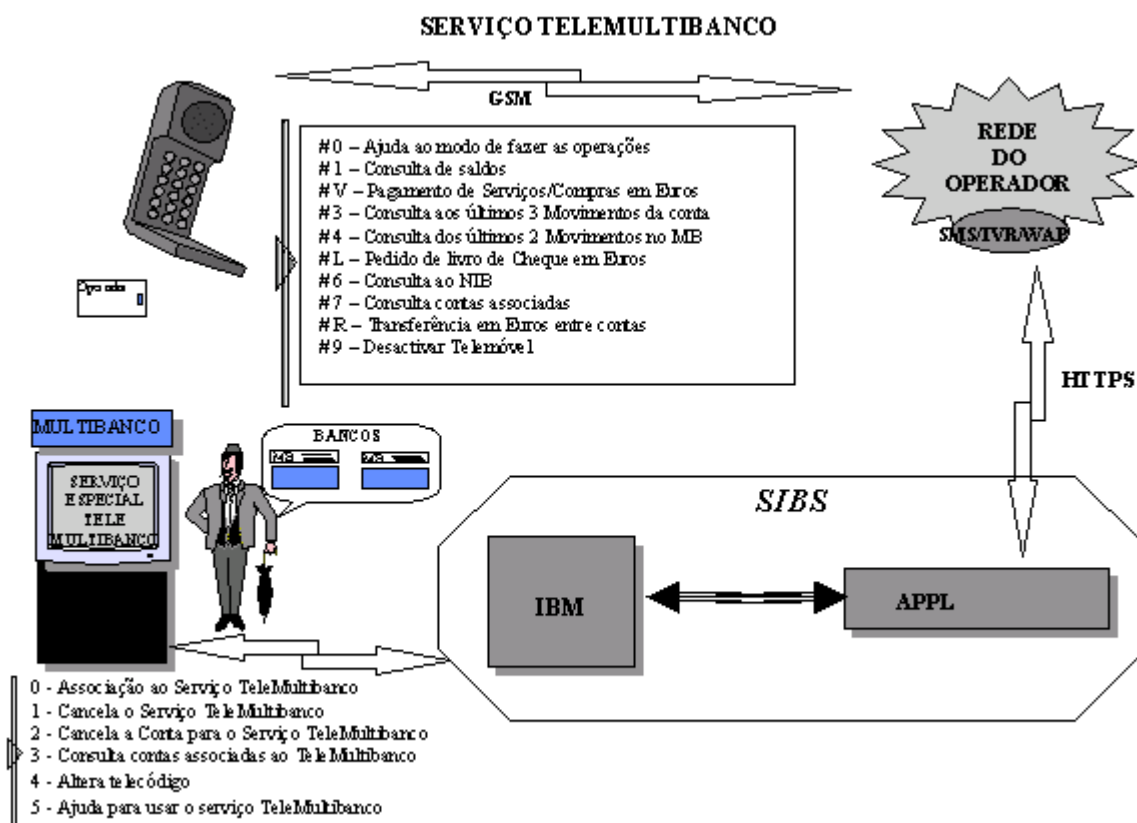
Os Emissores dos cartões podem não disponibilizar todas as operações indicadas no serviço.

Em todas estas operações o cliente tem de introduzir o telecódigo escolhido para o serviço. O telecódigo introduzido é sempre validado pelo sistema e só são permitidas operações quando é igual ao posicionado no sistema.

As operadoras de comunicações móveis têm à sua disposição uma transacção de desactivação, permitindo-lhes desactivar o serviço para um dado número de telefone.

As operações realizadas num telefone móvel são enviadas ao Emissor:

- **no tipo de registo 1**, do ficheiro Destinos (MDST5), onde o campo Tipo de Terminal (**003**) tem a constante K (TeleMultibanco) e o campo Identificação do Terminal (**006**) está preenchido com o número de telefone.
- nas mensagens RT, onde o campo Identificação do Terminal (**006**) tem a identificação '900 001'.



F.1.5 SERVIÇO TELEMULTIBANCO NO TERMINAL DE SERVIÇOS SIBS

O serviço **TeleMultibanco** no Terminal de Serviços SIBS permite aos Emissores realizarem as seguintes operações:

- **Associação**

A função de associação está disponível para os Emissores:

- que não querem usar o CA;
- que pretendem ter alternativa na activação/associação por telemóvel e por CA respectivamente.

- **Consultas**

As funções de consulta estão disponíveis em todos os Emissores aderentes ao serviço.

- **Alteração e reset de telecódigo**

As funcionalidades relativas ao telecódigo, como 'Alteração de telecódigo' e 'Reset de tentativas de telecódigo' só estão disponíveis nos terminais dos Emissores que solicitarem o serviço.

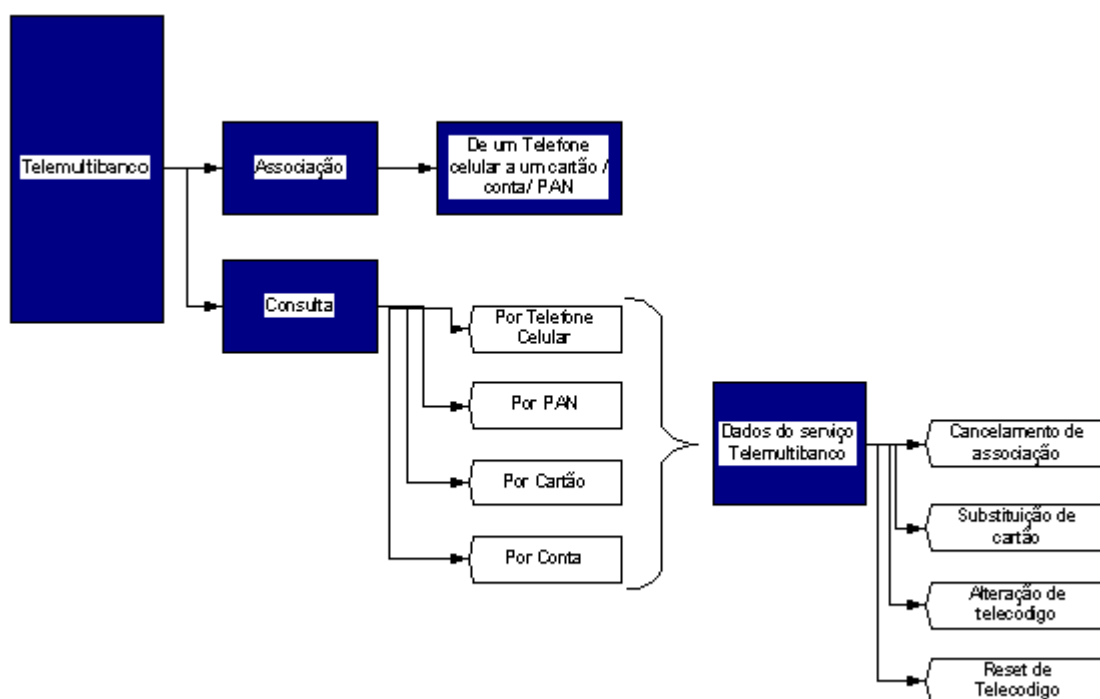
- **Cancelamento e Substituição**

As funções de Cancelamento de conta ou Substituição de cartão, estão disponíveis nos Emissores que solicitaram a operação de associação.

Assim, para as operações de activação/associação, cancelamento ou substituição de cartão a um telefone, o Emissor pode usar funcionalidades disponibilizadas no Terminal de Serviços SIBS, substituindo o telefone móvel e o CA.

O Emissor deve indicar à SIBS se pretende que este serviço posicione um telecódigo associado ao telefone, ou se pretende que o telecódigo esteja associado à conta. Só neste último caso é possível o Emissor gerir totalmente o telecódigo que indicar.

Organigrama do Serviço Telemultibanco no Terminal de Serviços SIBS



F.1.6 ACTUALIZAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO POR RENOVAÇÃO/SUBSTITUIÇÃO DE CARTÕES

O serviço efectua, de forma automática, a substituição de cartões associados a telefone móvel, no caso de expiração do cartão associado ao serviço, desde que exista um novo cartão da mesma conta, com o mesmo BIN, sequência de cartão e data de expiração mais alargada.

F.1.7 QUADRO DE TARIFAS E COMISSÕES ENTRE AS ENTIDADES INTERVENIENTES

Operações do "Serviço Telemultibanco" realizadas em CA-MB

Banco Emissor	Banco Apoio CA	SIBS
Recebe: T12	Recebe: O22	Paga: T12 Paga: O12

Operações do "Serviço Telemultibanco" realizadas no telefone móvel

a. Pagamento de Serviços/Compras e Carregamentos TMN (operações de pagamento)

Banco Emissor	Banco Apoio à Entidade	SIBS
Recebe: O13	Paga: O51 Paga: G2 Paga: G2 (se RT) Paga: O12	Recebe: G2 Recebe: G2 (se RT) Recebe: O22

b. Outras operações (operações de agência)

Banco Apoio à Entidade	SIBS
Paga: O12 Paga: G2	Recebe: O22 Recebe: G2