

PERGUNTAS FREQUENTES

SERVIÇO MB WAY

- **O que é o MB WAY?**

O MB WAY é a primeira solução interbancária que permite fazer compras e transferências imediatas através de *smartphone* ou *tablet*.

Basta aderir ao serviço num MULTIBANCO, associar um cartão bancário ao seu número de telemóvel e definir seu PIN MB WAY de 6 dígitos e já está. Simples, cómodo e rápido.

- **Quais as vantagens MB WAY?**

Se for um utilizador do serviço, o MB WAY garante **simplicidade** e **rapidez** uma vez que só necessita de utilizar o seu número de telemóvel e PIN MB WAY para fazer compras e transferências imediatas.

É também um serviço que irá proporcionar uma maior **comodidade**, podendo ser utilizado a qualquer hora e em qualquer lugar.

A **segurança** também está garantida, porque nunca há partilha de dados bancários entre o consumidor e o comerciante. Além disso, todas as operações são validadas com o PIN MB WAY e as compras têm um limite diário de valor.

Adicionalmente, o MB WAY não requer carregamentos, não tem custos de adesão e permite utilizar cartão de débito.

- **Que Bancos estão envolvidos no projeto?**

Neste momento há 12 bancos aderentes: ActivoBank, BANIF, BBVA, Best Bank, Banco Popular, BPI, Caixa de Crédito Agrícola, Caixa Geral de Depósitos, Millennium BCP, Montepio, Novo Banco, e Santander Totta.

Consulte a área “Bancos Aderentes” para saber em detalhe todas as informações relativas aos bancos aderentes.

- **Que comerciantes participam no piloto?**

Nesta fase de piloto vão progressivamente aderindo novos comerciantes que vão ser anunciados neste site.

- **O que significa que o MB WAY está em período de piloto?**

Antes do lançamento público, o serviço MB WAY foi disponibilizado a um conjunto de utilizadores selecionados das entidades envolvidas no desenvolvimento. Esta fase de “piloto-interno” teve início em 2014.

Em maio de 2015, o serviço MB WAY alargou o número de utilizadores que vão integrar o projeto-piloto e experimentar o pagamento de compras no *smartphone* ou *tablet*.

Nesta fase de piloto vão progressivamente aderindo novos comerciantes que vão ser anunciados em mbway.pt. Também, em breve, será disponibilizada a funcionalidade de transferências imediatas, que permite o envio de valores entre contas de diferentes bancos, com a disponibilização do montante de forma imediata.

O lançamento público do serviço vai ocorrer ainda este ano.

- **Esta aplicação irá ter algum custo por parte do utilizador?**

O *download* e adesão da app não têm custos. Para saber todas as condições de utilização do serviço, consulte o(s) banco(s) emissor(es) do(s) cartão(ões) que vai usar no serviço.

- **E no caso das transferências?**
O utilizador deve consultar o(s) banco(s) com o(s) qual(is) aderiu ao serviço para saber qual o tarifário que lhe vai ser aplicado.
- **Se o utilizador se esquecer do PIN MB WAY, como deve fazer?**
Deve recorrer ao MULTIBANCO com qualquer cartão que esteja associado à app MB WAY, seleccionar a opção do serviço e o seu número de telemóvel. Depois é só seguir a tecla “Alterar PIN MB WAY” e definir um novo PIN.
- **Qual é o limite de valor diário de compras? Quem o define o Banco ou o utilizador?**
O limite definido automaticamente pelo serviço, aquando da adesão, são 50€. O utilizador pode alterar este limite, sempre que desejar, diretamente na app MB WAY.
- **Quais as principais diferenças entre o MB WAY e o MB NET?**
O MB NET é um serviço que permite efetuar compras com segurança em qualquer loja *online* que aceite cartões de marca VISA, MasterCard ou AMEX. Em vez dos dados reais do cartão de débito ou de crédito, são utilizados dados de um cartão temporário, gerados em www.mbnet.pt (requer adesão prévia no MULTIBANCO ou nos canais do banco).
O MB WAY permite efetuar compras e transferências imediatas através de smartphone ou tablet utilizando apenas o número de telemóvel e o PIN MB WAY.
Brevemente será possível gerar cartões temporários MB NET para os cartões associados ao MB WAY

ADESÃO E ATIVAÇÃO

- **Como se adere?**
Se for um utilizador do serviço para fazer compras ou transferências, basta fazer dois passos:
1º passo –Depois de seleccionar “MB WAY” no MULTIBANCO (que aparece no 1º ecrã) insira o seu número de telemóvel e defina o PIN MB WAY com seis dígitos. Irá utilizar este PIN para confirmar as transações na app MB WAY
2º passo –fazer *download* e ativar a app MB WAY inserindo o seu número de telemóvel e o PIN MB WAY definido durante o processo de adesão.
O utilizador receberá de imediato um sms com o código de ativação a inserir na app e o serviço fica totalmente pronto a ser utilizado.
Se o utilizador pretender utilizar o email como alternativa para efetuar pagamentos deverá adiciona-lo ao seu MB WAY através do menu “Dados MB WAY” da app.
Os dados de adesão e registo no MB WAY para o utilizador serão sempre o seu número de telemóvel e o PIN MB WAY.
- **É possível associar vários números de telemóvel ao mesmo cartão?**
Sim, basta o utilizador ir ao MULTIBANCO efetuar uma adesão para o número de telemóvel que pretende.
- **Qual a diferença entre “Adesão ao MB WAY” e “Adicionar Novo Cartão” no MULTIBANCO ou Homebanking?**
A “adesão” é necessária para passar a usar o serviço. Saiba mais na área de adesão do site.
“Adicionar um novo cartão” significa que o cliente já aderiu ao serviço com um cartão, mas pretende adicionar mais cartões bancários. Neste caso é enviada uma mensagem para a caixa de notificações da app MB WAY, para que o utilizador possa confirmar os últimos quatro dígitos do número de cartão que associou no MULTIBANCO. Caso a confirmação não se efetue no

tempo disponível para o efeito, o pedido de associação de cartão é automaticamente cancelado.

As notificações devem ser consultadas na respetiva caixa de notificações MB WAY, não se tratando de uma mensagem enviada pelo serviço (*push notification*). O utilizador tem quatro horas para confirmar esta associação. Se expirar deverá efetuar novamente esta associação.

COMPRAS E TRANSFERÊNCIAS

- **As compras têm um período para confirmação?**

Sim, para as compras serem efetuadas com sucesso têm de ser confirmadas num tempo máximo de 10 minutos. Após este período o pedido de compra expira. Nestes casos será necessário repetir o processo de compra para receber uma nova notificação.

- **O que é uma transferência imediata?**

Uma transferência imediata corresponde a uma movimentação de fundos entre contas de pagamento (tal como as tradicionais operações de transferência) mas com a novidade de permitir uma disponibilização imediata de fundos a partir do momento em que o recebedor (destinatário da transferência) a aceite no seu dispositivo móvel. Nesta fase, dado que o serviço ainda está em período-piloto, esta funcionalidade não está ativa.

- **No que diz respeito às transferências realizadas através do MB WAY, qual é a grande vantagem para o utilizador?**

As transferências estão disponíveis de forma imediata, na conta dos destinatários, mesmo que sejam efetuadas entre bancos diferentes. O montante fica disponível a partir do momento em que o recebedor (destinatário da transferência) a aceite no seu dispositivo móvel.

- **Como é que um utilizador pode saber que lhe foi enviado dinheiro por transferência imediata através do MB WAY?**

Quando um ordenante lhe fizer uma transferência, receberá na sua app uma das seguintes mensagens:

- “Transferência recebida” – caso o destinatário tenha definido um cartão *default* (preferencial) para receber as transferências;
- “Transferência Pendente” – caso o destinatário não tenha definido um cartão *default* para receber transferências. Neste caso, não há movimentação de fundos do ordenante (ou seja, não há débito em conta) até que o destinatário aceite esta transferência, mediante a escolha do cartão onde a pretende receber.

Caso o destinatário da transferência ainda não tenha aderido ao MB WAY receberá um sms informando-o de que tem uma transferência pendente. Para receber esta transferência, o destinatário deverá aderir ao MB WAY no prazo de 24 horas.

Caso o destinatário não aceite a transferência no prazo de duas horas, a transferência expira sem que tenha existido movimentação de fundos do ordenante.

- **Existe algum limite para as transferências?**

Os valores estipulados podem variar de banco para banco. Os limites definidos, quer para receber, quer para enviar transferências imediatas pelo MB WAY, são:

- Limite máximo de 750€ por operação de transferência
- Limite máximo de 2.500€ recebidos e enviados por mês
- Limite máximo de 20 transferências recebidas por mês

- **O que acontece se o ordenante tentar enviar uma transferência e já tiver ultrapassado os limites?**

Se o ordenante tentar enviar uma transferência e já tiver ultrapassado os limites estabelecidos ou os ultrapassar com a operação que está a tentar realizar, receberá na app a seguinte mensagem:

“Transferência recusada. Excedeu o seu limite mensal para realizar transferências através do MB WAY”.

Neste caso, o destinatário não recebe qualquer informação de que o ordenante lhe tentou enviar dinheiro pelo MB WAY.

- **O que acontece se o ordenante tentar enviar dinheiro ao destinatário e este já tiver ultrapassado os seus limites de receção?**

Se o ordenante tentar enviar dinheiro e o destinatário já tiver ultrapassado os seus limites para receber, é-lhe apresentada na app a seguinte mensagem:

“Transferência recusada. Excedeu o seu limite mensal para receber transferências.”

O ordenante da operação receberá uma notificação na app a indicar que a transferência foi recusada.

- **Um utilizador do MB WAY pode enviar dinheiro para pessoas que não sejam clientes MB WAY?**

Sim, é possível efetuar uma transferência para uma pessoa que ainda não tenha aderido ao MB WAY.

Neste caso, o destinatário da transferência irá receber um sms MB WAY com a seguinte mensagem: “Tem uma transferência pendente no MB WAY. Para a receber, deverá aderir ao MB WAY no MULTIBANCO nas próximas 24 horas. Mais informações em mbway.pt.”

Caso o destinatário não adira no prazo indicado, o ordenante recebe uma notificação na app a informar que a transferência expirou. Neste caso, não há movimentação de fundos do ordenante, ou seja, débito em conta.

Caso o destinatário não aceite a transferência no prazo de duas horas, a transferência expira sem que tenha existido movimentação de fundos do ordenante.

- **Ao enviar dinheiro para uma pessoa que ainda não é utilizador do MB WAY quando é que a transferência se efetua concretamente e as contas são movimentadas?**

Se um ordenante tentar enviar dinheiro para um número que não esteja associado ao MB WAY, a transferência fica em modo “pendente”. O ordenante é informado que a transferência está pendente de adesão do destinatário.

O destinatário da transferência irá receber um sms MB WAY com a seguinte mensagem: “Tem uma transferência pendente no MB WAY. Para a receber, deverá aderir ao MB WAY no MULTIBANCO nas próximas 24 horas. Mais informações em mbway.pt.”. Nos casos de transferência em modo “pendente”, não há movimentação de fundos do ordenante, ou seja, débito em conta até que o destinatário adira ao serviço. A transferência é concretizada no momento de adesão, sendo o ordenante e o destinatário informados do seu sucesso. Só neste momento há movimentação de fundos no ordenante, ou seja, o débito ao ordenante e crédito ao destinatário.

Caso o destinatário não adira no prazo indicado, a transferência expira sem que tenham existido movimentações de fundos em conta.

Caso o destinatário não aceite a transferência no prazo de duas horas, a transferência expira sem que tenha existido movimentação de fundos do ordenante.

- **Em que momento é que a transferência se efetua nos casos em que o destinatário não tem um cartão *default* (preferencial) para receber transferências e esta fica pendente de aceitação?**

A transferência é efetuada com débito no ordenante e crédito no destinatário assim que o destinatário escolha o cartão onde pretende receber os fundos. Se um ordenante tentar enviar dinheiro para um destinatário que não tem cartão *default* definido, não há movimentação de fundos do ordenante, ou seja, débito em conta até que o destinatário escolha o cartão associado à conta bancária onde pretende receber os fundos.

Caso o destinatário não aceite a transferência no prazo de duas horas, a transferência expira sem que tenha existido movimentação de fundos do ordenante.

APP MB WAY

- **É possível associar vários números de telemóvel e emails ao mesmo serviço MB WAY (número de telemóvel + PIN MB WAY)?**

Sim, basta ir ao menu “Definições” da app e selecionar a opção “Dados MB WAY” para adicionar novos números de telemóvel e/ou emails.

- **O utilizador pode adicionar mais dados MB WAY (outro numero de telemóvel/ email), ao serviço sem ter que efetuar uma nova adesão?**

Sim, esta funcionalidade está disponível na app MB WAY.

Neste caso o utilizador recebe um sms ou email (conforme o dado de identificação introduzido, seja um número de telemóvel ou um email), com um código para que possa confirmar a informação inserida.

- **Quais as funcionalidades que a app MB WAY oferece?**

A app MB WAY tem disponíveis funcionalidades de "gestão de cartões, consultas de movimentos e de notificações, gestão dos dados de identificação, bloqueio da app, gestão de dispositivos, alteração do PIN MB WAY e alteração do limite diário.

- **O utilizador precisa de ter acesso à internet no dispositivo móvel onde pretende usar o MB WAY?**

Sim. O utilizador deverá ter ligação de dados ativa através de rede móvel ou de ligação wi-fi para receber as notificações e mensagens relacionadas com o serviço

- **É possível usar a app MB WAY num *tablet* (Android ou iOS) sem cartão SIM?**

Sim, é possível. Caso pretenda ativar a app MB WAY num *tablet* (Android ou iOS), basta ao utilizador ter um telemóvel que lhe permita receber o código de ativação por sms. Ao ativar a app MB WAY deve colocar o número de telemóvel e PIN MB WAY que registou no momento de adesão no MULTIBANCO ou *homebanking*.

- **Pode usar-se usar o MB WAY em vários dispositivos?**

Sim. É possível ativar o MB WAY em mais do que um dispositivo, utilizando um único número de telemóvel (uma única adesão). A ativação da app MB WAY noutros dispositivos com o mesmo número de telemóvel pressupõe a inserção dos dados da conta MB WAY que está ativa (número de telemóvel e PIN MB WAY).

Os dispositivos ativados com a mesma conta MB WAY partilham a mesma informação e notificações. Assim, quando um dos dispositivos confirma ou rejeita uma compra ou transferência, os outros dispositivos são informados da opção tomada, deixando de estar disponível a operação nos outros dispositivos.

- **A aplicação irá estar disponível para todos os dispositivos *smartphones* e *tablets*?**

A aplicação já está disponível para os *smartphones* e *tablets* com sistema iOS ou Android. Brevemente estará também disponível para o sistema Windows.

- **O que deve o utilizador fazer em caso da app MB WAY bloquear?**

Deverá reportar a situação através do formulário de contacto do site para que a equipa do MB WAY possa averiguar a situação.

- **Existe algum botão “log out” para desligar a app MB WAY?**

Não existe botão para fazer “log out” na app. É desnecessário porque não é possível fazer nenhuma operação na app sem introduzir o PIN MB WAY

COMERCIANTES

- **Que vantagens o MB WAY oferece aos comerciante?**

A oferta de uma experiência de compra ainda mais simples, rápida e cómoda. O comerciante poderá inclusive aumentar a **fidelização de clientes** por lhes proporcionar um novo método de pagamento muito moderno e seguro, característica particularmente relevante no mercado do comércio digital onde o uso de dados reais dos cartões não são recomendados. Para fazer o pagamento, basta o cliente disponibilizar o seu número de telemóvel ao comerciante e, na app instalada no seu dispositivo móvel, introduzir o PIN MB WAY.

O MB WAY utiliza *webservices* baseados em *standards* de mercado o que o torna fácil de integrar com o sistema que o comerciante já disponibiliza.

Como a compra com MB WAY não utiliza dados de cartão não é necessário obter certificações de segurança para bases de dados com este fim. Todas as comunicações são seguras por HTTPS com certificados de autenticação cliente – servidor.

- **Como disponibilizar o MB WAY como meio de pagamento?**

Após a contratualização do serviço com o banco deve efetuar as integrações técnicas necessárias com o *software* de suporte para ficar tecnicamente apto a aceitar pagamentos com MB WAY.

O MB WAY utiliza *webservices* baseados em *standards* de mercado o que o torna fácil de integrar com o sistema que o comerciante já disponibiliza.

Caso necessite de apoio consulte a nossa Rede de Parceiros certificados para efetuar a implementação técnica necessária.

- **Onde disponibilizar o pagamento com MB WAY?**

O MB WAY é um serviço vocacionado para canais não atendidos como *vending machines* e parquímetros, e para canais não presenciais como *tv-commerce*, *e-commerce* e *m-commerce*. Também pode ser utilizado em lojas físicas com venda assistida

- **É possível aceitar pagamentos internacionais com MB WAY?**

O MB WAY pode ser utilizado como meio de pagamento nas lojas online, mesmo que acedidas fora de Portugal

No entanto, para aderir ao MB WAY é necessário ser detentor de um cartão MULTIBANCO e de um número de telemóvel português.

- **Quais as garantias de pagamento?**

O MB WAY é um serviço MULTIBANCO que apresenta as mesmas garantias que hoje em dia já existem na aceitação de pagamentos com cartão num tradicional Terminal de Pagamento Automático da Rede MULTIBANCO.

Entre os países com maior utilização de cartões bancários, Portugal é o que apresenta menores níveis gerais de fraude, sendo apontado pelo Banco Central Europeu como um dos países com um sistema de pagamento mais seguro.

Para mais informações sobre o MB WAY contacte o seu Banco.

- **Quais os parceiros tecnológicos integradores do MB WAY?**

Consulte a informação disponibilizada na área “Rede de Parceiros”.

Poderá igualmente efetuar diretamente a integração técnica, e de forma autónoma, seguindo o processo de certificação junto da SIBS como integrador MB WAY.

SEGURANÇA

- **O que é o PIN MB WAY?**

O PIN MB WAY é o código de 6 dígitos definido pelo utilizador aquando da adesão. O utilizador deve alterar o seu PIN MB WAY sempre que suspeite que este possa ter sido comprometido (ex: visualizado por outras pessoas).

O PIN MB WAY, em conjunto com outros fatores de segurança do serviço, garante a identificação e autenticação do utilizador quando faz operações com o MB WAY.

- **O que é o código de ativação?**

O código que o utilizador recebe por sms no processo de ativação da app MB WAY e sempre que é adicionado um novo dispositivo (*smartphone* ou *tablet*) ao serviço. Este código garante que a ativação está a ser efetuada pelo utilizador e que este controla o dispositivo que pretende associar ao MB WAY.

O código de ativação é válido por 10 minutos. Caso este expire o utilizador pode gerar outro código através da app MB WAY.

- **O MB WAY envia códigos por email?**

Sim. O MB WAY envia o código de ativação por email ao utilizador quando este associa um endereço de email ao serviço.

Para além desta situação, o MB WAY não envia códigos por email ao utilizador.

Caso receba algum contacto com link ou a solicitar dados relativos ao MB WAY informe o seu banco ou reporte a situação em mbway.pt.

- **O MB WAY envia códigos por SMS?**

Sim, o MB WAY envia o códigos de ativação por SMS quando que o utilizador associa um novo número de telemóvel ao MB WAY.

- **Quais os mecanismos de segurança que garantem total segurança nas transações efetuadas por MB WAY?**

O serviço MB WAY utiliza protocolos e algoritmos de segurança garantindo a confidencialidade, integridade e autenticação dos dados transmitidos, processados e armazenados seguindo as mais recentes e exigentes normas de segurança europeias.

Todas as comunicações e transações MB WAY são monitorizadas 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365/ 6 dias por ano por uma equipa totalmente dedicada à prevenção e deteção de fraude.

O MB WAY é um serviço MULTIBANCO que apresenta as mesmas garantias que hoje em dia já existem na aceitação de pagamentos com cartão num tradicional Terminal de Pagamento Automático da Rede MULTIBANCO.

Entre os países com maior utilização de cartões bancários, Portugal é o que apresenta menores níveis gerais de fraude, sendo apontado pelo Banco Central Europeu como um dos países com um sistema de pagamento mais seguro.

- **Como deve agir um utilizador no caso de receber um email ou sms suspeito do MB WAY?**

As notificações reais do serviço estão disponíveis na caixa de notificações da app.

Caso um utilizador receba uma mensagem por sms ou email suspeita, ou que não tenha sido gerada pelo próprio pela introdução de dados no serviço, deverá reportar a situação através do formulário de contacto do site para que a equipa do MB WAY possa averiguar a situação.

- **O que deve fazer um utilizador em caso de perda ou roubo do *smartphone* ou *tablet* com a app MB WAY instalada?**

Como medida de precaução cancele o MB WAY no MULTIBANCO ou junto do seu banco. Se tiver a app MB WAY noutros dispositivos poderá desativar apenas o perdido/ roubado através da app.

Pode continuar a usar os seus cartões reais associados ao MB WAY em segurança, não precisando de os cancelar.

- **O que deve fazer um utilizador em caso de roubo ou perda de um cartão associado ao MB WAY?**

Cancele o cartão roubado junto do seu banco ou através dos números 808 201 251 ou 217 918 780 – procedimento regular em caso de perda ou roubo de cartão bancário.

A utilização desse cartão fica automaticamente inibida também no serviço MB WAY.

O utilizador pode continuar a usar outros cartões que já tenha associados ao MB WAY com toda a segurança.

- **Qual a garantia de segurança nas comunicações utilizadas pelo MB WAY?**

O MB WAY tem várias vertentes de comunicação e em cada uma destas vertentes a segurança das comunicações está devidamente garantida através da utilização de protocolos e algoritmos de segurança configurados em camadas por forma a prevenir os mais sofisticados ataques.

O MB WAY é um serviço MULTIBANCO que apresenta as mesmas garantias que hoje em dia já existem na aceitação de pagamentos com cartão num tradicional Terminal de Pagamento Automático da Rede MULTIBANCO.

Entre os países com maior utilização de cartões bancários, Portugal é o que apresenta menores níveis gerais de fraude, sendo apontado pelo Banco Central Europeu como um dos países com um sistema de pagamento mais seguro.