



BANCO DE PORTUGAL  
EUROSISTEMA

# TERMINAIS DE PAGAMENTO E CAIXAS AUTOMÁTICAS

Cadernos do Banco de Portugal

# 10





# Índice

## **Introdução | 3**

### **Caixa Automático (CA) | 4**

O que é um Caixa Automático? | 4

Que tipos de Caixas Automáticas existem? | 4

Onde estão localizados os Caixas Automáticos? | 5

Como realizar uma operação? | 5

Quais são os serviços disponibilizados nos Caixas Automáticos? | 5

### **Terminal de Pagamento Automático (TPA) | 7**

O que é um Terminal de Pagamento Automático? | 7

Como é efetuado um pagamento no Terminal de Pagamento Automático? | 7

Qual a função do adquirente (*acquirer*)? | 7

Como é possível identificar as marcas aceites pelo comerciante? | 8

Que tipos de Terminal de Pagamento Automático existem? | 8

Quais são os serviços disponibilizados nos Terminais de Pagamento Automático? | 8

### **Rede Multibanco | 10**

Operações em Caixas Automáticas | 11

Operações em Terminais de Pagamento Automático | 15

## **Problemas com os Terminais | 16**

Problemas nos Caixas Automáticos | 16

Problemas nos Terminais de Pagamento Automático | 18

## **Glossário | 20**

Os cadernos do Banco de Portugal têm por finalidade exclusiva prestar informação ao público em geral, não se destinando a ser utilizados para dirimir eventuais conflitos emergentes das relações estabelecidas entre os prestadores de serviços de pagamentos e os seus clientes.

Eventuais alterações ao conteúdo deste caderno, decorrentes de modificações legais, regulamentares e outras, serão introduzidas no sítio do Banco de Portugal na internet – <http://www.bportugal.pt> – e no Portal do Cliente Bancário – <http://www.clientebancario.bportugal.pt> – para os quais remetemos.

#### **Cadernos do Banco de Portugal já publicados**

1. Débitos Diretos | 2. Transferências a crédito | 3. Cheques. Regras gerais | 4. Cheques. Restrição ao seu uso | 5. Central de Responsabilidades de Crédito\* | 6. Cartões bancários\* | 7. Central de Balanços\* | 8. Notas e moedas de euro | 9. Abertura e movimentação de contas de depósito | 10. Terminais de Pagamento e Caixas Automáticos.

\* também publicados em inglês

# Introdução

Portugal alcançou uma posição de relevo no contexto europeu dos pagamentos eletrónicos automáticos de produtos e serviços, graças à extensão e qualidade dos serviços das redes de Caixas Automático (CA) e Terminais de Pagamento Automático (TPA) disponibilizadas pela comunidade bancária nacional.

Este facto tem a sua origem na criação pela SIBS *Forward Payment Solutions, S. A.*, em setembro de 1985, da rede partilhada MULTIBANCO (MB), um sistema integrado de CA e TPA de âmbito nacional que disponibiliza uma grande diversidade de serviços através de terminais disseminados por todo o país.

Em Portugal, está legalmente proibida às instituições de crédito a cobrança de quaisquer encargos diretos pela realização de operações bancárias em CA. Encontra-se também proibida a cobrança de encargos, pelos comerciantes, pela realização de operações de pagamento através dos TPA<sup>1</sup>.

Em 2012, existiam em Portugal cerca de 1569 CA por milhão de habitantes. A média europeia era de 864 CA por milhão de habitantes.

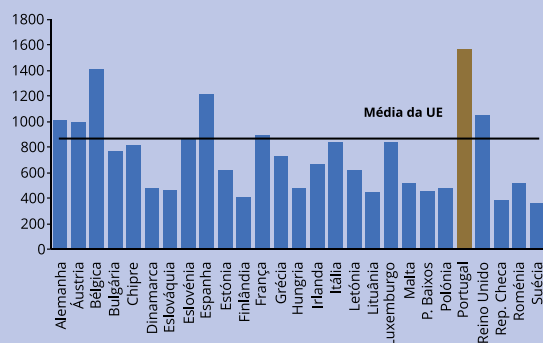
A poupança de tempo nas deslocações e espera nos balcões, no caso dos utilizadores dos serviços de pagamento, e de custos com pessoal, no caso das instituições bancárias, são fatores determinantes do sucesso alcançado e do contínuo investimento na extensa rede partilhada de CA, quer em termos da cobertura territorial quer da multiplicidade de serviços disponibilizados.

Constata-se, além disso, que o desenvolvimento da rede de TPA tem um efeito positivo na geração de negócio nos pontos de venda em que estão instalados os equipamentos.

Em 2012, Portugal possuía 24 561 TPA por milhão de habitantes (média UE = 19 309 TPA por milhão de habitantes).

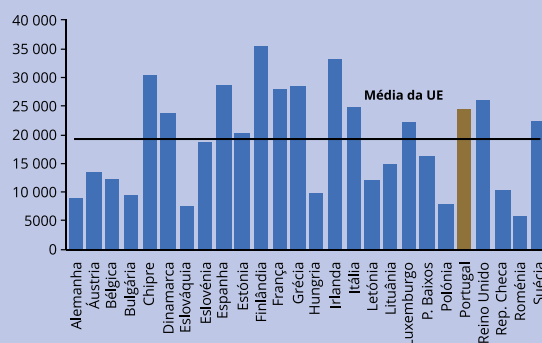
<sup>1</sup> Cf. Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro.

**Gráfico 1 • Número de CA por milhão de habitantes (2012)**



Fonte: Banco de Portugal e BCE (*Statistical Data Warehouse*).

**Gráfico 2 • Número de TPA por milhão de habitantes (2012)**



Fonte: Banco de Portugal e BCE (*Statistical Data Warehouse*).

## Caixa Automático (CA)

### O que é um Caixa Automático?

Um Caixa Automático (CA) é um terminal de uma rede do sistema bancário que permite ao cliente efetuar diversos tipos de operações<sup>2</sup> em regime de autosserviço, sem necessidade de recorrer aos balcões das agências bancárias.

Os Caixas Automáticos permitem que operações correntes, como levantamentos, consultas, pagamentos e depósitos, ou outras operações normalmente realizadas junto do caixa da instituição, possam ser realizadas pelos clientes, mesmo que a instituição não esteja aberta. Isso possibilita o acesso a esses serviços de forma mais rápida e cómoda, evitando filas de espera nos balcões.

De forma genérica, o Caixa Automático apresenta um monitor, teclado (frontal e lateral ao ecrã), impressora de recibos, abertura para saída de notas, abertura para inserir cartão e abertura para saída de talões.

<sup>2</sup> As operações que o cliente pode efetuar em Caixas Automáticos podem variar de acordo com as características do cartão, as quais são pré-definidas pela instituição emissora, e do terminal onde este é utilizado.

Alguns Caixas Automáticos disponibilizam equipamentos adicionais: por exemplo, unidades de áudio, que permitem a comunicação aos clientes invisuais de instruções por voz, dispensador imediato de impressos de cheques, abertura para inserir caderneta, abertura para depósito de notas, abertura para depósito de cheques e abertura para depósito em envelope (de notas ou de cheques).

### Que tipos de Caixas Automáticas existem?

Em Portugal existem dois tipos de CA: os pertencentes a redes partilhadas (como a rede Multibanco<sup>3</sup>) e os pertencentes a redes privativas. Nos CA de redes partilhadas, o acesso faz-se através de um cartão de pagamento de uma marca aceite no terminal (Multibanco, American Express, Maestro, MasterCard, Visa, Visa Electron, entre outros), emitido por qualquer entidade devidamente autorizada para tal. Na maioria das operações é exigida a introdução do código secreto.

<sup>3</sup> É apresentada uma breve descrição dos serviços disponibilizados pela rede no capítulo "rede Multibanco".

**Figura 1 • Caixa automático mais comum em Portugal**



- 1 Rede operadora
- 2 Monitor
- 3 Indicador de disponibilidade
- 4 Abertura para saída de talões
- 5 Abertura para inserir cartão
- 6 Indicador de disponibilidade de dinheiro e de emissão de talão
- 7 Marcas aceites
- 8 Abertura para saída de notas
- 9 Teclado

Nos CA pertencentes a redes privadas, a utilização é restrita aos clientes da instituição proprietária do Caixa Automático, podendo o acesso ser efetuado através de um cartão emitido pela própria instituição ou, em algumas instituições e para alguns CA, através de caderneta. Na maioria das operações é exigida a introdução do código secreto.

## ⋮ Onde estão localizados os Caixas Automáticos?

Os terminais de utilização partilhada localizam-se:

- No interior das agências bancárias;
- No exterior das agências bancárias;
- Numa sala ou átrio junto às agências bancárias;
- Em locais com grande afluência de público (por exemplo, zonas comerciais).

Os terminais de utilização privativa localizam-se:

- No interior das agências bancárias;
- Numa sala ou átrio junto às agências bancárias.

Os CA encontram-se habitualmente disponíveis 24 horas por dia, todos os dias da semana. Podem existir limitações horárias resultantes da localização do CA (por exemplo, os instalados em zonas comerciais).

## ⋮ Como realizar uma operação?

Cada operação realizada em CA normalmente segue os seguintes passos:

- Inserção do cartão no leitor;
- Digitação do código secreto;
- Escolha da operação;
- Realização dos passos inerentes à definição de parâmetros relativos à operação selecionada;
- Processamento da operação pelo sistema;
- Conclusão da operação e retirada do cartão;

- Disponibilização, pelo CA, de talão comprovativo referente à operação.

## ⋮ Quais são os serviços disponibilizados nos Caixas Automáticos?

### Levantamentos

O titular de um cartão de pagamento pode retirar notas da conta associada ao cartão. De modo geral, o cliente pode optar por levantar um montante pré-definido ou escolher outra importância.

As notas disponibilizadas em Caixa Automático são objeto de verificação de autenticidade e qualidade, em momento prévio ao seu carregamento na máquina. Estas ações são realizadas através de equipamentos independentes e certificados para o efeito.

### Consultas

De modo geral, os Caixas Automáticos permitem conhecer o saldo da conta associada ao cartão usado. O utilizador pode consultar o saldo através da impressão de um talão e, em alguns casos, visualizar a informação diretamente no ecrã.

Em alguns CA é igualmente possível conhecer os movimentos da conta associada ao cartão que está a ser usado, tipicamente um número limitado de movimentos.

### Operações específicas a cada rede

Os serviços disponibilizados na rede Multibanco são apresentados com uma breve descrição no capítulo “rede Multibanco”.

Nas suas redes privadas, certas instituições disponibilizam alguns dos serviços da rede Multibanco, bem como funcionalidades específicas de cada instituição, relacionadas com aplicações de fundos, carteiras de títulos, utilização de cadernetas, validação imediata de depósitos, emissão imediata de módulos de cheques, entre outros.

### Precauções de segurança

- Evite utilizar Caixas Automáticos em horários noturnos e em locais isolados ou com fraca iluminação;
- Antes de se dirigir a um Caixa Automático, tenha em atenção as pessoas que se encontram nas imediações e, caso detete comportamentos suspeitos, procure outro equipamento;
- Se notar objetos estranhos (seja no leitor de cartões, no teclado, ou mesmo no espaço envolvente), um modo de operar invulgar, ou sinais de vandalismo, não utilize o equipamento e comunique os factos observados à sua instituição;
- Nunca force a entrada do cartão no leitor do Caixa Automático;
- Ao iniciar a utilização do Caixa Automático, certifique-se de que a pessoa que se encontra atrás de si mantém a distância adequada para assegurar privacidade no momento de introdução do código secreto;
- Mantenha-se junto ao Caixa Automático e cubra o teclado com o próprio corpo. Ao digitar o código secreto cubra sempre o teclado com a outra mão;
- Preste atenção à zona envolvente: se notar alguém muito perto de si ou que esteja a observá-lo(a), cancele de imediato a transação e dirija-se a outro Caixa Automático;
- Se, no decurso de uma operação, notar que a máquina não está a funcionar regularmente ou apresenta instruções não usuais, cancele a operação e comunique os factos observados à sua instituição;
- Retire o cartão do leitor mal receba essa indicação no ecrã. Se o cartão ficar retido na máquina, informe de imediato a instituição emissora do cartão. Não aceite ajuda de estranhos sob qualquer pretexto;
- Depois de completar a operação de levantamento, guarde o dinheiro e o cartão discretamente antes de abandonar o Caixa Automático; não permaneça junto ao Caixa Automático contando e manipulando as notas;
- Se suspeitar de qualquer atividade ilícita, abandone o local de uma forma natural e, logo que possível, comunique as suas suspeitas às autoridades policiais;
- Não deixe os talões das operações junto ao Caixa Automático utilizado, para que os mesmos não possam ser usados, de forma fraudulenta, por terceiros. Destrua os talões de modo a dificultar a posterior reconstituição dos elementos neles constantes.



# Terminal de Pagamento Automático (TPA)

## O que é um Terminal de Pagamento Automático?

O TPA é um dispositivo de aceitação de cartões que permite realizar pagamentos por via eletrónica. Efetua a leitura dos dados do cartão para autorização da operação e recolha dos elementos da transação para processamento. Possibilita ainda a autenticação eletrónica da operação (digitação do código secreto) e a emissão de talões com informações sobre os dados da transação.

## Como é efetuado um pagamento no Terminal de Pagamento Automático?

- O **titular do cartão** dá uma ordem de pagamento relativa à liquidação de uma compra (dívida) ao comerciante, através da utilização do seu cartão no TPA e da marcação do código secreto (autenticação<sup>4</sup>);

4 Nalguns casos, em vez do código secreto, é solicitada a assinatura como forma de autenticação.

- A informação é transmitida pelo **adquirente (acquirer)** ao emissor do cartão, pedindo autorização;
- O **emissor do cartão** dá uma “garantia” de pagamento através de uma autorização;
- O **adquirente (acquirer)** paga ao comerciante e cobra-lhe uma comissão (taxa de serviço do comerciante);
- O adquirente (*acquirer*) é depois reembolsado pelo **emissor do cartão** e paga-lhe uma comissão (taxa multilateral de intercâmbio ou *multi-lateral interchange fee*);
- O **emissor do cartão** cobra ao titular do cartão o valor da transação.

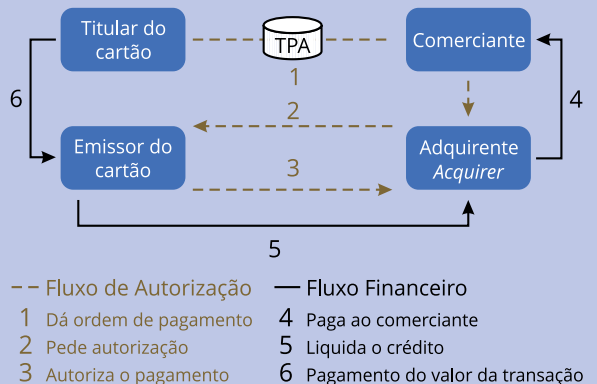
## Qual a função do adquirente (acquirer)?

O adquirente (*acquirer*) é a entidade que adquire o crédito dos comerciantes que aceitam pagamentos com cartões de crédito e de débito. O adquirente (*acquirer*) contrata com o comerciante a aceitação de pagamentos com cartões

Figura 2 • Terminal de Pagamento Automático



Figura 3 • Operação em TPA



das marcas que representa e obtém do emissor do cartão a autorização para a realização da transação pelo cliente titular do cartão.

## Como é possível identificar as marcas aceites pelo comerciante?

Os comerciantes afixam nos seus estabelecimentos os logótipos das marcas de cartões que aceitam para pagamentos. Em resultado do contrato celebrado entre o comerciante e um ou mais adquirentes (*acquirers*), um determinado terminal pode aceitar apenas uma marca ou aceitar simultaneamente várias marcas. Exemplos de marcas aceites em Portugal: Multibanco, Visa Electron, Visa, MasterCard, Maestro e American Express (Amex).

## Que tipos de Terminal de Pagamento Automático existem?

De entre os vários tipos de TPA, destacam-se os seguintes:

- **TPA físico**, instalado no ponto de venda, que pode ser:
  - Fixo assistido  
É o TPA mais comum e exige a intervenção do comerciante para a execução da operação.
  - Fixo não assistido (*self-service*)  
Este equipamento apenas requer a intervenção do titular do cartão e pode aceitar outros meios de pagamento (por exemplo, numerário).
  - Portátil  
Permite mobilidade num determinado raio de alcance, tendo uma base que está ligada à rede de comunicações (não devem existir barreiras físicas entre a base e o terminal).
  - Móvel  
Permite o pagamento de transações sem limites espaciais ou temporais. A tecnologia

utilizada possibilita que o equipamento possa ser usado em qualquer lugar com cobertura da rede GPRS - o mesmo tipo de comunicação utilizada pelos telemóveis.

- **Contactless (por aproximação)**  
Este equipamento permite realizar pagamentos sem a introdução do cartão no terminal nem a digitação de código secreto, sendo apenas necessária uma aproximação do cartão ao respetivo leitor. Por questões de segurança, podem ser definidos valores máximos autorizados por pagamento e por total de transações consecutivas num dia.  
Os cartões com esta funcionalidade têm inscrita a designação da marca associada à tecnologia, de acordo com a marca internacional do cartão: *PayPass* para cartões MasterCard e Maestro e *PayWave* para cartões Visa.

- **TPA Virtual**, em que a ligação ao ponto de venda é realizada via *Web*.

## Quais são os serviços disponibilizados nos Terminais de Pagamento Automático?

- Compras  
Esta operação permite adquirir um bem ou serviço com um cartão de marca aceite no TPA.
- Compra efetuada em TPA assistido:
  - a. O comerciante seleciona a operação no TPA e introduz o cartão para leitura (ou o próprio cliente introduz o cartão no terminal para leitura);
  - b. O comerciante introduz o montante da compra, se este ainda não for do conhecimento do terminal;
  - c. O cliente confirma ou rejeita a operação e respetivo montante;
  - d. Após confirmação, o cliente introduz o código secreto. Se a autenticação for efetuada pela assinatura, o cliente só confirma a operação no TPA;

- e. O TPA emite um recibo que o comerciante deverá entregar ao cliente como comprovativo da operação. Se a autenticação for efetuada pela assinatura, a cópia do comerciante deve ser assinada pelo cliente e o comerciante deve confrontar essa assinatura com a constante no painel do cartão.
- Compra efetuada em TPA *self-service* (o preço é conhecido antes da disponibilização do produto / serviço):
  - a. O cliente insere o cartão no leitor;
  - b. O cliente efetua a confirmação do montante;
  - c. O cliente insere o código secreto;
  - d. Se a operação for autorizada pelo sistema, o produto / serviço é disponibilizado e a operação é concluída com a emissão do recibo pelo TPA.
- Compra efetuada em TPA *self-service* (o preço é desconhecido antes da disponibilização do produto / serviço):
 

Esta operação é semelhante à anterior, mas não inclui o passo relativo ao montante, tratando-se de uma autorização de compra, que posteriormente será confirmada com o débito efetivo.

  - Devoluções de compras
 

Esta operação permite que o comerciante execute a devolução, total ou parcial, do valor de uma compra (apenas disponível nos terminais parametrizados com esta função). A devolução de compra é considerada como uma operação a crédito na conta do cliente.

Para que seja possível efetuar uma operação de devolução é necessário: utilizar o mesmo cartão usado para efetuar a compra e o cliente ter informação sobre a data e hora em que a compra foi efetuada.
  - Operações específicas
 

Os serviços específicos disponibilizados na rede Multibanco são descritos no capítulo “rede Multibanco”.
- Compra efetuada em TPA *contactless* (por aproximação):
  - a. O comerciante introduz o montante;
  - b. O cliente aproxima o cartão do terminal específico;
  - c. Em caso de sucesso, o terminal emitirá um sinal sonoro e visual;
  - d. O comerciante pergunta ao cliente se quer recibo da operação. O recibo é entregue ao cliente, caso este o tenha solicitado.

### Precauções de segurança

- Não entregue o cartão, em circunstância alguma, nem faculte o código secreto a terceiros para facilitar o ato de pagamento (por exemplo, em restaurantes, para evitar a deslocação ao terminal de pagamento);
- Nunca perca de vista o cartão e certifique-se de que a leitura do mesmo é efetuada num único equipamento;
- Ao digitar o código secreto, cubra o teclado com a outra mão. Assegure-se de que o faz nas devidas condições de privacidade;
- Depois de confirmar o valor e digitar o código secreto, não permita que repitam a operação sem que o terminal apresente uma mensagem informando que a primeira tentativa foi anulada ou mal sucedida;

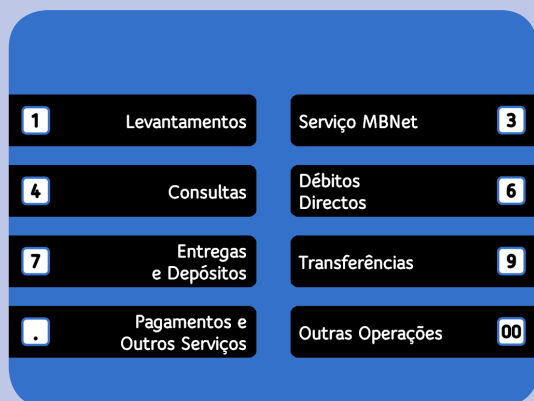
- Certifique-se de que o cartão devolvido é efetivamente aquele que entregou;
- Exija sempre um comprovativo da operação realizada;
- Se detetar algo de suspeito no equipamento onde é passado o cartão, não efetue o pagamento automático;
- Nas validações de transações com assinatura, o comerciante deve conferir a assinatura. Caso o cartão não esteja assinado, o comerciante deve pedir ao titular que o assine e solicitar um documento de identificação;
- O comerciante deverá sempre guardar os talões do TPA pelo menos durante 18 meses, para que, em caso de dúvidas ou reclamações, se possa fazer prova de que o titular do cartão autorizou aquele débito;
- Em caso algum o comerciante poderá guardar os dados dos cartões dos clientes;
- O comerciante deverá garantir a confidencialidade do número do cartão e de quaisquer dados referentes ao titular do cartão;
- O comerciante não pode cobrar qualquer taxa decorrente da utilização de um cartão no TPA.

## Rede Multibanco

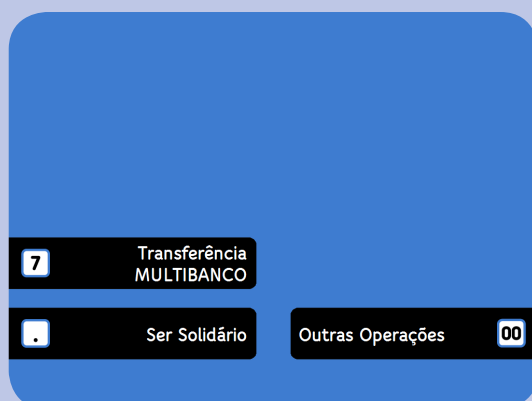
Desenvolvida e operada pela SIBS *Forward Payment Solutions, S. A.*, a rede Multibanco é atualmente a rede com maior expressão em Portugal, disponibilizando mais de 13 000 Caixas Automáticos e de 257 000 Terminais de Pagamento Automático.

Além das operações convencionais (compras e levantamentos), a rede Multibanco suporta um leque alargado de operações específicas, de entre as quais se destacam as mais de 60 funcionalidades disponibilizadas pela rede Multibanco.

**Figura 4 • Serviços da rede Multibanco**



**Figura 5 • Transferências Multibanco**



Genericamente, todas as operações na rede Multibanco, quando não apresentam limites específicos (por exemplo, levantamentos), estão limitadas ao montante máximo de 100 000 euros por operação.

## Operações em Caixas Automáticos

### Levantamentos

O titular de um cartão de pagamento aceite na rede pode retirar notas da conta de pagamento associada ao cartão. O cliente pode levantar um montante pré-definido, escolher outra importância ou efetuar uma operação de levantamento a crédito (quando o cartão é de crédito).

O valor máximo de levantamento diário é de 400 euros por cartão de pagamento. Cada movimento tem um limite máximo de 200 euros e um mínimo de 10 euros.

O cliente pode imprimir, ou não, o talão referente a esta operação.

### Entregas e Depósitos

O titular de um cartão de pagamento pode depositar notas de euro e cheques.

Estas operações são disponibilizadas somente em terminais com essa funcionalidade e se a instituição de apoio do terminal coincidir com o emissor do cartão.

Desta forma, se um utilizador pretender efetuar uma destas operações, deverá dirigir-se a um Caixa Automático instalado numa agência da sua instituição.

As operações de depósito podem ser realizadas para crédito da conta associada ao cartão ou para crédito de outra conta da mesma instituição.

### Transferências

O titular de um cartão de pagamento pode dar uma ordem de transferência de fundos para uma conta sedeadada na mesma instituição ou numa instituição diferente, desde que participante na rede Multibanco ou no Sistema de Compensação de Transferências Eletrónicas Interbancárias (TEI) nacional. Para realizar esta operação, o cliente deve indicar o NIB (Número de Identificação Bancária) de destino.

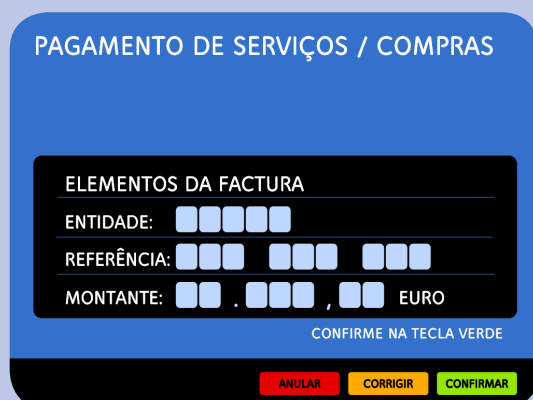
- Ser Solidário

Os utilizadores da rede Multibanco podem entregar donativos a Organizações Não Governamentais (ONG), previamente definidas no serviço. O utilizador recebe comprovativo válido para dedução de IRS.

**Figura 6 • Pagamentos de serviços no Multibanco**



**Figura 7 • Pagamento de serviços / compras no Multibanco**



### Pagamentos e outros serviços

- Pagamento de Serviços / Compras

O cliente de uma empresa pode efetuar os pagamentos de bens ou serviços adquiridos junto dessa mesma empresa.

A fatura que a empresa disponibiliza ao cliente tem de ser emitida com as seguintes indicações: Número de Entidade, Número da Referência e Montante a pagamento.

- Estado e Setor Público

O utilizador pode efetuar pagamentos ao Estado e ao Setor Público. Exemplos: Pagamentos ao Estado, Pagamentos à Segurança Social, Pagamentos à Caixa Geral de Aposentações, Pagamentos de Licenças de Caça e Pesca.

Nalguns casos, as entidades do Setor Público poderão ter de disponibilizar, previamente, os elementos necessários para que os utilizadores possam efetuar os pagamentos em qualquer terminal da rede Multibanco.

- Transportes

- Aquisição de títulos de transporte

O utilizador pode efetuar carregamentos dos títulos de transporte dos cartões “Lisboa Viva” e “Andante Gold”, dos operadores de transportes

nas Áreas Metropolitanas de Lisboa e do Porto, ou adquirir bilhetes para os serviços Alfa Pendular ou Intercidades da CP-Comboios de Portugal.

O cliente pode selecionar o título a carregar e definir o período para o qual pretende efetuar o carregamento. O talão serve como recibo, podendo incluir o número de contribuinte.

A aquisição de bilhetes para os serviços da CP permite a compra de quatro bilhetes, com ou sem descontos. O recibo do Caixa Automático serve como título de transporte.

- Via Verde e Via Card

A opção Via Verde tem associado um conjunto de operações relacionadas com o serviço com o mesmo nome: por exemplo, a ativação do sistema e a substituição de um cartão associado a um identificador.

Os utentes do serviço Via Card têm igualmente a possibilidade de, através de um cartão de pagamento, efetuarem no Multibanco os carregamentos do cartão / conta Via Card.

- Telecomunicações

O utilizador tem acesso aos serviços relacionados com telecomunicações: os utentes dos serviços podem realizar carregamentos antecipados das

Figura 8 • Pagamentos ao estado no Multibanco

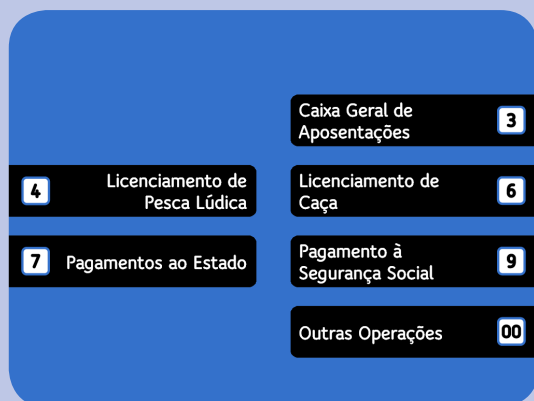
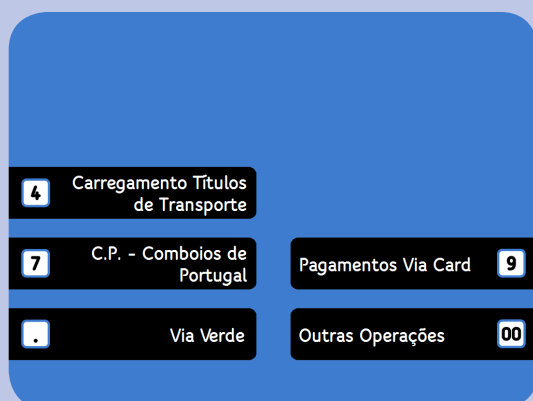


Figura 9 • Serviços de transportes no Multibanco



suas sessões de Internet. Adicionalmente, podem efetuar o pagamento de telefones fixos, o carregamento de cartões pré-pagos e o carregamento de produtos de comunicação.

Para utilizar o serviço, o utente deve inserir uma referência, previamente disponibilizada pela entidade prestadora do serviço.

- Telemóveis

Os clientes podem efetuar o carregamento de um valor pré-pago ou o pagamento de uma fatura dos diversos produtos das várias operadoras de telecomunicações móveis.

Para utilizar o serviço, o utente deve inserir uma referência associada ao produto, que foi previamente disponibilizada pela entidade prestadora do serviço.

- Outros Pagamentos e Serviços

- Pagamento de Letra / Recibo

O cliente pode efetuar o pagamento de um efeito comercial não domiciliado (isto é, sem NIB), que se encontre em cobrança através do sistema Multibanco.

Para tal, o cliente deve utilizar a informação da referência Multibanco constante no aviso de pagamento que lhe foi enviado pela instituição.

- Jogos Santa Casa

Os titulares de cartões de pagamento podem efetuar carregamentos no Cartão de Jogador do Departamento de Jogos da Santa Casa ou receber pagamentos (resgates) de prémios.

- Produtos *paysafecard*

Serviço Multibanco, disponível tanto nos canais CA como TPA da rede, que permite a emissão de *vouchers paysafecard* para pagamentos na Internet.

### Serviço MBNet ([www.mbnet.pt](http://www.mbnet.pt))

O utilizador pode efetuar compras na Internet, através de um cartão virtual, com elevado grau de segurança. Esse cartão, denominado cartão temporário, representa os dados do cartão de pagamento real e permite efetuar compras sem fornecer o número desse cartão de pagamento.

O serviço está acessível a todos os possuidores de um cartão de pagamento válido (débito ou crédito), emitido por uma instituição participante na rede Multibanco. A utilização do serviço requer a prévia adesão do cliente.

A adesão ao serviço pode ser realizada no Caixa Automático Multibanco ou em canais próprios do emissor do cartão: *homebanking* ou banca telefónica.

Figura 10 • Outros pagamentos no Multibanco

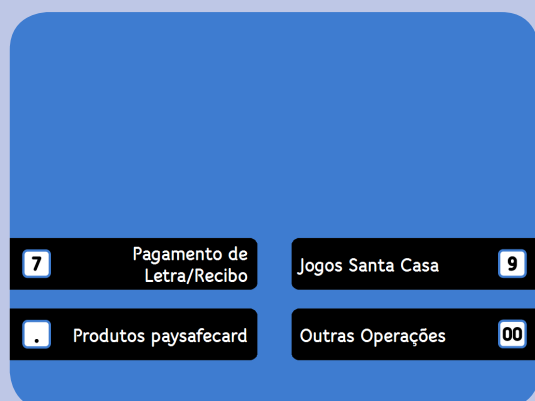
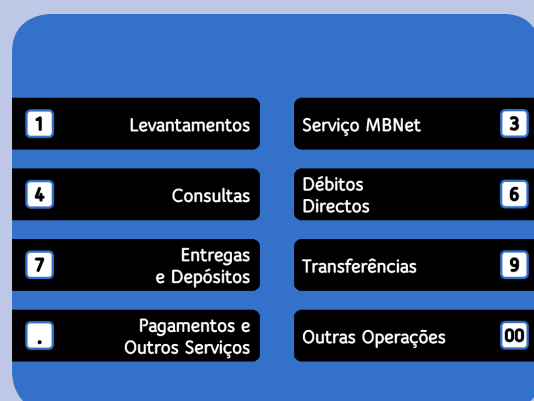


Figura 11 • Serviço MBNet no Multibanco



No momento da adesão, é atribuída uma identificação e solicitada a escolha de um código secreto. Estes elementos deverão ser utilizados para obtenção, no portal MBNet, do cartão temporário (virtual), cujos dados serão introduzidos no sítio do comerciante para efetuar o pagamento. Um dos aspetos mais relevantes deste serviço é o facto de o utilizador MBNet gerar um novo cartão virtual, de utilização temporária, para cada compra efetuada, o que aumenta a segurança nos pagamentos na Internet.

O limite máximo (em valor) de um cartão temporário é o montante mais elevado até ao qual o débito será autorizado. Desta forma, este montante máximo deverá ter em conta não só o valor do bem ou serviço mas também outras despesas eventuais, como por exemplo, o custo de expedição (se for o caso) ou ainda as variações cambiais (tratando-se de um comerciante fora da área do euro).

O cartão temporário foi concebido para efetuar um único pagamento. Contudo, se o consumidor adquirir mais do que um produto ao mesmo comerciante na mesma compra, e se o comerciante disponibilizar os produtos em momentos diferentes, é possível que o mesmo cartão temporário origine mais do que um débito. O serviço MBNet

assegura que o valor total dos pagamentos gerados por um mesmo cartão temporário não ultrapassa o valor máximo definido para o cartão.

Ao seleccionar esta opção no Caixa Automático Multibanco, o cliente poderá ainda obter uma segunda via do talão de adesão, alterar o código secreto MBNet e o montante máximo diário, ou cancelar a sua adesão ao serviço.

### Consultas

- Consulta de saldos de conta

O utilizador pode conhecer o saldo da conta associada ao seu cartão: pode imprimir o talão e, em alguns casos, visualizar o saldo diretamente no ecrã.

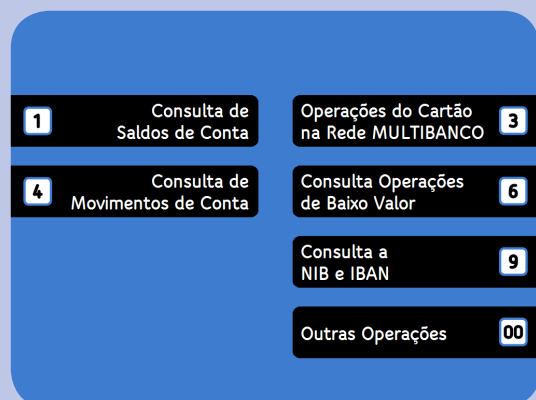
- Consulta de movimentos de conta

O utilizador pode obter os últimos dez movimentos da conta associada ao seu cartão.

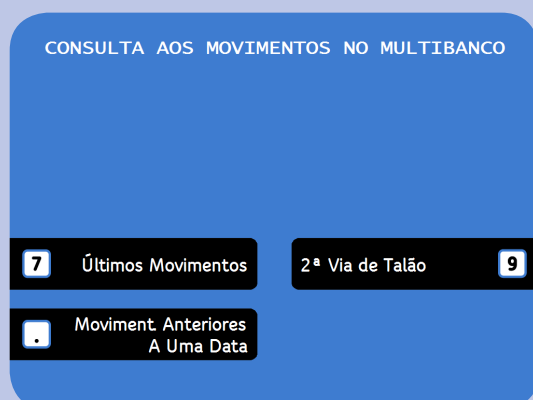
- Operações do cartão na rede Multibanco

O utilizador pode: (a) consultar e imprimir os últimos dez movimentos realizados pelo cartão na rede Multibanco; (b) consultar os últimos dez movimentos realizados pelo cartão na rede Multibanco anteriores a uma data previamente indicada; (c) obter uma 2.ª via de um talão de uma determinada operação realizada na rede Multibanco (esta operação

**Figura 12 • Consultas no Multibanco**



**Figura 13 • Consulta de operações no Multibanco**





só estará disponível nos 60 dias após a realização de qualquer operação com valor contabilístico).

- Consulta de operações de baixo valor

O utilizador pode conhecer em detalhe os pagamentos de baixo valor realizados com o cartão: por exemplo, em portagens, cabines públicas de telefone, parques de estacionamento e passagens da Via Verde. Pode obter um talão dos valores debitados na conta de pagamento do cartão. Estas operações são debitadas em lotes aos clientes. Por norma, cada débito corresponde ao somatório das operações realizadas na semana anterior.

- Consulta de NIB e IBAN

O utilizador pode obter o Número de Identificação Bancária (NIB) e o *International Bank Account Number* (IBAN) da conta de pagamento associada ao seu cartão.

### Serviço de Débitos Diretos

O utilizador pode consultar as Autorizações de Débito em Conta existentes na conta associada ao cartão.

É ainda possível, para cada Autorização de Débito em Conta, definir:

- Um montante máximo até ao qual o cliente devedor autoriza que a conta seja debitada;
- Uma data-limite (ano e mês) até à qual o cliente devedor autoriza a sua instituição a proceder ao pagamento dos débitos apresentados pelo credor.

### Outras operações

Permite alterar o Código Secreto / PIN, requisitar cadernetas de cheques ou impressos de cheque avulsos e aderir ao serviço MB PHONE (serviço que permite efetuar no telemóvel algumas das operações que, habitualmente, se efetuam no Caixa Automático Multibanco).

## Operações em Terminais de Pagamento Automático

### Compras

O utilizador pode adquirir um bem ou serviço com um cartão de marca aceite no TPA.

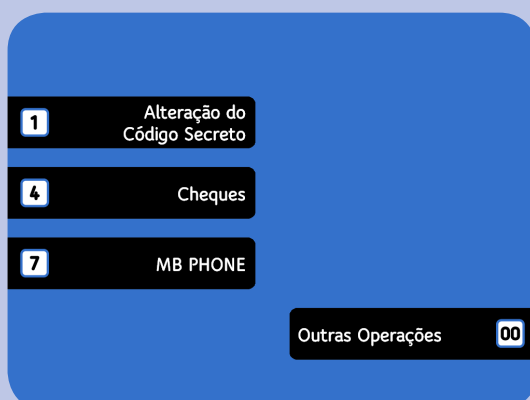
### Devoluções de compras

O comerciante pode executar a devolução, total ou parcial, do valor de uma compra.

Figura 14 • Serviço de débitos diretos no Multibanco



Figura 15 • Outras operações no Multibanco



Para que seja possível efetuar uma operação de devolução, é necessário: utilizar o mesmo cartão usado para efetuar a compra e o cliente ter na sua posse informação sobre a data e hora em que a compra foi efetuada.

### Adiantamento

Esta operação é disponibilizada em agências das instituições e é utilizada como contrapartida de adiantamentos em dinheiro. A conta do cliente é debitada e a instituição onde se realiza a operação é creditada pelo valor adiantado. Esta funcionalidade é opcional nos TPA e exclusiva para agências.

A operação processa-se exatamente do mesmo modo que uma compra, com a diferença de que a operação escolhida é “ADIANTAMENTO” – é este o texto que aparece no visor e que é colocado no talão.

### Serviço MB SPOT

Com o MB SPOT, algumas das principais operações do CA Multibanco passaram a estar disponíveis nos TPA Multibanco. Os utilizadores podem efetuar carregamentos de telemóvel ou de outros serviços pré-pagos, pagamento de serviços, pagamentos ao Estado ou consultas de saldos e movimentos nos mesmos TPA em que os utilizadores pagam as suas compras. Para isso, é necessário que o comerciante tenha aderido a este serviço junto da sua instituição.

O MB SPOT destina-se a pessoas que gostam de ter apoio na realização de operações Multibanco e permite um acesso ainda mais vasto às funcionalidades já existentes na rede Multibanco.

## Problemas com os Terminais

### Problemas nos Caixas Automáticos

#### Captura do cartão

A captura de cartão pode acontecer por diversos motivos. O sistema está preparado para comunicar esses motivos ao utilizador: cartão em lista negra, tentativas de PIN excedidas, cartão expirado, cartão inválido, ataque contra o sistema, captura por avaria do CA, captura por ordem da instituição emissora.

**O utilizador deverá dirigir-se à instituição emissora do cartão para a resolução do problema.**

**O CA indica ao cliente que deve recolher o cartão, mas este não é apresentado ao cliente para recolha**

O mecanismo de entrega do cartão ao cliente não funcionou adequadamente. **O cliente deve aguardar dois ou três minutos e informar ime-**

**diatamente a instituição emissora do cartão.** Se estiver acompanhado por uma pessoa conhecida, deverá solicitar-lhe que aguarde junto do CA enquanto contacta a instituição. O aparente mau funcionamento do mecanismo de entrega do cartão pode configurar uma tentativa de fraude.

#### O utilizador demorou muito tempo a desencadear a operação

O CA tem várias temporizações para a realização das diferentes operações. Se o cliente não as realiza no tempo estipulado, as operações são interrompidas. É fornecida uma mensagem indicativa de que terminou o tempo disponível e o cartão é entregue ao cliente, que poderá repetir a operação.

#### Retenção do cartão após fim do tempo disponível (*time-out*)

Terminado o tempo disponível para a retirada do cartão, este é retido por motivos de segurança. A

agência pode devolver o cartão após os procedimentos devidos, nomeadamente, identificação do cliente e autorização da agência onde a conta está domiciliada.

Nas situações em que não é possível a entrega do cartão, o utilizador deverá dirigir-se à instituição emissora do cartão para resolver o problema.

### Valor de notas entregues diferente do valor solicitado

Ocorreu falha na contagem de notas. Se o valor entregue for diferente do que foi solicitado, o cliente deverá dirigir-se à instituição emissora do cartão com o talão da operação e solicitar a regularização da situação. Caso não possua o talão comprovativo, o cliente terá de identificar o local onde se encontra o CA, bem como a data e a hora (aproximada) da realização da operação.

### O cliente não retirou as notas no tempo definido e o CA recolhe-as

É uma medida preventiva implementada no sistema. O valor do levantamento poderá ser regularizado na conta debitada, mas o cliente deverá comunicar a situação à instituição emissora do cartão.

### O CA apresenta a mensagem “CA em atualização”

Esta situação ocorre quando o CA entra automaticamente em processo de atualização de sistema, não tendo nenhuma relação com a operação antes realizada. Normalmente, esta mensagem dura menos de um minuto. O cliente seguinte (ou o mesmo, caso queira realizar outras operações) poderá aguardar pela conclusão da atualização.

### O CA não consegue ler o cartão introduzido

O cartão poderá ter problemas no *chip* ou na banda magnética. Pode também haver uma anomalia no leitor de cartões do CA. O CA apresenta uma

mensagem indicativa do problema e o cartão é entregue ao cliente.

O cliente deve tentar utilizar outros CA antes de concluir que o cartão necessita de ser substituído.

### O talão emitido pelo CA não é legível

O talão emitido pelo CA pode ser de difícil leitura. O cliente poderá dirigir-se a outro CA e obter uma 2.ª via do talão relativo à operação, selecionando a opção “consulta de operações do cartão MB”. Esta ação é possível nos 60 dias após a realização da operação em causa.

### Notas depositadas retidas por suspeita de não serem autênticas

Nos CA com capacidade para conferência automática de notas de euro depositadas, as notas podem ser retidas quando se suspeita da sua autenticidade.

Nestes casos, será emitido um talão que discrimina o objeto da retenção, fazendo menção a: denominação e valor, identificação do depositante, identificação da entidade responsável pela retenção, identificação do CA que realizou a retenção e data e hora da mesma.

Nas situações em que o CA classificar as notas processadas como “objetos identificados como suspeitos de serem contrafações de notas euro”, o talão a emitir deve indicar, por denominação, a quantidade de notas retidas e informar explicitamente que:

- As notas em causa são suspeitas de não serem autênticas;
- O crédito efetivo na conta movimentada fica, quanto aos valores suspeitos, dependente do resultado da análise a realizar relativamente à autenticidade das notas retidas;
- O prazo máximo da comunicação ao titular da conta movimentada sobre o resultado da

análise a que se alude na alínea anterior não deverá exceder cinco dias úteis contados a partir da data de realização da operação.

Nas situações em que o CA classificar as “**notas processadas como notas de euro não claramente confirmadas como autênticas**”, a informação a prestar ao depositante depende da imediata efetivação, ou não, do crédito em conta:

- Caso a conta do titular do cartão seja de imediato creditada pela totalidade dos valores movimentados, o talão a emitir pelo CA deve confirmar o crédito;
- Caso a conta do titular não seja creditada, na parte correspondente às notas classificadas como não claramente confirmadas como autênticas, o talão a emitir pelo CA deve conter a informação “**objetos identificados como suspeitos de serem contrafações de notas de euro**”.

Em ambas as situações, sem prejuízo do dever de notificação da instituição, o cliente poderá obter esclarecimentos junto da instituição emissora do cartão, apresentando o talão emitido pelo CA.

## Problemas nos Terminais de Pagamento Automático

### Compra não realizada foi debitada<sup>5</sup>

Esta situação pode acontecer quando, por algum motivo, uma operação não é concluída no TPA, mesmo após a autorização pelo sistema.

Nestas situações, a reposição do montante debitado ocorre assim que o TPA utilizado voltar a

estabelecer comunicação com o sistema. Contudo, pode suceder que a regularização ocorra algumas horas depois, se o TPA não realizar entretanto outra operação que envolva comunicação com o sistema nesse período. Assim, nenhuma operação nesta situação fica por reembolsar.

### Operação recusada

- Aviso no visor do comerciante:

“**DUPLICADO**”,

- e aviso no visor do cliente:

“**JÁ FOI PAGO**”

Estes avisos significam que a última compra efetuada nesse TPA foi um pagamento daquela importância e com o cartão usado na operação agora recusada.

A operação é recusada para evitar duplicações de pagamentos, pois pode ter havido algum problema que não tenha permitido que o recibo fosse produzido.

Nesse caso, o comerciante deve repetir a impressão do último recibo gerado (é uma das operações locais dos TPA).

- Aviso no visor do cliente:

“**OPERAÇÃO ANULADA / CANCELED**”

A operação não se concretizou devido a uma falha na comunicação entre o TPA e o sistema.

- Aviso no visor do cliente:

“**SEM EFEITO | CANCELED / ANULADO**”

A operação não foi autorizada pelo sistema por o cartão estar inibido, por não se ter conseguido contactar o emissor ou por o adquirente (*acquirer*) ter solicitado no visor do comerciante para este o contactar telefonicamente.

<sup>5</sup> Nos TPA EMV (utilizando *chip*), a operação é reembolsada de imediato, independentemente da realização de uma nova operação com o mesmo TPA.

- Aviso no visor do cliente:

“NÃO AUTORIZADO | *CANCELED / ANULADO*”

A operação não foi autorizada pelo sistema. Pode acontecer por: insuficiência de saldo disponível; a operação estar a ocorrer sem ligação ao emissor ou ao adquirente (*acquirer*); o saldo de cartão ou de conta no cartão não permitir a realização da compra; o cartão estar caducado; ou o emissor ou o adquirente (*acquirer*) a ter recusado sem motivo explícito.

- Aviso no visor do cliente:

“CÓDIGO ERRADO | *CANCELED / ANULADO*”

A operação não foi autorizada pelo sistema por o código secreto introduzido não estar correto.

- Aviso no visor do cliente:

“FALTOU CÓDIGO | *CANCELED / ANULADO*”

A operação não foi autorizada pelo sistema por não ter sido introduzido o código secreto.

Esta situação ocorre quando, após confirmação do valor com a tecla verde (OK), se prime novamente a mesma tecla antes da introdução do código secreto.

- Aviso no visor do cliente:

“TPA SEM CONTRATO | *CANCELED / ANULADO*”

A operação não foi autorizada pelo sistema por o comerciante não ter contratada a aceitação de cartões da marca do cartão do cliente.

### Não se consegue ler a banda magnética ou o *chip* do cartão

Esta situação poderá ter acontecido por uma das seguintes razões:

- Leitura deficiente do cartão aquando da passagem pelo leitor, por má colocação do cartão

ou por o leitor do terminal não estar em boas condições;

- Avaria no *chip* do cartão;
- A banda magnética do cartão poderá estar danificada. Se o cartão não for utilizável noutros pontos de acesso à rede Multibanco (em CA ou noutros TPA), deve ser substituído.

Tratando-se de um cartão de crédito, a identificação do cartão pode ser efetuada através da introdução manual do seu número.

# Glossário

## Autenticação

Método utilizado para a confirmação / certificação de que o utilizador / titular do cartão de pagamento pretende realizar determinada operação. A autenticação é feita através da introdução do código individual secreto (número de identificação pessoal ou PIN) ou da assinatura do titular.

## Autorização

Método utilizado para a validação / legitimação de um utilizador / titular de cartão de pagamento junto de uma rede de pagamentos quando pretende efetuar uma transação com cartão. Se a transação for presencial, a autorização processa-se a partir da leitura da banda magnética ou do *chip* pelo terminal onde se realiza a operação.

## Instituição de apoio do terminal

Instituição responsável pela manutenção do Caixa Automático.

## Cartão de pagamento

É um instrumento de pagamento, geralmente sob a forma de um cartão de plástico, que a entidade emissora disponibiliza ao titular. Este, com base na conta a que o cartão está associado, pode adquirir bens ou serviços, efetuar pagamentos, proceder a levantamentos de notas e / ou realizar outras operações. O cartão de pagamento permite ao seu titular autenticar a operação que pretende efetuar.

## Cartão temporário (virtual)

O cartão temporário (virtual) consiste num número de cartão, uma data de expiração e um CVW2 / CVC2 (código de segurança) associados. Este cartão serve para a realização de pagamentos de compras na Internet, uma única vez, e pode ser utilizado em

sítios de comerciantes nacionais e internacionais. Tem um prazo de expiração / validade até um máximo de 30 dias, contados a partir do dia da sua criação. Terminado este prazo, o cartão fica sem efeito e já não permite a realização de pagamentos.

## CVW2 / CVC2

O CVW2 (na rede Visa) ou CVC2 (na rede MasterCard) é um código de segurança composto por três dígitos impressos no verso dos cartões de pagamento, no canto superior direito do respetivo painel de assinatura. Quando o serviço MBNet emite um cartão temporário, para utilização numa loja virtual, apresenta este código, de forma a permitir a sua inscrição no sítio do comerciante (apesar de nem sempre esta informação ser solicitada).

## Depósito de notas

Operação bancária que pode ser efetuada nos CA, mediante a entrega de notas em euros, para crédito da conta associada ao cartão ou para crédito de outra conta da mesma instituição.

## Emissor do cartão

Instituição de crédito ou entidade financeira autorizada a emitir cartões de pagamento.

## Talão

Documento comprovativo da operação efetuada com um cartão de pagamento. Este talão tem, entre outros elementos, os dados do terminal onde a transação foi efetuada e o número do cartão. No caso dos Terminais de Pagamento Automático, inclui ainda a identificação do comerciante onde a operação é realizada. Geralmente, por razões de segurança, o número do cartão é parcialmente omitido.

[www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt)

