

---

## **Manual do Serviço**

**Pagamento de Serviços**

**Empresas**

**Versão: 02.00**

**Data: 2013-07-12**

**Estado: Final**

**Classificação: Restrito**

**Referência: DCSPAG110528**

© Julho 2013, SIBS PAGAMENTOS

A informação contida neste documento é propriedade da SIBS PAGAMENTOS e não pode ser duplicada, publicada ou divulgada a terceiros, na totalidade ou em parte, sem o seu prévio consentimento por escrito, o qual nunca deverá ser presumido.

SIBS PAGAMENTOS  
Rua Soeiro Pereira Gomes, Lote 1, 1649-031 LISBOA, PORTUGAL  
Telefone: +351-217 813 000 / Fax: +351- 217 935 755

**Ficha Técnica**

Referência: DCSPAG110528  
Título do Documento: Pagamento de Serviços - Empresas  
Versão: 02.00  
Estado: Final  
Classificação: Restrito  
Tipo de Documento: Manual do Serviço  
Área Funcional Responsável: AF Desenvolvimento de Serviços

**Documentos Relacionados**

Referência	Título	Origem
DCSPAG110534	Manual de Implementação - Empresas	AF Desenvolvimento de Serviços
DCSIBS110491	Formulário Adesão Pagamento de Serviços	AF Desenvolvimento de Serviços

**Revisões**

Versão	Data	Descrição	Autor
01.00	2011-09-30	Criação do documento	AF Desenvolvimento de Serviços
02.00	2013-07-12	Destrinça entre Instituições de Apoio à Empresa, com caracterização de processos consoante haja intervenção de um Banco de Apoio ou de uma Instituição de Pagamento autorizada pelo Banco de Portugal. Actualizações de <i>template</i> , de terminologia e outros ajustes editoriais.	ASC

# Índice

<b>1</b>	<b>Introdução.....</b>	<b>5</b>
1.1	Enquadramento.....	5
1.2	Âmbito .....	6
<b>2</b>	<b>Pagamento de Serviços.....</b>	<b>7</b>
2.1	Intervenientes.....	7
2.2	Apresentação do Serviço.....	8
2.3	Vantagens do Serviço.....	12
2.4	Responsabilidades .....	14
<b>3</b>	<b>Procedimentos das Empresas.....</b>	<b>17</b>
3.1	Adesão.....	17
3.2	Preparação de Facturas.....	17
3.3	Mecanismos de Controlo .....	18
3.3.1	Validação de Pagamentos.....	19
3.3.1.1	Validação por <i>Check Digit</i> (Dígito de Controlo) .....	19
3.3.1.2	Validação por <i>Check Digit</i> com Gestão de Tranches.....	19
3.3.1.3	Validação por Ficheiro de Clientes .....	20
3.3.1.4	Validação por Ficheiro de Clientes com Montante Máximo Diário.....	21
3.3.1.5	Aceitação de Pagamentos (Validação por Ficheiro de Clientes) .....	22
3.3.2	Duplicação de Pagamentos e Notificações em Tempo Real .....	23
3.3.3	Informações de Facturação .....	23
<b>4</b>	<b>Descrição Operativa do Serviço .....</b>	<b>26</b>
4.1	Modelo Operativo em CA MULTIBANCO.....	26
4.1.1	Ecrãs de rectificação e de erro .....	29
4.2	Modelo Operativo em TPA MULTIBANCO.....	32
4.3	Modelo Operativo em MB PHONE .....	33
4.3.1	Adesão .....	33
4.3.2	Processos de Pagamento de Serviços.....	34
4.4	<i>Homebanking</i> .....	35
4.5	2ª Via de Talão.....	35
4.6	Fluxos de Dados.....	37
4.6.1	Ficheiros da Empresa para a SIBS FPS.....	38
4.6.2	Ficheiros com origem na SIBS FPS .....	38
4.6.1	Mensagens entre a SIBS FPS e a Empresa .....	38
4.7	Contactos.....	39
<b>5</b>	<b>Glossário.....</b>	<b>40</b>

## Índice de Figuras

Figura 1 - Fluxos de informação (BAE) .....	9
Figura 2 - Fluxos de informação (Instituição de Pagamento) .....	10
Figura 3 - Exemplo da Factura da IAE para a Empresa .....	24
Figura 4 - Introdução de Cartão MB SPOT .....	26
Figura 5 - Código Pessoal .....	26
Figura 6 - Opção “Pagamentos e Outros Serviços” .....	27
Figura 7 - “Pagamento de Serviços” .....	27
Figura 8 - Ecrã de selecção de “Talão” .....	27
Figura 9 - Ecrã “Introduzir os Elementos da Factura” .....	28
Figura 10 - Ecrã de progressão .....	28
Figura 11 - Ecrã final .....	28
Figura 12 - Exemplo do Talão comprovativo do Pagamento de Serviços em CA .....	29
Figura 13 - Operativa interrompida por dados incorrectos .....	29
Figura 14 - 1º Ecrã para rectificação de dados incorrectos .....	30
Figura 15 - Último ecrã para rectificação de dados incorrectos .....	30
Figura 16 - Ecrã geral de erro .....	31
Figura 17 - Operativa Pagamento de Serviços em TPA MULTIBANCO .....	32
Figura 18 - Exemplo do Talão TPA de Pagamento de Serviços .....	33
Figura 19 - Simulação Java de um CA no ecrã do telemóvel .....	34
Figura 20 - Ecrã 2ª via de Talão .....	36
Figura 21 - Talão 2ª via .....	36
Figura 22 - Fluxo de Dados entre SIBS FPS e as IAE .....	37

## Índice de Tabelas

Tabela 1 - Interrupção da operativa: mensagens apresentadas .....	31
---	----

## Índice de Quadros

Quadro 1 - Pagamentos de Serviços .....	11
Quadro 2 - Cuidados na Preparação da Factura .....	18
Quadro 3 - Mecanismos de Controlo .....	25

# 1 Introdução

O **Pagamento de Serviços** é uma operação MB SPOT e permite a qualquer Empresa<sup>1</sup> receber valores de que é credora junto dos seus clientes, que sejam utilizadores de um cartão **MB SPOT**, através de uma rede electrónica de transacções.

Este serviço, desenvolvido, regulado e gerido pela SIBS PAGAMENTOS, pode evoluir em qualquer rede electrónica de transacções. Actualmente, está activo na Rede SIBS<sup>2</sup>, da SIBS FPS, que assume assim o papel de processador preferencial do **Pagamento de Serviços**.

Na Rede SIBS, o **Pagamento de Serviços** permite liquidar um serviço através de vários canais, como sejam os mais de 13 mil Caixas Automáticas e de 250 mil Terminais de Pagamento Automático (TPA) que constituem a Rede MULTIBANCO, bem como o MB PHONE e *Homebanking* (canal *host to host*), quando os Emitentes de cartões **MB SPOT** disponibilizam esta solução.

## 1.1 Enquadramento

Na origem do **Pagamento de Serviços**, serviço que ano após ano conquista um crescente número de Empresas, está um primeiro projecto desenvolvido no âmbito do Grupo SIBS, em 1985, que consistiu na criação de uma rede partilhada de Caixas Automáticas. Desde então, passou a ser possível a qualquer utilizador de um cartão **MB SPOT** aceder a um vasto leque de operações, como o levantamento de numerário, a consulta de saldos e de movimentos de conta e a requisição de cheques.

Quatro anos depois, em Fevereiro de 1989, surgiu então o Pagamento de Serviços na Rede de Caixas Automáticas (CA) da SIBS FPS. Desde logo, tornou-se um dos serviços mais utilizados da Rede MULTIBANCO por permitir o pagamento de facturas de electricidade, água, telefone, seguros, entre outras.

Na Rede SIBS, diariamente - ou três vezes ao dia, quando tal assim for parametrizado -, tendo havido pagamentos, as Empresas aderentes ao serviço são informadas pelo processador SIBS FPS sobre as transacções para si efectuadas.

Além da SIBS PAGAMENTOS, que regula e gere o serviço, e do processador da rede electrónica de transacções, no **Pagamento de Serviços** intervêm também Instituições de Crédito (Bancos) ou de Pagamento (Empresas que prestam serviços de pagamento desde que devidamente autorizadas pelo Banco de Portugal a exercer a sua actividade) designados genericamente por Instituições de Apoio à Empresa (IAE), com os quais as Empresas contratam a disponibilização do serviço.

---

<sup>1</sup> Em sentido amplo, entende-se por "Empresa" qualquer entidade que, tendo valores a receber, após acordo com uma Instituição Financeira - por exemplo, um Banco ou um *Acquirer* - disponibiliza aos seus clientes a possibilidade de pagar através de uma rede electrónica de transacções, usando o serviço **Pagamento de Serviços**, da SIBS PAGAMENTOS.

<sup>2</sup> Deve entender-se por Rede SIBS, o conjunto total de canais de acesso à rede electrónica de transacções do processador SIBS FPS, o que inclui, por exemplo, o *homebanking*, o MB PHONE, tal como os CA e TPA, dois tipos de dispositivos que compõem a que é designada por Rede MULTIBANCO.

De salientar que, caso a Empresa contrate o serviço junto de uma Instituição de Pagamento, esta necessita de ter o suporte de um Banco participante no Sistema MULTIBANCO (Banco do Crédito) e capacitada para receber os fluxos financeiros gerados pelo serviço.

## 1.2 Âmbito

Este documento descreve as principais características de funcionamento do **Pagamento de Serviços**, nomeando os intervenientes no processo, referindo as vantagens que obtêm, a par das suas correspondentes responsabilidades. Aqui são expostos também os procedimentos gerais a ter em conta pelas Empresas aderentes, expondo-se as opções possíveis em termos de validação de pagamentos e de operações. O manual descreve ainda os modelos operativos que permitem a qualquer utilizador de um cartão **MB SPOT**, efectuar um pagamento através dos vários canais disponibilizados na Rede de transacções electrónicas da SIBS FPS; processador preferencial do serviço.

## 2 Pagamento de Serviços

### 2.1 Intervenientes

O serviço MB SPOT **Pagamento de Serviços** envolve os seguintes intervenientes:

- **Empresa**

Entidade prestadora de um serviço ou vendedora de um produto, cujos clientes, utilizadores de cartões **MB SPOT**, irão saldar através do **Pagamento de Serviços** disponibilizado numa rede electrónica de transacções.



- **Utilizadores**

Detentores de cartões **MB SPOT** que efectuem o pagamento de serviços às Empresas das quais são clientes, através de um dos canais existentes numa rede electrónica de transacções.



- **Emitente MB SPOT**

Entidade que emite e disponibiliza meios de pagamento (cheques, numerário, cartões **MB SPOT**) a utilizadores seus clientes, sendo responsável pelas transacções efectuadas pelos mesmos, no âmbito das regras contratuais estabelecidas entre ambos. É ainda responsável pela caracterização dos BIN (*Banking Identification Number*) que acedem ao serviço **Pagamento de Serviços**.



- **Instituição de Apoio à Empresa - IAE**

Instituição participante numa rede electrónica de transacções (no caso, o Sistema MULTIBANCO da Rede SIBS), que contrata com Empresas a possibilidade de utilização do **Pagamento de Serviços** pelos clientes destas, para saldar montantes devidos pela aquisição de bens ou de serviços.

Poderá ser um Banco, desde que participante no sistema MULTIBANCO ou uma Empresa, desde que reconhecida como Instituição de Pagamento pelo Banco de Portugal. Neste caso, será necessária a participação de um Banco participante no sistema MULTIBANCO, enquanto entidade destinatária (Banco do Crédito) dos movimentos efectuados para a empresa prestadora do serviço.



- **Banco do Crédito**

Instituição participante numa rede electrónica de transacções (no caso, o Sistema MULTIBANCO da Rede SIBS), responsável pela movimentação que suporta a actividade de *Acquiring* da Instituição de Pagamento (IAE), domiciliando a conta destinatária dos movimentos gerados pelos pagamentos de serviços.



- **SIBS PAGAMENTOS**

Entidade que efectua a gestão dos *schemes*<sup>3</sup> do Grupo SIBS, assegurando a concepção e a gestão dos produtos/serviços regidos pelos mesmos, bem como a gestão da actividade de *acquiring* de *schemes* de cartões, em redes de Caixas Automáticos e Terminais de Pagamento.



- **Processador (SIBS FORWARD PAYMENT SOLUTIONS)**

Entidade que gere e assegura o processamento operacional numa rede electrónica de pagamentos e transacções, cujo acesso é disponibilizado aos utilizadores, com a garantia de integridade e segurança dos dados transmitidos entre os intervenientes. A SIBS FPS é o processador de referência do serviço **Pagamento de Serviços**.



## 2.2 Apresentação do Serviço

Com o **Pagamento de Serviços**, qualquer Empresa aderente pode receber os montantes que lhe são devidos, por vendas ou pelos serviços prestados, através de uma rede electrónica de transacções, proporcionando assim aos seus clientes o método mais cómodo, seguro e prático de pagamento.

No caso concreto da Rede SIBS, do processador SIBS FPS, uma Empresa interessada no serviço deve solicitá-lo a uma Instituição de Apoio, seja um Banco participante no Sistema MULTIBANCO ou uma Instituição de Pagamento, desde que devidamente autorizada pelo regulador nacional, o Banco de Portugal.

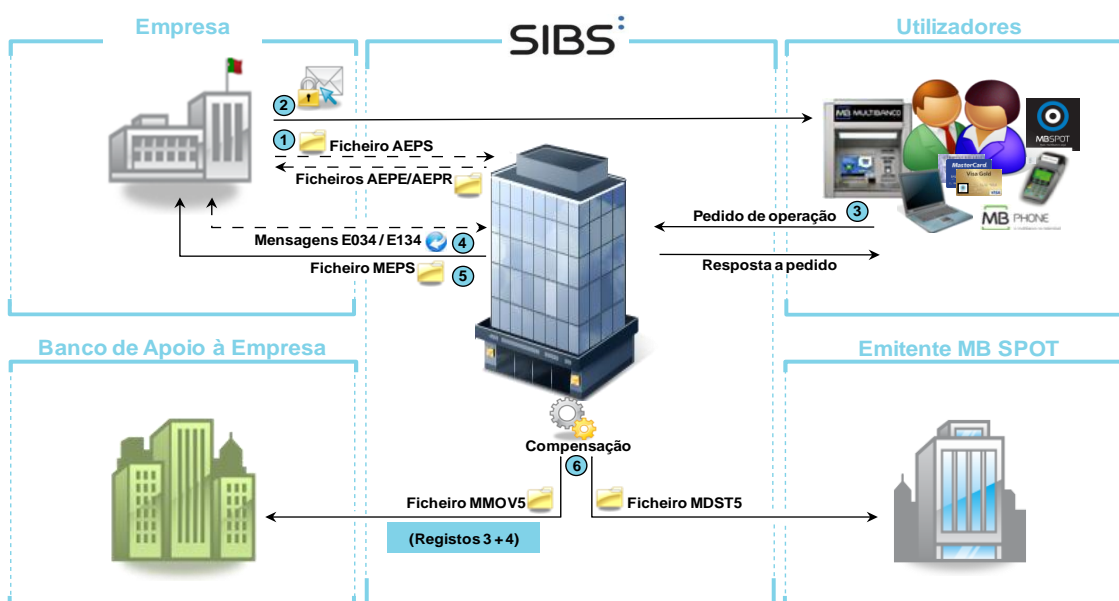
Num caso e noutro, a Instituição de Apoio à Empresa escolhida terá de enviar ao processador - no caso concreto, a SIBS FPS -, em formato digital, o formulário de adesão ao **Pagamento de Serviços**<sup>4</sup>, devidamente preenchido e assinados, além de inserir o tarifário aplicável no Portal de Serviços (PSS). Toda esta informação destina-se à caracterização da Empresa no sistema central da SIBS FPS.

Tratando-se de um Banco de Apoio à Empresa, entidade participante no Sistema MULTIBANCO, o funcionamento do serviço **Pagamentos de Serviços** na Rede SIBS processa-se da forma simples, apresentada na figura abaixo.

<sup>3</sup> Por *scheme*, pode-se entender a concepção estrutural de serviços passíveis de evoluir em sistemas de transacções electrónicas, o que inclui a definição de regras de licenciamento e de negócio, dos direitos e obrigações das entidades licenciadas, de normas e requisitos de utilização da marca, do tarifário, da segurança e prevenção de fraudes até à resolução de conflitos.

<sup>4</sup> Ver DCSIBS110491\_WD\_PT\_Formulário Adesão Pagamento de Serviços\_V02.00



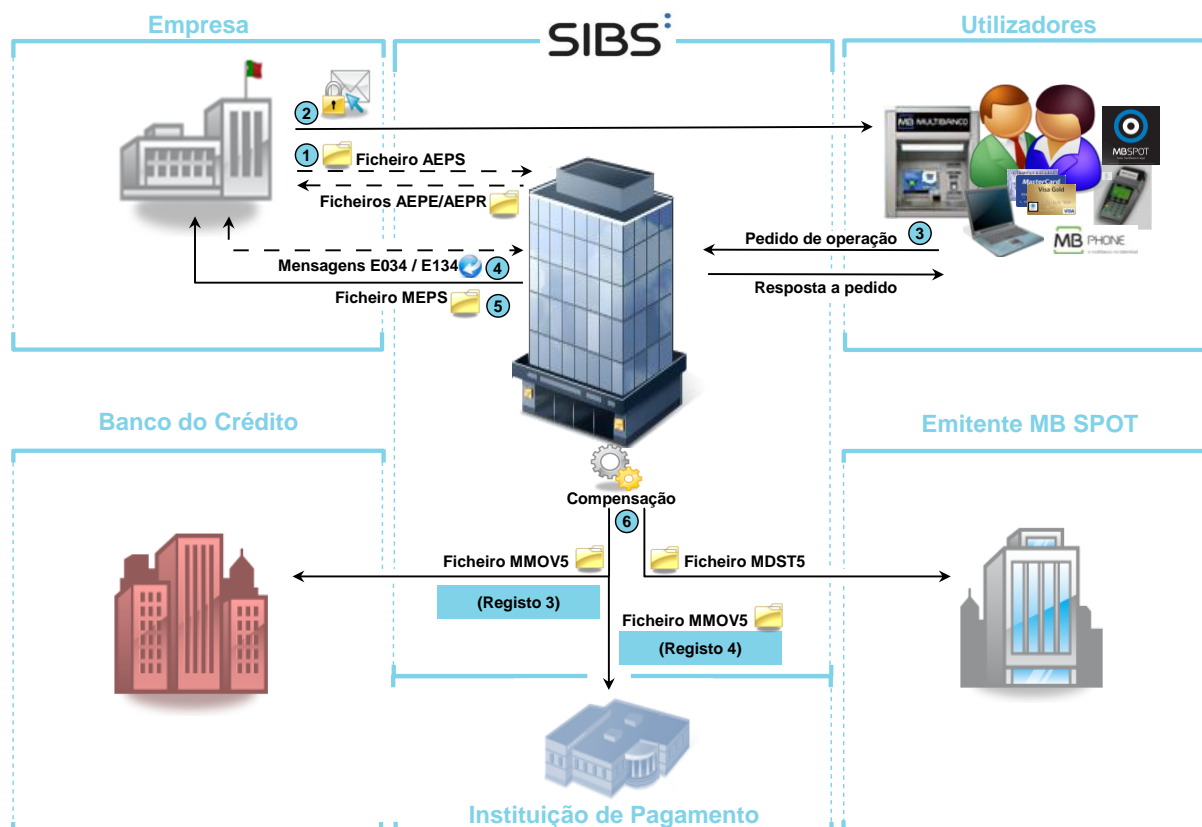


**Figura 1 - Fluxos de informação (BAE)**

1. Após aderir ao serviço, através do seu Banco de Apoio, a Empresa pode optar<sup>5</sup> por enviar à SIBS FPS um Ficheiro de Clientes (**AEPS**) com as Referências a pagamento. Em resposta, confirmando a recepção desse ficheiro, receberá um Ficheiro de Retorno (**AEPE**) ou um Ficheiro de Rejeição (**AEPR**), caso haja incorrecções que obriguem à recusa de todo o ficheiro **AEPS**;
2. A Empresa passará a enviar facturas para pagamento aos seus clientes, com a indicação do Número de Entidade, da Referência de Pagamento e do Montante a Pagamento;
3. No momento do pagamento, a SIBS FPS valida os dados do cartão **MB SPOT** utilizado para o efectuar e os elementos introduzidos, tal como o saldo associado, comunicando com o terminal onde decorre a operação, de forma a autorizá-la ou recusá-la;
4. A Empresa pode optar por ser notificada em tempo real, sempre que uma transacção é efectuada: recebe uma mensagem **E034**, à qual deve responder com uma mensagem **E134**, de forma a confirmar à SIBS FPS a recepção da notificação;
5. Diariamente, a SIBS FPS executa o processo de compensação MULTIBANCO e, desde que tenham ocorrido pagamentos, informa a Empresa sobre todas as transacções registadas na Rede SIBS, enviando-lhe um Ficheiro de Movimentos (**MEPS**);
6. Igualmente após a compensação, a SIBS FPS envia informação aos outros intervenientes:
  - a. Ao Banco de Apoio à Empresa, enquanto Instituição de Apoio, é enviado o Ficheiro de Movimentos (**MMOV5**) com os registos 3 e 4, que reportam os movimentos na conta bancária e o detalhe dos totais liquidados por produto financeiro, respectivamente;
  - b. Ao Emitente do cartão **MB SPOT** utilizado é remetido um Ficheiro de Destinos (**MDST5**) com os débitos efectuados na conta do utilizador.

<sup>5</sup> A flexibilidade do **Pagamento de Serviços** permite vários métodos de validação para as Empresas (Validação por *Check Digit*, por *Check Digit* com Gestão de Tranches, por Ficheiro de Clientes e por Ficheiro de Clientes com Montante Máximo Diário), adiante explicitados neste documento.

Caso a Empresa adira ao serviço através da mediação de uma Instituição de Pagamento autorizada, há lugar à actuação de um Banco do Crédito, uma instituição necessariamente participante no Sistema MULTIBANCO, que irá domiciliar a conta destinatária dos movimentos gerados.



**Figura 2 - Fluxos de informação (Instituição de Pagamento)**

1. Após aderir ao serviço, pela mediação de uma Instituição de Pagamento, a Empresa pode optar<sup>6</sup> por enviar à SIBS FPS um Ficheiro de Clientes (**AEPS**) com as Referências a pagamento. Em resposta, confirmando a recepção desse ficheiro, receberá um Ficheiro de Retorno (**AEPE**) ou um Ficheiro de Rejeição (**AEPR**), caso haja incorrecções que obriguem à recusa de todo o ficheiro **AEPS**;
2. A Empresa passará a enviar facturas para pagamento aos seus clientes, com a indicação do Número de Entidade, da Referência de Pagamento e do Montante a Pagamento;
3. No momento do pagamento, a SIBS FPS valida os dados do cartão **MB SPOT** utilizado para o efectuar e os elementos introduzidos, tal como o saldo associado, comunicando com o terminal onde decorre a operação, de forma a autorizá-la ou recusá-la;

<sup>6</sup> A flexibilidade do **Pagamento de Serviços** permite vários métodos de validação para as Empresas (Validação por *Check Digit*, por *Check Digit* com Gestão de Tranches, por Ficheiro de Clientes e por Ficheiro de Clientes com Montante Máximo Diário), adiante explicitados neste documento.

4. A Empresa pode optar por ser notificada em tempo real, sempre que uma transacção é efectuada: recebe uma mensagem **E034**, à qual deve responder com uma mensagem **E134**, de forma a confirmar à SIBS FPS a recepção da notificação;
5. Diariamente, a SIBS FPS executa o processo de compensação MULTIBANCO e, desde que tenham ocorrido pagamentos, informa a Empresa sobre todas as transacções registadas na Rede SIBS, enviando-lhe um Ficheiro de Movimentos (**MEPS**);
6. Igualmente após a compensação, a SIBS FPS envia informação aos outros intervenientes:
  - a. À Instituição de Pagamento, enquanto Instituição de Apoio, é enviado o registo 4 do Ficheiro de Movimentos (**MMOV5**), com o detalhe dos totais liquidados por produto financeiro:
    - Inclui o Código de Transacção com o valor 035 (Campo 0699, SIS\_OPRTIP = 035);
  - b. Ao Banco do Crédito, instituição participante no Sistema MULTIBANCO, é remetido o registo 3 do Ficheiro **MMOV5**, que reporta os movimentos na conta bancária ali domiciliada, derivados dos pagamentos de serviços destinados à Empresa;
  - c. Ao Emitente do cartão **MB SPOT** utilizado é remetido um Ficheiro de Destinos (**MDST5**) com os débitos efectuados na conta do utilizador.

Caso a Empresa entenda que uma única recepção diária do Ficheiro de Movimentos **MEPS** não é suficiente, pode optar por receber três ficheiros por dia, contendo cada um, os pagamentos efectuados no período correspondente a cada sub-fecho do sistema MULTIBANCO da SIBS FPS. Estes processamentos, de frequência diária e cuja conclusão depende do volume de transacções existente, terminam normalmente cerca das 11h, das 18h e das 23 horas, sendo que este último coincide com o final do processo de compensação MULTIBANCO.

Quando aplicável, no final de cada mês, a Instituição de Apoio à Empresa, deverá enviar à Empresa uma factura comprovativa das tarifas cobradas diariamente pela prestação do serviço.

#### Quadro 1 - Pagamentos de Serviços

- A Empresa aderente recebe os pagamentos dos seus clientes através de uma rede electrónica de transacções, no caso, a Rede SIBS, do processador SIBS FPS.
- Nas facturas a pagamento para os clientes, a Empresa indica o Número de Entidade, a Referência de Pagamento e o Montante do Pagamento.
- A SIBS FPS valida os dados do cartão **MB SPOT** do utilizador e o saldo da conta associada para que o pagamento possa ser efectuado.
- Quando a Empresa contrata o serviço junto de uma Instituição de Pagamento, esta tem de se apoiar num Banco do Crédito, entidade participante no Sistema MULTIBANCO, que irá domiciliar a conta receptadora dos movimentos financeiros gerados.
- Diariamente, a Empresa é informada pelo processador de todos os pagamentos registados na Rede SIBS, caso os haja, e, mensalmente, a IAE envia-lhe uma factura comprovativa das tarifas cobradas pela prestação do serviço.

## 2.3 Vantagens do Serviço

O **Pagamento de Serviços** oferece múltiplas vantagens a todos os intervenientes no processo:

- **Empresas**

1. Facilidade de cobrança e processamento dos valores em dívida pelas vendas e serviços prestados aos seus clientes;
2. Aumento do número de transacções e do valor das receitas da Empresa;
3. Garantia de pagamento efectivo das verbas devidas, pela confirmação automática do saldo associado ao cartão **MB SPOT** utilizado;
4. Diversidade nas opções de validação do serviço (gestão de clientes, montantes das facturas, períodos de pagamento, etc.) e no controlo dos pagamentos realizados;
5. Libertação de recursos ao nível dos serviços internos da Empresa;
6. Usufruto da vasta rede SIBS e potencial adesão a outros serviços criados pela SIBS PAGAMENTOS e processados pela SIBS FPS;
7. Consolidação e expansão da rede de clientes através da facilidade de pagamento proporcionada;
8. Vantagem concorrencial face a outras empresas, que ainda não tenham aderido a um serviço tão facilitador e agradável para os seus clientes.



- **Utilizadores**

1. Utilização de um serviço com a comodidade e acessibilidade associadas aos produtos com a marca **MB SPOT**, gerida pela SIBS PAGAMENTOS;
2. Possibilidade de utilizar um serviço de pagamentos com a segurança e comodidade associadas à utilização da Rede SIBS;
3. Proveito em poder efectuar pagamentos em qualquer local, a qualquer dia e a qualquer hora, beneficiando da imensa cobertura da Rede SIBS;
4. Conveniência na realização de pagamentos beneficiando da vasta cobertura da Rede SIBS, através de variados canais como os Caixas Automáticos, os Terminais de Pagamento Automáticos, o MB PHONE e o *homebanking*, quando os Emitentes **MB SPOT** disponibilizem esta opção;
5. Acesso a um conjunto alargado de operações na Rede SIBS, além do **Pagamento de Serviços** - como, por exemplo, carregamento de serviços pré-pagos, pagamentos ao Estado, consultas de saldos e movimentos de conta - com a utilização do seu cartão **MB SPOT**.



- **Emitente MB SPOT**

1. Domiciliação e gestão das contas dos cidadãos utilizadores de cartões **MB SPOT**;
2. Possibilidade de captar mais clientes individuais atraídos pela comprovada utilidade dos cartões **MB SPOT**, enquanto elemento facilitador de serviços bancários e outros;
3. Participação activa e disponibilização de um serviço estruturado e eficaz da SIBS PAGAMENTOS, com inegável valor comercial e social;
4. Usufruto de um serviço **MB SPOT**, marca gerida pela SIBS PAGAMENTOS com amplo potencial de expansão;
5. Consolidação e expansão do número de clientes e utilizadores atraídos pela simplicidade e eficácia de um serviço disponibilizado na Rede SIBS.



- **IAE - Banco de Apoio à Empresa**

1. Domiciliação e gestão das contas das Empresas;
2. Possibilidade de negociação de tarifas com as Empresas pelos pagamentos de serviços;
3. Participação activa num serviço estruturado e eficaz da SIBS PAGAMENTOS, disponibilizado na Rede SIBS, com forte potencial de expansão e de internacionalização.



- **IAE – Instituição de Pagamento**

1. Forte incremento ao negócio de *acquiring*, dada a grande aceitação do serviço por parte das Empresas e dos utilizadores de cartões **MB SPOT**;
2. Possibilidade de negociação de tarifas com as Empresas pelos pagamentos de serviços;
3. Participação activa num serviço estruturado e eficaz da SIBS PAGAMENTOS, disponibilizado na Rede SIBS, com forte potencial de expansão e de internacionalização.



- **Banco do Crédito**

1. Domiciliação e gestão das contas receptoras dos movimentos gerados pelo serviço a favor da Empresa e do *Acquirer*;
2. Participação num serviço estruturado e eficaz da SIBS PAGAMENTOS, com inegável valor comercial e social, disponibilizado na Rede SIBS, com amplo potencial de expansão.



- **SIBS PAGAMENTOS**

1. Consolidação e expansão de um serviço com utilidade para as Empresas e para os cidadãos utilizadores de cartões **MB SPOT**;
2. Divulgação de mais um serviço do diversificado portefólio **MB SPOT**, gerido pela SIBS PAGAMENTOS;
3. Aprofundamento do *know-how* arquitectural de um serviço com amplo potencial de expansão e de internacionalização.



- **Processador (SIBS FORWARD PAYMENT SOLUTIONS)**

1. Consolidação e expansão de um serviço de comprovada utilidade pública, com grande importância ao nível da economia doméstica dos cidadãos e das Empresas;
2. Solidificação de um serviço com amplo interesse económico e social, integrante do portefólio disponibilizado na Rede SIBS;
3. Possibilidade de desenvolvimento de novas aplicações e funcionalidades do serviço **Pagamento de Serviços**.



## 2.4 Responsabilidades

O **Pagamento de Serviços** implica algumas responsabilidades para os intervenientes:

- **Empresas**

1. Comunicar as Referências a pagamento aos seus clientes e à SIBS FPS, quando o método de validação escolhido o implique;
2. Colocar de forma clara e explícita nas facturas enviadas aos seus clientes a possibilidade de utilizarem o **Pagamento de Serviços** na Rede SIBS;
3. Receber e processar os Ficheiros de Movimentos;
4. Actualizar, abater e incluir as Referências de pagamento dos seus clientes, quando o método de validação escolhido o implique;
5. Enviar à SIBS FPS os ficheiros e as mensagens necessários ao bom funcionamento do sistema e definidos para o serviço.



- **Utilizadores**

1. Proceder de forma correcta, seguindo as instruções do serviço, para efectuar pagamentos através dos vários canais da Rede SIBS;
2. Zelar pela manutenção e bom funcionamento da rede de Caixas Automáticos e TPA onde o serviço possa estar activo, como sucede na Rede MULTIBANCO.



- **Emitente MB SPOT**

1. Assegurar procedimentos que permitam o pagamento de serviços por parte dos seus utilizadores de cartões **MB SPOT**, quando o saldo de conta lho permita;
2. Possibilitar o acesso dos cartões **MB SPOT** por si emitidos ao serviço **Pagamento de Serviços**, quando tal não contrarie as disposições definidas na política comercial da instituição;
3. Receber e processar o Ficheiro de Destinos (**MDST5**) com o registo dos débitos na conta do utilizador seu cliente, por via dos pagamentos realizados;
4. Não ocultar aos utilizadores seus clientes a possibilidade de poderem usufruir do serviço **Pagamento de Serviços**, em conformidade com as boas práticas concorrenciais, vigentes no sistema financeiro.



- **IAE - Banco de Apoio à Empresa**

1. Inserir os dados do tarifário aplicável através do Portal de Serviços SIBS FPS (PSS);
2. Enviar à SIBS FPS os formulários de adesão da Empresa ao **Pagamento de Serviços**;
3. Processar o ficheiro da compensação (**MMOV5**), creditando a conta da Empresa sua cliente;
4. Enviar mensalmente à Empresa uma factura comprovativa das tarifas cobradas pela prestação do serviço, quando aplicáveis;
5. Apoiar a Empresa sua cliente, no esclarecimento de questões relacionadas com a recepção e processamento de dados e de receitas referentes ao serviço.



- **IAE – Instituição de Pagamento**

1. Inserir os dados do tarifário aplicável através do Portal de Serviços SIBS FPS (PSS);
2. Enviar à SIBS FPS os formulários de adesão da Empresa ao **Pagamento de Serviços**;
3. Processar o registo 4 do ficheiro da compensação (**MMOV5**), com os detalhes dos totais liquidados por produto financeiro;
4. Enviar mensalmente à Empresa uma factura comprovativa das tarifas cobradas pela prestação do serviço, quando aplicáveis;
5. Apoiar a Empresa sua cliente, no esclarecimento de questões relacionadas com a recepção e processamento de dados e de receitas referentes ao serviço.





- **Banco do Crédito**

1. Correcta gestão das contas receptadoras dos movimentos gerados pelo serviço a favor da Empresa e da Instituição de Pagamento contratante do serviço;
2. Processar o ficheiro da compensação (**MMOV5**), creditando as contas alocadas ao serviço.



- **SIBS PAGAMENTOS**

1. Assegurar o bom e normal funcionamento do serviço **Pagamento de Serviços**, em consonância com o processador da rede de Caixas Automáticos, na qual o serviço seja disponibilizado;
2. Disponibilizar a documentação necessária sobre o funcionamento do serviço à Empresa contratante e aos demais intervenientes no serviço.



- **Processador (SIBS FORWARD PAYMENT SOLUTIONS)**

1. Garantir o funcionamento da Rede SIBS e da Rede MULTIBANCO;
2. Assegurar as parametrizações dos dados das Empresas e atribuir as respectivas codificações associadas;
3. Validar os dados de pagamento enviados pelas Empresas;
4. Assegurar a gestão técnica da Base de Dados de Referências de pagamento;
5. Validar os dados do cartão **MB SPOT** de um utilizador e conferir o saldo da conta associada, quando um pagamento é realizado;
6. Processar e realizar a compensação diária, creditando a conta das Empresas aderentes;
7. Disponibilizar diariamente (se aplicável) às Empresas, o Ficheiro de Movimentos **MEPS**, com todos os créditos efectuados, por via dos pagamentos realizados pelos clientes destas;
8. Enviar diariamente (se aplicável), o Ficheiro de Destinos (**MDST5**) aos Emitentes **MB SPOT**, com o registo dos débitos efectuados pelos utilizadores dos seus cartões, no âmbito do serviço **Pagamento de Serviços**;
9. Enviar diariamente (se aplicável) o Ficheiro de Movimentos (**MMOV5**) às Instituições de Apoio às Empresas - Bancos de Apoio, Instituições de Pagamento e Bancos do Crédito -, com a informação sobre os movimentos efectuados nas contas das Empresas;
10. Enviar periodicamente ficheiros de estatísticas e gestão, produzidos no âmbito do serviço (**EEMM**).





## 3 Procedimentos das Empresas

Entre a adesão e a disponibilização do serviço **Pagamento de Serviços** na Rede SIBS, do processador SIBS FPS, há alguns simples procedimentos que qualquer Empresa deve observar.

### 3.1 Adesão

O processo de adesão ao serviço por parte de uma Empresa deve ser conduzido por uma Instituição de Apoio (IAE), Banco participante no sistema MULTIBANCO ou Instituição de Pagamento reconhecida pelo Banco de Portugal, que deverá encaminhar o necessário formulário para a SIBS FPS, depois de inserir o tarifário aplicável no Portal de Serviços da SIBS (PSS).

O formulário de adesão ao **Pagamento de Serviços** deve ser preenchido pela Empresa, com a colaboração da sua Instituição de Apoio (IAE) contratante, que o deverá enviar, em formato digital, devidamente preenchido e assinado, para inserção dos dados no sistema central da SIBS FPS.

Além da assinatura e carimbo da Empresa, é obrigatório também a assinatura e carimbo da Instituição de Apoio contratante do serviço.

Além destes procedimentos, há mais algumas noções gerais a ter em conta no que respeita ao preenchimento do formulário de adesão ao serviço **Pagamento de Serviços**, que estão disponíveis no documento DCSIBS110491\_WD\_PT\_Formulário Adesão Pagamento de Serviços\_V02.00.

### 3.2 Preparação de Facturas

Para disponibilizar o serviço **Pagamento de Serviços** aos seus clientes, a Empresa aderente deve passar a inscrever alguns elementos novos nas facturas que lhes envia.

Para obter uma maior clareza na apresentação dos dados aos seus clientes, é aconselhável, por exemplo, uniformizar a terminologia utilizada nas facturas, destacando algumas das indicações mais importantes:

- É aconselhável criar uma "caixa" na factura, que destaque os dados necessários à operação de **Pagamento de Serviços**:

#### PAGAMENTO DE SERVIÇOS NA REDE MULTIBANCO

- É conveniente utilizar a palavra "**Pagamento**" por ser mais fácil a sua associação com o título da operação nos Caixas Automáticos MULTIBANCO, ou seja, **Pagamento de Serviços**;
- O uso da palavra "**MULTIBANCO**" é recomendado por ser a mais conhecida pelo público e a mais utilizada na publicidade da rede de transacções processada pela SIBS FPS. Deve-se evitar termos como ATM, Terminal, etc.;

- Os dados a inserir pelo cliente, para efectuar o pagamento de uma factura, devem ser apresentados na sequência **Entidade, Referência, Montante** e se possível em três linhas, porque é deste modo que o ecrã de um Caixa Automático irá dispor os campos para a sua introdução:

ENTIDADE	XXXXX
REFERÊNCIA	XXX XXX XXX
MONTANTE	XXX, XX Euros

- Os nove caracteres da Referência devem ser impressos na factura em grupos de três, mesmo que existam zeros à esquerda;
- Convém indicar aos clientes as diferentes formas de pagamento da factura e incluir a "**Rede MULTIBANCO**" como mais uma possibilidade;
- É aconselhável apresentar sempre uma descrição abreviada da operação de **Pagamento de Serviços** nos Caixas Automáticos, a qual pode ser impressa no verso da factura.

#### Quadro 2 - Cuidados na Preparação da Factura

- Nas facturas a enviar aos clientes, as Empresas devem utilizar a palavra "**Pagamento**" por ser de fácil associação com o título da operação e designação do serviço: **Pagamento de Serviços**.
- É conveniente usar a palavra "**MULTIBANCO**" por ser a mais conhecida pelo público e não utilizar termos como "ATM" ou "Terminal".
- É aconselhável escrever preferencialmente os dados a inserir pelo cliente - **Entidade, Referência, Montante** - em três linhas e dividir os nove caracteres na Referência em grupos de três, mesmo que existam zeros à esquerda.
- Convém apresentar nas facturas uma descrição sucinta da operação de **Pagamento de Serviços** nos CA da Rede MULTIBANCO, processada pela SIBS FPS.

### 3.3 Mecanismos de Controlo

O serviço **Pagamento de Serviços** põe à disposição das Empresas um conjunto de mecanismos que lhes permitem verificar com rigor o processamento dos pagamentos diariamente recebidos, a saber:

- 3.3.1 - Opções de validação de pagamentos;
- 3.3.2 - Opções de validação da operação (salvaguarda de pagamentos duplicados pelos clientes) e notificação instantânea da liquidação de facturas;
- 3.3.3 - Informação diária, após compensação, dos pagamentos efectuados pelos clientes e informação mensal da IAE referenciando fluxos diários e tarifas cobradas.

### 3.3.1 Validação de Pagamentos

A Empresa pode optar por um de quatro métodos para validar os pagamentos recebidos:

- 3.3.1.1 - Validação por *Check Digit*;
- 3.3.1.2 - Validação por *Check Digit* com Gestão de Tranches;
- 3.3.1.3 - Validação por Ficheiro de Clientes;
- 3.3.1.4 - Validação por Ficheiro de Clientes com Montante Máximo Diário.

#### 3.3.1.1 Validação por *Check Digit* (Dígito de Controlo)

O modo mais simples e linear de validação de pagamentos é realizado através de dois dígitos de controlo, nos nove algarismos da Referência.

Na Validação por *Check Digit* são tomados apenas em linha de conta o 8.º e o 9.º dígito da Referência inscrita na factura. Ou seja, o sistema do processador aceita qualquer pagamento desde que estes dois dígitos estejam correctos, servindo os primeiros sete como indicação para a Empresa de qual o cliente que liquidou a sua dívida.

Este cálculo dos dígitos de controlo é efectuado pela Empresa, utilizando o módulo ISO 97-10<sup>7</sup>, sobre os três campos introduzidos (Entidade, Referência e Montante), não havendo necessidade de enviar à SIBS FPS informação sobre as Referências que estão a pagamento.

Esta opção não efectua qualquer controlo sobre datas de início e limite de pagamento. Serão aceites todos os pagamentos cujo *Check Digit* esteja em conformidade com os restantes elementos.

#### 3.3.1.2 Validação por *Check Digit* com Gestão de Tranches

A Empresa pode, contudo, optar pela forma de Validação por *Check Digit* com Gestão de Tranches, que lhe permite, através do Portal de Serviços SIBS, definir períodos de liquidação para as suas facturas. No campo Referências de Pagamentos, pode seleccionar conjuntos de Referências, que sejam sequenciais, para pagamento dentro de datas limite.

Neste tipo de validação, o acesso ao Portal de Serviços SIBS é indispensável, pelo que, previamente, a entidade utilizadora dos serviços terá de fazer a respectiva adesão junto da SIBS FPS. Esta adesão tem natureza acessória e instrumental relativamente ao contrato firmado com a Instituição de Apoio para aderir ao **Pagamento de Serviços**.

Quando escolher esta opção, a Empresa introduzirá via *browser* de Internet, a data de início e a data final para aceitação de um, ou mais, conjuntos de Referências, indicando a menor e a maior Referência que integram as tranches.

Adicionalmente, a Empresa tem ao seu dispor, além da inserção de tranches de facturas, funcionalidades que lhe permitem consultar, alterar e eliminar as que tem a pagamento, em tempo real.

---

<sup>7</sup> Ver Manual de Implementação Pagamento de Serviços/Compras - Empresas

A título de exemplo, uma Empresa à qual tenha sido atribuído pelo Sistema da SIBS FPS o código de **Entidade 10175** emite um conjunto de Referências entre **000 123 488** e **000 567 899**. Caso pretenda limitar os pagamentos aceites na Rede SIBS entre os dias **01 e 28/09/20XX**, deverá introduzir no Portal de Serviços, usando a transacção de gestão de datas limites (Opção do menu da aplicação designada por “Referências Pagamentos”), a seguinte informação:

<b>Entidade:</b>	<b>10175</b>
<b>Data início pagamento:</b>	<b>01/09/20XX</b>
<b>Data limite de pagamento:</b>	<b>28/09/20XX</b>
<b>Referência mínima:</b>	<b>000 123 4 (não inclui o <i>Check Digit</i> 88)</b>
<b>Referência máxima:</b>	<b>000 567 8 (não inclui o <i>Check Digit</i> 99)</b>

Tendo por base este exemplo, o conjunto seguinte de números de Referências a ser definido deve obrigatoriamente ter como Referência mínima um número maior do que **000 567 8**.

### 3.3.1.3 Validação por Ficheiro de Clientes

Este tipo de validação destina-se às Empresas cujos processamentos internos são mais elaborados e dinâmicos, no que respeita à identificação dos pagamentos (Referência) e à gestão de montantes.

Nesta opção, a Empresa envia um Ficheiro de Clientes (**AEPS**) à SIBS FPS por via electrónica, com 24 horas de antecedência sobre a data de início dos pagamentos. O sistema da SIBS FPS só aceitará pagamentos quando a Referência introduzida no acto de liquidação for a que consta no Ficheiro, quando o Montante introduzido pelo cliente estiver dentro dos parâmetros definidos e quando a liquidação ocorra entre a data de início (caso esta tenha sido inserida) e a data limite de pagamento.

A periodicidade de envio do ficheiro dependerá do processo de emissão das facturas da Empresa ao longo do mês.

No campo “Referência” ficarão disponíveis nove (9) algarismos, para identificação do pagamento.

Após o processamento do **AEPS**, em resposta, a SIBS FPS cria um dos seguintes ficheiros, que informa Empresa sobre eventuais erros detectados e os discrimina:

- Ficheiro de Retorno (**AEPE**) - informa se o Ficheiro de Clientes (**AEPS**) estava correcto ou se possuía erros ao nível dos registos de detalhe, que não invalidaram o processamento dos outros registos correctos;
- Ficheiro de Rejeição (**AEPR**) - informa se o Ficheiro de Clientes (**AEPS**) possuía erros que implicaram o não processamento total da informação nele constante.

#### 3.3.1.3.1 Gestão de Montantes

Para as Empresas, cujos clientes tenham de pagar um Montante fixo para cada Referência, os campos **Montante Máximo** e **Montante Mínimo** do Ficheiro de Clientes (**AEPS**) têm de ser preenchidos com o mesmo valor.

Noutros casos, as Empresas podem definir e permitir pagamentos até um determinado valor máximo, tomando em linha de conta algumas indicações no preenchimento dos campos **Montante Máximo** e **Montante Mínimo**:

- **Montante Máximo de Pagamento:**
  - O campo deve ser preenchido com o Montante Máximo para o pagamento;
  - Se for preenchido com “noves” (9), o Sistema não valida o Montante Máximo, assumindo tratar-se do limite superior permitido para uma transacção na Rede MULTIBANCO (= 99.999,99 Euros);
  - O valor não poderá ser inferior ao Montante Mínimo indicado.
- **Montante Mínimo de Pagamento:**
  - O Montante Mínimo estipulado constitui o limite inferior, a partir do qual o cliente poderá efectuar os pagamentos até perfazer o Montante Máximo indicado;
  - Se for preenchido a “zeros” (0), o Sistema MULTIBANCO não valida o Montante Mínimo, permitindo qualquer pagamento.

### 3.3.1.4 Validação por Ficheiro de Clientes com Montante Máximo Diário

Este tipo de validação destina-se a Empresas que, pretendendo utilizar a validação por Ficheiro de Clientes, necessitam que o Montante Máximo para pagamentos tenha renovação automática diária, por Referência.

As regras que vigoram na validação por Montante Máximo Diário - Ficheiro de Clientes, no que se refere à troca de Ficheiros entre a Empresa e a SIBS FPS (**AEPS**, **AEPE** e **AEPR**), são idênticas às aplicadas nos casos da Validação por Ficheiro de Clientes.

Assim, a Empresa enviará à SIBS FPS, por transferência electrónica, o Ficheiro de Clientes com os dados das facturas/recibos passíveis de serem cobradas.

O Ficheiro deverá ser enviado à SIBS com uma antecedência mínima de 24h em relação à data em que se devem iniciar os pagamentos. A periodicidade de envio do Ficheiro dependerá do processo de emissão das facturas/recibos ao longo do mês.

À semelhança da Validação por Ficheiro de Clientes, no campo Referência ficarão disponíveis nove (9) algarismos, para identificação do pagamento.

Após o processamento do **AEPS**, é criado pela SIBS um dos seguintes ficheiros, que informa Empresa sobre eventuais erros detectados:

- Ficheiro de Retorno (**AEPE**) - informa se o Ficheiro de Clientes (**AEPS**) estava correcto ou se possuía erros ao nível dos registos de detalhe, que não invalidaram o processamento dos registos correctos;
- Ficheiro de Rejeição (**AEPR**) - informa se o Ficheiro de Clientes possuía erros que implicaram o não processamento total da informação nele constante.

### 3.3.1.4.1 *Gestão de Montantes Diários para Pagamento*

Para as Empresas, cujos clientes tenham de pagar um Montante fixo para cada Referência, os campos **Montante Máximo** e **Montante Mínimo** do Ficheiro de Clientes (**AEPS**) têm de ser preenchidos com o mesmo valor.

Já para as Empresas cujo montante a pagar diariamente por alguns dos seus clientes não é pré-definido, ou seja, em que o cliente pode pagar o que pretende até um máximo diário determinado, os campos **Montante Máximo** e **Montante Mínimo** devem respeitar alguns princípios:

- **Montante Máximo Diário de Pagamento:**
  - O campo deve ser preenchido com o Montante Máximo diário para o pagamento;
  - O valor não pode ser inferior ao Montante Mínimo indicado.
- **Montante Mínimo Diário de Pagamento:**
  - Indica o Montante Mínimo diário estipulado, a partir do qual o cliente poderá efectuar os pagamentos, até ao Montante Máximo diário indicado;
  - Se for preenchido a zeros, o Sistema não valida o Montante Mínimo diário, permitindo qualquer pagamento.

### 3.3.1.5 **Aceitação de Pagamentos (Validação por Ficheiro de Clientes)**

Nos casos das Validações por Ficheiro de Clientes (incluindo quando há lugar à definição de um Montante Máximo Diário), o Sistema MULTIBANCO só permite a concretização de um pagamento caso estejam cumpridos alguns requisitos:

- A Referência do pagamento deve constar no Ficheiro;
- O Montante introduzido pelo cliente tem de ser um Montante válido, dentro dos parâmetros anteriormente descritos;
- Não tenha sido ultrapassada a Data Limite indicada no Ficheiro de Clientes;
- A data do pagamento tem de ser superior ou igual à Data de Início de Pagamento, quando indicada no Ficheiro de Clientes.

O Sistema actualiza o Ficheiro de Clientes com os pagamentos já efectuados na Rede SIBS.

As Referências que não forem pagas até à Data Limite mantêm-se no Ficheiro durante uma semana. Durante este período, os clientes que tentem efectuar o seu pagamento são informados pelo CA MULTIBANCO que o "PAGAMENTO ESTÁ FORA DE PRAZO".

Ultrapassado este prazo, o Sistema elimina do Ficheiro de Clientes as Referências que já não estão a pagamento. Os clientes da Empresa que tentem então efectuar um pagamento, serão confrontados num CA com a mensagem "DADOS ESTÃO INCORRECTOS".

### 3.3.2 Duplicação de Pagamentos e Notificações em Tempo Real

Seja qual for o tipo de validação escolhida, o serviço **Pagamento de Serviços** oferece às Empresas a possibilidade de evitar pagamentos em duplicado por parte dos seus clientes.

Esta opção de impedir a repetição de pagamentos a uma mesma Entidade/Referência - casos designados por “Duplicados” - é mais um importante método de controlo, útil sobretudo para reduzir os estornos que as Empresas têm de processar para ressarcir os seus clientes, quando há dupla liquidação de uma factura.

Assim e para o caso da Empresa pretender assegurar que no seu sistema só recebe uma e uma só operação de pagamento com a referência emitida, deverá assinalar o **ponto 6.b do formulário de adesão** ao serviço e explicitar o número de dias durante os quais deseja que o controlo seja efectuado. Este número de dias pode ser definido entre 1 e 999 dias. Esta opção de controlo de duplicados deve ser a escolhida, para minimizar o número de regularizações que teriam de efectuar aos seus clientes, no caso em que estes pagassem mais do que uma vez a mesma factura.

Após o pagamento de uma determinada referência, para uma entidade com validação de ficheiro de clientes, e de montante máximo diário, e de duplicados, o processo de reenvio da referência (actualização) em ficheiro AEPS, por parte da Empresa, possibilitará que um segundo pagamento seja efectuado, antes do fim do período de validação.

Caso não pretenda o controlo de duplicados, deverá assinalar o ponto 6.a.

O serviço **Pagamento de Serviços** possibilita também que uma Empresa seja notificada em tempo real, quando um cliente liquida uma factura. Para tal, terá de aderir a uma aplicação SIBS FPS, denominada Protocolo *Real-Time* (PRT).

Convém realçar, contudo, que a notificação em *Real-Time*, sendo uma mensagem útil, é meramente informativa e não tem qualquer impacto contabilístico na conta da Empresa, a qual só será creditada pela Instituição de Apoio à Empresa (Banco de Apoio ou *Acquirer*) após o processo de compensação.

### 3.3.3 Informações de Facturação

Diariamente - ou três vezes por dia, por ocasião dos sub-fechos do sistema - a SIBS FPS disponibiliza um Ficheiro de Movimentos (**MEPS**) à Empresa, informando-a de todos os pagamentos recebidos através da Rede SIBS durante o período definido.

Paralelamente, a SIBS FPS assume a responsabilidade de, nos casos sob a alçada de um acordo MULTIBANCO, informar a Instituição de Apoio do crédito a efectuar na conta bancária da Empresa.

Quando se trata de pagamentos sob outros acordos, a SIBS FPS informa o Banco do Crédito dos movimentos a efectuar na conta da Empresa por débito à entidade contratante (Instituição de Pagamento). Neste caso, a Instituição de Pagamento é responsável quer pela contratação do serviço junto da SIBS FPS, quer pelo pagamento à Empresa das cobranças efectuadas, deduzidas das comissões acordadas.





**Quadro 3 - Mecanismos de Controlo**

- A Empresa aderente pode optar por um de quatro modos de validação de pagamentos: *Check Digit*, *Check Digit* com Gestão de Tranches, por Ficheiro de Clientes e por Ficheiro de Clientes com Montante Máximo Diário.
- As validações por *Check Digit* com Gestão de Tranches ou por Ficheiro de Clientes permitem à Empresa definir uma data de início e uma data final para os pagamentos.
- O serviço de **Pagamentos de Serviços** permite às Empresas evitar a duplicação no pagamento de uma factura pelos seus clientes.
- A Empresa pode receber nota imediata de cada um dos pagamentos efectuados na Rede SIBS através do Protocolo *Real-Time*, uma aplicação do processador SIBS FPS.

## 4 Descrição Operativa do Serviço

O serviço MB SPOT **Pagamento de Serviços**, gerido pela SIBS PAGAMENTOS, é susceptível de poder evoluir em quaisquer redes de transacções electrónicas, de diferentes processadores.

Actualmente, está instalado e evolui na Rede SIBS, da SIBS FPS, que, sendo o processador preferencial, se toma por referência para ilustrar os processos operativos de pagamento de serviços.

Além da escolha da validação dos pagamentos recebidos, as Empresas aderentes têm de emitir facturas que permitam aos seus clientes efectuar a sua liquidação através da Rede SIBS, mencionando o Número de Entidade, a Referência de Pagamento e o Montante a Pagamento.

### 4.1 Modelo Operativo em CA MULTIBANCO

Nos Caixas Automáticas da Rede MULTIBANCO, os procedimentos para efectuar um pagamento são os seguintes:

1. Introduzir um **cartão MB SPOT** válido no CA e marcar o **Código Pessoal** secreto;



Figura 4 - Introdução de Cartão MB SPOT



Figura 5 - Código Pessoal

2. Seleccionar a operação **Pagamentos e Outros Serviços** e, no ecrã seguinte, **Pagamento de Serviços** (Nota - Na Rede MULTIBANCO a opção é apresentada como Pagamento de Serviços/Compras);



Figura 6 - Opção “Pagamentos e Outros Serviços”



Figura 7 - “Pagamento de Serviços”

3. No ecrã seguinte, o utilizador deve seleccionar se pretende receber, no final da operativa, um **Talão** comprovativo do pagamento que vai efectuar;

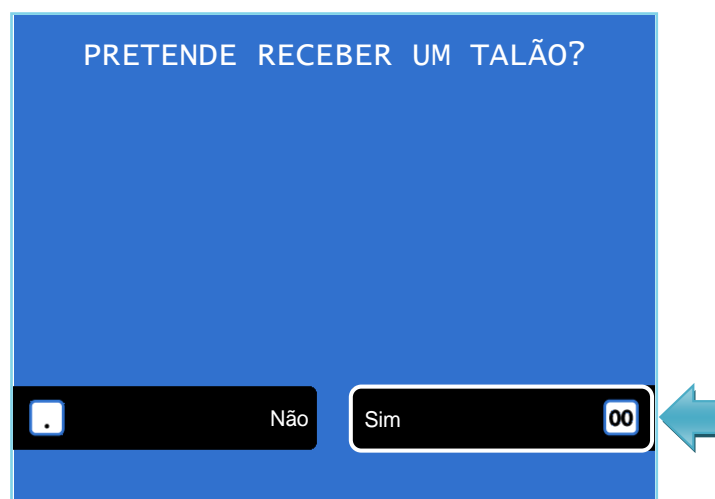
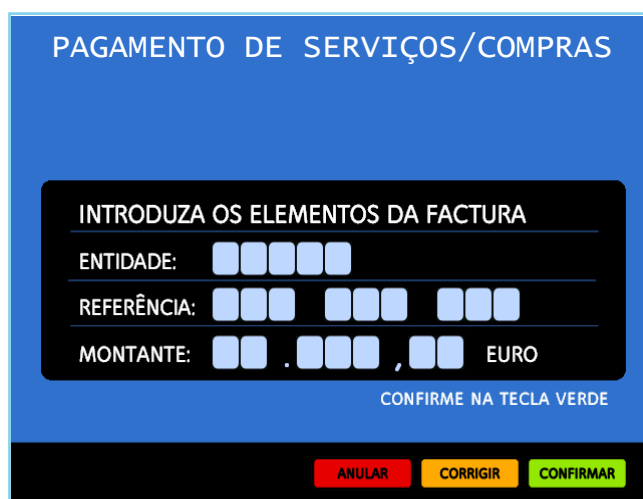


Figura 8 - Ecrã de selecção de “Talão”

4. Na etapa seguinte, o utilizador deve inserir os dados referentes à **Entidade**, à **Referência** e ao **Montante**, confirmando os dados introduzidos, no final, com a tecla verde;



A tela tem um fundo azul com o título "PAGAMENTO DE SERVIÇOS/COMPRAS" em branco. No centro, há um formulário preto com o título "INTRODUZA OS ELEMENTOS DA FACTURA" em branco. O formulário contém três linhas de entrada: "ENTIDADE:" com cinco caixas de texto brancas; "REFERÊNCIA:" com dez caixas de texto brancas; e "MONTANTE:" com caixas para dígitos, um ponto decimal, uma vírgula para centavos e o texto "EURO". Abaixo do formulário, o texto "CONFIRME NA TECLA VERDE" aparece em branco. Na base da tela, há uma barra preta com três botões: "ANULAR" (vermelho), "CORRIGIR" (laranja) e "CONFIRMAR" (verde).

Figura 9 - Ecrã “Introduzir os Elementos da Factura”

5. A operativa é concluída com a impressão de um **Talão** comprovativo do pagamento realizado, podendo o utilizador realizar **OUTRAS OPERAÇÕES** sem ter de retirar e reintroduzir o cartão **MB SPOT** no CA, caso carregue na tecla correspondente. Optando pelo fim da operação (**RETIRAR CARTÃO**), o cartão **MB SPOT** é ejectado e o **Talão** é impresso pelo CA MULTIBANCO.



Figura 10 - Ecrã de progressão



Figura 11 - Ecrã final

6. Após a saída do cartão, o **Talão** comprovativo é impresso, caso o cliente assim o tenha solicitado anteriormente.

MB MULTIBANCO	
N. CAIXA: 9999/9999/99	TRANSACÇÃO: 99999
CONTA: 1111111111111111	9999/99/99 99:99
MARCA CARTÃO	*****2222 22
ID. : 3333333333	
-----	
Pagamento de Serviços/Compras	
N. MOVIMENTO CARTÃO: XX	
ENTIDADE:	99999
REFERÊNCIA:	999 999 999
MONTANTE:	XXX,XX Euro
-----	
Linha para texto do Emitente MB SPOT	
Linha para texto do Emitente MB SPOT	
-----	
MULTIBANCO NUM MINUTO VOCE E O SEU BANCO	
-----	
* * OBRIGADO * *	

Figura 12 - Exemplo do Talão comprovativo do Pagamento de Serviços em CA

#### 4.1.1 Ecrãs de rectificação e de erro

Ao longo da operativa, o utilizador insere três tipos de dados: a Entidade, a Referência e o Montante.

Caso se equivoque na introdução de um dos dados, o sistema do serviço **Pagamentos de Serviços** solicitar-lhe-á que rectifique os lapsos, podendo ocorrer uma de duas situações:

1. Se a Empresa optou por um esquema de validação de pagamentos sem *check digit* (ver 3.3.1 - Validação de Pagamentos), o CA irá comunicar com o sistema central da SIBS FPS e conferir a conformidade dos dados introduzidos com os que estão inscritos no ficheiro. Em caso de erro, é apresentado um ecrã dando nota da interrupção da operativa e o cartão **MB SPOT** é ejectado;



Figura 13 - Operativa interrompida por dados incorrectos

- Se a Empresa tem um esquema de validação de pagamentos com *check digit* (ver 3.3.1 - Validação de Pagamentos), o CA irá proporcionar-lhe de imediato, uma oportunidade para corrigir o equívoco;

The screenshot shows a blue background with the title "PAGAMENTO DE SERVIÇOS/COMPRAS" at the top. Below it, the subtitle "INTRODUÇÃO DE VALORES ERRADOS" is displayed. A black rectangular box contains the text "MARQUE NOVAMENTE" and three input fields: "ENTIDADE:" with five digit boxes, "REFERÊNCIA:" with eight digit boxes, and "MONTANTE:" with a decimal separator, four digit boxes, a comma, two digit boxes, and the word "EURO". Below the input fields, the text "CONFIRME NA TECLA VERDE" is shown. At the bottom of the screen, there are three buttons: "ANULAR" (red), "CORRIGIR" (yellow), and "CONFIRMAR" (green).

Figura 14 - 1º Ecrã para rectificação de dados incorrectos

- Se o utilizador persistir no erro, o sistema dar-lhe-á ainda uma terceira oportunidade;

The screenshot is identical to the one in Figure 14, showing the same blue background, title "PAGAMENTO DE SERVIÇOS/COMPRAS", subtitle "INTRODUÇÃO DE VALORES ERRADOS", and the "ÚLTIMA TENTATIVA" (Last Attempt) label. The input fields and buttons are the same as in Figure 14.

Figura 15 - Último ecrã para rectificação de dados incorrectos

4. Após a introdução e confirmação dos dados de pagamento de um serviço, o sistema procede ainda a outras validações, as quais podem igualmente levar à interrupção da operativa, sendo o utilizador avisado com a apresentação de um ecrã de erro;

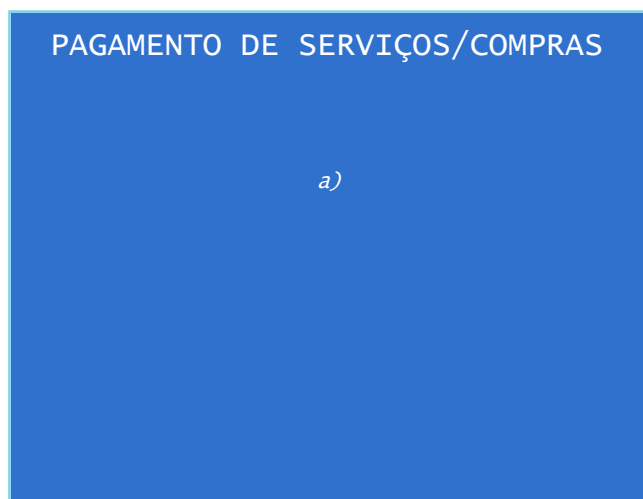


Figura 16 - Ecrã geral de erro

5. Ao surgir o ecrã de erro apresentado na figura anterior, a operativa é interrompida e o cartão **MB SPOT** é ejectado do CA MULTIBANCO. Os motivos do cancelamento, que determinam a mensagem que é apresentada ao utilizador (**a)**), estão expostos na tabela seguinte.

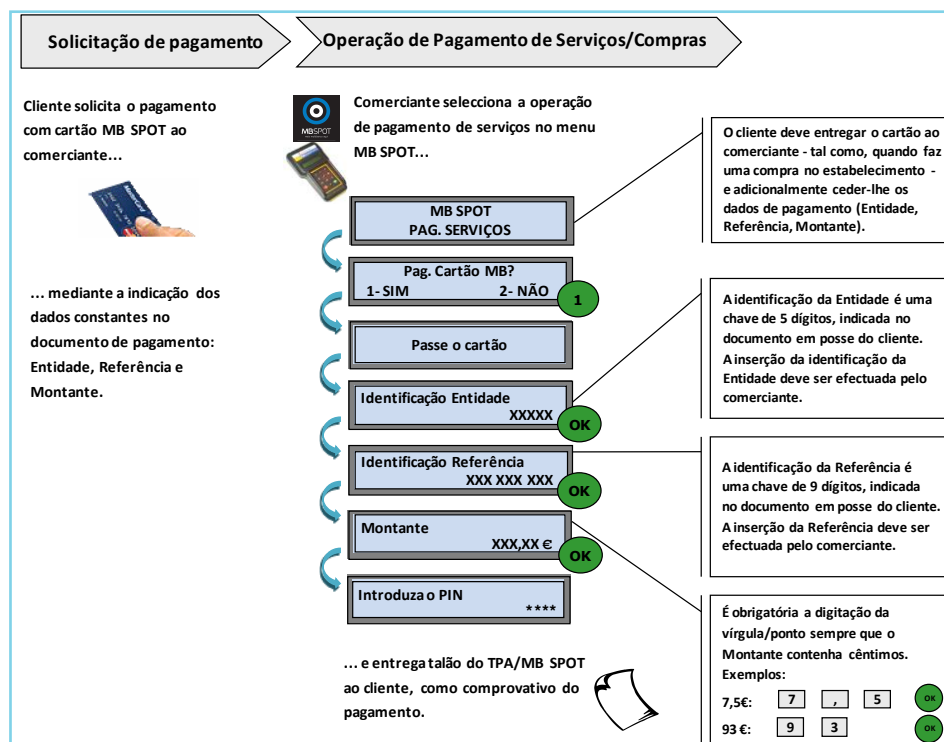
Tabela 1 - Interrupção da operativa: mensagens apresentadas

Situação de Cancelamento	Mensagem exibida no ecrã
Utilizador não confirma dados e escolhe "ANULAR"	Operação Interrompida Por sua ordem
Saldo insuficiente	Operação Cancelada O Saldo Disponível Não Permite Realizar o Pagamento
Outros motivos, que não saldo insuficiente	Por dificuldades de comunicação não podemos efectuar o seu pedido
Pagamento de Referência fora da data limite definida em Ficheiro de Clientes	Pagamento está fora de prazo
Pagamento de Referência mais de uma semana depois da data limite definida em Ficheiro de Clientes	Dados estão incorrectos

Apresentado qualquer um dos ecrãs de erro, o cartão **MB SPOT** é sempre automaticamente ejectado pelo CA MULTIBANCO.

## 4.2 Modelo Operativo em TPA MULTIBANCO

Para que o cliente de uma Empresa possa utilizar os Terminais de Pagamento Automático (TPA) da Rede MULTIBANCO para liquidar a factura de um serviço, deverá ter em seu poder os seguintes dados: o Número de Entidade, a Referência do Pagamento e o Montante para pagamento.



**Figura 17 - Operativa Pagamento de Serviços em TPA MULTIBANCO**

### Descrição abreviada do processo operativo:

1. O cliente entrega ao comerciante o cartão **MB SPOT** e os dados da factura a pagamento;
2. O comerciante escolhe a opção **Pagamento de Serviços** e carrega na tecla 1;
3. O cartão **MB SPOT** válido deve então ser lido no TPA;
4. O comerciante insere os dados referentes à Entidade e confirma com tecla verde, de "OK";
5. De seguida, o comerciante insere a Referência do Pagamento e confirma com tecla verde, de "OK";
6. Por último, insere o valor do Montante e confirma com tecla verde, de "OK";
7. A operação é concluída pelo cliente da Empresa que digita o código secreto do cartão **MB SPOT**.



Se a operação em TPA MULTIBANCO for aceite, é emitido um talão comprovativo do pagamento do serviço semelhante ao da figura seguinte.

```
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
N.F. Contr:XXXXXXXXXX
Id TPA:      XXXXXXXX
YYYY/MM/DD  HH:MM:SS
Per:XXXTr:XXXMSG:XXX
      *      *      *
PAGAMENTO DE SERVIÇOS
      *      *      *
Cartão:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
BANCO
Entidade   XXXXX
Referência:XXXXXXXXXX
Valor      XX XXX,XXEUR
      *      *      *
*****OBRIGADO*****
```

Figura 18 - Exemplo do Talão TPA de Pagamento de Serviços

## 4.3 Modelo Operativo em MB PHONE

Outro dos canais disponibilizados pelo processador na Rede SIBS é o MB PHONE, que também permite efectuar o pagamento de um serviço, através de um telemóvel que tenha a aplicação activada.

Quando o Emitente **MB SPOT** disponibiliza a facilidade de uso do MB PHONE aos seus clientes e utilizadores de cartões **MB SPOT**, estes terão de aderir ao serviço, que é viável em três redes móveis de três operadoras nacionais (TMN, Vodafone, Optimus).

### 4.3.1 Adesão

Para aderir ao serviço MB PHONE, nalguns casos o utilizador pode ter de fazê-lo junto do Emitente do seu cartão **MB SPOT**. Na generalidade das situações, contudo, o processo de adesão pode ser efectuado num CA da Rede MULTIBANCO, seguindo os passos que sucintamente se descrevem:

1. Inserir num CA o cartão **MB SPOT** que se pretende associar ao serviço MB PHONE;
2. Seleccionar **Outras Operações** ou **Telemóveis**;
3. Escolher a opção **MB PHONE**;
4. Indicar o número do telemóvel;
5. Indicar o Operador Móvel;
6. Definir o código pessoal de acesso ao serviço, de quatro (4) dígitos (tele-código).

Consumada a adesão ao MB PHONE, o cliente de uma Empresa pode efectuar pagamentos de serviços a partir do seu telemóvel, além de outras operações disponíveis na Rede SIBS, descritas na documentação específica desse serviço.

### 4.3.2 Processos de Pagamento de Serviços

Para fazer um pagamento através de um telemóvel, o cliente da Empresa tem três opções:

I. Via aplicação *Java* instalada no telemóvel:

- Nos telemóveis que suportem tecnologia *Java* é possível obter no ecrã do aparelho, a simulação dos menus de um Caixa Automático. Para tal, há que descarregar uma aplicação através do seguinte processo:
  - a) Enviar um SMS para o número 12980, independentemente do operador telefónico que serve o telemóvel, com o texto: **MBP**;
  - b) Em resposta, o utilizador recebe um SMS com uma ligação (*link*), que deve accionar para instalar a aplicação *Java*.

Instalada a aplicação *Java* no telemóvel, o cliente da Empresa pode aceder ao serviço MB PHONE usando o teclado do aparelho e interagindo com a simulação de um CA MULTIBANCO que lhe surgirá no ecrã.



**Figura 19 - Simulação *Java* de um CA no ecrã do telemóvel**

II. Via SMS:

- Para efectuar um pagamento de um serviço, o cliente de uma Empresa com o serviço MB PHONE activado pode fazê-lo através do envio de um SMS. Neste caso, deve utilizar o código "**V**" e enviar um texto com a seguinte narrativa:
  - a) **[Tele-código] V [Nº de sequência da conta] 99999 999 999 999 50,50** - equivale a pagar um serviço de €50,50 para a Entidade 99999 e Referência 999 999 999;
  - b) Composto o SMS, deve enviá-lo para o número indicado abaixo, consoante o operador móvel:
    - TMN 12900
    - Vodafone 1700
    - Optimus; 1700
  - c) O utilizador receberá posteriormente um SMS com a confirmação da operação.

III. Via contacto telefónico com o seu operador móvel:

- Usando o serviço MB PHONE, o cliente pode também fazer um pagamento, a partir do seu telemóvel, ligando para o seu operador móvel e seguindo depois as instruções que lhe são fornecidas. Os contactos, neste caso, são os seguintes:
  - TMN - 12900
  - Vodafone - 1700
  - Optimus - 12980

## 4.4 Homebanking

O **Pagamento de Serviços** pode ser disponibilizado nos *homebanking* - canal *host-to-host* -, instalados nos portais na Internet dos Emitentes de cartões **MB SPOT**, quando estes pretendam oferecer essa facilidade aos seus clientes.

A disponibilização desta solução, que permite aos utilizadores dos cartões **MB SPOT** pagar serviços prestados por Empresas através da Internet, é assim da inteira responsabilidade de cada um dos Emitentes.

## 4.5 2ª Via de Talão

A Rede SIBS do processador SIBS FPS, onde actualmente evolui o serviço **Pagamento de Serviços**, permite a um utilizador obter uma 2ª via do talão comprovativo de um pagamento efectuado, recorrendo a um CA MULTIBANCO no prazo aproximado de 60 dias, após a realização da transacção.

Para tal, tem de utilizar o cartão **MB SPOT** com o qual efectuou o pagamento e seguir alguns procedimentos simples:

1. Inserir o cartão utilizado para fazer o pagamento num CA MULTIBANCO;
2. Digitar o código pessoal;
3. Seleccionar a funcionalidade **Consultas**;
4. Seleccionar, depois, **Operações do Cartão Na Rede MULTIBANCO**;
5. Escolher então **2ª Via de Talão**.



Figura 20 - Ecrã 2ª via de Talão

6. Escolhida a opção **2ª Via de Talão**, há que inserir a data da operação original (dia e mês);
7. Havendo várias operações realizadas no mesmo dia, o utilizador deverá seleccionar a operação para a qual pretende obter a 2ª via do talão.

Será emitido um talão similar ao original, com a inscrição no cabeçalho da mensagem “2ª Via de Talão”.

Impresso o talão, o cartão **MB SPOT** é ejectado do CA MULTIBANCO.

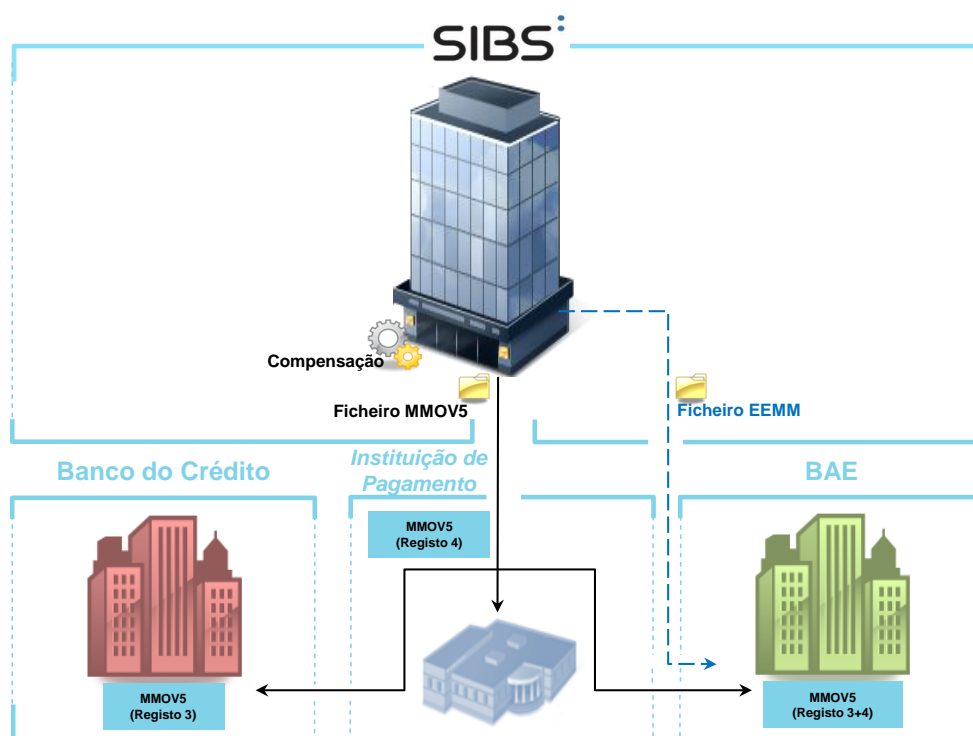
MB MULTIBANCO	
-----	
N. CAIXA: 9999/9999/99	TRANSACÇÃO: 99999
CONTA: 11111111111111111111	9999/99/99 99:99
MARCA CARTÃO	*****2222 22
ID. : 3333333333	
-----	
* * * SEGUNDA VIA TALÃO * * *	
Pagamento de Serviços/Compras	
N. MOVIMENTO CARTÃO: XX	
ENTIDADE:	99999
REFERÊNCIA:	999 999 999
MONTANTE:	XXX,XX Euro
-----	
Linha para texto do Emitente MB SPOT	
Linha para texto do Emitente MB SPOT	
-----	
MULTIBANCO NUM MINUTO VOCE E O SEU BANCO	
MULTIBANCO NUM MINUTO VOCE E O SEU BANCO	
-----	
* * OBRIGADO * *	

Figura 21 - Talão 2ª via

Na inexistência de movimentos efectuados na data indicada, o CA devolve uma mensagem informativa e expulsa o cartão **MB SPOT**.

## 4.6 Fluxos de Dados

No serviço MB SPOT **Pagamento de Serviços**, a SIBS FPS troca ficheiros com as Empresas - com as quais pode igualmente trocar mensagens em tempo real, caso haja notificação de pagamentos em *Real-Time* -, com os Emitentes **MB SPOT** e com as Instituições de Apoio às Empresas - Bancos de Apoio, Instituições de Pagamento e Bancos do Crédito.



**Figura 22 - Fluxo de Dados entre SIBS FPS e as IAE**

A SIBS FPS envia os seguintes ficheiros às Instituições de Apoio às Empresas:

- Ficheiro de Movimentos (**MMOV5**) - Enviado diariamente, após o período de compensação, resulta do processamento financeiro e reporta os lançamentos a efectuar na conta da Empresa, tendo dois tipos de registos:
  - O registo tipo 3 informa sobre o valor total dos pagamentos realizados nesse dia à Empresa e creditados em conta (é recebido pelo Banco do Crédito e pelo Banco de Apoio à Empresa);
  - O registo tipo 4 contempla os detalhes por produto financeiro dos totais liquidados (é recebido pelas Instituições de Apoio à Empresa (IP e BAE)).
- Ficheiro de Estatísticas Matriciais (**EEMM**) - Enviado mensalmente a diversos participantes no Sistema MULTIBANCO (caso do BAE), comporta dados estatísticos, com detalhe, por exemplo, sobre os totais apresentados por cada CA ou por cada TPA.

### 4.6.1 Ficheiros da Empresa para a SIBS FPS

Ficheiro	Nome	Destinatário	Periodicidade	Descrição
<b>AEPS</b>	Ficheiro de Clientes	SIBS FPS	Decisão da Empresa (em caso de Validação de Pagamentos por envio de Ficheiro)	Indica as referências de pagamento para os clientes que têm facturas em situação de liquidação. Estas referências podem corresponder a novas facturas (inserção), à renovação das existentes (actualização) ou ainda às que se pretende retirar do ficheiro residente na SIBS FPS (abate de registo).

### 4.6.2 Ficheiros com origem na SIBS FPS

Ficheiro	Nome	Destinatário	Periodicidade	Descrição
<b>AEPE</b>	Ficheiro de Retorno	Empresa	Após e no caso de receber Ficheiro de Clientes ( <b>AEPS</b> )	É disponibilizado após a validação do Ficheiro de Clientes, num prazo máximo de 24 horas, no período compreendido entre as 22h e as 8h do dia seguinte. Permite à Empresa detectar a ocorrência de erros no processamento do Ficheiro <b>AEPS</b> e qual a razão que levou à rejeição de cada referência.
<b>AEPR</b>	Ficheiro de Rejeição do Ficheiro Clientes	Empresa	Após e no caso de receber Ficheiro ( <b>AEPS</b> ) com incorrecções que obrigaram à sua recusa	Informa a Empresa que o Ficheiro <b>AEPS</b> foi rejeitado na totalidade. Está disponível após a validação do Ficheiro de Clientes, num prazo máximo de 24 horas, no período compreendido entre as 22h e as 8h do dia seguinte.
<b>MEPS</b>	Ficheiro de Movimentos	Empresa	Diária, após compensação MULTIBANCO	Informa a Empresa de todos os pagamentos que foram efectuados durante o período de compensação. Apresenta o detalhe de cada pagamento efectuado nesse período e o total movimentado na conta bancária da Empresa.
<b>MMOV5</b>	Ficheiro de Movimentos	Instituição de Apoio à Empresa	Diária, após compensação MULTIBANCO	<b>Registo tipo 3</b> - Para realização do crédito na conta da Empresa, informa sobre o total dos pagamentos efectuados na Rede SIBS. <b>Registo tipo 4</b> - Informa os totais liquidados com detalhe por Entidade Contratante.
<b>MDST5</b>	Ficheiro de Destinos	Emitente MB SPOT	Diária, após compensação MULTIBANCO	Informa o Emitente <b>MB SPOT</b> sobre as transacções correctamente concluídas pelos utilizadores dos seus cartões e também sobre as tarifas aplicáveis.

### 4.6.1 Mensagens entre a SIBS FPS e a Empresa<sup>8</sup>

Mensagem	Nome	Destinatário	Periodicidade	Descrição
<b>E034</b>	Aviso de Pagamento	Empresa	No momento de pagamento de uma Referência.	Mensagem em tempo real ( <i>Real-Time</i> ) informando que o pagamento de uma Referência foi efectuado.
<b>E134</b>	Resposta ao Aviso de Pagamento	SIBS FPS	Após recepção de mensagem E034	Mensagem de resposta da aplicação PRT instalada na Empresa à <b>E034</b> , enviada pelo servidor PRT da SIBS FPS.

<sup>8</sup> Caso a Empresa pretenda ser notificada em tempo real, através da aplicação Protocolo *Real-Time*, quando um pagamento a seu favor é feito na Rede SIBS.

## 4.7 Contactos

Âmbito	Área	Contacto
Apoio operacional e funcional (esclarecimentos, sugestões e recuperação de ficheiros)	Departamento de Gestão de Operações e Redes  Área de Suporte a Clientes	Telefone: 217 918 798 <i>Email:</i> sac.suporte@sibs.pt
Dúvidas ou relato de anomalias		
Testes de aceitação		Telefone: 217 918 789
Regras de imagem do serviço	Gabinete Corporativo Núcleo de Comunicação e Imagem	comunicacao@sibs.pt

## 5 Glossário

Sigla	Definição	Origem
AEPE	Ficheiro de Retorno	<a href="#">Apresentação do Serviço</a>
AEPR	Ficheiro de Rejeição	<a href="#">Apresentação do Serviço</a>
AEPS	Ficheiro de Clientes	<a href="#">Apresentação do Serviço</a>
ATM	<i>Automated Teller Machine</i>	<a href="#">Preparação de Facturas</a>
BAE	Banco de Apoio à Empresa	<a href="#">Apresentação do Serviço</a>
BIN	<i>Banking Identification Number</i>	<a href="#">Intervenientes</a>
CA MULTIBANCO	Caixa Automático MULTIBANCO	<a href="#">Mecanismos de Controlo</a>
EEMM	Ficheiro de Estatísticas	<a href="#">Responsabilidades</a>
E034	Mensagem de Aviso de Pagamento	<a href="#">Apresentação do Serviço</a>
E134	Mensagem de recepção de Aviso de Pagamento	<a href="#">Apresentação do Serviço</a>
FPS	<i>Forward Payment Solutions</i>	<a href="#">Introdução</a>
IAE	Instituição de Apoio à Empresa	<a href="#">Enquadramento</a>
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado	<a href="#">Mecanismos de Controlo</a>
MEPS	Ficheiro de Movimentos da SIBS FPS para a Empresa	<a href="#">Apresentação do Serviço</a>
MMOV5	Ficheiro de Movimentos da SIBS FPS para as IAE	<a href="#">Apresentação do Serviço</a>
PRT	Protocolo <i>Real-Time</i>	<a href="#">Mecanismos de Controlo</a>
PSS	Portal de Serviços SIBS FPS	<a href="#">Apresentação do Serviço</a>
SMS	<i>Short Message Service</i>	<a href="#">Modelo Operativo em MB PHONE</a>
TPA	Terminal de Pagamento Automático	<a href="#">Introdução</a>