
Manual do Serviço

Produtos Paysafecard

Prepaid Services Company Ltd.

Versão: 02.30

Data: 2012-03-29

Estado: Final

Classificação: Restrito

Referência: DCSPAG110705

© Abril 2012, 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:	DCSPAG110705
Título do Documento:	Produtos paysafecard
Versão:	02.30
Estado:	Final
Classificação:	Restrito
Tipo de Documento:	Manual do Serviço
Área Funcional Responsável:	AF Desenvolvimento de Serviços

Documentos Relacionados

Referência	Título	Origem
DCSPAG110706	Manual de Implementação	AF Desenvolvimento de Serviços

Revisões

Versão	Data	Descrição	Autor
01.00	2011-08-26	Criação do documento	AF Desenvolvimento de Serviços
01.01	2011-08-30	Correcções editoriais	AF Desenvolvimento de Serviços
02.00	2011-11-11	Versão implementada	AF Desenvolvimento de Serviços
02.10	2011-12-07	Alteração da designação da empresa paysafecard.com Wertkarten AG para Prepaid Services Company Ltd.	AF Desenvolvimento de Serviços
02.11	2012-03-29	Introdução de esclarecimentos sobre eventuais situações anómalas, previamente acertado com a Prepaid Services Company Ltd. Alteração e introdução de dados nos recibos/ <i>vouchers</i> impressos pelos CA e TPA. Nota - Alterações assinaladas com cor azul .	AF Desenvolvimento de Serviços

Índice

1	Introdução	5
1.1	Enquadramento	5
1.2	Âmbito	5
2	Produtos paysafecard	6
2.1	Intervenientes	6
2.1.1	Vantagens do Serviço	7
2.1.2	Responsabilidades	9
3	Descrição do Serviço	11
3.1	Modelos Operativos	13
3.1.1	Modelo operativo em CA MULTIBANCO	14
3.1.1.1	Ecrãs de Erro	18
3.1.2	Modelo operativo em TPA MULTIBANCO	19
3.1.2.1	Talão paysafecard <i>Classic</i> em TPA	21
3.2	Disponibilização em <i>Homebanking</i> (canal <i>Host-to-Host</i>)	22
3.3	Mecanismos de Controlo	22
3.3.1	Fluxo de Dados	22
3.4	Esclarecimento de situações anómalas	24
3.4.1	Descrição de procedimentos	24
3.5	Contactos	25
4	Glossário	26

Índice de Figuras

Figura 1 - Produtos paysafecard - Fluxos de informação.....	12
Figura 2 - Introdução de Cartão.....	14
Figura 3 - Código Pessoal.....	14
Figura 4 - Opção “Pagamentos e Outros Serviços”	14
Figura 5 - Opção “Outros Pagamentos e Serviços”	14
Figura 6 - Escolha “Produtos paysafecard”	15
Figura 7 - Escolha de Montante do <i>voucher</i>	15
Figura 8 - Confirmação da compra	15
Figura 9 - Ecrã - “Retire o Talão”	16
Figura 10 - Ecrã - “Retire o Cartão”	16
Figura 11 - Exemplo de Talão	17
Figura 12 - Cancelamento da operativa	18
Figura 13 - Saldo insuficiente	18
Figura 14 - Operação interrompida - Problemas de validação	19
Figura 15 - Operativa em TPA para aquisição de paysafecard <i>Classic</i>	20
Figura 16 - Talão TPA - paysafecard <i>Classic</i>	21

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Ficheiros do serviço Produtos paysafecard	23
--	----

Índice de Quadros

Quadro 1 - A reter sobre Produtos paysafecard	13
Quadro 2 - A reter sobre Fluxo de Dados	23

1 Introdução

O serviço **Produtos paysafecard**, criado e gerido pela SIBS PAGAMENTOS, possibilita a aquisição de *vouchers* - talões ou cartões creditados com uma determinada verba e usáveis em pagamentos *on-line* - numa rede de Caixas Automáticos (CA) ou de Terminais de Pagamento Automáticos (TPA).

Em concreto, em Portugal, o serviço está disponível na Rede MULTIBANCO; do processador SIBS FORWARD PAYMENT SOLUTIONS, composta por mais de 14 mil Caixas Automáticos e cerca de 282 mil Terminais de Pagamento Automático (TPA), podendo também ser extensível a outros canais, como sejam soluções de *homebanking* ou *netbanking* de Emitentes MB SPOT (Instituições Financeiras, maioritariamente Bancos).

Assim, na prática, com este serviço qualquer portador de um cartão MB SPOT válido pode obter, na Rede MULTIBANCO, um *voucher paysafecard Classic* de 10, 25, 50 ou 100 euros.

1.1 Enquadramento

Detentora das soluções de pagamento **paysafecard**, a paysafecard.com Wertkarten AG opera debaixo de uma licença bancária detida pela sua sucursal inglesa (**Prepaid Services Company, Ltd.**), reconhecida junto do Banco de Portugal.

De acordo com a empresa, os **paysafecard** são comercializados na Europa, nos Estados Unidos, México e Argentina, num total de 26 países e são essencialmente utilizados em pagamentos *on-line* nos *sites* de redes sociais e de aquisição de jogos para computador e consolas.

Com o **Produtos paysafecard**, e a incorporação na Rede MULTIBANCO, a empresa aumenta consideravelmente o número de pontos de venda dos seus produtos e consolida a sua posição em Portugal, beneficiando da reconhecida qualidade e aceitação de um serviço com a marca SIBS PAGAMENTOS.

1.2 Âmbito

Este Manual descreve as principais características de funcionamento do serviço **Produtos paysafecard**, nomeando os intervenientes no processo, referindo as vantagens que obtêm do serviço, a par das suas correspondentes responsabilidades. O documento detalha ainda os processos disponibilizados nos CA e TPA da Rede MULTIBANCO, do processador SIBS FPS, que permitem a qualquer portador de um cartão MB SPOT adquirir *vouchers* usáveis em pagamentos na Internet.

2 Produtos paysafecard

2.1 Intervenientes

No serviço **Produtos paysafecard** interagem os seguintes intervenientes:

- **Prepaid Services Company Ltd.**

Empresa proprietária dos **paysafecard**, cartões ou talões com um código secreto, previamente adquiridos com quantias pré-determinadas e usados em compras na Internet.



- **Banco Participante no Sistema MULTIBANCO**

Entidade que domicilia a conta bancária da **Prepaid Services Company Ltd.** em Portugal, para a qual são movimentadas as verbas provenientes das transacções - e eventuais comissões -, operadas na Rede de CA e TPA, para aquisição dos *vouchers*.



Banco Participante no
Sistema MULTIBANCO

- **Emitente MB SPOT**

Entidade que emite e disponibiliza cartões MB SPOT aos 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 disponibilizado na Rede MULTIBANCO, do processador SIBS FPS.



Emitente
MB SPOT

- **Utilizadores**

Cidadãos com contas domiciliadas em instituições bancárias e utilizadores de meios de pagamento (cartões MB SPOT, numerário, cheques) disponibilizados por Entidades Emitentes.



Utilizadores

- **SIBS PAGAMENTOS**

Entidade que efectua a gestão dos *Schemes* 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 seja disponibilizando 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 **Produtos paysafecard**.



2.1.1 Vantagens do Serviço

O serviço **Produtos paysafecard** tem múltiplas vantagens para todos os intervenientes no processo:

- **Prepaid Services Company Ltd.**

1. Expansão do número de pontos de venda dos *vouchers* **paysafecard** em Portugal e, consequentemente, na Europa e no Mundo;
2. Facilidade de comercialização dos *vouchers* **paysafecard** e de processamento das receitas obtidas;
3. Aumento do número de transacções e das receitas da empresa;
4. Garantia de pagamento efectivo dos *vouchers* **paysafecard**, dada a confirmação automática do saldo do Utilizador no acto de compra;
5. Libertação de recursos ao nível dos serviços internos da empresa;
6. Aproximação dos produtos da empresa a cidadãos potenciais Utilizadores;
7. Consolidação e expansão da rede de Utilizadores através da facilidade de compra proporcionada;
8. Importante trunfo face a empresas concorrentes, que ainda não tenham aderido a um serviço tão facilitador e agradável para os seus clientes;
9. Incremento da actividade no sector dos pagamentos pré-pagos;
10. Possibilidade de migração do serviço criado pela SIBS PAGAMENTOS para outros países onde a empresa opere ou tencione fazê-lo.



- **Banco Participante no Sistema MULTIBANCO**

1. Domiciliação e gestão da conta da **Prepaid Services Company Ltd.**, receptora das vendas de *vouchers* realizadas através da Rede MULTIBANCO;
2. Envolvimento num serviço estruturado e eficaz disponibilizado na Rede MULTIBANCO, com forte potencial de expansão e de internacionalização.



Banco Participante no
Sistema MULTIBANCO

- **Emitente MB SPOT**

1. Domiciliação e gestão das contas dos cidadãos e incremento do negócio de cartões;
2. Possibilidade de captar mais clientes individuais atraídos pela comprovada utilidade dos cartões MB SPOT, enquanto elemento facilitador de serviços bancários e outros;
3. Consolidação e expansão da rede de clientes atraídos pela simplicidade e eficácia de mais um serviço disponibilizado na Rede MULTIBANCO;



Emitente
MB SPOT

4. Participação num serviço estruturado e eficaz, com inegável valor comercial e amplo potencial de expansão;
5. Usufruto de um serviço MB SPOT - portefólio desenvolvido e gerido pela SIBS PAGAMENTOS - com vasto potencial de expansão e em constante actualização;
6. Possibilidade de participar noutros serviços criados para redes de Caixas Automáticos, com a marca MB SPOT, da SIBS PAGAMENTOS.

- **Utilizadores**

1. Usufruto do processo mais prático e seguro para adquirir **vouchers paysafecard**;
2. Utilização de um serviço com a comodidade e acessibilidade associadas aos produtos da marca MB SPOT, da SIBS PAGAMENTOS;
3. Conveniência de poder adquirir **vouchers paysafecard** em qualquer local, a qualquer dia e a qualquer hora, beneficiando da imensa cobertura da Rede de CA e TPA MULTIBANCO;
4. Segurança oferecida pela Rede MULTIBANCO por via da rastreabilidade das aquisições de **vouchers paysafecard** efectivamente realizadas;
5. Além do serviço **Produtos paysafecard**, acesso a um conjunto alargado de operações MB SPOT - como, por exemplo, depósitos, carregamentos, pagamento de serviços, consultas de saldos e movimentos.



- **SIBS PAGAMENTOS**

1. Consolidação e expansão de um serviço com utilidade para os cidadãos, utilizadores dos **vouchers paysafecard** e utilizadores de cartões MB SPOT;
2. Acréscimo de mais um serviço ao diversificado portefólio MB SPOT, gerido pela SIBS PAGAMENTOS.



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

1. Acréscimo de mais um serviço ao lote disponibilizado na Rede MULTIBANCO;
2. Aprofundamento do *know-how* tecnológico e operacional de um serviço com enorme potencial de internacionalização.



2.1.2 Responsabilidades

O serviço **Produtos paysafecard** comporta algumas responsabilidades da parte dos intervenientes:

- **Prepaid Services Company Ltd.**

1. Disponibilizar ao processador (SIBS FPS), em tempo útil, os ficheiros de Cartões e de PIN necessários para venda através da Rede MULTIBANCO;
2. Activar dos PIN dos cartões quando solicitado pelo processador;
3. Receber e processar diariamente os ficheiros de cartões vendidos na Rede MULTIBANCO e manter actualizadas as suas bases de dados;
4. Informar a SIBS FPS sobre o número de conta bancária a movimentar com as transacções efectuadas na Rede MULTIBANCO;
5. Divulgar e promover junto dos seus Clientes a possibilidade de aquisição dos *vouchers* **paysafecard** na Rede MULTIBANCO.



- **Banco Participante no Sistema MULTIBANCO**

1. Receber e processar o Ficheiro de Movimentos (**MMOV5**), com o registo das transacções diárias realizadas na Rede MULTIBANCO para a conta da **Prepaid Services Company Ltd.**;
2. Receber e creditar a conta do seu cliente, **Prepaid Services Company Ltd.**, com as receitas apuradas na Rede MULTIBANCO, deduzidas as tarifas acordadas entre ambos;
3. Apoiar o seu cliente, **Prepaid Services Company Ltd.**, no esclarecimento de questões relacionadas com a recepção e processamento de dados e receitas referentes ao serviço.



Banco Participante no
Sistema MULTIBANCO

- **Emitente MB SPOT**

1. Assegurar procedimentos que permitam as aquisições de *vouchers* na Rede MULTIBANCO, por parte dos seus utilizadores portadores de cartões, desde que o saldo de conta lho permita;
2. Possibilitar o acesso dos cartões MB SPOT por si emitidos ao serviço **Produtos paysafecard**, quando tal não contrarie as disposições definidas na política comercial da instituição emissora;
3. Não ocultar aos seus clientes a possibilidade de adquirirem *vouchers* **paysafecard** na Rede MULTIBANCO, em conformidade com as boas práticas concorrenciais, vigentes no sistema financeiro.



Emitente
MB SPOT

- **Utilizadores**

1. Proceder de forma correcta, seguindo as instruções do serviço, para adquirir **vouchers paysafecard** através dos CA e TPA da Rede MULTIBANCO;
2. Zelar pela manutenção e bom funcionamento das redes de Caixas Automáticas onde o serviço possa estar activo, como sucede na Rede MULTIBANCO,
3. Recorrer ao *site* (www.paysafecard.com), ao *e-mail* (info@paysafecard.com) ou à linha de atendimento ao cliente existente da **Prepaid Services Company Ltd.**, para o esclarecimento de quaisquer dúvidas relativas à aquisição de *vouchers*.



- **SIBS PAGAMENTOS**

1. Assegurar o correcto funcionamento do serviço **Produtos paysafecard**, em consonância com o processador da Rede electrónica, na qual o serviço seja disponibilizado;
2. Disponibilizar a documentação necessária sobre o funcionamento do serviço à empresa contratante, a **Prepaid Services Company Ltd.**;

SIBS PAGAMENTOS

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

1. Garantir o funcionamento da Rede MULTIBANCO;
2. Assegurar a disponibilização diária dos ficheiros do serviço à **Prepaid Services Company Ltd.** e ao Banco que domicilia a conta desta empresa;
3. Disponibilizar diariamente aos Emitentes de cartões MB SPOT, os ficheiros com os registos dos débitos aos seus clientes, por via à aquisição de *vouchers paysafecard*.

SIBS FORWARD
PAYMENT
SOLUTIONS

3 Descrição do Serviço

O serviço **Produtos paysafecard** permite ao detentor de um cartão MB SPOT válido obter em Caixas Automáticas ou Terminais de Pagamento, caso dos da Rede MULTIBANCO, *vouchers* para fazer compras e pagamentos na Internet.

Os *vouchers* comercializados pela **Prepaid Services Company Ltd.** podem ser cartões físicos ou simples talões, com um valor pré-definido. Comportam um código secreto único, colocado no momento da aquisição, que constitui a chave para efectuar pagamentos *on-line*.

No caso concreto, o produto **paysafecard Classic** é materializado no talão obtido pelo utilizador que acede a um Caixa Automático ou a um Terminal de Pagamento Automático¹, o que condiciona desde logo algumas das habituais funcionalidades da Rede MULTIBANCO, a saber:

- O serviço **Produtos paysafecard** só está disponível quando a impressora está operacional, a fim de poder ser entregue o talão no final da operativa;
- Está inibida a funcionalidade de obtenção de uma segunda via de talão no CA, dado que o código secreto do **paysafecard Classic** só pode ser gerado uma única vez.

A aquisição do produto é a face visível do serviço, que se inicia com os processos de encomenda de cartões e de validação de códigos entre o processador, SIBS FPS, e a **Prepaid Services Company Ltd.** e é finalizado com o processamento e compensação diária de dados, como se expõe na figura a seguir.

¹ A aquisição do Produto no portal Internet dos Emitentes de cartões MB SPOT estará dependente dessas instituições preverem essa possibilidade e de actualizações subsequentes do serviço, a empreender (ver ponto 3.2).

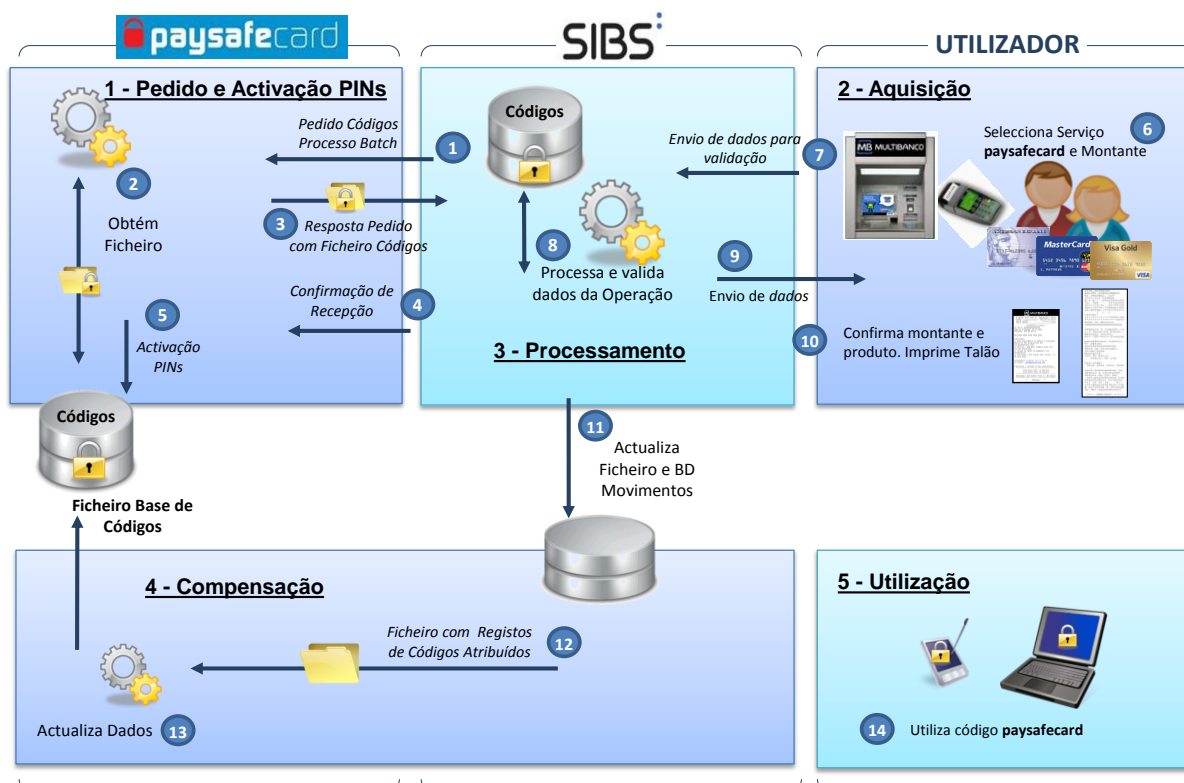


Figura 1 - Produtos paysafecard - Fluxos de informação

Descrição abreviada do processo:

1. Em processo *batch*, de tratamento de dados em massa, a SIBS FPS encomenda (por mail automático) códigos de cartões *Classic* virtuais dos quatro montantes fixos disponíveis (€10, €25, €50 e €100) à **Prepaid Services Company Ltd.**, que lhos envia;
2. Após conferir os Ficheiros de Cartões recebidos com o pedido efectuado (por regra, um por cada denominação (montante) de *vouchers*), numa segunda operação, a SIBS FPS solicita à empresa a activação dos códigos PIN dos cartões entretanto armazenados na sua base de dados; A activação ocorre 24h após o pedido.
3. Acedendo à Rede MULTIBANCO, usando o seu cartão MB SPOT, os utilizadores escolhem e adquirem o produto **paysafecard Classic** com o montante desejado;
4. A aplicação central valida a operação, verificando, por exemplo, se o cartão MB SPOT tem saldo e se há em *stock* um cartão **paysafecard Classic** com a verba pretendida pelo utilizador;
5. Os utilizadores recebem o talão do CA ou do TPA com o código secreto, que corresponde ao cartão **paysafecard Classic**, com o qual podem efectuar pagamentos *on-line*;
6. Diariamente, após a compensação MULTIBANCO, a SIBS FPS actualiza a sua base de dados e envia um Ficheiro de Cartões Vendidos (**Sales Report**) e um Ficheiro de Existências (**Stock Report**) à **Prepaid Services Company Ltd.**, que pode assim actualizar os seus sistemas internos.

Suportando este processo, a SIBS FPS também informa diariamente as outras entidades envolvidas na operação:

- A Entidade Emitente do cartão MB SPOT que efectuou o pagamento recebe no Ficheiro de Destinos (**MDST5**) informação do débito efectuado na conta do seu cliente por via da compra do **paysafecard Classic**;
- O Banco Participante no Sistema MULTIBANCO onde está sediada a conta da **Prepaid Services Company Ltd.**, recebe informação no Ficheiro de Movimentos (**MMOV5**) com o montante total das operações efectuadas a favor desta, deduzidas das respectivas tarifas ou eventuais regularizações a efectuar.

Quadro 1 - A reter sobre Produtos paysafecard

- Com o serviço **Produtos paysafecard**, o detentor de um cartão MB SPOT válido pode adquirir num CA ou num TPA, um *voucher* para fazer um pagamento na Internet;
- O serviço disponível na Rede MULTIBANCO permite a compra de **paysafecard Classic** de 10, 25, 50 e 100 euros;
- Como o talão impresso pelo CA ou pelo TPA representa fisicamente o *voucher*, o serviço só está activo quando a impressora está operacional;
- Como o código secreto único do *voucher* é impresso no talão, fica interdita a possibilidade de obter uma segunda via desse talão no CA MULTIBANCO;
- Para disponibilizar os *vouchers*, a SIBS FPS encomenda os códigos à **Prepaid Services Company Ltd.** e, numa outra operação, solicita a activação dos PIN;
- Após a compensação MULTIBANCO, diariamente, a SIBS FPS actualiza a sua base de dados e envia um ficheiro de cartões vendidos à **Prepaid Services Company Ltd.**, para esta actualizar os seus sistemas internos.

3.1 Modelos Operativos

O serviço **Produtos paysafecard**, concebido e gerido pela SIBS PAGAMENTOS, é susceptível de poder evoluir em quaisquer Redes de Caixas Automáticos ou de Terminais de Pagamento, de diferentes processadores.

Actualmente, está disponível na Rede MULTIBANCO da SIBS FPS, que se toma por referência para ilustrar os processos operativos de aquisição dos *vouchers*.

Em qualquer dos canais, as operativas só podem evoluir se a impressora do mecanismo em utilização estiver operacional, já que o talão a obter pelo Utilizador no final do processo é a prova física da aquisição de um cartão **paysafecard Classic**.

3.1.1 Modelo operativo em CA MULTIBANCO

Para adquirir um **voucher paysafecard Classic**, o utilizador deve dirigir-se a um Caixa Automático da Rede MULTIBANCO, introduzir o seu cartão MB SPOT válido e efectuar os processos de autenticação e validação necessários e habituais.

Na Rede de CA MULTIBANCO, gerida pela SIBS FPS, onde o serviço está disponível e que se toma por referência, os procedimentos são os seguintes:

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



Figura 2 - Introdução de Cartão



Figura 3 - Código Pessoal

2. Seleccionar **Pagamentos e Outros Serviços** e seguidamente **Outros Pagamentos e Serviços**;



Figura 4 - Opção "Pagamentos e Outros Serviços"

Figura 5 - Opção "Outros Pagamentos e Serviços"

3. No ecrã seguinte, há que escolher a tecla dos **Produtos paysafecard**;

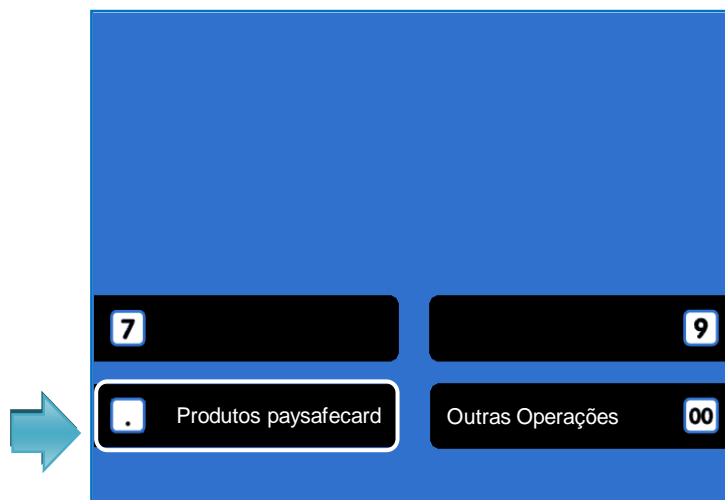


Figura 6 - Escolha “Produtos paysafecard”

4. De seguida, há que seleccionar o montante pré-definido do cartão **paysafecard Classic** (*voucher*) que se pretende adquirir, e confirmar a compra no ecrã seguinte.



Figura 7 - Escolha de Montante do *voucher*

Figura 8 - Confirmação da compra

5. A operativa é concluída com a impressão do talão - no qual consta o código secreto único do **paysafecard Classic** - podendo o Utilizador prosseguir com a utilização do Caixa Automático, escolhendo **OUTRAS OPERAÇÕES** ou finalizar a utilização do CA (**RETIRAR CARTÃO**).



Figura 9 - Ecrã - “Retire o Talão”



Figura 10 - Ecrã - “Retire o Cartão”

6. Para o Utilizador, o talão impresso pelo CA constitui o seu cartão **paysafecard Classic**, no qual constam todos os elementos necessários, em especial o código secreto único necessário para fazer pagamentos na Internet, sem introdução de dados de cartões de débito ou de crédito.

MB MULTIBANCO

N.CAIXA: 9999/9999/99 TRANSACÇÃO: 99999
CONTA: 1111111111111111 9999/99/99 99:99
MARCA CARTÃO *****4444

Prepaid Services Company Ltd
1-6 Yarmouth Place, Mayfair London
W1J 7BU - United Kingdom

} a)

paysafecard Classic

Nº Série: 9999999999999999
Data de Produção: dd-mm-aaaa
Montante: 50,00 Euros

} b)

PIN-CODE 9999 9999 9999 9999

} c)

Instruções:

1) Leia atentamente os Termos e Condições Gerais de Uso disponíveis em: www.paysafecard.com;
2) Escolha o que quer comprar numa loja virtual associada;
3) Clique na opção de pagamento com paysafecard;
4) Introduza o Seu código PIN (acima)...
E já está pago!

} d)

Atendimento Cliente: 00800 0729 7233
Ou e-mail: info@paysafecard.com

} e)

É proibida a revenda do Seu paysafecard!
Isento de IVA

} f)

AVISO! Se lhe solicitarem para pagar com paysafecard para desbloquear o seu computador, ligue 00800 0729 7233; isto é um vírus no seu computador! Saiba mais em: www.paysafecard.com/virusalert

} g)

Linha para texto do Emitente MB SPOT
Linha para texto do Emitente MB SPOT

MULTIBANCO NUM MINUTO VOCE E O SEU BANCO

** OBRIGADO **

Figura 11 - Exemplo de Talão

- Dados constantes nos Recibos:

- a) Identificação social da empresa prestadora do serviço;
- b) Número de série, data de emissão e valor do *voucher*;
- c) Código Secreto (PIN) único a utilizar nos pagamentos *on-line*;
- d) Instruções para pagar com o **paysafecard Classic** na Internet;
- e) Linha telefónica de atendimento ao público e *e-mail* para esclarecimentos necessários;
- f) Aviso da intransmissibilidade do **paysafecard Classic** e da isenção de IVA na sua compra;
- g) [Alerta contra tentativas de fraude](#).

Destaca-se que quaisquer situações anómalas que possam surgir, resultantes de uma emissão deficiente do talão, são resolvidas directamente entre o Utilizador e a empresa **Prepaid Services Company Ltd.**, através dos seus serviços de apoio ao cliente.

3.1.1.1 Ecrãs de Erro

Ao longo da operativa de compra do **paysafecard Classic**, o Utilizador interage com o Caixa Automático. Nalgumas etapas, podem ocorrer situações de erro, sobre as quais o serviço alertará o utilizador:

1. Durante o processo de aquisição do *voucher*, se o Utilizador, em qualquer momento, seleccionar a opção **Cancelar**, a operativa é interrompida e é apresentado um ecrã aludindo a esse facto;

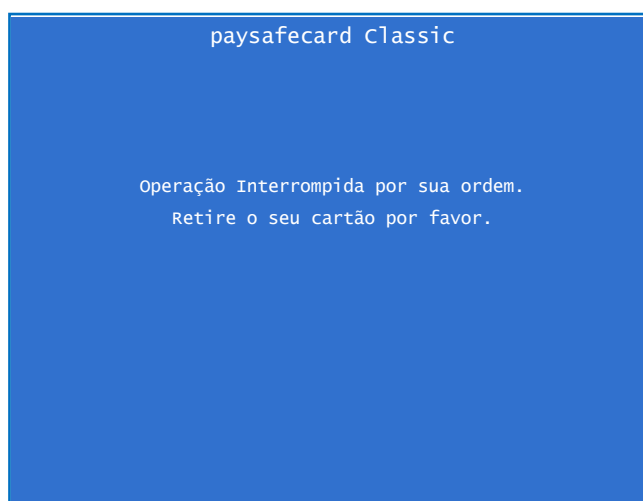


Figura 12 - Cancelamento da operativa

2. Se durante o processo de compra, o saldo financeiro do Utilizador for insuficiente para concretizar a aquisição do *voucher*, o serviço é interrompido e o utilizador é devidamente avisado;

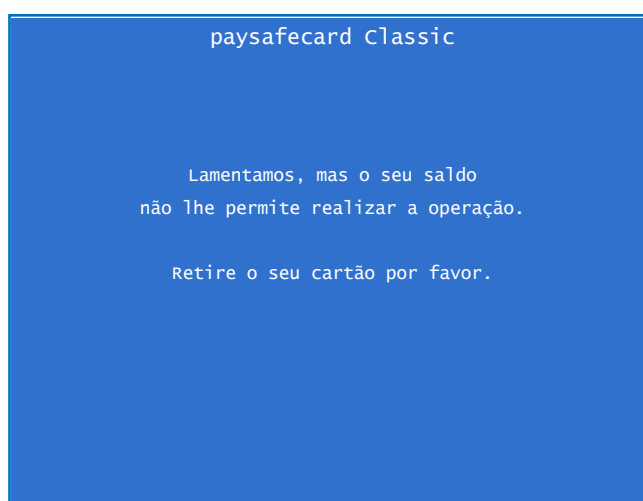


Figura 13 - Saldo insuficiente

3. O processo de aquisição de um *voucher* **paysafecard Classic** num CA está sujeito a um lote de validações de segurança, operadas pelo sistema central da SIBS FPS. Além de se assegurar que contabilisticamente a operação é efectuada, é também aferido se existem exemplares com o montante solicitado pelo Utilizador na Base de Dados de cartões disponíveis. Registrando-se alguma incongruência ao nível das verificações é apresentado um ecrã com uma mensagem de erro, informando que a operação não pode ser consumada.

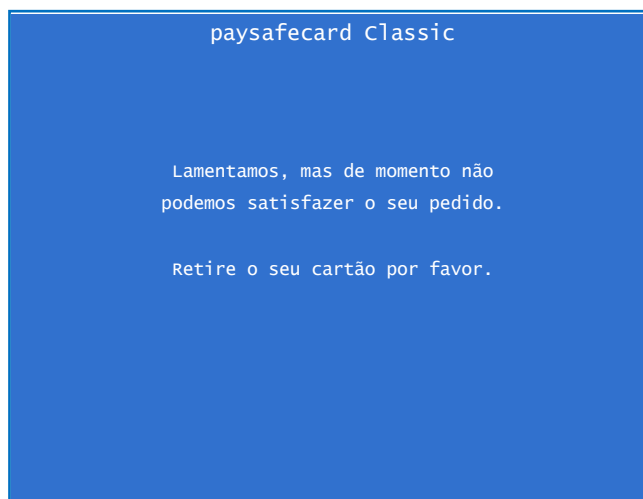


Figura 14 - Operação interrompida - Problemas de validação

3.1.2 Modelo operativo em TPA MULTIBANCO

Um *voucher* **paysafecard Classic** pode também ser adquirido num Terminal de Pagamento Automático.

Um cartão MB SPOT é o elemento necessário e suficiente para adquirir um *voucher* num TPA MULTIBANCO, devendo proceder-se da mesma forma como se faria para um normal pagamento.

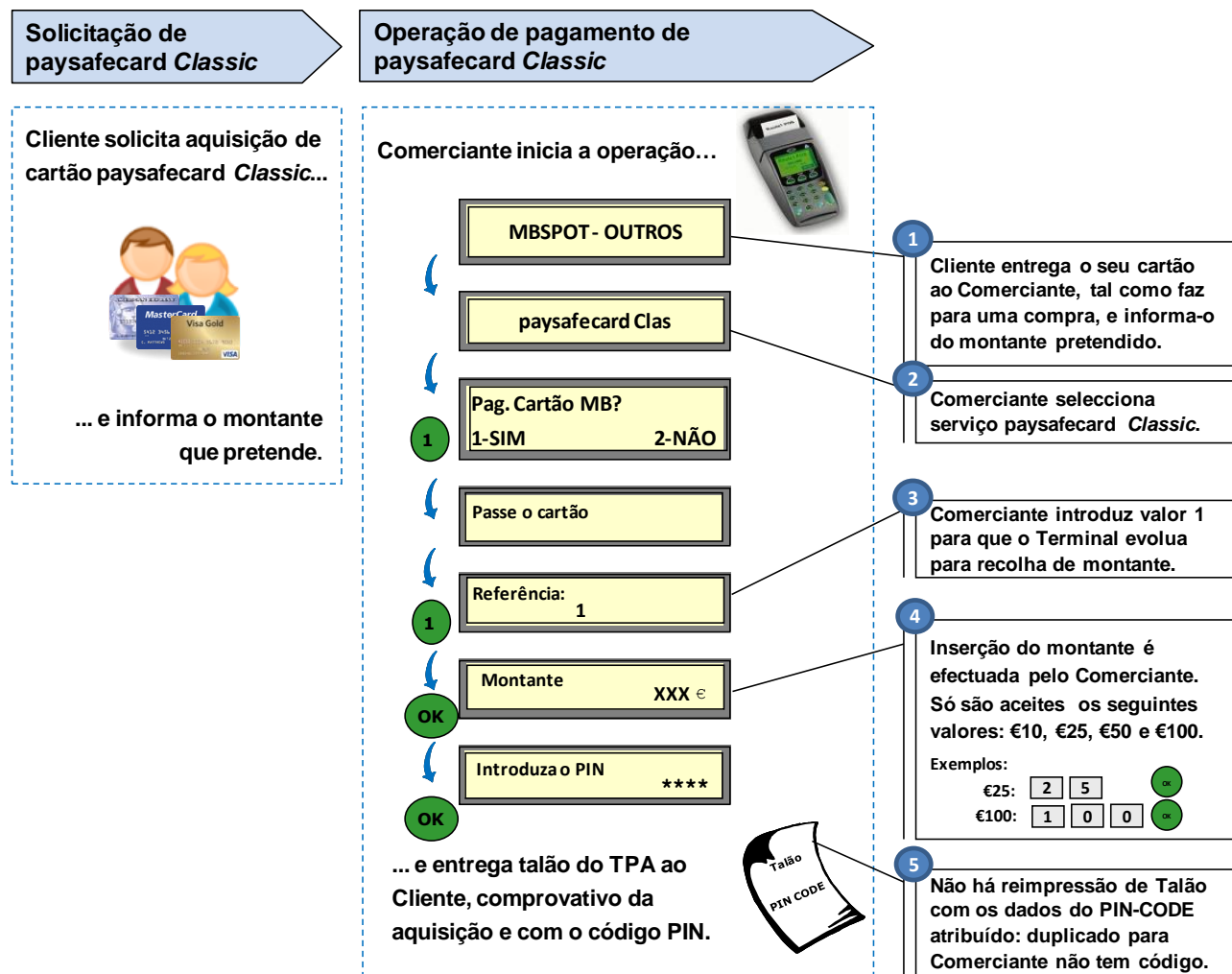


Figura 15 - Operativa em TPA para aquisição de paysafecard Classic

Descrição abreviada do processo:

1. Como para uma qualquer outra compra, o Utilizador entrega o seu cartão ao Comerciante e indica-lhe o valor do **paysafecard Classic** que pretende adquirir;
2. No menu **MBSLOT – Outros**, o Comerciante selecciona a opção **paysafecard Clas**, digita “1” para confirmar tratar-se de um cartão MB SPOT válido e efectua a leitura do cartão no Terminal...
3. ...introduzindo depois, a Referência fixa “1” para que o TPA evolua para a recolha de Montante;
4. Insere então o valor do **paysafecard Classic** pretendido pelo Utilizador, de entre os montantes autorizados no serviço (€10, €25, €50 e €100);
5. O Utilizador insere então o código pessoal do seu cartão no TPA para efectuar a compra e recebe o talão com o código secreto do **paysafecard Classic**; para efeitos de controlo de caixa, o Comerciante imprime um segundo talão, para si, comprovativo da operação efectuada, que já não tem inscrito o PIN-CODE.

3.1.2.1 Talão paysafecard *Classic* em TPA

Após confirmação da transacção com a introdução do código pessoal do Utilizador, o serviço no TPA MULTIBANCO é concluído com a emissão de um talão, que além de comprovativo da operação, tem inscrito o código secreto único do **paysafecard Classic** utilizável em compras e pagamentos *on-line*.

À semelhança do talão impresso pelos Caixas Automáticos, o exemplar produzido pelo TPA apresenta os mesmos dados relevantes da operação, acrescidos da identificação do Comerciante.

LOJA EXPRESSO	a)
BALCÃO ATENDIMENTO	
AV CENTRAL, 123	
1500-123 LISBOA	
N.I.F.: PT123456789	
Id. TPA 00123456	
2011/12/31 23:59:59	
Per:001Tr:002Msg:999	
ID.ESTAB.:0001005001	
* * *	
Cartão:	b)
*****9999/99	
*****9999	
Nome do Emissor	c)
AAAAAAAAAAAAAAAAAAAA	
* * *	
Prepaid Services	d)
Company Ltd.	
1-6 Yarmouth Place,	
W1J 7BU London-U.K.	e)
paysafecard classic	
Nº Série:	
9999999999999999	f)
Data de Produção:	
dd-mm-aaaa	
Montante:	g)
999,99 Euros	
Isento de IVA	
PIN-CODE:	h)
9999 9999 9999 9999	
Leia atentamente os	
Termos e Condições	i)
Gerais de Uso em:	
www.paysafecard.com	
Atendimento Cliente:	j)
00800 0729 7233 Ou:	
info@paysafecard.com	
É proibida a revenda	k)
do Seu paysafecard!	
AVISO! Se lhe	
solicitarem para pagar	l)
com paysafecard para	
desbloquear o seu	
computador, ligue 00800	m)
0729 7233; isto é um	
vírus no seu computador!	
Saiba mais em:	n)
www.paysafecard.com/	
virusalert	
* * *	o)
**** OBRIGADO ****	

Figura 16 - Talão TPA - paysafecard *Classic*

- **Dados constantes nos Talões TPA:**

- a) Identificação do Comerciante, do estabelecimento e do TPA;
- b) Identificação dos dados do cartão do Utilizador;
- c) Identificação social da empresa vendedora do *voucher*;
- d) Número de série, data de emissão e valor do *voucher*;
- e) Informação de isenção de pagamento de IVA na compra do *voucher*;
- f) Código Secreto (PIN) único a utilizar nas compras *on-line*;
- g) Linha telefónica de atendimento ao público e *e-mail* para esclarecimentos necessários;
- h) Aviso da intransmissibilidade do **paysafecard Classic** adquirido;
- i) [Alerta contra tentativas de fraude](#).

Este talão é o primeiro a ser impresso pelo TPA e, como comporta o código secreto **paysafecard Classic**, destina-se exclusivamente ao Utilizador que efectuou a transacção.

Um segundo talão, sem o código secreto do produto **paysafecard**, é impresso de seguida para o Comerciante, servindo-lhe apenas como comprovativo da operação efectuada, para efeitos de controlo de caixa.

Do mesmo modo que nas operativas realizadas em Caixas Automáticas, quaisquer situações anómalas que possam surgir, resultantes de uma deficiente emissão do talão, são resolvidas directamente entre o comprador e a empresa **Prepaid Services Company Ltd.**, através dos seus serviços de apoio ao cliente.

3.2 Disponibilização em *Homebanking* (canal *Host-to-Host*)

O serviço **Produtos paysafecard** pode ser disponibilizado nos *homebankings* - canal *host-to-host*-, dependendo do interesse das Entidades Emitentes que pretendam apresentar esta solução aos seus clientes.

Da parte dos Emitentes MB SPOT - às quais, como habitualmente, será prestado o devido apoio na implementação e na execução dos testes que sejam necessários realizar no sistema da SIBS FPS - haverá igualmente que empreender alguns desenvolvimentos específicos nos seus sistemas, de forma a acomodar nos seus canais internos, este novo serviço da SIBS PAGAMENTOS.

3.3 Mecanismos de Controlo

3.3.1 Fluxo de Dados

O serviço **Produtos paysafecard** assenta na troca de ficheiros entre os intervenientes, a saber:

- Processador (a SIBS FPS, no caso concreto);
- Empresa (**Prepaid Services Company Ltd.**);
- Bancos (Banco Participante no Sistema MULTIBANCO, que domicilia a conta da empresa)

- Emitentes de cartões MB SPOT.

Tabela 1 - Ficheiros do serviço Produtos paysafecard

Sigla	Nome	Emissor	Destinatário	Periodicidade	Descrição/Objectivo
PSCPIN	Ficheiro de Cartões paysafecard	Empresa	Processador (SIBS FPS)	Quando requisitado pelo Processador	Enviar ao processador lotes de determinados de cartões de cada denominação (montante) para suportar <i>stocks</i> , evitando rupturas.
MPSR	Ficheiro de Cartões Vendidos (<i>Sales Report</i>)	Processador (SIBS FPS)	Empresa	Diária	Informar a empresa sobre a quantidade e as denominações (montantes) dos cartões vendidos na rede electrónica de transacções (MULTIBANCO).
MPSK	Ficheiro de Existências (<i>Stock Report</i>)	Processador (SIBS FPS)	Empresa	Diária	Informar a empresa sobre as existências de cartões e denominações disponíveis para venda e alojados na Base de Dados do processador (SIBS FPS).
MPSC	Ficheiro de Cancelamento de Cartões (<i>Cancellation Report</i>)	Processador (SIBS FPS)	Empresa	Diária	Informar a empresa sobre os cartões e PIN anulados no decurso do processo de venda na rede electrónica de transacções (MULTIBANCO).
MDST5	Ficheiro de Destinos	Processador (SIBS FPS)	Emitente MB SPOT	Diária	Informar o Emitente sobre o débito efectuado na conta do titular do cartão, pela compra do <i>voucher</i> .
MMOV5	Ficheiro de Movimentos	Processador (SIBS FPS)	BPSM	Diária	Informar o Banco domiciliário da conta da Empresa sobre o montante total a movimentar, pelas operações efectuadas, deduzidas as respectivas tarifas.

Quadro 2 - A reter sobre Fluxo de Dados

- O processador (SIBS FPS) gere os *stocks* de cartões e das suas diferentes denominações (montantes) existentes na sua Base de Dados.
- Para requisitar cartões é enviado um *e-mail* para o endereço distribution@paysafecard.com, com indicação da denominação (montante) e quantidade pretendidas.
- Só após receber e processar o Ficheiro de Cartões é que o processador da Rede MULTIBANCO (SIBS FPS) deve fazer novo *e-mail* requisitando a activação dos códigos.
- Diariamente, o processador (SIBS FPS) informa a empresa sobre as vendas, as existências na sua Base de Dados e as anulações de cartões efectuadas.
- Quer os Emitentes dos cartões MB SPOT que efectuaram operações de aquisição de *vouchers*, quer o Banco que domicilia a conta da **Prepaid Services Company Ltd.** são diariamente informados sobre as transacções efectuadas.

3.4 Esclarecimento de situações anómalas

3.4.1 Descrição de procedimentos

Em casos pontuais, de erro na impressão de um talão num CA ou TPA e considerando que o talão constitui o **voucher paysafecard Classic** pretendido pelo utilizador, este deve contactar telefonicamente o serviço de atendimento da empresa proprietária do serviço.

Cabe assim ao utilizador - ou eventualmente ao comerciante, quando se trate de uma aquisição num Terminal de Pagamento Automático - contactar o serviço de atendimento da **Prepaid Services Company Ltd.**, através do número 00800 0729 7233.

Acresce frisar que **nenhum funcionário ou colaborador das empresas do Grupo SIBS tem acesso à identificação dos PIN associados aos vouchers que estão alojados no sistema da SIBS FPS.**

Detalhadamente, em caso de erro na impressão de um *voucher*, a regularização da situação passa por um simples processo, concretizável em poucas etapas:

1. O utilizador que obteve um *voucher* mal impresso contacta a **Prepaid Services Company Ltd.** através do número telefónico 00800 0729 7233, informando os seguintes elementos:
 - a) Data/hora da operação (ou data/hora aproximada);
 - b) Montante da operação (valor do *voucher* adquirido);
 - c) Identificação do CA (inscrito no canto inferior esquerdo do ecrã do CA, onde se podem visualizar os dados BBBB/AAAA/NN);
 - d) Identificação do TPA (caso a compra tenha sido efectuada através de um destes dispositivos), fornecida pelo comerciante;
2. Após o contacto, a **Prepaid Services Company Ltd.** (proprietária dos *vouchers paysafecard*) verifica no seu sistema se a operação foi informada, uma vez que recebe todos dados anteriores no ficheiro correspondente. No caso do montante, deve-se efectuar a comparação com o número de série do *voucher*;
3. Cabe então à **Prepaid Services Company Ltd.** contactar o Serviço de Atendimento da SIBS FPS (sac.suporte@sibs.pt ou telefone 218 434 198) e questionar se a operação correu correctamente, fornecendo os dados indicados na alínea 1.;
4. A SIBS FPS irá então consultar o *log* de transacções, de forma a informar, apenas, se a transacção foi concluída. Adicionalmente poderá referir o número de série do *voucher* em causa;
5. Nas situações em que a transacção foi correctamente concluída, a **Prepaid Services Company Ltd.** decide se faculta ao utilizador seu cliente um novo PIN, anulando o anterior, ou se lhe disponibiliza o PIN associado ao *voucher*, cujo número de série lhe foi indicado no ficheiro e confirmado pela SIBS FPS;
6. O utilizador pode então utilizar o PIN do seu *voucher paysafecard Classic*, que lhe foi facultado pela **Prepaid Services Company Ltd.**.

3.5 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	sac.suporte@sibs.pt Telefone: 218 434 198
Testes de aceitação		
Dúvidas ou relato de anomalias		
Regras de imagem do serviço	Gabinete Corporativo Núcleo de Comunicação e Imagem	comunicacao@sibs.pt

4 Glossário

Termo	Definição	Origem
BIN	<i>Banking Identification Number</i>	Intervenientes
BPSM	Banco Participante no Sistema MULTIBANCO	Mecanismos de Controlo
CA	Caixa Automático	Introdução
FPS	<i>Forward Payment Solutions</i>	Âmbito
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado	Modelo operativo em CA MULTIBANCO
MDST5	Ficheiro de Destinos	Descrição do Serviço
MMOV5	Ficheiro de Movimentos	Descrição do Serviço
PIN	<i>Personal Identification Number</i>	Intervenientes
PIN-CODE	Código PIN	Modelo operativo em TPA MBSPOT
TPA	Terminal de Pagamento Automático	Introdução