

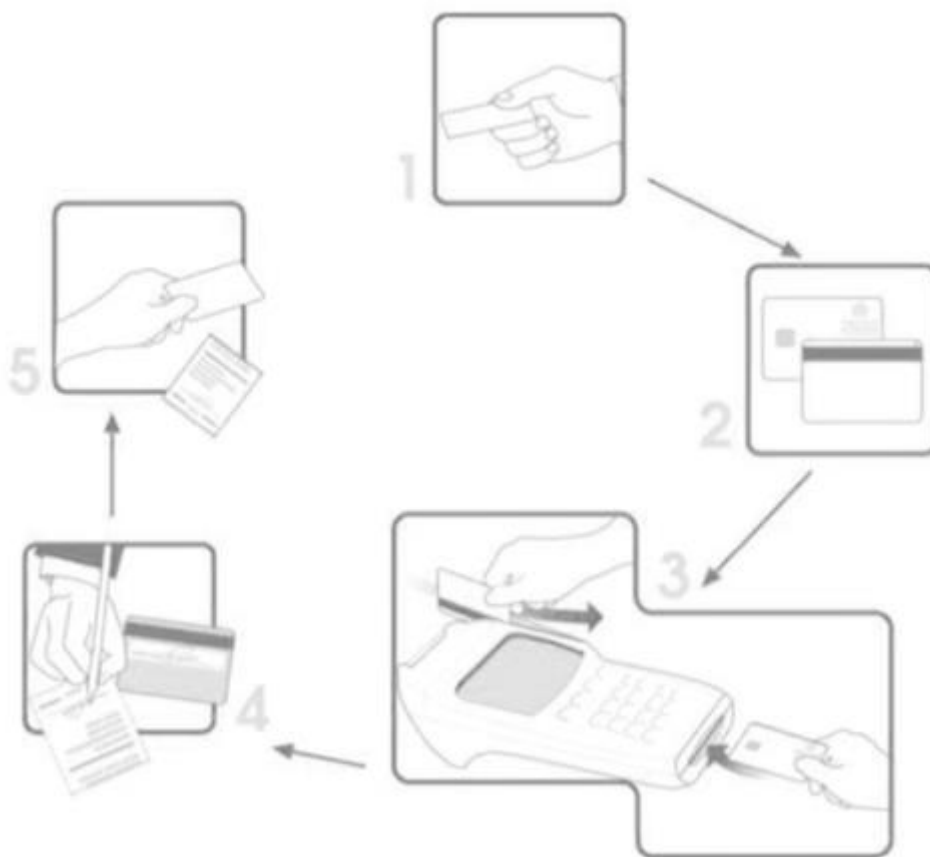
A. Benefícios e características

1. Meio de recebimento alternativo pela venda de bens ou prestação de serviços, através de cartões bancários nacionais e estrangeiros;
2. Crédito instantâneo na sua conta Banco BMF;
3. Reduz o dinheiro em caixa, diminuindo risco de roubo ou fraude;
4. Evita deslocações ao banco para a realização de depósitos;
5. Possível de utilizar sem fios;
6. Permite a realização sem custos, por parte dos seus clientes, de pagamentos de serviços como carregamento de telemóveis, facturas de água, luz, televisão e internet, fazendo com que os clientes voltem mais vezes ao estabelecimento e dando-lhe a si uma fonte de rendimento extra:
 - A utilização de cartões potencia o volume de vendas e diversifica os meios de pagamento.

B. Normas de aceitação e boas práticas

De forma a minimizar o risco associado a este tipo de operações, consideramos necessário que seja assegurado pelo comerciante, um conjunto de boas práticas que passamos a descrever:

Sempre que é efectuada uma transacção, deverá seguir os passos ilustrados no seguinte esquema:



1. O cliente apresenta o cartão, que possui banda magnética e chip (na maioria dos casos);
2. O comerciante deve verificar se o cartão é válido analisando as características e os elementos de segurança do cartão;
3. O comerciante introduz o cartão com o chip no Terminal de Pagamentos Automáticos (TPA) ou, na ausência deste, passa a banda magnética no leitor do TPA;
4. O cliente verifica o montante da transacção e introduz o PIN ou assina o talão do TPA (caso a transacção não tenha sido realizada com base no chip);
5. O comerciante deve comparar o nome, o número (últimos 4 dígitos) e a assinatura no cartão com os dados do talão. De seguida devolve o cartão ao cliente, assim como a cópia do talão.

Aquando de uma transacção validada com recurso à assinatura, deverá verificar se o cartão se encontra assinado; caso não esteja, deverá proceder da seguinte forma:

- I. Pedir ao titular do cartão para o assinar;
- II. Solicitar um documento de identificação, com fotografia para confirmação da assinatura e da identidade do titular do cartão;
- III. Caso o cliente se recuse a apresentar o documento de identificação, não deverá completar a transacção com o cartão não assinado.

Em pagamentos iguais ou superiores a **AKZ 200 000** com cartão Multicaixa:

- I. É obrigatório a apresentação do B.I./Passaporte por parte do cliente (conforme instrução do Banco Nacional de Angola);
- II. O Comerciante terá que guardar a cópia do B.I./Passaporte do cliente.

Para todas as transacções Multicaixa, com valores a partir de **AKZ 200 000,00**, os talões da transacção deverão sempre ser guardados pelo período de 18 meses, para que, em caso de dúvidas ou reclamações, se possa fazer prova de que o titular do cartão autorizou aquele débito.

***Obs.:** O incumprimento destas normas de aceitação por parte do comerciante, implica a sua responsabilização em caso de roubo ou fraude do cartão utilizado.*

C. Pedidos de informação

No âmbito da sua actividade comercial, poderá vir a ser contactado pelo Banco BMF ou pela EMIS para prestar informações sempre que surjam dúvidas quanto ao funcionamento do terminal ou relativamente à utilização de um determinado cartão.

De igual modo, poderá ser contactado pelo Banco BMF para apresentar cópia dos detalhes de uma transacção sempre que o titular do cartão não reconheça a transacção, necessite de mais dados para os seus registos (por exemplo, reembolso de despesas ou de impostos) ou quando ocorrem fraudes (por exemplo, quando foi fraudulentamente utilizado um cartão perdido ou roubado).

Sempre que tal aconteça, deverá enviar ao Banco BMF, dentro do prazo por esta definido, uma cópia legível do talão da transacção (aquele que contenha os dados do cartão) e cópia da factura/recibo referente aos bens/serviços vendidos.

A resposta atempada a um pedido de informações poderá evitar uma futura reclamação e custos para o comerciante.

Assegurar a legibilidade dos talões das transacções e proceder ao arquivo dos mesmos são chaves para responder prontamente aos pedidos de cópias de informações. Neste sentido, recomendamos que proceda à mudança regular do rolo de papel quando começar a aparecer uma marca colorida, assim como guardar durante um período de 18 meses todos os talões.

D. Gestão de reclamações

Possíveis motivos de reclamação

- Quando o titular do cartão não identifica uma transacção apresentada no seu extracto bancário;
- Por razões técnicas, como por exemplo a duplicação de transacções;
- O comerciante não respondeu a tempo à solicitação da cópia de uma transacção;
- Por fraude, por exemplo, quando o titular do cartão não efectuou a compra, tendo esta sido efectuada por terceiros, após roubo ou contrafacção do cartão;
- Os bens adquiridos têm defeito ou não correspondem às expectativas do cliente;
- A qualidade do serviço prestado não corresponde à acordada;
- Os bens adquiridos não foram recepcionados pelo cliente.

Como evitar reclamações

As reclamações são incomodativas e implicam custos e tempo perdido para o negócio. Ao seguir os procedimentos correctos, poderá evitar reclamações e obter maiores benefícios nas vendas com cartões como meio de pagamento;

Assim, é fundamental que tenha em atenção a itens como:

- Aceitação de Cartões – o cartão deve encontrar-se dentro da data de validade e, quando a transacção não for efectuada através da digitação de PIN, a assinatura no talão do TPA deve coincidir com a do cartão. Caso a assinatura não coincida, deverá solicitar um documento de identificação;
- Arquivo de Cópia de Documentos – as cópias de todos os registos das transacções devem ser mantidas por um período de 18 meses para responder a eventuais pedidos de cópias ou reclamações futuras;
- Cumprimentos das Boas Práticas – ao seguir as regras, instruções e procedimentos estipulados no Contrato de Aceitação e no Manual do Comerciante, conseguirá evitar reclamações.

Prevenção de fraude

O comerciante desempenha um papel importante na prevenção da fraude associada à utilização de cartões.

Neste sentido, é importante que esteja alerta sempre que se verifiquem situações como:

- Compras de grandes quantidades de produtos, sem preocupação de tamanhos, cores ou preço;
- Recusa na entrega gratuita ao domicílio de produtos de grande dimensão e de difícil transporte.

A fim de minimizar o risco de Fraude, recomendamos que sejam tidos em consideração os seguintes procedimentos de segurança:

- Assegure-se que os seus clientes introduzem o código pessoal (vulgo PIN) longe de olhares indiscretos;
- Mantenha o cartão e os bens na sua posse até ao final da transacção;
- Duvide de clientes que tentam distrair ou apressar a realização da transacção.

Procure sensibilizar os seus colaboradores para o cumprimento das normas de segurança dos cartões bancários, nomeadamente:

- Verificação do prazo de validade do cartão;
- Estar atento às mensagens apresentadas no ecrã do TPA;
- Verificar o estado de conservação do cartão;
- Conservar em lugar seguro, durante um período de 18 meses, os talões resultantes do pagamento;
- Em caso de suspeita/dúvida sobre a identidade do utilizador do cartão, solicitar documento de identificação que confirme a mesma;
- Quando a validação de uma transacção não for efectuada com digitação de PIN, verifique se existe hesitação no momento da assinatura do talão e se esta condiz com a inscrita no cartão;
- Nunca perca o TPA de vista nem aceite transacções em nome de terceiros.

Verifique sempre se os dados do talão conferem com a compra realizada, nomeadamente nome, montante, data e hora da transacção e número do cartão (últimos 4 dígitos).

Não hesite em contactar o seu banco comercial em situações de transacções duvidosas, tais como alguém se oferecer para efectuar transacções fictícias a troco de qualquer tipo de retribuição.

De igual modo, deverá informar o Banco BMF se receber um telefonema ou um email de alguém, que se identifica como sendo do banco, a solicitar dados sobre os cartões utilizados no TPA. Poderá tratar-se de uma técnica de “phishing” para obter ilicitamente dados de cartões.