

A close-up photograph of a hand interacting with a black credit card payment terminal. The terminal is tilted on a dark wooden surface. A hand is pressing a button on the keypad, while another hand holds a credit card near the bottom of the device. The background is blurred, showing a person in a patterned shirt. The text 'TERMINAL DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO (TPA)' is overlaid in white, bold, sans-serif font.

TERMINAL DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO (TPA)

The logo for CBAI EMPRESAS. It features a stylized globe icon to the left of the letters 'CBAI' in a bold, sans-serif font. Below 'CBAI' is the word 'EMPRESAS' in a smaller, all-caps, sans-serif font.

CBAI
EMPRESAS



MODELOS DOS TERMINAIS DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO (TPA)

INGENICO IWL220 OU MOVE 2500



VERIFONE VX-680-G





TERMINAL DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO (TPA)

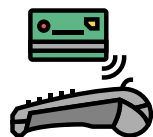
O Terminal de Pagamento Automático (TPA) é um dispositivo que permite efectuar pagamentos através de transferências electrónicas da conta do seu Cliente para a sua, sem ter que deslocar-se regularmente ao banco para efectuar depósitos em dinheiro ou em cheques.

Assim, os pagamentos realizados pelos seus Clientes através do TPA, passam a ser feitos de forma cómoda e segura. Com a utilização deste serviço irá também aumentar a eficiência do seu negócio, ao receber o crédito directo das vendas na sua conta, diminuindo a necessidade de trocos e a recepção de notas falsas, roubos, perdas ou extravio dos valores.



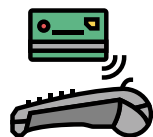
1. DEVOLUÇÃO DE PAGAMENTOS

- 1.** Pressione a tecla OK para aceder ao Menu e, seguidamente escolha a função Cliente, prima em OK ou ENTER;
- 2.** Seleccione até aparecer no visor Devolução e prima em OK ou ENTER;
- 3.** Passe o Cartão do Cliente de forma constante e a uma velocidade moderada no leitor da banda magnética. Se lhe for solicitado para inserir o cartão, significa que é um cartão com CHIP, logo, deve introduzir o cartão na ranhura e esperar alguns segundos;
- 4.** Passe o Cartão de Supervisor de forma constante e a uma velocidade moderada no leitor da banda magnética.
- 5.** Introduza a Data/Hora da transacção de compra a devolver e o respectivo valor. prima em OK ou ENTER;
- 6.** Introduza o código de Supervisor;
- 7.** Após confirmação da operação será impresso em duplicado o recibo da operação. Deverá entregar um dos recibos ao Cliente e guardar o outro como prova da operação durante 1 ano.
- 8.** A devolução em TPA apenas pode ser feita quando o Comerciante ainda não efectuou o fecho de período no TPA.



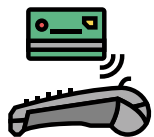
2. REGISTAR COMPRAS NO SEU TPA BAI

1. Se o TPA estiver desligado, deve pressionar durante 5 segundos o botão de ligação ou no caso do TPA não ligar, verifique se a bateria tem carga eléctrica e caso não tenha, deixe-a carregar;
2. Se aparecer no visor "TPA FORA DE SERVIÇO", deve efectuar a respectiva ABERTURA DE PERÍODO;
3. Se aparecer no visor do TPA "EM SERVIÇO", pode começar a registar compras no terminal;
4. Passe o Cartão do Cliente de forma constante e a uma velocidade moderada no leitor da banda magnética. Se lhe for solicitado para inserir o cartão, significa que é um cartão com CHIP, logo, deve introduzir o cartão na ranhura e esperar alguns segundos;
5. Introduza a importância que o Cliente terá que pagar e prima OK ou ENTER;
6. Passe o TPA ao Cliente para validar se o valor está correcto e solicite que pressione OK ou ENTER, seguidamente, o TPA irá solicitar a introdução do código secreto (PIN), informe o Cliente que terá que introduzir o respectivo código seguido da tecla OK ou ENTER;
7. Após confirmação da operação, será impresso em duplicado o recibo da operação. Deverá entregar um dos recibos ao Cliente e guardar o outro como prova da operação durante 1 ano.



3. COMPRA COM LEVANTAMENTO

1. Aceda ao MENU do TPA » Seleccione a opção CLIENTE » Pressione OK;
2. Seleccione COMPRA COM LEVANTAMENTO » Pressione OK;
3. Na opção COMPRA insira o valor referente à compra » Pressione OK;
4. Insira o VALOR do levantamento » Pressione OK;
5. O cliente entrega o cartão ao técnico do caixa que o vai inserir no terminal e pressionar OK;
6. O cliente coloca o PIN para validar. Após a validação, o técnico deve pressionar OK;
7. Após confirmação da operação realizada com sucesso é entregue o valor e o talão ao cliente.

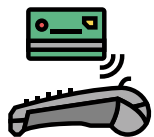


4. ADIANTAMENTO COM CARTÃO EM POS

Nesta modalidade o cliente simplesmente efectua a operação de levantamento.

Passo a passo:

1. Aceda ao MENU do TPA » Seleccione a opção CLIENTE » Pressione OK;
2. Seleccione a opção LEVANTAMENTO e pressione OK;
3. Solicite o cartão ao cliente em que será debitado o montante a levantar;
4. Insira o cartão no TPA e pressione OK;
5. Insira o montante e pressione OK;
6. Faculte o TPA ao cliente para inserção do PIN e validação do levantamento e pressione OK.
7. Após concluir a operação com sucesso, entregue o montante e talão ao cliente.

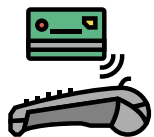


5. ADIANTAMENTO SEM CARTÃO EM POS

Trata-se de uma operação sem a utilização física do cartão em que a operação tem início no MultiCaixa Express, Caixa Automático e Homebanking.

Passo a passo:

- 1.** Aceda ao MENU do TPA » Seleccione a opção CLIENTE » Pressione OK;
- 2.** Seleccione a opção LEVANTAMENTO SEM CARTÃO e pressione OK;
- 3.** Insira o montante a levantar e pressione OK;
- 4.** Insira os 10 dígitos da referência gerada pelos canais acima indicados e pressione OK;
- 5.** Faculte o TPA ao cliente para inserção do PIN e validação do levantamento e pressione OK.
- 6.** Após concluir a operação com sucesso, entregue o montante e talão ao cliente.



6. OUTRAS OPERAÇÕES DISPONÍVEIS:

- **SEGREGAÇÃO DE INFORMAÇÃO DO FECHO EM POS** – É a possibilidade do Comerciante ver de forma detalhada no talão do fecho as operações realizadas no POS, em um determinado período bem como as suas comissões;
- **INFORMAÇÃO DE LIMITE DE OPERAÇÕES EM POS** – Nesta funcionalidade o terminal emite uma mensagem quando a operação a realizar ultrapassa um valor limite configurado no Sistema Central para a rede POS Kz **6 000 000,00** (seis milhões de kwanzas) referente à compra e Kz **150 000,00** (cento e cinquenta mil kwanzas) do levantamento diário;
- **OPERAÇÕES EM POS COM CARTÃO COM CHIP** – Pretende-se com esta melhoria que todas as operações financeiras em POS processadas pelo Sistema Central possam ser efectuadas para os cartões com chip. Actualmente, apenas as operações de Devolução, Pagamentos de Serviços, Pagamentos ao Estado e consulta de saldo existem exclusivamente na versão magnética;
- **LIMITES DE OPERAÇÕES** – Montantes Mínimo e Máximo de Pagamento de Serviços Especiais em POS – montantes a definir para operações de Pagamento de Serviços Especiais em canal POS, ou seja, Carregamento de Contas Telefónicas.



7. OPERAÇÕES DE SUPERVISOR

1. Pressione a tecla OK para aceder ao Menu e, em seguida, escolha a função Supervisor;
2. Pressione até aparecer no visor a operação desejada, seleccione-a e prima OK ou ENTER.



4. FALTA DE PAPEL

Se faltar papel durante a operação, deve inserir um novo rolo de papel e repetir a impressão, da seguinte forma:

1. Escolha a função Supervisor e prima OK ou ENTER;
2. Pressione as teclas para seleccionar a função Reimprime Recibo, prima OK ou ENTER;
3. Passe o Cartão de Supervisor de forma constante e a uma velocidade moderada no leitor da banda magnética e aguarde a impressão do novo recibo.

8. RESET TPA INGENICO IWL220 OU MOVE 2500:

- ➔ Pressionar a tecla F para aceder ao Menu:
- ➔ **Apagar Estorno (Opção 7)** - Inserir o Código Reset a partir do ID TPA
(Solicitar o código Reset a **linha de apoio do Banco Bai 923169390/226420990**, fazer duas vezes(2X) Apagar Estorno até receber a Mensagem (Estorno sem registo Pendente)).
- ➔ **Reset TPA (Opção 5)** - Inserir o Código Reset
(Solicitar a **linha de apoio do BAI 923169390/226420990**).
- ➔ Pressionar a tecla F para aceder ao Menu: Supervisor/ Abertura de período/ Passar o Cartão Supervisor
- ➔ Efectuar sempre um Teste de Pagamento (1,00 Kz).



9. RESET TERMINAIS RCS (SPECTRA)

- ➔ Menu
- ➔ Manutenção
- ➔ Configurar TPA & para Reset
- ➔ Código de segurança universal: 12345678
- ➔ Seleccionar opção Editar
- ➔ Inserir ID TPA

10. RESET TERMINAIS INM (SPIRE SPG7)

- ➔ Menu
- ➔ Manutenção
- ➔ Configurar TPA & para Reset
- ➔ Código de segurança universal: 201907
- ➔ Seleccionar opção Editar
- ➔ Inserir ID TPA GUIA DE UTILIZADOR DOS TPA

11. RESET TPA VERIFONE VX-680-G:

- ➔ Pressionar na funcionalidade Manutenção:
- ➔ No canto inferior esquerdo do visor do TPA encontrará a seta indicando a opção reversa, deverá clicar nesta opção (Reversa) para aceder a funcionalidade Apagar Estorno.
(Fazer duas vezes o procedimento Apagar Estorno, usando o Código Reset 2007842, que é universal para as verifones, até receber a Mensagem (Estorno sem registo pendente)).
- ➔ Pressionar na funcionalidade Supervisor/ Abertura de período/ Passar o Cartão Supervisor
- ➔ Efectuar sempre um Teste de Pagamento (1,00 Kz).



12. OPERAÇÕES DE ABERTURA E FECHO PASSOS

OPERAÇÃO	APLICAÇÃO	ACÇÃO	RESULTADO
ABERTURA PERÍODO	Colocar o terminal em serviço.	Passar cartão de Supervisor no leitor de cartões.	Talão de abertura do período.
FECHO/ ABERTURA	Efectuar uma mudança de turno.	Introduzir o código de Supervisor seguido da tecla OK ou ENTER.	Talão com todas as operações efectuadas.
FECHO	Efectuar fecho periódico.		



13. ERROS MAIS FREQUENTES

MENSAGEM NO VISOR	SIGNIFICADO	PROCEDIMENTO
FAZER FECHO SUP	Deve-se fazer um fecho/abertura de período.	Efectuar o procedimento habitual de fecho de período e em seguida o de abertura de período. Só depois se pode efectuar transacções.
CÓDIGO ERRADO	O Código Pessoal Secreto (PIN) introduzido pelo cliente não é válido ou está incorrecto.	Código Pessoal Secreto (PIN) introduzido inválido ou incorrecto, repetir a operação.
REPITA S.F.F.	A operação deve ser repetida.	Repetir a operação.
FALTOU CÓDIGO	O Código Pessoal Secreto (PIN) não foi introduzido.	Introduzir Código Pessoal Secreto (PIN).



14. ERROS MAIS FREQUENTES

MENSAGEM NO VISOR	SIGNIFICADO	PROCEDIMENTO
3 ERROS DE CÓDIGO - 3 TENTATIVAS DE INSERÇÃO DE CÓDIGO EXCEDIDAS	O detentor do cartão já introduziu um Código Pessoal Secreto (PIN) incorrecto por 3 vezes consecutivas.	Não é permitido uma nova tentativa. Solicite ao cliente um outro cartão ou um meio de pagamento alternativo.
DUPLICAÇÃO DE OPERAÇÃO	Não é possível efectuar duas operações consecutivas com o mesmo cartão e igual valor. Esta situação serve para proteger o cliente de duplicação de transacções.	Evitar esta situação.
SERVIÇO REDUZIDO	TPA momentaneamente desligado do Centro de Processamento.	Repita a operação, caso a anomalia persista, tente mais tarde.
CARTÃO EXPIRADO	O prazo de validade do cartão está ultrapassado.	Solicitar ao cliente outro cartão ou um meio de pagamento alternativo.



15. ERROS MAIS FREQUENTES

MENSAGEM NO VISOR	SIGNIFICADO	PROCEDIMENTO
CARTÃO INVÁLIDO	O cartão não é reconhecido no sistema MULTICAIXA.	Solicitar ao cliente outro cartão ou um meio de pagamento alternativo.
NÃO AUTORIZADO	A transacção não foi autorizada.	Não pode ser efectuada qualquer transacção com o cartão.
CARTÃO ALHEIO	Quando o cartão de supervisor utilizado não é o da conta afecta ao TPA.	Utilizar cartão afecto ao TPA.
JÁ ESTÁ ABERTO	Quando o supervisor tenta abrir o período contabilístico e este já se encontra aberto no sistema central da EMIS.	Evitar esta situação. Impossível realizar duas aberturas de período consecutivas.
JÁ ESTÁ FECHADO	Quando o supervisor tenta fechar o período contabilístico e este já se encontra fechado no sistema central da EMIS.	Evitar esta situação. Impossível realizar dois fechos de período consecutivos.



16. ANOMALIAS DE COMUNICAÇÃO

VALOR	SIGNIFICADO	PROCEDIMENTO
100	Dificuldades na comunicação.	Premir a tecla "OK - Verde" ou repetir a operação.
110 120 130	Dificuldades na comunicação com a EMIS.	Premir a tecla "OK - Verde" ou repetir a operação.
150 160 190 195 461	Dificuldades na comunicação com a rede de dados.	Premir a tecla "C - Vermelha". Repita a operação.



EMPRESAS

Edifício Garden Towers Torre BAI
Travessa HO-CHI-MINH, Maianga
Luanda - Angola

Tel.: +244 222 693 800

www.bancobai.ao