

Fórum para os Sistemas de Pagamentos 2020



## Índice

- 1 Objetivo do Plano | 5
- 2 Síntese das alterações regulamentares | 6
- 3 Pressupostos do Plano Nacional de Migração | 7
- 4 Condicionantes da migração | 8
- 5 Ações de migração | 9
- **5.1** Ações por interveniente | **10**
- **5.1.1** Prestadores de Serviços de Pagamentos | **10**
- **5.1.2** Comerciantes | **14**
- **5.1.3** Consumidores | **16**
- 5.2 Roadmap das ações a implementar | 17
- 6 Acompanhamento do Plano | 17



## 1 Objetivo do Plano

O Plano Nacional de Migração para a autenticação forte do cliente no comércio eletrónico com cartão (Plano) visa assegurar a adoção atempada e adequada dos novos requisitos de autenticação forte do cliente (SCA, na sigla inglesa) nos pagamentos baseados em cartão realizados *online*. Esta obrigação decorre da entrada em vigor do Regulamento Delegado (UE) 2018/389 da Comissão, de 27 de novembro de 2017<sup>1</sup>, que complementa a Diretiva (UE) 2015/2366, de 25 de novembro, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno (DSP2).

As novas regras de SCA são aplicáveis desde 14 de setembro de 2019, sempre que os clientes: (i) acedem em linha (*online*) à sua conta de pagamento; (ii) iniciam uma operação de pagamento eletrónico; ou (iii) realizam uma ação através de um canal remoto, que possa envolver um risco de fraude no pagamento ou outros abusos.

Estas regras implicam a utilização de dois ou mais elementos pertencentes a categorias distintas, entre as de: conhecimento (algo que só o utilizador conhece), posse (algo que só o utilizador possui) e inerência (algo que só o utilizador é). Os elementos deverão ser independentes entre si, na medida em que a violação de um deles não comprometa a fiabilidade dos outros, permitindo proteger a confidencialidade dos dados de autenticação.

Assim, no que respeita exclusivamente às operações com cartão em comércio eletrónico, a Autoridade Bancária Europeia (EBA, na sigla inglesa) emitiu, em 16 de outubro de 2019, uma *Opinion* (EBA-Op-2019-11)² que flexibiliza a supervisão, pelas Autoridades Competentes Nacionais (NCA), da aplicação dos novos requisitos de SCA. **O período de flexibilidade terminará em 31 de dezembro de 2020.** 

A necessidade de uma melhor preparação dos intervenientes de mercado para pagamentos *online*, de forma a evitar um decréscimo de atividade no comércio eletrónico, exigiu a atenção do Fórum para os Sistemas de Pagamentos (FSP).

Este Plano, da autoria do FSP, estabelece um conjunto de iniciativas e ações, calendarizadas no tempo, que deverão ser adotadas pelos vários agentes de mercado em Portugal (prestadores de serviços de pagamento, comerciantes e associações setoriais e representativas dos consumidores), com o objetivo de promover uma implementação atempada, consistente e sem sobressaltos dos novos requisitos de SCA no comércio *online* até à data-limite definida pela EBA.

O presente Plano aborda de forma sumária as alterações regulamentares no âmbito da SCA, os pressupostos que presidiram à sua elaboração, as condicionantes identificadas na implementação do mesmo, as ações a desenvolver pelos vários intervenientes do mercado nacional de pagamentos de retalho no âmbito do comércio eletrónico (incluindo proposta de um *roadmap* para o desenvolvimento das mesmas) e o modelo de acompanhamento da respetiva implementação.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Acessível para consulta em: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R0389&from=EN.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Acessível para consulta em: https://eba.europa.eu/eba-publishes-opinion-on-the-deadline-and-process-for-completing-the-migration-to-strong-customer-authentication-sca-for-e-commerce-card-based-payment.



# 2 Síntese das alterações regulamentares

Com a primeira Diretiva dos Serviços de Pagamento (Diretiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de novembro – DSP1), o legislador europeu procurou promover uma uniformização do quadro normativo aplicável à prestação de serviços de pagamento no mercado interno da União Europeia. Esta Diretiva, transposta para o Direito português através do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro, fomentou a transparência das condições aplicáveis aos serviços de pagamento, ao definir os requisitos de informação aplicáveis, os direitos dos clientes e as obrigações dos prestadores de serviços de pagamento (PSP).

Este enquadramento regulamentar dos serviços de pagamento foi atualizado com a publicação da Diretiva de Serviços de Pagamento revista (DSP2), transposta para o ordenamento jurídico nacional através do Decreto Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro, que aprova o novo Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME). A DSP2 visa: (i) um mercado de pagamentos europeu mais integrado; (ii) pagamentos mais seguros e mais eficientes; (iii) a igualdade de condições entre PSP; (iv) um reforço dos direitos dos consumidores; e (v) uma maior adoção de serviços de pagamento inovadores.

Por via do Regulamento Delegado (UE) 2018/389 da Comissão, de 27 de novembro de 2017, que complementa a DSP2 no que respeita às normas técnicas de regulamentação relativas à SCA e às normas abertas de comunicação comuns e seguras, entraram em vigor em **14 de setembro de 2019**, em Portugal e nos outros Estados-Membros da União Europeia, novas regras nos serviços de pagamento eletrónicos. Neste sentido, os prestadores de serviços de pagamento terão de incorporar nos seus serviços de pagamento soluções e práticas de autenticação compatíveis com os novos requisitos de SCA, que permitam aos seus clientes continuar a realizar operações de pagamento eletrónicas.

Em antecipação dessa data, o Banco de Portugal, em concertação com o FSP, promoveu diversas ações de comunicação ("Descodificador sobre autenticação forte"<sup>3</sup>, "Guia sobre a autenticação forte do cliente"<sup>4</sup> e outros conteúdos divulgados no seu *site* institucional), em que se esclareceram as novas regras de SCA e as operações em que as regras deveriam ser aplicadas.

As operações de comércio eletrónico com cartão encontram-se sujeitas a estas regras, pelo que os detalhes impressos nos cartões de pagamento (por exemplo, o número do cartão, a data de validade ou o código CVV/CVC), muitas vezes utilizados para autenticar os clientes ao efetuarem compras *online*, não configuram elementos válidos para a SCA, por se considerar que podem ser facilmente apropriados por terceiros e, como tal, pouco

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Acessível para consulta em: https://www.bportugal.pt/page/usa-o-homebanking-ou-app-do-seu-banco-o-acesso-contas-e-os-pagamentos-online-tem-novas-regras

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Acessível para consulta em: https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/guia\_autenticacao\_forte.pdf.



seguros. Após 31 de dezembro de 2020, os detalhes do cartão deixarão de ser considerados como elementos válidos para o procedimento de SCA.

No entanto, a EBA e as várias autoridades competentes nacionais reconheceram que, a generalidade dos mercados nacionais, não estariam preparados para a aplicação plena dos novos requisitos de SCA no comércio eletrónico logo a partir de 14 de setembro de 2019. Consequentemente, com o objetivo de minimizar o impacto do novo enquadramento regulamentar no comércio eletrónico, a 21 de junho de 2019, a EBA emitiu uma *Opinion on the elements of strong customer authentication under* PSD2<sup>5</sup> em que abordava a flexibilização da supervisão do cumprimento das regras de SCA. Mais tarde, a 16 de outubro de 2019, confirmou 31 de dezembro de 2020 como a data-limite para a migração para SCA no comércio eletrónico com cartão, mediante a emissão da *Opinion on the deadline for the migration to SCA for e commerce card-based payment transactions* (EBA-Op-2019-11)<sup>6</sup>.

Nessa *Opinion*, estabeleceu que as NCA deveriam acompanhar a implementação dos planos de migração dos PSP. O Banco de Portugal, enquanto NCA responsável pela fiscalização do cumprimento do RJSPME, adotou a flexibilidade prevista pela EBA e tem vindo a acompanhar os planos de migração dos PSP nacionais, no sentido de implementarem as alterações necessárias para assegurar o pleno cumprimento dos requisitos de SCA nas operações de pagamento *online* com cartão até à data-limite definida.

# 3 Pressupostos do Plano Nacional de Migração

A plena adoção de soluções de SCA em operações de comércio eletrónico baseadas em cartão até 31 de dezembro de 2020 implica o envolvimento dos diversos intervenientes da comunidade nacional (sejam estes PSP, comerciantes, associações setoriais e representativas dos consumidores).

Com este objetivo, o Plano apresenta um conjunto de ações de migração, que recomenda sejam observados pelos vários intervenientes da comunidade nacional, assentes nos seguintes pressupostos:

#### • Envolvimento e compromisso de todos os intervenientes

Todos os intervenientes deverão colaborar no esforço de migração, procurando observar, tanto quanto possível, o calendário das várias iniciativas identificadas no Plano.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Acessível para consulta em: https://eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/2622242/4bf4e536-69a5-44a5-a685-de42e292ef78/EBA%200pinion%20or%20SCA%20elements%20under%20PSD2%20.pdf.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Vd. nota de rodapé 2.



#### · Adequabilidade das iniciativas a desenvolver

A tipologia das ações a desenvolver pretende ser diversificada e adequada ao papel que cada agente desempenha no contexto do mercado nacional de pagamentos (particularmente a sua atuação ao nível da componente de emissão ou de *acquiring* no processo de compra *online*).

#### Infraestrutura

No contexto de pagamentos com cartão no comércio eletrónico, a principal infraestrutura tecnológica que assegura a conformidade com os novos requisitos de SCA é o protocolo de informação EMV 3D *Secure*, na sua segunda versão (3DS v2.x)<sup>7</sup>.

#### Comunicação

Paralelamente à preparação da infraestrutura tecnológica, considera-se fundamental para o sucesso da migração a promoção de uma comunicação adequada.

## 4 Condicionantes da migração

A implementação de um Plano Nacional de Migração para a SCA no comércio eletrónico com cartão, compatível com os requisitos em vigor, requer o envolvimento dos vários intervenientes no desenvolvimento atempado de um conjunto de iniciativas. Todavia, são várias as condicionantes que podem influenciar o sucesso da migração, destacando-se as seguintes:

#### • Inércia à mudança dos intervenientes

Tratando-se de um processo de gestão de mudança de práticas instituídas há vários anos, a adoção de mecanismos de SCA no comércio eletrónico com cartão, poderá existir alguma inércia por parte dos vários intervenientes (PSP, consumidores e comerciantes). Essa inércia poderá igualmente advir da expetativa de um possível novo adiamento da datalimite de 31 de dezembro de 2020, em consequência da pandemia de COVID-19, adiamento esse já recusado pela EBA e pela Comissão Europeia.

Recorde-se que um eventual atraso na implementação dos novos requisitos de SCA pelos PSP ou pelos comerciantes, ou na adoção das novas soluções de autenticação pelos clientes, poderá impedir a realização de operações com cartão no comércio eletrónico.

#### · Alteração da experiência para o utilizador

A experiência de compra em comércio eletrónico com recurso a cartão de pagamento baseia-se, atualmente, na introdução dos dados do cartão (número do cartão, data de validade e código CVV/CVC) no *site* do comerciante, complementada, por vezes, com a introdução de um código recebido através de SMS.

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> A referência à versão do protocolo 3DS 2.x inclui a versão 2.1 com as suas possíveis extensões e a versão 2.2, a ser disponibilizada brevemente.



A adoção de novos procedimentos pode obrigar os consumidores a ativamente aderirem a soluções de autenticação *compliant* com SCA disponibilizadas pelo seu PSP e a adotarem práticas distintas das atuais, designadamente através da autenticação do ordenante das operações com cartão através das aplicações de *mobile banking*.

#### Necessidade de desenvolvimentos tecnológicos conexos

A necessidade dos PSP (nas vertentes de emissão e aquisição de operações com cartão) e dos comerciantes efetuarem desenvolvimentos na sua infraestrutura tecnológica de suporte ao processamento dos pagamentos pode constituir uma condicionante relevante para o sucesso da migração para SCA no mercado nacional.

É importante que PSP e comerciantes estejam cientes da necessidade de adaptação dos *interfaces* com os clientes e, em algumas situações, dos sistemas internos. A disponibilização atempada das especificações técnicas é essencial para que os PSP e os comerciantes possam adotar soluções de comércio eletrónico compatíveis com os requisitos de SCA.

#### • Necessidade de intervenções alinhadas entre os vários intervenientes

O sucesso da migração para SCA em operações com cartão em comércio eletrónico depende, em grande medida, de um alinhamento das ações e do calendário de preparação dos vários intervenientes.

O Plano é, assim, um contributo importante para mitigar este constrangimento e promover uma maior coordenação entre todos os intervenientes relevantes.

#### · Cariz orientador do Plano

Pese embora se recomende a observação do Plano por parte de todos os intervenientes, a sua adoção não é de caráter obrigatório.

Não obstante, considera-se benéfica a adoção de uma abordagem coordenada entre o maior número de intervenientes possível, quer para minimizar a existência de realidades diferentes no quotidiano dos clientes, quer para criar sinergias e garantir uma implementação e comunicação harmonizada e transversal.

## **5** Ações de migração

O sucesso da implementação do Plano Nacional de Migração para a autenticação forte do cliente no comércio eletrónico com cartão dependerá, em grande medida, da capacidade dos intervenientes no mercado nacional de pagamentos de retalho trabalharem em conjunto na implementação atempada dos novos requisitos de SCA, mitigando possíveis impactos negativos na experiência do consumidor e no normal funcionamento do comércio *online*.

Apresenta-se em seguida o conjunto de ações que o FSP recomenda que sejam adotadas pelos vários intervenientes, designadamente PSP, comerciantes e consumidores. O FSP assegura o papel de promotor deste Plano conjunto da comunidade nacional, cabendo-lhe acompanhar ativamente a sua implementação e, se necessário, proceder aos devidos ajustamentos.



### **5.1** Ações por interveniente

#### **5.1.1** Prestadores de Serviços de Pagamentos

Os PSP desempenham um papel essencial na implementação do Plano. Cabe, desde logo, aos PSP a responsabilidade de adotar mecanismos de autenticação compatíveis com os requisitos técnicos estabelecidos a nível europeu e, complementarmente, assegurar a prestação de informação aos seus clientes, sejam eles consumidores ou empresas. As ações a desenvolver pelos PSP dependem do seu posicionamento enquanto Emissores (issuer) e Adquirentes (acquirer).

#### **Emissores**

O FSP recomenda que o plano de migração dos emissores contemple 4 fases, podendo as duas primeiras decorrer paralelamente:

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4
Desenvolvimento técnico e testes	Adesão dos consumidores ao protocolo 3DS v1.0 (opcional)	Adesão dos consumidores ao protocolo 3DS v2.x	Comunicação com os consumidores

#### • Fase 1 – Desenvolvimento técnico e testes

Os emissores deverão proceder às alterações necessárias para que os seus sistemas internos estejam conformes com os novos requisitos de SCA, designadamente através da implementação do protocolo 3DS v2.x.

A migração poderá decorrer de duas formas alternativas: (i) o PSP opta por fazer o *enrolment* dos cartões dos seus clientes na versão 3DS v1.0 e, posteriormente, migra os cartões para o protocolo 3DS v2.x; ou (ii) o PSP opta por fazer o *enrolment* diretamente na versão 3DS v2.x.

De acordo com a informação disponível, a "Fase 1 – Desenvolvimento técnico e testes" requer que cada PSP contemple um período de aproximadamente 3 meses para implementar e testar o protocolo 3DS. Tendo em consideração que a data limite para adoção dos novos requisitos de SCA é 31 de dezembro de 2020, os PSP emissores devem ter esta ação já devidamente coordenada e planeada com o seu processador.

O FSP recomenda que os PSP (vertente emissor) assegurem a conclusão da "Fase 1 – Desenvolvimento técnico e testes" até ao final de julho de 2020.



#### • Fase 2 – Adesão dos consumidores ao protocolo 3DS v1.0 (opcional)

A versão 3DS v1.0 tem uma base comum com a versão 3DS v2.x, permitindo aos consumidores uma primeira experiência da usabilidade deste protocolo e, desta forma, facilitar a adaptação a este mecanismo de autenticação.

Além disso, em regra, a experiência do consumidor no protocolo 3DS v1.0 passa pela utilização do SMS OTP como fator de autenticação, um procedimento com o qual os consumidores estão familiarizados noutros contextos e que poderá, assim, facilitar a utilização deste protocolo.

Os emissores que optem por proceder ao *enrolment* dos cartões dos seus clientes no protocolo 3DS v1.0, como passo intermédio no processo de migração, poderão fazê-lo em paralelo com a "Fase 1 – Desenvolvimento técnico e testes".

A opção pela adesão à versão inicial do protocolo 3DS permite, assim, avançar com a adoção de uma versão já disponível no mercado, promovendo: (i) uma adaptação gradual dos consumidores ao procedimento de autenticação; (ii) abreviar o processo de migração, uma vez que possibilita a adesão dos consumidores ao protocolo 3DS sem que a versão mais atual esteja implementada; (iii) um menor esforço na evolução técnica entre a versão 1.0 e a versão 2.x; e (iv) uma eventual maior facilidade de migração massiva destes consumidores, em fase posterior.

Cabe aos PSP decidir se o processo de migração ocorrerá de forma massiva ou progressiva, i.e. qual a abordagem a adotar para cumprir este Plano.

O FSP recomenda aos PSP (vertente emissor) que optem por promover, como passo intermédio, a adesão dos consumidores ao protocolo 3DS v1.0 e que a mesma seja concluída até ao final de julho de 2020.

#### Fase 3 – Adesão dos consumidores ao protocolo 3DS v2.x

Os emissores devem envidar esforços para assegurar o *enrolment* atempado dos cartões dos seus clientes no protocolo 3DS v2.x, podendo este *enrolment* ser efetuado diretamente ou através da migração dos consumidores que já tenham aderido ao protocolo 3DS v1.0.

Nas situações em que a ativação dos mecanismos de autenticação compatíveis com SCA necessitem de uma ação prévia do consumidor, por exemplo a instalação de uma *app*, os PSP devem tornar o processo de *enrolment* ágil, simples e seguro, pois este é um fator crítico de sucesso para a adesão atempada dos consumidores ao protocolo 3DS v2.x.

Com o objetivo de tirar proveito das potencialidades do protocolo 3DS v2.x, antevê-se que alguns PSP nacionais optem por migrar os seus clientes para uma solução de autenticação baseada em *app*, o que poderá requerer a instalação e ativação da *app* de *mobile banking*.

O FSP recomenda que os PSP (vertente emissor) concluam a "Fase 3 – Adesão dos consumidores ao protocolo 3DS v2.x" até ao final de setembro de 2020.

Em complemento, o FSP recomenda aos PSP (vertente emissor) a adoção do protocolo 3DS v2.x, na versão mais recente disponível no mercado, de forma a permitir que o consumidor tenha uma experiência com menor fricção, por exemplo fazendo uso das isenções previstas na legislação.



#### • Fase 4 – Comunicação com os consumidores

Tratando-se de uma imposição legal que visa o reforço da segurança dos pagamentos, os PSP deverão promover uma comunicação e informação adequadas junto dos seus clientes, sensibilizando-os para a importância de adotarem os novos mecanismos de autenticação forte, pois caso não o façam ficarão impossibilitados de realizar pagamentos com cartão em comércio eletrónico.

Primeiramente, os PSP deverão garantir a fidelização dos contactos dos seus clientes<sup>8</sup>, na medida em que este é um elemento essencial para a aplicação de SCA, em particular para a utilização do protocolo 3DS v2.x.

Em momento posterior, é premente que as iniciativas de comunicação abordem as alterações implementadas, incidindo, nomeadamente, nos elementos de SCA que irão ser solicitados e na alteração à experiência de compra habitual do consumidor, de forma a que eventuais situações de desconhecimento não resultem em desistência da compra ou em risco desnecessário para o consumidor.

O FSP recomenda que os PSP (vertente emissão) assegurem que a "Fase 4 – Comunicação com consumidores" tenha início o quanto antes e continue pelo menos até ao final do ano. A partir de setembro de 2020 a mensagem deverá ser reforçada, quer pela aproximação da data final, quer pelo facto dos meses de novembro e dezembro consubstanciarem o pico das transações. Os esforços de esclarecimento dos consumidores deverão manter-se enquanto se afigurarem necessários.

#### **Adquirentes**

O FSP recomenda que o plano de migração dos PSP adquirentes contemple 4 fases, de forma a assegurar que os seus clientes comerciantes adotam soluções que suportem SCA, como seja o protocolo 3DS na sua versão 2.x, o quanto antes:

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4
Desenvolvimento técnico e testes	Disponibilização de documentação técnica	Atualização de <i>gateways</i>	Comunicação aos comerciantes

#### Fase 1 – Desenvolvimento técnico e testes

Os impactos decorrentes da implementação dos novos procedimentos de SCA na vertente de *acquiring* são, previsivelmente, menores do que na vertente de emissão, pelo que não é expectável que exijam ao PSP um desenvolvimento técnico tão substancial.

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> A utilização dos dados de contacto deverá ser feita mediante o disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados).



De acordo com a informação disponível, a "Fase 1 – Desenvolvimento técnico e testes" requer que cada PSP contemple um período de aproximadamente 2 meses para implementar e testar o protocolo 3DS. Tendo em consideração que a data limite para a adoção dos novos requisitos de SCA é 31 de dezembro de 2020, os PSP adquirentes devem ter esta ação já devidamente coordenada e planeada com o seu processador.

O FSP recomenda que os PSP (vertente adquirente) assegurem que a "Fase 1 – Desenvolvimento técnico e testes", para a implementação do protocolo 3DS v2.x, seja concluída até ao final de julho de 2020.

#### Fase 2 – Disponibilização de documentação técnica

A implementação do protocolo 3DS v2.x pelos comerciantes depende, em grande medida, da partilha atempada da documentação técnica pelos respetivos PSP adquirentes. Neste sentido, é essencial que esta documentação seja completa, clara e disponibilizada com a maior antecedência possível.

O FSP recomenda que os PSP (vertente adquirente) assegurem que os intervenientes detêm a informação e documentação técnica necessária com a maior brevidade possível e, no máximo, até final de julho de 2020.

#### • Fase 3 – Apoio à implementação do protocolo pelos comerciantes

Os adquirentes devem apoiar os seus clientes comerciantes na implementação do protocolo 3DS v2.x. Este apoio será diferenciado para: (i) comerciantes que tenham soluções integradas no seu processo de *checkout*, os quais terão de efetuar desenvolvimentos no seu sistema informático para a disponibilização do protocolo 3DS v2.x; e (ii) comerciantes que contratualizem a disponibilização de soluções de processamento de pagamentos com cartão, em regra soluções *as-is*, como as *gateways* de pagamento.

No caso particular dos fornecedores de *gateways* de pagamento deverá ser assegurado que a plataforma passa a incorporar o protocolo 3DS v2.x e que a nova versão da *gateway* é disponibilizada aos comerciantes com a maior brevidade possível.

Em complemento, recomenda-se que os fornecedores de *gateways* de pagamento divulguem informação que agilize o processo de integração e que oriente os comerciantes de forma eficiente no que respeita às alterações a implementar, particularmente aquelas que impactem na experiência do consumidor, de forma a permitir que comuniquem essas alterações aos seus clientes.

O FSP recomenda que os PSP (adquirentes e fornecedores de *gateways*) apoiem os comerciantes para que estes, até setembro de 2020, implementem o protocolo 3DS v2.x, diretamente ou através da *gateway* de pagamentos disponibilizada pelo PSP.

Adicionalmente, o FSP recomenda que os PSP (adquirentes e fornecedores de *gateways*) promovam a adoção do protocolo 3DS v2.x, na versão mais recente disponível no mercado, de forma que os comerciantes possam adotar uma experiência do utilizador com menor fricção, por exemplo fazendo uso das isenções previstas na legislação.



#### • Fase 4 – Comunicação com os comerciantes

É essencial que os PSP adquirentes desenvolvam ações de comunicação direcionadas aos comerciantes, primeiramente no que respeita à ativação do protocolo 3DS v1.0 (já disponibilizado na generalidade dos comerciantes).

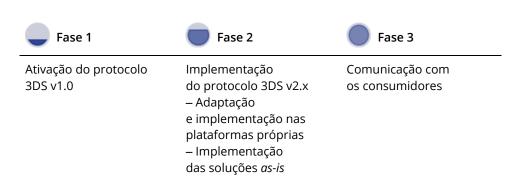
Em segundo lugar essas ações de comunicação deverão focar a implementação da nova versão 3DS v2.x e as alterações aos procedimentos a adotar pelo comerciante e pelos próprios consumidores. Tal viabilizará uma utilização mais fácil e conveniente das soluções de SCA, mitigando os possíveis constrangimentos na implementação das evoluções técnicas necessárias.

O FSP recomenda que os PSP (adquirentes e fornecedores de *gateways*) desenvolvam, desde já, ações de comunicação direcionadas aos comerciantes. A partir de setembro de 2020, a mensagem deverá ser reforçada, quer pela aproximação da data final, quer pelo facto dos meses de novembro e dezembro consubstanciarem o pico das transações.

#### **5.1.2** Comerciantes

A par dos PSP, os comerciantes assumem um papel de especial relevo na implementação do protocolo 3DS v2.x, na medida em que a adoção deste novo protocolo requer a introdução de alterações na sua infraestrutura de pagamento, quer seja própria, quer seja disponibilizada por um terceiro (designadamente *gateways* de pagamentos).

O FSP recomenda que os planos de migração dos comerciantes contemplem 3 fases, de forma a assegurar que as suas infraestruturas de pagamento *online* suportam soluções de SCA, como seja o protocolo 3DS v2.x, e que a migração para estas soluções é efetuada com impacto mínimo para os clientes:



#### Fase 1 – Ativação do protocolo 3DS v1.0

O protocolo 3DS v1.0 encontra-se já hoje implementado pela generalidade dos comerciantes. No entanto, é frequente que, por razões de negócio, o comerciante tenha optado por não recorrer a esse protocolo para a execução da generalidade das operações de pagamento com cartão.

Um primeiro passo para assegurar a adoção de mecanismos de autenticação forte pode passar pela ativação, numa primeira fase, do protocolo 3DS v1.0 para a generalidade das



compras *online*. Esta iniciativa permitirá preparar o mercado para a nova versão, propiciando um período de habituação do cliente a procedimentos diferentes e, consequentemente, uma transição gradual do mercado.

O FSP recomenda que os comerciantes que já integraram o protocolo 3DS v1.0 na sua infraestrutura de pagamento, quer seja própria, quer seja disponibilizada por um terceiro, promovam a sua ativação até agosto de 2020.

#### Fase 2 – Implementação do protocolo 3DS v2.x

A implementação do protocolo 3DS v2.x tem impactos distintos consoante o comerciante disponha de uma infraestrutura de pagamentos própria, em que internaliza no *interface* com o cliente todo o processo de *checkout*, ou utilize uma infraestrutura de pagamentos disponibilizada por um terceiro, habitualmente designada de *gateway*.

#### - Comerciantes que dispõem de uma infraestrutura de pagamentos própria

Os comerciantes que disponham de uma infraestrutura de pagamentos própria deverão assegurar a preparação atempada de todo o processo, nomeadamente a possibilidade de realizar testes de forma a mitigar eventuais disrupções em momento posterior. De notar que, nos casos em que o comerciante já tenha adotado o protocolo 3DS v1.0, as evoluções necessárias para fazer o *upgrade* para o protocolo 3DS v2.x serão menores.

#### - Comerciantes que utilizam *gateways* de pagamento fornecidas por um terceiro

Os comerciantes que utilizam *gateways* de pagamento fornecidas por um terceiro, por norma, não integram na sua plataforma o fluxo de pagamento, pelo que caberá apenas ao PSP que disponibiliza a *gateway* garantir a implementação dos desenvolvimentos necessários para assegurar a conformidade com os novos requisitos de SCA.

Não obstante, os comerciantes deverão contactar o seu PSP, no sentido de, por um lado, averiguar da necessidade de efetuarem alguma alteração na sua plataforma de comércio *online* e, por outro, de assegurar a atualização atempada da *gateway* de pagamento.

O FSP recomenda que: (i) os comerciantes que dispõem de infraestruturas de pagamentos próprias integrem o protocolo 3DS v2.x até setembro de 2020; e (ii) os comerciantes que utilizam *gateways* de pagamento fornecidas por um terceiro contactem o seu PSP até ao final do mês de julho e que promovam a atualização da *gateway* de pagamentos até setembro de 2020.

#### • Fase 3 – Comunicação com os consumidores

Em complemento às ações de comunicação desenvolvidas pelos PSP, os comerciantes, pela relação próxima que têm com o cliente no momento da compra, podem desempenhar um papel relevante na correta comunicação das alterações decorrentes da aplicação da SCA no comércio eletrónico. Neste sentido, os comerciantes devem também colaborar com os restantes agentes de mercado neste esforço conjunto de comunicação.

O FSP recomenda que os comerciantes divulguem, nos seus canais, informação sobre os mecanismos de autenticação forte nas compras *online* com cartão, e que preparem os canais de suporte ao cliente para o esclarecimento de dúvidas sobre este tema.



#### 5.1.3 Consumidores

Para uma efetiva adoção das soluções de SCA a partir de 31 de dezembro de 2020, data em que passam a ser de utilização obrigatória nas compras *online* com cartão de pagamento, os consumidores devem, por um lado, promover a atualização dos seus contactos junto do seu PSP e, por outro, assegurar uma adesão atempada às novas soluções de SCA disponibilizadas pelo seu PSP. Em caso de dúvida sobre o funcionamento da solução de SCA, o consumidor deverá contactar o seu PSP para obter o necessário esclarecimento.

Como referido, os consumidores devem fazer a adesão ao SCA em duas fases.



Fase 1



Fase 2

Atualização dos contactos junto dos seus PSP

Adesão à solução de SCA dos seus PSP

#### Fase 1 – Atualização dos contactos no seu PSP

Os consumidores devem garantir que os seus dados de contacto estão atualizados junto do PSP, designadamente que o seu número de telemóvel está associado à conta (seja esta conta de depósitos ou outra, mesmo que seja apenas uma conta cartão). A atualização dos contactos do consumidor junto do seu PSP é essencial, por exemplo, para permitir a autenticação de operações de pagamento através de SMS e para garantir a associação segura da *app* instalada no telemóvel com o consumidor titular da conta.

O FSP recomenda que os consumidores, caso ainda não o tenham feito, atualizem os seus contactos junto dos seus PSP até final de agosto de 2020, de forma a estarem aptos a utilizar as soluções de SCA.

#### • Fase 2 – Adesão à solução de SCA disponibilizada pelo seu PSP

Os consumidores deverão informar-se junto do seu PSP sobre quais as soluções de SCA que lhes permitem continuar a efetuar compras *online* com cartão a partir de 31 de dezembro de 2020, devendo fazer a adesão logo que estas sejam disponibilizadas pelo PSP.

Para o efeito, poderá ser necessário efetuar um conjunto de procedimentos de adesão, a definir pelo respetivo PSP, designadamente, a instalação da aplicação de *mobile banking* do PSP.

O FSP recomenda que os consumidores adiram às soluções de SCA dos seus PSP assim que as mesmas forem sendo disponibilizadas e, idealmente, até ao final de outubro de 2020.



## **5.2** Roadmap das ações a implementar

**Figura 1 •** *Roadmap* das ações a implementar no Plano Nacional de Migração da SCA no comércio eletrónico com cartão



## 6 Acompanhamento do Plano

A responsabilidade de gestão e monitorização do presente Plano, essencial para o sucesso de uma migração atempada para os novos procedimentos de SCA no comércio eletrónico, caberá ao FSP.

Para o efeito, o FSP irá efetuar, periodicamente, (i) um balanço das ações em curso e/ou desenvolvidas; (ii) analisar a evolução dos indicadores quantitativos de migração para SCA; e (iii) partilhar informação sobre experiências nacionais e internacionais de migração para SCA no âmbito do comércio eletrónico, incluindo eventuais dificuldades identificadas pelos vários agentes.



www.bportugal.pt