



Introdução

“Market infrastructures form the backbone of the financial system: they provide the networks through which financial institutions and financial markets are connected. Against this background, it is obvious that any weaknesses in the functioning of these systems are likely to have a negative impact on financial trading activities.”

Gertrude Tumpel-Gugerell, nov. 2008

Os bancos centrais desempenham uma missão fundamental na disponibilização de infraestruturas de pagamentos, as quais são essenciais para o funcionamento dos mercados financeiros, para a implementação da política monetária e também para o quotidiano dos cidadãos. Em particular, a disponibilidade contínua e o funcionamento eficiente das infraestruturas de pagamentos são cruciais para assegurar a alocação dos recursos financeiros entre os diferentes agentes económicos, permitindo que estes desenvolvam as suas atividades com confiança e contribuindo para apoiar o crescimento económico.

A pandemia de COVID-19 e a conseqüente pressão nos mercados financeiros e na atividade económica confirmaram a importância de infraestruturas de pagamentos resilientes e capazes de dar resposta às necessidades dos diferentes agentes económicos. Neste enquadramento excecionalmente adverso, as infraestruturas de pagamentos do Eurosistema responderam com resiliência, eficiência e segurança ao acréscimo de atividade, que atingiu volumes historicamente elevados de pagamentos e transações de títulos.

O Banco de Portugal, no cumprimento do seu mandato de assegurar o bom funcionamento dos sistemas de pagamentos, tem trabalhado para garantir a continuidade e a segurança das transações dos diferentes agentes económicos. Este papel tem sido desempenhado num contexto particularmente desafiante e de elevada incerteza, no qual se torna ainda mais importante assegurar que a liquidez continua a fluir de forma contínua e eficiente, a fim de manter a economia real a funcionar. Também as instituições nacionais revelaram uma assinalável capacidade de adaptação e de resposta à adversidade, que possibilitou o processamento de pagamentos sem disrupções ou perda de qualidade, mesmo perante a aceleração forçada da tendência de utilização de instrumentos de pagamentos de base digital.

Embora a atual crise esteja ainda em curso e eventuais conclusões sejam, prematuras, é possível identificar, desde já, algumas implicações para as infraestruturas de pagamentos do Eurosistema e lições para o futuro. Este será o destaque desta edição da *newsletter TARGET-PT*, que aborda também:

- os indicadores sobre o funcionamento das componentes nacionais do TARGET2 e do T2S;
- o inquérito de satisfação ao *helpdesk* dos serviços TARGET do Banco de Portugal;
- o ponto de situação da adesão da comunidade nacional ao TIPS;
- o ponto de situação do projeto de evolução dos serviços TARGET;
- a reação da comunidade nacional ao impacto da COVID-19.

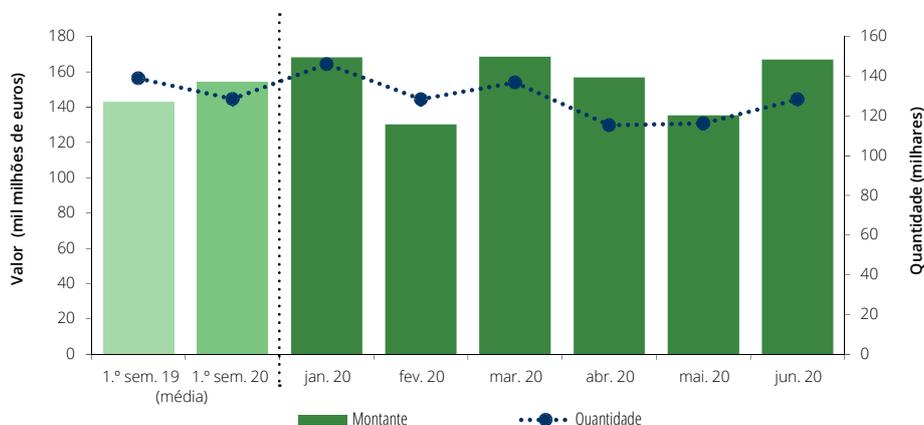


TARGET2-PT

Indicadores

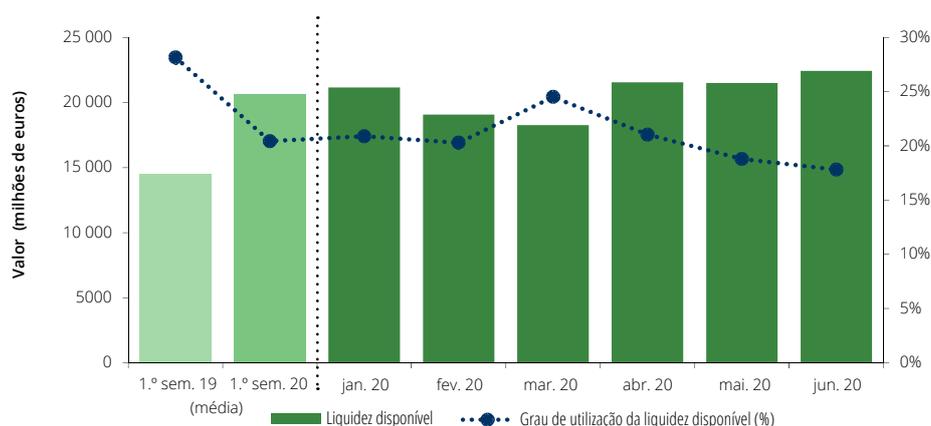
- No primeiro semestre de 2020, foram liquidados no TARGET2-PT cerca de 771 mil pagamentos, com um valor total de 926 mil milhões de euros (média diária de 6122 pagamentos, no valor de 7,4 mil milhões de euros);
- O pico de tráfego no TARGET2-PT ocorreu a 6 de março, dia em que foram liquidados 8980 pagamentos, numa conjuntura de forte volatilidade dos mercados financeiros. O valor máximo verificou-se a 15 de junho, com 26,7 mil milhões de euros em pagamentos liquidados, dia em que foi reembolsada uma obrigação do Tesouro;
- A 11 de junho, o segundo de dois feriados nacionais consecutivos, o número de pagamentos processados e o valor liquidado no TARGET2-PT registaram o valor mais baixo do primeiro semestre: 3309 pagamentos e 2,4 mil milhões de euros, respetivamente;
- Os efeitos da pandemia de COVID-19 fizeram sentir-se na atividade do TARGET2-PT, que apresentou uma descida de 7,5% no número de pagamentos e um aumento de 7,8% em valor, quando comparada com o semestre homólogo de 2019;
- A descida do número de pagamentos resultou, sobretudo, do decréscimo de 8,2% no número de operações entre instituições (é de salientar a redução de 9,1% dos pagamentos de clientes), assim como da diminuição das operações com o Banco de Portugal, em particular das operações relacionadas com o numerário (menos 22%);
- O aumento da atividade em valor deveu-se, em grande medida, ao acréscimo de 45,8% das operações com o Banco de Portugal, nomeadamente das operações de crédito do Eurosistema. O valor das operações entre instituições também registou um aumento de 3,8%, por via das transferências de liquidez e dos pagamentos interbancários;
- A liquidez disponível em início de dia nas contas dos participantes no TARGET2-PT, incluindo a linha de crédito intradiário, aumentou 43%, para 20,7 mil milhões de euros; em média, apenas 20,6% dessa liquidez foi utilizada para processar pagamentos. Este aumento decorreu do efeito da implementação do sistema de remuneração das reservas excedentárias em dois níveis e, mais recentemente, do recurso às novas operações de política monetária, lançadas na sequência da crise da COVID-19. Em junho, a liquidez disponível em início de dia atingiu um máximo histórico de 22,4 mil milhões de euros.

Gráfico 1 • Operações liquidadas no TARGET2-PT



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico 2 • Liquidez disponível no TARGET2-PT e grau de utilização para processamento de pagamentos



Fonte: Banco de Portugal. | O grau de utilização da liquidez disponível mede a relação entre o montante dos pagamentos liquidados e a liquidez disponível (calculada pela soma dos saldos das contas no TARGET2-PT em início de dia com o valor de crédito intradiário). Se o valor do indicador for superior a 100%, significa que existe um efeito de reciclagem de liquidez; se for igual ou inferior a 100%, significa que não existe efeito de reciclagem de liquidez.

Novas versões do sistema

A [release 14.0](#) da *Single Shared Platform* (SSP) do TARGET2 entrará em produção no dia 23 de novembro de 2020. Esta *release* contém apenas a correção de um problema e não exige uma certificação dos participantes, como habitualmente.

Atividades programadas

Apesar do impacto da pandemia de COVID-19 nas atividades e na forma de organização do trabalho das instituições, a capacidade de adaptação tempestiva a novos cenários e metodologias de trabalho, quer do Banco de Portugal, quer das instituições, permitiu concluir com sucesso o plano de atividades previstas para o primeiro semestre de 2020, em particular as relacionadas com os testes dos procedimentos de contingência.

A importância de realizar regularmente este tipo de testes é reconhecida e torna-se ainda mais evidente quando os participantes são confrontados com eventos com elevado potencial disruptivo das suas atividades, os quais exigem uma resposta rápida e adequada, tal como sucedeu no início da pandemia, com a migração massiva de colaboradores para o regime de teletrabalho.

Os testes dos procedimentos de contingência relativos ao segundo semestre de 2020 terão lugar em novembro.

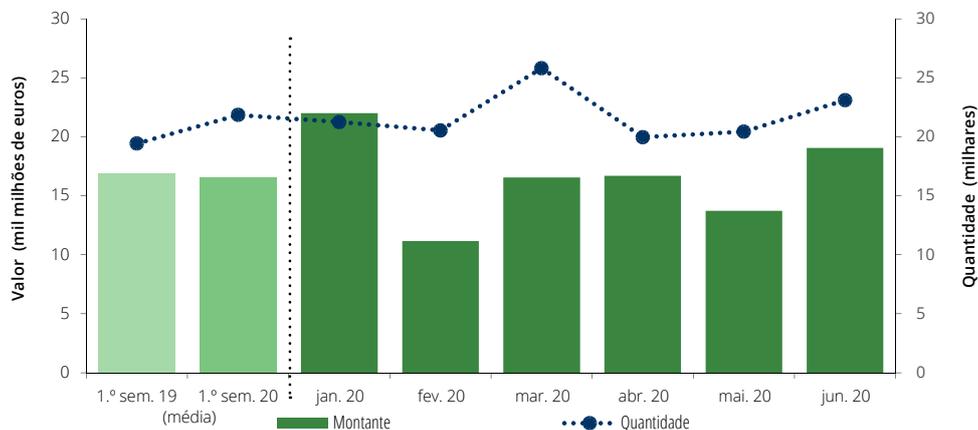
TARGET2-*Securities* (T2S)

Indicadores

- O mercado português liquidou, no primeiro semestre de 2020, 131 133 transações de títulos, no valor de 99 mil milhões de euros;
- O número de transações de títulos subiu 12,5%, por comparação com o semestre homólogo, em resultado do forte aumento registado no mês de março, com o acentuar da turbulência nos mercados financeiros decorrente da pandemia de COVID-19. Contudo, este aumento não se refletiu em termos de valor, o qual desceu 1,8%, para uma média mensal de 16,5 mil milhões de euros;
- O pico de atividade, em termos do número de operações e de valor, ocorreu a 15 de junho, quando foram liquidadas 1593 operações, num total de 10,9 mil milhões de euros. Nesta data, foi reembolsada uma obrigação do Tesouro;

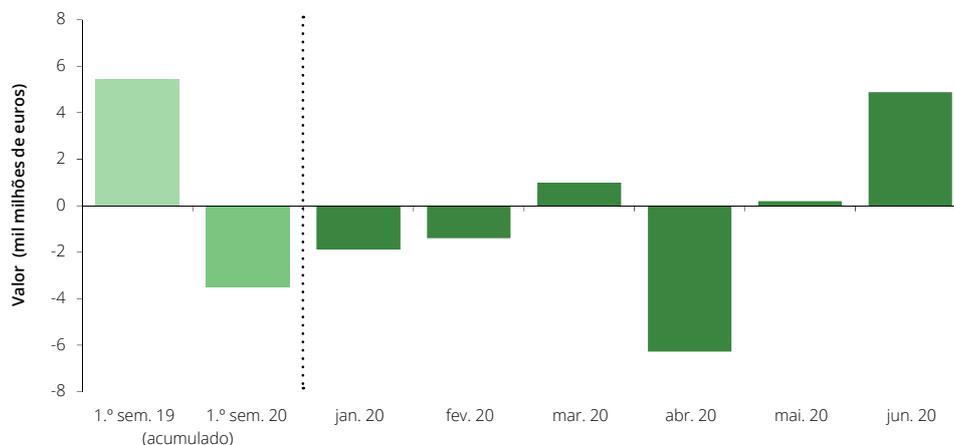
- As transferências de liquidez de contas no TARGET2-PT, por parte da comunidade nacional, para aprovisionamento das suas *dedicated cash accounts* (DCA) no T2S, totalizaram 54,7 mil milhões de euros, valor inferior ao das transferências em sentido inverso, em final de dia, que atingiu 58,2 mil milhões de euros. Verificou-se, assim, uma inversão do fluxo de liquidez observado nos últimos dois anos, período durante o qual a liquidez transferida diariamente do TARGET2-PT para o T2S era superior à que retornava em fim de dia.

Gráfico 3 • Operações de títulos liquidadas nas DCA T2S (Portugal)



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico 4 • Transferências de liquidez entre o TARGET2-PT e o T2S – posição líquida (Portugal)



Fonte: Banco de Portugal.

Novas versões do sistema

Nos dias 15 de fevereiro e 13 de junho, foram implementadas com sucesso, respetivamente, as *releases* 3.3 e 4.0 do T2S.

A *release* 4.0, a principal *release* anual, incluiu, para além de um conjunto alargado de correções, alguns *change requests*, destacando-se: (i) um novo processo para maximizar a liquidação de instruções aquando do *Delivery-versus-Payment* (DVP) *cut-off*; (ii) a inclusão de informação sobre o beneficiário final em algumas mensagens; (iii) a possibilidade de processamento de instruções *matched*, com divergências em alguns dos parâmetros de liquidação; e (iv) a realização da reciclagem de instruções apenas após uma tentativa de otimização durante as janelas de liquidação parcial. Para 21 de novembro está prevista a entrada em produção da *release* 4.2, a qual inclui um conjunto de correções e 15 *change requests* relacionados, entre outros, com o projeto de evolução dos serviços TARGET2 e com o mecanismo de penalização no âmbito da *CSD Regulation* (CSDR).

Figura 1 • Próximas releases do T2S



As datas indicadas são suscetíveis de alteração pelo Eurosistema.

TARGET *Instant Payment Settlement* (TIPS)

O serviço de liquidação de pagamentos imediatos do Eurosistema, o TARGET *Instant Payment Settlement* (TIPS), em funcionamento desde 30 de novembro de 2018, contava, no início de junho de 2020, com 36 participantes de sete mercados (Alemanha, Espanha, Áustria, Itália, França, Letónia e Países Baixos) e 3786 *reachable parties*.

A 15 de junho de 2020, entrou em produção a *release 2.5* do TIPS, a qual contemplou a possibilidade de os detentores das contas no TIPS receberem uma notificação de débito no caso de transferências de liquidez do TIPS para o RTGS. A *release 3.0*, prevista para novembro de 2020, inclui, entre outras funcionalidades, o serviço *Mobile Proxy Lookup* (MPL), que possibilita a ligação entre o IBAN de destino da transferência e o número de telefone do beneficiário, a inclusão na TIPS *Directory* do montante máximo que cada *Authorised Account User* está disposto a aceitar e a disponibilização de informação adicional no ecrã de consulta de pagamentos.

As atividades relativas à adesão da comunidade nacional ao TIPS, utilizando a SIBS Forward Payment Solutions, S. A. como *instructing party*, estão em curso, visando essa adesão em outubro de 2020. Os testes de certificação obrigatória junto do Banco de Portugal deverão ser concluídos em agosto, a par da preparação do ambiente de produção.

Evolução dos serviços TARGET

O projeto de evolução dos serviços TARGET, um projeto estruturante para a comunidade bancária na Europa, introduz alterações significativas na infraestrutura de pagamentos central do sistema financeiro. Pela sua complexidade e pelo facto de a entrada em produção ocorrer em *big bang*, este projeto apresenta riscos significativos – as instituições que não se preparem devidamente terão a sua atividade condicionada pelo facto de perderem o acesso a moeda de banco central. Todavia, este projeto é igualmente uma oportunidade única para a modernização e a otimização de sistemas e de processos internos das instituições.

No início de maio, arrancou a fase de testes internos do Eurosistema de aceitação da nova plataforma. O Banco de Portugal faz parte do grupo de sete bancos centrais responsáveis por essa tarefa. A participação do Banco de Portugal nesta linha de atividade beneficiará todo o sistema financeiro nacional, dado que permite adquirir atempadamente importantes conhecimentos sobre o funcionamento da nova plataforma, que serão fundamentais no exercício das suas funções de apoio à comunidade nacional.

Embora o Eurosistema tenha continuado a transmitir indicações positivas quanto ao desenvolvimento dos trabalhos do projeto de evolução dos serviços TARGET, várias instituições a nível europeu expressaram a sua preocupação quanto ao impacto da pandemia de COVID-19 nos seus trabalhos internos, assim como da decisão da SWIFT em adiar a utilização do *standard* ISO 20022 para pagamentos transfronteiriços, e solicitaram um adiamento da data de entrada em produção do projeto. Como consequência, o Eurosistema realizou um questionário aos participantes nos sistemas, para aferir os potenciais impactos dos eventos em questão no estado de preparação das diferentes comunidades. Esses participantes reiteraram a preferência pelo adiamento da data de implementação do projeto para 2022. O Eurosistema reconheceu que um adiamento por 12 meses da data de implementação do projeto, para novembro de 2022, acomoda as preferências do mercado, conforme comunicado em 22 de junho de 2020 (a decisão final será tomada pelo Conselho do Banco Central Europeu durante o mês de julho).

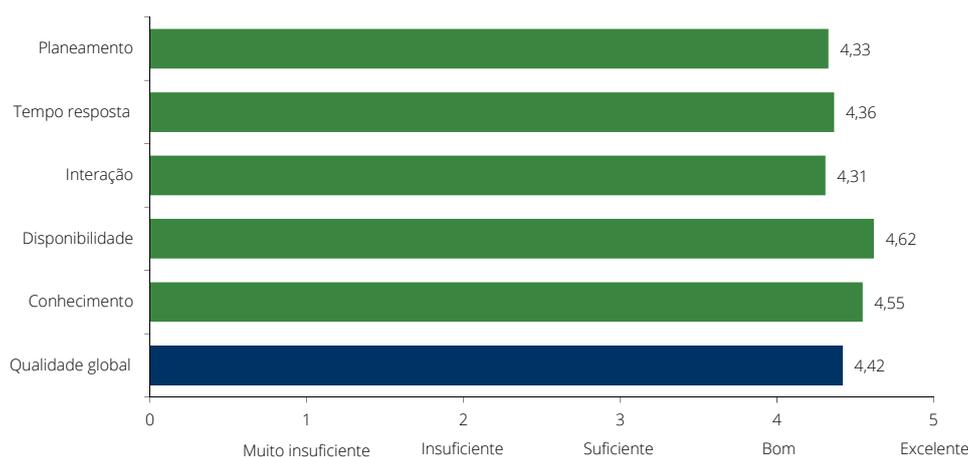
Inquérito de satisfação ao *helpdesk* dos serviços TARGET do Banco de Portugal

O Banco de Portugal, através do *helpdesk* TARGET2-PT, assegura o apoio à comunidade nacional nos vários serviços TARGET (TIPS, T2S e TARGET2), AGIL e SICOI. O *helpdesk* funciona todos os dias, exceto aos sábados, domingos e feriados TARGET (1 de janeiro, Sexta-Feira Santa, segunda-feira de Páscoa, 1 de maio, 25 e 26 de dezembro), através de dois turnos diários, assegurando um período contínuo entre as 5h30 e as 20h00.

Para além da tempestividade das respostas às solicitações recebidas através dos vários canais disponíveis, o *helpdesk* assegura a comunicação dos eventos mais relevantes relacionados com o funcionamento dos sistemas, a nível local e no Eurosistema, ativando, se necessário, os procedimentos aplicáveis em situações de contingência. Assegura ainda a execução de testes aos procedimentos aplicáveis em situações de continuidade de negócio e de contingência. As evoluções futuras dos sistemas são difundidas através da divulgação de informação e da organização de sessões de formação.

Em fevereiro deste ano, foi realizado um inquérito de satisfação do *helpdesk* TARGET2-PT, de forma a aferir a perceção dos *stakeholders* externos ao apoio disponibilizado. No balanço final, o *helpdesk* atingiu um nível de qualidade global entre bom e excelente. O inquérito permitiu ainda identificar algumas áreas de possível melhoria, que serão objeto de análise.

Gráfico 5 • Resultado do inquérito de satisfação | Avaliação média por dimensão analisada



Fonte: Banco de Portugal.

Impacto da COVID-19 nas infraestruturas de mercado

O aumento da aversão ao risco e a elevada volatilidade nos mercados financeiros decorrente do agudizar da pandemia de COVID-19 fizeram sentir-se, de forma notória, na atividade nas infraestruturas de mercado do Eurosistema, em particular no TARGET2-*Securities* (T2S).

No final de fevereiro, a atividade no T2S registou um aumento sem precedentes, com o número de operações a atingir máximos históricos. Embora a atividade tenha abrandado nos meses seguintes, os números ainda se situam acima dos expectáveis para

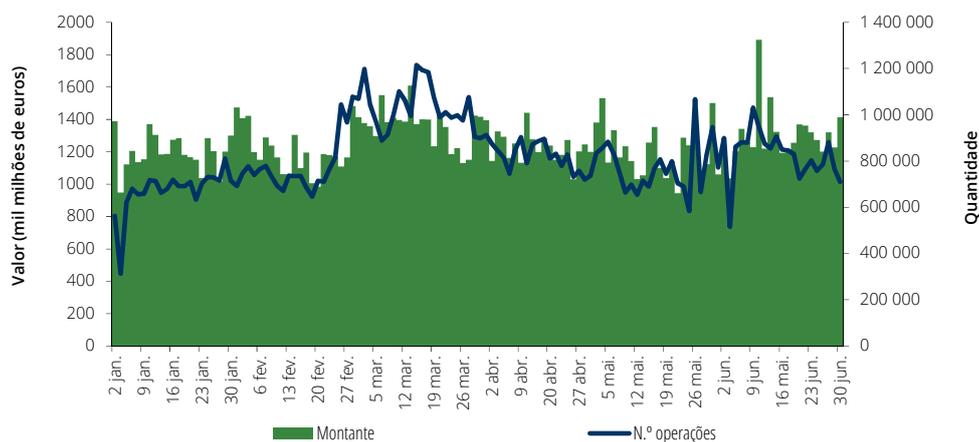
um cenário de normalidade. A persistência da forte dinâmica na atividade no T2S parece estar a ser suportada pelo contexto de incerteza ainda prevalente nos mercados financeiros, bem como pelas emissões significativas de dívida pública de vários países da área do euro.

Também no TARGET2 se verificou um acréscimo da atividade, com o aumento da tensão nos mercados financeiros, ainda que não tenham sido atingidos os valores registados durante a crise das dívidas soberanas. No período que coincidiu com o confinamento generalizado de algumas economias, a atividade no TARGET2 reduziu-se para níveis abaixo do cenário de normalidade. A partir de meados de maio, com a reativação progressiva das economias europeias, a atividade voltou a aumentar, também sustentada pelas injeções adicionais de liquidez do Eurosistema (através de um conjunto de novas operações de cedência de liquidez) e pelas emissões de dívida pública de alguns países europeus, que coincidiram com os picos de atividade registados nos meses de maio e junho.

Apesar das maiores exigências em termos de processamento de operações, quer o TARGET2, quer o T2S responderam em geral com resiliência, eficiência e segurança ao acréscimo de atividade verificado. Contudo, em alguns dias, ocorreram perturbações, em particular no T2S, pelo que foram adotadas medidas extraordinárias para reforçar a capacidade de processamento da plataforma.

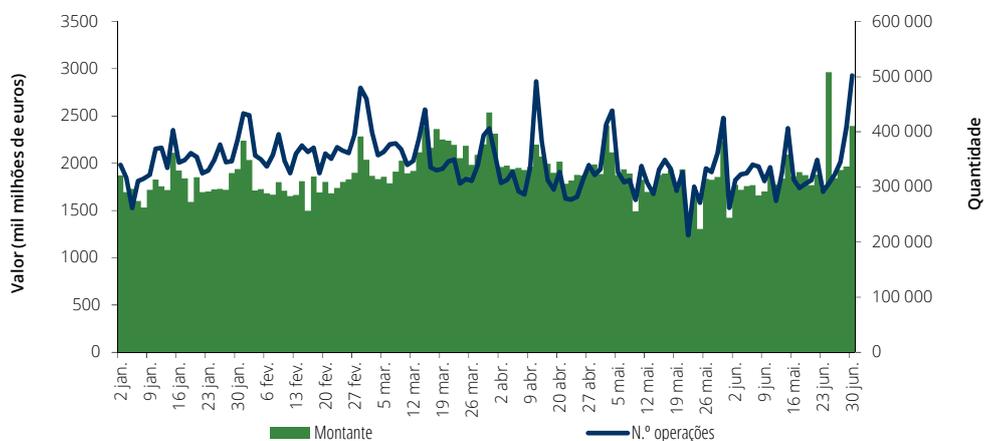
A adoção de medidas de confinamento em vários países europeus e a migração massiva para o teletrabalho contribuíram também para um incremento do risco de ataques cibernéticos a infraestruturas de pagamentos críticas como são o TARGET2 e o T2S. Em resposta, o Eurosistema implementou um conjunto de medidas de mitigação e, até à data, não se verificou qualquer incidente de segurança.

Gráfico 6 • T2S – Volume e valor das operações em 2020 – diário



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico 7 • TARGET2 – Volume e valor das operações em 2020 – diário



Fonte: Banco de Portugal.



A comunidade
nacional e os
desafios da
COVID-19

Ao contexto adverso de funcionamento dos mercados financeiros e à pressão acrescida em termos de processamento de operações vieram juntar-se os desafios resultantes do confinamento generalizado, o qual exigiu às instituições, por um lado, uma adaptação da oferta às novas necessidades dos cidadãos decorrentes da imposição do distanciamento social e, por outro, a disponibilização de forma contínua, eficiente e segura dos serviços de pagamento à economia num cenário de teletrabalho e de acesso remoto a infraestruturas críticas de pagamentos.

O sistema financeiro nacional mostrou uma capacidade de adaptação e de resposta sem precedentes, permitindo que a liquidez continuasse a fluir para a economia e que os cidadãos continuassem a realizar os seus pagamentos sem disrupções ou perda de nível de serviço.

Adicionalmente, outros projetos em curso e de grande relevância para o sistema financeiro português, como são os casos da adesão da comunidade nacional ao TIPS e do projeto de evolução nos serviços TARGET, exigiram das instituições nacionais um esforço acrescido de modo a cumprirem os objetivos estabelecidos. Alguns participantes da comunidade nacional aceitaram partilhar os seus testemunhos sobre como tem sido trabalhar neste contexto, transcritos de seguida.

Millennium BCP

O principal desafio decorrente do impacto da COVID-19 foi, em primeiro lugar, a preocupação em manter os Colaboradores do Banco resguardados e em segurança e, ao mesmo tempo, funcionais a 100% sem impactar nos níveis de Serviço ao Cliente.

Para o efeito, avançámos de imediato para o teletrabalho em larga escala (nas funções que assim o permitiam), o que implicou um esforço enorme por parte de todos, especialmente por parte da Área de Tecnologias e Informação, que desempenhou um papel fundamental e notável.

Se pensarmos que foi um movimento de deslocalização rápido, sem impacto nas tarefas do dia-a-dia e que ao mesmo tempo acompanhou as novas tendências decorrentes das restrições impostas pela Pandemia com o objetivo de preservar a Saúde de todos e de cada um de nós, facilmente entendemos a dimensão daquilo que foi feito e em tempo recorde.

Aprendemos que a agilidade e a capacidade de adaptação ao desconhecido, associadas a um espírito de missão forte, foram e são fundamentais para continuarmos a enfrentar com sucesso esta Pandemia.

A mesma criou novos hábitos nos nossos Clientes, os quais se traduziram em oportunidades para alavancarmos o Digital, área na qual o Banco já estava a fazer uma aposta muito forte, nomeadamente através da *App* Millennium, a qual tem sido um sucesso junto dos nossos Clientes e amplamente reconhecida pela facilidade de utilização e serviços oferecidos.

Desta forma, observámos as seguintes cinco grandes tendências provocadas pela Pandemia:

- O pagar mais com cartão e menos com dinheiro;
- A preferência por “pagar sem tocar”, com MB WAY ou cartões *Contactless* (o aumento de 20€ para 50€ nas transações *Contactless* foi um passo muito importante);
- O aumento das compras *online* e das entregas ao domicílio;
- A adesão a meios de aceitação digital (Moove, Pay.me);
- A adesão gradual dos clientes às Transferências Imediatas SEPA.

Estas tendências já tinham uma grande adesão noutros países, mas Portugal estava na cauda da Europa quanto à sua utilização.

Isso mudou e talvez para sempre, pelo que iremos continuar a explorar da melhor forma estas alterações, identificando mais oportunidades de melhoria tais como p.e. incorporar as transferências imediatas *cross-border* nas novas tendências.

Por último, estamos em crer que a nova plataforma do Eurosistema terá um papel muito importante no processamento dos pagamentos, entre outros ao nível do reforço da confiança dos seus Membros utilizadores – e, por consequência, dos Clientes finais – no âmbito do cumprimento dos requisitos da *Cyber Resilience*, vertente que assumirá um papel cada vez mais importante no contexto do digital, a par da autenticação forte dos Clientes no âmbito do *e-Commerce*."

WIZINK

(...) principal challenges that the payment industry has had to face up in this crisis.

- 1 – Remote coordination of the operations´ teams.*
- 2 – Detection and solution of incidents in the payment systems.*
- 3 – Adapting the operating processes and policies to remote working (digital signature of documents, custody of digital files, hardware and sensitive information).*
- 4 – Set up of safe virtual environments.*
- 5 – Daily task and delivery projects more efficiency.*
- 6 – Team building.*

Banco Português de Gestão

O maior desafio que se colocou ao Banco Português de Gestão foi a transição para o formato de teletrabalho para a totalidade dos seus colaboradores. Esta transição decorreu de uma forma serena garantindo o bem-estar e a segurança de todos os seus colaboradores e mantendo a plena operacionalidade interna.

A transformação digital está em curso, a imposição do distanciamento social e a consequente limitação do acesso às IFs tem sido uma oportunidade pela mudança do comportamento dos clientes.

Contudo esta transformação digital trás o desafio constante da cibersegurança, pois à medida que as organizações passam por uma transformação digital também são alvo de um volume crescente de ataques cibernéticos cada vez mais persistentes e sofisticados.

Avisão da organização antes do COVID-19 será necessariamente reconfigurada como resultado da experiência vivida com esta pandemia.

SIBS

O surgimento da pandemia COVID-19 e sobretudo a rapidez e o efeito surpresa que tiveram na nossa sociedade foram surpreendentes.

Na SIBS e em particular o projeto de evolução para os novos serviços TARGET, o efeito foi sentido imediatamente antes do arranque da fase de desenho e de especificação da AT – Aplicação de Tesouraria, a solução utilizada pela Comunidade nacional para ligação ao TARGET. Esta fase é muito importante, sendo crucial para a correta adequação e perceção dos requisitos dos participantes, com um processo que normalmente decorre através de múltiplas reuniões presenciais em grupos de trabalho, de intensa interação e partilha de conhecimento e pontos de vista, convergindo numa solução comum desenhada e adotada por todos. O receio de termos que adiar por muitos meses esta fase, o que iria comprometer o plano já em si desafiante sem o efeito COVID-19, causou uma ansiedade inicial e alguma apreensão na equipa da SIBS. Contudo, tínhamos que avançar, o desafio era apenas maior.

Depois de um período inicial de ajustamento e de realocação para teletrabalho, era necessário planear uma nova abordagem e definir a nova metodologia com os participantes.

Inicialmente trabalhámos nas múltiplas plataformas de videoconferência, interação e partilha de informação, testando o acesso interno e externo de grandes grupos de utilizadores, a qualidade de imagem, a partilha e edição de documentos e a interação com os novos ecrãs da aplicação. Convergimos para a utilização do Zoom e, posteriormente, para o Teams, de forma a articular os requisitos de segurança definidos por todos os participantes.

Seguidamente, trabalhámos nos processos internos de desenho, integração, interação em reunião e *feedback* aos participantes, de acordo com o ciclo das reuniões a definir para os grupos de trabalho.

Finalmente, avançamos com um plano de reuniões quinzenais com os grupos de trabalho, de acordo com o processo definido e em linha com o macro plano da Comunidade para ligação ao novo TARGET.

Decorrida a fase de desenho e de especificação da nova AT, de acordo com a abordagem e a metodologia definida com os participantes, consideramos que os resultados foram claramente positivos, superando a nossa expectativa inicial. O envolvimento e a motivação dos participantes foram também fundamentais para atingir os objetivos definidos, evidenciando a capacidade de adaptação e superação do ser humano em momentos de desafio e adversidade.

Caixa Geral de Depósitos

O Impacto do COVID-19 veio testar procedimentos, planos de contingência existentes, bem como colocar novos desafios às Instituições de Crédito.

Alterações relevantes foram implementadas a vários níveis, destacando-se a colocação de uma percentagem elevada de colaboradores em sistema de teletrabalho, que implicou que fossem asseguradas, entre outras, todas as situações de segurança de informação e de acessos aos sistemas que suportam a atividade do banco, com o propósito de criar o menor impacto possível nas funções que habitualmente são prestadas aos clientes, bem como sobre as atividades próprias do banco.

A preocupação em manter os colaboradores em segurança foi, e é, também um desafio importante, que exige, conjuntamente com outras variáveis, uma coordenação intensa e constante.

A necessidade de manter as infraestruturas estáveis e operacionais, e no caso particular dos sistemas de pagamentos, é uma prioridade neste contexto de pandemia, uma vez que este vetor continuará a ser, cada vez mais, determinante na disponibilização de serviços *core* junto dos clientes.

A experiência obtida no âmbito dos serviços associados ao TARGET tem sido enriquecedora, quer pelos naturais ajustamentos que foram necessários realizar neste contexto, o que veio reforçar valores como a flexibilidade e empenhamento dos colaboradores envolvidos, mas também pela constatação de que numa situação como a que temos vivido conseguimos assegurar as funções que estão contidas no âmbito destes serviços de uma forma totalmente eficaz.

Este contexto de pandemia para além dos desafios que coloca na mitigação dos impactos que lhe estão associados pode trazer novas oportunidades no relacionamento dos bancos com os seus clientes.

Nesse sentido, julgamos que novas abordagens e consolidação de tendências poderão ocorrer. Particularmente, uma maior utilização de meios alternativos de pagamentos como sejam os que se relacionam com as tecnologias disponíveis, e que passam nomeadamente pela maior utilização de opções de pagamentos/transferências via canais digitais, uma maior utilização de cartões, nomeadamente com funções *contactless*, ou ainda um crescimento e consolidação do *e-commerce*.

Esta crise, e decorrente do confinamento que se verificou, terá despoletado sobre clientes, anteriormente menos recetivos, a utilização dos serviços digitais colocados à disposição, o que capacitou um número acrescido de utilizadores na vertente digital de serviços, com possíveis benefícios, no futuro, ao nível das políticas de digitalização, bem como na promoção da própria literacia financeira.

NOVO BANCO

A pandemia por COVID-19 teve um impacto súbito e profundo na forma e na organização do trabalho. No prazo de poucas semanas, o *home office*, tradicionalmente olhado com desconfiança pelos departamentos de segurança dos Bancos, foi adotado e tornou-se o novo normal. Cada Banco tentou encontrar o justo equilíbrio entre a necessidade de manter adequados níveis de segurança nas suas transações e a urgência de acudir à emergência sanitária que aconselhava ao recolhimento dos colaboradores e ao trabalho remoto.

Ainda assim, ao nível do processamento de pagamentos, o serviço continuou a ser assegurado sem perda de qualidade: Os clientes particulares puderam receber os seus ordenados e pensões e liquidar as suas compras *on-line* sem registo de incidentes, as empresas continuaram a ter condições para executar os seus pagamentos e, de uma forma geral, o serviço foi prestado com normalidade. Este foi, em nossa opinião, o principal desafio superado.

A presente crise sanitária revelou (e continua a revelar) uma capacidade de adaptação que desconhecíamos e uma agilidade que nunca, até então, tínhamos tido necessidade de demonstrar, ao mesmo tempo que reforçou o nosso compromisso com o mercado. Tudo isto constituiu uma aprendizagem muito válida e com aplicação imediata num mercado em rápida transformação, no qual a crescente preferência pelos pagamentos imediatos, operados numa base 24/7/365, coloca novos desafios e exige respostas rápidas.

Destques recentes

- Realização da *Focus Session* sobre a evolução dos serviços RTGS, 23 de janeiro;
- Publicação da 11.ª edição da *Newsletter TARGET-PT*, 30 de janeiro;
- Entrada em produção da *release* 3.3 do T2S, 15 de fevereiro;
- Conclusão do acordo de adesão do Banco Central da Suécia ao TIPS, 3 de abril;
- Publicação do documento com *FAQs* relativas à migração, testes e *milestones*, relativo ao projeto de evolução dos serviços RTGS, 29 de abril;
- Início da fase de testes de aceitação do Eurosistema no âmbito do projeto de evolução dos serviços TARGET, a 5 de maio;
- Publicação do *Relatório dos Sistemas de Pagamentos* referente a 2019, 11 de maio;
- Publicação do *Relatório Anual do TARGET2*, 20 de maio;
- Publicação do documento complementar com os principais *milestones* do projeto de evolução dos serviços TARGET, 28 de maio;
- Publicação do *Relatório Anual do T2S*, 3 de junho;
- Entrada em produção da *release* 4.0 do T2S, 13 de junho;
- Entrada em produção da *release* 2.5 do TIPS, 15 de junho;
- Reunião interbancária sobre desenvolvimentos no domínio dos pagamentos, 18 de junho;
- Aprovação pelo Conselho do BCE do *preçário* para os serviços CLM e RTGS, 18 de junho;
- Reunião plenária da Comissão Interbancária para os Sistemas de Pagamentos (CISP), 19 de junho;
- Comunicação do Eurosistema sobre a possibilidade de adiamento do *go-live* do projeto de evolução dos serviços RTGS, 22 de junho;

Próximos desenvolvimentos

- Testes de certificação da comunidade nacional no âmbito da adesão ao TIPS, julho – agosto;
- Adesão da comunidade nacional ao TIPS, outubro;
- Entrada em produção da *release* 4.2 do T2S, a 21 de novembro;
- Entrada em produção da *release* 14.0 do TARGET, a 23 de novembro;
- Entrada em produção da *release* 3.0 do TIPS, em novembro.