

Editorial

Num contexto de alteração dos hábitos dos utilizadores e de uma crescente digitalização das economias, a prestação de serviços de pagamento de retalho na Europa tem sofrido transformações significativas ao longo da última década. Desde a implementação da Área Única de Pagamentos em Euros (SEPA) até ao advento do *Open Banking*, passando pela disponibilização de serviços de transferências imediatas, há hoje nítidas diferenças no domínio dos pagamentos face a um passado relativamente recente.

A entrada em vigor das novas regras decorrentes do Regulamento Delegado (UE) 2018/389, que complementa a Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho relativa aos serviços de pagamento no mercado interno (DSP2), ocorreu no passado dia 14 de setembro de 2019. Esta data marca a entrada em vigor dos novos requisitos de autenticação forte do cliente, e marca, também, o início de uma nova fase de integração, inovação e concorrência a nível europeu. A *newsletter SEPA.pt* tem dedicado várias edições a estes temas, antecipando a aplicação das novas regras de pagamentos.

Os novos procedimentos de autenticação forte têm sido genericamente adotados pelos clientes, de forma tranquila, permitindo que as operações de pagamento continuem a ser realizadas com maior segurança, mas com a simplicidade de sempre.

Todavia, existe ainda um conjunto de situações que deve merecer especial atenção por parte dos bancos/prestadores de serviços de pagamento (PSP). São exemplo dessas situações: a existência de procedimentos de autenticação que permitam o acesso universal e não discriminatório a todos os utilizadores de serviços de pagamento, incluindo aqueles com necessidades especiais, e a implementação de procedimentos de autenticação forte nas operações de pagamento *online* com cartão.

Sobre este último aspeto, e em linha com a flexibilidade estabelecida pela Autoridade Bancária Europeia, é expectativa do Banco de Portugal que os bancos e demais prestadores de serviços de pagamento encetem os esforços necessários para assegurar o pleno cumprimento dos requisitos de autenticação forte nas operações de pagamento *online* com cartão até 31 de dezembro de 2020.

Para garantir o cumprimento deste objetivo, o Banco de Portugal aprofundará o diálogo com os principais intervenientes do mercado nacional, tirando partido das estruturas de comunicação existentes, como sejam o Fórum para os Sistemas de Pagamentos e a Comissão Interbancária para os Sistemas de Pagamentos.

Hélder Rosalino
Membro do Conselho de Administração do Banco de Portugal



**PAGAMENTOS
MAIS SEGUROS
A SIMPLICIDADE
DE SEMPRE**

Autenticação forte: a revolução tranquila nos pagamentos

No dia 14 de setembro de 2019 entrou em vigor, em Portugal e nos restantes Estados-Membros da União Europeia, a Diretiva de Serviços de Pagamento revista (DSP2), que estabeleceu os novos requisitos técnicos no que se refere à autenticação forte do cliente e à comunicação comum e segura.

Esta Diretiva tem como objetivo aumentar a segurança na execução de operações de pagamento, e consequentemente promover uma maior confiança e proteção dos utilizadores. Desde 14 de setembro que os bancos e outros prestadores de serviços de pagamento (PSP) estão obrigados a proceder à autenticação forte dos seus clientes quando estes acedem *online* à sua conta de pagamento, iniciam um pagamento eletrónico, ou realizam uma ação remota que possa envolver risco de fraude ou outros abusos. Nestas situações passou a ser exigida, por norma, a introdução de, pelo menos, dois elementos de autenticação, pertencentes a duas categorias diferentes: conhecimento (algo que só o utilizador conhece), posse (algo que só o utilizador possui) e inerência (algo inerente ao utilizador e que o identifica).

Com base no novo enquadramento regulamentar, cada banco/PSP estabeleceu os procedimentos de autenticação que iria passar a solicitar aos seus clientes. Em muitos casos, os bancos/PSP já aplicavam a autenticação forte do cliente em operações de pagamento de montante mais elevado. Assim, a maior parte das instituições optou por generalizar a adoção dos procedimentos de autenticação forte já conhecidos e utilizados pelos clientes.

Ainda assim, o novo ajustamento regulamentar veio impor a modificação de algumas práticas já enraizadas no dia-a-dia dos clientes nacionais, o que veio limitar a utilização de alguns elementos de autenticação disponibilizados pelos bancos/PSP, designadamente os instrumentos de pagamento que dispõem apenas de banda magnética, como é o caso das cadernetas, e do cartão-matriz. Estes elementos não cumprem os requisitos de autenticação forte estabelecidos na DSP2, e por isso, a sua utilização está mais limitada desde 14 de setembro. Deste modo, as cadernetas podem continuar a ser utilizadas apenas para efetuar consultas de movimentos e de saldos de conta, e as coordenadas do cartão-matriz podem ser utilizadas apenas quando o banco/PSP não for obrigado a aplicar a autenticação forte.

Três meses após a entrada em vigor dos novos requisitos de autenticação forte do cliente, e embora a adoção dos novos procedimentos tenha sido efetuada de forma tranquila pela generalidade do mercado, o Banco de Portugal identificou três situações que carecem de especial atenção pelos bancos/PSP: operações de pagamento *online* com cartão, cidadãos com necessidades especiais e ausência de rede móvel.



**UTILIZADORES
MAIS PROTEGIDOS**

**AUTENTICAÇÃO
SIMPLES**



**ELEMENTO
ADICIONAL**



**AUTENTICAÇÃO
FORTE**

Operações de pagamento *online* com cartão

Os detalhes impressos nos cartões de pagamento – como por exemplo, o número do cartão, a data de validade ou o código CVW/CVC – deixaram de ser considerados elementos válidos para a autenticação forte, já que são facilmente apropriados por terceiros e, como tal, pouco seguros.

A EBA (Autoridade Bancária Europeia, em inglês European Banking Authority) reconheceu que, no caso específico destas operações, o comércio eletrónico seria negativamente afetado pela entrada em vigor dos requisitos de autenticação. Por isso, a EBA determinou que as autoridades competentes nacionais – no caso português, o Banco de Portugal – podem flexibilizar, até 31 de dezembro de 2020, a supervisão destes requisitos de autenticação nas operações de pagamento *online* com cartão.

O Banco de Portugal adotará a flexibilidade prevista pela EBA, pelo que os bancos/PSP deverão desenvolver as alterações necessárias para assegurar o pleno cumprimento dos requisitos de autenticação forte nas operações de pagamento *online* com cartão até à data-limite definida. Este pleno cumprimento implica esforços do lado da oferta (bancos/PSP) e dos utilizadores dos cartões (comerciantes), esforços esses que o Banco de Portugal irá acompanhar de muito perto, não só interagindo bilateralmente com os diferentes intervenientes, mas também através do Fórum para os Sistemas de Pagamentos.

Cidadãos com necessidades especiais

O acesso a serviços de pagamento seguros e de fácil utilização é um requisito para o bom funcionamento de uma economia de mercado. Num enquadramento em que o acesso à conta e a execução de operações de pagamento implicam procedimentos de autenticação mais exigentes, é essencial que o desenho desses procedimentos assegure a usabilidade por todos os cidadãos, incluindo aqueles com necessidades especiais.

Para esse efeito, os bancos/PSP devem adaptar os procedimentos de autenticação forte implementados, de forma a garantir a igualdade de acesso dos utilizadores com necessidades especiais. Um exemplo concreto é o dos cidadãos invisuais ou ambliopes.

Um dos elementos de autenticação mais utilizado pelos bancos /PSP é o envio de um código para o telemóvel do cliente (via SMS), o qual deverá ser introduzido pelo cliente no *homebanking* ou na *app*. Para além do referido código, os bancos/PSP optaram por incluir na SMS um conjunto de informação adicional, como sejam o beneficiário e o montante da operação.

Os clientes com limitações visuais revelaram algumas dificuldades em utilizar este elemento de autenticação, porque a SMS é muito extensa e não permite a sua transformação em áudio a tempo de permitir a introdução do código no *homebanking* ou na *app*.



Para obviar a esta dificuldade, os bancos/PSP deverão adaptar este elemento de autenticação às limitações dos clientes invisuais, quer reduzindo a informação constante da SMS apenas ao código que o cliente tem de introduzir no *homebanking* (a informação adicional pode apresentar-se na página do *homebanking* onde o cliente introduz o código), quer aumentando o tempo de *time out* para introdução desse código.

Ausência de rede móvel

Em zonas geográficas em que a cobertura de rede móvel é limitada ou inexistente, o envio de uma SMS como elemento de autenticação não será o mais adequado: os clientes podem não receber a referida SMS e, conseqüentemente, ver-se impedidos de aceder à sua conta *online*, ou de iniciar operações de pagamento.

Neste sentido, os bancos/PSP devem identificar as situações em que os procedimentos de autenticação implementados não se adequem e assegurar a disponibilização de soluções alternativas.

No caso particular de clientes com uma cobertura de rede móvel limitada ou inexistente, os bancos/PSP poderão disponibilizar procedimentos de autenticação baseados, por exemplo, na utilização da *app* (recorrendo a uma ligação de internet e não à rede móvel) com leitura de um elemento biométrico (impressão digital ou reconhecimento facial ou de voz), ou poderão ainda disponibilizar equipamentos, habitualmente conhecidos como *hardware tokens*, que permitem gerar códigos semelhantes aos recebidos por SMS, mas que, funcionando *offline*, não requerem a existência de uma ligação de internet ou de rede móvel.

Eventos recentes

- [Reunião interbancária sobre desenvolvimentos no mercado de pagamentos](#), 17 de maio;
- [Terceira FinTech Meeting do Banco de Portugal](#), 23 de maio;
- [Reunião plenária do Fórum para os Sistemas de Pagamentos](#), 7 de junho;
- [Reunião do Euro Retail Payments Board \(ERPB\)](#), 13 de junho;
- [Reunião plenária da Comissão Interbancária para os Sistemas de Pagamentos \(CISP\)](#), 28 de junho;
- [Comunidade bancária nacional lançou solução para apoiar empresas nos pagamentos de serviços e pagamentos ao Estado](#), 10 de julho;
- [Comunicado do Banco de Portugal sobre aplicação dos mecanismos de autenticação forte](#), 13 de setembro;
- [Publicação de outros conteúdos comunicacionais sobre autenticação forte: \[descodificador\]\(#\), \[vídeo\]\(#\) e \[guia\]\(#\)](#), 16 de setembro;
- [Comunicado do Banco de Portugal sobre pagamentos *online* com cartão](#), de 17 de outubro, no seguimento da *Opinion* publicada pela EBA a 16 de outubro;
- [Lançamento da 2.ª edição do Portugal FinLab](#), 7 de novembro;
- [Reunião interbancária sobre desenvolvimentos no mercado de pagamentos](#), 18 de novembro;
- [Reuniões do European Forum on Innovation in Payments e do Euro Retail Payments Board \(ERPB\)](#), ambas de 25 de novembro.

Eventos futuros

- [Reunião plenária do Fórum para os Sistemas de Pagamentos](#), 3 de dezembro;
- [Reunião plenária da Comissão Interbancária para os Sistemas de Pagamentos \(CISP\)](#), 13 de dezembro;
- [2.ª Conferência do Fórum para os Sistemas de Pagamentos](#), no primeiro semestre de 2020.