



### Iniciativa

8. Avaliar as soluções de pagamento disponibilizadas em termos de acessibilidade e introduzir as alterações necessárias para eliminar situações de exclusão de determinados segmentos da população ou setores empresariais (por exemplo, cidadãos com limitações visuais/físicas ou de acesso a rede telefónica), particularmente no âmbito da implementação dos novos requisitos de segurança introduzidos pela Diretiva dos Serviços de Pagamentos revista (DSP2).

### Enquadramento

**Pilar:** I - Promover uma sociedade mais informada

**Objetivo:** I.1 – Contribuir para que o utilizador possa fazer uma escolha informada e eficiente do instrumento de pagamento

**Ação:** I.1.2 – Promover uma utilização mais inclusiva das soluções de pagamento eletrónicas

### Responsáveis da iniciativa

Banco de Portugal; Comissão Interbancária para os Sistemas de Pagamentos (CISP); Prestadores de serviços de pagamento (PSP).

**Outros intervenientes:**

Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO).

### Data-fim

Dezembro de 2022

### Output/Conclusões

Com base na análise de comunicações dirigidas ao Banco de Portugal e na consulta a associações de consumidores, foram identificadas as seguintes situações potenciadoras de exclusão de determinados segmentos da população ou setores empresariais:

- ∴ Dificuldade na utilização do elemento de autenticação forte do cliente baseado em SMS por clientes com limitações visuais. A elevada extensão da SMS não permitia a sua transformação atempada em áudio, para introdução no *homebanking/app*. Para ultrapassar este obstáculo, os PSP tornaram mais curta a informação enviada na SMS e aumentaram o tempo de *time-out* para introdução do código.
- ∴ Problemas com a receção da SMS como elemento de autenticação forte do cliente em zonas geográficas com cobertura de rede móvel limitada ou inexistente. Como alternativa, poderá ser utilizada a autenticação em *app* (com ligação de *internet* e não à rede móvel) com elementos biométricos ou a geração de código através de *hardware token* (em modo *offline*).
- ∴ Disponibilização de autenticação em *app* como única solução de autenticação em compras em *e-commerce*. Sendo um fator de exclusão para utilizadores que não utilizam *smartphone* e/ou *apps*, a disponibilização de uma solução alternativa encontra-se em desenvolvimento pelos PSP, devendo materializar-se ao longo do primeiro semestre de 2023.

Na [Newsletter SEPA.PT](#) publicada em dezembro de 2019, o Banco de Portugal sinalizou parte destas situações e, no seguimento da mesma, aprofundou o diálogo sobre o tema com os principais intervenientes do mercado nacional.

Esta iniciativa é dada como concluída, sem prejuízo da continuação do acompanhamento dos desenvolvimentos previstos para 2023.