

An isometric illustration on a green grid background. It features several stylized human figures in business attire. One figure is shaking hands with another. Another is walking with a briefcase. A third is standing at a computer terminal. There are also icons for a double-headed arrow, a percentage sign, a Euro coin, a credit card, and a calculator. The overall theme is business and finance.

# Estratégia Nacional para os Pagamentos de Retalho | Horizonte 2022

27 de maio de 2021

Reunião do Fórum para os Sistemas de Pagamentos



BANCO DE  
PORTUGAL  
EUROSISTEMA

## Agenda

---



### **Estratégia Nacional para os Pagamentos de Retalho | Horizonte 2022**

- ⋮ Ponto de situação
- ⋮ Informação a disponibilizar no sítio institucional do Banco de Portugal





## Pilar I - Promover uma sociedade mais informada

---

-  **Iniciativa 1** (i) Elaborar conteúdos informativos sobre o funcionamento dos débitos diretos SEPA B2B >> **jun.2021**
-  (ii) Divulgar publicamente a lista de PSP que disponibilizam os débitos diretos SEPA B2B através do SICOI >> **dez.2020**
  
-  **Iniciativa 2** Desenvolver conteúdos informativos sobre a adoção de mecanismos de autenticação forte do cliente em *e-commerce*, com plano de comunicação associado >> **dez.2020**
  
-  **Iniciativa 3** Desenvolver conteúdos informativos sobre as vantagens da tecnologia *contactless* e da sua utilização pelos consumidores, com plano de comunicação >> **2022**
  
-  **Iniciativa 4** Elaborar conteúdos informativos sobre as vantagens de aceitação da tecnologia *contactless* pelas empresas, designadamente: Guião da tecnologia *contactless* para empresas, FAQ e conteúdos de *e-learning* >> **2022**
  
-  **Iniciativa 5** Desenvolver conteúdos informativos sobre as vantagens da utilização de débitos diretos pelos consumidores, com plano de comunicação associado >> **jun.2021**



## Pilar I - Promover uma sociedade mais informada | Cont.

---

-  **Iniciativa 7** Divulgar os materiais de informação elaborados pelo FSP através dos canais de comunicação dos agentes de mercado, incluindo a Administração Pública, de forma a potenciar o seu alcance e disseminação mais abrangente. >> **atividade contínua**
-  **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 DSP2. >> **mar.2021**
-  **Iniciativa 9** Assegurar a acessibilidade generalizada da população, particularmente de escalões etários mais elevados e/ou com menos propensão para as ferramentas digitais, a soluções de pagamentos eletrónicos, através da promoção de ações de comunicação próprias ou em parceria com outras entidades. >> **dez.2022**



Iniciativas 1 e 5,  
sobre Débitos  
Diretos, têm  
prazo de junho  
2021



## Pilar II – Potenciar os benefícios da transformação digital

---

-  **Iniciativa 10** Incorporar a tecnologia *contactless* nos TPA e garantir a sua ativação e possibilidade de utilização com cartões de pagamento e aplicações móveis >> **dez.2021**
-  **Iniciativa 11** Incorporar a tecnologia *contactless* nos novos cartões de pagamento emitidos pelos PSP e promover a sua ativação pelos utilizadores >> **dez.2020**
-  **Iniciativa 12** Substituir os cartões de pagamento que não tenham a tecnologia *contactless* incorporada por cartões com essa tecnologia >> **abr.2022**
-  **Iniciativa 13** Estudar a alteração da operativa dos TPA de forma a potenciar a utilização da tecnologia *contactless* (informando previamente os intervenientes). >> **mar.2021** [Ficha de conclusão em aprovação]
-  **Iniciativa 14** Alterar a operativa dos TPA de forma a permitir ao utilizador identificar, visualmente, que instrumentos de pagamentos *contactless* pode utilizar. Eventual atuação regulamentar do Banco de Portugal >> **mar.2021**
-  **Iniciativa 17** Disponibilizar aos utilizadores (em particular, empresas) a possibilidade de iniciarem transferências imediatas em lote, através do envio de um único ficheiro ao seu PSP >> **mar.2021** [Ficha de conclusão em aprovação]



## Pilar II – Potenciar os benefícios da transformação digital | Cont.

---

-  **Iniciativa 18** Definir mecanismos que permitam ao utilizador solicitar junto do seu PSP a alteração temporária dos limites internos de gestão de risco, de forma a ser possível a emissão de TI até 100 mil euros >> **mar.2021**
-  **Iniciativa 19** Implementar a interoperabilidade das transferências imediatas com pelo menos uma solução pan-europeia. >> **out.2020**
-  **Iniciativa 20** Implementar uma base de dados nacional que permita a associação entre um IBAN e *proxies* (por exemplo, número de telemóvel, *email*, número de identificação civil ou número de identificação fiscal) >> **jun.2021**
-  **Iniciativa 23** Estudar a possível migração das transferências a crédito SEPA para as transferências imediatas, num exercício de *benchmarking* com outros países >> **dez.2021**
-  **Iniciativa 24** Avaliar os requisitos legais necessários para a recolha não presencial de ADC, de acordo com o enquadramento regulamentar vigente >> **dez.2020**
-  **Iniciativa 25** Avaliar a possibilidade das entidades credoras recolherem/gerirem ADC de forma digital, designadamente em TPA ou através de API próprias >> **jun.2021**



## Pilar II – Potenciar os benefícios da transformação digital | Cont.

---

-  **Iniciativa 26** Divulgar um conjunto de Boas Práticas que permitam uniformizar o processamento de débitos diretos pelos PSP, designadamente procedimentos de rejeição/devolução e utilização dos códigos de motivo de rejeição >> **jun.2021**
-  **Iniciativa 27** Divulgar um conjunto de Boas Práticas que as entidades credoras devem adotar para assegurar o correto funcionamento dos débitos diretos, designadamente a utilização da reversão quando a entidade pretende restituir fundos ao cliente e a adequada gestão das ADC >> **jun.2021**
-  **Iniciativa 28** Rever eventuais limites de negócio existentes nos pagamentos ao Estado, que restrinjam a possibilidade de serem efetuados pagamentos eletrónicos à Administração Pública, designadamente aqueles de valor elevado. >> **dez.2021**
-  **Iniciativa 29** Rever eventuais limites técnicos que restrinjam a possibilidade de serem efetuados pagamentos eletrónicos à Administração Pública, designadamente aqueles de elevado valor. >> **dez.2022**
-  **Iniciativa 30** Estudar soluções eletrónicas para pagamentos dos cidadãos e das empresas ao Estado. >> **jun.2021**
-  **Iniciativa 31** Analisar e avaliar os instrumentos alternativos para os principais casos de uso do cheque (incluindo operações de grande montante e aquelas em que é necessária a confirmação de pagamento) >> **jun.2021**



### Questionário ao mercado

Questões relativas à emissão de cartões *contactless* e à sua ativação  
(parque total de cartões, cartões de débito e cartões de crédito)

Indique a percentagem do parque de cartões da V/ Instituição que integra tecnologia *contactless* (incluindo aqueles em que a mesma tenha sido desativada/bloqueada).

Indique a percentagem do parque de cartões da V/ Instituição que integra tecnologia *contactless* e em que a mesma se encontra ativa (i.e. pode ser utilizada pelo cliente).

Indique se a V/ Instituição já emite novos cartões sempre com tecnologia *contactless*.

Indique que projetos estão em curso para a integração da tecnologia *contactless* na emissão de novos cartões (incl. *timeline*). (Incluir detalhe dos projetos a decorrer e/ou a iniciar.)

Indique se a V/ Instituição definiu ações para promover a ativação da tecnologia *contactless* pelos utilizadores.

Se sim, quais?

### Novos cartões sempre com *contactless*

Sim	15
Sim, com exceções (cartão empresa, pré-pagos, ...)	7
<b>Não</b>	<b>5</b>

- **3** destas instituições pretendiam passar a fazer a emissão de todos os cartões com a tecnologia incorporada a muito breve trecho;
- **1** pretendia passar a oferta a cartões MB-*only*;
- **1** tinha uma oferta de cartões muito reduzida.

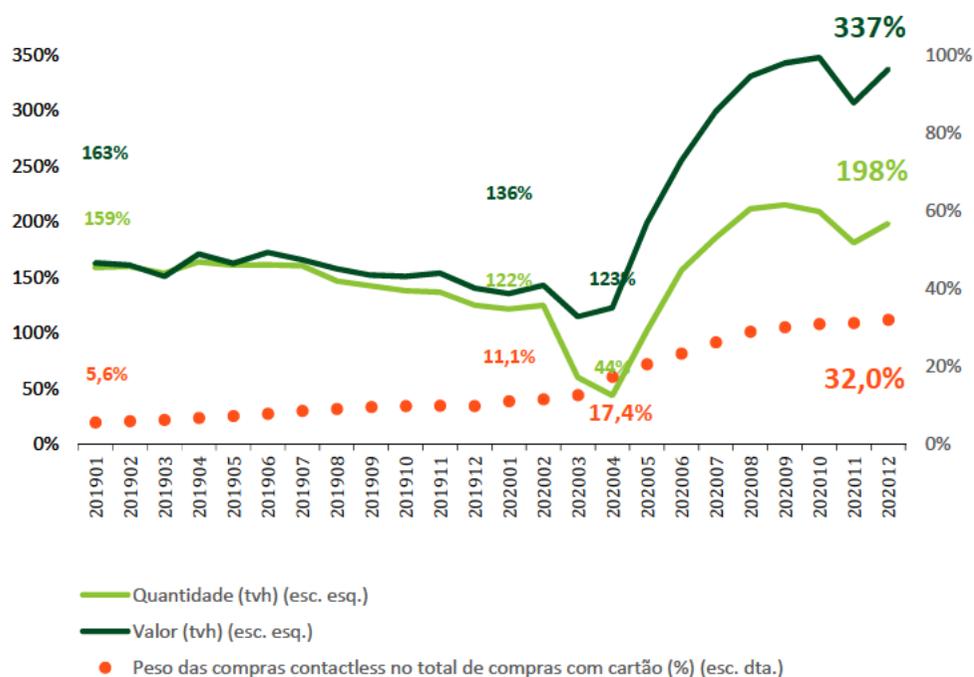


- ⋮ O peso de cartões *contactless* no mercado ronda os 60%
- ⋮ A maior parte dos PSP já emite todos os cartões com tecnologia *contactless* (56%)
- ⋮ 26% dos PSP emite cartões *contactless*, mas ainda mantém alguns produtos de nicho para os quais não se justifica incluir a tecnologia
- ⋮ Cerca de 19% dos PSP não emite ainda todos os cartões *contactless*, mas uns vão descontinuar e outros vão passar a emitir
- ⋮ 99% dos cartões *contactless* tem a tecnologia ativa
- ⋮ A pandemia de COVID-19 alterou os hábitos dos consumidores

**Estes números mostram que, de forma natural e progressiva, à medida da renovação dos cartões, a percentagem de cartões *contactless* irá aumentar, pelo que esta iniciativa foi concluída sem ações adicionais, embora mantendo uma monitorização periódica.**



### Evolução das compras *contactless*



- ⋮ A pandemia de COVID-19 veio alterar profundamente os hábitos de pagamento dos portugueses >> os pagamentos *contactless* cresceram significativamente
- ⋮ O maior uso das soluções *contactless* ajudou a uma maior habituação ao funcionamento da atual operativa dos TPA, quer pelos consumidores, quer pelos comerciantes
- ⋮ Uma alteração da operativa dos TPA nesta fase é desaconselhada, na medida em que poderá criar confusão face aos hábitos entretanto adquiridos

**Assim, esta iniciativa foi concluída sem ações adicionais. Contudo, o tópico será abordado nas ações de comunicação sobre o *contactless*.**



Inclusão da  
funcionalidade  
no Manual de  
Funcionamento

Entrada em  
produção do  
Manual de  
Funcionamento

- ⋮ A funcionalidade de transferências imediatas por lote está já prevista para a *release* 2.10 do IPS e a *release* 3.1 do TIPS.
- ⋮ As versões finais destes manuais foram divulgadas à comunidade no decorrer do mês de março, para entrada em produção a **18 de junho de 2021**.

**Por isso, esta iniciativa ficará concluída em junho de 2021.**



### Questionário ao mercado

#### Questões

(de cariz transversal ou por canais específicos – balcão, *homebanking* para particulares, *homebanking* para empresas, *app* para particulares, *app* para empresas e outros, a definir –, quando aplicável)

1. Indique em que **canais** a V/ Instituição **disponibiliza transferências imediatas**.

2. Encontra-se em planeamento pela V/Instituição a disponibilização em **canais adicionais**?

Em caso de resposta **afirmativa**:

2.1. Indique quais os canais e a datas previstas para lançamento.  
(*Incluir detalhe dos projetos a decorrer e/ou a iniciar*)

3. Em média, qual o **montante máximo por transferência imediata autorizado** (por *default*).

4. O cliente pode **solicitar a alteração pontual** do montante máximo por transferência imediata?

Em caso de resposta **afirmativa**:

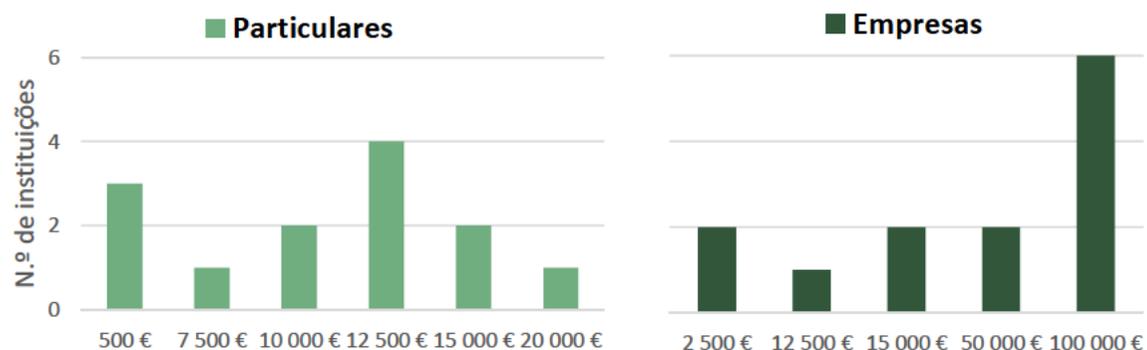
4.1. Descreva quais os **procedimentos** a adotar pelos **clientes** para solicitar esta alteração.  
(*Detalhe eventuais procedimentos para cada dos canais indicados*)

Em caso de resposta **negativa**:

4.2. Indique se a V/ Instituição tem planos para **disponibilizar um mecanismo e/ou procedimento** que permita ao **cliente solicitar uma alteração temporária do montante máximo por operação**.  
(*Incluir detalhe dos projetos a decorrer e/ou a iniciar e eventuais milestones do projeto*)



### Limites habitualmente aplicados



#### Limites mais apertados para particulares

Nas 13 instituições que oferecem transferências imediatas em canais específicos para particulares os limites variam entre **500 e 20 000 euros**;

Para empresas, 7 instituições aplicam limites entre os **2 500 e os 50 000 euros** e 6 instituições permitem operações de valor até **100 000 euros**.

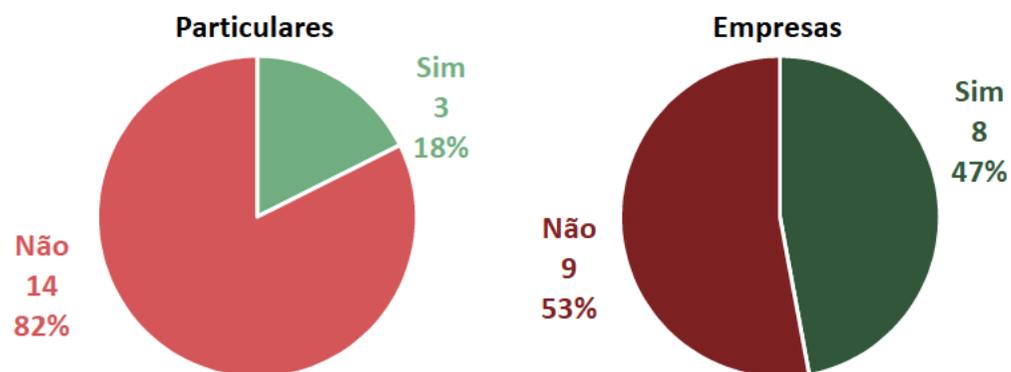
#### Balcão como alternativa

9 instituições permitem operações até ao limite máximo ao balcão e apenas 2 definem o limite de 15 000 euros neste canal.

3 instituições apenas disponibilizam o serviço ao balcão.



### Possibilidade de iniciar remotamente uma transferência imediata de valor até 100 mil euros?



Os **particulares** apenas **podem** efetuar transações até 100 mil euros sem terem que se deslocar ao balcão em **3 instituições**, embora seguindo procedimentos de alteração dos limites habituais.

**As empresas podem fazê-lo em 8 instituições**, (menos de metade do número de aderentes às transferências imediatas).



### Que procedimentos são adotados para que o cliente possa solicitar remotamente um aumento temporário do limite?

Para uma **única transação**, envio de mensagem segura, seguido de contacto da linha de apoio para validação e realização com as validações normais.

Gestão de limites no *homebanking*.

#### Para particulares:

Mediante solicitação do cliente e aprovação das áreas comerciais e de canais remotos, até 100 mil euros.

- ⋮ O limite máximo por transferência imediata aumentou para 100 mil euros em julho de 2020
- ⋮ Apenas em 3 das 17 instituições participantes no subsistema de Transferências Imediatas podem os particulares efetuar remotamente transferências imediatas até ao montante máximo de 100 mil euros, e as empresas em 8 (as instituições podem aplicar limites inferiores de acordo com as suas práticas de gestão de risco)
- ⋮ A Comissão Europeia remeteu uma carta ao EPC, onde questiona a razão de manter o atual limite de 100 mil euros e solicita o aumento do mesmo, com o intuito de que este instrumento se torne ainda mais atrativo para as empresas

**Reflexão em curso num grupo de trabalho interbancário constituído para o efeito**



## Pilar III – Contribuir para um enquadramento regulamentar que promova a inovação e a eficiência

---

-  **Iniciativa 32** Identificar os diplomas legislativos e outros normativos que impõem ou privilegiam a utilização de instrumentos de pagamento baseados em papel, designadamente o cheque >> **dez.2020**
-  **Iniciativa 33** Rever os diplomas legislativos que impõem ou privilegiam a utilização do cheque, de forma a permitir a opção por instrumentos de pagamento eletrónicos, designadamente transferências imediatas >> **dez.2021**
-  **Iniciativa 34** Reavaliar a obrigatoriedade dos bancos pagarem cheques até 150€ nas situações de insuficiência de fundos na conta do sacador, imposta pelo Decreto-Lei n.º 454/91 >> **dez.2021**
-  **Iniciativa 35** Avaliar a viabilidade de se promover uma alteração legislativa que imponha a obrigação das empresas passarem a aceitar, em conjunto com o numerário, pelo menos um instrumento de pagamento eletrónico >> **dez.2022**



## Pilar IV – Promover a adoção de soluções de pagamento mais seguras

---

-  **Iniciativa 36** Acompanhamento do Plano Nacional de Migração para Autenticação Forte do Cliente no comércio eletrónico >> **dez.2020**
-  **Iniciativa 37** Reavaliar os mecanismos de autenticação forte implementados e promover a sua adaptação, de forma a reforçar a adoção de elementos biométricos e, simultaneamente, a usabilidade das soluções de pagamento >> **jun.2021**
-  **Iniciativa 38** Alargar a utilização da funcionalidade de validação IBAN/NIF do SICOI a outros agentes de mercado que não apenas a Administração Pública, permitindo aos ordenantes/beneficiários validar se a contraparte é titular da conta indicada >> **mai.2021**



Subgrupo do GTSeP para elaboração de infografia sobre jornada de autenticação forte

Já reparou que há uma nova forma de autorizar os seus pagamentos nas compras online com cartão? Essa nova forma de autorizar os pagamentos chama-se "autenticação forte" e torna as operações ainda mais seguras. A sua experiência de pagamento pode variar, mas estará sempre protegida. Não explique-lhe o que tem de fazer.

- Antes de fazer uma compra online com cartão, confirme que:**
  - O seu banco tem o seu número de telemóvel atualizado.
  - Tem instalada a versão mais recente da app que o seu banco disponibiliza para a autenticação.
  - Tem as atualizações da app ativas.
- Quando vai pagar, saiba que:**
  - Depois de inserir os dados do cartão, o seu banco pode pedir-lhe que se autentique através do dispositivo móvel. Esta autenticação pode variar, dependendo do método que o seu banco tenha adotado.
- Autenticação na app (disponível para seu banco):**
  - Para obter a notificação de autenticação, a app deve estar instalada e atualizada.
  - Na app, confirme os detalhes da compra e a autenticação com o sistema de autenticação que lhe for pedido, como a impressão digital, a passadeira ou o código PIN.
  - Autenticação na app (para a sua banca) requer a instalação de uma app. Ao instalar a app, o seu banco pode pedir-lhe que se autentique através do dispositivo móvel.
  - Antes de pagar na autenticação, confirme os detalhes da compra e a autenticação com o sistema de autenticação que lhe for pedido, como a impressão digital, a passadeira ou o código PIN.
- Conclua a compra no site do vendedor:**
  - Conclua a autenticação, terá sempre de finalizar a encomenda no site do vendedor para confirmar a compra.
  - As notificações e as SMS têm um prazo de validade. Se esse prazo terminar e o pagamento não for confirmado, a operação é cancelada e terá de repetir o pagamento ou repetir a compra.

Em caso de dúvida ou suspeita de fraude, contacte o seu banco/provedor de serviços de pagamento. Para mais informações, consulte o site Banco de Portugal em <http://www.bancomat.gov.pt/seguranca/autenticacao-forte>

Procedimento de divulgação

A infografia deverá ser divulgada através dos seguintes canais:

**Páginas web**

- Comerciantes - FAQ's e/ou termos e condições
- PSP - áreas dedicadas à autenticação/3DS
- Associações do FSP

**Processo de check out do pagamento**

- Mensagem informativa com *link* para a infografia

Insira os dados do cartão

Exemplo

Nome no Cartão: 1111 2222 3333 4444 MM/YY 123

Em caso de dúvida, consulte [aqui](#) [link infografia] informação adicional quanto à experiência de autenticação na sua compra com cartão.

Em complemento:

**Email / Newsletter**

- Divulgação pelos comerciantes, PSP e associações aos seus clientes/associados



### Nova consulta aos PSP emissores de cartões e adquirentes de operações



A EBA determinou a realização de uma **nova consulta aos PSP** com o objetivo de avaliar o grau de preparação do mercado.



O período abrangido pelo reporte foi de um mês: **1 a 30 de abril de 2021**.  
O reporte por parte dos PSP ao Banco de Portugal ocorreu **até 14 de maio**.  
O Banco de Portugal enviou os dados agregados à EBA em 19 de maio.



O objetivo será voltar a avaliar a conformidade do mercado com o enquadramento regulamentar em vigor.



## Agenda

---



### Estratégia Nacional para os Pagamentos de Retalho | Horizonte 2022

- ⋮ Ponto de situação
- ⋮ Informação a disponibilizar no sítio institucional do Banco de Portugal



## Informação a disponibilizar no sítio institucional do Banco de Portugal

---

O Banco de Portugal irá disponibilizar em breve uma versão revista da página do FSP que existe no seu *site* institucional, criando uma subpágina dedicada à monitorização da Estratégia Nacional para os Pagamentos de Retalho | Horizonte 2022.

A subpágina da Estratégia será atualizada trimestralmente, com validação prévia do FSP.

Na primeira atualização trimestral, **referente ao 1.º trimestre de 2021**, fechar-se-ão 5 iniciativas, cujas fichas de conclusão foram aprovadas pelo Plenário por via de procedimento escrito:

- 1.ii Divulgar publicamente a lista de PSP que disponibilizam os débitos diretos SEPA B2B através do SICOI.
- 2 Desenvolver conteúdos informativos sobre a adoção de mecanismos de autenticação forte do cliente em *e-commerce*, com plano de comunicação associado.
- 19 Implementar a interoperabilidade das transferências imediatas com pelo menos uma solução pan-europeia
- 24 Avaliar os requisitos legais necessários para a recolha não presencial de ADC, de acordo com o enquadramento regulamentar vigente.
- 32 Identificar os diplomas legislativos e outros normativos que impõem ou privilegiam a utilização de instrumentos de pagamento baseados em papel, designadamente o cheque.



## Informação a disponibilizar no sítio institucional do Banco de Portugal

---

Na atualização referente ao **2.º trimestre de 2021**, serão dadas, para já, como concluídas 2 outras iniciativas, caso o Plenário do FSP esteja de acordo com as respetivas fichas de conclusão:

- 13 Estudar a alteração da operativa dos TPA de forma a potenciar a utilização da tecnologia *contactless* (informando previamente os intervenientes).
- 17 Disponibilizar aos utilizadores (em particular, empresas) a possibilidade de iniciarem transferências imediatas em lote, através do envio de um único ficheiro ao seu PSP.

**Propõe-se que as fichas de conclusão das iniciativas que sejam terminadas até ao final de junho sejam aprovadas pelo Plenário do FSP por procedimento escrito.**



An isometric illustration on a green grid background. It features several stylized human figures in business attire. One figure is shaking hands with another. Another is walking with a briefcase. A third is standing at a computer terminal. There are also icons for a double-headed arrow, a percentage sign, a Euro coin, a credit card, and a calculator. The overall theme is business and finance.

# Estratégia Nacional para os Pagamentos de Retalho | Horizonte 2022

27 de maio de 2021

Reunião do Fórum para os Sistemas de Pagamentos



BANCO DE  
PORTUGAL  
EUROSISTEMA