



# ESTRATÉGIA NACIONAL PARA OS PAGAMENTOS DE RETALHO 2025

29 NOV. 2023

RITA SOARES

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PAGAMENTOS



BANCO DE  
PORTUGAL  
EUROSISTEMA



# ENQUADRAMENTO

## Lei Orgânica do Banco de Portugal, Art. 14.º

“regular, fiscalizar e promover o bom funcionamento dos sistemas de pagamentos”

### **REGULAR E FISCALIZAR**

(O ADEQUADO  
FUNCIONAMENTO DO  
MERCADO)

emitir regulamentação sobre o funcionamento dos sistemas e instrumentos de pagamento e fiscalizar o seu cumprimento

### **OPERAR**

(OS SISTEMAS DE  
PAGAMENTOS)

disponibilizar uma infraestrutura de pagamentos eficiente e que responda às necessidades do mercado

### **PROMOVER**

(O BOM  
FUNCIONAMENTO)

formular políticas de desenvolvimento do mercado de pagamentos português e europeu



# ENQUADRAMENTO

O Banco de Portugal encontra-se a desenvolver ou a participar num conjunto de iniciativas com o intuito de promover o bom funcionamento dos sistemas de pagamentos nacionais.

Essas iniciativas têm como objetivo:

- . **Conhecer** melhor a forma como pagamos;
- . **Cooperar** com o mercado na evolução dos pagamentos em Portugal;
- . **Desenvolver** projetos que respondam às necessidades do mercado e ao interesse público.





# ENQUADRAMENTO



O Banco de Portugal realiza, periodicamente, um inquérito a uma amostra de consumidores sobre os **hábitos e preferências de pagamento**

O Fórum para os Sistemas de Pagamentos aprovou a “**Estratégia Nacional para os Pagamentos de Retalho | 2025**”, que inclui um conjunto de iniciativas consensualizadas entre os agentes do mercado de pagamentos nacional, para promover soluções de pagamento seguras, eficientes e inovadoras

O Banco de Portugal encontra-se a desenvolver ou a participar num conjunto de **projetos pioneiros** visando o reforço da segurança, conveniência e inovação das soluções de pagamento



# AGENDA

- 01 OS PAGAMENTOS EM PORTUGAL**  
Novas preferências e hábitos de pagamento dos portugueses  
(R)evolução no enquadramento regulamentar
- 02 A ESTRATÉGIA NACIONAL PARA OS PAGAMENTOS DE RETALHO 2025**  
30 linhas de ação distribuídas por 4 vetores
- 03 PROJETOS E INICIATIVAS PRIORITÁRIAS PARA O BANCO DE PORTUGAL**  
Combate à fraude e burlas  
Serviço de *Proxy Lookup* e Confirmação do Beneficiário  
Projeto do euro digital

# OS PAGAMENTOS EM PORTUGAL

01



# PREFERÊNCIAS E HÁBITOS DE PAGAMENTO DOS PORTUGUESES

As preferências e hábitos de pagamento dos consumidores portugueses estão a mudar, impulsionados pela pandemia de COVID-19

**Substituição dos instrumentos de pagamento em papel por soluções eletrónicas**



**Redução** do uso do numerário

**52%** dos pagamentos de retalho são realizados com **notas e moedas (menos 18 p.p.** do que em 2017)\*



**Declínio** do uso de cheques

**4,4%** dos portugueses referem ter utilizado **cheques** nos últimos 12 meses, destes, **74,1%** tem **idade superior a 54 anos**



Aumento da utilização do **contactless e do online**

**74,6%** dos portugueses indicam já ter utilizado a tecnologia **contactless** (17,9% em 2018)

**78,9%** dos portugueses indicam já ter realizado **compras online**



Crescente utilização dos **canais remotos**

**81,8%** referem utilizar **canais bancários remotos** (65,9% em 2018)

\* Peso estimado no total de pagamentos realizados por consumidores.

Fonte: Banco de Portugal – Inquéritos de perceção conduzidos em 2023 e 2018, dirigidos a uma amostra de respondentes que espelha o perfil demográfico e socioeconómico da população residente em Portugal.



# PREFERÊNCIAS E HÁBITOS DE PAGAMENTO DOS PORTUGUESES

A tipologia de fraudes e burlas perpetradas evolui de forma muito rápida

É importante os utilizadores conhecerem as boas práticas e os cuidados a ter na utilização dos vários instrumentos de pagamento

**A maior digitalização dos pagamentos traz novos desafios**



Evolução tecnológica conduz à **sofisticação das fraudes e burlas**

**20,3%** dos portugueses indica já ter sido **vítima de fraude com pagamentos** (em **40,5% dos casos, os fundos foram totalmente perdidos**)

A **segurança é o fator mais valorizado** pelos portugueses na escolha dos instrumentos de pagamento que vão utilizar



Surgimento dos **criptoativos e das stablecoins**

**13,2%** dos portugueses indica já ter **detido ou deter atualmente** estes ativos

**10,8%** dos portugueses que detém ou deteve, afirma que um dos motivos para a aquisição foi **para efetuar pagamentos**

Fonte: Banco de Portugal – Inquéritos de perceção conduzidos em 2023 e 2018, dirigidos a uma amostra de respondentes que espelha o perfil demográfico e socioeconómico da população residente em Portugal.



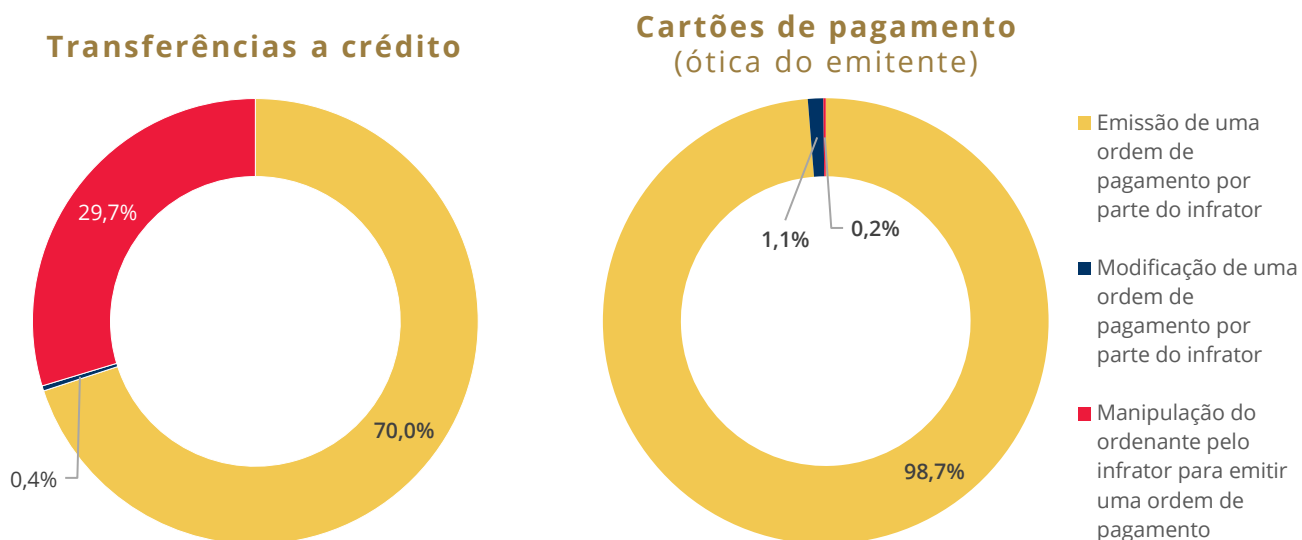


# PREFERÊNCIAS E HÁBITOS DE PAGAMENTO DOS PORTUGUESES

Apesar dos alertas, e da maior sensibilização para os cuidados a ter, são cada vez mais frequentes as fraudes através de engenharia social

## TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS EM CANAIS REMOTOS | POR MOTIVO

Peso no total em percentagem | 1.º semestre de 2022



Fonte: Banco de Portugal.

### Emissão de uma ordem de pagamento por parte do infrator

Usualmente, mediante a obtenção das credenciais de segurança do utilizador com recurso a engenharia social (por exemplo, mensagens ou emails com *links* para *sites* que replicam o *homebanking* ou telefonemas a fingir um contacto do banco)

### Manipulação do ordenante pelo infrator

O ordenante é enganado de forma a emitir uma ordem de pagamento a favor do infrator (por exemplo, telefonemas ou mensagens a solicitar o pagamento de um valor em atraso ou a realização de uma transferência para um amigo ou familiar)



## PREFERÊNCIAS E HÁBITOS DE PAGAMENTO DOS PORTUGUESES

Regra geral, os utilizadores suportam as perdas sempre que as operações fraudulentas resultam da utilização de credenciais de segurança ou elementos pessoais que foram indevidamente partilhados

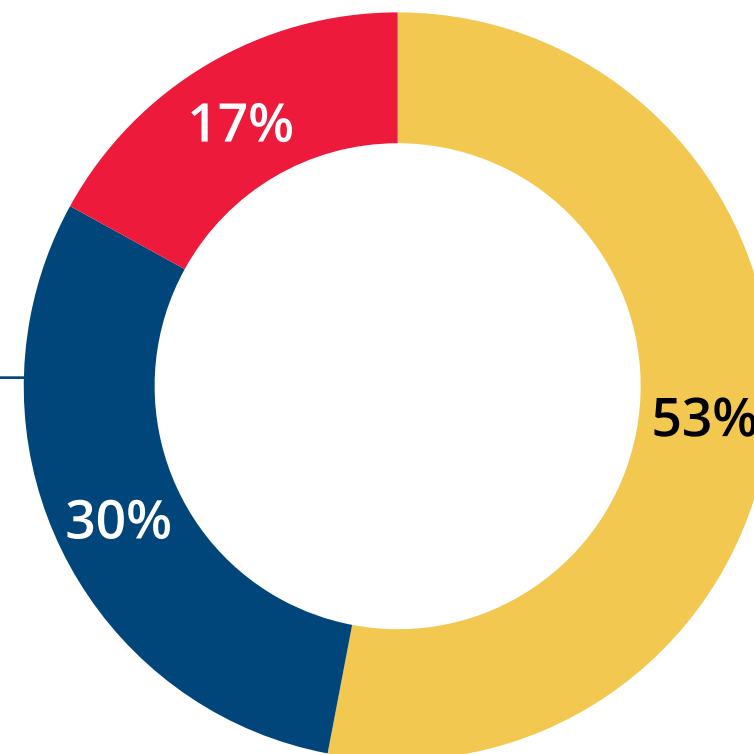
A maioria das perdas decorrentes de fraudes foram suportadas pelos bancos

**30%**

DAS PERDAS NOS  
PAGAMENTOS FORAM  
SUPPORTADAS PELOS  
UTILIZADORES

### PERDAS SUPPORTADAS | POR SEGMENTO

Peso no total em percentagem | 1.º semestre de 2022



■ Prestadores de serviços de pagamento ■ Utilizadores ■ Outros (ex.: seguradoras)

The background is a dark teal color with a complex, isometric illustration of a financial ecosystem. It features various elements: people in business attire interacting, large coins with Euro (€) and Yen (¥) symbols, a lightbulb icon, a percentage sign (%), a laptop, and a credit card. The scene is overlaid with a grid of dashed white lines, suggesting a digital or networked environment.

# A ESTRATÉGIA NACIONAL PARA OS PAGAMENTOS DE RETALHO 2025

02



## 30 LINHAS DE AÇÃO DISTRIBUÍDAS POR 4 VETORES

O **Fórum para os Sistemas de Pagamentos** é uma estrutura consultiva do Banco de Portugal que reúne os principais **intervenientes nacionais na oferta e na procura** de serviços de pagamento (cerca de 50 entidades representadas).

Tem por **missão** contribuir para a implementação de soluções de pagamento seguras, eficientes e inovadoras no mercado português.

O Fórum procura promover um ambiente de **cooperação** entre os diversos intervenientes, nas perspetivas da oferta e da procura das soluções de pagamento.





## 30 LINHAS DE AÇÃO DISTRIBUÍDAS POR 4 VETORES



**VETOR I**  
Proximidade e  
transparência



**VETOR II**  
Inovação e  
eficiência



**VETOR III**  
Segurança e  
usabilidade



**VETOR IV**  
Resiliência e  
sustentabilidade



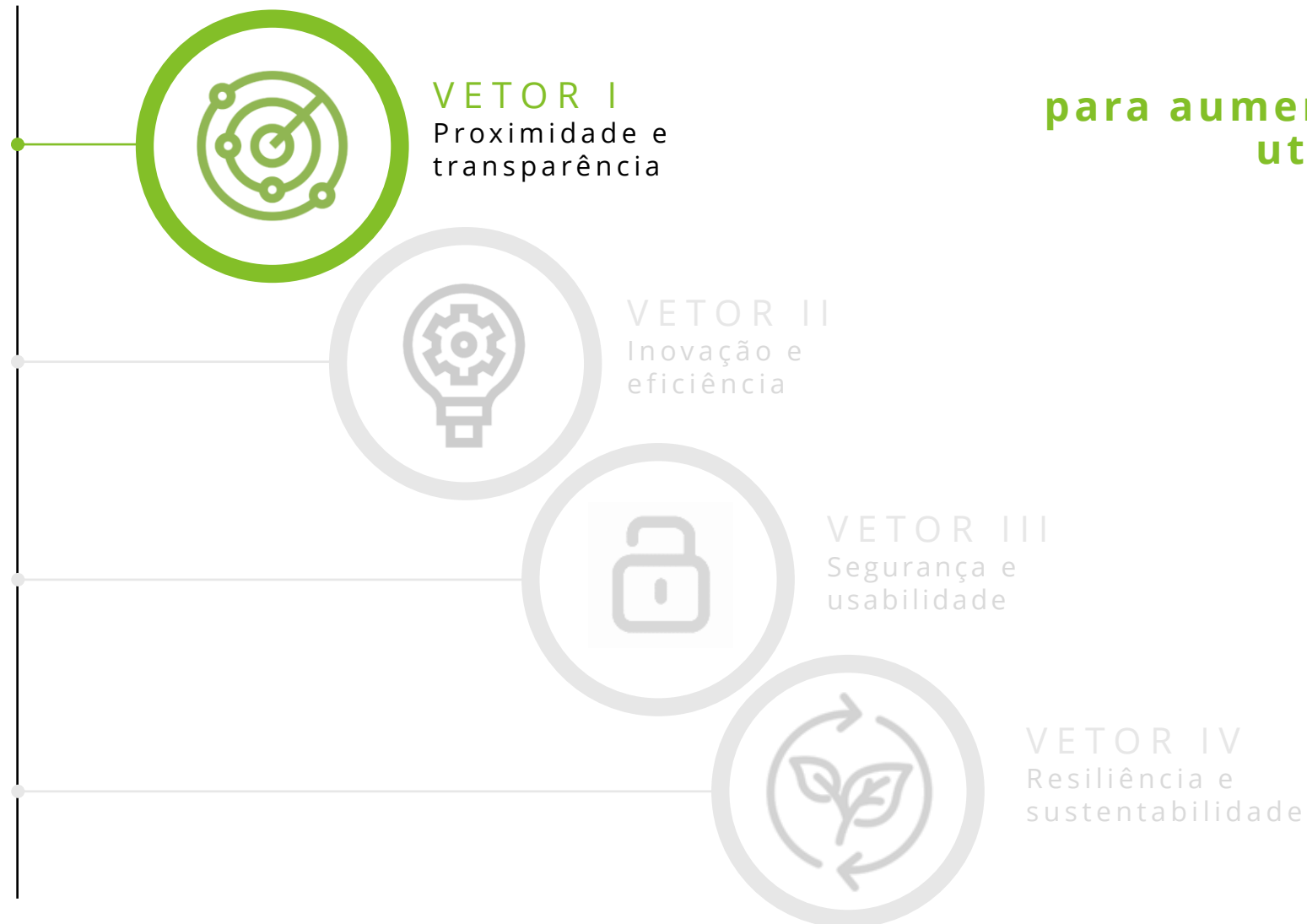
O **objetivo** é:

⋮ contribuir para a **disponibilização de soluções de pagamento seguras, eficientes e inovadoras no mercado português, e**

⋮ promover o **desenvolvimento, modernização e concorrência no setor**



## 30 LINHAS DE AÇÃO DISTRIBUÍDAS POR 4 VETORES



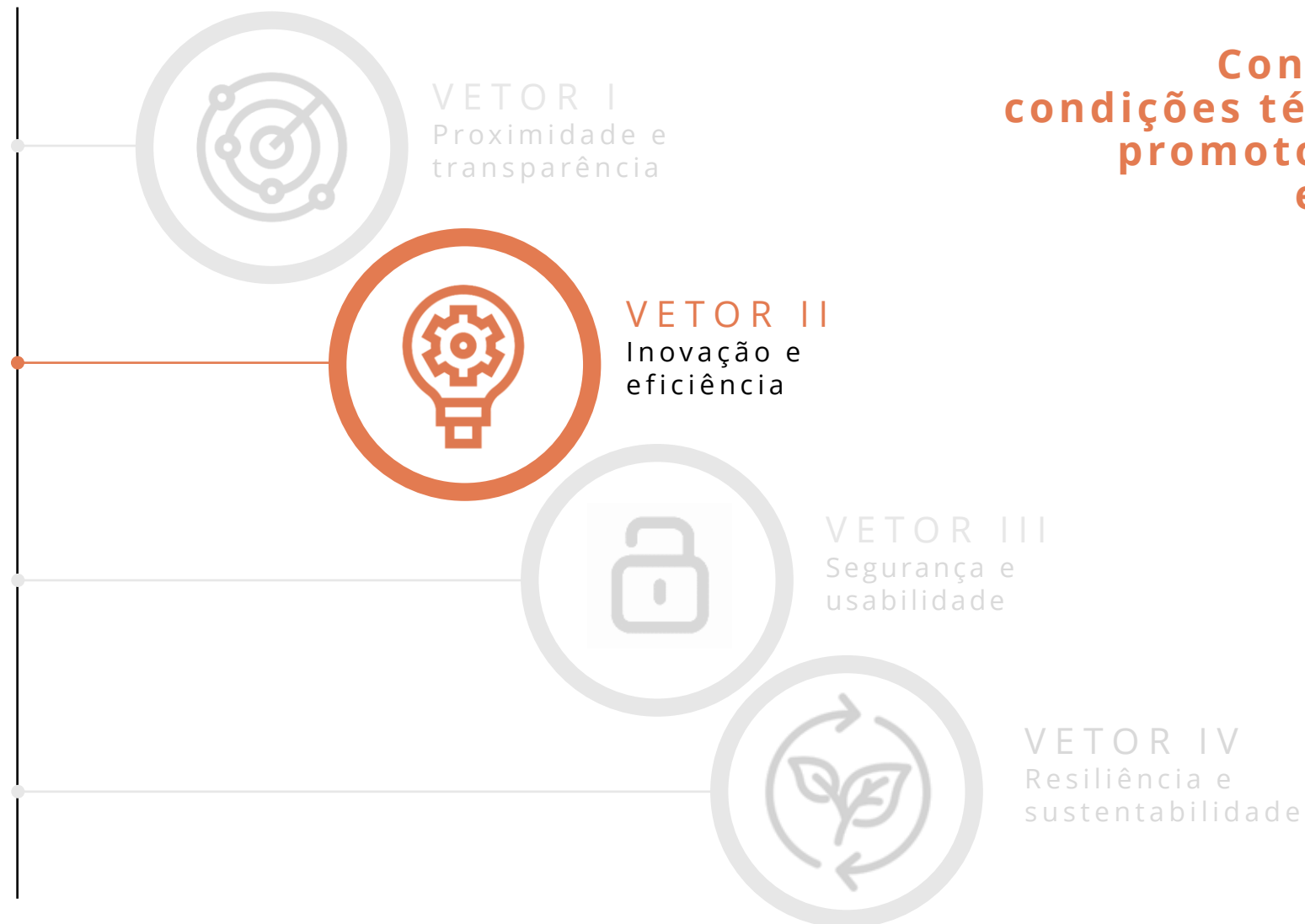
**Reforçar a comunicação para aumentar o conhecimento dos utilizadores de serviços de pagamentos**

... Informar sobre as **tendências de fraude e de burla**, assim como as práticas de segurança a adotar nas operações de pagamento

... Desenvolver conteúdos informativos sobre o **projeto do euro digital**



## 30 LINHAS DE AÇÃO DISTRIBUÍDAS POR 4 VETORES



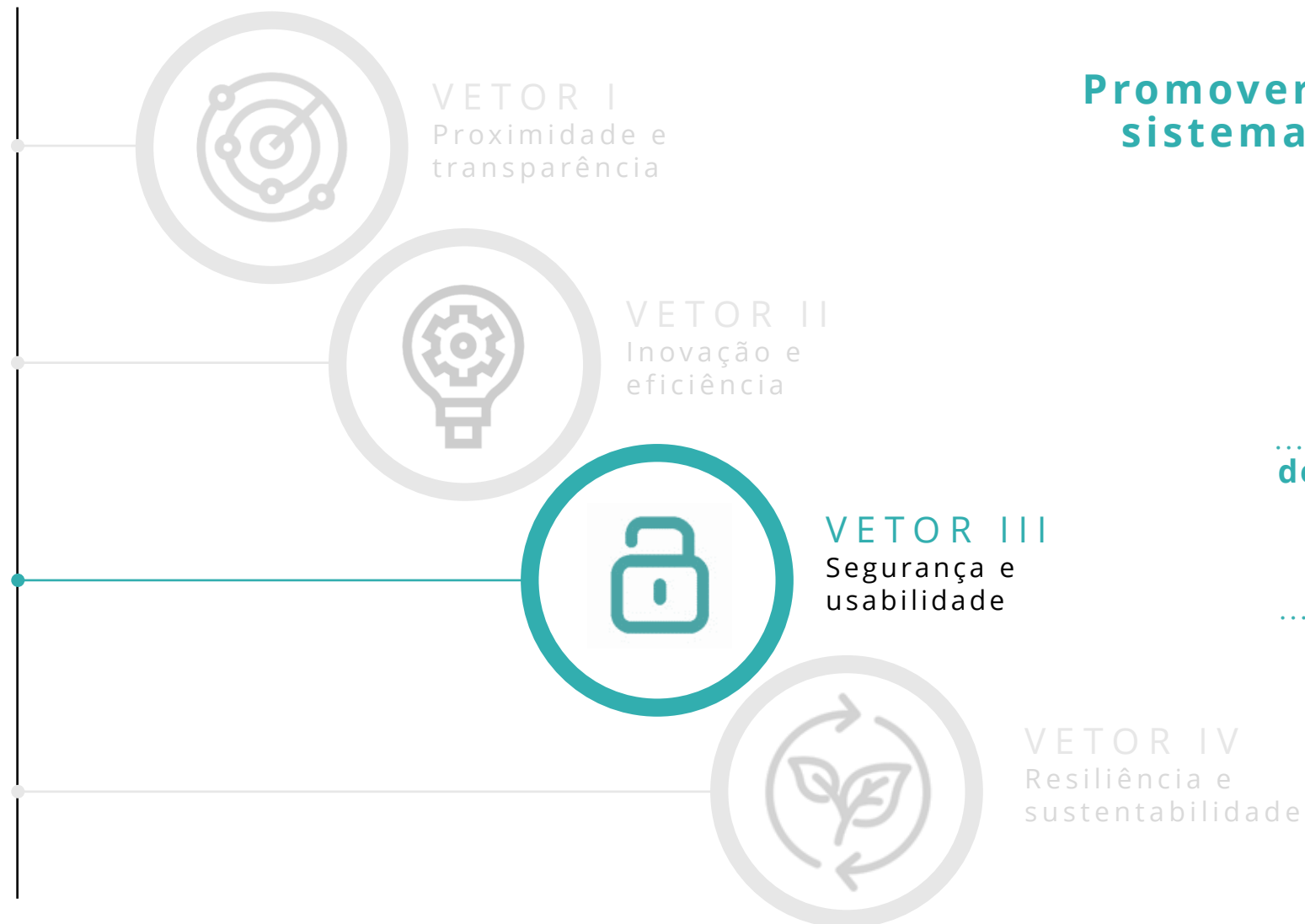
Contribuir para a criação de condições técnicas e regulamentares promotoras de maior inovação e eficiência no mercado de pagamentos portugueses

... Implementar uma **solução de Proxy Lookup** no contexto do SICOI

... Apoiar a implementação do **euro digital**, caso o Eurosistema decida avançar para a sua emissão



## 30 LINHAS DE AÇÃO DISTRIBUÍDAS POR 4 VETORES



### Promover a segurança no uso dos sistemas e meios de pagamento

... Implementar uma **solução de confirmação do beneficiário** no contexto do SICOI

... Analisar a evolução das **tipologias de fraude e de burla** e definir ações concertadas de prevenção e mitigação

... **Identificação do beneficiário** em pagamentos com referências e débitos diretos





## 30 LINHAS DE AÇÃO DISTRIBUÍDAS POR 4 VETORES



**Promover a resiliência dos sistemas e serviços de pagamento e a adoção de práticas sustentáveis**

... Identificar as principais oportunidades de melhoria relativas aos **incidentes operacionais e de segurança** de pagamentos



PROJETOS E  
INICIATIVAS  
PRIORITÁRIAS PARA O  
BANCO DE PORTUGAL

03



**A segurança dos  
pagamentos  
começa em cada um  
de nós**



## COMBATE À FRAUDE E BURLAS

O combate à fraude começa na prevenção

O reforço da segurança dos sistemas ajuda a mitigar a fraude, mas não é suficiente

### PREVENÇÃO

Ações de comunicação/sensibilização dos utilizadores para **prevenir as situações de fraude mais frequentes em cada momento** (tempestividade)



### MITIGAÇÃO

**Reforço dos sistemas para mitigar** as situações de fraude:

- ⋮ Aplicação da autenticação forte
- ⋮ Confirmação do beneficiário
- ⋮ Controlo de entidades credoras não idóneas nos débitos diretos
- ⋮ Identificação do beneficiário em pagamentos com referências e débitos diretos
- ⋮ Avaliação dos incidentes operacionais e de segurança de pagamentos

A woman with long brown hair and glasses, wearing a bright yellow sweater and blue jeans, is sitting on a white tufted sofa. She is holding a white smartphone to her ear with her right hand and has a silver laptop open on her lap. The room is brightly lit, with a white door and a gold pendant lamp visible in the background. The floor is wooden, and there is a patterned rug under the sofa.

**Conveniência e  
segurança num só  
*click***



## SERVIÇO DE *PROXY LOOKUP* E CONFIRMAÇÃO DO BENEFICIÁRIO



### *PROXY LOOKUP*

Permite a iniciação de transferências a crédito e imediatas, nos vários canais disponibilizados pelos bancos (*homebanking, app, balcão, etc.*) aos seus clientes, introduzindo apenas o número do telemóvel (ou o NIPC) do beneficiário, e sem ter de digitar o IBAN

Esta funcionalidade aumenta a conveniência na realização de transferências entre contas, independentemente do canal



### CONFIRMAÇÃO DO BENEFICIÁRIO

Permite ao utilizador confirmar, nos vários canais dos bancos (*homebanking, app, balcão, etc.*), que:

- . o beneficiário de uma transferência a crédito ou imediata é o pretendido pelo ordenante;
- . o devedor de um débito direto é o titular da conta a debitar

Esta funcionalidade confere maior segurança, na medida em que minimiza o envio de fundos para destinatários errados e as situações de fraude e burla

A disponibilizar no final do 1.º trimestre 2024



## SERVIÇO DE *PROXY LOOKUP* E CONFIRMAÇÃO DO BENEFICIÁRIO





# SERVIÇO DE *PROXY LOOKUP* E CONFIRMAÇÃO DO BENEFICIÁRIO



## Transferência na *app* do Banco



1

O utilizador acede aos canais do seu banco e ordena uma transferência utilizando o serviço de *proxy lookup*

*Jornada meramente ilustrativa*

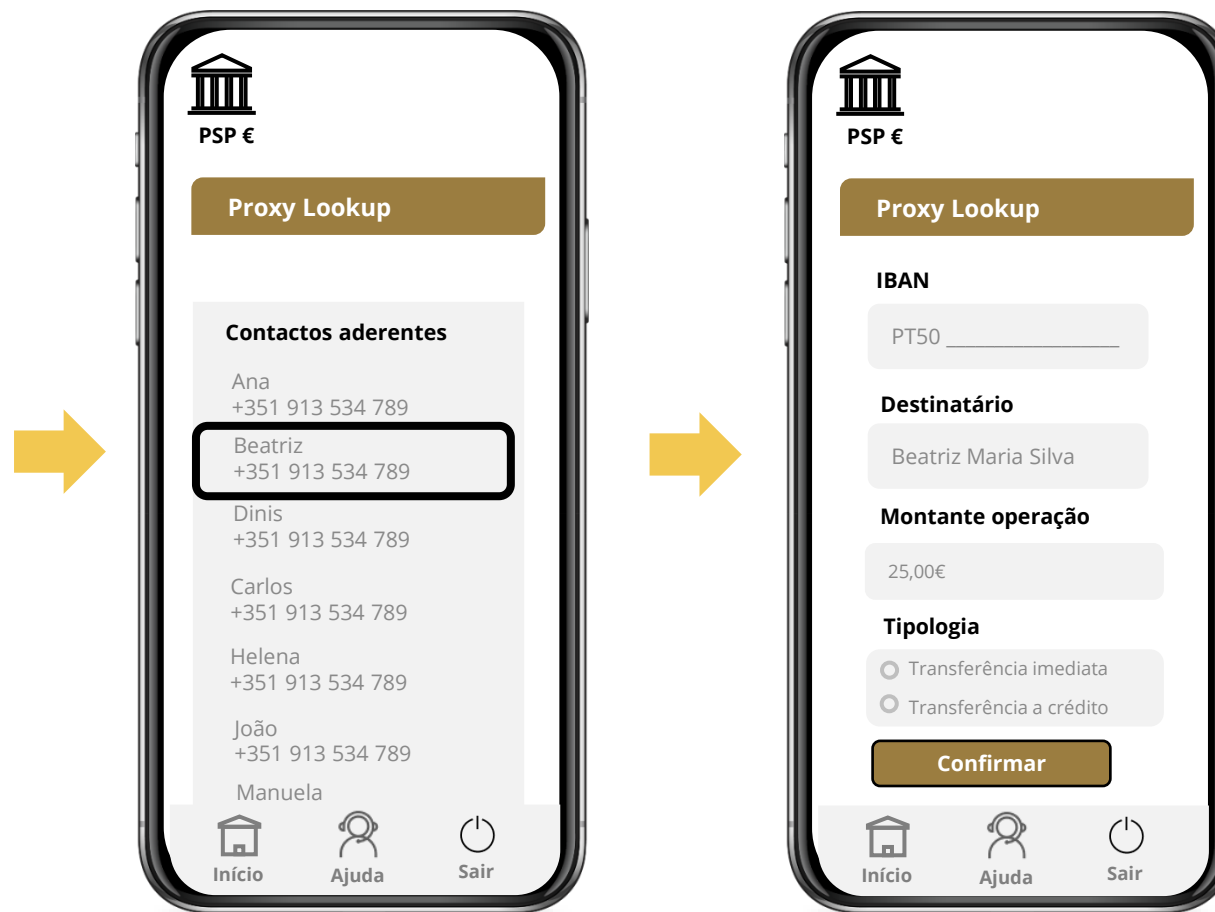




# SERVIÇO DE *PROXY LOOKUP* E CONFIRMAÇÃO DO BENEFICIÁRIO



## Transferência na *app* do Banco



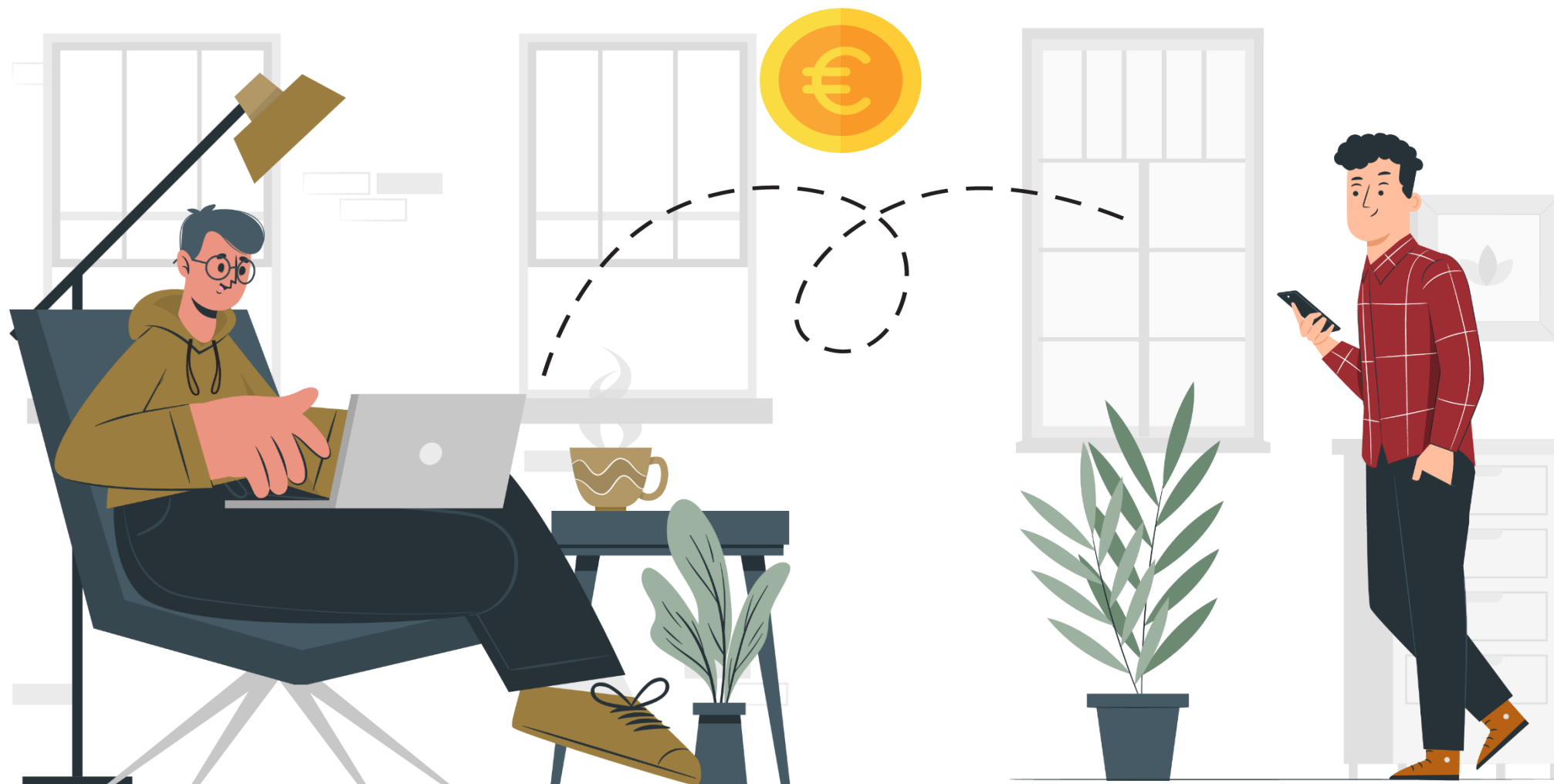
2

O utilizador seleciona o contacto e efetua a transferência com base no IBAN previamente associado ao número de telemóvel

*Jornada  
meramente  
ilustrativa*



# SERVIÇO DE *PROXY LOOKUP* E CONFIRMAÇÃO DO BENEFICIÁRIO



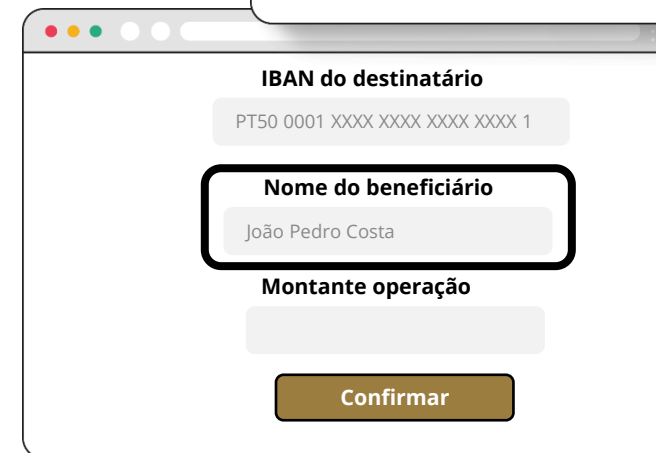
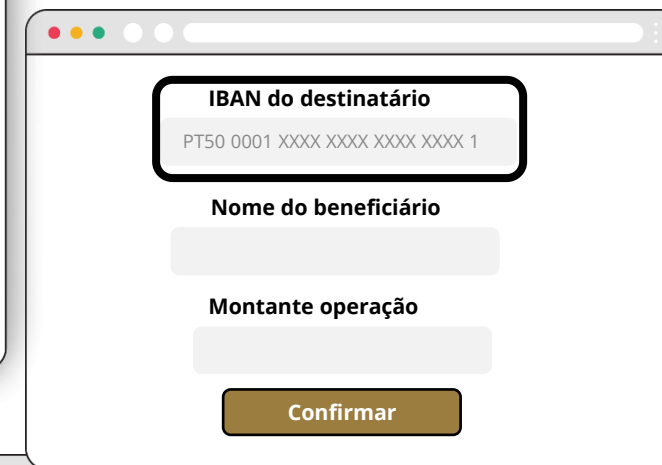
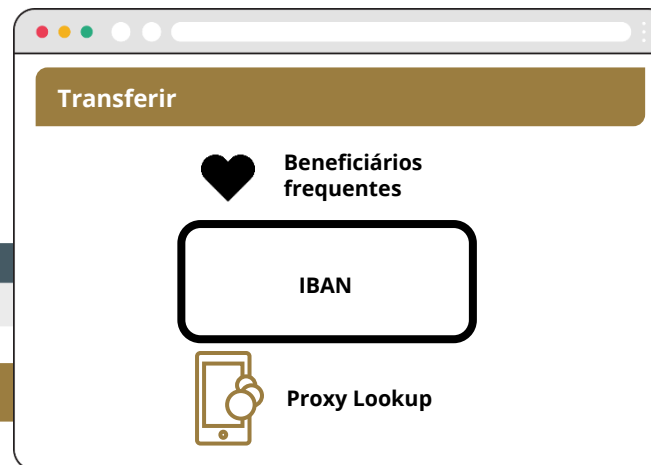
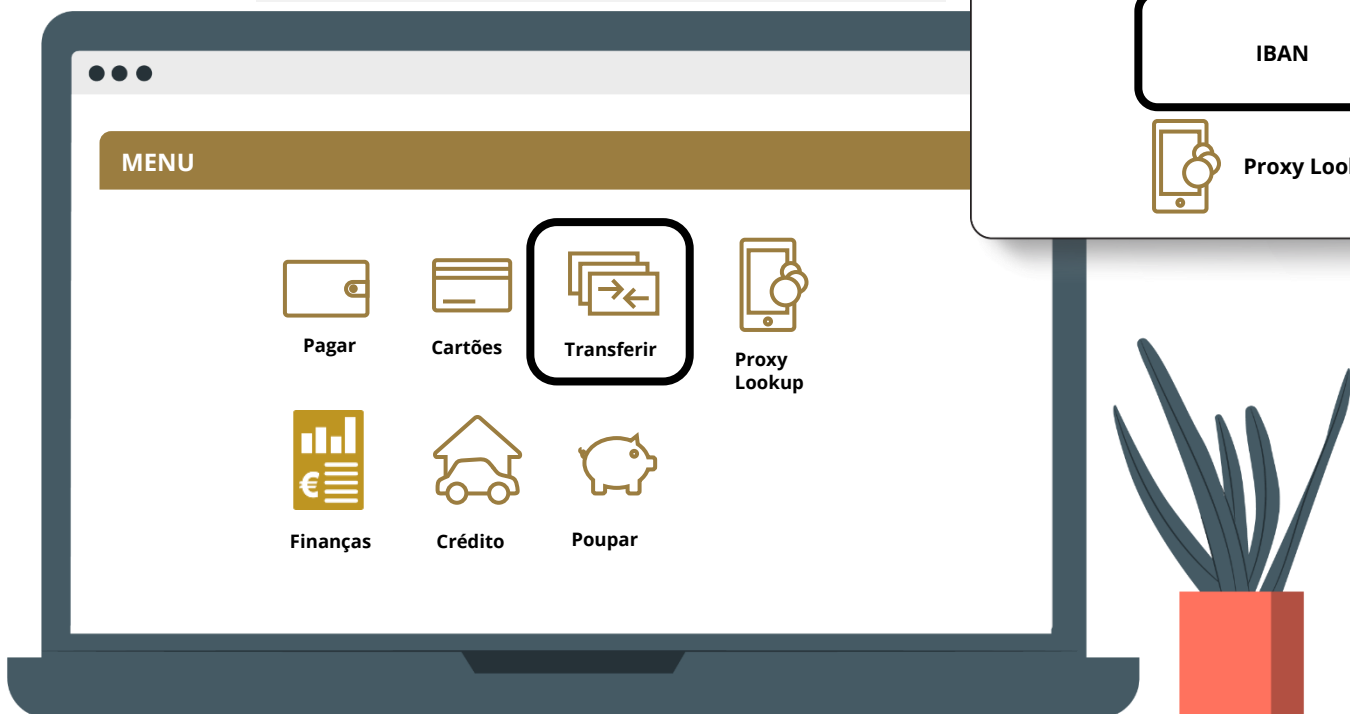


# SERVIÇO DE *PROXY LOOKUP* E CONFIRMAÇÃO DO BENEFICIÁRIO



## Transferência no *HomeBanking*

O utilizador acede aos canais do seu banco para efetuar a transferência e confirma o nome do beneficiário da mesma



*Jornada  
meramente  
ilustrativa*

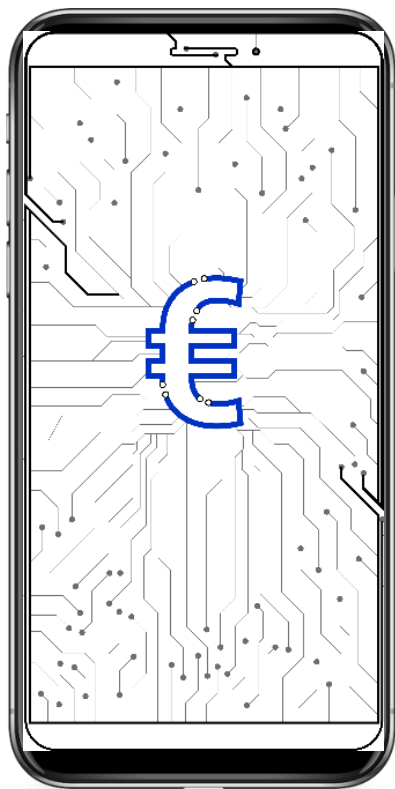


*“Notas na carteira, euro digital no telemóvel ...”*



## PROJETO DO EURO DIGITAL

O EUROSISTEMA ESTÁ A PREPARAR A EVENTUAL EMISSÃO DO EURO DIGITAL



Será a Moeda Digital de Banco Central do Eurosistema, complementar ao numerário, disponibilizada ao público em geral (particulares e empresas) em toda a área do euro para utilização nos pagamentos de retalho.

- ✓ Funcionalidades **semelhantes a soluções de pagamento modernas.**
- ✓ Contributo para a **redução da exclusão financeira.**
- ✓ **Coexistência** com soluções de pagamento **privadas.**

### CASOS DE USO PRIORITÁRIOS:



**Comércio eletrónico**



**Person-to-Person**



**Ponto de venda físico**



**Envolvendo instituições governamentais**



**Em qualquer canal ou dispositivo**



**Privacidade assegurada**

- ✓ Acesso mínimo indispensável aos dados do utilizador

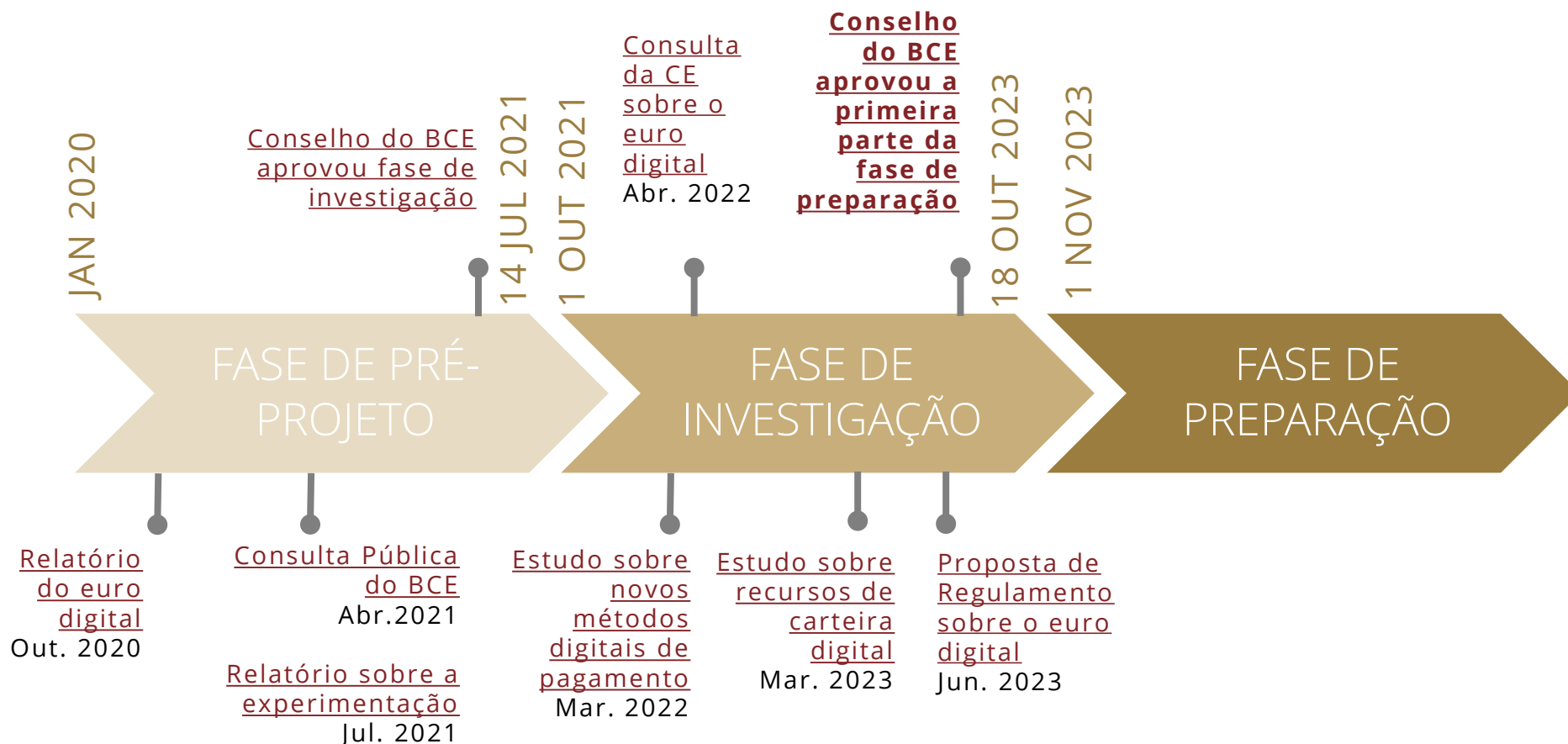


**Livre de encargos para funcionalidades básicas**



## PROJETO DO EURO DIGITAL

O BANCO DE PORTUGAL PARTICIPA ATIVAMENTE NO PROJETO DO EURO DIGITAL, ENVOLVENDO TODO O ECOSISTEMA DE PAGAMENTOS NACIONAL NA ANTECIPAÇÃO DE UM MEIO DE PAGAMENTO **MODERNO** E **SEGURO**, **ADEQUADO À ERA DIGITAL**.





OBRIGADA