

**Impactos da Diretiva de Serviços de Pagamento revista (DSP2):
Mercado financeiro português (2018-2023)**

Mónica Filipa Ribeiro Leite de Bastos

Doutoramento em Gestão

Especialização em Estratégia e Empreendedorismo

Orientador

Professor Doutor Sandro Miguel Ferreira Mendonça

ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Maio, 2023

iscte

**BUSINESS
SCHOOL**

**Impactos da Diretiva de Serviços de Pagamento revista (DSP2):
Mercado financeiro português (2018-2023)**

Mónica Filipa Ribeiro Leite de Bastos

Doutoramento em Gestão

Especialização em Estratégia e Empreendedorismo

Orientador

Professor Doutor Sandro Miguel Ferreira Mendonça

ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Maio, 2023



**BUSINESS
SCHOOL**

**Impactos da Diretiva de Serviços de Pagamento revista (DSP2):
Mercado financeiro português (2018-2023)**

Mónica Filipa Ribeiro Leite de Bastos

Doutoramento em Gestão

Especialização em Estratégia e Empreendedorismo

Júri:

Professor Doutor Fernando Ferreira (Presidente), ISCTE-IUL

Professor Doutor Fernando Alexandre, Universidade do Minho

Professor Doutor Nuno Crespo, ISEG-Universidade de Lisboa

Professor Doutor José Paulo Esperança, Universidade de Macau

Maio, 2023

Página intencionalmente em branco

Agradecimentos

Ao meu orientador, Professor Doutor Sandro Mendonça, que me acompanha desde o tempo de Mestrado e que me incentivou a avançar com mais esta etapa. O meu profundo reconhecimento e agradecimento pela sua exigência, disponibilidade e apoio ao longo deste caminho.

À equipa de docentes do Doutoramento em Gestão do ISCTE pelo rigor e profissionalismo. Foi uma jornada de grande aprendizagem e aperfeiçoamento contínuo, com muitas experiências inspiradoras.

Aqueles que contribuíram diretamente para a realização deste projeto, especialmente aos participantes do grupo focal e aos especialistas da indústria de serviços financeiros com quem tive o privilégio de interagir, através de inúmeras entrevistas. Uma vez mais, percebi que a escuta ativa é uma ferramenta muito poderosa e que nos conduz a um conhecimento sem limites.

Aos meus pais, por inculcaram em mim, desde muito cedo, um espírito de superação, disciplina e consistência. Entre muitas coisas, com eles, aprendi a acreditar sempre e que o impossível não existe. Basta apenas ter vontade, fé e determinação.

Ao meu irmão, pela generosidade, humildade e simplicidade, com que abraça a vida e espalha a bondade de viver.

Ao Carlos e ao Martim, pela compreensão, carinho, generosidade e amor incondicional.

Aos meus grandes amigos, Cesaltina e Luís, pessoas de uma beleza humana única e com quem tive o privilégio de partilhar bons e maus momentos ao longo desta intensa jornada de cinco anos. Em todos os momentos, estiveram sempre disponíveis para mim, com palavras sábias e serenas.

Aos demais, família e amigos, pelo afeto, discernimento e aceitação desta minha natureza tão curiosa e inconformista que me conduz, constantemente, a novos desafios.

Resumo

As constantes alterações regulamentares, o crescente desenvolvimento tecnológico e as mudanças no comportamento dos consumidores têm conduzido a dinâmicas de natureza ímpar na indústria de serviços financeiros. A Diretiva de Serviços de Pagamentos revista (DSP2) tem como objetivo, entre outros, desencadear novas abordagens de atuação no mercado, reforçando o quadro de competitividade e inovação através do estímulo à disponibilização de novos produtos e serviços aos consumidores e da abertura do mercado a novos prestadores de serviços de pagamento, configurando, porquanto, uma janela de oportunidade para o desenvolvimento de novos modelos de negócio.

Neste estudo, assente num quadro teórico sistémico de inspiração neo-Shumpeteriana, foram analisados os impactos da referida Diretiva no mercado português durante cinco anos, percorrendo-se as diferentes fases da sua implementação, através da utilização de um leque diversificado de técnicas de investigação. A análise documental e a análise de conteúdo a peças de informação, a realização de um grupo focal junto de consumidores finais, bem como a execução de diversas entrevistas a especialistas da indústria de serviços financeiros constituíram a estratégia metodológica para a adequada compreensão desta complexa realidade.

Os principais resultados apontam no sentido de alterações mais significativas nas áreas de segurança, nomeadamente com a introdução de mecanismos de autenticação forte e de proteção ao consumidor, com a obrigatoriedade de reembolso imediato das operações de pagamento reclamadas; e menos significativas, na área do *Open Banking*, sendo ainda pouco perceptível a prestação de serviços por parte de novas tecnológicas financeiras (*Fintech*), com impacto pouco expressivo em matéria de competitividade e inovação.

O presente estudo reveste-se de uma abrangente amplitude temporal e conta com o envolvimento de um número significativo de *stakeholders* e demonstra os efetivos impactos da DSP2 no mercado português, podendo ser útil para prospeções futuras e para uma reflexão relativamente à revisão da Diretiva em áreas que se revelaram menos bem-sucedidas, face aos objetivos delineados.

Palavras-chave: Diretiva de Serviços de Pagamento (DSP2), Inovação, Concorrência, Segurança, Consumidores, Bancos, *Fintech*, *Open Banking*

Abstract

Constant regulatory changes, growing technological development and changes in consumer behavior have led to dynamics of a unique nature in the financial services industry. The new Payment Services Directive (DSP2) aims, among others, to trigger new approaches to action in the market, reinforcing the framework of competitiveness and innovation by encouraging the launch of new products and services to consumers and opening the market to new payment service providers, configuring, therefore, a window of opportunity for the development of new business models.

In this study, based on a systemic theoretical framework of neo-Shumpeterian inspiration, the evolution of the Directive and its impacts on the Portuguese market over five years were analyzed, considering the different stages of its implementation and using various research techniques. Content analysis of pieces of information, a focus group with end consumers, as well as several interviews with specialists in the financial industry were key elements for an adequate understanding of this complex reality.

The main results point more significant changes in the areas of security, namely with the introduction of strong authentication and consumer protection mechanisms, with the obligation of immediate reimbursement of claimed payment operations; and less significant, in the area of Open Banking, with the provision of services by new financial technologies (Fintech) still barely perceptible, with a low impact in terms of competitiveness and innovation.

This is a study with a great temporal amplitude and with the involvement of a significant number of stakeholders that demonstrates the effective impacts of the DSP2 on the Portuguese market and could be useful for future prospects and for a reflection on the revision of the Directive in areas that proved to be less successful, considering the objectives defined.

Keywords: Payment Services Directive (DSP2), Innovation, Competition, Security, Consumers, Banks, Fintech, Open Banking

Índice Geral

1. Introdução	1
2. Revisão de literatura	3
2.1. Regulamentação e Inovação.....	3
2.1.1. Regulamentação	3
2.1.2. Regulamentação económica e a DSP2	4
2.1.3. Inovação	5
2.1.4. Interação entre Regulamentação e Inovação	7
2.2. Gestão de Inovação	9
2.3. Principais alterações introduzidas pela DSP2	11
2.4. Visão global dos pagamentos em Portugal	15
2.5. Caracterização de <i>Fintech</i>	18
2.6. Ecossistema de <i>Fintech</i> português	22
2.7. Sistema Bancário português	25
2.8. Posicionamento dos Bancos face às <i>Fintech</i>	26
2.9. O impacto das <i>Fintech</i> nos Bancos	27
2.10. Conclusões preliminares	29
3. Metodologia de estudo	30
3.1. Desenho da Investigação.....	30
3.2. Perguntas de partida e técnicas de investigação.....	30
3.3. Caracterização das técnicas de investigação aplicadas	31
3.3.1. Análise documental	31
3.3.2. Análise de conteúdo	32
3.3.3. Grupo focal.....	33
3.3.4. Entrevistas semi-estruturadas	35
3.3.5. Triangulação entre os elementos de análise e as técnicas de investigação aplicadas	36
3.4. Trabalho de campo nas três fases da Diretiva	37
3.4.1. Recolha de dados - Antes da DSP2	37
3.4.2. Recolha de dados - Entrada em vigor da DSP2.....	47
3.4.3. Recolha de dados - Depois da DSP2	52
3.5. Conclusões preliminares	56
4. Discussão de resultados	58
4.1. Abordagem de discussão de resultados.....	58
4.2. Autoridade da Concorrência	59
4.2.1. Consulta Pública - Inovação Tecnológica e Concorrência no setor financeiro	59

4.2.2. Questionário a Finanças Tecnológicas e resultados da avaliação	60
4.2.3. Conclusões preliminares.....	62
4.3. Banco de Portugal	63
4.3.1. Reunião com <i>Fintech</i> - Oportunidades e Desafios da DSP2	63
4.3.2. Primeira Conferência Ibérica sobre <i>Fintech</i>	63
4.3.3. Intervenção de Hélder Rosalino em reunião interbancária.....	66
4.3.4. Estudo com a Caracterização de <i>Fintech</i> a operar em Portugal	67
4.3.5. Conclusões preliminares.....	68
4.4. Imprensa.....	68
4.4.1 Comunicado a informar da entrada em vigor da DSP2	68
4.4.2 Conclusões preliminares.....	69
4.5. Consumidores finais.....	70
4.5.1. Grupo focal para aferir de conhecimento	70
4.5.2. Conclusões preliminares.....	74
4.6. Indústria financeira	74
4.6.1. Análise de conteúdo a entrevistas de revistas de especialidade de pagamentos.....	74
4.6.2. Entrevistas semi-estruturadas realizadas a especialistas.....	78
4.6.2. Conclusões preliminares.....	83
4.7. Comissão Europeia	84
4.7.1. Consulta Pública para revisão da DSP2	84
4.7.2. Conclusões preliminares.....	88
4.8. Respostas às perguntas de partida.....	89
4.9. Conclusões preliminares	95
5. Conclusões finais	96
5.1. Contribuições teóricas.....	96
5.2. Implicações práticas	96
5.3. Limitações da Investigação	98
5.4. Recomendações para investigações futuras	98
Referências bibliográficas.....	100

Anexos	110
Anexo A – Ecossistema Português de <i>Startups</i>	110
Anexo B – Cronograma de investigação.....	111
Anexo C – Entrevista detalhada a Paulo Raposo	112
Anexo D – Entrevista detalhada a Pedro Branco	118
Anexo E – Guião de perguntas para o grupo focal	121
Anexo F – Guião de perguntas para as entrevistas.....	123
Anexo G – Resultados detalhados das entrevistas	129

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Síntese dos elementos analisados e técnicas de investigação aplicadas

Tabela 2 – Caracterização das entidades participantes

Tabela 3 – Entrevistas

Tabela 4 – Composição do grupo focal

Tabela 5 – Síntese das entrevistas realizadas

Tabela 6 – Citações e observações representativas

Índice de Figuras

Figura 1 – Serviços de informação sobre contas

Figura 2 – Serviços de iniciação de pagamentos

Figura 3 – Mecanismos de autenticação forte de pagamentos

Figura 4 – Enquadramento concetual das *Fintech*

Figura 5 – Principais indicadores do Ecosistema de *Fintech* português

Figura 6 – *Fintech* a operar em Portugal por área

Figura 7 – Principais indicadores do setor bancário

Figura 8 – Análise SWOT

Figura 9 – Mapeamento entre perguntas de partida e técnicas de investigação

Figura 10 – Evolução da Diretiva de Serviços de Pagamento

Figura 11 – Evolução tecnológica dos serviços financeiros

Figura 12 – Caracterização das empresas participantes e tipo de serviços prestados

Figura 13 – Perfil das empresas participantes

Figura 14 – Agrupamento de dados recolhidos

Figura 15 – Barreiras identificadas para a entrada de *Fintech*

Figura 16 – Modelo de negócio dos PISP

Figura 17 – Modelo de negócio dos AISP

Figura 18 – Conceitos e relações identificadas no grupo focal

Figura 19 – Síntese de resposta às perguntas de partida

Figura 20 – Relação entre as respostas às perguntas de partida e o quadro teórico

Índice de Anexos

Anexo I – Ecossistema português de *Startups*

Anexo II – Cronograma de investigação

Anexo III – Entrevista detalhada a Paulo Raposo

Anexo IV – Entrevista detalhada a Pedro Branco

Anexo V – Guião de perguntas para o grupo focal

Anexo VI – Guião de perguntas para as entrevistas

Anexo VII – Resultados detalhados das entrevistas

Lista de Abreviaturas

AML – Anti-money laundering

API – Application Programming Interface

ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

BCE – Banco Central Europeu

BdP – Banco de Portugal

B2B – Business-to-Business

B2B2C – Business-to-Business-to-Consumer

B2C – Business-to-Consumer

CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários

DSP – Diretiva de Serviços de Pagamento

DSP2 – Diretiva de Serviços de Pagamento revista

EBA – European Banking Authority (Autoridade Bancária Europeia)

IA – Inovação aberta

IC – Instituição de Crédito

I&D – Investigação e Desenvolvimento

IDI – Investigação, Desenvolvimento e Inovação

IME – Instituição de Moeda Eletrónica

IP – Instituição de Pagamento

KYC – Know-Your-Customer

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

RGICSF – Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras

RJSPME – Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica

Abreviaturas em Latim

e.g. (exempli gratia) – por exemplo

et al. (et alia) – e outros

i.e. (id est) – isto é

1. Introdução

O Decreto-Lei n.º 91/2018 de 12 de novembro estabeleceu o novo Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME), transpondo para o ordenamento jurídico nacional a Diretiva 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno (Diretiva de Serviços de Pagamento revista – DSP2), sendo muitas as expectativas de mudança, especialmente por parte de Empresas Tecnológicas Financeiras (*Fintech*), Bancos, Comerciantes e Clientes.

As conclusões deste estudo poderão contribuir para diferentes discussões, seja ao nível académico, seja ao nível da governação do sistema financeiro. Poderão, ainda, constituir pistas de apoio à formulação de novas peças regulamentares, no sentido de contribuir para o reforço da adoção de serviços de pagamentos mais diferenciadores e inovadores, com claros benefícios para os vários agentes do mercado.

A problemática desta investigação está situada em torno da gestão da inovação no sistema financeiro, designadamente pretende-se avaliar em que medida a nova regulamentação veio trazer efetivas mudanças para a indústria de serviços de pagamento em Portugal, quer em matéria de desenvolvimento de novos produtos quer na emergência de novas entidades tecnológicas financeiras a operar no mercado e novos modelos de negócio. A literatura disponível é escassa na ligação das matérias referentes a regulamentação e inovação e, em particular, quanto à análise do enquadramento de promoção, através de um novo quadro legal, à maior diversidade de empresas a disponibilizar produtos e serviços, configurando novos desafios, especialmente, para os operadores incumbentes (Bancos) e para as empresas tecnológicas financeiras entrantes (*Fintech*).

Nesta investigação procede-se a um estudo com a duração de cinco anos (2018-2023), percorrendo-se as diferentes etapas, anteriores e posteriores, à entrada em vigor da referida Diretiva, com vista o aprofundamento dos seus impactos ao nível dos diferentes *stakeholders*, sendo o objetivo verificar se os princípios norteadores subjacentes à sua criação foram cumpridos.

As grandes motivações inerentes à nova regulamentação estavam orientadas no sentido do reforço da contribuição para um mercado de pagamentos europeu mais integrado e eficiente; do reforço da segurança e eficiência na realização de pagamentos; do estímulo à igualdade de

condições entre prestadores de serviços de pagamento; do reforço dos direitos dos consumidores e da promoção da adoção de serviços de pagamento inovadores e constituíram, por isso, os princípios-base do novo quadro legal e o objeto de escrutínio, nesta pesquisa.

As perguntas de partida que servem de linhas de orientação ao presente trabalho, assentam, assim, nas seguintes formulações: (1) Que expectativas existiam em torno da DSP2? (2) Quais as principais alterações registadas no momento imediato à entrada em vigor da DSP2? (3) Que balanço fazem os diferentes agentes de mercado da implementação da DSP2? (4) Os objetivos definidos para a DSP2 foram alcançados?

Procurando, deste modo, cooperar para o avanço do conhecimento científico em Gestão, a presente investigação procurou endereçar os seguintes objetivos: (1) Contribuir para o desenvolvimento da literatura na área de Estratégia e Empreendedorismo, e em particular, nas matérias ligadas ao impacto da regulamentação na inovação; (2) Responder ao *gap* da literatura no relacionamento das referidas temáticas; (3) Averiguar se, efetivamente, os objetivos traçados aquando da elaboração da DSP2 foram alcançados e (4) Identificar eventuais lacunas na Diretiva e possíveis temas a endereçar numa potencial revisão.

A estratégia metodológica passou pela utilização de vários tipos de dados e abordagens independentes, realizando-se uma análise documental a nove peças, uma análise de conteúdo a duas entrevistas disponíveis em revistas da indústria financeira e 22 interações personalizadas com especialistas, em contexto de entrevistas semi-estruturadas,

Este trabalho está organizado em cinco capítulos: no Capítulo 1 é apresentado o estudo; no Capítulo 2, a revisão de literatura, onde são aprofundados, nomeadamente, os temas da Regulamentação, Inovação e Novos Modelos de Negócio associados à Banca e às *Fintech*. No Capítulo 3, a metodologia, com a descrição e aplicação das várias técnicas de recolha e tratamento de dados, designadamente, a análise documental, a análise de conteúdo, o grupo focal e as entrevistas. O Capítulo 4 é dedicado à análise e discussão de resultados e resposta às perguntas de partida e o Capítulo 5, às conclusões finais, com as contribuições teóricas, implicações práticas, identificação das principais limitações do estudo e sugestões para próximas investigações.

2. Revisão de literatura

2.1. Regulamentação e Inovação

2.1.1 Regulamentação

O termo regulamentação tem associadas várias definições. De notar, todavia, a perspectiva de Kemp (1998) que considera que a regulamentação envolve o uso da lei proposta pelo Estado ou por entidades autorizadas para o efeito, tendo em vista a produção de resultados que, de outra forma, não seriam facilmente atingíveis, prevenindo, também, o aparecimento de outros resultados não desejáveis.

Brousseau (1998) define três tipos de intervenção regulamentar: (i) a regulamentação económica, que consubstancia políticas *antitrust*, controlo dos preços, direitos de propriedade e área jurídica; (ii) a regulamentação social orientada para a regulamentação ambiental, de saúde e de segurança, condições de trabalho, proteção do consumidor; e (iii) a regulamentação do mercado que considera a regulamentação fiscal e as previsões sobre o desempenho das empresas.

A (i) regulamentação económica contempla, especialmente, as intervenções públicas que são entendidas como imprescindíveis para ultrapassar ineficiências de mercado ou de competitividade, sendo os mercados competitivos vistos como a melhor abordagem para se obter eficiência económica, apresentando dois tipos:

- Regulamentação pro-competitiva, ou de orientação *antitrust* que tem como principal objetivo evitar a destruição do processo competitivo, pela própria competitividade. Centra-se, portanto, na supervisão do comportamento das empresas (fusão e aquisição, políticas de preços, condições gerais de venda, relação com os patrocinadores e clientes, entre outras). Em alguns casos, estimula as autoridades públicas a levantar barreiras paradoxais, para aumentar ou reduzir a intensidade da competitividade, procurando evitar, assim, sobreajustamentos;
- Regulamentação de monopólios naturais e utilidades públicas que considera, em determinadas áreas de produção, o monopólio como a solução mais eficiente, considerando as economias de escala subjacentes ou no caso de recursos estratégicos que merecem exceções ao princípio da competitividade. Nestes quadros, as entidades públicas têm legitimidade para intervir e supervisionar os operadores privados ou independentes.

No que concerne à (ii) regulamentação social, assinala-se a intervenção pública necessária para superar fatores externos, nomeadamente, quando os agentes económicos não suportam as

consequências das suas ações. Devido a constrangimentos físicos ou institucionais, como seja a ausência de direitos de propriedade em determinados recursos, muitas atividades económicas têm efeitos laterais, conduzindo a uma diferença entre os custos privados e coletivos. Também, neste domínio, o autor defende diferentes tipos de regulamentação social:

- Regulamentação voltada para a internacionalização de fatores externos que tem como objetivo disponibilizar o sistema de incentivo adequado para os decisores económicos, poderem alcançar a melhor solução, tendo em conta o interesse comum. A principal finalidade é, portanto, que os agentes económicos acarretem com todas as responsabilidades dos seus atos e decisões, incluindo proteção do ambiente, saúde pública, proteção dos clientes para falhas nos serviços e nos bens, entre outros;
- Regulamentação dedicada a resolver os paradoxos dos bens coletivos que considera que ninguém pode ser excluído do consumo e, como tal, o consumo de determinado produto por um agente, não reduz a riqueza dos outros agentes (nem mesmo dos bens rivais).

Por último, salienta-se a (iii) regulamentação de mercado que apresenta regras relevantes para a organização dos mercados, não permitindo, especialmente, que os agentes usem os recursos e os transfiram entre si. Douglass North (1993) corporiza a tradição económica neo-institucionalista que argumenta que as regras formais que existem numa economia afetam o seu desempenho a longo prazo, pelo que as autoridades públicas deverão ter especial cuidado em compreender os incentivos que estão embutidos no desenho dos enquadramentos jurídico-constitucionais e legais-regulamentares (ver também Brousseau, 1998).

2.1.2 Regulamentação económica e a DSP2

Na sua essência, este trabalho centra-se na regulamentação económica e, particularmente, nos aspetos associados ao estímulo da inovação e competitividade no sistema financeiro, sendo realizada a apreciação da Diretiva de Serviços de Pagamento revista (DSP2) que visa reforçar as anteriores regras aplicadas na DSP1, contemplando a nova era de serviços mais inovadores disponibilizados na Internet e dispositivos móveis (Comissão Europeia 2016a, 2019b).

Presente a necessidade de um mercado de serviços de pagamentos mais integrado e eficiente, a DSP2 procurou alargar o seu âmbito a novos serviços e concorrentes que anteriormente detinham barreiras à entrada no mercado, possibilitando a oferta de serviços a uma escala maior para Estados-Membros. A DSP2 visa, assim, aumentar a concorrência de mercado, estimulando a entrada de novos prestadores de serviços de pagamentos, para que os consumidores possam

aceder a uma melhor e maior gama de produtos e serviços, a preços mais baixos e com maior proteção (Donelly, 2016; Diretiva 2015/2366).

O Decreto-Lei n.º 91/2018 estabelece o novo Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME), transpondo para o ordenamento jurídico nacional a Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno (Diretiva de Serviços de Pagamento revista – DSP2).

De acordo com o Banco de Portugal (BdP) o novo RJSPME passa a ser o elemento central na prestação de serviços de pagamento em Portugal, impactando não só na forma como os prestadores de serviços de pagamento disponibilizam os seus serviços, mas também no modo como particulares, empresas e Administração Pública efetuam pagamentos no seu dia-a-dia, promovendo um mercado de pagamentos mais inovador, competitivo e seguro.

O Decreto-Lei introduz um conjunto de alterações na prestação de serviços de pagamento em Portugal, sendo de destacar a sua aplicação a um maior número de operações de pagamento, a criação e regulação de novos tipos de serviços de pagamento, a definição de um conjunto de requisitos de segurança a observar na execução de operações de pagamento e a imposição aos prestadores de serviços de pagamento de maiores responsabilidades na realização de operações de pagamento não autorizadas.

2.1.3. Inovação

Efetivamente, a inovação é um conceito muito amplo, não estando circunscrito a nenhuma área, em particular. A inovação pode ser discutida a nível macro e micro: (i) a nível macro, na perspetiva de mercado, de uma economia, que envolve a interação de várias organizações e (ii) a nível micro, na perspetiva individual do comportamento inovador de uma empresa/organização pertencente a esse mercado ou economia.

Numa tentativa de abordagem a conceitos mais concretos de inovação, destaca-se o trabalho de Schumpeter (1934) que apresenta as cinco principais áreas onde a inovação é aplicada: (1) Inovação de Produto, com a criação de produtos novos ou melhorados; (2) Inovação de Processo, baseada na introdução de um processo de produção novo ou melhorado; (3) Inovação na Estrutura Organizacional, assente na criação de uma nova estrutura ou melhorias a nível da

produção, comunicação e/ou sistemas internos; (4) Inovação na Gestão, com a reengenharia de processos de negócio e (5) Inovação em Marketing ligada a novas abordagens nas vendas, financiamento, distribuição, entre outros.

Eventuais transformações nas cinco áreas explicitadas consistem em fontes de inovação, uma vez que contribuem para a realização de novas combinações que se relacionam, de forma direta ou indireta, com as áreas envolvidas, tanto da própria organização como do ambiente externo em que se insere a respetiva empresa/setor. O conceito de empreendedor é identificado e utilizado pelo referido autor, como sendo um dos elementos responsáveis pela introdução das inovações, sendo o empreendedor considerado o líder de todo o processo de inovação.

Schumpeter (1934) menciona, igualmente, a lógica de criação-destruição, remetendo para o facto de a inovação poder tornar-se destrutiva pela forma de descontinuidade, pois ao mesmo tempo que se satisfazem as necessidades dos consumidores através de novos produtos, os produtos já existentes tornam-se obsoletos. A destruição criadora ocorre ainda quando se substituem produtos, processos, estruturas organizacionais, planos de gestão e de marketing já existentes, por novos, através de processos de inovação.

Mendonça (2006, p. 5) reforça o carácter dinâmico da inovação e a importância de uma melhor compreensão do fenómeno para uma adequada resposta aos desafios que se colocam nos vários domínios, referindo:

“A inovação é ela própria um objeto de investigação em mutação, criando cada vez mais necessidade de novas explicações. Compreender melhor o fenómeno da inovação, as suas causas e consequências é também uma condição básica para os gestores e os fazedores de política pública aprenderem a intervir e a adaptar-se melhor a um mundo em mudança.”

Por último, no que respeita a inovação financeira, tema nuclear desta investigação, interessa ainda destacar o entendimento de Khraisha e Arthur (2018) que descrevem a inovação financeira como um processo, realizado por qualquer instituição, que envolve a criação, promoção e adoção de produtos e serviços, plataformas e processos que introduzem mudanças na forma como atividade financeira é realizada. Este conceito, além de não incluir o termo da popularização, não engloba o termo de *instituições financeiras*, uma vez que as inovações financeiras não são exclusivas destas instituições dado o crescente aparecimento das empresas *Fintech*, responsáveis pela onda mais recente do desenvolvimento tecnológico e da sofisticação do sector financeiro.

2.1.4. Interação entre Regulamentação e Inovação

Interessa, agora, destacar os possíveis impactos da regulamentação na inovação. Esta é uma área ainda pouco estudada (Mendonça, 2021). Para o efeito, enumera-se alguns dos pressupostos considerados no processo de inovação, de acordo com Leone et al. (1998):

- A inovação implica a coordenação de diversas operações, pelo que a sua eficiência é influenciada pela articulação dinâmica das múltiplas componentes envolvidas;
- Pode não produzir-se só inovação, mas também conhecimento, logo a análise do impacto da regulamentação tem de ser elaborada, tendo em conta a sua capacidade para produzir e difundir, também, conhecimento;
- A inovação não é um fenómeno estático, mas sim dinâmico, que envolve a coordenação de várias partes dentro de cada empresa, entre as várias empresas e entre as empresas e outros agentes.

A competição das organizações pela inovação financeira está a passar por várias etapas disruptivas devido ao aparecimento das inovações provenientes do sector de *Fintech*. Estas entidades prometem oferecer maior qualidade e segurança do que as instituições financeiras tradicionais (Arthur, 2017), viabilizando a hipótese que estas entidades possam surgir como uma alternativa válida e competitiva (He et al. 2017). As *Fintech*, ao incidirem em mercados não regulados ou pouco regulados, contribuem para o aumento da complexidade no ambiente económico. Não obstante, apesar da potencialidade disruptiva da atividade das *Fintech*, a mesma ainda não é suficientemente relevante para que tenha implicações significativas no mercado (Bernoth e Gebauer, 2017; Dabrowski, 2017).

As circunstâncias enunciadas carregam, assim, um elemento de dúvida para o ambiente económico (Solans, 2003) e levam os Bancos Centrais a realizar a monitorização do cenário financeiro com atenção redobrada, acompanhando atentamente o desenvolvimento das inovações financeiras e executando uma previsão ponderada das incertezas e dos tipos de risco que transportam para a economia (Noyer, 2007). Deste modo, a supervisão das inovações financeiras tem como objetivo estimar o impacto potencial para a estabilidade financeira e para a proteção do consumidor, uma vez que os serviços financeiros são cada vez mais fornecidos por um grupo diversificado de entidades (He et al. 2017).

Como resultado, o aparecimento da atividade da *Fintech* em ambientes não regulados, cria um dilema incómodo para os reguladores, com possíveis extensões de regulação à inovação financeira. Segundo Arthur (2017), a regulação pode interagir com o processo de inovação

financeira através de duas formas: (i) pode encorajar os participantes do mercado a criar inovações financeiras conscientes e saudáveis; (ii) mas também pode ser motor de inovação financeira para o contorno da legislação, já que os participantes do mercado estão constantemente à procura de novas formas de obter lucro (Mishra e Pradhan, 2008; Moniz, 2010). Porém, a regulação financeira continua a ser um alicerce importante, uma vez que procura reduzir as falhas dos mercados para evitar a instabilidade e a transferência da exposição de risco para os agentes económicos (Joskow e Roger, 1981; Brunnermeier et al. 2009). Este último aspeto é fundamental para a manutenção do sentimento de confiança, pois a falta desta no mercado e nos intermediários dificulta o seu funcionamento (He et al., 2017).

Efetivamente, na base de qualquer inovação financeira é fundamental existir um ambiente de confiança. É expectável que com a crescente dimensão dos impactos das inovações, a complexidade da regulação aumente, sendo fundamental que os reguladores encontrem o melhor equilíbrio possível nas diligências a adotar para adequação da regulação às diferentes inovações financeiras que vão surgindo, em linha com as implicações que as mesmas têm para os diferentes agentes económicos. Neste sentido, é relevante que a regulação não assente nos extremos de total ausência de regulação ou de regulação excessiva, devendo, porquanto, a sua aplicação ser maleável e contrabalançada.

É importante que os reguladores tenham presente que uma regulação muito fechada pode ter como efeito uma repressão da inovação, com possíveis limitações graves ao nível do crescimento económico e do desenvolvimento do sistema financeiro. Por outro lado, interessa destacar que a desregulação também não é de todo um caminho viável, na medida em que pode conduzir a uma perda de confiança no sistema financeiro, dada a possibilidade de incremento de fraudes e de burlas ou, até mesmo, a uma eventual crise financeira por falta da adequada intervenção dos reguladores em matéria de prevenção e de supervisão.

Para He et al. (2017), o impacto desta regulação deve ser proporcional à contribuição das organizações para o risco sistémico do mercado financeiro. Contudo, a mensuração desta proporcionalidade torna-se gradualmente complexa com a introdução da tecnologia, já que o desenvolvimento de produtos e serviços fora dos limites de supervisão leva ao aparecimento de novos riscos, comprometendo a estabilidade e a confiança.

Como consequência, na expectativa de recuperar a influência sobre os mercados financeiros, as autoridades voltam a definir novos objetivos e a alterar a sua atuação, impondo uma nova extensão da regulação, verificando-se uma interação entre inovação e regulação (Mishra e

Pradhan, 2008), numa situação onde os reguladores tendem a ficar numa posição desfavorável face às organizações inovadoras (Friedman, 2000).

2.2. Gestão de Inovação

Bastos (2017) aborda o tema da gestão da inovação e a importância das organizações conseguirem quantificar ou medir a inovação, configurando um objetivo importante, na medida em que a atividade empresarial, na era do conhecimento, depende crescentemente da inovação. Um processo de aceleração contínua da inovação poderá permitir uma maior sustentabilidade, contribuindo, ao mesmo tempo, para robustecer os processos de inovação.

A gestão da inovação como um fenómeno com impacto na competitividade e no desempenho financeiro das empresas foi objeto de estudo por Iguarta (2010). Se as empresas não estiverem predispostas para difundir uma cultura de inovação não terão a possibilidade de oferecer aos seus clientes experiências novas, nem terão a capacidade de acompanhar as mudanças do ambiente externo, perdendo competitividade e quota de mercado.

Santos (2003) refere que não pode haver gestão sem inovação porque (1) a eficiência consegue-se através de formas, em constante mutação, quer nos equipamentos que se utilizam, quer nos novos saberes que se adquirem; (2) a eficácia assume novas configurações quer de produtos, quer de processos, quer de formas de rendimento; e (3) os efeitos transformam-se quanto aos seus valores sociais e de mercado, ao mesmo tempo que os esforços assumem novas qualidades e valências.

Chesbrough (2003, p. 1) inicia o primeiro capítulo da sua obra intitulada “Inovação Aberta – Como criar e lucrar com a tecnologia” com duas frases muito breves, mas com forte impacto: “A maioria das inovações fracassa. E as empresas que não inovam morrem”. Estas afirmações têm subjacente, por um lado, o risco de insucesso das inovações, e por outro, a necessidade das empresas, inovarem e fazerem as coisas de forma diferente, para garantirem a sua sustentabilidade. Interessa, também, destacar o entendimento de Ye e Kankanhalli (2013, p. 70) que defendem que o desafio de romper com o tradicionalismo da empresa e implementar um processo de gestão da inovação revela-se um fator crucial para a sobrevivência e competitividade”.

Os investimentos de inovação devem estar alinhados com o planejamento estratégico da empresa, passando pelas seguintes opções (OCDE, 2005): (1) Estratégicas - decisões ao nível do mercado, oportunidades em mercados que já atuam e/ou entrada em novos mercados potenciais, ou ainda, inovações a serem introduzidas; (2) I&D - realização de investigação básica para ampliação de conhecimento dos processos fundamentais relacionados com o que produz; realização de investigação estratégica (de relevância para a empresa, mas sem aplicações específicas) para alargar a gama dos seus projetos, invenções específicas e/ou modificações de técnicas existentes; desenvolvimento de protótipos para verificação da viabilidade e (3) Sem a necessidade de I&D - atividades que não possuem ligação direta com a I&D, mas que desempenham um papel importante na inovação e performance da empresa; identificação de novos conceitos e tecnologias de produção; recolha de informações técnicas através do pagamento de taxas e *royalties* de patentes; investimentos em equipamentos e *inputs* intermediários através de esforços em I&D de outros.

A identificação de melhores práticas em gestão da inovação já foi alvo de grandes investigações, porém, as análises realizadas foram centradas em contextos específicos. É comum encontrar estudos de casos que abordam a experiência dos mercados americanos de alta tecnologia e a prática de fabricantes japoneses de bens duráveis (Tidd et al., 2005), sendo, normalmente, a partir das análises desses contextos que são formulados os modelos dominantes de gestão da inovação e tecnologia.

Em matéria de gestão de inovação, é relevante destacar, ainda, o entendimento de alguns autores, nomeadamente no que respeita ao conceito de “Inovação aberta”, já que nesta investigação são abordadas temáticas ligadas à inovação numa perspetiva mais interativa, abrangente e holística, num quadro de combinação de ideias. Chesbrough (2003, p. 8) define este conceito de “inovação aberta” (*open innovation*) da seguinte forma:

“A inovação aberta é o paradigma que combina ideias internas e externas em arquiteturas e sistemas definidos por um modelo de negócio. (...) A inovação aberta supõe que ideias internas podem ser também levadas ao mercado por meio de canais externos, fora dos negócios normais da empresa, com vista gerar valor adicional.”

De acordo com Chesbrough (2003, p. 10) “Cada companhia tem uma tecnologia, isto é, um meio de converter *inputs* em bens e serviços que a companhia então comercializa”. Assim, não será recomendável ignorar as especificidades das diversas indústrias, bem como oportunidades tecnológicas e de mercado de cada uma destas e seguir simplesmente um modelo geral formatado. O autor enfatiza, também, a crescente adesão das empresas a estratégias de

inovação baseadas nesta “abertura” e a construção de um quadro de análise que permitiu relacionar e integrar conceitos relevantes para a gestão da inovação.

Alguns dos fatores tidos por relevantes para o sucesso da inovação são enumerados por Davila et al. (2007): (1) Exercer sólida liderança sobre os rumos e as decisões de inovação; (2) Integrar a inovação na mentalidade do negócio; (3) Alinhar a inovação com a estratégia da empresa; (4) Gerir a tensão natural entre a criatividade e captação de valor; (5) Neutralizar os anticorpos organizacionais; (6) Cultivar uma rede de inovação para além dos limites das organizações e (7) Criar os indicadores de desempenho e as recompensas adequadas à inovação.

Apesar de a literatura destacar que a forma de pensar associada ao modelo tradicional já se encontra obsoleta, alguns estudos empíricos recentes (Wyld e Maurin, 2009; Ahlstron, 2010; Wyld, 2010) evidenciam que as empresas possuem, ainda, alguma resistência em relação à adoção do modelo aberto. Esta situação pode ser mais evidente de acordo com alguns fatores, como sejam a área de atuação, a dimensão da empresa ou o contexto onde está inserida, sendo importante referir o entendimento de Chesbrough (2003, p. 11) que refere:

“Diferentes indústrias podem ser localizadas em continuum, em que, no extremo, há indústrias nas quais imperam condições de inovação fechada e, noutro extremo, há indústrias com condições inteiramente de inovação aberta.”

Em reforço da importância da inovação aberta, menciona-se, adicionalmente, o entendimento de Santos et al. (2016), no qual referem que a inovação aberta pode ter um valor socioeconómico estimável e ser, por isso, encorajada por políticas públicas numa ótica macro. Efetivamente, a inovação aberta pode ter grande impacto no mercado, nomeadamente com a disponibilização de novos produtos e serviços de grande alcance público, impactando consideravelmente o dia-a-dia dos indivíduos. Por outro lado, uma visão abrangente na gestão de inovação, por parte das empresas, que valorize os aspetos económicos e sociais levará, tendencialmente, a melhores resultados na relação com clientes, investidores e parceiros de negócio, com potenciais vantagens para todos os envolvidos.

2.3. Principais alterações introduzidas pela DSP2

De acordo com o BdP, com a primeira Diretiva dos Serviços de Pagamento (DSP1) - Diretiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de novembro -, o legislador europeu procurou promover uma uniformização do quadro normativo aplicável à prestação de serviços de pagamento no mercado interno da União Europeia (UE). Esta Diretiva, transposta para o

Direito português através do Decreto-Lei n.º 317/2009 de 30 de outubro, fomentou a transparência das condições aplicáveis aos serviços de pagamento, ao definir os requisitos de informação aplicáveis, os direitos dos utilizadores e as obrigações dos prestadores de serviços de pagamento.

Com o objetivo de atualizar o referido enquadramento regulamentar dos serviços de pagamento e promover uma maior integração europeia neste domínio, foi publicada a Diretiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro (Diretiva de Serviços de Pagamento revista ou DSP2). Esta Diretiva foi transposta para o ordenamento jurídico nacional através do Decreto-Lei n.º 91/2018 de 12 de novembro.

A DSP2 é uma Diretiva e, como tal, é um ato legislativo europeu que vincula os Estados-Membros quanto ao resultado a alcançar. No entanto, a competência em termos de forma e de meios de implementação é deixada às instâncias nacionais.

A DSP2 vem introduzir alterações mais estruturais em quatro dimensões, designadamente:

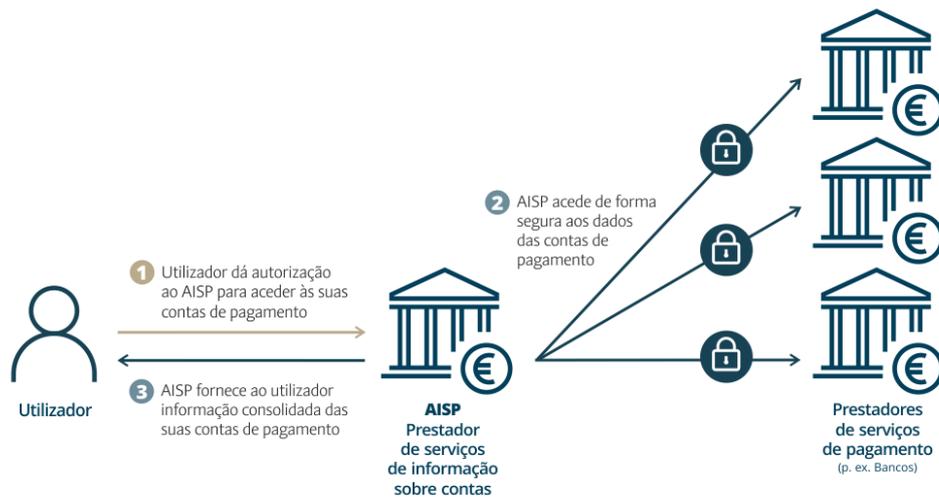
- i) Integra novas tipologias de operações de pagamento;
- ii) Contempla a possibilidade de agregação numa única aplicação a informação sobre as contas detidas junto de vários Bancos ou de iniciação de operações de pagamento sem necessidade do cliente interagir diretamente com o Banco onde tenha conta;
- iii) O acesso à conta e a execução do pagamento passam a ter de respeitar requisitos de segurança reforçados;
- iv) Repartição de responsabilidades no processamento de operações não autorizadas.

De uma forma genérica, o âmbito de aplicação do RJSPME foi alargado, passando a regular as operações de pagamento sempre que pelo menos um dos prestadores de serviços de pagamento esteja situado na União Europeia, independentemente da moeda utilizada na operação.

Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 91/2018, o BdP refere que os consumidores podem utilizar novos serviços de pagamento, designadamente, serviços de informação sobre contas e serviços de iniciação de pagamentos, tendo, apenas, de autorizar expressamente os prestadores destes novos serviços a aceder à sua conta e a iniciar pagamentos em seu nome.

Os serviços de informação sobre contas (AIS) permitem agregar numa única aplicação, ou *website*, informação sobre as contas detidas junto de um ou mais prestadores de serviços de pagamento (e.g., Bancos), bastando para tal que estas contas sejam acessíveis *online*, conforme apresentado na Figura 1.

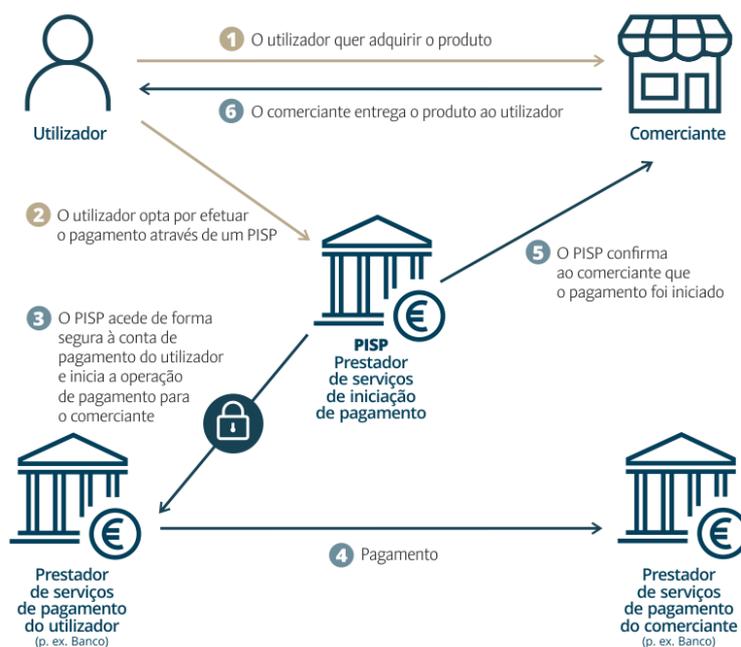
Figura 1 – Serviços de informação sobre contas



Fonte: Banco de Portugal (2019)

Os serviços de iniciação de pagamentos (PIS) oferecem a possibilidade de iniciar operações de pagamento *online* (e.g. quando é efetuada uma compra no *website* do comerciante), sem que o cliente tenha de interagir diretamente com o seu prestador de serviços de pagamento (habitualmente, um Banco). Será o prestador de serviços de iniciação de pagamentos com quem foi contratado o serviço a aceder à conta e a iniciar a operação. A Figura 2 explicita o tipo de interação indicada.

Figura 2 – Serviços de iniciação de pagamentos



Fonte: Banco de Portugal (2019)

Com a DSP2, o acesso à conta e a execução do pagamento passa a ter de respeitar requisitos de segurança reforçados, estabelecendo o novo RJSPME que os prestadores de serviços de pagamento têm de passar a autenticar os seus clientes com recurso a mecanismos de autenticação forte, o que implica que tenham de ser solicitados, no mínimo, dois elementos de entre três categorias:

- Algo que apenas o utilizador conhece, por exemplo uma palavra-passe estática;
- Algo que apenas o utilizador possui, por exemplo, um dispositivo de autenticação (*token*) ou um telemóvel;
- Alguma característica inerente ao utilizador, por exemplo, um elemento biométrico.

Adicionalmente, para operações de pagamento remotas (efetuadas, por exemplo, através da Internet), a autenticação forte tem de incluir elementos que associem de forma dinâmica a operação a um montante e beneficiário específico (por exemplo, através do envio de um código por SMS, adiante designado por SMS *One Time Password*, i.e. SMS OTP).

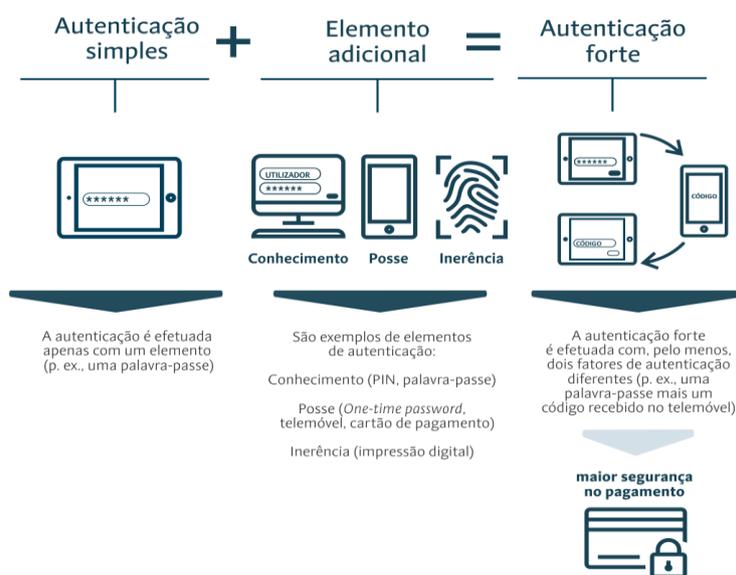
Os prestadores de serviços de pagamento podem optar por não aplicar mecanismos de autenticação forte em determinadas situações, por exemplo, na transferência para uma lista de beneficiários pré-definida ou em transações de baixo valor. Nestas situações, os prestadores de

serviços de pagamento assumem a responsabilidade caso a operação seja indevidamente executada (a menos que o utilizador aja fraudulentamente). Na Figura 3 é possível obter uma síntese da combinação dos diferentes elementos explicitados.

O novo regime jurídico dos serviços de pagamento reforça as salvaguardas do utilizador de serviços de pagamento perante a execução de operações de pagamento não autorizadas:

1. Diminui o montante máximo a suportar pelo utilizador numa operação de pagamento não autorizada, de 150 euros para 50 euros (exceto em casos de fraude ou negligência grosseira);
2. Desresponsabiliza os utilizadores no caso de operações *online* em que o prestador de serviços de pagamento não exija procedimentos de autenticação forte (a menos que o utilizador aja fraudulentamente).

Figura 3 – Mecanismos de autenticação forte de pagamentos



Fonte: Banco de Portugal (2019)

2.4. Visão global dos pagamentos em Portugal

De acordo com o *Relatório dos Sistemas de Pagamento* (BdP, 2022) os pagamentos em Portugal aumentaram significativamente, em linha com o crescimento da atividade económica. No Sistema de Compensação Interbancária (SICOI), o sistema de pagamentos de retalho

português, foram processados 3,7 mil milhões de operações, no montante de 655,5 mil milhões de euros. Estes números representam aumentos anuais de 20,8% em quantidade e de 16,2% em valor. Em 2022, foram processados, em média, 10,2 milhões de pagamentos de retalho por dia, no valor de 1,8 mil milhões de euros.

Os consumidores nacionais continuaram a preferir os instrumentos de pagamento eletrónicos (cartões de pagamento, débitos diretos, transferências a crédito e transferências imediatas). Estes instrumentos foram usados em 99,7% dos pagamentos de retalho realizados sem recurso a numerário, mais 0,2 pontos percentuais do que em 2021. A utilização de todos os instrumentos de pagamento eletrónicos aumentou, tanto em quantidade como em montante. Destacaram-se as transferências imediatas, que cresceram 34,3% e 54,4%, respetivamente, apesar de continuarem a ter um peso reduzido no total do SICOI (0,3% em número e 2,1% em valor).

Os cartões foram o instrumento de pagamento eletrónico mais utilizado no dia-a-dia: estiveram na base de 88,0% do número de pagamentos do SICOI (86,5% em 2021). Em média, realizaram-se 9 milhões de pagamentos com cartão por dia. Todos os tipos de pagamentos baseados em cartão — compras, operações de baixo valor (como pagamentos de portagens e estacionamento), levantamentos e pagamentos de serviços e ao Estado — cresceram em relação ao ano anterior, tanto em quantidade como em valor. As transferências iniciadas com cartão (em caixas automáticos e através de aplicação móvel) foram as operações com cartão cuja utilização mais aumentou: 45,2% em número e 26% em valor.

A trajetória de substituição de levantamentos de numerário por compras com cartão prossegue: enquanto, em 2021, por cada levantamento de numerário tinham sido efetuadas 4,2 compras, em 2022, esse número aumentou para 5 compras. O recurso à tecnologia *contactless*, seja com cartões físicos ou através de dispositivos móveis (por exemplo, telemóveis e relógios), fortemente impulsionado pela pandemia de Covid-19, continuou a crescer em 2022.

Globalmente, os pagamentos *contactless* aumentaram 58,6% em quantidade e 65,7% em valor em relação a 2021. O valor médio por transação *contactless* foi de 24,5 euros (14,5 euros antes da pandemia), e o peso das compras *contactless* no número total de compras com cartão ascendeu a 48,8% (8,2% antes da pandemia). As compras *contactless* eram mais preponderantes no comércio a retalho (representando 60,6% do número total de compras com cartão) e na restauração (22,1%).

As compras *online* com cartões nacionais também continuaram a aumentar (28,4% em número e 32,2% em valor). Estas operações corresponderam a 14,0% da quantidade e 15,4% do valor total de compras efetuadas com cartões nacionais, mais 6 e 6,6 pontos percentuais do que em 2019 (ano antes da pandemia), respetivamente. A maioria das compras *online* feitas com cartões nacionais ocorreu em comerciantes localizados fora de Portugal (66,3% em número e 65,9% em valor).

Em 31 de dezembro de 2022, a infraestrutura de aceitação de cartões de pagamento em Portugal integrava 450 mil terminais de pagamento automático (mais 4,0% do que em 2021) e 13,5 mil caixas automáticos, incluindo os de redes internas (menos 1,5%). Em média, existiam 1,3 caixas automáticos e 43,5 terminais de pagamento automático por cada mil habitantes.

Os níveis de fraude na utilização de instrumentos de pagamento eletrónicos em Portugal mantiveram-se muito reduzidos. As fraudes mais comuns em 2022 resultaram de mecanismos de engenharia social, como é o caso do *phishing*, em que os infratores conseguem apropriar-se das credenciais de segurança do utilizador ou dos elementos de autenticação forte do cliente, atuando em seu nome para iniciar e validar operações de pagamento. No primeiro semestre, as taxas de fraude foram mais elevadas nas operações com cartões (242 operações fraudulentas em cada milhão de operações com cartão), embora o valor médio por operação fraudulenta fosse o mais baixo (45 euros). Já as transferências a crédito apresentaram um valor médio por transação fraudulenta de 4059 euros, mas apenas cinco em cada milhão foram fraudulentas. Nos débitos diretos, o valor médio da fraude foi de 499 euros, e registou-se apenas uma operação fraudulenta por cada milhão de operações.

No *Relatório de Tecnologias Emergentes* do Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS, 2023) é referido que os problemas da cibersegurança apresentam uma crescente relevância na nossa sociedade. A transição digital em que nos encontramos, com todos os setores a modificarem os seus produtos, processos e serviços para explorarem as virtualidades das tecnologias da informação e comunicação (TIC), aumentou tanto os potenciais perigos de interferência por mecanismos eletrónicos, como o impacto dos mesmos nas diferentes atividades, sectores económicos e interações sociais.

Esta realidade, sendo reconhecida, é, no entanto, tratada de uma forma quase pontual: as diferentes instituições, empresas e pessoas maioritariamente reagem a incidentes e preocupações nas circunstâncias em que são criadas, em detrimento de uma abordagem

sistêmica e estruturada promotora de uma mitigação de base preventiva, baseada num entendimento holístico da intensidade da evolução e obsolescência tecnológica, das relações e impactos inter-tecnologias, e acompanhando as boas práticas e referenciais nacionais e internacionais.

As TIC são caracterizadas por elevada intensidade tecnológica, com ritmos de evolução muito elevados. As tecnologias que usamos hoje são substancialmente distintas das que eram usadas cinco anos atrás, e a alteração dos comportamentos e do panorama de risco associados suscita desafios de cibersegurança que são frequentemente associados a especificidades técnicas das tecnologias. Este enquadramento torna necessário uma mudança na abordagem que todas as entidades apresentam, a começar por uma maior resposta *à priori* aos problemas de índole tecnológica que aparecem, em detrimento de uma tradicional abordagem reativa centrada nas circunstâncias presentes.

2.5. Caracterização de *Fintech*

Fintech é um termo usado para se referir às empresas que utilizam tecnologia para transformar os serviços e produtos do setor financeiro. De acordo com Leong et al. (2017), uma empresa *Fintech* é capaz de fornecer soluções financeiras ao desenvolver produtos e serviços baseados em tecnologia. Kim et al. (2016) defendem que as *Fintech* utilizam tecnologias centradas em dispositivos móveis para aumentar a eficiência do sistema financeiro. Broby (2019) considera que o termo *Fintech* pode ter muitos significados, mas é frequentemente utilizado para descrever a inovação impulsionada pela tecnologia financeira, referindo-se a um subconjunto de modelos de negócios financeiros digitais que têm a tecnologia na sua essência.

De acordo com Arner et al. (2015), o termo *Fintech* refere-se à utilização de tecnologia para disponibilização de soluções financeiras, sendo marcada pelos seguintes momentos: (1) *Fintech* 1.0 (1866 - 1976) - ligação entre a tecnologia e a indústria financeira, com a introdução do primeiro cabo transatlântico e da implementação do primeiro ATM, (2) *Fintech* 2.0 (1967 - 2008) - referente ao desenvolvimento digital dos tradicionais serviços financeiros, sendo a tecnologia implementada em diversas áreas da indústria bancária, nomeadamente, nos serviços de pagamentos, com a introdução do *chip* e nas interligações de pagamentos domésticos (SWIFT). Período marcado pela emergência da Internet; e (3) *Fintech* 3.0 (2009 - Atual) – momento pós-crise, em que a indústria bancária foi alvo de um período de grande instabilidade

e aumento da regulamentação, situação que contribuiu para a emergência de novas tendências de inovação tecnológica.

Gomber et al. (2017) destacaram que o período *Fintech* 3.0 foi marcado pela transformação dos modelos de negócio e por uma disrupção nos processos, período a que denominaram de Revolução das *Fintech* e que assenta em três pilares de inovação: (i) Disponibilidade significativa de capital para inovação tecnológica orientada aos serviços financeiros; (ii) Aparecimento de *Startups* com capacidade de desenvolvimento de novas tecnologias e serviços especializados, de forma muito ágil e personalizada às necessidades dos consumidores; (iii) Alterações nos modelos de negócio e serviços prestados aos clientes, destacando-se as *Fintech* pela utilização da tecnologia e de processos de negócio inovadores comparativamente às instituições financeiras tradicionais.

Interessa, também, sinalizar o entendimento de Dhar e Stein (2017) que consideram que as *Fintech* são financeiras tecnológicas, resultado de inovações do sector financeiro que envolvem modelos de negócio viabilizados por tecnologia e que possuem uma série de características, designadamente: facilitam a desintermediação; revolucionam a forma como as empresas criam e distribuem os seus produtos e serviços; solucionam problemas relativos a regulações, leis e privacidade; promovem e facilitam o empreendedorismo; fomentam oportunidades de crescimento inclusivo. Assim, defendem que os negócios tecnológicos são maioritariamente formulados como uma plataforma, algo que se estende também às *Fintech*. Uma plataforma, nesta conjuntura, define-se como uma entidade que disponibiliza um conjunto de regras operacionais e de negócio, um funcionamento tecnológico integrado e um canal de intercâmbio entre duas ou mais entidades independentes, por norma, consumidores e produtores.

De acordo com Philippon (2016), as *Fintech* são inovações digitais e inovações relativas a modelos de negócio baseados em tecnologia no sector financeiro, podendo ter um grande impacto na indústria financeira, mudando-a estruturalmente. Alguns exemplos de inovações que podem ser incluídas no espectro das *Fintech* são as cripto-moedas e o *blockchain*; empréstimos *peer-to-peer*; *crowdfunding*; e serviços de pagamento por telemóvel.

Segundo Lee e Shin (2018), o ecossistema das *Fintech* é composto por cinco elementos, designadamente: (i) as *Fintech Startups* (empresas *Fintech* na área de pagamentos, gestão de riqueza, empréstimos, *crowdfunding*, mercados financeiros, e seguros); (ii) os criadores/produtores de tecnologia (empresas no sector da análise da *big data*, das cripto-moedas, do desenvolvimento de redes sociais, entre outras); (iii) o governo (reguladores

financeiros e legislação financeira); (iv) os clientes financeiros (indivíduos e organizações; e (v) as instituições financeiras tradicionais (bancos tradicionais, empresas de seguros, sociedade corretoras, sociedades de capital de risco, entre outras).

A presente investigação foca-se no estudo da área de pagamentos. A área de pagamentos digitais, conforme a investigação de Zarrouk et al. (2021) foi acelerada pela pandemia do Covid-19, pois foi necessário um aumento da agilidade no meio digital por parte dos utilizadores, aumentando o volume de pagamentos digitais. Relativamente ao mercado português, os estudos *Fintech Report* de 2020 a 2022, mostraram que as *Fintech* registaram, nos referidos anos, uma tendência para as áreas de pagamentos digitais e transferências de dinheiro, *insurtech*, *blockchain* e criptomoeda.

As *Fintech* podem diferenciar-se muito entre si no que concerne a produtos, serviços e tecnologia. El Chihimi (2018) identificou algumas características que as tecnológicas financeiras têm em comum, especialmente a sua forte orientação para a digitalização. Este tipo de empresa apresenta, segundo Caria (2017), uma melhor capacidade para responder às necessidades dos *millennials* que utilizam intensamente plataformas digitais.

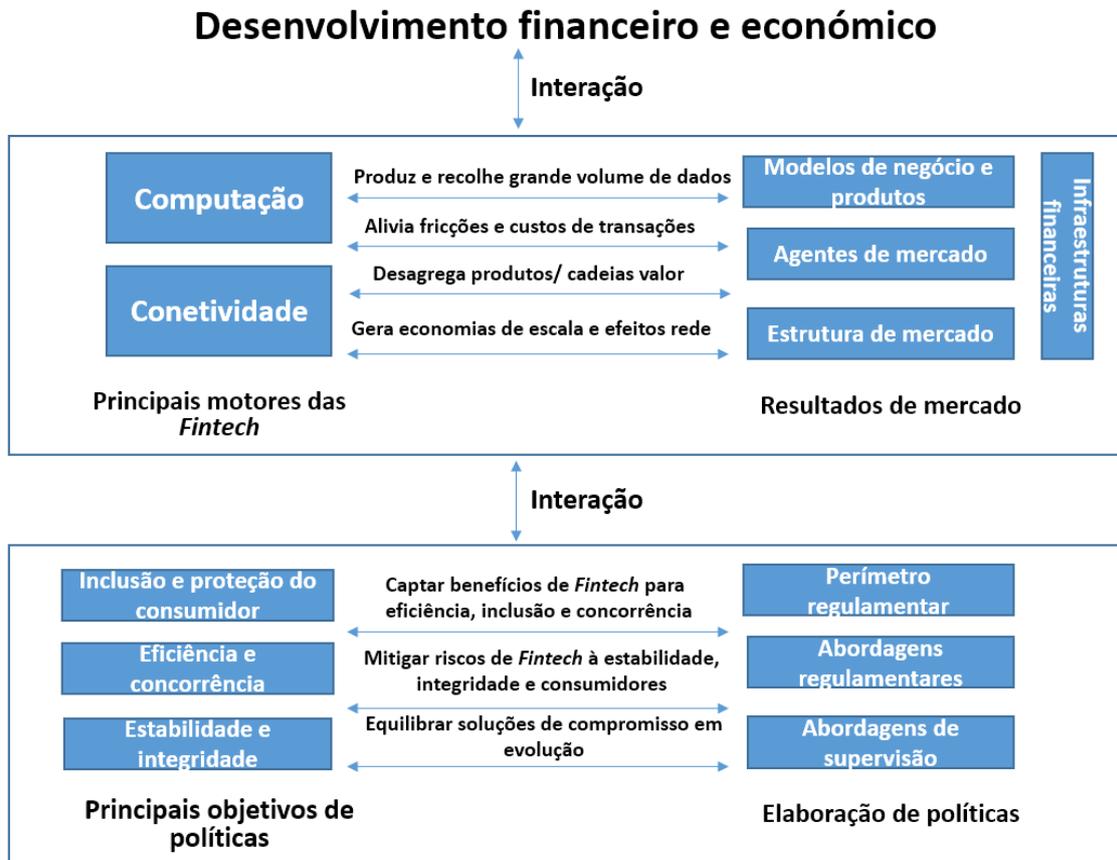
Gimpel et al. (2017) destacam ainda as suas competências para disponibilizar produtos híbridos, valorizando a sua natureza inovadora. Outra característica que as *Fintech* têm em comum é a sua abordagem na realização de parcerias, sendo que Caria (2017) relata que essa é uma tendência importante no setor, pois muitos Bancos para além de realizar parcerias, também investiram e adquiriram *Fintech* nos últimos anos. Por último, outra característica importante é a sua forte orientação para o cliente, reforçando-se o entendimento de Gimpel et al. (2017) ao mencionar a força de diferenciação das *Fintech* em personalizar os seus serviços de acordo com as necessidades dos clientes.

Lee e Shin (2018) enfatizam que as *Fintech*, em complemento à disponibilização de operações de baixo preço tendem a privilegiar muito a oferta de serviços personalizados. Para justificar as operações de baixo preço das *Fintech* quando comparadas com os Bancos, Navaretti et al. (2017) esclarecem que os avanços tecnológicos, os serviços e produtos personalizados para os consumidores, os requisitos regulamentares ainda relativamente limitados e a transmissão de informações menos onerosa e mais segura são alguns dos motivos que permitem essa redução de custos para as *Fintech*.

Se por um lado, os requisitos regulamentares incipientes podem ajudar a reduzir custos para as *Fintech*, por outro lado, o ambiente regulamentar traz incertezas e dificuldades. Os desafios das *Fintech* no setor financeiro foram abordados pelos autores Lee e Shin (2018) que elencaram os seis maiores desafios: (i) a gestão dos investimentos, (ii) a gestão dos clientes, (iii) a regulamentação, (iv) a integração da tecnologia, (v) a privacidade e segurança dos dados e (vi) a gestão de riscos. De notar que Van Cooten e Blythin-Hammond (2017), nos seus estudos revelaram que para além do ambiente regulamentar, o ambiente político também é um obstáculo para as *Fintech*, pois ambos criam incertezas.

Feyen et al. (2021) destacam que a digitalização em curso dos serviços financeiros e do dinheiro cria oportunidades para gerar serviços financeiros mais inclusivos e eficientes e para promover o desenvolvimento económico. Os países devem abraçar estas oportunidades e executar políticas que facilitem e incentivem uma inovação financeira e a utilização segura das opções digitais. Os avanços tecnológicos estão a tornar mais difusas as fronteiras tanto das sociedades financeiras como do sector financeiro. Infraestruturas, operadores, produtos, modelos de negócio e estruturas de mercado novos estão a moldar profundamente os resultados do mercado. Como tal, é necessário assegurar que os resultados do mercado permaneçam alinhados com os principais objetivos das políticas quando o sector financeiro continua a transformar-se e as soluções de compromisso (*trade-offs*) em matéria de políticas evoluem. A Figura 4 estabelece um enquadramento concetual das *Fintech* e as interações entre mercados, políticas e desenvolvimento.

Figura 4 - Enquadramento conceitual das *Fintech*



Fonte: Feyen et al. (2021), adaptado

Campino et al. (2021) consideraram que as *Fintech* não podem ser ainda consideradas substitutos dos serviços financeiros tradicionais, contudo, estas colocam desafios e expõem as fraquezas dos modelos de negócio tradicionais, pelo que a indústria financeira necessita de se adaptar urgentemente os seus modelos de negócio para se manter competitiva, existindo uma necessidade premente dos reguladores tomarem medidas nestes mercados.

2.6. Ecosistema de *Fintech* português

Um dos primeiros autores a aprofundar o conceito de ecossistema de negócios foi Moore (1993), trazendo uma visão derivada da ecologia. O autor descreve o ecossistema como uma rede de empresas que trabalha, competitiva e cooperativamente, em torno de uma inovação ou de uma nova proposta de valor. Dentro dessa rede, as empresas dependem umas das outras e, dessa forma, atuam partilhando conhecimentos, tecnologias, competências e recursos. Essa rede de interdependências entre atores tem uma importância tal que, de acordo com Iansiti e

Levien (2004), o futuro de cada empresa dentro do ecossistema depende do futuro do ecossistema como um todo. A compreensão deste conceito é fundamental para a melhor apreensão da informação constante do *Relatório Português de Fintech* (2022), seguidamente aprofundado, no qual o conceito de *Ecossistema* é amplamente utilizado.

No referido relatório, os três verticais com melhor performance em termos de percentagem de investimento angariado são o *Blockchain & Crypto*, com 76%, seguido de Empréstimos e Crédito, com 12%, e *Regtech & Cibersegurança*, com 6%. Em média, 48% das empresas obtiveram fundos através de investidores internacionais.

É em Lisboa e no Porto que se concentram os maiores *Hubs Fintech* das empresas baseadas em Portugal. Fora do país, França, Estados Unidos da América, Reino Unido e Países Baixos são os países que frequentemente servem de base para *Fintech* nacionais.

De referir que 11% das novas empresas foram fundadas em 2022, contra as 14% fundadas em 2021. Interessa ainda destacar que o modelo de negócio das *Fintech* é maioritariamente (75%) de companhias B2B. Globalmente, as *Fintech* portuguesas angariaram mais de mil milhões de euros, valor que exclui as *Fintech* internacionais que operam em Portugal. A Figura 5 reflete alguns dos principais indicadores enunciados.

Figura 5 – Principais indicadores do Ecosistema Português de *Fintech*

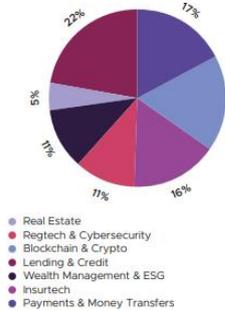
Ecosystem Snapshot

Every year Portugal Fintech conducts an open survey to the truest source of information, our Fintechs, and develops a deep analysis on the sector. Numbers speak for itself, grounding the great development that the ecosystem had in the most recent years.

For the purpose of this sub-chapter, the data displayed refers to the ecosystem members except international fintechs operating in Portugal.

Fintechs Per Vertical

In terms of distribution per vertical, Portuguese Fintechs are biasing towards Payments & Money transfers, Insurtech and Blockchain and Crypto Verticals.



Most Popular Year Of Foundation

Year	Percentage of companies founded
2022	11%
2021	14%
2020	14%
2019	13%

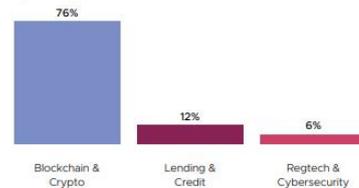
Total Funding to Date from the Fintech Ecosystem

€ 1,079,745,694

The Fintech Ecosystem, excluding International Fintechs Operating in Portugal, raised on aggregate over € 1 billion euros.

More Insights On Funding...

The top three verticals with regards to funding, in percentage of amount raised:



On average

48%

of companies have funding from international investors, considering 21% of those have no Portuguese investors

Geographic Distribution

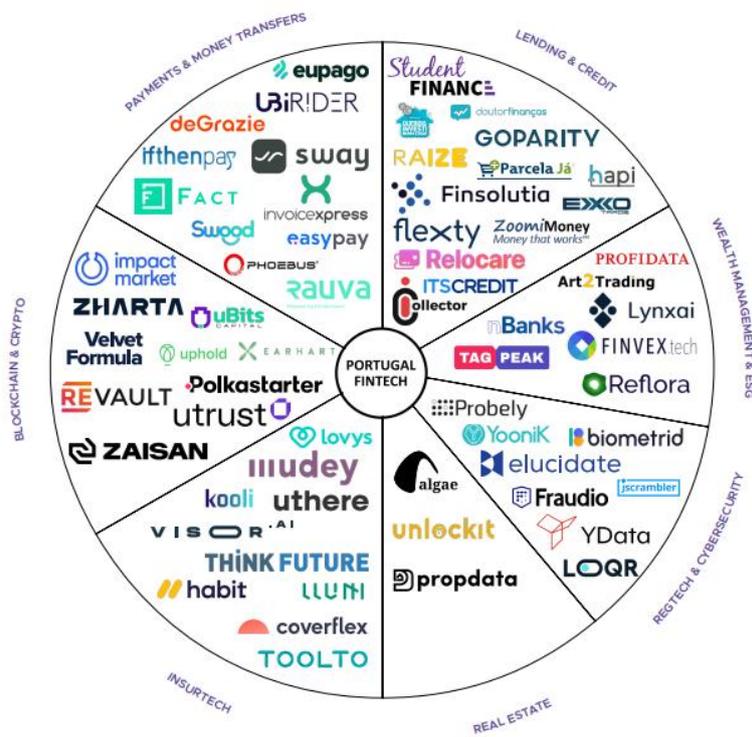


Lisbon and Porto are the main Fintech hubs for the Portuguese-based companies. Outside of Portugal, other common countries of headquarters of Top Portuguese Fintech are France, Germany, the US, the UK and the Netherlands.

Fonte: KPMG, Visa e Morais Leitão (2022)

Efetivamente, o ecossistema português de *Fintech* começa a ganhar uma dimensão considerável. Na Figura 6 é possível observar o panorama nacional de *Fintech* a operar no mercado e a diversidade de áreas. De notar o desenvolvimento de soluções nas áreas de empréstimos e crédito e *blockchain* e criptomoedas, áreas de financiamento alternativo, finanças pessoais, mercados de capitais e gestão de património, pagamentos e transferências de dinheiro, *regtech* (tecnologia para melhorar os processos regulatórios) e *insurtech*, isto é, soluções inovadoras para o setor dos seguros.

Figura 6 – *Fintech* a operar em Portugal por área



Fonte: KPMG, Visa e Morais Leitão (2022)

2.7. Sistema Bancário português

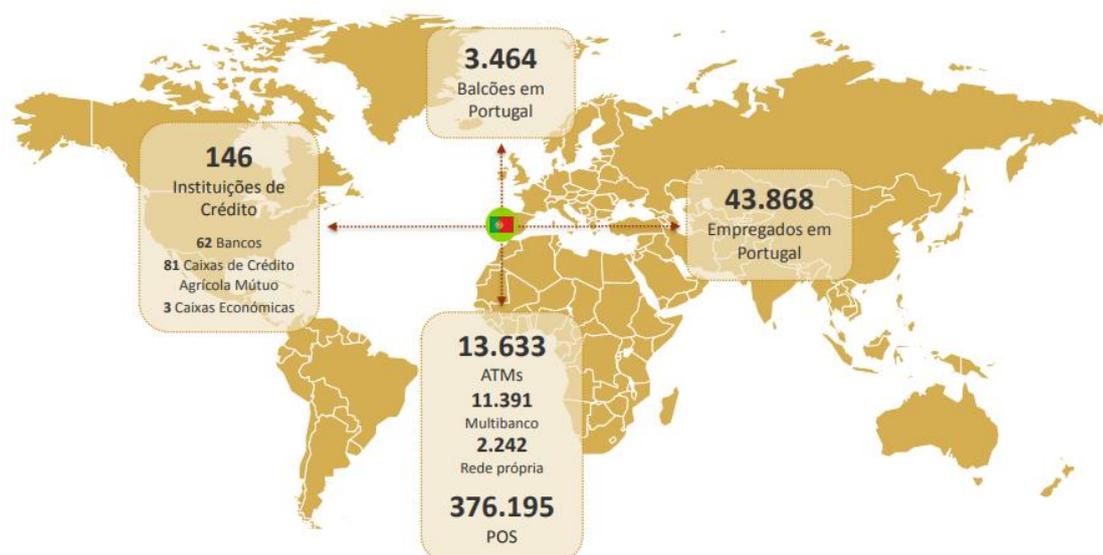
A Associação Portuguesa de Bancos (APB) no seu *Overview do Sector Bancário Português* em Junho de 2022 referiu que apesar dos significativos choques adversos que se têm verificado e que estão a impactar de forma negativa as perspetivas de crescimento económico, o sector bancário continua a demonstrar resiliência e a responder às necessidades de financiamento da economia. A rendibilidade do sistema bancário nacional continuou a registou sinais de melhoria devido, essencialmente, à diminuição do fluxo de imparidades para crédito, que tinham sido constituídas para acomodar os efeitos da pandemia e ao aumento do produto bancário.

No primeiro semestre de 2022, o ativo total do sector bancário português registou um aumento de 3% face a dezembro de 2021, na sequência da evolução positiva dos empréstimos líquidos a clientes e de um aumento das disponibilidades em bancos centrais. Do lado do passivo, continuou a verificar-se um aumento expressivo dos depósitos. Os riscos de inflação muito

elevada conduziram a uma mudança da política monetária que, no primeiro semestre de 2022, já se traduziram numa redução, ainda que não muito significativa, do financiamento junto do Eurosistema.

Apesar da diminuição, no primeiro semestre de 2022, dos rácios de solvabilidade (em linha com a tendência verificada na Área do Euro), estes encontram-se em níveis muito robustos. O sistema apresenta-se devidamente capitalizado e dispõe de uma maior capacidade para acomodar uma possível deterioração do risco de crédito e um aumento dos ativos não produtivos. Na Figura 7 apresentam-se os principais indicadores do setor bancário.

Figura 7 – Principais indicadores do setor bancário



Fonte: Associados APB (balcões, empregados e sistemas de pagamento) e BdP (instituições de crédito)

2.8. Posicionamento dos Bancos face às *Fintech*

Romãnova et al. (2018) concebeu uma análise SWOT que posiciona os fornecedores de serviços financeiros tradicionais, i.e. os Bancos face às Novas Financeiras Tecnológicas, i.e. as *Fintech* conforme descrito na Figura 8.

Figura 8 – Análise SWOT

Forças	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> -Experiência e confiança dos consumidores. - Ampla gama de produtos/serviços que permite <i>cross-selling</i>. - Atendimento pessoal e assessoria financeira, através de agências bancárias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilidade de parcerias e/ou <i>outsourcing</i> para disponibilizar soluções inovadoras, melhorar produtos/serviços ou reforçar o portfólio atual. - Reforço da eficiência organizacional e das abordagens de avaliação de risco, com base na padronização e análise de dados.
Fraquezas	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> - Pressão elevada nas margens e potencial perda de quota de mercado - Necessidade de investimento adicional em Sistemas de Informação e Tecnologias ou dependência de terceiros 	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidade de evoluir os modelos de negócios para viabilizar inovações. -Aumento do risco operacional de segurança e de fraude via partilha de dados e informações da conta.

Fonte: Romãnova et al. (2018)

Cortet et at. (2016), por outro lado, sugerem que os Bancos devem abordar duas questões principais:

- O seu posicionamento na cadeia de valor dos pagamentos, ou seja, se pretendem apenas fornecer o acesso obrigatório à conta, tornando-se apenas um fornecedor de acessos às contas, ou para competir e também oferecer serviços *front-end* aos clientes, tornando-se também um *Third Party Provider* (TPP); e
- O âmbito de seu portfólio de serviços de transações, ou seja, se limitam a sua atuação à disponibilização de serviços que cumpram a DSP2 ou se alargam a sua abordagem a serviços avançados de pagamento e informações.

2.9. O impacto das *Fintech* nos Bancos

A evolução digital e de *big data* possibilitam o desenvolvimento de novos produtos e a consolidação de boas práticas em toda a economia. As inovações importantes não são adotadas e exploradas, em simultâneo, por todas as empresas de um setor, sendo algumas empresas pioneiras. Contudo, se uma inovação for razoavelmente importante, tendencialmente, grande

parte das empresas de uma indústria a vão adotar, pois constitui uma questão de sobrevivência e as que não o fizerem são adquiridas ou deixam de existir. Quando a implementação de uma inovação não é intensiva em capital e não requer uma infraestrutura pré-existente, as empresas jovens têm vantagem em explorá-la, pois não têm a gestão do legado para assegurar. A implementação de tecnologias digitais e de *big data*, de uma maneira geral, pode ser realizada com reduzido capital, as instalações críticas podem ser alugadas a baixo custo e o acesso a serviços através de *cloud*.

As *Fintech* têm, geralmente, um modelo de negócio diferente dos Bancos, tendo potencial para inovar, eventualmente, de uma forma mais rápida. Os seus ativos tecnológicos, aliados a uma maior agilidade e uma maior tolerância ao risco, permitem o desenvolvimento de produtos diferenciados com *interfaces* que maximizam a experiência do cliente. Um elemento importante que permite que empresas inovadoras *Fintech* se movimentem mais rapidamente é o facto das tecnologias digitais terem significativas economias de escala incorporadas, sendo o custo marginal de mais um cliente pouco expressivo.

As *Fintech* têm, ainda, a vantagem de poder iniciar a sua atividade sem sistemas ou produtos já consolidados, isto é sem legado, tendo maior flexibilidade para escolher os sistemas de informação e tecnologias mais adequados para os produtos e serviços que pretendem desenvolver. Em contraste com as empresas jovens, as empresas mais velhas têm mais dificuldade em inovar, necessitando de superar muitas barreiras e bloqueios à inovação (Loderer et al. 2016).

Miller e Friesen (1992) apontaram a regulamentação como um dos principais impulsionadores da inovação financeira. Do ponto de vista do autor, a regulamentação financeira erguida nos Estados Unidos nas décadas de 1930 e 1940 ofereceram recompensas substanciais para aqueles que inventavam com sucesso em torno dos obstáculos colocados pelo governo. É uma das características das *Fintech* encontrar formas de contornar a regulamentação que impacta consideravelmente os Bancos, não significando isto, de todo, que as empresas *Fintech* não sejam reguladas. Muitos produtos disponibilizados pelas *Fintech* necessitam de várias aprovações de entidades governamentais e reguladoras. Todavia, de uma maneira geral, os Bancos têm encargos regulamentares que as *Fintech* não têm, assumindo esses custos um peso substantivo para os Bancos.

Paralelamente, os Bancos têm requisitos de capital que aumentam o custo dos produtos, especialmente se esses produtos envolverem ativos de balanço (DeAngelo e Stulz, 2015). Antes da crise financeira global, a exigência de capital que não dependesse do risco dos ativos era inferior. Atualmente essas exigências foram reforçadas para os Bancos, beneficiando as *Fintech* de uma menor exigência. Efetivamente, os Bancos estabelecidos no setor financeiro têm vantagens, nomeadamente devido à dimensão da sua base de clientes, contudo, à medida que um Banco cresce, o reforço de exigências cresce proporcionalmente, com regras mais apertadas. A existência de tais regras dificulta a inovação (Holmstrom, 1989).

Relativamente ao tema das vantagens dos Bancos, devido à dimensão da sua base de clientes, interessa destacar o entendimento de Ferreira et al. (2015) que entendem que a fidelização dos clientes bancários é uma preocupação prioritária das instituições bancárias, como forma de aumentar gradualmente as margens complementares, sendo os funcionários da linha de frente dos Bancos vistos como uma força motriz para a fidelização do cliente. Neste estudo, são elencadas as melhores práticas a serem seguidas para potencializar relacionamentos de longo prazo. É um trabalho relevante para esta investigação, na medida em que as *Fintech* não dispõem tipicamente de uma rede de atendimento pessoal (os seus serviços são habitualmente remotos e assentes no digital) e, por isso, os Bancos podem, neste domínio, ter margem de diferenciação.

2.10. Conclusões preliminares

Este trabalho centra-se nas áreas de Regulamentação e Inovação, procurando estabelecer relações entre as diversas abordagens teóricas apresentadas, na expectativa de criar um quadro robusto para o aprofundamento das dinâmicas na gestão da inovação. Como elemento nuclear desta investigação é apresentada a Diretiva de Serviços de Pagamento revista (DSP2) que ambicionava constituir-se um impulsionador da inovação e competitividade no sistema financeiro. Na perspetiva de criação de pontes entre o panorama concetual desta investigação e o trabalho de campo realizado e adiante descrito, procurar-se-á aprofundar em que medida, com a entrada em vigor da referida Diretiva, se verificou a disponibilização de novos produtos e serviços, bem como o aparecimento de novas Empresas Tecnológicas Financeiras (*Fintech*), modelos de negócio e novas interações entre estas novas Empresas Tecnológicas Financeiras e as Empresas Incumbentes, i.e. os Bancos.

3. Metodologia de estudo

3.1. Desenho da Investigação

Bogdan e Biklen (1994) consideram que a expressão investigação qualitativa é utilizada como um termo genérico que agrupa diversas estratégias de investigação. Os dados recolhidos são designados por qualitativos, o que significa ricos em pormenores descritivos relativamente a pessoas, locais e conversas e de complexo tratamento estatístico. As questões a investigar não se estabelecem mediante a operacionalização de variáveis, mas são formuladas com o objetivo de investigar os fenómenos em toda a sua complexidade e em contexto natural.

Nesta investigação, a autora analisou os impactos da DSP2 no mercado português durante cinco anos (2018-2023). A seleção das peças teve uma base cronológica, com a identificação de momentos-chave, através da observação contínua das principais ocorrências verificadas nas diferentes etapas da investigação, tendo sido aplicadas múltiplas técnicas de investigação e realizada a devida triangulação, para o estabelecimento de relações entre as variáveis.

Desta forma, para dar cumprimento ao desenho de pesquisa foram efetuadas, nomeadamente, as seguintes ações:

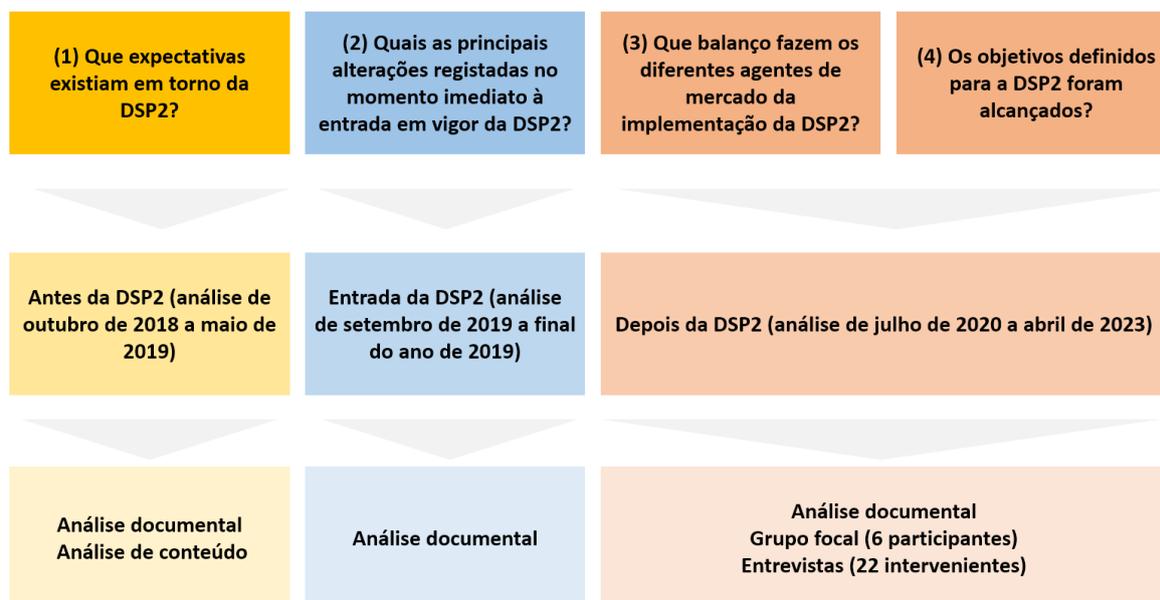
- (1) Realização de análise documental e análise de conteúdo a fontes primárias de forma a categorizar e relacionar as expectativas identificadas em torno da DSP2;
- (2) Compilação e análise da informação mais relevante emitida pela Imprensa e outras Entidades, aquando do momento da entrada em vigor da DSP2, com vista identificar as principais alterações sinalizadas no processo de transição;
- (3) Recolha e tratamento da informação obtida através de um grupo focal constituído por consumidores finais e em entrevistas semi-estruturadas junto de especialistas da área de serviços financeiros, para aprofundar o seu entendimento e o balanço relativamente à DSP2, nas suas diferentes dimensões;
- (4) Análise dos resultados da Consulta Pública da Comissão Europeia para revisão da DSP2, com o intuito de avaliar em que medida os objetivos traçados para a DSP2 foram atingidos.

3.2. Perguntas de partida e técnicas de investigação

De acordo com Quivy e Campenhoudt (2008), numa investigação, a primeira dificuldade é traduzir o que vulgarmente se apresenta como um foco de interesse ou uma preocupação

relativamente vaga num projeto de investigação operacional. Como tal, é fundamental enunciar o projeto de investigação na forma de perguntas de partida. Na Figura 9 apresenta-se a relação entre as perguntas de partida e as técnicas de investigação utilizadas.

Figura 9 – Mapeamento entre perguntas de partida e técnicas de investigação



Fonte: Autora

3.3. Caracterização das técnicas de investigação aplicadas

3.3.1. Análise documental

De acordo com Moreira (2006), a recolha de dados a partir da análise documental apresenta como principais vantagens:

- (i) A grande utilidade nas investigações primárias (a revisão bibliográfica ajuda à formulação do problema, à definição de hipóteses e da população de estudo e à seleção da metodologia a usar);
- (ii) A não reatividade (os documentos podem ser produzidos em contextos naturais de interação social ao contrário da informação obtida diretamente pelo investigador mediante técnicas de observação ou inquéritos. A ausência do fator investigador não provoca preocupações com as reações que este possa provocar nas pessoas quando sabem que estão a ser investigadas);

(iii) A exclusividade (o conteúdo de certos documentos é absolutamente singular e inacessível por outros meios); e

(iv) A historicidade (desde que devidamente armazenados ou arquivados, os documentos permanecem no tempo).

No que respeita aos inconvenientes da análise documental, salienta-se a seletividade na produção e na conservação ou arquivo do material documental, na própria natureza secundária do material documental, na interpretabilidade múltipla e mutável do material documental, dependendo do contexto e do tempo.

A utilização da documentação disponível por parte do investigador social deverá sempre ser acompanhada da respetiva avaliação e interpretação do material documental recolhido. Para o efeito, o investigador pode recorrer à triangulação dos dados e, assim, minimizar eventuais riscos. Significa isto que a informação recolhida por esta via pode ser tratada da mesma forma que a proveniente da observação direta ou da aplicação de inquéritos por questionário ou entrevista. De notar o entendimento de Gil (2010, p. 73) que refere:

“A consulta documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A única diferença está na natureza das fontes (...) a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.”

No entanto, é fundamental ter presente que, por um lado, a quantidade e diversidade de informação colhida exige tempo e capacidade para ser transformada em dados pertinentes e capazes de sugerirem reflexões que permitam responder às questões formuladas no estudo e, por outro, que o tempo é muito escasso. A possibilidade de enviesamento na informação recolhida, provocada pelas interferências que as características individuais do sujeito e a sua reação à situação podem ocasionar, é passível de proporcionar certas limitações a este tipo de estudo.

3.3.2. Análise de conteúdo

As transcrições das entrevistas foram carregadas no *software* de análise de dados qualitativos MAXQDA, que permitiu organizar a grande quantidade de dados em causa. A autora adotou a técnica de comparação de Glaser e Strauss (1967), de acordo com as etapas descritas seguidamente.

Na etapa 1 – codificação aberta, a autora iniciou a sua análise “separando dados e delineando conceitos para representar blocos de dados brutos” (Corbin e Strauss, 2008, p. 195). Nesta fase inicial de codificação, “um investigador concentra-se em ficar muito próximo dos dados e aberto a todas as potenciais direções teóricas” (Charmaz, 2006, p. 46). O resultado é uma lista de conceitos que permanecem no nível de primeira ordem, rotulados de forma que permaneçam fiéis à linguagem dos informantes ou que estejam no nível de significado para os informantes (Van Maanen, 1979).

Na etapa 2 – codificação principal, a autora procurou reduzir a gama de conceitos, através da sua colocação em temas de segunda ordem com base em propriedades comuns (Corbin e Strauss, 2008). Os temas pretendem traduzir os dados brutos para uma linguagem semelhante à utilizada na literatura organizacional para a qual pretendemos contribuir (marca a passagem de conceitos de primeira ordem para temas de segunda ordem – Gioia et al. 2012), fornecendo os blocos de construção para um modelo teórico.

Finalmente, na etapa 3 – codificação seletiva que permite ao pesquisador identificar relações entre temas (Strauss e Corbin, 1990), a autora procurou construir a base de uma teoria emergente coerente. O resultado foi um modelo de processo emergente detalhando como a DSP2 impacta as diferentes partes envolvidas.

3.3.3. Grupo focal

O recurso ao método de grupos focais na recolha de dados tem como objetivo compreender conhecimentos, perceções, crenças, atitudes, sentimentos e experiências dos indivíduos através dos seus múltiplos pontos de vista.

A principal característica deste método e o que também o diferencia da entrevista individual é a dinâmica que a situação permite. Os grupos focais geram dados que são manifestamente o resultado de uma situação de grupo e por isso podem, em certa medida, gerar resultados diferentes das entrevistas individuais (Howitt e Cramer, 2008). Podem ser utilizados para discutir e aprofundar informações quantitativas, bem como para clarificar esses mesmos resultados, ou ainda contribuir para gerar hipóteses para pesquisas futuras (Galego e Gomes, 2005).

As vantagens deste método incluem a possibilidade de obter muita informação proveniente de vários participantes num curto espaço de tempo, a diversidade de dados que resulta da interação grupal, a espontaneidade e genuinidade, fruto também do sentimento de anonimato, que vai facilitar a partilha de opiniões e fazer diminuir o efeito de desejabilidade social. Permite uma reflexão mais profunda sobre determinados temas, opiniões e pontos de vista diferentes, sendo a recolha de dados sensível a variáveis culturais (Willing, 2008).

Em relação ao papel do entrevistador, este exerce um papel mais diretivo no grupo assumindo ao mesmo tempo uma posição de facilitador do processo de discussão. Deverá ser suficientemente hábil para gerir uma relação pré-existente entre os participantes, ou pelo contrário, criar um ambiente descontraído e acolhedor de modo a permitir que participantes que não tenham conhecimento prévio entre si se possam sentir à vontade para partilhar ideias e opiniões (Rabiee, 2004).

O método de grupos focais tem algumas limitações que incluem a) dificuldade em perceber se o resultado da interação grupal reflete ou não o comportamento individual, b) permite apenas abordar um número limitado de questões, c) tem limitações relativas ao papel do moderador a gerir dados/informação, exige experiência do entrevistador, d) dificuldade na análise dos dados devido a diferenças na dinâmica dos grupos e e) pode haver alguma dificuldade em conciliar disponibilidades e reunir os grupos (Gondim, 2003).

No que diz respeito à organização dos grupos focais, o número de grupos necessário será até se atingir a saturação teórica, entre três a cinco se a amostra não for excessivamente heterogénea e ou o tema excessivamente lato. A duração média será de uma a duas horas e o número de participantes de quatro a dez elementos (Rabiee, 2004). O *setting* deverá ser confortável e deverá responder às necessidades básicas dos participantes. Todo o equipamento necessário deve ser preparado e testado antecipadamente e as gravações devem contar com a autorização prévia dos participantes (Krueger e Casey, 2000).

As questões lançadas ao grupo devem ser diretas, simples, breves e claras. Inicialmente mais gerais e gradualmente mais específicas. Abertas ou semiabertas e focadas só num assunto. Deve evitar-se o porquê de modo a não correr o risco de obter respostas racionalizadas e socialmente aceites (Krueger e Casey, 2000).

3.3.4. Entrevistas semi-estruturadas

Coutinho (2014) considera que as entrevistas são uma poderosa técnica de recolha de dados porque pressupõe uma interação entre o entrevistado e o investigador, possibilitando a este último a obtenção de informação que nunca seria conseguida através de um questionário. Têm ainda a vantagem de o investigador poder solicitar esclarecimentos adicionais ao entrevistado, caso a resposta não seja suficientemente elucidativa.

Estabelece-se assim, uma verdadeira troca, durante a qual o participante expõe as suas perceções sobre um acontecimento ou uma situação, as suas interpretações ou as suas experiências. Concomitantemente o investigador através de perguntas abertas, facilita essa expressão, permite que o participante seja o mais profundo e autêntico possível e evita que este se distancie dos objetivos da entrevista (Quivy e Campenhoudt, 2008).

A entrevista pode ser presencial, via internet, ou telefónica e pode ser individual ou em pequenos grupos (Coutinho, 2014). Existem diferentes variantes da entrevista, mas a mais correntemente utilizada é a semiestruturada ou semidirigida, combinando esta certos aspetos das variantes estruturada e não estruturada (Quivy e Campenhoudt, 2008).

A entrevista semiestruturada é principalmente utilizada quando o investigador pretende compreender o significado de um acontecimento ou de um fenómeno experienciado pelos participantes. Nesta variante, o entrevistador esboça uma lista de temas a abordar, constrói questões com integridade com esses temas e apresenta-os ao participante numa ordem que considera pertinente (Fortin, 2009); Savoie-Zajc (2003, cit. por Fortin, 2009, p. 377), considera que a entrevista semiestruturada é: “uma interação verbal animada de forma flexível pelo investigador” e acrescenta ainda que este “deixar-se-á guiar pelo fluxo da entrevista com o objetivo de abordar (...) os temas gerais sobre os quais deseja ouvir o respondente”, constituindo assim uma particularidade, na medida em que a entrevista semiestruturada permite uma compreensão genuína, natural e autêntica do fenómeno em estudo (Fortin, 2009). É dotada de uma importante flexibilidade, que permite que o entrevistado fale abertamente, com as palavras que desejar e pela ordem que lhe convier. O investigador geralmente dispõe de algumas questões pré-definidas, que podem ou não ser colocadas pela ordem ou pela formulação prevista, pois o essencial será reencaimhar a entrevista para os objetivos do estudo de forma mais natural possível (Quivy e Campenhoudt, 2008). Muitas vezes o entrevistador recorre ao uso de um guião, atendendo a que este facilita a condução da entrevista, expõe de

forma coerente as questões que abordam os diferentes aspetos do tema (podendo algumas revelar mais significância que outras, dependendo dos participantes), sem nunca esquecer a finalidade e os objetivos do estudo (Fortin, 2009).

3.3.5. Triangulação entre os elementos de análise e as técnicas de investigação aplicadas

Denzin (1989) refere que a triangulação pode envolver a combinação de diferentes perspetivas teóricas e metodológicas, materiais empíricos e técnicas de recolha de dados diversos, podendo ser vista como “uma estratégia para acrescentar rigor, amplitude, complexidade, riqueza, e profundidade a qualquer investigação” (Denzin e Lincon, 2006, p. 31).

Na expectativa de robustecer os resultados da investigação, a autora utilizou vários tipos de dados e abordagens independentes, realizando uma análise documental a nove peças, uma análise de conteúdo a duas entrevistas disponíveis em revistas de especialidade e 28 interações personalizadas com indivíduos, em contexto de entrevistas semi-estruturadas.

A Tabela 1 ilustra as três fases de análise, as datas dos eventos tidos por relevantes para o estudo, a identificação dos elementos analisados, bem como as técnicas de investigação aplicadas.

Tabela 1- Síntese dos elementos analisados e técnicas de investigação aplicadas

Fase	Data	Elementos-base da análise	Técnica de investigação
I. Antes da DSP2	Outubro-2018	Consulta Pública realizada pela Autoridade da Concorrência sobre Inovação financeira	Análise documental (2)
	Julho-2018	Reunião com <i>Fintech</i> promovida pelo BdP, no âmbito das oportunidades e desafios da DSP2	
	Outubro-2018	Entrevista a Paulo Raposo (MasterCard)	Análise de conteúdo (2)
	Abril-2019	Entrevista a Pedro Branco (Glintt)	
	Fevereiro-2019	1ª Conferência Ibérica sobre <i>Fintech</i>	Análise documental (2)
	Mai-2019	Intervenção do Administrador Hélder Rosalino do Banco de Portugal sobre a DSP2	
	Setembro-2019	Comunicado de Imprensa relativo à entrada em vigor na DSP2 (Lusa)	

II. Entrada da DSP2	Final de 2019	Caracterização de <i>Fintech</i> a operar em Portugal – estudo BdP	Análise documental (2)
III. Depois da DSP2	Julho a Setembro de 2020	Questionário da Autoridade da Concorrência a Financeiras Tecnológicas	Análise documental (3)
	Março de 2021	Resultado da avaliação da Autoridade da Concorrência	
	Maio a Agosto de 2022	Consulta pública da Comissão Europeia para revisão da DSP2	
	Abril-2023	Grupo focal com consumidores finais	Grupo focal (6 participantes)
	Março a Abril de 2023	Entrevistas a diversos especialistas de pagamento	Entrevistas (22)

3.4. Trabalho de campo nas três fases da Diretiva

3.4.1. Recolha de dados - Antes da DSP2

3.4.1.1 Consulta Pública realizada pela Autoridade da Concorrência - Inovação Tecnológica e Concorrência no setor financeiro

A recolha de dados iniciou-se com o aprofundamento do documento designado pela Autoridade da Concorrência (AdC) de *Versão Preliminar do Paper* “Inovação Tecnológica e Concorrência no Setor Financeiro em Portugal”, identificando as principais barreiras à entrada e à expansão neste setor. Neste documento, a AdC apresentou um conjunto de recomendações destinadas a promover a concorrência. A consulta pública terminou no dia 30 de maio de 2018 e a AdC publicou o *Paper*, em outubro de 2018, por entender que existia a necessidade de promover a discussão pública num setor onde a concorrência podia trazer importantes benefícios em termos de inovação e bem-estar dos consumidores.

No referido documento, a AdC reiterou a necessidade de manter respostas aos desafios da inovação através da implementação de um quadro regulatório adequado e proporcional. No setor dos serviços de pagamento, a transposição e efetiva implementação da Segunda Diretiva

dos Serviços de Pagamento (DSP2) assumiu um papel de destaque para que os benefícios da inovação e da concorrência se materializassem.

Para melhor entendimento das características dos participantes da Consulta Pública em destaque, a autora realizou uma análise da informação disponível em fontes abertas sobre as características das entidades respondentes e sistematizou na Tabela 2.

Tabela 2 – Caracterização das entidades participantes

Entidades	Observações
AFIP – Associação FinTech e InsurTech Portugal	Associação sem fins lucrativos que promove o desenvolvimento das tecnologias e das empresas <i>FinTech</i> e <i>InsurTech</i> em Portugal. Trata-se de uma associação eclética com associados e <i>stakeholders</i> diversificados.
APB – Associação Portuguesa de Bancos	A Associação Portuguesa de Bancos (APB) é a principal entidade que, em Portugal, representa o sector bancário. Os seus 24 associados constituem mais de 90% do ativo do sistema bancário português.
APED – Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição	A Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição (APED) reúne um conjunto de empresas do setor retalhista, grossista e comércio eletrónico, que representa mais de 11% do PIB de Portugal. A sua atuação é orientada à criação de valor para os consumidores.
Banco de Portugal	<p>O Banco de Portugal é o banco central da República Portuguesa.</p> <p>O Banco é uma pessoa coletiva de direito público, com autonomia administrativa e financeira e património próprio.</p> <p>São órgãos do Banco o Governador, o Conselho de Administração, o Conselho de Auditoria e o Conselho Consultivo.</p> <p>O Banco faz parte do Eurosistema e do Sistema Europeu de Bancos Centrais, do Mecanismo Único de Supervisão e do Mecanismo Único de Resolução.</p> <p>O Banco tem duas missões essenciais: a manutenção da estabilidade dos preços e a promoção da estabilidade do sistema financeiro.</p>
CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários	<p>A CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários tem como missão supervisionar e regular os mercados de instrumentos financeiros, assim como os agentes que neles atuam, promovendo a proteção dos investidores.</p> <p>A CMVM é uma pessoa coletiva de direito público, dotada de autonomia administrativa e financeira e de património próprio.</p> <p>A CMVM integra o Sistema Europeu de Supervisores Financeiros e o Conselho Nacional de Supervisores Financeiros.</p>
DECO – Associação Portuguesa Para a Defesa do Consumidor	<p>Associação privada de utilidade pública representada em todo o território nacional. Fundada em 1974, conta já com mais de 370.000 associados, sendo a principal referência em Portugal na defesa dos direitos dos consumidores.</p> <p>Têm como objetivo estar permanentemente ao lado de cidadãos, para que estes estejam mais informados, esclarecidos, conscientes e capacitados na</p>

	defesa dos seus direitos. Pretendem uma economia mais inovadora e competitiva e uma sociedade mais justa e sustentável.
Easypay – Instituição de Pagamento	Pensada em 2000, a Easypay nasce apenas em 2007, quando a União Europeia cria a regulamentação que permite a existência de instituições de pagamentos, sendo pioneira em permitir pagamentos <i>online</i> através de referência Multibanco e, em 2008, via débito direto.
Luís Silva Morais/Sérgio Gonçalves do Cabo e Associados	A Sociedade está ancorada num conceito totalmente novo de prestação de serviços jurídicos de qualidade superior, fazendo a ponte com o <i>know-how</i> académico e a investigação de alto nível, que, não obstante terem no seu cerne a assessoria e representação jurídica, orientam-se para uma perspetiva interdisciplinar muito centrada na interação entre direito, economia e gestão.
Mastercard	A Mastercard é uma empresa dos Estados Unidos do setor de pagamentos, que possui aproximadamente 25 000 000 membros Mastercard, Cirrus e Maestro em todo o mundo. A Mastercard responde a consumidores, pequenas e grandes empresas em 210 países e territórios.
SIBS – SIBS, SGPS, S.A	Com mais de três décadas de existência, a SIBS disponibiliza serviços financeiros, na área dos pagamentos, a mais de 300 milhões de utilizadores, em várias geografias. A SIBS tem como objetivo ser o parceiro de referência de entidades públicas e privadas, criando valor para a Sociedade, através do desenvolvimento e gestão de soluções de pagamento, processos e serviços conexos baseados em tecnologia que combinem segurança, conveniência e inovação.

3.4.1.2 Reunião do Banco de Portugal com Fintech – Novas Oportunidades e Desafios da DSP2

O BdP promoveu a 18 de outubro de 2018 no âmbito do Programa *Fintech Meetings* uma reunião com *Fintech* para discussão das Novas Oportunidades e Desafios da DSP2.

Rosalino (2018), Administrador do BdP, a título de enquadramento, apresentou o posicionamento do Banco de Portugal em matéria de inovação tecnológica, destacando quatro pilares:

1. Relacionamento com o mercado: destacando o seu papel enquanto organizador das *Fintech Meetings* e de outras reuniões com *players* do mercado;
2. Comunicação, na criação de um canal dedicado para as *Fintech*; e na participação em conferências públicas e ações da comunicação social;
3. Produção de conhecimento, na perspetiva de realização de estudos;
4. Inovação e regulação, enquanto participante na prova de conceito *Blockchain* promovida pelo Banco Central Europeu (BCE).

Reforçou, também, o entendimento manifestado por Yves Mersch a 18 de maio de 2017 que referiu que o Eurosistema estava empenhado em acompanhar a inovação nos serviços

financeiros e, ao mesmo tempo, salvaguardar a segurança e a eficiência da infraestrutura do mercado financeiro, sendo essencial responder ao aumento da digitalização, entregando serviços inovadores e eficientes à economia, com impacto na vida de todos os europeus. Destacou o papel das *Fintech* com potencial para a conceção e implementação de serviços financeiros inovadores que podem melhor responder às necessidades dos clientes em termos de rapidez e conveniência. Sinalizou, ainda, que a inovação leva a melhores serviços que podem apoiar o comércio, em particular, o comércio eletrónico, bem como a produtividade e o crescimento económico. Em conclusão referiu que os serviços financeiros inovadores para prosperarem necessitavam de uma estrutura legal e regulamentar clara, constituindo a DSP2 e o Regulamento das Normas Técnicas (RTS) a base necessária para o efeito.

Nessa reunião, foi reforçado o quadro de motivações inerentes à DSP1 e DSP2, conforme ilustrado na Figura 10.

Figura 10 - Evolução da Diretiva de Serviços de Pagamento



Fonte: Rosalino (2018)

Foi contemplada, também, uma abordagem mais expositiva, com o aprofundamento dos conceitos considerados chave no novo panorama, designadamente: Serviço de pagamento; Conta de pagamento; Operação de pagamento; Serviço de iniciação de pagamento (PIS); Serviço de informação sobre contas (AIS); Prestador de serviços de pagamento que gere a conta (ASPSP); Autenticação; Autenticação forte do cliente; Sistema de pagamento e, por último, Prestador de serviços de pagamento.

3.4.1.3 Entrevistas a especialistas da indústria financeira

Atenta, durante os anos de 2018 e 2019, às peças disponibilizadas em fontes abertas, a autora entendeu selecionar, através da consulta a revistas especializadas, duas entrevistas a indivíduos de relevo ligados à indústria de pagamentos e com um conhecimento privilegiado sobre a DSP2, relevante para as questões de pesquisa e temas emergentes relacionados (Glaser e Strauss, 1967; Strauss e Corbin, 1990), conforme descrito na Tabela 3.

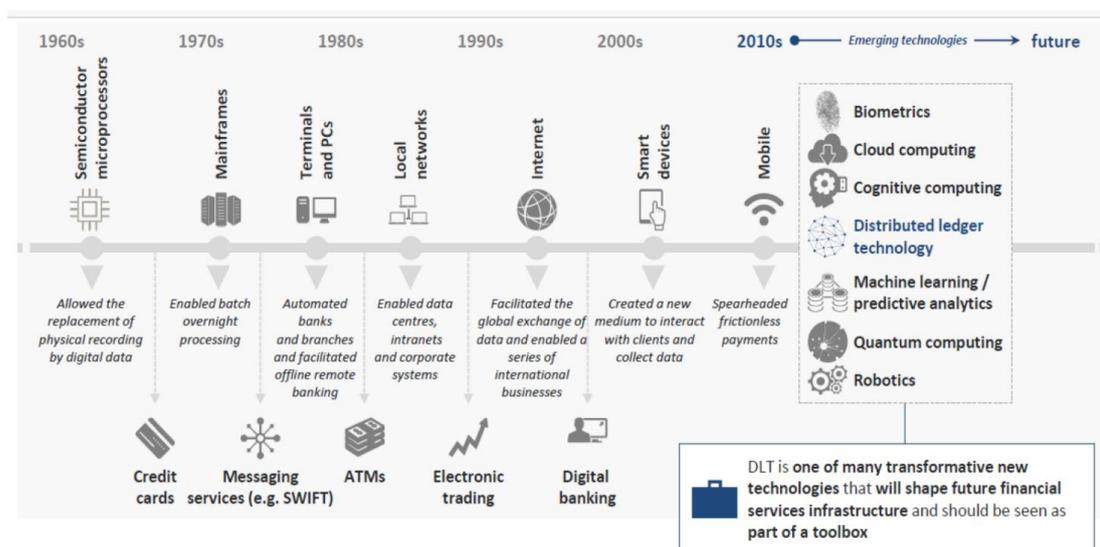
Tabela 3- Entrevistas

Pessoa	Data	Tópico
Paulo Raposo (Country Manager, MasterCard)	29-out-2018	“PSD2 permitirá à Europa posicionar-se na vanguarda da inovação dos pagamentos”
Pedro Malato Branco (Senior Manager, Glintt)	12-abr-2019	“PSD2: o Estado da Nação”

3.4.1.4 Conferência Ibérica sobre *Fintech*

A primeira Conferência Ibérica sobre *FinTech* ocorrida em 13 de fevereiro de 2019 contou com a intervenção de Helder Rosalino, Administrador do BdP. Rosalino (2019) destacou a evolução tecnológica verificada ao longo dos últimos anos, conforme ilustrado na Figura 11.

Figura 11 - Evolução tecnológica dos serviços financeiros



Fonte: Rosalino (2019)

Abordou, ainda, as Oportunidades da Inovação Tecnológica, destacando as oportunidades dos (1) Incumbentes na simplificação e automatização de processos; na melhoria da experiência do cliente; nas novas oportunidades de negócio; na redução de custos; na melhoria de margens operacionais e ainda na resolução do legado tecnológico. No que respeita aos (2) Entrantes (*Fintech*) na cooperação com os incumbentes, no ganho de escala e credibilidade; na redução de custo de aquisição de clientes e ainda na construção de modelos de negócio flexíveis e ágeis. Relativamente a (3) Clientes, na melhoria da experiência de cliente; na redução de custos e o aumento de disponibilidade dos serviços, na Inclusão financeira e ainda no controlo financeiro. Por último os (4) Reguladores, em termos de simplificação e automatização de reportes, na melhoria da capacidade de tratar grandes quantidades de informação, na melhor regulamentação e metodologias de supervisão e na promoção da inovação como fator de desenvolvimento económico.

Por outro lado, sinalizou, também, os Desafios da Inovação Tecnológica para os (1) Incumbentes quanto à maior competição, redefinição do papel das instituições instaladas, controlo das ameaças à cibersegurança e gestão do sistema *legacy*; (2) Entrantes (*Fintech*) relativamente à necessidade de conquistar a confiança dos clientes; cooperar com as grandes instituições; obter licenças para operar e obter financiamento para viabilizar projetos; (3) Clientes, no sentido de confiar nas novas tecnologias e modelos de negócio; partilhar dados pessoais e estar receptivos aos custos e barreiras à mudança; e (4) Reguladores, no âmbito da

regulação dos novos modelos de negócio, novas formas de supervisão e controlo das ameaças à cibersegurança,

O papel da Regulação assumiu, igualmente, destaque naquela intervenção, tendo sido referenciados os elementos nucleares a observar ao nível da necessidade de garantir neutralidade da regulação e da supervisão face à inovação, eliminando os fatores inibidores da inovação através da adaptação das normas às novas realidades e tecnologias; um tratamento justo e equilibrado entre incumbentes e novos entrantes, bem como entre jurisdições de modo a evitar arbitragem regulatória; uma ação coordenada entre reguladores e supervisores, no que se refere a riscos prudenciais, à proteção dos consumidores, à prevenção do branqueamento de capitais, bem como ao nível da supervisão dos mercados de capitais e seguros, bem como na identificação de novos riscos e atividade não autorizada associada às *Fintech* e adotar iniciativas regulatórias e de supervisão antes dos riscos tomarem dimensão, distinguindo as áreas em que essa atuação é prioritária.

De notar a clarificação realizada em torno da abordagem das autoridades, mencionado a Autoridade Bancária Europeia (EBA) que, não inibindo a inovação, procuraria assegurar um tratamento equitativo dos operadores de mercado (novos e existentes) e uma avaliação adequada dos riscos decorrentes das novas tecnologias, em termos prudenciais, de proteção dos consumidores financeiros, da prevenção do branqueamento de capitais e da capacidade de aplicação de medidas de resolução se necessário.

Foi, ainda mencionado, o Mecanismo único de Supervisão (SSM), dado que a alteração do modelo de negócio induzida pelas *Fintech* constituiria uma das prioridades de supervisão, sendo fundamental a definição de procedimentos gerais e de requisitos para a avaliação de pedidos de autorização de entidades com um modelo de negócio baseado em tecnologia financeira (*Fintech*), e por último, o Banco de Portugal (BdP) na participação ativa nas diversas iniciativas europeias, designadamente no contexto da EBA e do SSM.

Rosalino (2019) abordou também outros tópicos relativos à descrição da Diretiva de serviços de pagamento revista (DSP2); Modelos de negócio dos AISP e PISP, em linha com o apresentado na reunião com as *Fintech*, anteriormente mencionada.

3.4.1.5. Intervenção de Hélder Rosalino do BdP em reunião interbancária

Pela relevância dos conteúdos, a autora selecionou, também, para esta investigação a intervenção do Administrador do Banco de Portugal - Hélder Rosalino - na primeira reunião interbancária realizada em maio de 2019, na qual o BdP reiterou junto do mercado, a necessidade de procederem à implementação atempada dos novos requisitos e, por outro, lançar um desafio para que os prestadores de serviços de pagamento (PSP) nacionais aproveitassem este processo para potenciar a sua própria transformação digital e disponibilizar aos seus clientes serviços de pagamento mais seguros e inovadores.

Na referida intervenção, foram reforçados os principais objetivos associados à Diretiva de Serviços de Pagamento revista, designadamente promover a inovação financeira, a eficiência, a concorrência e a segurança nos serviços de pagamento. O BdP, no enquadramento de novas oportunidades e desafios, apelou ao esforço de todos, no sentido da continuidade de manutenção de um sistema de pagamentos robusto, reforçando a sua disponibilidade para trabalhar com todas as instituições, numa postura de acompanhamento e partilha, promovendo uma maior eficiência e inovação e salvaguardando as condições de risco e de segurança.

Na referida reunião interbancária, o BdP acolheu, pela primeira vez, as instituições de pagamento e as instituições de moeda eletrónica nacionais, sinalizando que, desde a última reunião interbancária, realizada em maio de 2018, foram muitas as novidades associadas à implementação da DSP2. Esta tinha sido transposta para o ordenamento jurídico português através da publicação do Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro, que estabeleceu o novo regime jurídico dos serviços de pagamento e de moeda eletrónica (RJSPME). Tal como era expectável, o BdP foi designado Autoridade Competente Nacional no âmbito da DSP2, de forma similar ao que se verificou aquando da transposição da DSP1.

Entretanto, com o objetivo de promover uma implementação harmonizada da DSP2, assim como de clarificar junto do mercado algumas dúvidas de implementação, a Autoridade Bancária Europeia (EBA) publicou um conjunto de orientações, opiniões e esclarecimentos e, por isso, o destaque para dois tópicos:

- (1) A implementação dos requisitos técnicos relativos à autenticação forte do cliente e às normas abertas de comunicação comuns e seguras, que entrariam em vigor a 14 de setembro de 2019;
- (2) O reporte de incidentes operacionais e de segurança de carácter severo, que entrara em vigor a 15 de janeiro de 2019.

No que respeita à autenticação forte do cliente e normas abertas de comunicação comuns e seguras, o BdP reforçou o pedido aos prestadores de serviços de pagamento do preenchimento de três questionários para recolha da informação necessária para avaliar o cumprimento: (i) Dos requisitos de autenticação forte do cliente; (ii) Dos requisitos das *interfaces* de comunicação disponibilizadas para acesso de terceiros prestadores de serviços de pagamento (TPP); (iii) Das condições para benefício de uma isenção do mecanismo de contingência.

Foi reforçada a importância dos prestadores de serviços de pagamento realizarem todas as adaptações e desenvolvimentos necessários para dar cumprimento ao estipulado e que, uma vez sinalizadas eventuais desconformidades nos próximos meses, as mesmas fossem corrigidas atempadamente.

Rosalino (2019) referiu que embora a discussão fosse frequentemente centrada nas normas de comunicação comuns e seguras, pela expectável mudança e oportunidade introduzida pelas API (*Open Banking*), a realidade é que a adoção de mecanismos de autenticação forte do cliente comportaria também desafios significativos. A evolução destes mecanismos implicaria não só alterações substantivas nos processos internos dos prestadores de serviços de pagamento, mas também uma mudança na forma como os utilizadores se autenticavam, sendo eventualmente um dos principais desafios a ter em consideração: o impacto dessas alterações na experiência dos utilizadores e o tempo necessário para que os seus hábitos fossem alterados e os novos processos enraizados no seu dia-a-dia.

No que às normas de comunicação respeita, existia a expectativa que os prestadores de serviços de pagamento implementassem *interfaces* que funcionassem de acordo com os requisitos definidos, permitindo aos terceiros prestadores (TPP) aceder às contas de pagamento, iniciar operações de pagamento e confirmar a disponibilidade de fundos, com a mesma facilidade e qualidade de serviço como se fosse o próprio utilizador a interagir com o Banco através dos canais tradicionais. Foi, assim, mencionado que os prestadores de serviços de pagamento deveriam disponibilizar gratuitamente as especificações técnicas da sua *interface* aos TPP e ter um dispositivo de teste da interface de comunicação (fosse ela uma *interface* dedicada ou a interface do utilizador adaptada) para que os TPP, por seu turno, pudessem testar as suas aplicações. Só assim se conseguiria simultaneamente cumprir o estipulado regulamentarmente e tirar partido das oportunidades criadas pela DSP2, em benefício dos prestadores e dos utilizadores de serviços de pagamento.

O segundo tópico da reunião – reporte de incidentes operacionais e de segurança de carácter severo – resultava também da DSP2. Decorridos alguns meses desde a entrada em vigor da obrigação de reporte, o número de incidentes reportados era ainda muito reduzido. Inclusivamente teriam existido algumas situações em que os prestadores de serviços de pagamento incumpriram mesmo a obrigação de reporte, ou em que efetuaram o reporte depois de expirados os prazos estabelecidos. O cumprimento pleno deste reporte obriga os prestadores de serviços de pagamento a implementar procedimentos internos para identificar, registar, avaliar e, caso enquadrado nos critérios definidos na Instrução, reportar os incidentes ao BdP. Foi reforçado que se tratava de um processo especialmente importante para assegurar o bom funcionamento dos sistemas de pagamentos e garantir que a confiança dos utilizadores nesses sistemas não era afetada.

Perante a realidade dos dias de hoje, em que a prestação de serviços financeiros é cada vez mais suportada pela inovação tecnológica, em que a conveniência e rapidez para o consumidor são fatores determinantes, em que a utilização de serviços de pagamento é comparada ao envio de *e-mails* ou à compra *online* de uma passagem aérea, e em que a concorrência a nível europeu está cada vez mais visível no leque de opções para os consumidores, os prestadores de serviços de pagamento foram desafiados a repensar a sua estratégia. Essa reflexão deveria obrigatoriamente incluir a possibilidade de disponibilização dos novos serviços de pagamento e de adoção generalizada das transferências imediatas.

No que refere à disponibilização dos novos serviços de pagamento, foi reforçado que os próprios Bancos, as instituições de pagamento e as instituições de moeda eletrónica, também se podiam posicionar como prestadores de serviços de informação sobre contas e prestadores de serviços de iniciação de pagamentos.

Relativamente às transferências imediatas, consideraram que a sua adoção deveria ser incentivada, quer para pagamentos remotos, quer para pagamentos nos pontos de venda físicos, destacando o movimento de outros países europeus, que se encontravam estrategicamente a migrar as transferências ditas normais para as transferências imediatas.

Concluíram, referindo que só com uma atitude proactiva e aberta seria possível manter Portugal no grupo dos países com sistemas de pagamentos modernos e inovadores, reforçar a competitividade do sistema financeiro e, mais importante, disponibilizar soluções que apoiassem o desenvolvimento da economia e facilitassem o dia-a-dia dos cidadãos.

3.4.2. Recolha de dados - Entrada em vigor da DSP2

3.4.2.1. Comunicado de imprensa

Entre os vários comunicados de imprensa emitidos a anunciar a entrada em vigor da DSP2, a autora destaca o comunicado da Lusa por considerar que o mesmo reunia informação completa e de adequada fiabilidade, face ao conhecimento que dispunha da realidade, literatura consultada e contactos realizados com especialistas.

Aprofundando, porquanto, o comunicado de imprensa da Lusa de 13 de setembro de 2019, a mesma sinalizou que os serviços de pagamentos eletrónicos tinham novas regras em toda a União Europeia (UE) com medidas de autenticação reforçadas e destinadas a aumentar a segurança nos pagamentos eletrónicos em toda a região.

Com a transposição da diretiva comunitária, DSP2, destacaram o impacto mais imediato em Portugal ao nível das cadernetas de banda magnética muito utilizadas por alguns Bancos, designadamente pela Caixa Geral de Depósitos (CGD), Montepio e Crédito Agrícola (CA) e as suas implicações na população mais idosa que ficaria impedida da sua utilização para levantar dinheiro e fazer transferências.

No referido comunicado de imprensa, destacaram que a DSP2 considerava que as cadernetas, enquanto meio de pagamento, não cumpriam as regras de autenticação forte, dado que a banda magnética não era suficientemente segura para a realização de operações financeiras, podendo, contudo, continuar a ser utilizadas para operações não financeiras, como fosse a consulta do saldo e dos movimentos da conta bancária. Com efeito, os clientes que apenas detivessem uma caderneta teriam que aderir a um cartão de débito para efetuar as suas transações de pagamento nos caixas automáticos.

Ainda neste comunicado de imprensa, avançaram com informações que teriam obtido junto do BdP, que reforçou que os prestadores de serviços de pagamento (incluindo Bancos) deviam efetuar a chamada "autenticação forte" dos seus clientes sempre que estes:

- (i) Acessem *online* à sua conta de pagamento; e
- (ii) Iniciassem uma operação de pagamento eletrónico ou realizassem uma ação, através de um canal remoto, que pudesse envolver risco de fraude no pagamento ou outros abusos.

De acordo com o BdP, a autenticação forte seria o procedimento adotado para verificar a identidade do utilizador e a legitimidade das operações. Este procedimento implicaria que os

prestadores de serviços de pagamento/Bancos, em todas as situações descritas, solicitassem ao cliente dois ou mais elementos pertencentes às categorias de "conhecimento" (algo que só o cliente sabe, como, por exemplo, uma palavra-passe), de "posse" (algo que só o cliente tem, como, por exemplo, um telemóvel para o qual é enviado um código por mensagem) e de "inerência" (uma característica inerente ao cliente, como a impressão digital), sendo que pelo menos dois dos elementos solicitados deveriam pertencer a categorias diferentes.

Neste comunicado foi adiantado que os elementos utilizados na autenticação forte seriam escolhidos por cada prestador de serviços de pagamento/Banco, em cumprimento das novas regras aplicáveis. Destacaram, também, caso os Bancos não cumprissem as novas regras poderiam ser responsabilizados por eventuais perdas financeiras decorrentes da operação, desde que esta não tivesse sido realizada de forma fraudulenta pelo cliente.

Mencionaram ainda que a autenticação forte dos clientes já era realizada pelos prestadores de serviços de pagamento/Bancos em algumas situações específicas, mas que passaria a ser obrigatória para a generalidade das operações eletrónicas, com a entrada em vigor do Regulamento Delegado (UE) 2018/389 da Comissão, de 27 de novembro de 2017, que complementava a Diretiva dos Serviços de Pagamento revista.

De acordo com o BdP, para além de ser solicitada no acesso à conta através de *homebanking* (através da página eletrónica da instituição) ou *app* (aplicações em telemóveis ou *tablets*), a autenticação forte poderia ainda ser exigida aos clientes para fazer compras e pagamentos *online* com cartão, para iniciar transferências, para efetuar pagamentos de serviços e para consultar *online* os movimentos da conta. Poderia ainda ser pedida para consultar e alterar *online* outra informação (por exemplo, dados de operações recorrentes ou listas de beneficiários preferenciais).

Neste comunicado foi referido que as novas regras iriam contribuir para o desaparecimento gradual dos cartões matriz utilizados por algumas instituições como forma de autenticação dos seus clientes e também da leitura magnética em cartões de *chip*. O habitual meio de pagamento com o número do cartão impresso, data de validade e código CVV/CVC deixaria de ser aceite, designadamente na União Europeia.

Foi mencionado, também, que a Autoridade Bancária Europeia (EBA) iria definir o prazo de transição que daria para os comerciantes se adaptarem às novas regras e deixarem de utilizar

os detalhes impressos no cartão para pagamentos, aplicando a autenticação forte nas compras *online* com cartão.

Conforme BdP, poderiam existir situações em que a autenticação forte não fosse aplicada, tais como pagamentos entre contas detidas pelo mesmo titular, pagamento de tarifas de transporte e estacionamento através de terminais automáticos, operações recorrentes e processos e protocolos de pagamentos seguros para empresas, como o caso de cartões de refeição.

As novas regras possibilitariam a criação de novos serviços de pagamento, os serviços de informação sobre contas e os serviços de iniciação de pagamentos, tendo o BdP divulgado que, aquela data, já teria recebido quatro pedidos de entidades com intenção em prestar novos serviços decorrentes da entrada em vigor desta nova legislação, sendo que dois dos pedidos eram de instituições já autorizadas pelo BdP a operar como instituições de pagamento e moeda eletrónica.

Este comunicado de imprensa contemplava ainda uma breve descrição sobre (i) serviços de informação sobre contas que implicavam a autorização da partilha de informação financeira pelo cliente bancário a uma entidade terceira, ficando os Bancos que dispunham da informação sobre esse cliente a partilhá-la com essa entidade e (ii) serviços de iniciação de pagamentos que permitiriam aos clientes fazer os pagamentos através da sua plataforma ou aplicação. Quando um cliente decidisse pagar a um comerciante através deste serviço, este operador acederia à conta do cliente num Banco, em seu nome, e executaria o pagamento, mediante o consentimento prévio do cliente.

Foi sinalizado que os serviços de pagamentos constituíam um dos principais negócios dos bancos e dos mais lucrativos, pelo que a entrada em vigor desta legislação significaria uma grande alteração para o sistema bancário tradicional. Aproveitaram para assinalar o entendimento da consultora Roland Berger que considerou, num estudo divulgado em janeiro de 2017, que a DSP2 significaria uma mudança radical e uma ameaça ao negócio dos Bancos, estimando um impacto de 25% a 40% nas receitas da Banca europeia.

3.4.2.2. Estudo do Banco de Portugal – Caracterização de *Fintech* a operar em Portugal

O BdP realizou um estudo e disponibilizou um relatório público com a caracterização das instituições de pagamento (IP), instituições de moeda eletrónica (IME) e entidades *Fintech* que

atuam em Portugal, tendo como entendimento quanto às entidades *Fintech*, aquelas cujo modelo de negócio assentava na criação de soluções inovadoras de base tecnológica relacionadas com serviços financeiros.

A referida caracterização baseou-se nas respostas facultadas no âmbito da consulta que realizaram às IP, IME e entidades *Fintech* no final de 2019, alertando que não refletiam, por isso, quaisquer alterações de mercado que pudessem ter ocorrido, em consequência da pandemia de Covid-19.

O BdP recolheu informação sobre 47 projetos/soluções *Fintech*, 13 dos quais apresentados por IP e IME e 34 por entidades *Fintech*. Na sua grande maioria, o valor dos projetos era inferior a 500 mil euros, valor relativamente baixo em linha com o próprio volume de negócios anual das entidades. A maior parte das IP, IME e *Fintech* enquadrava-se no modelo de negócio *Business-to-Business* (B2B). Os projetos incidiam, na sua maioria, sobre serviços de pagamentos e *onboarding* de clientes. No caso das IP e IME, existia uma distribuição equilibrada entre projetos desenvolvidos internamente, sem cooperação com entidades *Fintech*, e projetos que, pelo contrário, resultavam da contratação dos serviços destas entidades ou da realização de parcerias comerciais. Já no caso das soluções disponibilizadas pelas *Fintech*, a quase totalidade foi, sobretudo, desenvolvida internamente, ainda que em alguns casos também com recurso a parcerias.

As IP e IME apontaram como benefícios dos projetos *Fintech*, envolvendo ou não a cooperação com entidades terceiras, o potencial aumento de proveitos, a melhoria do serviço prestado, o posicionamento face aos concorrentes, de modo a evitar perdas de negócio e o aumento de clientes nos segmentos atuais e em novos segmentos. Por sua vez, as entidades *Fintech* consideraram que as soluções por si desenvolvidas, destinadas sobretudo a empresas e a instituições financeiras, tinham como principais benefícios aumentar a comodidade, reduzir os custos e incrementar a celeridade na oferta aos clientes. A exigência associada ao cumprimento da regulação é um dos principais desafios identificados, quer por IP e IME, quer por entidades *Fintech*. As primeiras destacaram ainda a concorrência de outras entidades do setor financeiro e os custos de investimento, enquanto as segundas sinalizaram sobretudo este último desafio. A utilização de canais digitais pelos clientes, os novos modelos de negócio e a concorrência de *Bigtech* foram indicadas, por IP, IME e *Fintech* como as principais fontes de disrupção digital e tecnológica no setor financeiro nacional. Quanto aos segmentos do setor financeiro que as instituições/entidades consideraram ser, ou serão, mais afetados pelo desenvolvimento de

Fintech, o segmento dos pagamentos foi sinalizado por praticamente todos os respondentes. O segmento de financiamento e crédito foi o segundo mais referido. As principais barreiras à inovação digital e tecnológica nos serviços financeiros são o custo de novos investimentos, a dimensão do mercado nacional e a legislação/regulação.

Neste último caso (legislação/regulação), IP, IME e *Fintech* indicaram a complexidade e lacunas da regulação e a falta de flexibilidade e/ou proporcionalidade da mesma, como o principal problema. Consequentemente, consideraram que uma maior flexibilidade e proporcionalidade da regulação seria a melhor ação para fazer face a esses impedimentos legais ou regulatórios. A concorrência por parte de entidades não reguladas e o risco reputacional ou de conduta foram indicados pelas IP e IME como os principais riscos das soluções *Fintech* para a estabilidade financeira.

Mais de metade das IP, IME e entidades *Fintech* pretendiam pedir autorização ao Banco de Portugal (BdP) ou a outra Autoridade de Supervisão – por exemplo, Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) e Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) – para a prestação de novos serviços, nomeadamente, serviços de informação sobre contas, serviços de iniciação de pagamentos e atividade de intermediação de crédito. As conclusões obtidas na presente análise estavam, em grande medida, alinhadas com o relatório publicado pela Autoridade Bancária Europeia (EBA, na sigla inglesa) relativo ao impacto das *Fintech* no modelo de negócio das IP e IME.

Em particular, esse alinhamento foi constatado nos benefícios dos projetos *Fintech*, nos desafios associados ao cumprimento da regulação e na ameaça das *Bigtech*. As respostas obtidas permitiram concluir que as IP e IME respondentes apresentavam um grau de preparação para a inovação tecnológica satisfatório e possuíam uma visão estratégica focada no desenvolvimento e oferta de novos serviços. Por sua vez, as respostas das entidades *Fintech* evidenciaram que estas se posicionavam sobretudo como prestadores de serviços a outras entidades, nomeadamente instituições financeiras supervisionadas.

De sinalizar o apontamento efetuado pelo BdP quanto aos resultados apresentados que refletiam apenas as respostas facultadas no âmbito da consulta realizada às IP, IME e entidades *Fintech* não devendo ser, por isso, extrapolados para a totalidade do mercado *Fintech* em Portugal.

3.4.3. Recolha de dados - Depois da DSP2

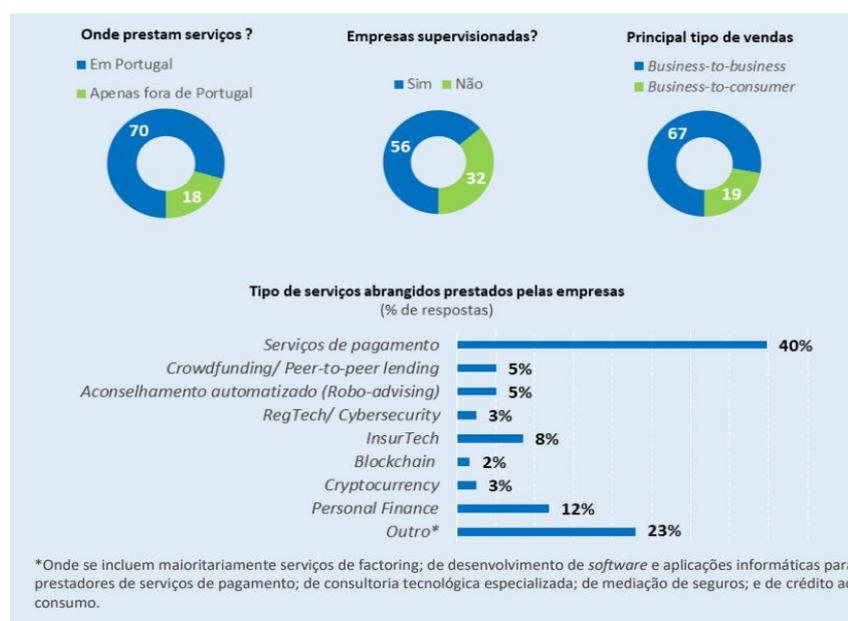
3.4.3.1. Questionário da Autoridade da Concorrência a Finanças Tecnológicas e resultados da avaliação

Entre julho e setembro de 2020, a AdC enviou um questionário a 139 empresas que prestavam serviços financeiros baseados em tecnologias digitais (*Fintech*). O objetivo do questionário foi obter informação sobre eventuais barreiras à entrada e/ou à expansão que permaneçam, em Portugal, com enfoque no acesso aos dados bancários e na eficácia da implementação da DSP2.

O universo de empresas inquiridas abrangia um conjunto de empresas heterogéneo sob diversas dimensões, como a natureza dos serviços, a tipologia dos clientes, a abrangência geográfica ou o enquadramento regulatório. Esta abordagem visou enriquecer a análise e permitir resultados informativos e robustos, não apenas sobre as condições de mercado que enfrentavam as empresas que já disponibilizavam serviços em Portugal, mas também beneficiando da perspetiva de empresas que, estando presentes e operacionais em outros países da União Europeia (UE), seriam potenciais entrantes no setor em Portugal.

A Figura 12 apresenta uma breve caracterização das empresas que participaram no referido questionário, considerando (i) o número total de empresas que responderam; e (ii) o subconjunto de empresas que, à data do questionário, disponibilizavam serviços em Portugal.

Figura 12 - Caracterização das empresas participantes e tipo de serviços prestados



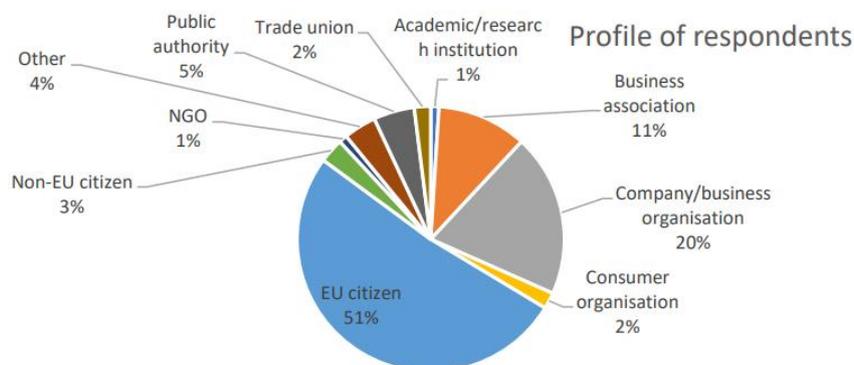
Fonte: Autoridade da Concorrência (2021)

3.4.3.2. Consulta pública da Comissão Europeia para revisão da DSP2 (maio a agosto de 2022)

No âmbito dos seus trabalhos de revisão da DSP2 e Financiamento Aberto, a CE realizou uma consulta pública sobre os vários aspetos referentes à aplicação e impacto da DSP2 e para informar do trabalho sobre finanças abertas. O período de consulta durou 12 semanas (de 10 de maio de 2022 a 2 de agosto de 2022). O objetivo desta consulta era reunir opiniões de uma ampla gama de *stakeholders* sobre se a DSP2 continuava a cumprir os seus objetivos em termos de concorrência, inovação e proteção do consumidor.

No total, foram obtidas 101 respostas à consulta pública. Os cidadãos da UE (52) formaram o maior grupo, representando 50%. Empresários em nome individual (20) e associações empresariais (11) formaram o segundo maior grupo de participantes, representando 30%. Participaram, também, 5 autoridades públicas, 2 organizações de consumidores (ambas baseadas na UE), 3 cidadãos de fora da UE, 2 organizações comerciais (ambas baseadas na UE), 1 instituição académica, 1 Organização Não Governamental (instituição de caridade) e 4 “outros”, conforme Figura 13

Figura 13 - Perfil das empresas participantes



Fonte: Comissão Europeia (2022)

3.4.3.3. Grupo focal de consumidores finais

O grupo focal foi realizado, em Lisboa, no dia 7 de abril de 2023, dia não útil, por questões ligadas à necessidade de compatibilizar as agendas dos participantes. Procurou-se constituir um grupo com participantes de características diversas, do ponto de vista de idades, ocupação

e experiência, para estimular a discussão e recolher a informação necessária à prossecução da investigação.

Na Tabela 4, apresenta-se a composição do grupo:

Tabela 4 - Composição do *focus group*

#	Idade	Ocupação	Designação
#1	<i>Moderadora</i> (Autora da Investigação)		
#2	24	Estudante	Indivíduo #1
#3	28	Engenheiro	Indivíduo #2
#4	87	Reformada	Indivíduo #3
#5	55	Gestor de projetos	Indivíduo #4
#6	57	Técnica de gestão	Indivíduo #5
#7	78	Reformada	Indivíduo #6

3.4.3.4. Entrevistas a especialistas da indústria financeira

Para a boa prossecução da investigação foram realizadas 22 entrevistas a especialistas da indústria financeira, com o intuito de obter uma visão 360° da DSP2. Na Tabela 5 é apresentada uma síntese com uma breve caracterização dos registos dessas ocorrências.

Tabela 5- Síntese das entrevistas realizadas

Entrevistado	Âmbito	Contactos	Resultados
#1	Regulamentação	31-mar-23 (e-mail)	11-abr-2023
#2	Pagamentos internacionais	06-mar-23 (e-mail)	27-mar-2023
#3	Autenticação forte	Entrevista presencial 31-mar-23	
#4	Reclamações	31-mar-23 (e-mail)	04-abr-2023
#5	Literacia financeira	31-mar-23 (e-mail)	14-abr-2023
#6	Comunicação a Clientes: nova forma de pagar <i>online</i>	Entrevista presencial 31-mar-23	
#7	<i>Open Banking</i>	31-mar-23 (e-mail)	04-abr-2023
#8	Direitos do consumidor	22-mar-23 (e-mail)	30-mar-23
#9	Inovação	11-abr-23 (email)	11-abr-23
#10	Canais remotos para serviço a clientes	12-abr-23 (email)	12-abr-23
#11	Serviços de agregação de informação de contas	11-abr-23 (email)	13-abr-23
#12	Sistemas de informação	11-abr-23 (email)	14-abr-23
#13	API	12-abr-23 (email)	12-abr-23
#14	Descontinuidade de Cadernetas e impactos	11-abr-23 (email)	14-abr-23
#15	Nova solução de autenticação forte	11-abr-23 (email)	17-abr-23
#16	Prevenção de fraude	17-abr-23 (email)	17-abr-23
#17	Segurança	17-abr-23 (email)	19-abr-23
#18	Marketing de produto	17-abr-23 (email)	26-abr-23

#19	Evoluções tecnológicas	<i>Conference call</i> 14-abr-23
#20	Novas <i>wallets</i> : o caso de sucesso MB Way	Entrevista presencial 14-abr-23
#21	Comércio eletrónico: comerciantes	Entrevista presencial 14-abr-23
#22	Novas soluções de Pagamentos digitais	Entrevista presencial 29-mar-23

Como referido, as entrevistas realizadas tinham como objetivo recolher informação junto de especialistas relativamente às principais dimensões da DSP2, procurando-se obter uma visão integrada e holística das matérias identificadas pela autora ao longo da investigação.

A escolha dos entrevistados teve por base:

- (i) O seu conhecimento em áreas nucleares da diretiva;
- (ii) A sua experiência profissional;
- (iii) O seu envolvimento em projetos relevantes associados à Diretiva.

As matérias aprofundadas nas 22 entrevistas apresentam uma amplitude considerável na cobertura das temáticas contempladas na DSP2, constituindo a informação recolhida um ativo valioso na sustentação de resultados.

3.5. Conclusões preliminares

Procurando responder às questões da investigação foi realizado um estudo com a duração de cinco anos (2018-2023), com recurso a uma metodologia qualitativa, composta por diversificadas e complementares técnicas de investigação. Dada a natureza complexa do fenómeno, entendeu-se que a metodologia adotada oferecia a adequada robustez, na medida em que combinava a informação de diversas fontes com um nível de detalhe e profundidade que, com outras técnicas mais quantitativas, por ventura, não seria possível de alcançar.

Assim, considerando a natureza das questões de investigação, designadamente a procura de conhecimento das expectativas que existiam em torno da DSP2, foi aprofundado o período antes da DSP2, mediante análise decorrida entre outubro de 2018 a maio de 2019, com recurso a Análise documental e Análise de conteúdo. Outra das questões da investigação, prendia-se com a pretensão em conhecer as alterações mais significativas registadas no momento imediato à entrada em vigor da DSP2 e, para isso, foi observado continuamente o período de entrada da DSP2, através de análise que decorreu entre setembro de 2019 e o final do ano de 2019, usando-se para o efeito a técnica de Análise documental.

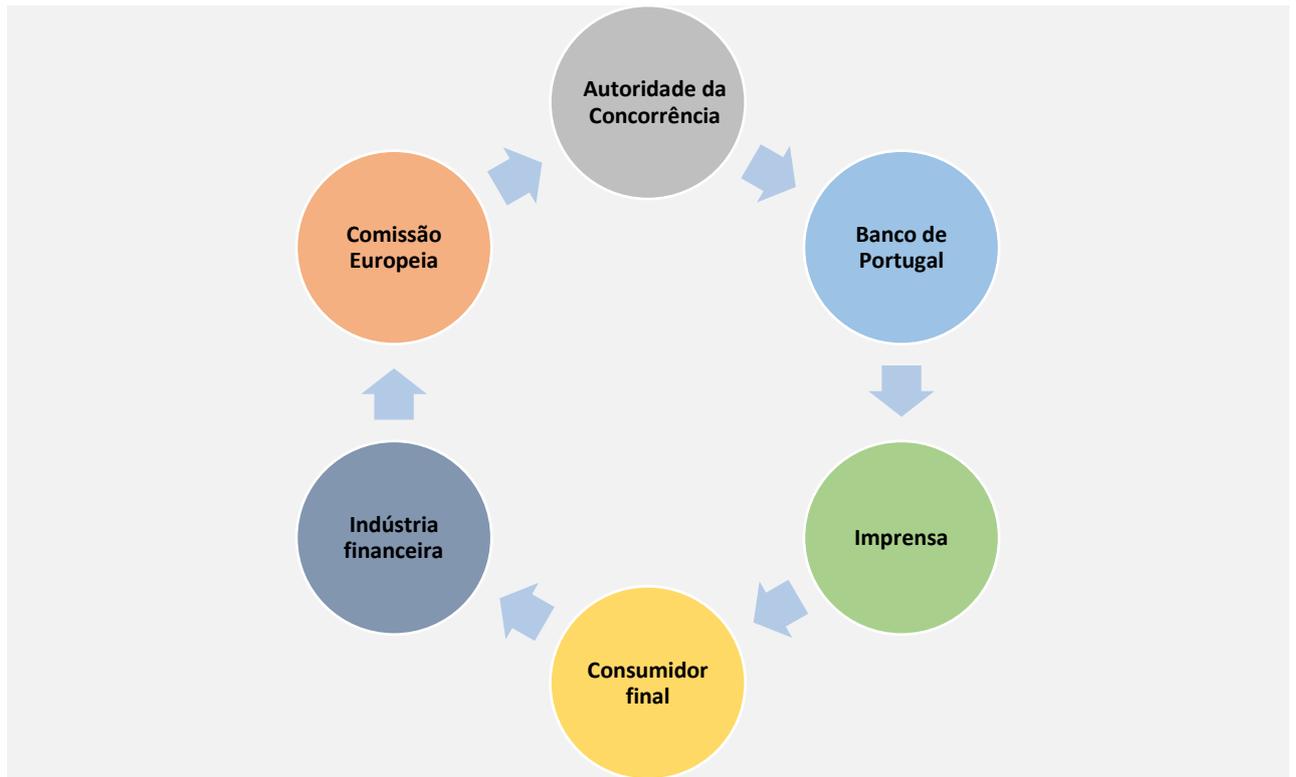
Para as outras duas questões da investigação, i.e. o balanço realizado pelos diferentes agentes de mercado da implementação da DSP2 e para o apuramento relativo ao cumprimento ou não dos objetivos definidos para a DSP2, o período de análise foi centrado no momento depois da DSP2, com análise de julho de 2020 a abril de 2023, com a utilização de três técnicas, a Análise documental, o Grupo focal com consumidores finais e Entrevistas semi-estruturadas a especialistas da indústria de serviços financeiros, sendo a apresentação e discussão de resultados realizada no capítulo seguinte.

4. Discussão de resultados

4.1. Abordagem de discussão de resultados

Realizada a recolha dos vários dados numa base cronológica, neste capítulo, será realizada a discussão dos resultados, agrupando-se a informação em seis blocos, conforme Figura 14.

Figura 14 – Agrupamento de dados recolhidos



Fonte: Autora

De acordo com Leone et al. (1998), a inovação implica a coordenação de diversas operações, pelo que a sua eficiência é influenciada pela articulação dinâmica das múltiplas componentes envolvidas. A inovação não sendo um fenómeno estático, mas sim dinâmico, envolve a coordenação de várias partes dentro de cada empresa, entre as várias empresas e entre as empresas e outros agentes.

4.2. Autoridade da Concorrência

4.2.1. Consulta Pública - Inovação Tecnológica e Concorrência no setor financeiro

Relativamente aos resultados analisados na fase “Antes da DSP2”, interessa destacar as recomendações presentes da Consulta Pública realizada pela AdC, destacando-se, em síntese, as recomendações relativas à área de inovação e pagamentos de retalho, pela sua relevância para o presente estudo.

Com efeito, destaca-se o entendimento manifestado quanto aos Regimes Promotores de Inovação, sendo referido que os reguladores devem procurar mitigar as barreiras à entrada e à expansão com iniciativas promotoras inovação e das oportunidades associadas às *Fintech* e *Insurtech*, como seja a introdução de *sandboxes* regulatórias (ambiente experimental que permite a testagem de novidades dentro de um conjunto de regras que não atinge o sistema regulatório já existente) e *hubs* de inovação (ambientes físicos e *online* de conexão e desenvolvimento de soluções inovadoras).

No que respeita aos Serviços de Pagamento de Retalho, a autora atribuiu maior relevância à sinalização relativa à transposição da DSP2, no que respeita ao cálculo dos fundos próprios, sendo referido que o Governo deve optar pela solução que melhor acautele a concorrência e o acesso ao mercado, nomeadamente assegurando que a regulação é necessária, proporcional (aos riscos da atividade de cada tipo de operador) e não discriminatória (entre instituições que desempenham as mesmas atividades).

Ainda sobre este tema, é mencionado que dado que o acesso direto ao sistema de compensação e liquidação reduziria a dependência de instituições de pagamento *Fintech* face aos Bancos, com benefícios para a concorrência, o BdP poderia ponderar e avaliar a possibilidade de (i) Introduzir uma licença simplificada para instituições de pagamento, que viabilizasse, mediante requisitos adequados, proporcionais e não discriminatórios, o acesso direto ao SICOI; e (ii) Promover a participação direta das instituições de pagamentos nos sistemas e acordos para compensação e liquidação a ser desenvolvidos para os serviços de pagamento instantâneos, devidamente salvaguardados os riscos do sistema.

A autora entende como pertinente, também, o apontamento realizado quanto aos riscos de encerramento de mercado por parte dos operadores incumbentes, tendo resultado na recomendação ao Governo e ao BdP que, na implementação e operacionalização da DSP2,

reduzissem os graus de discricionariedade nas obrigações de conceder acesso aos *inputs* necessários à prestação de serviços.

Por outro lado, referiram ainda que, no período de transição até à entrada em vigor dos RTS, os *third party providers* deveriam poder prestar os seus serviços, em linha com o preconizado no artigo 115.º da DSP2. Atentos aos riscos de encerramento associados, recomendaram ao BdP que monitorizasse o cumprimento desta disposição, assegurando que as instituições de crédito que geriam as contas de pagamentos não impedissem ou bloqueassem a utilização de serviços de iniciação de pagamentos e informação sobre contas. Recomendaram, ainda, que no regime de transição deveria ainda ser acautelada a regularização atempada da situação das instituições de pagamento autorizadas à luz da DSP, sugerindo assim, ao BdP que, de forma a não colocar as instituições de pagamento a operar em Portugal em desvantagem, este processo fosse agilizado.

Por último e, na medida em que o Estado, enquanto consumidor de bens e serviços, poderia ter um impacto relevante em termos de comportamento da procura de serviços financeiros, como seja, na utilização de sistemas de pagamentos, recomendaram que os procedimentos de contratação pública, conduzidos pelas Entidades Públicas, estabelecessem, enquanto boas práticas, especificações tecnologicamente neutras (por exemplo, indicando “referências de pagamento” ao invés de “referências Multibanco”).

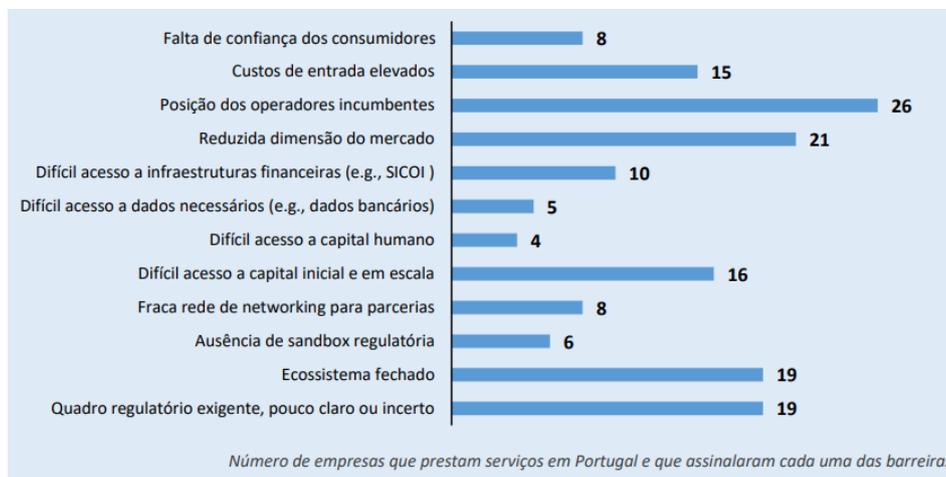
4.2.2. Questionário a Financeiras Tecnológicas e resultados da avaliação

Quanto ao *Questionário da Autoridade da Concorrência a Financeiras Tecnológicas*, das 70 empresas inquiridas a disponibilizar serviços em Portugal, 45 referem a posição dos incumbentes ou a existência de um ecossistema fechado como barreiras à entrada ou à expansão, enquanto 13 empresas indicaram não estarem sujeitas a nenhuma barreira à entrada ou à expansão na atividade em Portugal.

Quanto aos prestadores *Insurtech* que participaram no questionário (10 no total), as principais barreiras identificadas relacionam-se com a reduzida dimensão do mercado nacional e o difícil acesso a capital inicial e em escala em Portugal. Já os operadores que prestam serviços de gestão de finanças pessoais (*personal finance*) (10 no total) registaram a posição dos

operadores incumbentes e a reduzida dimensão do mercado nacional, conforme demonstrado na Figura 15.

Figura 15 - Barreiras identificadas para a entrada de *Fintech*



Fonte: Autoridade da Concorrência (2021)

No contexto do acesso aos dados bancários, a AdC destacou o papel central da DSP2 para a criação de condições que potenciam a entrada de novos operadores. A DSP2 criou um enquadramento legal para novos operadores – prestadores de serviços de iniciação de pagamentos (PISP) e prestadores de serviços de informação de contas (AISP) – e impôs a abertura do acesso aos dados bancários de contas de pagamento por esses prestadores, mediante consentimento do consumidor.

A DSP2 determina que os prestadores de serviços de pagamento que gerem contas (ASPSP) e que tenham contas acessíveis *online* disponibilizem *interfaces* para comunicação com as *interfaces* de *third party providers* (TPP), onde se incluem os novos prestadores de serviços de pagamento (AISP, PSIP) e prestadores de serviços de pagamento que emitem instrumentos de pagamento baseados em cartões (CBPII).

Contudo, a AdC alertou que a mera transposição do texto da DSP2 não se afigurava suficiente para eliminar o risco de encerramento de mercado, na medida em que a promoção da concorrência e a abertura do setor a novos prestadores dependeria da forma como o acesso aos dados fosse operacionalizado na prática. Face aos riscos identificados, a AdC dirigiu um conjunto de recomendações ao Governo e ao BdP para que a implementação e a operacionalização da DSP2 reduzissem os graus de discricionariedade nas obrigações de conceder acesso aos dados bancários necessários à prestação de serviços.

Em Portugal, a quase totalidade dos Bancos optou por disponibilizar *Application Programming Interface* (API) através da mesma plataforma – a *SIBS API Market*. A generalidade dos Bancos em Portugal que, enquanto ASPSP, estão sujeitos às obrigações previstas nos RTS, recorre à *SIBS Forward Payment Solutions, S.A. (SIBS FPS)* para a disponibilização dos seus dados bancários, via *interface* dedicada, na plataforma *SIBS API Market*. A *SIBS API Market* agrega informação de 24 ASPSP, correspondendo, de acordo com a própria, a mais 95% das contas de pagamento nacionais.

Embora em Portugal a isenção do mecanismo de contingência tenha sido concedida a virtualmente todos os ASPSP, o acesso aos dados sem entraves não parece plenamente assegurado. O BdP – autoridade nacional competente no contexto da DSP2 – deliberou isentar 107 entidades da obrigação de implementar o mecanismo de contingência. Contudo, já em 2019, no contexto da monitorização da aplicação da DSP2, o BdP notava que não estariam a ser respeitados os critérios necessários à isenção do mecanismo de contingência.

4.2.3. Conclusões preliminares

Os documentos foram produzidos em momentos distintos e com âmbitos igualmente distintos: (1) Consulta Pública, em Outubro de 2018, ou seja, antes da entrada em vigor da DSP2 e o (2) Resultados do questionário a *Fintech*, em Março de 2021, depois da entrada em vigor da DSP2. Da análise à informação plasmada num e noutro documento, para verificar como se relacionavam os pontos críticos em comum, constatou-se que antes da DSP2, as expectativas eram no sentido da disponibilização da regulamentação necessária, proporcional e não discriminatória; simplificação de processos de licença pelo BdP e uma adequada monitorização de nova atividade pelo BdP. Em paralelo, depois da DSP2, e em resultado da análise à peça em epígrafe, notou-se alguma disparidade face ao esperado, na medida em que surgiram recomendações ao Governo e ao BdP para redução de discricionariedade nas obrigações de conceder acesso aos dados bancários necessários à prestação de serviços, sendo referido que a mera transposição do texto da DSP2 não se afigurava suficiente para eliminar o risco de encerramento de mercado e o próprio BdP notava que não estariam a ser respeitados os critérios necessários à isenção do mecanismo de contingência.

É, importante, neste domínio, destacar o entendimento de Solans (2003) que aborda os cenários de incerteza e o seu impacto no ambiente económico que leva os Bancos Centrais a realizar a

monitorização do cenário financeiro com atenção redobrada, acompanhando atentamente o desenvolvimento das inovações financeiras, executando uma previsão ponderada das incertezas e dos tipos de risco que transportam para a economia (Noyer, 2007). Deste modo, a supervisão das inovações financeiras tem como objetivo estimar o impacto potencial para a estabilidade financeira e para a proteção do consumidor, uma vez que os serviços financeiros são cada vez mais fornecidos por um grupo diversificado de entidades (He et al. 2017).

4.3. Banco de Portugal

4.3.1. Reunião com *Fintech* - Oportunidades e Desafios da DSP2

Quanto à reunião com *Fintech* promovida pelo BdP, no âmbito das oportunidades e desafios da DSP2, a autora selecionou este evento para análise, dado tratar-se da primeira reunião ocorrida entre o BdP e as *Fintech* orientada, exclusivamente, à discussão das Novas Oportunidades e Desafios da DSP2.

Para efeitos de discussão de resultados, à luz do quadro teórico desta investigação, é interessante notar alguns dos aspetos realçados, nomeadamente a importância da regulamentação, que pode ser impulsionadora de novos serviços financeiros inovadores que para prosperarem necessitam de uma estrutura legal e regulamentar clara, constituindo a Diretiva de Serviços de Pagamento (DSP2) e o Regulamento das Normas Técnicas (RTS) a base necessária para o efeito.

Também deste evento, e uma vez mais em linha com o quadro teórico desta investigação, foi reforçado o ambiente propício à criação de condições adequadas à maior concorrência, com o aparecimento de novas empresas tecnológicas, bem como de modelos de negócio.

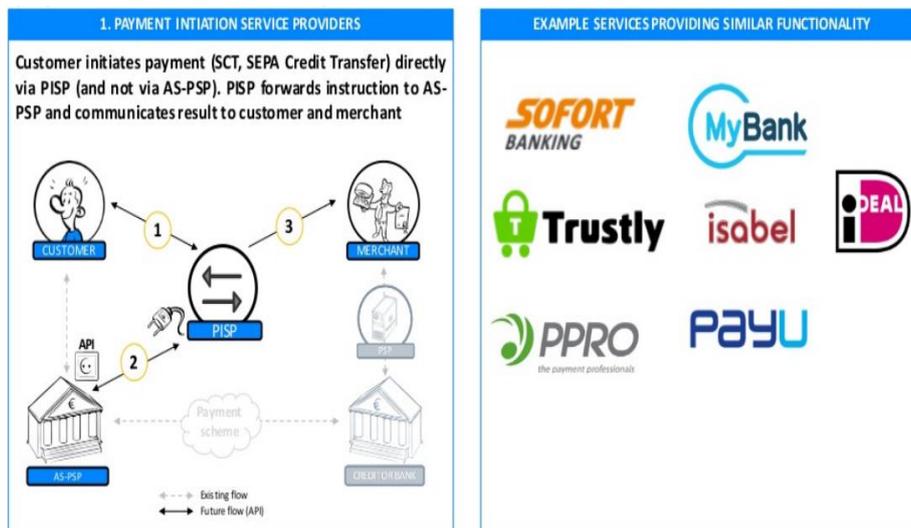
4.3.2. Primeira Conferência Ibérica sobre *Fintech*

No que respeita à 1ª Conferência Ibérica sobre *Fintech*, é de notar que a autora selecionou este evento, dado o mesmo configurar o primeiro momento de reflexão à escala ibérica sobre o novo quadro de desafios para as *Fintech*. Este evento reflete tópicos relevantes constantes do quadro teórico desta investigação, nomeadamente no que respeita ao papel da regulamentação e a sua relação com a Inovação, dando ênfase que serviços financeiros inovadores para

prosperarem necessitam de uma estrutura legal e regulamentar clara, constituindo a Diretiva de Serviços de Pagamento (DSP2) e o Regulamento das Normas Técnicas (RTS) a base necessária para o efeito. A autora destaca ainda como outro tópico relevante, e uma vez mais em linha com o quadro conceptual subjacente a esta investigação, as novas dinâmicas esperadas em torno da possibilidade de disponibilização de novos serviços e conseqüente criação de novos modelos de negócio.

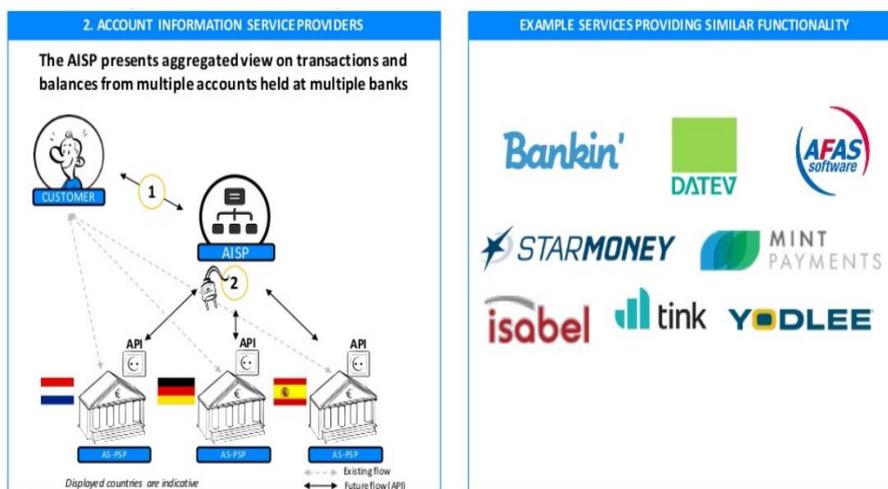
Nesta reunião, o BdP apresentou ainda os possíveis modelos de negócio dos AISP e PISP, dando exemplos de empresas com funcionalidades similares, conforme apresentado nas Figuras 16 e 17 que se seguem.

Figura 16 - Modelo de negócio dos PISP



Fonte: Banco de Portugal (2019)

Figura 17 - Modelo de negócio dos AISP



Fonte: Banco de Portugal (2019)

Foi sinalizado, para que esses modelos de negócios inovadores funcionassem, cada ASPSP com contas de pagamento acessíveis *online* deveria oferecer pelo menos um *interface* de acesso que permitisse a comunicação segura com os AISP e o PISP, devendo os ASPSP:

- Assegurar que a API proporciona sempre o mesmo nível de disponibilidade e desempenho, incluindo apoio técnico, que as interfaces disponibilizadas diretamente ao utilizador de serviços de pagamento (*homebanking/mobile*);
- Definir indicadores de desempenho e níveis de serviço pelo menos tão exigentes como os definidos para os *interfaces* utilizados diretamente pelos seus utilizadores de serviços de pagamento em termos de disponibilidade e de fornecimento de dados;
- Assegurar que a API não cria obstáculos à prestação de serviços de iniciação de pagamentos e de serviços de informação sobre contas;
- Controlar a disponibilidade e o desempenho da interface dedicada.

No caso de API com interface dedicado apresentaram alguns exemplos, como seja (i) Reino Unido onde a *Competition & Markets Authority* (CMA) exigiu aos Bancos a criação de uma entidade independente chamada *Open Banking Limited*. Foi definido um conjunto de especificações técnicas para a API para um conjunto de casos de uso, baseado no formato JSON (JavaScript Object Notation) e com campos baseados em ISO 20022. Verificou-se uma uniformização da experiência do utilizador e dos procedimentos de consentimento, a autenticação (*Two Factor Authentication*) e as informações da conta / autorização de

pagamento e (ii) União Europeia onde a DSP2 deixa em aberto os detalhes da API e os RTS especificam apenas requisitos genéricos sem especificar um *standard* técnico para os *interfaces*. Têm sido desenvolvidas várias iniciativas de mercado para a definição das API) por ex. Grupo de Berlim), existindo formatos alternativos a serem adotados pela indústria. Verificou-se que cada ASPSP cria sua própria experiência de utilizador.

4.3.3. Intervenção de Hélder Rosalino em reunião interbancária

Quanto à intervenção sobre a DSP2 do Administrador do BdP, Hélder Rosalino, em termos de principais resultados, a autora destaca a importância desta intervenção, na medida em que foi um dos momentos onde o BdP reiterou junto do mercado, e de uma forma particularmente vinculada, a importância das Instituições procederem à implementação em devido tempo dos novos requisitos. Por outro, Rosalino (2019) lançou o desafio para que os prestadores de serviços de pagamento (PSP) nacionais aproveitassem este processo para potenciar a sua própria transformação digital e disponibilizar aos seus clientes serviços de pagamento mais seguros e inovadores.

Na expectativa de uma melhor explicitação quanto aos requisitos pretendidos para as novas implementações, que estavam a gerar ainda algumas dúvidas, Rosalino (2019) forneceu informação aprofundada sobre os requisitos técnicos relativos à autenticação forte do cliente e às normas abertas de comunicação comuns e seguras, bem como ao reporte de incidentes operacionais e de segurança de carácter severo.

Reconhecendo, contudo, que a discussão se encontrava muito centrada nas normas de comunicação comuns e seguras, pela expectável mudança e oportunidade introduzida pelas API (*Open Banking*), destacou que o principal desafio passaria pelo impacto dessas alterações na experiência dos utilizadores e o tempo necessário para que os seus hábitos fossem alterados e os novos processos enraizados no seu dia-a-dia.

4.3.4. Estudo com a Caracterização de *Fintech* a operar em Portugal

Relativamente ao estudo do BdP com a caracterização de *Fintech* a operar em Portugal, ainda que a autora tenha considerado este estudo como uma peça relevante para a sua investigação, dada a bondade inerente ao mesmo que visava a caracterização das instituições de pagamento (IP), instituições de moeda eletrónica (IME) e entidades *Fintech* que atuam em Portugal, verificou-se que a informação obtida foi relativamente limitada, contemplado 47 projetos/soluções *Fintech*, oferecendo, portanto, algumas limitações quanto a possíveis extrapolações. Os principais resultados obtidos orientam para uma maior frequência quanto à adoção do modelo de negócio Business-to-Business (B2B). Os projetos incidem, na sua maioria, sobre serviços de pagamentos e *onboarding* de clientes.

A autora sinaliza em particular os resultados relativos à *Fintech* que consideraram que as soluções por si desenvolvidas, destinadas sobretudo a empresas e a instituições financeiras, tinham como principais benefícios aumentar a comodidade, reduzir os custos e incrementar a celeridade na oferta aos clientes.

Em matéria de regulação, importa notar o entendimento das IP, IME e *Fintech* que consideraram a complexidade e lacunas da regulação e a falta de flexibilidade e/ou proporcionalidade da mesma, o principal problema ao desenvolvimento da sua atividade. Sem prejuízo desse entendimento, mais de metade destas entidades pretendiam pedir autorização ao BdP ou a outra Autoridade de Supervisão para a prestação de novos serviços, nomeadamente, serviços de informação sobre contas, serviços de iniciação de pagamentos e atividade de intermediação de crédito.

Um resultado interessante de destacar é o entendimento mencionado pelo BdP que considerou estarmos perante um quadro para a inovação tecnológica satisfatório que contemplava uma visão estratégica focada no desenvolvimento e oferta de novos serviços.

4.3.5. Conclusões preliminares

No que respeita ao BdP, foram consolidados os diferentes elementos, numa base evolutiva e sinérgica: (1) Reunião com *Fintech*, em Outubro de 2018; (2) Primeira Conferência Ibérica sobre *Fintech*, em Fevereiro de 2019; (3) Intervenção de Helder Rosalino em reunião interbancária, em Maio de 2019, ou seja, as três, com enquadramento na fase anterior à entrada da Diretiva e, por último (4) Estudo sobre *Fintech*, no final de 2019, em momento relativamente próximo ao da entrada em vigor da DSP2. Em todas as intervenções existem princípios nucleares implícitos orientados ao quadro de maior concorrência e inovação, ao desenvolvimento de novos modelos de negócio (AISP e PISP) e à necessidade de enraizamento dos novos hábitos na realização de processos de pagamento.

De notar, neste ambiente de estímulo à competitividade, o entendimento manifestado por Philippon (2016), que destaca que as *Fintech* são inovações digitais e inovações relativas a modelos de negócio baseados em tecnologia no sector financeiro, podendo ter um grande impacto na indústria financeira, mudando-a estruturalmente.

4.4. Imprensa

4.4.1 Comunicado a informar da entrada em vigor da DSP2

Da análise realizada ao comunicado de imprensa da Lusa relativo à entrada em vigor da DSP2, verificou-se que o foco das alterações incidia, especialmente, na utilização das cadernetas, dado que alguns Bancos disponibilizavam esta solução considerada agora, não conforme, para transações financeiras em caixas automáticos e na introdução dos mecanismos de segurança de autenticação forte.

Os Clientes, nomeadamente, os mais idosos, por estarem muito habituados à utilização da caderneta nos caixas automáticos para consulta de movimentos, levantamentos e transferências, e, por seu turno, os Bancos que, perante um hábito tão enraizado teriam que, rapidamente, encontrar alternativas para substituir este instrumento que, a partir daquele momento, não cumpria os requisitos de segurança obrigatórios e, por isso, não apresentava a devida conformidade para se manter em utilização.

Assim, dado o facto de as cadernetas terem uma banda magnética que não era suficientemente segura para a realização de operações financeiras, os clientes teriam que aderir a um cartão de débito para efetuar as suas transações de pagamento nos caixas automáticos.

A juntar ao tema das cadernetas, outros dos elementos referenciados, com algum destaque, foi o da autenticação forte, clarificando tratar-se de um procedimento para aferir da legítima realização da operação de pagamento por parte do titular do instrumento de pagamento, sendo, por isso, solicitado ao cliente dois ou mais elementos pertencentes às categorias de "conhecimento", de "posse" e de "inerência".

É ainda realizada uma breve descrição sobre (i) serviços de informação sobre contas que implicam a autorização da partilha de informação financeira pelo cliente bancário a uma entidade terceira e (ii) serviços de iniciação de pagamentos que permitem aos clientes fazer os pagamentos através da sua plataforma ou aplicação.

4.4.2 Conclusões preliminares

No que respeita à informação veiculada pela imprensa, dois temas assumiram maior relevância, designadamente o impacto na utilização das cadernetas que seriam descontinuadas por não cumprirem os requisitos de segurança obrigatórios, tendo os clientes que aderir a cartão de débito e a alteração na forma de realizar pagamentos *online* com a obrigatoriedade de utilização de mecanismos de autenticação forte, a disponibilizar pelos Bancos.

Numa perspetiva de ligação aos conceitos de Inovação de Schumpeter (1934) parece estar em causa Inovação de Produto, com a criação de produtos novos ou melhorados, nomeadamente com o robustecimento dos produtos e serviços ligados ao comércio eletrónico com a autenticação forte e Inovação de Processo, baseada na introdução de um processo de produção novo ou melhorado, numa ótica de substituição da caderneta com banda magnética por cartão com *chip*, reforçando a segurança dos pagamentos.

4.5. Consumidores finais

4.5.1. Grupo focal para aferir de conhecimento

Na elaboração do guião foram levadas em consideração as regras da entrevista em grupo focal e que determinam que as questões sejam colocadas por etapas. O Anexo V – Guião do grupo focal apresenta, em detalhe, as questões apresentadas.

Procurando realizar uma introdução ao tema foi feito um breve enquadramento sobre a DSP2 que tem como principal objetivo criar um mercado europeu de pagamentos mais integrado e seguro, designadamente através da implementação de pagamentos *online* e móveis inovadores que asseguram uma proteção do consumidor. Foi ainda mencionado que esta legislativa tinha como expectativa criar um mercado digital único, que beneficiaria consumidores e empresas e ajudaria a economia crescer.

Realizada a pergunta aberta relativamente ao conhecimento ou não desta Diretiva, todos os participantes responderam negativamente.

Com a pergunta de transição para direcionar a discussão para os subtemas relevantes, a autora questionou se possuíam contas em mais do que um banco, respondendo a maior parte dos participantes (quatro) respondeu que possui contas, apenas, num Banco.

Através de perguntas-chave, essenciais para os objetivos, foi questionado se tinham uma boa relação com o seu Banco e se conheciam bem os produtos e serviços que disponibilizava. Neste domínio, todos consideraram que conheciam razoavelmente bem a oferta dos seus Bancos.

Dois dos participantes tinham gestor dedicado e mencionaram que esse facto era determinante para a boa relação com o Banco e conhecimento dos seus produtos e serviços.

Os outros quatro participantes referiram não ter um gestor dedicado.

Relativamente à questão sobre o conhecimento que detinham sobre as soluções das novas tecnológicas financeiras (Revolut, N26, Monese, Open Bank, Moey), dois dos participantes, os mais jovens, referiram conhecer bem a Revolut e que, inclusive, já utilizaram.

Um participante referiu conhecer a Revolut, mas nunca experimentou.

Os outros três participantes não conheciam as soluções tecnológicas apontadas, referindo que os seus pagamentos do dia-a-dia eram realizados com cartão de débito.

Questionados sobre o facto de considerarem se o seu Banco estaria melhor capacitado que estas Novas Financeiras Tecnológicas (*Fintech*) para realizar operações, os participantes tiveram uma opinião consensual, considerando que os Bancos estão melhor posicionados que as *Fintech*, pois têm mais experiência e uma base de confiança mais sólida.

Três dos participantes, os mais jovens, destacaram o facto das novas tecnológicas serem grande parte digitais, pelo que orientadas a um público mais jovem. Entendem que a Revolut não é utilizada pelos mais idosos, pois estes precisam de maior apoio para interagir em contextos puramente digitais.

Ainda que não dispusessem de um conhecimento profundo de todos os produtos e serviços disponibilizados pelas *Fintech* dadas como exemplos, todos os participantes referiram não sentir lacunas na oferta de serviços de pagamento disponibilizadas pelos seus Bancos.

Quanto à questão relativa à recetividade para mudar de Banco para uma nova tecnológica financeira, a resposta dos participantes foi consensual, respondendo que não. Entendem que face aos serviços disponibilizados pelos seus Bancos, não sentem, para já, necessidade de mudar.

A participante com idade mais avançada do grupo referiu que a considerar uma mudança teria que ser com vantagens muito significativas. Por outro lado, sinalizou a segurança oferecida pelos Bancos, que as novas tecnológicas financeiras não dão a mesma segurança.

Os participantes mais jovens referiram o caso da Revolut, referindo que é útil só para situações específicas de pagamentos internacionais, em situações de viagens, devido aos custos mais baixos.

Entrando nas perguntas de *follow-up* para procura de informação adicional e dando algum enquadramento quanto aos serviços de iniciação de pagamentos que possibilitam aos utilizadores iniciarem operações de pagamento *online* (e.g. quando efetuam uma compra no *website* de uma loja), sem que tenham de interagir diretamente com o prestador de serviços de pagamento no qual a sua conta está domiciliada, sendo o prestador de serviços de iniciação de pagamentos com quem contratou o serviço a aceder à conta e a iniciar a operação, questionou-

se os participantes se estariam recetivos a deixar uma entidade iniciar um pagamento em seu nome.

A participante mais jovem não tinha uma opinião formada sobre a matéria. As três participantes com idade mais avançada responderam negativamente. O indivíduo#5 e o indivíduo#3 mostraram recetividade, desde que em circunstâncias devidamente claras e salvaguardada a devida segurança e conformidade da operação. O indivíduo#5 mencionou ainda a importância do adequado cumprimento das regras de proteção de dados.

Quanto aos serviços de informação sobre contas permitem que os utilizadores (consumidores e empresas) agreguem, e.g. numa única aplicação ou *website*, informação sobre as contas detidas junto de um ou mais prestadores de serviços de pagamento (tipicamente Bancos), bastando para tal que estas contas sejam acessíveis *online*, serviço que permite que o utilizador tenha uma visão global da sua situação financeira, ainda que detenha contas de pagamento em diferentes instituições, foram questionados também se estariam recetivos a deixar uma entidade desempenhar serviços de informação sobre as suas contas, tendo esta questão gerado uma resposta consensual. Consideraram um serviço muito vantajoso e como tal mostraram todos recetividade. Referiram que era muito conveniente ter uma posição consolidada com a informação das contas dos vários Bancos.

Para encerramento da discussão e lançando uma pergunta de conclusão que visasse suscitar a reflexão sobre o que foi discutido (Masadeh, 2012), os participantes foram questionados sobre o seu entendimento quanto à DSP2, se esta havia introduzido mudanças significativas na oferta de serviços financeiros com impacto no seu dia-a-dia.

Ainda que todos os participantes, não conheçam a Diretiva, com o enquadramento realizado ao longo das perguntas, foi entendido por todos que esta nova Diretiva cria maior abertura para outras empresas operarem no mercado, o que é positivo, pois a maior concorrência gera mais valor para todos.

Os indivíduos #3 e #5 afirmaram que os Bancos têm que melhorar constantemente para conseguirem manter os seus clientes e muita dessa evolução passa pela tecnologia, no sentido de disponibilizarem novos serviços digitais que ofereçam maior comodidade e conveniência para os clientes, dispensando deslocações às agências físicas.

Dado a Diretiva incidir sobre novos serviços de pagamento e experiência de utilização, no final, surgiu uma discussão em torno das experiências de pagamento junto dos vários Bancos. O indivíduo #3 que tem dois Bancos referiu que a experiência era muito distinta, num e noutra.

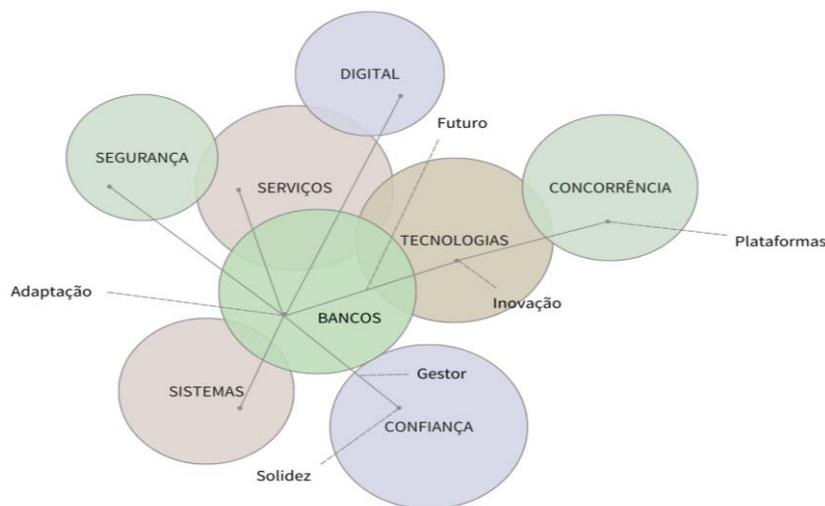
O indivíduo #5 salientou como melhor experiência de pagamento *online* a oferecida pela Paypal.

O indivíduo #3 destacou o serviço MB Way que qualificou como um excelente serviço.

Por último, o indivíduo #5 mencionou a importância de ensinar os maíus idosos quanto à utilização das novas soluções tecnológicas, enfatizando a pertinência da literacia financeira, desde cedo nas escolas, para sensibilização e educação para o digital e novas tecnologias.

Na Figura 18 é realizada uma representação esquemática dos conceitos e relações identificadas.

Figura 18 - Conceitos e relações identificadas no grupo focal



Fonte: Autora

4.5.2. Conclusões preliminares

Da análise realizada aos resultados, e em particular no que respeita à questão de partida desta investigação relativa ao balanço que os diferentes agentes de mercado fazem da Diretiva, e em particular no que concerne aos consumidores finais, constatou-se não existir um conhecimento da DSP2. Os Bancos assumem um papel importante, enquanto entidades mais confiáveis e seguras, ainda que exista uma aparente predisposição para experimentar novos produtos e serviços, desde que apresentem claros benefícios. Neste grupo focal, foi entendido que os Bancos, de uma maneira geral, apresentam um portfolio de produtos e serviços adequados. Sem prejuízo desta perceção geral, os mais jovens registaram alguns serviços de valor acrescentado e que se diferenciam face à oferta dos bancos, no âmbito dos pagamentos internacionais, sendo referenciada a Revolut, por questões ligadas à digitalização, simplicidade e baixo custo do serviço.

Esta última conclusão parece reforçar o entendimento que as *Fintech* podem diferenciar-se muito entre si no que concerne a modelo de negócio, produtos, serviços e tecnologia. El Chihimi (2018) identificou algumas características que as tecnológicas financeiras têm em comum, especialmente a sua forte orientação para a digitalização. Assim, este tipo de empresa apresenta, segundo Caria (2017), uma melhor capacidade para responder às necessidades dos *millennials* que utilizam intensamente plataformas digitais.

4.6. Indústria financeira

4.6.1. Análise de conteúdo a entrevistas de revistas de especialidade de pagamentos

Na Tabela 6 apresentam-se os resultados obtidos.

Tabela 6- Citações e observações representativas

Impacto	<i>...as mudanças na indústria de pagamentos, impulsionadas pela DSP2, terão um impacto verdadeiramente positivo...</i>
Novas oportunidades para stakeholders	<i>...gerando novas oportunidades para negócios e pessoas... ...é um momento positivo... oportunidades que a DSP2 traz para um mercado de pagamentos europeu em constante evolução...</i>

	<p><i>...assegurar um quadro jurídico adequado para os novos prestadores de serviços de pagamento...</i></p> <p><i>...vamos ganhar em segurança, comodidade e inovação. E nesse requisito bancos e Fintech estão bem posicionados...</i></p>
Transformação	<p><i>...empresas e consumidores poderão aproveitar ao máximo as inúmeras possibilidades da transformação digital...</i></p>
Novas tecnologias	<p><i>...maior segurança jurídica em áreas como biometria ou pagamentos conta a conta...</i></p> <p><i>...especial atenção ao IoT (Internet of Things), uma tecnologia que está a dar nova vida a pulseiras, anéis ou porta-chaves tornando-os ainda mais indispensáveis no nosso dia-a-dia...</i></p> <p><i>...destaco o Cartão Biométrico, que combina a tecnologia chip com um sensor para leitura da impressão digital...</i></p> <p><i>...destaco também o M4M, um programa para comerciantes e lojas online, apoiado pelo Master Card Digital Enablement Service (MDES)... Também tivemos alguns Wearables em exposição e mostramos como pagar com uma joia, um anel, um relógio ou um fitness...</i></p>
Open Banking	<p><i>...as novas regras da DSP2 sobre Open Banking, que permitem aos consumidores dar a terceiros acesso às informações de suas contas bancárias...</i></p> <p><i>...trabalhamos muito nos últimos anos com bancos, comerciantes e parceiros para construir um ecossistema Open Banking integrado e seguro...</i></p> <p><i>...o SIBS API Market é um ecossistema de Open Banking, e será a plataforma que permitirá a aplicação da nova diretiva de pagamentos, garantindo o acesso a 95% das contas abertas em Portugal e que serão utilizadas por bancos e outras entidades...</i></p>
Ambiente dinâmico e competitivo	<p><i>...indústria de pagamentos dinâmica e competitiva - onde bancos e fornecedores de serviços irão cooperar e competir para oferecer novos serviços ao mercado...</i></p> <p><i>...acelera a concorrência e aumenta a disrupção digital nos serviços financeiros...</i></p> <p><i>...que gere o ecossistema, pode ser uma barreira à entrada de Fintech, protegendo os incumbentes da concorrência mais inovadora...</i></p>
Autenticação forte	<p><i>...a DSP2 requer autenticação forte do cliente para todas as transações eletrónicas, constituindo um grande desafio, mas também uma grande oportunidade para os Bancos...</i></p> <p><i>...a informação biométrica está incorporada no cartão e em nenhum momento pode ser extraída desse cartão, exceto pelo seu titular, no momento do</i></p>

	<p><i>pagamento. Este é um processo de autenticação forte que substitui o NIP ou a assinatura...</i></p> <p><i>...normas técnicas que regulam os requisitos de autenticação forte e normas de comunicação seguras, essenciais à plena implementação da DSP2, o sistema financeiro estará preparado para a implementação da política...</i></p>
Simplicidade para cliente	<p><i>...é fundamental que a indústria de pagamentos possa oferecer opções de pagamento simples, convenientes e seguras que correspondam às expectativas do consumidor...</i></p> <p><i>...é preciso construir soluções mais simples e seguras, mais intuitivas e centradas no cliente, para que a experiência de compra não tenha atritos e aconteça naturalmente. Ou seja, sem senhas e sem códigos... os consumidores estão cansados de senhas e querem viver uma nova experiência, mais agradável e fácil...</i></p> <p><i>...tínhamos, ainda um Espelho Inteligente, uma das inovações mais interessantes, sobretudo para o comércio. É um espelho touchscreen interativo desenvolvido pela Mastercard, que proporciona uma experiência de compra multissensorial...</i></p>
Barreiras na privacidade	<p><i>...a adoção destas tecnologias assenta na generalização da sua utilização, obviamente, mas também com a necessária educação e sensibilização. Antes de mais, para resolver algumas barreiras relacionadas com a privacidade, porque parece uma tecnologia demasiado disruptiva...</i></p>

Da análise realizada às entrevistas públicas em destaque, resulta de forma clara que as mudanças da DSP2 exigirão que os *players* tradicionais mudem a sua mentalidade de um modelo fechado para um modelo aberto, mas seguro, conforme descrito por Paulo Raposo “...é um momento positivo e está naturalmente entusiasmado com as oportunidades que a DSP2 traz para um mercado de pagamentos europeu em constante evolução...” e Pedro Malato Branco “...vamos ganhar em segurança, comodidade e inovação. E nesse requisito, Bancos e *Fintech* estão bem posicionados...”.

Da análise efetuada resulta, também, que a DSP2 visa ser aplicável a um espectro mais amplo de entidades de pagamento e terá um alcance mais amplo do que a Diretiva precedente, a DSP1. Uma das principais mudanças indicadas no contexto da DSP2 será a mudança para o *Open Banking*. Isso permite que outras entidades de pagamento autorizadas – com consentimento – possam aceder a informações de clientes que antes eram acessíveis apenas aos Bancos. Com as novas regras, o processo de pagamento tornar-se-á tendencialmente mais rápido, simples e eficiente para os consumidores.

Neste tópico de investigação, a autora destaca o tema *Open Banking* e seleciona os seguintes conteúdos de Paulo Raposo que, do seu ponto de vista, ilustram muito bem este novo paradigma “...temos trabalhado arduamente nos últimos anos com bancos, comerciantes e parceiros para construir um ecossistema *Open Banking* integrado e seguro...”.

A autora realça ainda as expectativas implícitas em torno das novas regras fornecidas pela DSP2 que visam modernizar os serviços de pagamento da Europa, permitindo que os consumidores usem serviços inovadores oferecidos por novas entidades de pagamento, preservando a proteção de dados e a segurança. Estas incluem soluções de pagamento e ferramentas para gerir as finanças pessoais através da agregação de informação de várias contas. Este é também um ponto relevante que resulta da entrevista de Paulo Raposo “...é fundamental que a indústria de pagamentos possa oferecer opções de pagamento simples, cómodas e seguras que correspondam às expectativas dos consumidores...”.

Por último, a análise destas entrevistas, levaram a autora a refletir sobre a evolução que se têm vindo a verificar, ao longo dos últimos anos, na área de serviços de pagamento. A DSP2 vai propiciar a disponibilização de novos serviços de pagamento, como sejam serviços que recolhem e consolidam num único local a informação das diferentes contas bancárias de um consumidor (AIS). Esses serviços geralmente permitem que os consumidores tenham uma visão global de sua situação financeira e analisem seus padrões de gastos, despesas e necessidades financeiras de maneira amigável. Outras áreas serão objeto de novas dinâmicas evolutivas, designadamente os serviços de iniciação de pagamento (PIS), que permitirão iniciar um pagamento da conta do cliente para a conta do comerciante criando uma “ponte” de *software* entre essas contas, preenchendo as informações necessárias para uma transferência (valor da transação, número da conta, mensagem) e informando o comerciante da realização da transação. Até agora, entrar no mercado de pagamentos era complicado para as tecnológicas financeiras, pois muitas barreiras as impediam de oferecer as suas soluções em larga escala e em diferentes Estados-Membros. Com estas barreiras removidas, espera-se mais concorrência com novos *players* entrando em novos mercados e oferecendo soluções de pagamentos com menores custos em toda a Europa. As novas tecnológicas de pagamento terão de seguir as mesmas regras dos tradicionais prestadores de serviços de pagamento: registo, licenciamento e fiscalização pelas autoridades competentes. Além disso, os novos requisitos de segurança previstos pela DSP2 obrigarão todos os prestadores de serviços de pagamento a reforçar a segurança em torno dos pagamentos *online*.

4.6.2. Entrevistas semi-estruturadas realizadas a especialistas

Quanto às Entrevistas a diversos especialistas de pagamento, durante os meses de março e abril de 2023, a autora tendo presente o quadro teórico da investigação, bem como toda a informação recolhida ao longo dos anos da investigação, realizou um conjunto de entrevistas a especialistas da indústria financeira, nas áreas que identificou como sendo críticas. A informação detalhada com todas as questões realizadas no âmbito das referidas entrevistas encontra-se disponível no Anexo V - Guião das Entrevistas, refletindo os 22 pilares temáticos e as 58 questões formuladas e o detalhe das Entrevistas realizadas no Anexo VI.

As 22 entrevistas semi-estruturadas assentaram nos seguintes pilares: (1) Regulamentação; (2) Pagamentos internacionais; (3) Autenticação forte; (4) Reclamações; (5) Literacia financeira; (6) Comércio eletrónico; (7) *Open Banking*; (8) Direitos do Consumidor; (9) Inovação; (10) Canais remotos para serviço a clientes; (11) Serviços de agregação de informação de contas; (12) Sistemas de informação; (13) Novo ecossistema de API; (14) Descontinuidade de Cadernetas e impactos; (15) Nova solução de autenticação forte; (16) Prevenção de fraude; (17) Segurança; (18) Marketing de produto; (19) Evolução tecnológica; (20) Novas *Wallets*: o caso de sucesso MB Way; (21) Comércio eletrónico: comerciantes e (22) Pagamentos digitais.

A realização das entrevistas permitiu obter informação muito relevante sobre os principais domínios da DSP2. No que respeita à Regulamentação dois principais desafios foram identificados; um, relativo à articulação entre os novos *players* e o outro, quanto à obrigatoriedade de autenticação forte do cliente na realização de determinadas operações, originando, esta última, uma pressão positiva já que poderá promover o desenvolvimento de novas soluções tecnológicas, com benefício para os utilizadores dos serviços de pagamento. Quanto aos novos *players*, embora já existissem e fossem reconhecidos pelo mercado antes mesmo da publicação da Diretiva, o seu reconhecimento jurídico foi entendido como disruptivo. Em matéria de proteção de dados é essencial que as entidades bancárias consigam não só controlar a privacidade dos dados que partilham com os novos *players*, mas também assegurar a segurança da partilha desses mesmos dados por forma a mitigar o risco de disseminação dos mesmos.

Relativamente aos Pagamentos internacionais, foi notado que os objetivos da DSP2 têm vindo a ser alcançados, através da implementação de novos métodos de pagamento, e simultaneamente, através de ações de educação do mercado, traduzindo-se num menor risco

de fraude. Todavia, o desafio de combate à fraude continuará a existir, implicando cooperação constante entre as entidades. A experiência de pagamentos *online* sofreu grandes alterações, sendo necessário tempo para uma maior consolidação. Foi referido que, devido às características da infra-estrutura portuguesa, existe ainda um longo caminho a percorrer no desenvolvimento de novas soluções, sendo necessário maior agilidade e eficácia.

Quanto à Autenticação Forte, considerou-se que os novos mecanismos de autenticação forte foram muito importantes no reforço da segurança e redução da fraude, continuando a ser uma implementação muito exigente e complexa, devido à interdependência de diversas entidades com intervenção nas operações de pagamentos, sendo necessária uma adequada convergência de esforços. As isenções previstas na DSP2 são tidas como um aspeto positivo, na medida em que reduzem o atrito na transaccionalidade, possibilitando experiências de pagamento mais simples e fluídas, nomeadamente em operações de baixo risco e baixo valor, com vantagens para Clientes, Comerciantes e Bancos.

Em termos de Reclamações, verificou-se um progresso significativo, na maior proteção do cliente face à obrigatoriedade de crédito imediato dos montantes reclamados, bem como aos deveres de comunicação. Para os Bancos, um risco acrescido, dada a obrigatoriedade de crédito imediato, sem um adequado aprofundamento das circunstâncias em que a situação ocorreu.

No que respeita à área de Literacia financeira, foi mencionado que existiam vários desafios na comunicação quer interna, quer externa. Por se tratar de um tema regulamentar complexo, (com a multiplicidade de frentes que o compõe), primeiro houve necessidade de desconstruir a mensagem internamente, para que os colaboradores entendessem a sua importância e impacto para o negócio. Existiu um maior foco na comunicação relativa à autenticação forte nos pagamentos *online* e na nova *app* agregadora de informação de contas de pagamento de várias instituições que constituiu um desafio, pois a linguagem técnica não é familiar à maior parte das pessoas. A literacia financeira é também uma responsabilidade, no sentido de divulgar informação que permita ao cliente adquirir e desenvolver conhecimentos e capacidades fundamentais para lidar com os temas financeiros de forma tranquila e responsável, evitando cair em armadilhas como esquemas de fraude ou aquisição de produtos pouco seguros.

Quanto ao Comércio eletrónico, foi referido que os clientes tiveram alguma dificuldade em adaptar-se ao novo fluxo de pagamento, especialmente por implicar uma validação fora do contexto do *site* onde ocorre a operação (na *app* do Banco) e devido à necessidade de voltar, novamente, ao *site*, após a validação do pagamento na *app*, para concluir a operação. O

conceito de autenticação forte não é de fácil percepção e daí ser necessária uma comunicação muito esquemática. Quanto à nova solução que se estima para breve assente numa validação de SMS OTP e um código de 6 dígitos, poderá ter algum potencial, dado aproximar-se da experiência que hoje os clientes já têm no seu *homebanking*.

No que concerne ao *Open Banking*, a DSP2 veio introduzir nova regulamentação, dinamizando o *Open Banking*, com a abertura dos sistemas bancários a outras entidades, permitindo entre outros a criação de novos modelos de negócio, o reforço da inovação e o aumento da competitividade. Verificou-se uma cooperação entre entidades, especialmente para resposta às necessidades de adaptação tecnológica, ainda que exista muito espaço de progressão.

Em matéria de Direitos do Consumidor, considerou-se que a DSP2 trouxe algumas melhorias na defesa dos interesses dos consumidores, procurando ir ao encontro de algumas das preocupações identificadas no contexto da DSP1, nomeadamente ao nível do melhor equilíbrio de responsabilidades, reembolsos, cobrança de encargos e reforço de segurança. O balanço é positivo, ainda que alguns dos objetivos se encontrem longe de atingir. Em Portugal, a solução de autenticação forte assentou na necessidade de realizar validações em *app*, o que criou um problema de exclusão. O tema relativo à responsabilidade de transações não autorizadas, especialmente em casos de burla, apresenta ainda oportunidade de revisão, dado que a Diretiva não define claramente o que se entende por negligência grosseira, nem como se deve provar, não protegendo os clientes nos casos de burlas ou fraudes comportamentais. A possibilidade de abertura a outras entidades de pagamento com expectáveis ganhos de inovação não constituiu uma mudança visível, pois não há muitas entidades a prestar estes novos serviços, sendo que um dos motivos mais apontados prende-se com as dificuldades de acesso às contas e/ou à informação dos clientes. Os resultados alcançados evidenciaram algumas oportunidades de revisão da DSP2.

No que respeita à Inovação, foi mencionado que a DSP2 trouxe para o mercado mais regulação mas também introduziu um maior nível de inovação e de competitividade, contribuindo para o amadurecimento mais convergente de todos os *players* que se quiseram posicionar no mercado já bastante concorrencial diferenciando-se pela inovação, agilidade e segurança. Trouxe também mais confiança ao mercado de pagamentos e também permitiu o crescimento do comércio *online* que passou a ser mais democratizado trazendo os pequenos negócios para dentro do ecossistema de pagamentos. O *Open Banking* foi também uma grande inovação, configurando um novo paradigma concorrencial nos serviços de pagamento e as relações entre

Bancos e *Fintech* tem sido de total cooperação e colaboração. Em matéria de segurança, a DSP2 também veio reforçar e melhorar os mecanismos de autenticação forte de proteção aos clientes e aos negócios e assim aumentar aqui também as propostas inovadoras em matéria de alteração de formas de identificação e autenticação.

A adequação dos canais remotos para serviços a Clientes, constituiu um desafio para a indústria, na medida em que foi necessário realizar várias adaptações e ajustes aos sistemas informáticos, o que implicou um grande esforço de adaptação. Contudo, veio abrir outras oportunidades assim com criar *standards* para todo o mercado.

Quanto aos Serviços de agregação de informação de contas, foi destacado que as novas *apps* surgiram como um facilitador do *Open Banking*, permitindo que *players* do mercado financeiro e não financeiro se posicionassem como agregadores de contas bancárias e iniciadores de pagamentos, mediante autorização do cliente.

Relativamente aos Sistemas de Informação, entendeu-se que Bancos e *Fintech* apresentam diferentes desafios em matéria de sistemas de informação, sendo que os Bancos devido ao *legacy* têm esforço acrescido na generalidade dos processos de desenvolvimento de novos produtos e serviços. O aumento significativo da componente regulatória e de Segurança de informação que tem vindo a ser necessário introduzir nos sistemas dos Bancos pode torná-los muito menos competitivo que as *Fintech* que não estão sujeitas ao cumprimento das mesmas exigências.

O Novo Ecosistema de API trouxe a complexidade de lidar com uma multiplicidade de agentes do novo mercado europeu e também a alteração de paradigma que representa passar de uma ótica regulatória para a criação de uma verdadeira área de negócio. O *Open Banking* para os Bancos veio criar complexidade pela necessidade de replicar e manter todos serviços disponibilizados no *homebanking*, num curto espaço de tempo.

A descontinuidade de cadernetas teve impactos consideráveis, pois houve alguma resistência à mudança, aliada ao segmento dos clientes que possuía este produto, nomeadamente a idade e literacia financeira. Progressivamente, a própria instituição foi disponibilizando iniciativas de apoio a esta mudança, como *apps*, a isenção da comissão de disponibilização de um cartão de débito.

No que respeita à nova solução de autenticação forte foi clarificado tratar-se de um novo método que assenta na validação de transações através de um SMS OTP e um código de seis

dígitos. O cliente não necessita de ter *app*. Poderá ir ao encontro das necessidades dos Clientes, pois nem todos os Clientes têm *smartphone* para poder autenticar em *app* e com o método SMS OTP + código 6 dígitos não é necessário ter *smartphone*.

A Prevenção de fraude foi reforçada com a obrigatoriedade de existência de dois fatores de autenticação e aumentou inevitavelmente a segurança das operações bancárias eletrónicas. O facto de existir fator adicional nesta autenticação (por contraposição à autenticação simples) oferece maior proteção aos clientes/utilizadores, contudo, os cibercriminosos rapidamente se adaptam a estas novas exigências e detetam formas de as contornar, traduzindo-se estes esforços em novos tipos de ataques (cada vez mais sofisticados).

Quanto a Segurança foi entendido que, na indústria financeira, as preocupações específicas decorrem da possibilidade das instituições poderem ser utilizadas por terceiros para a realização de atividades criminosas como furto de bens dos clientes, lavagem de dinheiro e/ou financiamento do terrorismo. Existem ainda obrigações legais que obrigam as instituições a proteger a informação dessas ameaças específicas, a monitorar o comportamento dos produtos e a alertar as autoridades para qualquer indício de anomalia. É fundamental educação e fornecer informação aos clientes, sendo que as dificuldades residem no facto de não se controlar se os clientes as leem, as compreendem e, sobretudo, se as cumprem, pelo que aqui têm um papel muito importante as equipas de comunicação no sentido de tornar as mensagens apelativas e eficazes.

Em termos de marketing de produto, considerou-se que as *Fintech* oferecem serviços financeiros mais direcionados ao seu público-alvo, tendo em conta que têm produtos mais especializados do que a Banca tradicional que atua sobre o retalho e não sobre pequenos segmentos de Clientes. A oferta geralmente diferencia-se da Banca tradicional pela remuneração, comissões, benefícios não bancários, serviço pós-venda ou *bundle* de produtos. As *Fintech* poderão estar melhor posicionadas para o público mais jovem ou mais digital dado que têm mais tecnologia, inovação e uma experiência 100% digital, *user-friendly* e satisfatória. Os jovens são uma audiência altamente digital, que procuram soluções rápidas, competitivas e cómodas.

Do ponto de vista de Tecnologias em serviços financeiros, entendeu-se que a complexidade seria maior, no caso de não ser possível contar com a colaboração da SIBS. Em Portugal, a SIBS tem um papel muito importante, mitigando grande parte do esforço técnico de implementação dos projetos.

No que respeita ao aparecimento de novas *wallets*, o MB Way é considerado um caso de sucesso, por ser uma solução muito completa que disponibiliza diversas funcionalidades. Tratando-se de uma solução agregadora que integra os vários cartões do cliente, ter várias funcionalidades (ou seja, muito completa) e ser de utilização muito simples e segura são fatores críticos de sucesso. Embora seja de utilização limitada ao território nacional, responde às principais necessidades do dia-a-dia, quer para compras físicas, quer para as compras não presenciais.

Em termos de Comércio eletrónico, e do lado dos comerciantes, os impactos da implementação dos mecanismos de autenticação forte na vertente de *acquiring* (aceitação de pagamentos) foram menores do que na vertente da emissão de cartões (dotar os cartões da tecnologia), pelo que o desenvolvimento técnico foi substancialmente mais reduzido do lado dos comerciantes que apenas tiveram de fazer pequenas alterações nas suas plataformas de aceitação de pagamentos. O principal constrangimento detetado foi o aumento das taxas de abandono.

Por último, e no que respeita a Pagamentos digitais, foi considerado que a DSP2 veio criar oportunidades de inovação para novas entidades e alavancar o comércio eletrónico devido a melhor experiência e reforço da segurança dos pagamentos. Permitiu acelerar a adoção de tecnologias e soluções com base em *blockchain*, criando soluções tecnológicas assentes na utilização de *tokens* (chaves únicas encriptadas), para as quais contribuíram diversos agentes. Em Portugal, o MB Way é a solução dominante, existindo uma predisposição para as novas tecnologias, ainda que outras *wallets* digitais, como sejam a Apple, Google ou SwatchPAY apresentem pouca expressão, situação motivada principalmente pela forte capilaridade da rede Multibanco, SIBS (as outras soluções indicadas assentem em infra-estruturas de marcas internacionais, Visa, MasterCard).

4.6.2. Conclusões preliminares

No que respeita à indústria financeira, foram analisados os dados de entrevistas em dois momentos distintos da Diretiva: (1) duas entrevistas disponíveis em fontes abertas, designadamente em revistas de especialidade, antes da DSP2, sendo muito evidentes as expectativas em torno da maior inovação e do reforço do quadro competitivo, com a entrada de novas *players* e a disponibilização de novas soluções e (2) 22 entrevistas realizadas a

diferentes especialistas da indústria financeira, da fase depois da DSP2, para efeitos de balanço, onde se percorrem as principais temáticas, constatando-se que, efetivamente, existem progressos significativos em algumas matérias, como seja no incremento da segurança, no reforço da proteção ao consumidor, existindo contudo margem de progressão ao nível do robustecimento da infra-estrutura de pagamentos de Portugal e da inovação.

Assim, em matéria de competitividade, apesar da potencialidade disruptiva da atividade da *Fintech*, a mesma ainda não é suficientemente relevante para que a sua atividade tenha implicações significativas no mercado (Bernoth e Gebauer, 2017; Dabrowski, 2017).

4.7. Comissão Europeia

4.7.1. Consulta Pública para revisão da DSP2

No que respeita à Consulta Pública da CE para revisão da DSP2 (maio a agosto de 2022) esta foi dividida em dois tópicos: DSP2 e *Open Finance*. Os participantes forneceram respostas, principalmente, quanto aos seguintes tópicos: métodos de pagamento (94 respostas), pagamentos (92) e *Open Finance* (92). As subseções sobre bloqueio de fundos e fraude receberam menos respostas (66 cada).

Relativamente aos meios de pagamento, para meios de pagamento em loja física, o maior grupo de entrevistados (38 respostas, 40%) indicou que sua primeira preferência é pagar com cartão (débito ou crédito), carteiras digitais (pagamentos com telemóvel) consta em segundo lugar (23 respostas, 24%), seguido, de forma muito próxima, de dinheiro (21 respostas, 22%).

Para pagamentos *online* o método preferido é o cartão de pagamento (débito ou crédito) com 49 respostas (52%). A transferência bancária é a segunda opção preferida (37 respostas, 39%). Um grande grupo de entrevistados não gosta de pagar *online* com carteiras digitais, quer no telemóvel (33 respostas, 35%), no PC ou no laptop (34%, 32 respostas).

Os entrevistados que indicam utilizar outros meios de pagamento para pagamentos *online* mencionam (25 respostas, 27%), as soluções de pagamento diferido (*Buy Now Pay Later* - BNPL), aplicativos de pagamentos móveis, criptomoeda ou através de serviços de iniciação de pagamento (PISP).

A maioria dos entrevistados considera o mercado de pagamentos suficientemente inovador (51% sim – 48 respostas, 30% não – 28 respostas), e também que a possibilidade de escolha de serviços de pagamento aumentou nos últimos 5 anos (70% sim – 66 respostas).

Quando questionados sobre a sua atitude em relação a novas empresas, incluindo grandes empresas de tecnologia que entraram no mercado de pagamentos, o sentimento geral é positivo, mas há preocupações relativamente às grandes empresas de tecnologia (fora da UE), especialmente com a privacidade de dados.

No que respeita aos prestadores de serviços DSP2 - serviços de informações de contas (AISPs) e de iniciação de pagamentos (PISPs) receberam menos respostas (66). Os resultados mostram que 30 entrevistados utilizam um ou ambos os serviços (45%), os restantes não utilizam os serviços (24 – 36%) ou não sabem/não responderam (9 e 3, 14% e 5%). O motivo mais frequente associado à não utilização desses serviços é que as pessoas não estão disponíveis para partilhar dados com outras empresas que não sejam o seu próprio banco (15 respostas – 23% em 66. 14 em 15 respostas são de cidadãos da UE). De realçar que dois entrevistados indicam que os serviços prestados por AISPs e PISPs geralmente não funcionam adequadamente devido a ausência da qualidade de integração com as *interfaces* da DSP2.

Quanto a pagamentos digitais, a maioria dos entrevistados (92) efetua pagamentos digitais (67 respostas, 73%). A maioria dos 67 entrevistados que fazem pagamentos digitais considera que fazer pagamentos digitais se tornou mais fácil (79% - 53 respostas).

Em relação à apresentação de informações e taxas, as opiniões tendem para o lado negativo. Quando questionados se a apresentação do custo das taxas, em geral, era clara, 35% (23 respostas) discordaram, dos quais 24% (16 respostas) discordaram totalmente.

Para pagamentos que envolvem conversão de moeda, os resultados são ainda mais negativos: 46% (30 respostas) consideram que não é clara a taxa de câmbio aplicada vs. apenas 14% (9 respostas) que admitem clara essa informação.

Os entrevistados explicam os motivos que os levam a considerar as informações fornecidas insuficientes. Consideram que as informações são pouco claras nos casos de taxas de câmbio em caixas eletrónicas, aquando da utilização de cartão de crédito. Também são referidas situações relativas à falta de informações do comerciante, considerando que algumas taxas se encontram ocultas.

Os entrevistados que sinalizam interesse em obter mais informações sobre os pagamentos (39%, 25 respostas) gostariam de saber o tempo exato de execução da operação, o valor exato das taxas por etapa da transação, as condições do pagamento (recorrente ou não, se o preço pode aumentar no futuro, como cancelar), eventual sinalética ou elemento de confirmação quanto à genuinidade do *site* (não fraudulento) e a taxa de câmbio de referência.

Em termos de autenticação forte de pagamentos, os entrevistados também foram questionados sobre a sua experiência na realização de pagamentos com autenticação forte do cliente (64 respostas). Para pagamentos físicos na loja, 44% indicam que consideraram fácil (28 respostas) vs. 30% (19 respostas) que consideraram complicado. No entanto, 23% (15 respostas) desses 30% aceitam os mecanismos de autenticação forte como um mecanismo importante para a prevenção de fraude.

Em comentários adicionais, os entrevistados mencionam que a aplicação da autenticação forte nos pagamentos é uma boa medida, destacando, contudo, que os mecanismos de autenticação forte dependem da conectividade de rede, sendo fundamental manter uma trajetória de inovação, por exemplo, através da biometria.

De registar que uma Associação Empresarial sinaliza que uma experiência de autenticação forte muito complexa pode levar à adoção de carteiras digitais das *Bigtech* (Apple, Google etc.). Também uma Associação de *vending machines*, aponta que o seu tipo de transação, muitas vezes de baixo valor e risco muito baixo, também deveria estar isenta de autenticação forte, evitando-se, assim, investimentos em novos *PIN pads*/terminais.

A maioria dos entrevistados concorda que os PSP deveriam ser obrigados a disponibilizar soluções de autenticação forte que não passem só por aplicações móveis 38% (35 respostas) vs. 23% (21 respostas), devendo ser dinamizado o desenvolvimento de novas medidas de segurança, sem obrigatoriedade de uma solução tecnológica específica (as soluções de autenticação forte devem ser tão inclusivas quanto possível).

Quanto ao *Contactless* (Pagamentos sem contacto), relativamente ao limite máximo para pagamento sem contato (atualmente 50 euros) as opiniões são múltiplas. Muitos dos entrevistados querem definir limites próprios, quer ao nível do limite por transação (atualmente 50 eur), quer ao nível do limite cumulativo (atualmente 150 eur) e número de pagamentos consecutivos (atualmente 5). No geral, a vontade de uma redução dos valores desses limites é mais forte do que a vontade de limites mais altos. Aqueles que responderam a “outros” também

mencionaram que as PSUs devem ser capazes de definir limites mais baixos. As sugestões de mudança consubstanciam que o regulamento deve permitir limites diferentes entre Estados-Membros.

No que concerne ao Bloqueio de fundos para pagamentos com cartão, os fundos podem ser bloqueados na conta se o valor final exato for desconhecido no tempo de pagamento (e.g. abastecimento de combustível não assistido), sendo o pagamento final exato processado posteriormente. Os consumidores reclamaram que essa regularização, muitas vezes, leva muito tempo (66 entrevistados forneceram respostas às perguntas sobre o bloqueio de fundos). Efetivamente, as opiniões sobre o assunto são distintas: 29% (19 respostas) considera que deveria existir um limite para a montante de fundos que podem ser bloqueados, 33% (22 respostas) consideram que não deveria existir limite (38% indicam “outro” ou “não sei”, 25 respostas).

Quanto ao tópico de fraude, verificou-se que 17% dos entrevistados (11 em 66) indicam que foram vítimas de fraude recentemente: 4 solicitaram um reembolso ao seu fornecedor de serviços de pagamento e receberam integralmente; 3 apresentaram pedido, mas não receberam reembolso. Os demais, não solicitaram a restituição, sendo que um indicou não saber onde tal reclamação deveria ser apresentada. Os tipos de fraude sofridos pelos entrevistados diferem: alguns compraram um produto ou serviço *online*, mas nunca receberam o produto, outros mencionam cobrança sem autorização. Todavia, o sentimento geral sobre a segurança nos pagamentos é positivo: a maioria dos entrevistados considera que os pagamentos digitais se tornaram mais seguros (42 respostas, 64%) e a autenticação forte do cliente ajudou a tornar os pagamentos digitais mais seguros (50 respostas, 76%). Os entrevistados são menos positivos sobre a proteção de seus dados de pagamento (30 respostas ou 45% concordam vs. 42% que são neutros ou discordam, 28 respostas).

Relativamente ao *Open Finance*, a maioria dos cidadãos entrevistados argumentou que os prestadores de serviços financeiros que detêm dados devem ser obrigados a partilhá-los com outros fornecedores de serviços financeiros, verificando-se que os consumidores deram esse consentimento ou concordância (55%, 30 de 55 respostas). No entanto, os entrevistados estão preocupados em partilhar dados financeiros devido à falta de confiança que decorre de preocupações com privacidade, proteção de dados, segurança e uma sensação generalizada de não poder controlar como os seus dados são usados. Uma esmagadora maioria dos cidadãos que responderam à consulta pública acreditam que há riscos de segurança e/ou privacidade em

dar aos prestadores de serviços o acesso aos seus dados (84%, 46 em 55 respostas). Complementarmente, a maioria dos entrevistados não acredita que os fornecedores de serviços financeiros que detêm os seus dados solicitam, em todas as ocasiões, consentimento antes de partilhar esses dados com outros fornecedores de serviços financeiros (57%, 26 de 46 respostas).

Para garantir a confiança na partilha de dados, os entrevistados sugeriram um conjunto de soluções para robustecer o consentimento por parte dos consumidores. As soluções indicadas incluíam: (1) A introdução de ferramentas de gestão de consentimento que permitam construir maior confiança, transparência e propriedade do consumidor relativamente a todos os dados que lhes digam respeito; (2) A necessidade de existir um sistema de “alto nível” em que todos os titulares de dados e utilizadores sejam rigorosamente monitorizados e supervisionados; (3) A necessidade de existir um mecanismo técnico que impeça que os dados sejam reaproveitados; (4) A obrigatoriedade do estrito cumprimento do Regime Geral de Proteção de Dados (RGPD) em todos os momentos das operações de pagamento.

Os entrevistados de natureza empresarial foram mais favoráveis à partilha de dados e aos possíveis benefícios, considerando que tal promove uma maior concorrência e uma melhor jornada do cliente decorrente da maior inovação em produtos e serviços financeiros. No entanto, alguns dos entrevistados de natureza empresarial também expressaram preocupação com a concorrência de novas empresas, riscos de segurança e uso indevido de dados.

4.7.2. Conclusões preliminares

Os resultados obtidos apontam para oportunidades de revisão da DSP2 em quatro domínios: novos *players* do mercado, fraudes de pagamentos, acesso a dados de contas de pagamentos e pagamentos internacionais. A evolução tecnológica registada nos últimos anos tem carácter ímpar, existindo novas soluções de pagamento que poderão implicar a definição de um quadro regulamentar mais claro. Por outro lado, não obstante o reforço de segurança com os mecanismos de autenticação forte, continuam a existir preocupações, no sentido de garantir a continuidade de uma boa performance, pilar essencial, para a confiança no sistema financeiro. O acesso a dados de contas de pagamento evidencia ainda espaço de melhoria, nomeadamente no acesso a infraestruturas. Estes novos serviços têm ainda pouca expressão, podendo denotar

algum tipo de constrangimento. Por último, a área de pagamentos internacionais poderá evoluir no que respeita ao alargamento de âmbito dos requisitos associados ao tempo de execução para transações em que os diferentes agentes associados ao processo de pagamento se encontram em geografias distintas.

Constata-se assim e em linha com o quadro teórico desta investigação que a regulação financeira continua a ser um alicerce importante, uma vez que procura reduzir as falhas dos mercados para evitar a instabilidade e a transferência da exposição de risco para os agentes económicos (Joskow e Roger, 1981; Brunnermeier et al. 2009). Este último aspeto é fundamental para a manutenção do sentimento de confiança no sistema financeiro, pois a falta desta dificulta o seu funcionamento (He et al. 2017).

4.8. Respostas às perguntas de partida

As principais questões desta investigação assentaram nas seguintes formulações:

(1) Que expectativas existiam em torno da DSP2?

A resposta a esta questão resulta da análise e tratamento dos dados constantes das peças que constituem o material de estudo da fase “I. Antes da DSP2” que refletem, nomeadamente, as expectativas existentes em torno da DSP2 por parte da AdC, do BdP e de alguns membros da Indústria, muito orientadas para a criação de um quadro de maior competitividade e inovação.

Na perspetiva da AdC existiam expectativas quanto à intervenção dos reguladores para mitigar as barreiras à entrada e à expansão de novas tecnológicas financeiras, nomeadamente através da introdução de *sandboxes* regulatórias e *hubs* de inovação. Relativamente ao Governo existiam, também, expectativas no sentido do mesmo optar pela solução que melhor acautelasse a concorrência e o acesso ao mercado, assegurando a regulação necessária, proporcional e não discriminatória.

De notar, também, as expectativas evidenciadas relativamente ao BdP no sentido do estabelecimento de novos requisitos que facilitassem o acesso por novas entidades ao sistema de compensação e liquidação (SICOI), reduzindo as interdependências dos Bancos. Por outro

lado, é evidenciada preocupação com os operadores incumbentes, tendo resultado na recomendação ao Governo e ao BdP de redução dos graus de discricionariedade nas obrigações de conceder acesso aos *inputs* necessários à prestação de serviços por outros. Existiam, paralelamente, expectativas quanto à adequada monitorização, por parte do BdP, no sentido das instituições de crédito que geriam as contas de pagamentos não impedissem ou bloqueassem a utilização de serviços de iniciação de pagamentos e informação sobre contas.

Por último, e numa perspetiva de reforço do papel do Estado, enquanto consumidor de bens e serviços, e com vista à indução do comportamento da procura de sistemas de pagamentos, existia a expectativa de adoção de especificações tecnologicamente neutras no âmbito da contratação pública.

Relativamente ao BdP, da análise realizada às três peças, resulta a expectativa quanto ao próprio de implementação de uma estrutura legal e regulamentar clara que possibilite que a inovação nos serviços financeiros prospere e quanto aos prestadores de serviços de pagamento nacionais no sentido de potenciarem a sua própria transformação digital e disponibilizarem aos seus clientes serviços de pagamento mais seguros e inovadores.

Em termos de indústria e considerando a informação recolhida no âmbito das entrevistas públicas realizadas a dois especialistas, a autora realça como principais expectativas a mudança para o *Open Banking*, com a entrada de outras entidades no ecossistema de pagamentos que poderão aceder a informações de clientes que, até então, eram exclusivas dos Bancos, bem como uma transformação digital dos serviços de pagamento, com disponibilização de ofertas mais seguras, cómodas e inovadoras.

No quadro do *Open Banking* e corroborando as expectativas evidenciadas, interessa contextualizar o entendimento de Dhar e Stein (2017) que consideram que as *Fintech* são financeiras tecnológicas, resultado de inovações do sector financeiro que envolvem modelos de negócio viabilizados por tecnologia, e que possuem uma série de características, designadamente: facilitam a desintermediação; revolucionam a forma como as empresas criam e distribuem os seus produtos e serviços; solucionam problemas relativos a regulações, leis e privacidade; promovem e facilitam o empreendedorismo; fomentam oportunidades de crescimento inclusivo.

(2) Quais as principais alterações registadas no momento imediato à entrada em vigor da DSP2?

A entrada em vigor da DSP2 em Portugal, numa primeira fase, teve maior impacto ao nível da utilização das cadernetas, dado que alguns bancos disponibilizavam esta solução para transações financeiras em caixas automáticos e a mesma não reunião os mecanismos de segurança de autenticação forte. Por outro lado, também se anunciou, desde logo, que o modo de realizar pagamentos *online* teria alterações a anunciar, em momento oportuno, pelos Bancos.

A autora considera que este foi o ponto que, efetivamente, causou maior impacto para Bancos e Clientes. Os Clientes, especialmente os mais idosos, por estarem muito habituados à utilização da caderneta nos caixas automáticos para consulta de movimentos, levantamentos e transferências, e, por seu turno, os Bancos que, perante um hábito tão enraizado teriam que, rapidamente, encontrar alternativas para substituir este instrumento que, a partir daquele momento, não cumpria os requisitos de segurança obrigatórios e, por isso, não apresentar a devida conformidade para se manter em utilização.

O facto de cadernetas terem uma banda magnética que não era suficientemente segura para a realização de operações financeiras, e como tal os clientes teriam que aderir a um cartão de débito para efetuar as suas transações de pagamento nos caixas automáticos.

A autenticação forte implicou também a mudança de fluxo na realização de compras, sendo que o cliente passou a ter que validar a sua operação na *app*.

Assim, e em conclusão, os dois temas de maior impacto mencionados foram: (i) o impacto na utilização das cadernetas que seriam descontinuadas por não cumprir os requisitos de segurança obrigatórios, tendo os clientes que aderir a cartão de débito; (ii) a alteração na forma de realizar pagamentos *online* com a obrigatoriedade de utilização de mecanismos de autenticação forte, a disponibilizar pelos Bancos.

Conforme mencionado anteriormente, numa perspetiva de ligação aos conceitos de Inovação de Schumpeter (1934) parece estar em causa Inovação de Produto, com a criação de produtos novos ou melhorados, nomeadamente com o robustecimento dos produtos e serviços ligados ao comércio eletrónico com a autenticação forte e Inovação de Processo, baseada na introdução de um processo de produção novo ou melhorado, numa ótica de substituição da caderneta com banda magnética por cartão com *chip*, reforçando a segurança dos pagamentos.

(3) Que balanço fazem os diferentes agentes de mercado da implementação da DSP2?

No que respeita aos pagamentos digitais, interessa destacar o entendimento evidenciado por uma especialista ligada a uma marca de pagamentos internacionais que considera que apesar do elevado nível de transformação sentido nos últimos anos em Portugal no âmbito do ecossistema de pagamentos que tem motivado a digitalização do mesmo, dado a sua particularidade em termos de infraestrutura, Portugal ainda tem um longo caminho em termos de competitividade e inovação face outros países da UE, sendo necessário tornar-se mais ágil (rapidez no desenvolvimento de soluções) e eficaz na implementação de soluções que contemplam não só a segurança mas também a melhor experiência do utilizador (mitigação da fricção).

Relativamente ao *Open Banking*, conforme mencionado por um especialista de pagamentos, com atividade na indústria financeira, a entrada em vigor da DSP2 obrigou as instituições financeiras a reforçar a colaboração em diversos sentidos. Os Bancos sentiram a necessidade de colaborar para fazer face aos desafios que a nova Diretiva implicava, não só ao nível regulamentar, como ao nível tecnológico. A implementação do *Open Banking*, por força da partilha de informação financeira e da necessidade da padronização dessa informação, levou as diferentes instituições financeiras a colaborar, não só entre elas, como também com os novos *players* (*Fintech* e *Startup*).

Esta colaboração está em linha com o entendimento de Gimpel et al. (2017) que destacam que uma das características que as *Fintech* têm em comum é a sua abordagem na realização de parcerias, sendo que Caria (2017) relata que essa é uma tendência importante no setor, pois muitos bancos para além de realizar parcerias, também investiram e adquiriram *Fintech* nos últimos anos.

(4) Os objetivos definidos para a DSP2 foram alcançados?

Neste domínio, a autora reforça o entendimento manifestado pelo especialista na área de proteção de consumidor, que de um modo geral, faz um balanço positivo. As medidas de reforço dos direitos dos consumidores acrescentaram confiança e segurança nos pagamentos. As medidas de segurança no acesso e transações trouxeram mais proteção e reduziram alguns tipos de fraude. No entanto, há alguns aspetos que estão longe de atingir os seus objetivos.

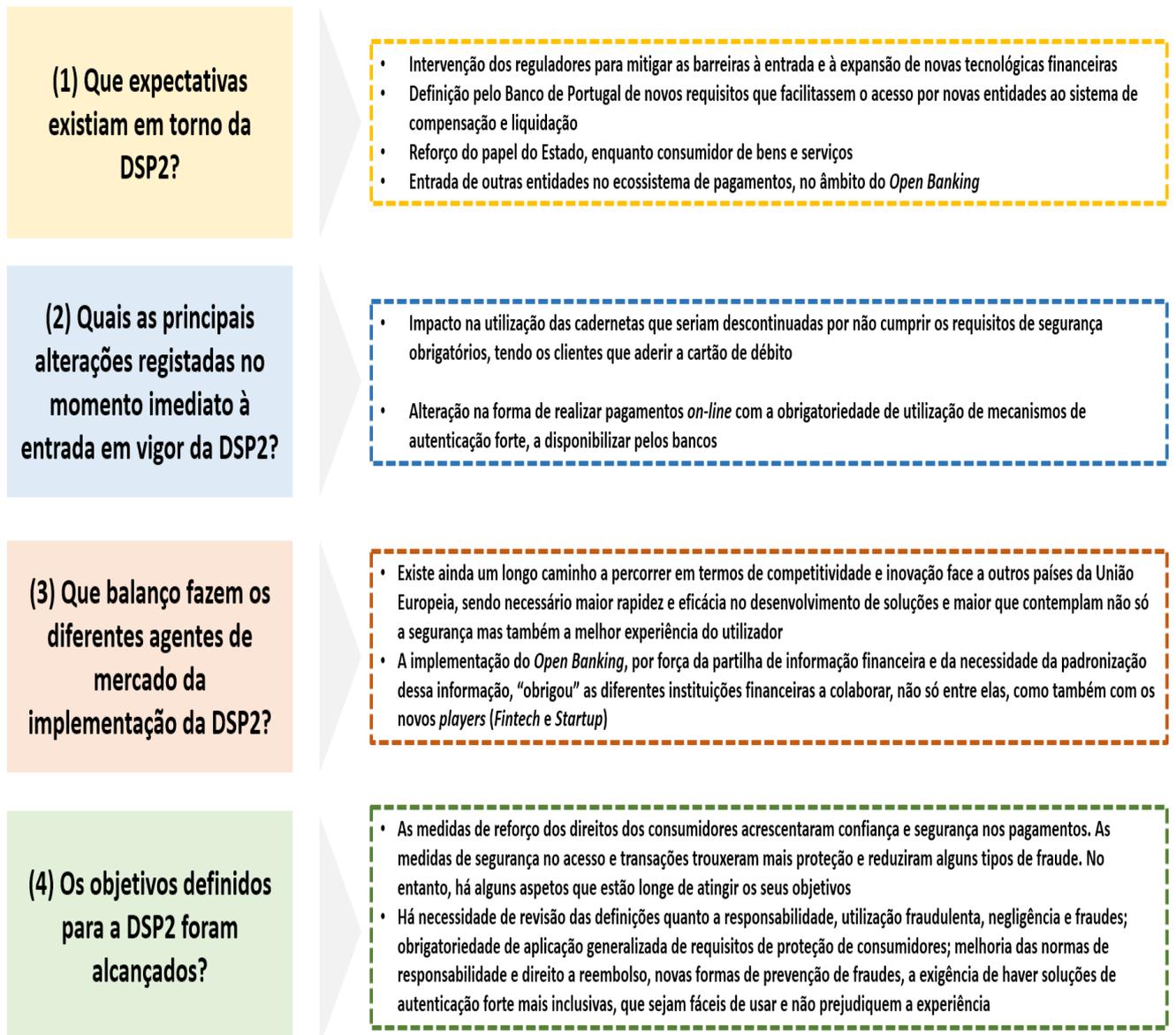
O referido especialista refere que outro aspeto desejado pela DSP2 era a abertura do mercado a novos prestadores de serviços de pagamento, as chamadas entidades terceiras. Esta abertura procurou aumentar o número de entidades a prestar serviços de pagamento, o que poderia beneficiar o ecossistema através de mais inovação, mais serviços, maior competitividade e menor preço. Foram criados os requisitos e enquadramento para que estas entidades terceiras pudessem entrar no mercado e prestar serviços, ainda que tal situação não tenha originado uma mudança muito visível até à data, identificando algumas áreas que constituem oportunidades de melhoria, como sejam a necessidade de levar em conta a evolução do mercado; profunda revisão das definições quanto a responsabilidade, utilização fraudulenta, negligência e fraudes; obrigatoriedade de aplicação generalizada de requisitos de proteção de consumidores aos diferentes prestadores de serviços de pagamento; melhoria das normas de responsabilidade e direito a reembolso, especialmente face aos novos tipos de fraude, garantindo que os consumidores tenham direito a reembolso quando são alvos de fraudes; novas formas de prevenção de fraudes, com a verificação de IBAN e outras; a exigência de haver soluções de autenticação forte que não provoquem exclusão, que sejam fáceis de usar e não prejudiquem a experiência – não ser baseada em *app* unicamente; maior intervenção das entidades de supervisão nacionais para impor a implementação da Diretiva e a gestão de reclamações; e a exigência de adesão a mecanismos de resolução alternativa de litígios e a obrigação de aceitar a decisão.

Do ponto de vista dos Bancos, interessa reforçar o entendimento quanto à criticidade de uma regulamentação que promova um maior equilíbrio, justiça e uniformização na aplicação de iguais regras para todos os prestadores de serviços de pagamento, garantindo um *same level playing field*.

Destaca-se o entendimento de He et al. (2017) quanto ao impacto da regulação que deve ser proporcional à contribuição das organizações para o risco sistémico do mercado financeiro. O desenvolvimento de produtos e serviços fora dos limites de supervisão leva ao aparecimento de novos riscos, comprometendo a estabilidade e a confiança.

Na Figura 19 apresenta-se um quadro-síntese que permite visualizar as respostas às quatro questões da investigação, i.e. às perguntas de partida:

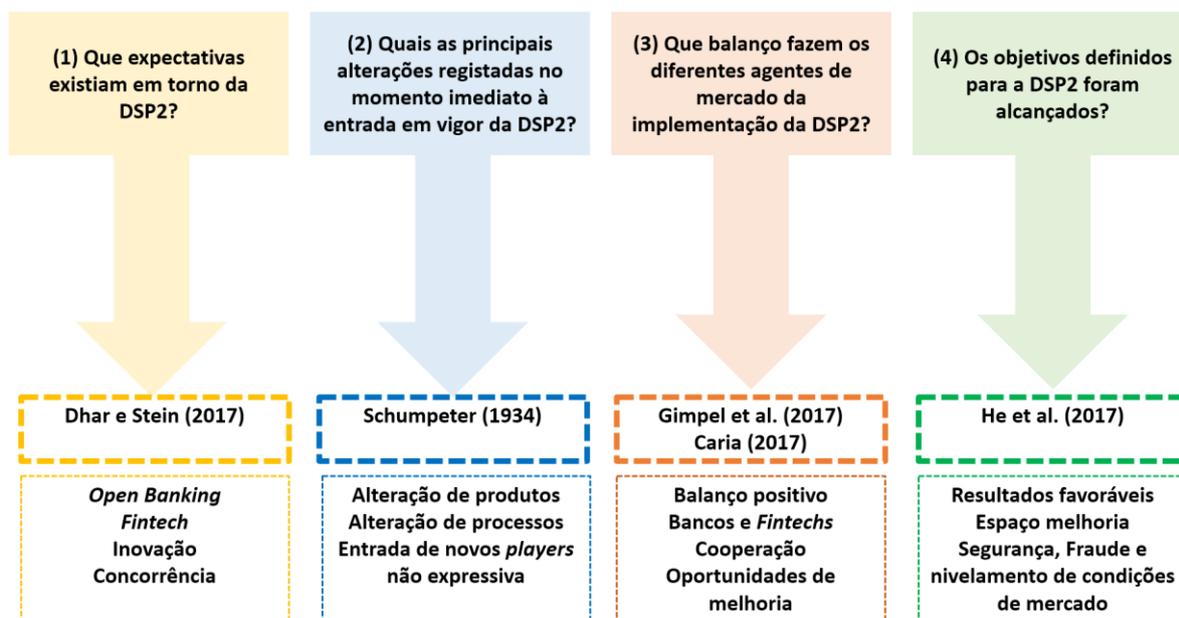
Figura 19 – Síntese de respostas às perguntas de partida



Fonte: Autora

Procurando, também, relacionar com o quadro teórico desta investigação, na Figura 20 apresentam-se as perguntas de partida, os autores com maior relevância que permitiram reforçar os resultados obtidos, bem como os conceitos-chave que sobressaíram em cada uma das questões.

Figura 20 – Relação entre respostas das perguntas de partida e quadro teórico



Fonte: Autora

4.9. Conclusões preliminares

Neste capítulo, à luz do quadro concetual da investigação, a autora procurou consolidar os resultados obtidos e responder às questões da investigação, tendo concluído, em síntese, que existiam grandes expectativas em torno da DSP2 especialmente como impulsionadora da inovação. Com a entrada da DSP2 os impactos mais imediatos foram notados ao nível da descontinuação das cadernetas, enquanto meio de pagamento e na introdução de mecanismos de autenticação forte nas operações de pagamento, com alteração significativa na experiência dos clientes. Atualmente, notam-se movimentos de entrada e consolidação de novas *Fintech*, contudo, sem expressão e notoriedade relevantes.

5. Conclusões finais

5.1. Contribuições teóricas

Este estudo assentou num quadro teórico sistémico de inspiração neo-Shumpeteriana, onde a autora acompanhou a evolução da DSP2 e os seus impactos no mercado português ao longo de cerca de cinco anos, percorrendo as diferentes fases da sua implementação, através da utilização de várias técnicas de investigação. A análise de conteúdo a peças públicas, a realização de um grupo focal junto dos consumidores finais, bem como de diversas entrevistas a especialistas da indústria financeira constituíram elementos-chave para a adequada compreensão desta complexa realidade com novas dinâmicas de inovação impulsionadas pelo novo quadro regulamentar trazido pela DSP2.

A opção por um estudo de amplitude temporal grande, bem como *multi-stakeholder* teve em conta que a regulamentação pode evoluir com o tempo, sendo fundamental aprofundar o seu impacto, num quadro temporal mais abrangente, de forma a acomodar as diversas fases do processo de inovação.

Ao longo da investigação e, em particular, no capítulo de discussão de resultados, foram apresentadas, sectorialmente, as conclusões preliminares e a sua ligação ao quadro teórico que serviu de base ao presente trabalho. As principais conclusões do estudo apontam para contributos relevantes da DSP2 ao nível da inovação, tendo-se verificado a disponibilização de novos produtos e serviços por parte de Bancos e o aparecimento de novas *Fintech*, contudo, neste último ponto, é evidente que existe ainda um longo caminho por percorrer, não se notando um relevante aumento do quadro de competitividade português.

5.2. Implicações práticas

A nova Diretiva de Serviços de Pagamentos (DSP2) veio reforçar a segurança das transações de pagamento através da autenticação forte, e ainda, cimentar o caminho para o *Open Banking* na UE. O regulamento procurou estimular o desenvolvimento de um ecossistema aberto, reforçando as necessidades de padrões unificados de API em toda a Europa.

Ainda que, globalmente, o balanço da DSP2 seja positivo, da análise realizada, destacam-se quatro áreas de particular interesse, que podem constituir objeto de matéria a aprofundar em

eventual DSP3: (i) novos *players* do mercado, (ii) fraudes de pagamentos, (iii) acesso a dados de contas de pagamentos e (iv) pagamentos internacionais, podendo, eventualmente, ser considerada a criação de novas regras e alterações à atual Diretiva.

Com a implementação da DSP2, várias *Fintech* passaram a oferecer serviços que não existiam ou que se encontravam ainda numa fase inicial de desenvolvimento e exploração, destacam-se, por exemplo, os pagamentos *contactless* ou as *wallets* digitais. Num quadro de maior abertura a entidades e conseqüentemente maior concorrência, é absolutamente fundamental garantir que os *players* relevantes do mercado são convenientemente regulamentados e que existem condições de concorrência justas e equilibradas para todos, mitigando riscos.

Efetivamente a DSP2 apresentou contributos muito relevantes na área de segurança de pagamentos, obrigando à aplicação de tecnologia e mecanismos de autenticação forte do cliente. Todavia, novos desafios se colocam, pois têm vindo a surgir novas formas de fraude de pagamento muito sofisticadas, nomeadamente de âmbito tecnológico e comportamental (burlas). Assim, assume-se como um tema crítico, o reforço do quadro legislativo tendo em vista garantir que a aplicação dos mecanismos é igualmente aplicada por todos os prestadores de serviços de pagamento. Só uma abordagem sistémica e de cooperação entre todos poderá conduzir a benefícios de maior amplitude para o sistema.

A DSP2 veio marcar de forma mais vincada o início do *Open Banking*, contudo, decorridos cinco anos, verifica-se que existem ainda vários desafios relacionados com o acesso a contas de pagamento, não sendo ainda visível no mercado português uma alteração significativa nas ofertas.

Admite-se que a evolução da DSP2 para uma versão revista (DSP3), poderá conduzir a ganhos económicos, aumentando a competitividade do mercado de pagamentos num contexto mais alargado (internacional) e contribuindo para o desenvolvimento de um mercado único de pagamentos. Os ganhos sociais, na perspetiva de melhoria da defesa do consumidor e os ganhos ambientais, com a agilização da digitalização em curso, são também dimensões fundamentais que poderão sair reforçadas, no âmbito de uma eventual revisão da diretiva.

Por último, em matéria de *Open Banking*, poderia ainda ser equacionada por parte das entidades reguladoras a revisão do atual âmbito dos serviços de agregação de pagamentos e de iniciação, no sentido do alargamento a outras funcionalidades.

5.3. Limitações da Investigação

Nas principais limitações observadas no decurso da investigação, destaca-se sobretudo a dificuldade em conseguir agenda e disponibilidade por parte das inúmeras pessoas contactadas para participar nesta investigação. Para o trabalho de campo, não obstante o contacto com um número muito significativo de pessoas, foi possível a composição de um grupo focal com seis pessoas e a realização de entrevistas a 22 pessoas.

Importa ainda sinalizar que a realização de um estudo com tal abrangência de amplitude temporal apresenta muitas vantagens especialmente quando se pretende avaliar os impactos em termos de inovação, que tipicamente, numa situação de mudança disruptiva, leva tempo a ter impactos mais perceptíveis, não se visualizando logo no curto prazo as novas dinâmicas de mercado. Ainda que tenha vantagens, um estudo com a duração de cinco anos é um processo exigente, na medida em que implica uma atenção e foco muito grande durante um extenso período de tempo, através de um processo contínuo de análise e seleção de materiais para análise. Admite-se que este estudo complementado com técnicas quantitativas possa conduzir a resultados reforçados, possibilitando conclusões de natureza mais abrangente.

A autora não tem conhecimento de outros estudos de natureza similar. Da informação disponível à data trata-se de uma investigação com características únicas - estudo sobre a evolução e impactos da DSP2 no mercado financeiro português ao longo de cinco anos, podendo constituir um elemento de motivação adicional ao desenvolvimento de novas iniciativas. Se, por um lado, configurou um esforço mais acentuado na recolha de elementos, por outro, constituiu uma oportunidade única de produzir matéria relevante num domínio de estudo ainda pouco explorado.

5.4. Recomendações para investigações futuras

No que respeita a sugestões para investigações futuras, seria interessante assegurar a continuidade da investigação, verificando-se em que medida os contributos aqui explanados constituem elementos de valor acrescentado para a governação do sistema financeiro português e possível revisão da DSP2. Para uma investigação futura, sugere-se também alargar este tipo de estudo a outros países europeus, no sentido de avaliar os impactos da DSP2 noutras geografias, realizar uma eventual análise comparativa entre os resultados alcançados, com vista

identificar outras pistas relevantes à boa prossecução do propósito fundamental da DSP2 de criar um mercado de pagamentos único, integrado e inovador.

Seria ainda útil aprofundar de forma mais efetiva três temáticas, enquadradas nas atuais tendências, designadamente (i) cibersegurança; (ii) proteção de dados pessoais e (iii) concorrência. Relativamente a (i) cibersegurança, de acordo com o CNCS (2022) verifica-se a persistência de algumas ameaças próprias do contexto de pandemia, como as ligadas à instrumentalização das fragilidades do fator humano, mas também o reforço de outras que têm grande capacidade de impacto, como o *ransomware* ou a exploração de vulnerabilidades. O número de incidentes e de cibercrimes continua a aumentar, não se vislumbrando o regresso a níveis pré-pandemia em grande parte dos casos. Perspetiva-se ainda o emergir da influência do contexto geopolítico e estratégico internacional nas dinâmicas do ciberespaço em manifestações de natureza híbrida, bem como a mitigação progressiva da pandemia enquanto tema dominante nesta matéria. Efetivamente na área de serviços financeiros, nomeadamente, em pagamentos com o aumento significativo das novas tecnologias e digitalização, os pagamentos *online* têm assumido uma crescente importância no dia-a-dia de empresas e cidadãos, sendo esta uma área de investigação com enorme potencial de aprofundamento. No que respeita a (ii) proteção de dados pessoais, os novos modelos de prestação de serviços de pagamento preconizados pela DSP2 pode implicar o tratamento de dados pessoais. No entanto, os prestadores de serviços de pagamento apenas podem aceder aos dados estritamente necessários para a prestação do serviço e só os podem tratar e conservar com o consentimento expresso do utilizador. É permitido o tratamento de dados pessoais pelos sistemas de pagamentos e pelos prestadores de serviços de pagamento quando tal for necessário para salvaguardar a prevenção, a investigação e a deteção de fraudes em matéria de pagamentos. O tratamento de dados pessoais no que diz respeito ao RJSPME é efetuado nos termos do RGPD, pelo que poderia ser interessante analisar as interdependências entre tais regulamentos e os impactos práticos das mesmas na disponibilização de novos produtos e serviços, bem como nas entidades de pagamento incumbentes (Bancos) e entidades de pagamento entrantes (*Fintech*). Por último, em termos de (iii) concorrência, num quadro onde opera, cada vez mais, um conjunto diversificado de empresas, é absolutamente fundamental a observância de igualdade de condições, para garantir que Bancos e *Fintech* operam em justa concorrência. A investigação neste domínio poderia trazer pistas relevantes em matéria de gestão e competitividade.

Referências bibliográficas

- Ahlstrom, D. (2010). Innovation and growth: how business contributes to society. *The Academy of Management Perspectives*, 24(3), 11–24.
- Al-Harbi, A. (2019). The determinants of conventional banks' profitability in developing and underdeveloped OIC countries. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 24(47), 4-28.
- Arner, D. W., Barberis, J. N., & Buckley, R. P. (2015). The evolution of FinTech: a new post-crisis paradigm? *University of Hong Kong Faculty of Law Research Paper*, 47(4), 1271-1319.
- Arner, D., Buckley, R., & Barberis, J. (2016). 150 years of FinTech: an evolutionary analysis. *JASSA - The FINSIA Journal of Applied Finance*, 3, 22-29.
- Arthur, K. (2017). The emergence of financial innovation and its governance – a historical literature review. *Journal of Innovation Management*, JIM 5(4), 48-73.
- Barreto, A. (2019). O sandox regulatório como instrumento de inovação para o sistema financeiro. *Diretoria OAB SP*, 35, 34-47.
- Beck, T., Demirguc-Kunt, A., & Maksimovic, V. (2004). Bank competition and access to finance: international evidence. *Journal of Money, Credit and Banking*, 36, 627-648.
- Bernoth, K., & Gebauer, S. (2017). Monetary policy implications of financial innovation, *Bruxelas: European Parliament, Directorate-General for Internal Policies of the Union*.
- Bogdan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação – Uma Introdução à Teoria e aos Métodos*. Porto Editora.
- Brandl, B., & Hornuf, L. (2020). Where did Fintech come from, and where do they go? The transformation of the financial industry in Germany after digitalization. *Frontiers in Artificial Intelligence*, 3(1), 1-12.
- Broby, D. (2019). Strategic *Fintech*. *Journal Centre for Financial Regulation and Innovation*, 1-13.

Brousseau, Eric (1998), The link between regulation and innovation. Some preliminary remarks, Paris, Université de Nancy II.

Brunnermeier, M., Crockett, A., Goodhart, C., Persaud, A., & Shin, S. (2009). The Fundamental Principles of Financial Regulation. Geneva: International Center for Monetary and Banking Studies.

Campino, J., Brochado, A. & Rosa, A. (2021). Digital Business Transformation in the Banking Sector in: Research Anthology on Concepts, Applications and Challenges of FinTech. IGI Global, 186-215.

Caria, P. C. (2017). Fintech: an explorative study into the characteristics of their business models. Working Paper. Vrije Universiteit Amsterdam.

Carlsson, B. (Ed.). (1995). Technological Systems and Economic Performance: The Case of Factory Automation. Dordrecht: Kluwer.

Charmaz, K. (2006). Constructing grounded theory: a practical guide through qualitative analysis. Los Angeles, CA: Sage Publications.

Chen, M., Wu, Q., & Yang, B. (2019). How valuable is fintech innovation? Review of Financial Studies, 32, 2062-2106.

Chesbrough, H. (2003). Open Innovation: The New Imperative for Creating and Profiting from Technology. Boston: Harvard Business School Press.

Corbin, J., & Strauss, L. (2008). Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory. Los Angeles, CA: Sage.

Cortet, M. & Rijks, T. & Nijland, S. (2016). PSD2: The digital transformation accelerator for banks. Journal of Payments Strategy & Systems, 10(1), 13-27.

Coutinho, C. P. (2014). Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática. Coimbra: Almedina.

Dabrowski, M. (2017). Potential impact of financial innovation on financial services and monetary policy, CASE Reports, 0488.

Davila, T., Epstein, M.J., & Shelton, R. (2007). *As Regras da Inovação: Como Gerenciar, Como Medir, Como Lucrar*. Porto Alegre: Bookman.

Denzin, N. K. (1989). *The Research Act. A Theoretical Approach to Organizational Culture Research*. New Jersey: Prentice-Hall, Englewood Cliffs.

Denzin, N. K., & Lincon, Y. S. (2006). *O Planejamento da Pesquisa Qualitativa: Teorias e Abordagens*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 15-41.

Dhar, V., & Stein, R. M. (2017). Economic and business dimensions - fintech platforms and strategy: integrating trust and automation in finance. *Viewpoints*, 60(10), 32–35.

Donnelly M. (2016). Payments in the digital market: evaluating the contribution of Payment Services Directive II. *Computer Law & Security Review*, 32(6), 827-839.

Edquist, C., & Hommen, L. (1999). Systems of innovation: theory and policy for the demand side. *Technology in Society*, 21(1), 63-79.

El Chihimi, K. (2018). *Fintech & The Banking Industry: Disruption or Evolution?* Master Dissertation. Escola de Administração de Empresas de São Paulo. Fundação Getúlio Vargas.

Fagerberg, J. (2005). Innovation – a guide to the literature. in Fagerberg, J., Mowery, D. C. & Nelson, R. R. (Eds.), *The Oxford Handbook of Innovation*, Oxford: Oxford University Press, 1-26.

Ferreira, F. A., Jalali M. S., Meidutė-Kavaliauskienė, I., Viana B. A. (2015). A metacognitive decision making based-framework for bank customer loyalty measurement and management. *Technological and Economic Development of Economy*, 21(2), 280-300.

Feyen E., Frost J., Gambacorta L., Natarajan H., & Saal M. (2021). Fintech and the digital transformation of financial services: implications for market structure and public policy. *BIS Papers*, Bank for International Settlements, 117.

Fortin, M. (1999). *O Processo de Investigação da Concepção à Realização*. Loures: Lusociência.

Freeman, C. (1987). *Technology Policy and Economic Performance. Lessons from Japan*. London: Pinter Publishers.

Freeman, C. (1990). *The Economics of Innovation*. London: Edward Elgar Publishing Company.

Freeman, C. (1992). Formal Scientific and Technical Institutions in the National System of Innovation. in B-Å. Lundvall (eds). *National System of Innovation. Towards a Theory of Innovation and Interactive Learning*. London. Pinter Publishers, 173-192.

Friedman, Benjamin, M. (2000). Decoupling at the margin: the threat to monetary policy from the electronic revolution in banking. *International Finance* 3(2), 261-272.

Galego, C., & Gomes, A. (2005). Emancipação, ruptura e inovação: o "focus group" como instrumento de investigação. *Revista Lusófona de Educação*, 5, 173-184.

Gaspar, F. (2010). *O Processo Empreendedor e a Criação de Empresas de Sucesso*. Lisboa: Edições Sílabo.

Gil, C. (2010). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 6ª ed. São Paulo: Atlas.

Gimpel, Rau & Röglinger. (2017). Understanding FinTech start-ups – a taxonomy of consumer-oriented service offerings. *Research paper*, 28(3), 245-264.

Gioia, A., Kevin C., Aimee H. (2012). Seeking qualitative rigor in inductive research: notes on the Gioia methodology. *Organizational Research Methods*, 16(1), 15-31.

Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine.

Gomber, P., Koch, J.-A., & Siering, M. (2017). Digital finance and fintech: current research and future research directions. *Journal of Business Economics*, 8, 537-580.

Gondim, S. M. (2003). Grupos focais como técnica de investigação qualitativa: desafios metodológicos. *Paidéia*, 12(24), 149-161.

Harry A., René S. (2015). Liquid-claim production, risk management, and bank capital structure: why high leverage is optimal for banks. *Journal of Financial Economics*, 116(2), 219-236.

He, D., Leckow, R., Haksar, V., Mancini-Griffoli, T., Jenkinson, N., Kashima, M., Khiaonrong, T., Rochon, C., & Tourpe, H. (2017). Fintech and Financial Services: Initial Considerations. Staff Discussion Notes No. 17/05.

Holmstrom B (1989). Agency costs and innovation. *Journal of Economic Behavior & Organization.*, 12(3): 305-327.

Howitt, D., & Cramer, D. (2008). *Introduction to Research Methods in Psychology*. Pearson Education: London.

Iansiti, M.; Levien, R. (2004). Strategy as ecology. *Harvard Business Review*, 82, 68-81.

Iguarta, J., Garrigós, J., & Oliver, L. (2010). How innovation management techniques support an open innovation strategy. *Industrial Research in statute*, 412-429.

Joskow L., Roger N. (1981). *Regulation in theory and practice: an overview in studies in public regulation*. The MIT Press, 1-78.

Kemp, R. (1998), *Environmental Regulation and Innovation. Key Issues and Questions for Research*, Maastricht (mimeo.).

Kent, C. A., Sexton, D., & Vesper, K. H. (1982). *Encyclopedia of Entrepreneurship*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 209-223.

Khraisha T. & Arthur K. (2018). Can we have a general theory of financial innovation processes? A conceptual review. *Financial Innovation*, 4(1), 1-27.

Kim, Y., Choi, J., Park, Y., & Yeon, J. (2016). The adoption of mobile payment services for fintech. *International Journal of Applied Engineering Research*, 1058-1061.

Krueger, P. M., & Friedman, E. M. (2009). Sleep duration in the United States: a cross-sectional population-based study. *American Journal of Epidemiology*, 169(9), 1052-1063.

Krueger, RA & Casey, MA (2000). *Focus Groups: A Practical Guide for Applied Research*. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Lee, I., & Shin, Y. (2018). Fintech: ecosystem, business models, investment decisions and challenges. *Business Horizons*, 61(1), 35/46.

Leone, F., & Hemmelskamp, J. (1998). Using EU Regulation on Innovation of European Industry - The European Commission Joint Research Centre, Institute for Prospective Technological Studies, Sevilla.

Leong, C., Tan, B., Xiao, X., Tan, F. T. C., & Sun, Y. (2017). Nurturing a fintech ecosystem: the case of a youth microloan startup in China. *International Journal of Information Management*, 37(2), 92-97.

Loderer, C., Stulz, R., & Waelchli, U. (2016). Firm rigidities and the decline in growth opportunities. *Management Science*, 63(9), 3000-3020.

Lundvall, B.-Å. (1985). *Product Innovation and User-Producer Interaction*. Aalborg: Aalborg University Press.

Lundvall, B.-Å. (1988). Innovation as an interactive process: from user-supplier interaction to the national system of innovation, in G. Dosi, C. Freeman, R. R. Nelson, G. Silverberg, L. Soete (eds), *Technical Change and Economic Theory*, London: Pinter Publishers, 349-369.

Lundvall, B.-Å. (Ed.). (1992). *National Innovation Systems - Towards a Theory of Innovation and Interactive Learning*. London: Pinter Publishers.

Masadeh, M. A. (2012). Focus group: reviews and practices. *International Journal of Applied Science and Technology*, 2(10), 63-68.

Mendonça S. (2006). A empresa baseada em (novo) conhecimento, in Jorge F. Gomes, Miguel Pina e Cunha, e Arménio Rego (eds), *Comportamento Organizacional e Gestão: 21 Temas e Debates para o Século XXI*, Lisboa: RH Editores, 97-119.

Mendonça, S. (2021). Dynamics and structure of public consultations: The regulation of communications in Portugal, 1998-2020. *Revista da CGU*, 13(24), 270-283.

Mendonça, S., & Santos, A. (2017). Open Innovation Adoption in Clusters: The Portuguese Case. In S. Monteiro & E. Carayannis (1st. ed.), *The Quadruple Innovation Helix Nexus: A Smart Growth Model, Quantitative Empirical Validation, and Operationalization for OECD Countries*. Palgrave Macmillan US, 245-261.

Metcalfe, J., & Miles, J. (2000). *Innovation Systems in the Service Economy*. Kluwer Academic Publishers.

- Miller, D., & Friesen, P. (1982). Innovation in conservative and entrepreneurial firms: two models of strategic momentum. *Strategic Management Journal*, 3, 1-25.
- Mishra, P. (2008). Financial innovation in emerging markets - possible benefits and risks. *Social Science Research Network Working Paper*.
- Mishra, P. & Pradhan B. (2008). Financial innovation and effectiveness of monetary policy, available at <http://ssrn.com/abstract=1262657>.
- Moore, J. F. (1993). Predators and prey, a new ecology of competition. *Harvard Business Review*, 71(3) 75-86.
- Moreira, J. (2006). Investigação quantitativa: fundamentos e práticas, in J. A. Lima, & Pacheco, J. A. (Eds.). *Fazer Investigação: Contributos para a Elaboração de Dissertações e Teses*. Col. Panorama. Porto: Porto Editora.
- Muniz, A. (2010). Notas sobre a evolução das inovações financeiras e a sua relação com a instabilidade do sistema económico. *CEPPG*, 23, 104-118.
- Navaretti, G. B., Calzolari, G., & Pozzolo, A. F. (2017). FinTech and Banks: friends or foes? *European Economy: Banks, Regulation, and the Real Sector* (2), 9-30.
- Nelson, R. R. (Ed.). (1993). *National Systems of Innovation. A Comparative Analysis*. Oxford: Oxford University Press.
- North, D. C. (1993). *The New Institutional Economics and Development*. Economic History 9309002, University Library of Munich, Germany.
- Noyer, C. (2007). Financial Innovation, Monetary Policy and Financial Stability, Spring Conference of the Bank of France/Deutsche Bundesbank, Eltville, Germany, April 2007.
- Padmore, T., Schoetze, H. & Gibson, H. (1998). Modelling systems of innovation: an enterprise-centered view. *Research Policy*, 26, 616-617.
- Philippon, T. (2016). *The Fintech Opportunity*. NBER Working Paper, 22476.
- Quivy, R., & Campenhoudt (2008). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. 5.^a ed. Lisboa: Gradiva.

Rabiee, F. (2004). Focus-group interview and data analysis. *Proceedings of the Nutrition Society*, 63, 655-660.

Romãnova I., Grima S., Spiteri J., Kudinska M. (2018). The Payment Services Directive 2 and competitiveness: the perspective of european fintech companies. *European Research Studies Journal*, 21(2), 5-24.

Saksonova, S., & Kuzmina-Merlino, I. (2017). Fintech as financial innovation: the possibilities and problems of implementation. *European Research Studies Journal*, 20 (3A), 961-973.

Santos, A. B. M. (2016). *Política Pública orientada para a Inovação Aberta: as condições teóricas, contextuais e programáticas para o seu desenho e implementação, no caso português*. Lisboa: ISCTE-IUL.

Santos, M. (2003). *Economia Espacial*. São Paulo: Edusp.

Schumpeter, J. (1934). *Theory of Economic Development*, Cambridge MA: Harvard University Press.

Solans, E. (2003). Speech at the 38th SEACEN Governors - Conference and 22nd Meeting of the SEACEN Board of Governors on Structural Change and Growth Prospects in Asia - Challenges to Central Banking, Manila.

Strauss, A. L., & Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research*, 1st ed. Thousand Oaks, CA: Sage.

Tidd, J., Bessant, J., Pavit, K. L. (2005). *Gestão da Inovação*. Porto Alegre: Bookman, 3rd ed.

Van Cooten J., & Blythin-Hammond J. (2017). *The Development of FinTech in Nairobi: Contributions to Financial Inclusion and Barriers to Growth*. Master Thesis. Lund University.

Van Maanen, J. (1979). The fact of fiction in organizational ethnography. *Administrative Science Quarterly*, 24(4), 539-550.

Willing, C. (2008). *Introducing Qualitative Research in Psychology: Adventures in theory and method*. Maidenhead: Open University Press.

Wyld, D. C. (2010). Speaking up for customers: can sales professionals spark product innovation? *Academy of Management Perspectives*, 24(2), 80-82.

Wyld, D. C., Maurin, R. (2009). Keys to innovation: the right measures and the right culture? *Academy of Management Perspectives*, 23(2), 96-98.

Ye, J., & Kankanhalli, A. (2013). Exploring innovation through open networks: a review and initial research questions. *IIMB Management Review*, 25, 69-82.

Zarrouk, H., El Ghak, T., & Bakhouch, A. (2021). Exploring economic and technological determinants of FinTech Startups success and growth in the United Arab Emirates. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 7(1), 50.

Literatura cinzenta

AdC (2018). Inovação Tecnológica e Concorrência no Setor Financeiro.

<https://www.concorrenca.pt/pt/consultas-publicas/consulta-publica-issues-paper-inovacao-tecnologica-e-concorrenca-no-setor>

AdC (2021). Acompanhamento das Recomendações da AdC no âmbito do *Issues Paper Fintech*.

<https://www.concorrenca.pt/sites/default/files>

APB (2022). Overview do setor bancário português a junho 2022.

https://www.apb.pt/publicacoes_e_pareceres/publicacoes/overview_do_sistema_bancario_portugues/

BdP (2018). Banco de Portugal e *Fintech* debatem oportunidades e desafios da nova Diretiva de Pagamentos.

<https://www.bportugal.pt/comunicado/banco-de-portugal-e-fintechs-debatem-oportunidades-e-desafios-da-nova-diretiva-de>

BdP (2019). 1ª Conferência Ibérica sobre *Fintech*.

https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/documentos-relacionados/intervpub_20190213.pdf

BdP (2019). Caracterização das IP, IME e Entidades *Fintech* que atuam em Portugal.

https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/relatorio_de_caracterizacao_das_ip_ime_e_entidades_fintech.pdf

BdP (2019). Diretiva de Serviços de Pagamento revista (DSP2) foi transposta para o ordenamento jurídico nacional. O que muda?

<https://www.bportugal.pt/page/diretiva-dos-servicos-de-pagamentos-revista-dsp2-foi-transposta-para-o-ordenamento-juridico>

BdP (2019). Intervenção do Administrador Hélder Rosalino na sessão de abertura da Reunião Interbancária para os Sistemas de Pagamento.

<https://www.bportugal.pt/intervencoes/intervencao-do-administrador-helder-rosalino-na-sessao-de-abertura-da-reuniao-1>

BdP (2022). Relatório de Sistemas de Pagamento.

<https://www.bportugal.pt/publications/banco-de-portugal/all/126>

CNCS (2023). Relatório de Tecnologias Emergentes.

<https://dyn.cncs.gov.pt/pt/detalhe/art/135772/publicado-relatorio-tecnologias-emergentes-do-observatorio-de-ciberseguranca>

CE (2022). Serviços de Pagamento – revisão das normas da EU.

https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13331-Servicos-de-pagamento-revisao-das-normas-da-UE/F_pt

Portugal Fintech (2018/ 2019/2020/2021/ 2022). Portugal Fintech Report.

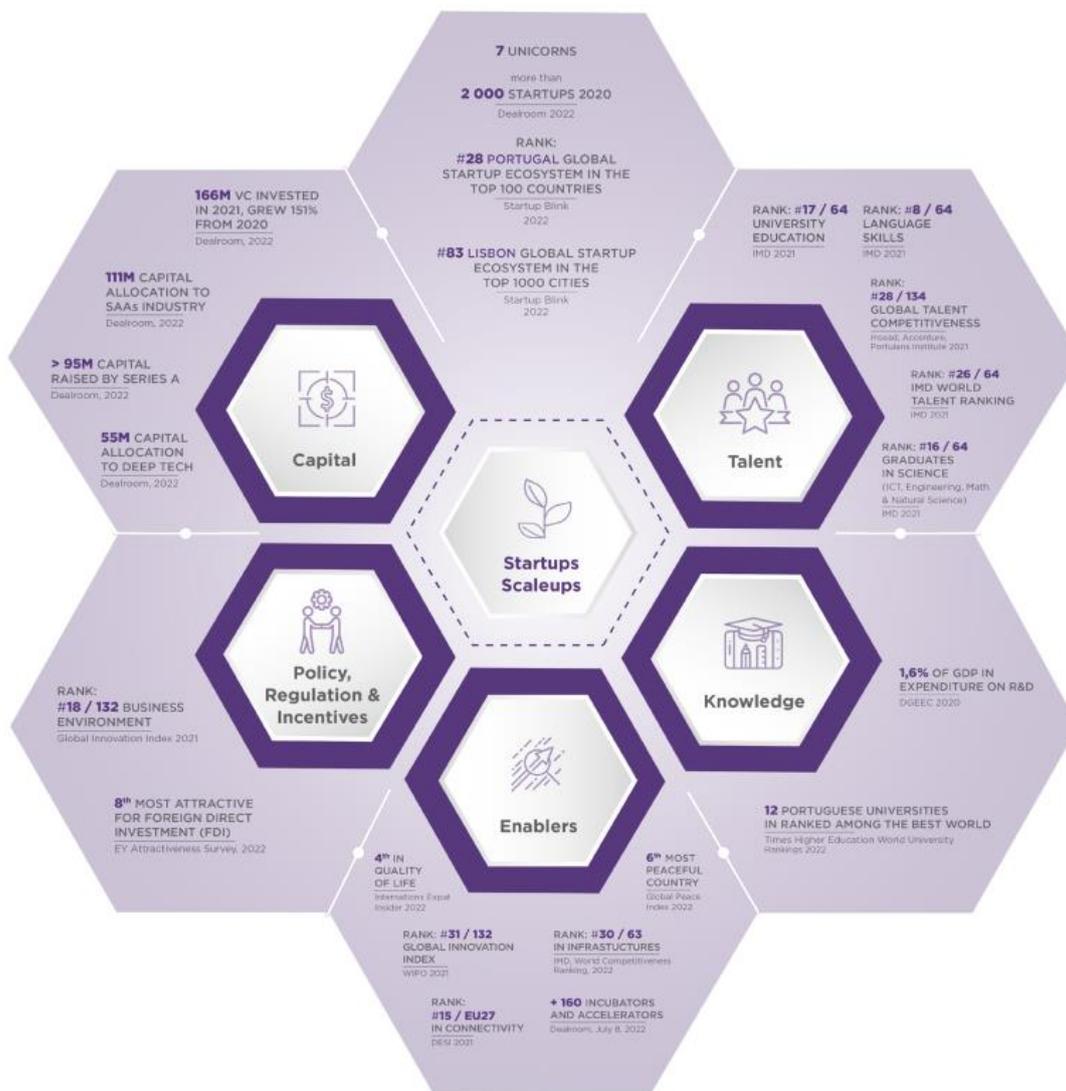
<https://www.portugalfintech.org/>

Lusa (2019). Novas regras de autenticação em serviços de pagamento eletrónicos a partir de sábado.

https://www.rtp.pt/noticias/economia/novas-regras-de-autenticacao-em-servicos-de-pagamentos-eletronicos-em-vigor-a-partir-de-sabado_n1172375

Anexos

Anexo A– Ecosystema Português de Startups



Fonte: Relatório português de *Fintech*

Anexo B – Cronograma de investigação

(1) Durante o período de 2018/ 2019: análise de conteúdo à informação disponível em fontes abertas de forma a categorizar e relacionar as expectativas identificadas em torno da DSP2;

(2) No último trimestre de 2019: análise da informação mais relevante emitida pela Imprensa, no momento imediato à entrada em vigor da DSP2, com vista identificar as principais alterações sinalizadas nessa altura;

(3) Entre 2020 e 2023: análise de estudos e consultas públicas; preparação e realização de *grupo focal* e de entrevistas semi-estruturadas junto de especialistas da área de pagamentos, para aprofundar o seu entendimento e o balanço realizado à implementação da DSP2, nas suas diferentes dimensões;

(4) Durante o primeiro semestre de 2023: análise e consolidação dos resultados da Consulta Pública da Comissão Executiva para revisão da DSP2, bem como de todos os outros elementos obtidos durante a investigação, no sentido de avaliar em que medida os objetivos traçados para a DSP2 foram atingidos.

Anexo C – Entrevista detalhada a Paulo Raposo

Em entrevista à *SmartpaymentsNews*, Paulo Raposo, *country manager* da Mastercard em Portugal, fala sobre as inovações da marca e sobre as oportunidades da PSD2.

“Com a entrada em vigor da PSD2, as empresas e os consumidores vão poder aproveitar de forma abrangente e segura as inúmeras possibilidades decorrentes da transformação digital”, diz Paulo Raposo, country Manager da Mastercard em Portugal, em entrevista à *SmartpaymentsNews*.

Nesta entrevista assinala ainda o papel que as inovações que a empresa tem vindo a introduzir podem ter neste processo de transformação digital dos pagamentos.

SmartpaymentsNews: Quais são as oportunidades resultantes da adoção da Diretiva PSD2?

Paulo Raposo: A Mastercard acredita que as mudanças na indústria de pagamentos, impulsionadas pela PSD2, terão um impacto verdadeiramente positivo, permitindo à Europa posicionar-se na vanguarda da inovação dos pagamentos, criando maior segurança e confiança e impulsionando novas oportunidades para negócios e pessoas.

Com a entrada em vigor da PSD2, as empresas e os consumidores vão poder aproveitar de forma abrangente e segura as inúmeras possibilidades decorrentes da transformação digital.

A nova legislação proporcionará maior segurança jurídica em áreas como a biometria ou os pagamentos conta a conta. A Mastercard acredita que este é um momento positivo e está naturalmente entusiasmada com oportunidades que a PSD2 vem proporcionar a um mercado de pagamentos europeu em permanente evolução.

E quais são os desafios?

P.R.: Para muitos, as mudanças instituídas pela PSD2 podem parecer, à primeira vista, o “Big Bang”. Mas, em muitos aspetos, tratam-se, afinal, de simples adaptações de regras já existentes às recentes inovações nas soluções de pagamento, atualmente mais rápidas, seguras e convenientes. No ambiente concorrencial, contudo, antecipam-se alterações e efeitos no médio prazo.

Por exemplo, as novas regras da PSD2 sobre *open banking*, que permitem aos consumidores dar a entidades terceiras o acesso a informações das suas contas bancárias, contribuem para um setor de pagamentos cada vez mais dinâmico e competitivo – onde bancos, prestadores de serviços de pagamentos e entidades terceiras cooperarão e competirão para oferecer novos serviços ao mercado.

Perante esta nova realidade é essencial a implementação de tecnologia de segurança e proteção mais robusta, que permita o desenvolvimento das interações de *open banking* entre bancos e entidades terceiras. A PSD2 exige uma autenticação forte dos clientes para todas as transações eletrónicas, consubstanciando-se num grande desafio, mas também numa grande oportunidade para os bancos.

Assim, independentemente das mudanças ou da evolução tecnológica, é fundamental que o setor de pagamentos possa oferecer opções de pagamento simples, convenientes e seguras que correspondam às expectativas dos consumidores.

Nós, na Mastercard, estamos numa excelente posição porque temos trabalhado arduamente, ao longo dos últimos anos, com os bancos, comerciantes e parceiros para construirmos um ecossistema de *open banking* integrado e seguro.

Assim, independentemente das mudanças ou da evolução tecnológica, é fundamental que o setor de pagamentos possa oferecer opções de pagamento simples, convenientes e seguras que correspondam às expectativas dos consumidores. Este é um objetivo central a ter em mente, independentemente do canal de pagamento que se utiliza.

Que tecnologias/inoações podem contribuir para a mudança no mercado dos pagamentos. De que modo cada uma dessas tecnologias pode contribuir para a transformação do sector?

P.R.: A Mastercard organizou, em Lisboa, o Mastercard Innovation Forum (MIF), dedicado ao tema “Empowering you in the digital economy”. Aí apresentámos as mais recentes novidades tecnológicas para o sector dos pagamentos.

De entre as principais novidades, demos especial atenção à IoT (*Internet of Things*), uma tecnologia que está a dar nova vida a pulseiras, anéis ou porta-chaves tornando-os ainda mais indispensáveis para o nosso dia-a-dia. Aliás, graças à IoT, todos os equipamentos podem estar

ligados à Internet. Isso, para a Mastercard significa mais equipamentos capazes de fazer compras e de as pagar.

Mas é preciso construir soluções mais simples e seguras, mais intuitivas e centradas no cliente, para que a experiência de compra não tenha atritos e decorra com naturalidade. Ou seja, sem passwords e sem códigos.

Os consumidores estão cansados das passwords e querem viver uma nova experiência, mais agradável e facilitada.

Na verdade, os consumidores estão cansados das *passwords* e querem viver uma nova experiência, mais agradável e facilitada. E a boa notícia é que, dentro de pouco tempo, poderá haver um acordo no seio da indústria global de pagamentos para a criação de um *standard* para os pagamentos por *token* em toda a Internet.

O *token* é um novo patamar de segurança que vai permitir que, em cada compra, deixe de ser necessário digitar um código ou inserir uma password. Bastará, a par do *token*, a validação feita através de um dado biométrico, como a impressão digital, o reconhecimento facial ou a leitura da íris, por exemplo. O objetivo é que a experiência de compra seja segura e decorra sem obstáculos.

Quais foram as inovações apresentadas em matéria de segurança e dos pagamentos digitais, mobilidade, inteligência artificial, realidade virtual e comércio?

P.R.: Das novidades que apresentámos no MIF, destaco o Cartão Biométrico, que combina a tecnologia “chip” com um sensor para leitura da impressão digital, semelhante à utilizada nos smartphones e que pode ser aplicada em todos os terminais de pagamento existentes no mundo.

A informação biométrica fica embebida no cartão e em momento algum pode ser extraída desse cartão, a não ser pelo seu detentor, no momento de pagar. É um processo de autenticação forte que substitui o PIN ou a assinatura.

Uma vez que o processamento dessa informação se passa exclusivamente no cartão, os comerciantes não precisam de suportes ou requisitos adicionais para efetivarem a compra. Um dos resultados mais importantes desta tecnologia, é que os comerciantes reduzem o número de transações falsas ou recusadas por esquecimento do PIN.

Destaco, também, o M4M, um programa para comerciantes e lojas *online*, no âmbito do MDES (Mastercard Digital Enablement Service). Trata-se de um serviço para tornar mais seguro e mais rápido o checkout das compras online, através de um *token* criado especificamente pelo utilizador para uma determinada loja e que só funciona entre esse utilizador e essa loja. Ou seja, no caso da informação no site ficar comprometida, o *token* não poderá ser nem reutilizado nessa loja, nem utilizado para outros fins, noutras lojas.

Também tivemos expostos alguns *Wearables* e demonstrámos como pagar com uma joia, um anel, um relógio ou uma pulseira de *fitness*. Isto já é uma realidade e uma tendência que no futuro ganhará cada vez mais adeptos, com as estimativas a apontarem para mais de 50 mil milhões de dispositivos inteligentes até 2020, o que representa uma expansão massiva de dispositivos em que os pagamentos poderão ser ativados. As funcionalidades de pagamento seguro podem ser adicionadas através da plataforma de tokenização MDES aos acessórios que os consumidores já estão a usar, incluindo pulseiras de ginástica, joias, roupas, relógios.

Tivemos, ainda um Espelho Inteligente, uma das inovações mais interessantes, sobretudo para o comércio. É espelho *touch-screen* interativo desenvolvido pela Mastercard, que proporciona uma experiência de compra multissensorial. Este equipamento recorre a tecnologia RFID (identificação por radiofrequência) e que possibilitará, a breve trecho, que os consumidores possam escolher e pagar as suas peças de vestuário a partir dos espelhos instalados nas lojas ou em showrooms. O espelho, além de reconhecer os produtos que entram no provador, criando um carrinho de compras virtual, também recomenda outros produtos à venda na loja e que podem corresponder às escolhas que o consumidor já levou para o provador, permitindo ainda chamar um assistente, escolher a iluminação, ou seleccionar outros tamanhos e cores.

Qual poderá ser o contributo destas inovações para a transformação do sector?

P.R.: No limite, e numa visão mais alargada no tempo, vamos conseguir virtualizar, literalmente, tudo o que temos hoje na carteira. O conceito de termos uma carta de condução em plástico, por exemplo, começa a ser anacrónico, porque os dados que estão registados nesse documento estão guardados num servidor, o que significa que podemos ter essas mesmas credenciais acessíveis a partir do telemóvel. E num controlo pela autoridade, basta existir um leitor biométrico para leitura da impressão digital para confirmar que sou eu o verdadeiro dono daquelas credenciais.

Hoje, isto pode parecer bastante invasivo, mas a prazo tudo isto vai ser possível e, diria, até banal. O que é fundamental para os consumidores é não cairmos numa situação em que continuamos a pôr os cartões na rua e a dar a sensação à pessoa que as suas credenciais estão ali, na sua posse, no seu bolso e que depois nada mais existe.

Porque, na verdade, o nosso cartão do cidadão, por exemplo, tem um conjunto de capacidades e de informação que vai muito para além do cartão em si. Logo, com os pagamentos e os cartões de débito e crédito, tal como os conhecemos, vai ser a mesma coisa. Não falta muito tempo, e isto não é ficção científica, para não precisarmos de carteira. Basta-nos um dispositivo como um anel, um colar ou uma pulseira para sairmos de casa. Há tecnologia para o fazer, grande parte dela, oriunda do IoT. Por exemplo, os cartões *contactless*, são a prova disso mesmo.

Claro que a adoção destas tecnologias se faz com base na generalização da sua utilização, obviamente, mas faz-se, também, com a necessária educação e sensibilização. Desde logo, para dirimir alguns preconceitos ligados à privacidade, por parecer uma tecnologia demasiado disruptiva. Tendencialmente, reaceamos e rejeitamos aquilo que não conhecemos ou não entendemos. Por isso, este tem de ser um processo gradativo. Vamos ter um mundo sem cartões? Claramente. Não sei quando, mas vamos. Porque também vamos ter uma sociedade sem dinheiro físico, sem numerário. Está a aumentar o número de países que estão a adotar progressivamente os pagamentos eletrónicos em detrimento dos pagamentos em numerário, pelo que é apenas uma questão de tempo para deixarmos de precisar de dinheiro e de cartões. A Mastercard tem um moto que é “A World Beyond Cash”, mas não me custa nada dizer que será um mundo “Beyond Card” em que tudo estará virtualizado.

Por um lado, porque ainda há um trabalho muito importante a fazer ao nível da sensibilização de consumidores e comerciantes. Por outro, porque é necessário evoluir a arquitetura do modelo de pagamentos em Portugal, que pode em alguns aspetos ser entendida como um entrave à inovação e à sã concorrência entre operadores, peça fundamental na construção de uma sociedade cada vez mais *cashless*, ou seja, em que os pagamentos em dinheiro sejam substituídos, definitivamente, por pagamentos digitais

Um bom exemplo que ilustra o que acabo de dizer está patente na evolução da utilização da tecnologia *contactless* na Europa, quando comparada com Portugal. Há países na Europa em que as transações *contactless* aumentaram 97% e na maioria dos países uma em cada duas transações em loja já são *contactless*. E outro sector onde este crescimento na Europa também é assinalável é nos transportes públicos. É que no resto da Europa, basta ter um cartão

contactless para podermos pagar o bilhete. Em Portugal ainda temos de fazer o caminho das pedras, de ir para uma máquina comprar um bilhete *contactless*.

Podemos, também, recordar as declarações feitas recentemente em Lisboa por um representante do Banco Central Europeu. Dizia este representante que, em Portugal, temos de pensar fora da caixa e que, apesar de os portugueses serem grandes inovadores e *early adopters*, como país pequeno que somos temos de pensar nos milhares de turistas que vêm a Portugal. Isto, porque temos uma solução de pagamentos baseada num protocolo doméstico que impede um turista, por exemplo, de conseguir pagar com o seu cartão de débito ou crédito o bilhete de metro nas máquinas e, por isso, tem de ir para a fila do posto de atendimento do Metropolitano (veja-se o que se passou durante a *Websummit*, com as intermináveis filas nas estações de Metro).

Anexo D – Entrevista detalhada a Pedro Branco

PSD2: o Estado da Nação

Em entrevista à SmartPayments.

Qual o estado da nação no que respeita à adoção e capitalização das alterações e oportunidades introduzidas da PSD2? Pedro Branco, da Glintt, explica.

Adotada pelo Parlamento Europeu em 8 de outubro de 2015 e pelo Conselho de Ministros da União Europeia em 16 de novembro de 2015, a PSD2 “Diretiva dos Serviços de Pagamento” é uma atualização da primeira Diretiva de Pagamentos, publicada em 2007, que visou a criação de um mercado único de pagamentos.

A PSD2 entrou em vigor a 13 de janeiro de 2016, sendo aplicável a partir de 18 de janeiro de 2018, após transposição para as várias legislações nacionais e teve como objetivo atualizar a primeira diretiva face à crescente evolução tecnológica e à necessidade de regular um mercado que evoluía mais rapidamente do que a legislação, protegendo desta forma todos os intervenientes, Bancos, *Fintech* e Consumidores.

Esta mudança imperativa, que a revista Diretiva dos Serviços de Pagamento induziu no mercado, vem acelerar a concorrência e aumentar a disrupção digital nos serviços financeiros, garantindo um enquadramento legal adequado para os novos fornecedores de serviços de pagamentos.

Neste âmbito estão os fornecedores de serviços de iniciação de pagamentos no comércio eletrónico e os fornecedores de serviços de informação sobre contas.

Em Portugal, a PSD2 foi transportada para a legislação nacional, pelo Decreto-Lei nº 91/2018 de 12 de novembro, tendo entrado em vigor no dia seguinte, 13 de novembro, precisamente 11 meses após o prazo inicial. Para além do atraso significativo na transposição, realça-se a ironia de se ter conseguido acertar pelo menos no dia.

Mas qual o estado da nação no que respeita à adoção e capitalização das alterações e oportunidades introduzidas da PSD2?

Para além do trabalho que cada banco e entidade financeira tem vindo a realizar de forma a adaptar a sua infraestrutura e serviços à nova diretiva, sendo que alguns bancos lançaram já, por exemplo, apps de agregação de informações sobre contas, a face mais visível é o “SIBS

API Market“, recentemente lançado pela SIBS por delegação dos bancos, em modo *sandbox* de forma a permitir testes em ambiente real.

A partir de 14 de setembro de 2019, com a entrada em vigor dos RTS (*Regulatory Technical Standards*), *standards* técnicos que regulam os requisitos de autenticação forte e comunicações uniformizadas e seguras, imprescindíveis à total implementação da PSD2, o sistema financeiro estará preparado para a implementação total da diretiva.

O “SIBS API Market”, é um ecossistema de *Open Banking*, e será a plataforma que permitirá a aplicação da nova diretiva dos pagamentos, assegurando o acesso a 95% das contas abertas em Portugal e que será utilizado pelos bancos e restantes entidades previstas no âmbito da PSD2, nomeadamente os PISP – *Payment Initiation Services Providers* (entidades que prestam serviços de pagamentos), os AISP – *Account Information Service Providers* (entidades que agregam e prestam serviços de informações sobre contas) e os ASPSP – *Account Servicing Payment Service Providers* (entidades que detêm e disponibilizam as contas de pagamentos dos consumidores).

Mas será este o caminho que irá permitir a entrada em força das *Fintech* no mercado e potenciar todas as vantagens que a PSD2 preconiza, nomeadamente impulsionando o mercado único de pagamentos através de uma maior segurança, concorrência e conveniência para os consumidores e principalmente de uma inovação nos serviços?

As opiniões dividem-se, uma vez que, por um lado, a existência de uma entidade única (participada pelos bancos), gestora do ecossistema, pode constituir uma barreira à entrada das *Fintech*, protegendo os incumbentes da concorrência mais inovadora.

A realidade é que para aceder às API, que permitem potenciar as vantagens da PSD2, é requisito obrigatório que estas novas entidades fornecedoras de serviços de pagamentos estejam registadas junto do Banco de Portugal. De acordo com a informação disponível, até à data ainda não existe nenhuma entidade aprovada, ou seja, em conformidade com os requisitos da PSD2.

Aproximam-se tempos interessantes para bancos, consumidores e *Fintech*. Concorrência ou complementaridade?

As razões podem ser várias, mas a necessidade de convergência com a RTS, regulamentação europeia complementar à PSD2, é seguramente uma das razões.

Outra, seguramente mais complexa de analisar, é a real capacidade das *Fintech* para, agora sim, concorrer ou complementar os bancos nesta nova realidade que é a PSD2.

Aproximam-se tempos interessantes para bancos, consumidores e *Fintech*. Concorrência ou complementaridade? Vamos esperar para ver. Seguramente vamos ganhar na segurança, na conveniência e na inovação. E nesta matéria, bancos e *Fintech* estão bem posicionados.

Pedro Malato Branco, Financial Services Senior Manager, Glintt

Anexo E – Guião de perguntas para o grupo focal

1) Introdução do tema

2) Pergunta aberta:

- Conhecem esta Diretiva?

3) Pergunta de transição que vai direcionar a discussão para os subtemas relevantes

- Possuem contas em mais do que um Banco?

4) Perguntas-chave, essenciais para os objetivos:

4.1) Têm uma boa relação com o vosso Banco e conhecem bem os produtos e serviços que disponibiliza?

4.2) Conhecem as soluções das novas tecnológicas financeiras - *Fintech* (Revolut, N26, Monese, Open Bank, Moey)?

4.3) Considera que o seu Banco está melhor capacitado que as *Fintech* para realizar operações?

4.4) Estaria recetivo a mudar de Banco para uma nova tecnológica financeira (*Fintech*)?

5) Pergunta de follow-up para procura de informação adicional:

5.1) Os serviços de iniciação de pagamentos possibilitam aos utilizadores iniciarem operações de pagamento online (e.g. quando efetuam uma compra no *website* de uma loja), sem que tenham de interagir diretamente com o prestador de serviços de pagamento no qual a sua conta está domiciliada. Será o prestador de serviços de iniciação de pagamentos com quem contratou o serviço a aceder, em seu nome, à conta e a iniciar a operação. Estaria recetivo a deixar uma entidade iniciar um pagamento em seu nome?

5.2) Os serviços de informação sobre contas permitem que os utilizadores (consumidores e empresas) agreguem, e.g. numa única aplicação ou *website*, informação sobre as contas detidas junto de um ou mais prestadores de serviços de pagamento (tipicamente bancos), bastando para tal que estas contas sejam acessíveis online. Este serviço permite que o utilizador tenha uma visão global da sua situação

financeira, ainda que detenha contas de pagamento em diferentes instituições. Estaria recetivo a deixar uma entidade desempenhar serviços de informação sobre as suas contas?

6) Pergunta de conclusão que visa suscitar a reflexão sobre o que foi discutido (Masadeh, 2012).

6.1) Em conclusão, considera que a nova Diretiva de Serviços de Pagamento veio introduzir mudanças significativas na oferta de serviços financeiros com impacto no seu dia-a-dia?

Anexo F – Guião de perguntas para as entrevistas

1. Regulamentação

1.1. Do ponto de vista jurídico, quais os principais desafios que a DSP2 veio colocar ao sistema financeiro?

1.2. Considera que esta Diretiva teve um carácter disruptivo face a outras diretivas ao introduzir serviços como o de informação sobre contas e iniciação de pagamentos, em termos de *open banking*?

1.3. A prestação destes novos serviços coloca questões ao nível da proteção de dados dos consumidores. Existirão, portanto, pontos de contacto críticos com o RGPD, concorda?

2. Pagamentos internacionais

2.1. Considera que os principais objetivos da DSP2 foram atingidos?

2.2. Considera que a DSP2 veio introduzir mudanças significativas no mercado de pagamentos, em Portugal? Se sim, quais?

2.3. Comparativamente a outros mercados europeus, considera que estamos em patamar idêntico, inferior ou superior em matéria de competitividade e inovação?

3. Autenticação forte

3.1. Em que medida a introdução dos mecanismos de autenticação forte reforçaram a segurança nos pagamentos?

3.2. Que principais motivos contribuíram para os atrasos na adoção dos mecanismos de autenticação forte associados a operações com cartões na Europa?

3.3. Considera que as isenções assumiram um papel determinante ao nível da experiência de utilizador, com um equilibrado nível de risco para as instituições?

4. Reclamações

4.1. Em matéria de fraude e *chargeback*, que principal mudança sinaliza com a implementação da DSP2?

4.2. Que aspetos mais positivos identifica?

4.3. E negativos?

5. Literacia financeira

5.1. Que principais desafios de comunicação veio trazer a DSP2?

5.2. Considera que os novos conceitos introduzidos pela DSP2 são de fácil entendimento pela generalidade dos Clientes?

5.3. Sente que as questões ligadas à necessidade de maior literacia financeira se tornam mais evidentes neste novo enquadramento?

6. Comunicação a Clientes – compras on-line com cartão

6.1. A DSP2 introduziu a obrigatoriedade de aplicação de autenticação forte nas compras *online*. Esta obrigatoriedade implicou a alteração da validação de operações com SMS OTP para *app*? Que principal dificuldade identificou neste processo de transição?

6.2. Considera que o conceito de autenticação forte é de fácil perceção?

6.3. Em Portugal a solução de autenticação forte adotada implica a validação de compras *online* na *app* do Banco. Está previsto para abril-maio de 2023, a disponibilização de uma alternativa à *app*. Trata-se de uma solução assente na combinação do SMS OTP e um código de 6 dígitos que permitirá chegar a Clientes menos digitais. Considera que esta nova opção faz sentido?

7. Open Banking

7.1. Que principais desafios veio trazer a DSP2 em matéria de *open banking*?

7.2. Considera que esta nova realidade veio reforçar um modelo colaborativo entre as diferentes instituições financeiras?

7.3. Que balanço faz das implementações realizadas em Portugal?

8. Direitos do consumidor

8.1. Do ponto de vista dos direitos do consumidor, quais as principais mudanças que a DSP2 veio trazer?

8.2. Que balanço faz da DSP2?

8.3. Considera que alguns aspetos carecem ainda de eventual revisão? Se sim, e admitindo que teremos em breve uma proposta da DSP3, quais são as suas expectativas?

9. Inovação

9.1. Considera que a DSP2 veio criar um quadro de maior inovação e competitividade?

9.2. Que soluções destaca, em Portugal, como sendo das mais inovadoras?

9.3. Que balanço faz das relações estabelecidas entre Bancos e *Fintech*?

10. Canais remotos para serviço a Clientes

10.1. Quais os principais desafios que a DSP2 trouxe ao nível de canais?

10.2. E as principais dificuldades?

11. Serviços de agregação de informação de contas

11.1. Quais foram os principais desafios associados à disponibilização da solução de agregação da informação de contas?

11.2. Do ponto de vista de Cliente, foi uma solução apreciada? Que aspetos positivos foram identificados?

11.3. E negativos?

12. Sistemas de informação

12.1. Bancos e *Fintech* apresentam diferentes desafios em matéria de sistemas de informação, sendo que os bancos devido ao *legacy* têm esforço acrescido na generalidade dos processos de desenvolvimento de novos produtos e serviços. Concorda?

12.2. Considera que o “peso” dos sistemas dos Bancos é um dos fatores que retira agilidade na resposta dos Bancos, comparativamente às *Fintech*?

12.3. Do seu ponto de vista “sistemas mais pesados” é sinónimo de “sistemas mais robustos e resilientes”?

13. Novo Ecosistema de API

13.1. Quais os principais desafios que a DSP2 trouxe ao nível do novo ecossistema de API, no âmbito do *open banking*?

13.2. E principais dificuldades?

14. Descontinuidade de Cadernetas e impactos

14.1. Um dos principais impactos da Diretiva de Serviços de Pagamento foi a necessidade de abandonar a caderneta, para operações financeiras, por usar ainda banda magnética (sem chip). Sendo um hábito muito enraizado, o impacto junto de Cliente foi difícil de gerir?

14.2. A transição para cartão de débito continua a ser ainda um desafio? Quais as principais dificuldades que identificas?

14.3. Ainda que esta transição “forçada” tenha sido desafiante, consideras que os Clientes, entendida a necessidade de reforço de segurança, adotaram uma postura colaborativa?

15. Nova solução de autenticação forte

15.1. A solução atual assenta na autenticação da compra em *app*. Como vai funcionar a nova solução baseada em SMS OTP e código de 6 dígitos?

15.2. Considera que a coexistência de duas soluções distintas será fácil de perceber por parte dos Clientes?

15.3. Do teu ponto de vista, faz sentido a disponibilização de soluções distintas, face aos diferentes segmentos de clientes ou seria mais fácil ter uma solução única para todos?

16. Prevenção de fraude

16.1. Considera que, com a entrada em vigor da DSP2, e a introdução dos mecanismos de autenticação forte tivemos um reforço significativo em matéria de segurança?

16.2. Por outro lado, nota que perante este reforço de segurança, outros tipos de ataques e fraudes ganharam maior relevo?

17. Segurança

17.1. As questões ligadas à segurança de informação assumem um papel crítico em qualquer indústria. Considera que na indústria financeira existem preocupações acrescidas?

17.2. Os ataques e processos de fraude têm vindo a evoluir num sentido de maior sofisticação. Indique alguma das boas práticas que considera mais relevantes na ótica de (i) Instituições Financeiras e (ii) Clientes finais?

18. Marketing de produto

18.1. Considera que existem diferenças significativas entre as ofertas de produtos e serviços disponibilizadas por Bancos e *Fintech*?

18.2. Do ponto de vista de marketing de produto, as *Fintech* estarão melhor posicionadas para chegar aos segmentos mais jovens?

19. Tecnologias em serviços financeiros

19.1. Considera que a DSP2 trouxe evoluções tecnológicas e, conseqüentemente, maior complexidade de implementação de projetos?

19.2. Por um lado, a SIBS alivia o esforço de implementação dos projetos, por outro, criam-se algumas interdependências. Identifica limitações?

19.3. Considera que existem diferenças significativas na área de serviços de pagamento, antes e depois, da DSP2?

20. Novas *Wallets*: o caso de sucesso MB Way

20.1. Considera que o MB Way é o maior caso de sucesso de uma *wallet* de pagamentos em Portugal?

20.2. Esta coexistência de *wallets* de pagamento faz sentido?

21. Comércio eletrónico: comerciantes

21.1. Quais os principais desafios que a DSP2 trouxe em matéria de adaptação das soluções de aceitação de pagamentos junto dos comerciantes?

22. Pagamentos digitais

22.1. Considera que a DSP2 foi um impulsionar para a maior adoção de pagamentos digitais? Se sim, em que medida?

22.2. Nestes últimos anos, que soluções digitais considera que foram melhor sucedidas no mercado português?

22.3. Considera que Portugal é caracterizado por *early-adopters*?

Anexo G – Resultados detalhados das entrevistas

1. Regulamentação

1.1. Do ponto de vista jurídico, quais os principais desafios que a DSP2 veio colocar ao sistema financeiro?

Vários foram os desafios colocados pela DSP2. Destaco, no entanto, dois: desde logo, a articulação entre os novos *players* (prestadores de serviços de informação sobre contas e os prestadores de serviços de iniciação de pagamentos), aos quais o legislador comunitário conferiu através da Diretiva dignidade jurídica, e os Bancos emissores dos cartões (“os prestadores de serviços de pagamento tradicionais”). Esta articulação foi especialmente desafiante, entre outras razões, por força do equilíbrio que seria essencial alcançar no que respeita ao binómio “partilha das credenciais de segurança dos cartões e necessidade de preservar a segurança dos pagamentos eletrónicos”.

Outro dos desafios colocados prendeu-se com a necessidade de autenticação forte do Cliente na realização de determinadas operações: se, por um lado, a Diretiva dos Serviços de Pagamento surgiu pela necessidade de conferir maior segurança aos pagamentos eletrónicos em virtude da sofisticação e elevada complexidade técnica, a que se vinha assistindo, associada a alguns meios de pagamento, por outro lado a necessidade de autenticação forte veio colocar também alguma “pressão” aos bancos no sentido de desenvolverem ou adquirirem “ferramentas” tecnológicas adequadas ao cumprimento dos requisitos da autenticação forte impostos pela DSP2. Esta pressão parece-me, contudo, positiva já que poderá promover o desenvolvimento de novas soluções tecnológicas, com benefício para os utilizadores dos serviços de pagamento.

1.2. Considera que esta Diretiva teve um carácter disruptivo face a outras diretivas ao introduzir serviços como o de informação sobre contas e iniciação de pagamentos, em termos de *Open Banking*?

Embora esses novos *players* já existissem e fossem reconhecidos pelo mercado antes mesmo da publicação da Diretiva, o seu reconhecimento jurídico foi disruptivo: o legislador comunitário através deste reconhecimento jurídico aceitou em definitivo não apenas a importância prática crescente do *open banking*, como também a necessidade de o regular, por forma a mitigar o risco de o mesmo se tornar um terreno fértil para fraudes, com prejuízo dos

clientes. Através da regulação dos novos *players* que se movem no *open banking*, a paisagem financeira dos pagamentos sofreu profundas mudanças e operou uma verdadeira revolução na forma como os clientes encaram os pagamentos, a gestão das suas finanças e a própria relação com o Banco tradicional. Entrámos, em definitivo, numa nova era: a Era dos Pagamentos Digitais.

1.3. A prestação destes novos serviços coloca questões ao nível da proteção de dados dos consumidores. Existirão, portanto, pontos de contacto críticos com o RGPD, concorda?

Sim. Para que haja um cumprimento das normas do RGPD é essencial que as entidades bancárias consigam não só controlar a privacidade dos dados que partilham com os novos *players* mas também assegurar a segurança da partilha desses mesmos dados por forma a mitigar o risco de disseminação dos mesmos.

2. Pagamentos internacionais

2.1. Considera que os principais objetivos da DSP2 foram atingidos?

Considerando o objetivo de aumentar a segurança e conseqüentemente o risco de fraude no âmbito dos pagamentos digitais, minorando o impacto na experiência do utilizador, nomeadamente em ambiente *online*, penso que o objetivo está a ser alcançado, tendo sido implementadas diversas barreiras à fraude e ao mesmo tempo educando os consumidores como utilizar os diversos métodos de pagamento, sem impactar gravemente a sua experiência. Contudo, o mundo dos pagamentos continua bastante suscetível e o combate à fraude deverá ser sempre um compromisso das entidades participantes não só por via processual, mas também educacional, alertando consumidores para os mais variados riscos e como prevenir. Penso que seja nesta última onde haverá mais espaço para crescer, requerendo que todos os intervenientes, não só os prestadores como bancos e comerciantes, mas também reguladores e governadores, se juntem para amplificar a mensagem. Por fim, o risco de fraude não deverá constituir justificação única para impossibilidade da continuidade do comércio e realização de pagamentos, sendo necessário estar sempre consciente da experiência prestada de forma a permitir a continuidade dos pagamentos simples, rápidos e convenientes.

2.2. Considera que a DSP2 veio introduzir mudanças significativas no mercado de pagamentos, em Portugal? Se sim, quais?

Sim, a DSP2 veio revolucionar a indústria dos pagamentos, não só permitindo que novos *players* fizessem parte do ecossistema, tornando-a mais competitiva, inovadora e, conseqüente, mais eficiente, como aumentando a robustez dos serviços prestados, como o caso dos pagamentos *online*, tentando otimizar a segurança dos pagamentos no mundo *online*, minorando o impacto da experiência dos utilizadores. Este último elemento tem-se revelado chave no ecossistema em Portugal, tendo introduzido diversas alterações na experiência do consumidor em *eCommerce* (requerendo formas de autenticação conformes com SCA) e alterando a forma de como os Consumidores interagem com o seu Banco, levando-os a uma interação cada vez mais digital e na base de aplicações. Estas alterações não são/foram isentas de dores de crescimento, requerendo a que: 1) prestadores evoluíssem as suas plataformas por forma a dar resposta aos novos processos de autenticação necessários de um modo unificado/uniformizado (que nem sempre ocorreu à mesma velocidade ou de modo mais eficaz do ponto de vista de experiência) e 2) consumidores ativassem e aprendessem os novos processos para pagamentos *online* (que não é um processo simples para todos os utilizadores); sendo necessário tempo para consolidação das novas abordagens e otimização das mesmas.

2.3. Comparativamente a outros mercados europeus, considera que estamos em patamar idêntico, inferior ou superior em matéria de competitividade e inovação?

Apesar do elevado nível de transformação sentido nos últimos anos em Portugal no âmbito do ecossistema de pagamentos que tem motivado a digitalização do mesmo, dado a sua particularidade em termos de infraestrutura, penso que Portugal ainda tenha um longo caminho em termos de competitividade e inovação face outros países da União Europeia, sendo necessário tornar-se mais ágil (rapidez no desenvolvimento de soluções) e eficaz na implementação de soluções que contemplam não só a segurança mas também a melhor experiência do utilizador (mitigação da fricção).

3. Autenticação forte

3.1. Em que medida a introdução dos mecanismos de autenticação forte reforçaram a segurança nos pagamentos?

Sim, reforçaram muito. A autenticação forte garante segurança nos pagamentos. Existem vulnerabilidades que resultam de falta de literacia financeira, nomeadamente a entrega de credenciais por parte dos Clientes. Se as operações forem realizadas, conforme previsto, tenderiam para nulas as situações de fraude, com exceção de *software* muito evoluído, (*malware*).

Os Clientes devem estar atentos às boas práticas de segurança, promovendo as devidas atualizações dos sistemas.

A autenticação forte, como garante todos os fatores da DSP2, permite obter a autenticidade da operação, i.e. que é o próprio cliente a realizar a operação.

Em conclusão, com a DSP2 e a autenticação forte foram implementadas novas regras de segurança, tornando os pagamentos ainda mais robustos.

3.2. Que principais motivos contribuíram para os atrasos na adoção dos mecanismos de autenticação forte associados a operações com cartões na Europa?

A implementação das regras teve uma complexidade técnica muito grande. Demoraram muito tempo a implementar e, mesmo assim, continuamos a não ter soluções para todos os Clientes (a solução que a banca portuguesa disponibiliza assenta na validação das compras *online* em *app*).

Existem muitos intervenientes no processo de pagamento, emissores, comerciantes, *acquirers*, processadores, entre outros, com sistemas tecnológicos muito distintos, implicando convergência de esforços para levar a bom porto todas as implementações necessárias.

As experiências de pagamento são distintas e não são uniformes. Um Cliente que pague com uma *wallet* ou com cartão é impactado por fluxos de transação muito diferentes, o que dificulta a compreensão por parte do cliente.

Por outro lado, existem clientes que não aderem, devido a receios e complexidade. A experiência de autenticação foge do processo de compra. Mais um passo difícil. A experiência ainda tem atrito e por isso as taxas de abandono elevadas quer em Portugal quer na Europa.

Os Clientes digitais encaram as evoluções com maior naturalidade e tendem a adaptar-se com maior rapidez e facilidade. Já os Clientes sem hábitos de utilização de plataformas digitais têm mais dificuldades em fazer compras.

De notar que a pandemia veio acelerar o comércio eletrónico e muitos Clientes foram forçados a adaptar-se à nova realidade.

3.3. Considera que as isenções assumiram um papel determinante ao nível da experiência de utilizador, com um equilibrado nível de risco para as instituições?

As isenções retiram o fluxo de autenticação, retirando o atrito. O Banco passa a assumir o risco pelo Cliente.

Em alguns casos, os Bancos podem assumir o risco, porque as operações têm pouco risco associado. As transações de baixo valor são a grande maioria, com baixo risco de fraude, o que permite ao Banco assumir esse risco pelo cliente, não exigindo autenticação forte da operação.

As isenções retiram o atrito à transacionalidade. Trata-se de um benefício para o Cliente que não precisa de autenticar a operação, que é assim executada de forma mais simples e rápida. Todos os intervenientes têm vantagens, dado que o pagamento ocorre de forma mais simples e mais fluída.

A exigência de autenticação forte ocorre para transações de médio e elevado risco e montantes acima de 30 euros e as isenções para baixo risco e/ ou valor inferior a 30 euros. Do ponto de vista do mercado parece existir uma aceitação generalizada destes princípios. Ter autenticação forte em operações de baixo valor poderia conduzir a perda de negócio e abandono, devido à má experiência de pagamento.

4. Reclamações

4.1. Em matéria de fraude e *chargeback*, que principal mudança sinaliza com a implementação da DSP2?

Com a implementação da DSP2 identifiquei duas mudanças principais:

- Crédito a Clientes até 48h de operações de pagamentos não autorizados; e a
- Comunicação ao Cliente entre 15 a 35 dias.

4.2. Que aspetos mais positivos identifica?

Considero que a maior proteção dos Clientes titulares dos cartões foi, claramente, um dos aspetos mais positivos a sinalizar.

4.3. E negativos?

Relativamente a pontos mais negativos, destaco o risco acrescido para os Bancos pelo facto de ser obrigatório creditar imediatamente o Cliente, aquando da sua reclamação.

5. Literacia financeira

5.1. Que principais desafios de comunicação veio trazer a DSP2?

A DSP2 veio introduzir vários desafios na nossa comunicação quer interna, quer externa. Por se tratar de um tema regulamentar complexo, (com a multiplicidade de frentes que o compõe), primeiro houve necessidade de desconstruir a mensagem internamente, para que os colaboradores que lidam diariamente com os clientes entendessem a sua importância e impacto para o negócio.

Depois, para comunicarmos para fora (Cliente), e tal como acontece com temas desta dimensão, o que fizemos foi dar a conhecer a regulamentação e, posteriormente, ir comunicando as diversas alterações que dela decorrem para que os clientes percebessem a sua importância e impacto e se fossem adaptando, sem criar atritos de relacionamento. Falamos,

por exemplo, do 3DS que obriga a uma autenticação de dois fatores conferindo maior segurança online, mas que implica um novo processo que passa pela *app*. Se à partida parece um tema simples, a verdade é que os clientes que não usavam *app* tiveram de a instalar e mudar os seus hábitos. Depois, foi necessário incentivar os clientes a ligar as notificações para receberem alertas e, por fim, poderem aceitar o pagamento.

Outro exemplo é a *app* agregadora de informação de contas de pagamento, lançada como resposta a esta diretiva, e que veio permitir aos clientes aceder às suas contas através do telemóvel. Esta nova *app* foi uma das estratégias do Banco para se diferenciar e posicionar no mercado como marca inovadora, e para garantir maior vantagem competitiva: fomos a primeira organização do setor bancário a lançar uma *app* de *open banking* aberta a todos, que permitiu aos Clientes (de qualquer Banco) terem uma visão 360 das suas contas, perceberem padrões de consumo e receberem notificações com *insights* que ajudam a gestão financeira diária e incentivam a poupança.

Garantir que o Cliente entendesse as novas medidas de segurança (SCA), e como impactam os pagamentos *online*, bem como assegurar que conhece e percebe os benefícios do *open banking* - que permitem que qualquer instituição financeira possa aceder à informação de Cliente mediante sua autorização, foram os principais desafios que tivemos ao comunicar a DSP2.

5.2. Considera que os novos conceitos introduzidos pela DSP2 são de fácil entendimento pela generalidade dos Clientes?

Não é fácil comunicar este tipo de alterações. As pessoas têm hábitos enraizados, são desconfiadas por natureza, tentam precaver-se e evitam a novidade, nomeadamente no que implica com o seu dinheiro. É humano. Mas também é isso que, apesar de tornar a nossa missão complexa, a torna desafiante.

Temos a nosso favor o valor da confiança, e isso aliado à nossa vontade de chegar às pessoas tornou todos os desafios em conquistas: recorremos a vídeos explicativos, imagens apelativas, a linguagem clara e educativa, com associação de exemplos para melhor compreensão do tema ou dicas que levem o cliente a incorporar as alterações no seu dia a dia.

A linguagem técnica não é familiar à maior parte das pessoas e é por isso que os exemplos explicativos se tornam fundamentais para as pessoas entenderem a mensagem.

A adaptação da mensagem aos diversos canais também é muito importante para que os Clientes se vão familiarizando com os diversos termos.

Apesar de falarmos de comunicação, este é um trabalho que só tem sido possível com a colaboração de toda uma equipa multidisciplinar, desde assistentes comerciais, *contact center*, *marketing* e *compliance*, que juntos trabalham para tornar o acesso ao Banco mais simples, conveniente e seguro.

5.3. Sente que as questões ligadas à necessidade de maior literacia financeira se tornam mais evidentes neste novo enquadramento?

A DPS2 tem como objetivo proteger o cliente, mas também coloca do seu lado a responsabilidade de tomar decisões financeiras mais informadas.

Através do nosso portal de literacia financeira, temos vindo a comunicar a DSP2, ajudando o cliente a entender as suas implicações e principais benefícios, com conteúdos educativos e de simples leitura, adaptados a qualquer target, e informação transparente, o que é fundamental para construir uma relação de confiança.

Além de uma oportunidade para garantir maior proximidade com o Cliente e melhorar a reputação da marca, a literacia financeira é também uma responsabilidade, enquanto Banco Digital dos Portugueses, de divulgar informação que permita ao cliente adquirir e desenvolver conhecimentos e capacidades fundamentais para lidar com os temas financeiros de forma tranquila e responsável, evitando cair em armadilhas como esquemas de fraude ou aquisição de produtos pouco seguros.

6. Comunicação a Clientes – compras *online* com cartão

6.1. A DSP2 introduziu a obrigatoriedade de aplicação de autenticação forte nas compras on-line. Esta obrigatoriedade implicou a alteração da validação de operações com SMS OTP para *app*? Que principal dificuldade identificou neste processo de transição?

Os Clientes não percebiam, essencialmente, duas coisas:

- (1) A necessidade de validar a operação na *app* do Banco;

(2) A necessidade de voltar ao *site* para continuar o processo e concluir a transação.

O processo não é muito fácil, porque implica vários passos em diferentes ambientes. A primeira experiência pode ser mais complicada, mas uma vez realizada, o Cliente passa a perceber o processo e a realizar as transações seguintes com relativa facilidade.

6.2. Considera que o conceito de autenticação forte é de fácil percepção?

Muito complicado de perceber. Aliás, na comunicação a cliente, evitamos usar esse termo, por ser muito técnico. Na comunicação procura-se explicitar os passos a realizar para validar as compras *online*, de uma forma esquemática para um entendimento rápido. Visualmente é mais fácil de memorizar conceitos simples. Não usamos textos muito descritivos ou densos, por entendermos que é uma abordagem que não resulta.

Entretanto, têm vindo a ser realizadas muitas campanhas de educação e esta realidade está melhor percebida. As várias iniciativas que foram sendo realizadas tem conduzido a uma melhor performance transacional, dado que as atuais taxas de abandono das transações são consideravelmente mais baixas comparativamente às taxas originais, aquando do arranque deste novo fluxo de validação de operações.

6.3. Em Portugal a solução de autenticação forte adotada implica a validação de compras *online* na *app* do Banco. Está previsto para abril-maio de 2023, a disponibilização de uma alternativa à *app*. Trata-se de uma solução assente na combinação do SMS OTP e um código de 6 dígitos que permitirá chegar a clientes menos digitais. Considera que esta nova opção faz sentido?

Tenho muitas reservas sobre esta nova solução, pois um cliente tipicamente de *ecommerce* precisará deste tipo de solução? Será verdadeiramente uma necessidade?

Do meu ponto de vista, um cliente tipicamente de *ecommerce* tendencialmente tem *app* e não precisa de alternativa. Contudo, não afasto a importância de uma solução alternativa, na medida em que pode permitir uma experiência mais fácil. Eventualmente, será mais rápido validar no comerciante com um código (à semelhança do que se verifica com as transações de transferências). É mais comodo, mais rápido e, efetivamente, já existe um hábito consolidado

quanto a este *modus operandis*, o que pode ajudar na alavancagem do processo de validação de compras *online* com mecanismos de autenticação forte.

7. Open Banking

7.1. Que principais desafios veio trazer a DSP2 em matéria de *open banking*?

A DSP2 veio introduzir nova regulamentação, mas acima de tudo dinamizar o *open banking*. A abertura dos sistemas bancários a outras entidades tais como *fintech*, *start-ups*, outros bancos ou outras instituições financeiras veio permitir:

- a criação de novos modelos de negócio;
- aumentar a inovação;
- aumentar a competição;
- reduzir os custos;
- aumentar a segurança.

7.2. Considera que esta nova realidade veio reforçar um modelo colaborativo entre as diferentes instituições financeiras?

Sem dúvida que a entrada em vigor da DSP2 obrigou as instituições financeiras a reforçar a colaboração em diversos sentidos. Mais do que nunca os bancos sentiram a necessidade de colaborar para fazer face aos desafios que a nova diretiva implicava, não só ao nível regulamentar, como ao nível tecnológico. A implementação do *open banking*, por força da partilha de informação financeira e da necessidade da padronização dessa informação, “obrigou” as diferentes instituições financeiras a colaborar, não só entre elas, como também com os novos *players* (*fintech* e *start-ups*). Isto traduziu-se numa oferta mais diversificada de produtos e serviços, em novos modelos de negócio e mais concorrência.

7.3. Que balanço faz das implementações realizadas em Portugal?

Ainda há muito por fazer ao nível colaborativo entre os bancos incumbentes e as *fintech*.

8. Direitos do consumidor

8.1. Do ponto de vista dos direitos do consumidor, quais as principais mudanças que a DSP2 veio trazer?

A Diretiva trouxe algumas melhorias na defesa dos interesses dos consumidores, procurando ir ao encontro de algumas das preocupações identificadas no contexto da PSD1. Algumas das alterações verificaram-se nos direitos, como a:

- a redução da responsabilidade por operações de pagamento não autorizadas de 150 euros para 50 euros;
- um direito incondicional ao reembolso dos débitos diretos em euros por um período de oito semanas;
- a eliminação da cobrança de encargos suplementares pela utilização de um cartão de crédito ou de um cartão de débito de um consumidor.

Outro aspeto muito importante refere-se à introdução dos requisitos de autenticação forte, com a exigência de dois fatores de confirmação do cliente. Este requisito aplica-se no acesso à informação da conta, por exemplo no *homebanking*, ou para efetuar algumas transações, como transferências. O caso mais relevante da exigência de autenticação forte é nas compras *online* com cartão, em que o pagamento deve ser sujeito a dois fatores de confirmação. O objetivo desta exigência era a de redução do volume de fraudes e transações não autorizadas.

8.2. Que balanço faz da DSP2?

De um modo geral, o balanço é positivo. As medidas de reforço dos direitos dos consumidores acrescentaram confiança e segurança nos pagamentos. As medidas de segurança no acesso e transações trouxeram mais proteção e reduziram esse tipo de fraude. No entanto, há alguns aspetos que estão longe de atingir os seus objetivos.

Assim, importa referir que, em Portugal, a implementação dos requisitos de autenticação forte trouxe um problema de exclusão. O mecanismo escolhido para o nosso mercado baseia-se exclusivamente numa solução baseada em *app*. Ora, muitos consumidores não utilizam smartphones – porque não conseguem comprar ou manter, não confiam, ou não gostam, entre outras razões. Assim, estes consumidores não podem efetuar a autenticação forte em compras *online* com cartão, ficando, assim, excluídos.

Um aspeto de grande importância prende-se com o regime de responsabilidade em caso de transações não autorizadas. A evolução das formas de burlas e fraudes traduz-se numa alteração do alvo – em vez da conta ou do cartão, o alvo é agora o consumidor e o seu comportamento. As diferentes formas de fraude ou burla incluem o *phishing*, o *spoofing*, a engenharia social, entre muitas outras. Em muitas destas formas, o consumidor é levado a partilhar dados dos cartões, do acesso de contas, os códigos de autenticação, ou mesmo a efetuar transferências, sempre sob falsos pretextos. Quando o consumidor se apercebe e efetua uma queixa ou reclamação, a Diretiva indica que cabe ao prestador de serviços de pagamento provar se a reclamação tem fundamento. Porém, também diz que caso seja considerado que houve negligência grosseira do cliente, este terá de suportar toda a perda. A Diretiva não define claramente o que se entende por negligência grosseira, nem como se deve provar. Adicionalmente, a Diretiva não consegue proteger clientes nos casos de burlas ou fraudes comportamentais.

Outro aspeto desejado pela PSD2 era a abertura do mercado a novos prestadores de serviços de pagamento, as chamadas entidades terceiras. Esta abertura procurou aumentar o número de entidades a prestar serviços de pagamento, o que poderia beneficiar o ecossistema através de mais inovação, mais serviços, maior competitividade e menor preço. Foram criados os requisitos e enquadramento para que estas entidades terceiras pudessem entrar no mercado e prestar serviços, como os dois novos serviços tipificados:

- “Serviço de informação sobre contas” - um serviço em linha que consiste em prestar informações consolidadas sobre uma ou mais contas de pagamento tituladas pelo utilizador de serviços de pagamento junto de outro ou outros prestadores de serviços de pagamento;
- “Serviço de iniciação do pagamento” - um serviço de pagamento que consiste em iniciar uma ordem de pagamento a pedido do utilizador de serviços de pagamento relativamente a uma conta de pagamento por si titulada noutro prestador de serviços de pagamento

Importa, porém, referir que esta possibilidade não trouxe uma mudança visível, pois não há muitas entidades a prestar estes novos serviços. Haverá muitas razões, mas as mais apontadas são as dificuldades encontradas por essas entidades terceiras em ter acesso às contas e/ou à informação dos clientes.

8.3. Considera que alguns aspetos carecem ainda de eventual revisão? Se sim, e admitindo que teremos em breve uma proposta da DSP3, quais são as suas expectativas?

Há algumas áreas que carecem de revisão:

- O âmbito terá de ter em conta a evolução do mercado, tanto quanto a formas de efetuar pagamentos, os instrumentos de pagamento, as novas formas de prestar serviços e novos serviços;
- Uma profunda revisão das definições quanto a responsabilidade, utilização fraudulenta, negligência e fraudes;
- A aplicação de requisitos de proteção de consumidores deve ser exigida a todos os diferentes prestadores de serviços de pagamento;
- A melhoria das normas de responsabilidade e direito a reembolso, especialmente face aos novos tipos de fraude, garantindo que os consumidores tenham direito a reembolso quando são alvos de fraudes;
- Formas de prevenção de fraudes, com a verificação de IBAN e outras;
- A exigência de haver soluções de autenticação forte que não provoquem exclusão, que sejam fáceis de usar e não prejudiquem a experiência – não ser baseada em *app* unicamente;
- Maior intervenção das entidades de supervisão nacionais, para impor a implementação da Diretiva e a gestão de reclamações;
- A exigência de adesão a mecanismos de resolução alternativa de litígios e a obrigação de aceitar a decisão.

9. Inovação

9.1. Considera que a DSP2 veio criar um quadro de maior inovação e competitividade?

A DSP2 sem dúvida que trouxe para o mercado mais regulação, mas também introduziu um maior nível de inovação e de competitividade. Contribuiu para o amadurecimento mais convergente de todos os *players* que se quiseram posicionar no mercado já bastante concorrencial diferenciando-se pela inovação, agilidade e segurança. Trouxe também mais confiança ao mercado de pagamentos e também permitiu o crescimento do comércio *online* que passou a ser mais democratizado trazendo os pequenos negócios para dentro do ecossistema de pagamentos.

Uma das grandes inovações e que marcou de forma indelével o mercado foi claramente o *open banking* ou a exposição (*API*) de serviços dos bancos e a consequente autorização aos TPP (*third-party provider*) para terem acesso aos dados e contas dos seus clientes através das suas *API*.

Estas alterações configuraram um novo paradigma concorrencial nos serviços de pagamento, em que *third-party provider* passaram a ter acesso à informação das contas de pagamento dos consumidores para, por exemplo, iniciarem pagamentos em seu nome, estejam estas contas sediadas em instituições de crédito ou instituições de pagamentos. Esta entrada de novos prestadores de serviços é passível de aumentar a inovação e a concorrência no mercado de serviços de pagamento. Esta mudança de paradigma veio alterar a evolução deste mercado em qualidade e quantidade acelerando a inovação em soluções e serviços ao cliente final como a iniciação de pagamento de serviços (PIS), agregação de contas (AIS), gestão de finanças (PFM quer de particulares, BFM quer de negócios).

Em matéria de segurança a DSP2 também veio reforçar e melhorar os mecanismos (SCA) de proteção aos clientes e aos negócios e assim aumentar aqui também as propostas inovadoras em matéria de alteração de formas de identificação, autenticação, KYC ou KYB em que o mercado tecnológico, quer bancário, quer *fintech*, se começaram a organizar à volta de um ID Digital, uniformizando e acelerando o conhecimento da pegada financeira e bancária de todos os seus clientes. Em resumo a DSP2 veio efetivamente trazer ao sector financeiro mais inovação, mais negócio, mais crescimento, mais competitividade e mais serviço com segurança acrescida.

9.2. Que soluções destaca, em Portugal, como sendo das mais inovadoras?

Destacaria a Easy pay, a MBWay e a DABOX.

9.3. Que balanço faz das relações estabelecidas entre Bancos e *Fintech*?

Um mercado de pagamentos mais integrado e eficiente que permite a expansão de outras empresas no mercado financeiro e o surgimento de novos *players* que trazem novas perspetivas e também novas soluções o que garantem ganhos para todos os lados. O cliente tem acesso a mais e melhores serviços normalmente pagando menos dado que o mercado se torna mais competitivo. As relações entre bancos e *fintech* tem sido de total cooperação e colaboração. Até mesmo os bancos incumbentes se aproximam destes novos *players* tecnológicos que ajudam muitas vezes a alavancar e a simplificar processos e serviços. São imensos os casos até de *startups* que se movem para dentro do sector ou são absorvidas com o objetivo de ganharem escala como *scaleups* com soluções mais maduras e testadas.

Essa sinergia na minha opinião tem corrido bem considerando que ambos contribuem com a sua parte, os bancos com a informação de cliente e a *fintech* com o seu conhecimento tecnológico, a sua agilidade e simplificação.

As *fintech* trouxeram inovações importantes ao nível dos serviços de pagamento. Entre estas inovações, refiram-se os pagamentos em tempo real, os porta-moedas eletrónicos e as aplicações móveis, que permitem fazer pagamentos de baixo valor com a maior comodidade e rapidez permitida por um dispositivo móvel, ou os serviços de pagamento vocacionados para o comércio eletrónico (*e-commerce*) ou o pagamento por contacto. Julgo que esta relação ainda dará muitos frutos, considerando a crescente necessidade de resposta e de *time-to-market* que os bancos têm para acompanharem a evolução do mercado e de clientes cada vez mais exigentes e informados.

10. Canais remotos para serviço a Clientes

10.1. Quais os principais desafios que a DSP2 trouxe ao nível de canais?

A transposição da DSP2 foi claramente um desafio pois obrigou a realizar várias adaptações e ajustes aos sistemas informáticos, o que implicou um grande esforço de adaptação. É também

verdade que veio abrir outras oportunidades assim como criar standards que permitiu igual todo o mercado.

Apenas a título de exemplo as regras de “segurança” impostas permitiram regular o mercado e criar standards, como por exemplo a obrigatoriedade de validação de operações com autenticação forte, o que facilitou a aceitação e compreensão por parte dos clientes.

10.2. E as principais dificuldades?

Os principais desafios foram conseguirmos acomodar a complexidade dos desenvolvimentos em timings reduzidos, assim como a necessidade de realizar adaptações constantes ao longo do tempo, ou sempre que existam alterações aos *standards*.

11. Serviços de agregação de informação de contas

11.1. Quais foram os principais desafios associados à disponibilização da solução de agregação da informação de contas?

Com a nova diretiva europeia PSD2, o banco teve de se adaptar rapidamente às novas e exigentes alterações do mercado.

A nova aplicação (*app*) lançada de agregação de informação de contas de várias instituições aproveitou essa nova diretiva, surgindo como um facilitador do *open banking*, que permitiu que *players* do mercado financeiro e não financeiro se posicionassem como agregadores de contas bancárias e iniciadores de pagamentos, mediante autorização do cliente.

A implementação desta nova *app* visou responder às necessidades dos clientes, dotando-os de uma ferramenta para a gestão da sua vida financeira. Todas as finanças pessoais em um só lugar.

Com o objetivo de lançar uma *app* que pudesse ser utilizada por todos os clientes bancários, independentemente do seu banco, o banco desenvolveu uma solução autónoma, não integrada na *app* principal de *homebanking* (fator diferenciador face a outros bancos).

Com esta *app* quisemos também acrescentar valor à marca do banco reforçando o posicionamento de inovação no mercado português.

Tudo começou efetivamente com o *open banking*, o “novo” movimento com o objetivo de trazer inovação e transparência para o setor de serviços financeiros, promovendo a colaboração entre bancos e provedores terceirizados (TPP).

Em Portugal, o gatilho para este movimento foi a transposição da segunda Diretiva de Serviços de Pagamento (DSP2), que tornou obrigatória a conectividade para aceder aos dados da conta do cliente e prestar serviços de agregação e iniciação de pagamentos, através de *API*.

Porém, muito antes da transposição, o banco já estava atento à nova tendência e às oportunidades que se aproximavam, tendo desenvolvido antecipadamente uma estratégia para o *open banking* e em setembro de 2019 foi lançada a nova *app*.

11.2. Do ponto de vista de Cliente, foi uma solução apreciada? Que aspetos positivos foram identificados?

Esta *app* é uma ferramenta para o dia-a-dia porque permite a qualquer cliente ter, pela primeira vez, uma ferramenta móvel que lhe permite ter uma visão global (em tempo real) da sua vida financeira, com possibilidade de transferir dinheiro entre diferentes bancos contas, de bancos diferentes, sem ter que mudar para outra ferramenta.

Isso é especialmente importante para os clientes porque os faz entender melhor o seu envolvimento financeiro com seu banco de referência, melhorando a experiência do cliente.

A implementação desta solução visou responder às necessidades dos clientes, dotando-os de uma ferramenta para a gestão da sua vida financeira. Todas as finanças pessoais em um só lugar.

Com um registo rápido, informação de gastos, metas de poupança e conselhos financeiros inteligentes, esta solução criou um novo padrão para o mercado português.

Para o banco, é uma grande ferramenta de relacionamento com os clientes porque é um novo ponto de ligação com os mesmos, diferente de um banco tradicional. Por ser tão disruptivo e oferecer novas experiências aos clientes, faz com que eles se sintam os primeiros a adotar.

Este aplicativo não é apenas um agregador de contas, mas um treinador financeiro que visa fornecer aos clientes uma visão geral de suas contas, permitindo que eles realizem o planeamento, a gestão e o controlo das suas finanças pessoais num só lugar.

Trata-se de uma solução que está acessível a clientes de todos os bancos, permitindo-lhes definir metas de poupança, gerir orçamentos, receber avisos e notificações financeiras pessoais, inteligentes e perspicazes, e muito mais, com gráficos interativos. Esta *app* constitui um verdadeiro *coach* financeiro que ajuda os clientes a gerir a sua vida financeira e a economizar dinheiro.

11.3. E negativos?

Com muitos anos de atividade, o banco não é percecionado como um banco inovador. Portanto, o lançamento desta *app* procurou constituir um caminho rápido para a liderança do *open banking*.

12. Sistemas de informação

12.1. Bancos e *Fintech* apresentam diferentes desafios em matéria de sistemas de informação, sendo que os bancos devido ao *legacy* têm esforço acrescido na generalidade dos processos de desenvolvimento de novos produtos e serviços. Concorda?

Completamente.

12.2. Considera que o “peso” dos sistemas dos bancos é um dos fatores que retira agilidade na resposta dos bancos, comparativamente às *fintech*?

Fruto do aumento significativo da componente regulatória e de Segurança de informação que tem vindo a ser necessário introduzir nos sistemas dos bancos torna-os muito menos competitivo que as *fintech* que não estão sujeitas ao cumprimento das mesmas exigências.

12.3. Do seu ponto de vista “sistemas mais pesados” é sinónimo de “sistemas mais robustos e resilientes”?

Não, e a prova está nos diversos ataques de segurança informática que tem acontecido na banca nos últimos tempos.

13. Novo Ecosistema de API

13.1. Quais os principais desafios que a DSP2 trouxe ao nível do novo ecossistema de API, no âmbito do *open banking*?

O principal desafio que a DSP2 trouxe no âmbito do *open banking* foi a complexidade de lidar com uma multiplicidade de agentes do novo mercado europeu e também a alteração de paradigma que representa passar de uma ótica regulatória para a criação de uma verdadeira área de negócio.

13.2. E principais dificuldades?

A principal dificuldade que a DSP2 trouxe no âmbito do *open banking* foi a complexidade criada pela necessidade de replicar e manter todos serviços disponibilizados no *online banking*, num curto espaço de tempo.

14. Descontinuidade de Cadernetas e impactos

14.1. Um dos principais impactos da Diretiva de Serviços de Pagamento foi a necessidade de abandonar a caderneta, para operações financeiras, por usar ainda banda magnética (sem chip). Sendo um hábito muito enraizado, o impacto junto de cliente foi difícil de gerir?

Inicialmente, sendo a caderneta quase a “marca tangível” da instituição, houve alguma resistência à mudança, aliada ao segmento dos clientes que possuíam este produto, nomeadamente a idade e literacia financeira.

Progressivamente, a própria instituição foi-nos fornecendo iniciativas de apoio a esta mudança, como uma app específica, a isenção da comissão de disponibilização de um cartão de débito no 1º ano (1º titular da conta à ordem que nunca teve um cartão de débito na sua relação com o banco), ou a adesão à solução multiproduto onde o cliente beneficia da isenção das primeiras quatro comissões mensais de manutenção de conta, em situações específicas.

Aliado a estas iniciativas, contamos todos os dias com a cooperação dos nossos colaboradores que estão motivados para promover quer a inclusão destes clientes no mundo digital, quer para apoiar qualquer dúvida ou pontos de resistência.

14.2. A transição para cartão de débito continua a ser ainda um desafio? Quais as principais dificuldades que identificas?

Continua a ser um desafio para os clientes com menor literacia financeira, e de elevada idade, onde está ainda bem vincada a resistência à mudança, o desconhecimento e a desconfiança dos canais alternativos.

14.3. Ainda que esta transição “forçada” tenha sido desafiante, consideras que os clientes, entendida a necessidade de reforço de segurança, adotaram uma postura colaborativa?

A marca forte do banco contribui para que esta aliança se faça de forma colaborativa e progressiva.

15. Nova solução de autenticação forte

15.1. A solução atual assenta na autenticação da compra em *app*. Como vai funcionar a nova solução baseada em SMS OTP e código de 6 dígitos?

Para um cartão fazer a autenticação de uma compra com base no método de autenticação em SMS OTP + código 6 dígitos é necessário efetuar a adesão ao *3D Secure* com esse método sendo que o cartão não poderá ter o método autenticação em APP, ou seja, os cartões que tenham este método não podem ter o método SMS OTP + código 6 dígitos a não ser que façam o cancelamento do método atual e a adesão ao novo método.

O método SMS OTP + código 6 dígitos vai estar, numa 1º fase, só disponível no canal balcão através da plataforma de balcão. Como é necessário que o Cliente defina um código de 6 dígitos, a adesão só é possível em postos de trabalho com *signpad*. O Cliente também terá de definir o n.º de telemóvel para receber o SMS OTP.

Após a adesão ao *3D Secure* com o método SMS OTP+ código 6 dígitos o cartão está pronto para autenticar com base neste método.

Durante a compra e-commerce o Cliente, após introduzir na loja *online* os dados do cartão (número, data de expiração e CVV) e carregar em PAGAR (ou expressão equivalente), irá receber no ecrã do dispositivo onde está a fazer a compra uma página onde deverá introduzir a OTP que recebeu no n.º de telemóvel indicado, bem como o código de 6 dígitos que definiu na altura da adesão. Após a introdução desta funcionalidade, a SIBS irá validar esta informação e se for correta autêntica com sucesso a compra. Após a autenticação o comerciante recebe essa informação e procede ao pedido de autorização propriamente dito.

15.2. Considera que a coexistência de duas soluções distintas será fácil de perceber por parte dos Clientes?

Os Clientes só podem ter um método a cada momento. O Cliente irá sempre autenticar a compra com base no método que definiu, logo na minha opinião, do ponto de vista de Cliente não existe uma coexistência propriamente dita.

15.3. Do teu ponto de vista, faz sentido a disponibilização de soluções distintas, face aos diferentes segmentos de Clientes ou seria mais fácil ter uma solução única para todos?

Faz, porque existe uma maior probabilidade de ir ao encontro das necessidades dos Clientes. Nem todos os Clientes têm *smartphone* para poder autenticar em *app* e com o método SMS OTP + código 6 dígitos não é necessário ter *smartphone*.

16. Prevenção de fraude

16.1. Considera que, com a entrada em vigor da DSP2, e a introdução dos mecanismos de autenticação forte tivemos um reforço significativo em matéria de segurança?

A obrigatoriedade de existência de 2 fatores de autenticação aumentou inevitavelmente a segurança das operações bancárias eletrónicas. O facto de existir fator adicional nesta autenticação (por contraposição à autenticação simples) oferece maior proteção aos

clientes/utilizadores, contudo, nenhum sistema é totalmente infalível, sendo impossível erradicar os incidentes de fraude em operações não presenciais. Não obstante, a diversidade de métodos e formas de autenticação dificulta o trabalho dos cibercriminosos, fazendo com que demorem a adaptar-se às novas regras exigências.

16.2. Por outro lado, nota que perante este reforço de segurança, outros tipos de ataques e fraudes ganharam maior relevo?

Conforme já referido, a introdução de mecanismos de autenticação forte representou um incremento de segurança para operações em canais não presenciais, contudo, os cibercriminosos rapidamente se adaptam a estas novas exigências e detetam formas de as contornar, traduzindo-se estes esforços em novos tipos de ataques (cada vez mais sofisticados). Exemplo disto são as novas campanhas de *phishing/smishing/vishing*, muitas vezes com ataques que recorrem a várias tipologias conjugadas e muito bem orquestrados que levam a vítima a comprometer (sem se aperceber) os vários fatores de autenticação (elementos de ‘conhecimento’ e até ‘posse’). Também a instalação de vírus nos aparelhos dos utilizadores tem ganho maior relevância neste contexto o que permite comprometer os vários elementos de autenticação que, de alguma forma, estão dependentes de dispositivos.

17. Segurança

17.1. As questões ligadas à segurança de informação assuem um papel crítico em qualquer indústria. Considera que na indústria financeira existem preocupações acrescidas?

A Segurança de Informação, como qualquer atividade humana, consiste em conjuntos de processos realizados em cadeia por recursos, quer tecnológicos, quer humanos, cujo objetivo é a proteção da Confidencialidade, da Integridade e da Disponibilidade da Informação (CID) independentemente da plataforma de suporte.

Tal como qualquer cadeia em que a sua força é a do elo mais fraco, também os processos são tão fortes quanto o seu ponto mais frágil.

Mais que preocupações acrescidas, existem preocupações resultantes das especificidades da indústria financeira.

As preocupações das indústrias com a Segurança de Informação são essencialmente de dois tipos:

– Comuns a qualquer atividade: os maiores riscos da Segurança de Informação afetam principalmente a atividade de cada instituição – podendo ir da divulgação indevida de informação, que terá, entre outros, impactos reputacionais – até à destruição da informação, o que poderá afetar a atividade desde simples paragens até à destruição total da atividade da instituição.

– Específicas do ramo de atividade: cada indústria tem riscos próprios decorrentes da atividade com que aborda o mercado. Por exemplo na indústria dos transportes aeronáuticos a informação é vital para a segurança dos voos e se aquela não for segura as consequências para os voos poderão ser dramáticas.

Na indústria financeira as preocupações específicas decorrem da possibilidade das instituições poderem ser utilizadas por terceiros para a realização de atividades criminosas como furto de bens dos clientes, lavagem de dinheiro e/ou financiamento do terrorismo.

Em muitas destas preocupações, além do mais, existem obrigações legais que obrigam as instituições a proteger a informação dessas ameaças específica, a monitorar o comportamento dos produtos e a alertar as autoridades para qualquer indício de anomalia.

17.2. Os ataques e processos de fraude têm vindo a evoluir num sentido de maior sofisticação. Indique alguma das boas práticas que considera mais relevantes na ótica de (i) instituições financeiras e (ii) clientes finais?

Relativamente a instituições financeiras, o elo mais fraco da Segurança de Informação é o elemento humano. Com efeito, quer por erro involuntário, quer por comportamento malicioso, a componente humana está maioritariamente na origem dos incidentes de segurança de informação.

Face a esta realidade as instituições do ramo financeiro dedicam tempo e orçamentos para educação em Segurança de Informação a todos os trabalhadores, no sentido de os manter

atualizados sobre as ameaças e da criação de uma mentalidade desperta para a Segurança de Informação.

A educação assenta, primeiramente, nos aspetos legais, nacionais ou internacionais, aplicáveis, nas normas e regulamentos internos, como por exemplo códigos de conduta.

Uma outra prática educacional importante é a formação para resistência a “ataques” de Engenharia Social, i.e. a sensibilização para o facto de cada trabalhador poder ser manipulado por outrem, que pretenda comprometer a informação. Este tipo de comportamentos tem sido usados por vezes com boas intenções (por exemplo jornalistas para obterem informações), mas o habitual é serem usados para ações maliciosas.

No que respeita a clientes finais, as instituições não detêm poder “hierárquico” sobre os seus clientes, pelo que, para além das medidas internas de proteção das suas informações, as instituições pugnam por disponibilizar aos seus clientes toda a informação possível sobre ameaças e proteções que estes devem cumprir. E fazem-no de acordo com uma sigla IFCA – Informação Fiável Constantemente Atualizada.

Mas o problema da disponibilização aos clientes reside no facto de não se controlar se os clientes as leem, as compreendem e, sobretudo, se as cumprem, pelo que aqui têm um papel muito importante as equipas de Comunicação no sentido de tornar as mensagens apelativas e eficazes.

18. Marketing de produto

18.1. Considera que existem diferenças significativas entre as ofertas de produtos e serviços disponibilizadas por bancos e *fintech*?

As *fintech* oferecem serviços financeiros mais direcionados ao seu público-alvo, tendo em conta que têm produtos mais especializados do que a banca tradicional que atua sobre o retalho e não sobre pequenos segmentos de Clientes. A oferta geralmente diferencia-se da banca tradicional pela remuneração, comissões, benefícios não bancários, serviço pós-venda ou *bundle* de produtos.

18.2. Do ponto de vista de marketing de produto, as *fintech* estarão melhor posicionadas para chegar aos segmentos mais jovens?

Sim, as *fintech* estão melhor posicionadas para o público mais jovem ou mais digital dado que contam mais tecnologia, inovação e uma experiência 100% digital *user friendly* e satisfatória. Os jovens são uma audiência altamente digital, que procuram soluções rápidas, competitivas e cómodas.

19. Tecnologias em serviços financeiros

19.1. Considera que a DSP2 trouxe evoluções tecnológicas e, conseqüentemente, maior complexidade de implementação de projetos?

Considero que a complexidade seria maior, no caso de não ser possível contar com a colaboração da SIBS. Em Portugal, a SIBS tem um papel muito importante, mitigando grande parte do esforço técnico de implementação dos projetos.

Esta evolução regulamentar e tecnológica fez todo o sentido, pois incrementou consideravelmente, entre outros elementos, os mecanismos de segurança associados a serviços de pagamento. A implementação, embora exigente e morosa, não foi tão complexa, devido à intervenção da SIBS que centralizou muito do esforço técnico necessário à boa prossecução dos projetos, designadamente no âmbito da aplicação da autenticação forte em cartões, que implicou dotar todos os cartões com a tecnologia 3DS. Ou seja, a solução evoluiu de uma validação com SMS OTP para uma validação na *app* do banco.

19.2. Por um lado, a SIBS alivia o esforço de implementação dos projetos, por outro, criam-se algumas interdependências. Identifica limitações?

Não identifico limitações nesta abordagem de cooperação. Não me parece também que retire competitividade. Encaro como positivo, devido à pequena escala de Portugal, e também por questões de economia de custo.

19.3. Considera que existem diferenças significativas na área de serviços de pagamento, antes e depois, da DSP2?

Verificou-se um crescimento muito acentuado no comércio eletrónico, ou seja, nos pagamentos *online*. Efetivamente, tivemos uma pandemia que veio atuar como acelerador de uma área que não descolava, face a outros países na europa com níveis de compras *online* muito superiores aos nossos. Existiam muitos receios em torno dos pagamentos na *Internet*, todavia, tivemos uma convergência curiosa de factos, sendo que a pandemia forçou os utilizadores a experimentarem as compras à distância e a DSP2 reforçou a segurança dos pagamentos *online*, dando maior credibilidade e confiança à realização desse tipo de operações.

20. Novas Wallets: o caso de sucesso MB Way

20.1. Considera que o MB Way é o maior caso de sucesso de uma *wallet* de pagamentos em Portugal?

Sim, considero. O MB Way é uma solução muito completa que permite fazer compras em lojas físicas e *online*, gerar cartões virtuais MB Net, enviar e pedir dinheiro, dividir a conta, utilizar o Multibanco e levantar dinheiro. Tratando-se de uma solução agregadora que integra os vários cartões do cliente, ter várias funcionalidades (ou seja, muito completa) e ser de utilização muito simples e segura são fatores críticos de sucesso.

Embora seja uma *wallet* da rede Multibanco da Sibs, isto é, de utilização limitada ao território nacional, parece-me que responde às principais necessidades do dia-a-dia, quer para compras físicas, quer para as compras não presenciais, sendo que, nesta última componente (compras não presenciais – compras *online*), a Paypal também configura uma boa opção, sendo de sucesso relativamente equiparado ao MB Way.

20.2. Esta coexistência de *wallets* de pagamento faz sentido?

De uma maneira geral, parece-me que sim. São opções que servem as diversas preferências dos clientes. É preciso garantir que as experiências são simples e que apresentam uma boa performance de serviço. Os Clientes tenderão a escolher a solução que confere mais serviço, sendo que a diferenciação far-se-á através da personalização.

Nativamente, os jovens já têm predisposição para a adoção destes serviços, contudo, nota-se cada vez mais a conversão de outras gerações que tendem a experimentar e reconhecendo

facilidade, segurança e conveniência tornam-se utilizadores. Assim, considero que a coexistência de soluções faz sentido e endereçam segmentos de base transversal.

21. Comércio eletrónico: comerciantes

21.1. Quais os principais desafios que a DSP2 trouxe em matéria de adaptação das soluções de aceitação de pagamentos junto dos comerciantes?

Os impactos da implementação do SCA na vertente de *Acquiring* foram menores do que na vertente da Emissão, pelo que o desenvolvimento técnico foi substancialmente mais reduzido do lado dos comerciantes.

No caso do banco em que os comerciantes utilizam a *Digital Payment Gateway* (solução SIBS), coube ao Prestador de Serviços assegurar (SIBS) a conformidade com os requisitos com o SCA, sendo que os comerciantes apenas tiveram de fazer pequenas alterações nas suas plataformas de aceitação de pagamentos.

O principal constrangimento detetado foi o aumento das taxas de abandono. Verificou-se que houve algum desfasamento de alinhamento entre alguns Emissores / *Acquirers* na passagem para o SCA, o que provocou um acréscimo nas taxas de abandono das transações. Por exemplo, tivemos um comerciante que evoluiu para o SCA e depois fez o *roll back* devido ao incremento das taxas de abandono em virtude de alguns Emissores não terem os seus clientes (titulares de cartões) *enrolled* ou devidamente familiarizados com a autenticação, por exemplo, grande parte da taxa de abandono tinha como motivo o facto de a autenticação expirar sem qualquer ação do cliente.

Depois, com o evoluir da situação por parte de alguns Emissores, a situação estabilizou.

22. Pagamentos digitais

22.1. Considera que a DSP2 foi um impulsionar para a maior adoção de pagamentos digitais? Se sim, em que medida?

Sim, a DSP2 democratizou a possibilidade dos pagamentos *online* ser realizada por terceiros, tornando o sistema mais aberto. Essa abertura tem como sucesso a simplicidade percebida pelos utilizadores na realização de processos de compras e *check-out* de produtos. Esta

simplicidade permitiu que as empresas dos sites evoluíssem para outros serviços, para acompanhar a transformação, nomeadamente ao nível da personalização da oferta, dos carrinhos de compras e na gestão do processo de entrega.

Esta diretiva veio impactar outros *players* e alavancar o comércio eletrónico por via da melhor experiência e reforço da segurança dos pagamentos. Antes, colocava-se os dados do cartão no *site*, o que gerava muita insegurança e desconforto aos clientes.

Em jeito de balanço, considero que, entre outros méritos da diretiva, esta serviu para credibilizar o comércio eletrónico, já que passou a existir regras bem definidas com a supervisão de entidades europeias.

A segurança, como um dos pilares da DSP2, veio acelerar a adoção de tecnologias e soluções com base em blockchain, criando soluções tecnológicas assentes na utilização de *tokens* (chaves únicas encriptadas), i.e. a encriptação dos dados de cartão. Ou seja, os dados de cartão deixam de ser utilizados nas transações de pagamento. Para isso, contribuíram vários agentes, como sejam as entidades de pagamento internacionais (e.g. Visa, MasterCard), entidades emissoras de meios de pagamento e comerciantes on-line, na procura de aumentar a segurança e a perceção de confiança por parte dos clientes.

22.2. Nestes últimos anos, que soluções digitais considera que foram melhor sucedidas no mercado português?

O MB Way é o maior caso de sucesso, baseado num sistema simples e consolidado que garante a aceitação dos pagamentos em Portugal, configurando uma rede doméstica com forte presença em todo o território.

O MB Way é uma solução que agrega todos os cartões emitidos, pelas várias Instituições Financeiras, em Portugal, e por consequência a aceitação em pagamentos presenciais é de larga abrangência e permitiu uma experiência de pagamento segura, simples e com rapidez.

A partir de 2020, com a pandemia, esta solução veio a revelar-se uma opção para pagamentos sem contacto (pagamentos *contactless*), sendo fundamental num contexto em que se evitava o contacto com dinheiro ou com os terminais de pagamento. Assim, o covid-19 veio acelerar a utilização e uma boa perceção de experiência de pagamento e segurança sobre o serviço, considerando o quadro higiénico-sanitário à data.

Na componente dos pagamentos à distância, onde o MB Way não era tão forte, destacaram-se as soluções como a Paypal e adoção cada vez maior dos cartões, por via da confiança percebida com a disponibilização da autenticação forte (3DS) quando realizado um pagamento *online*.

22.3. Considera que Portugal é caracterizado por *early-adopters*?

Sim, no sentido em que as soluções digitais, paralelamente à DSP2, foram implementadas no mercado português, permitindo uma perceção de segurança, rapidez e inovação, como é o caso do MB Way.

As mais recentes soluções de pagamentos digitais disponibilizadas em Portugal, como sejam a Apple Pay, Google Pay, Swatch Pay, representam no mercado português uma quota pouco significativa. Na minha opinião, fator justificado pela adoção do serviço MB Way com mais de 10 anos de atividade em Portugal e massificado.

Efetivamente, em Portugal, o esquema de pagamento Multibanco da SIBS tem uma capilaridade grande, contrariamente a outros mercados onde a presença das marcas internacionais é maior e permite uma rede para utilização de outras *wallets*.

No entanto, a adoção de outras *wallets* digitais tem como benefício uma utilização global face ao MB Way cuja utilização é restrita, estando limitada ao território nacional.