O Jornal Económico

ESPECIAL

Banca Online e Trading

MEIOS DE PAGAMENTO: A ÁREA COM MAIOR EVOLUÇÃO NO SISTEMA FINANCEIRO

Quase dois terços (61,7%) dos clientes da banca são agora digitais e o movimiento imparável não ficará por aqui. No entanto, a literacia financeira não acompanhou esta evolução. Os responsáveis das instituições alertam que a evolução das transações em tempo real via canais digitais passará pela capacidade dos players financeiros darem resposta àquele que é o maior desafio nessa área e que é como tornar os pagamentos e transferências digitais cada vez mais simples e seguros?

CANAIS DIGITAIS
Bancos nacionais já têm quase sete milhões de clientes digitais ■ P2

ENTREVISTA
Alexandre Carrera Lejeune
Country Manager da FLOA
"FLOA assume o risco a 100% se o consumidor incumprir" ■ P4

MEIOS DE PAGAMENTO
Pagamentos e liquidação em tempo real são a revolução ■ P6

FÓRUM
Como vão evoluir e quais desafios atuais dos pagamentos e transações em tempo real? ■ P9

CANAIS DIGITAIS

Bancos portugueses já têm quase sete milhões de clientes digitais

Os clientes digitais continuam a crescer, representando quase dois terços do total de clientes dos maiores bancos nacionais. O sector garante que a aposta na tecnologia e na inovação não fica por aqui.

RITA ATALAIA
ratalaia@medianove.com

A banca tradicional tem vindo a investir na relação à distância com os seus clientes. O sector financeiro adapta-se, assim, às novas necessidades dos consumidores que preferem cada vez mais relacionar-se com os bancos através dos canais digitais, reduzindo expressivamente a ida aos balcões. Entre as cinco maiores instituições financeiras, há já praticamente sete milhões de clientes digitais, um número que deve continuar a aumentar perante a promessa do sistema de continuar a inovar e a apostar no desenvolvimento tecnológico.

A Caixa Geral de Depósitos (CGD), BCP, Santander Portugal, BPI e Novobanco registaram, no seu conjunto, um crescimento de 11% no número de clientes digitais ativos no primeiro trimestre deste ano, em comparação com os cerca de 6,3 milhões que tinham no mesmo período do ano anterior, de acordo com os cálculos do Jornal Económico baseados nos resultados agora divulgados pelas instituições financeiras. Quase dois terços (61,7%) dos clientes da banca são agora digitais.

O banco estatal liderado por Paulo Macedo é o que tem maior proporção de clientes digitais face aos clientes totais. "Fruto da evolução tecnológica e da alteração dos hábitos dos consumidores, a Caixa tem vindo a adaptar o seu negócio e a trabalhar na melhoria da experiência de cliente em contexto digital", afirma fonte oficial, notando que, "nos últimos anos, temos assistido ao crescimento significativo dos clientes que têm preferência por canais à distância".

Nos primeiros três meses de 2023, a CGD tinha 2,3 milhões de clientes digitais, o que representa 66% da base de clientes ativos, considerando particulares e empresas. Esta evolução verifica-se com maior expressão no canal mobile, que serve hoje 1,6 milhões de clientes (particulares e empresas), com um crescimento de cerca de 17% face ao período homólogo, refere a mesma fonte.

No BCP, que surge em segundo lugar neste ranking, os clientes digitais também já são uma "fatia" significativa, representando 65% dos clientes totais. No final do primeiro trimestre, totalizavam 1,7 milhões, mais 11% em comparação com o primeiro trimestre de 2022. No canal mobile, o banco tinha cerca de 1,4 milhões de clientes até março, o que revela um crescimento de 17% face aos 1,2 milhões registados no mesmo período do ano passado.

Seis em cada 10 clientes (63,7%) do Santander Portugal também são hoje digitais. O banco liderado por Pedro Castro e Almeida tinha cerca de 1,1 milhões de clientes digitais, o que revela um crescimento de 11,6% em comparação com o período homólogo. Na sua apresentação das contas trimestrais, a instituição financeira disse ter registado, em média, 8,9 milhões de transações através de canais digitais, mais 20% do que há um ano.

Os bancos estão a apostar no digital ao mesmo tempo que reduzem o número de balcões e de trabalhadores, garantindo, contudo, que vão continuar a ter serviços presenciais

"A banca tradicional tem vindo a adaptar-se a esta nova realidade, ajustando o seu modelo de negócio. No Santander investimos muito em tecnologia, no talento e em novas formas de colaboração e de métodos para conhecer cada vez melhor os nossos clientes, e criar assim soluções personalizadas e ao encontro das suas necessidades", afirma fonte oficial.

A mesma aposta está a ser feita no Novobanco. O banco "está a alavancar o digital e a omnicanalidade como impulsionadores de serviço e proximidade, satisfazendo as expectativas dos clientes através de propostas de valor distintas", diz fonte oficial da instituição financeira, referindo que os "canais digitais, e em particular o mobile, são o ponto de relação por excelência com o cliente, reforçando a adoção de uma estratégia 'mobile digital first'".

O banco liderado por Mark Bourke tinha 942 mil clientes digitais (63% do total) nos primeiros três meses do ano, mais 13% do que os 826 mil no primeiro trimestre de 2022. "Olhando apenas para o mobile, o número de clientes ativos neste canal cresceu 19% em termos homólogos", detalha o Novobanco. Atualmente, 50% dos clientes utilizam a aplicação do banco.

"Estamos cada vez mais próximos do modelo a que chamamos omnicanal, em que o cliente tem à disposição uma plataforma de serviço comum a todos os canais disponíveis, remotos e presenciais, com um suporte de tecnologias de inteligência artificial, entre outras", refere, por outro lado, Sérgio Miguel Santos, Diretor Executivo da Unidade Canais do BPI, onde a proporção de clientes digitais é de menos de metade (46%) dos clientes totais.

O responsável diz estar a "testemunhar uma alteração do modelo de distribuição bancário e das condições de prestação dos serviços financeiros, através da articulação de uma profunda transformação tecnológica com uma alteração radical do comportamento dos clientes". Hoje, "no BPI, 97% das operações transacionais já são feitas nos canais digitais ou ATMs e o peso dos canais digitais nas vendas tem vindo a subir de forma substancial e é hoje já bastante expressivo".

O número de utilizadores dos canais digitais atingiu 881 mil no final de março de 2023, um crescimento de 12% em termos homólogos, "com uma adesão significativa ao canal mobile, que conta com 660 mil utilizadores regulares da BPI App", adianta Sérgio Miguel Santos.

De acordo com o responsável do BPI, "cerca de 30% das vendas de produtos foco (fundos e PPR, pro-

Cristina Bernardo

dutos prestígio, crédito pessoal, cartões de crédito e seguros stand alone) a particulares foram iniciadas nos canais digitais net e mobile". E esta aposta irá continuar: "queremos ser protagonistas da disrupção tecnológica", garante, afirmando que "todas as dimensões tecnológicas e de transformação têm de estar centradas nas pessoas, com o objetivo último de intensificar a nossa relação com os clientes e de aumentar a capacitação dos colaboradores". Este movimento também se verifica nos outros bancos.

Inovação continuará a ser aposta

"Construir o futuro é tornar o banco mais digital, mais acessível e sempre próximo e humano, procurando ir ao encontro das necessidades dos clientes. Para isso temos em curso o maior investimento de sempre no IT comprovando a aposta na transformação digital e compromisso com o futuro", refere, por outro lado, fonte oficial da CGD. O banco estatal prevê um investimento de 561 milhões de euros entre 2021 e 2025.

A meta para 2024, diz, passa por "aumentar a percentagem de clientes digitais mobile ultrapassando os 65%, melhorar a experiência do cliente nos canais self-service e aumentar as vendas em contexto omnicanal". Atualmente, esta percentagem é de 47%.

No BCP, o objetivo era alcançar uma proporção de clientes mobile de 65% até 2024. Mas esta meta já foi atingida, referiu Miguel Maya, presidente executivo da instituição financeira na apresentação dos resultados referentes ao primeiro trimestre.

Também no Novobanco, o plano é "acelerar a digitalização front-to-back para melhorar a experiência e a eficiência, abordando as jornadas do cliente e a transformação do modelo operacional". O banco diz querer "transformar os canais digitais assegurando uma experiência totalmente omnicanal e um maior nível de personalização, alavancando a ciência de dados best-in-class".

Um trabalho que também está a ser feito no Santander, onde um milhão de documentos são assinados digitalmente nos balcões por ano, "quando há dois anos eram só 200 mil", diz fonte oficial. Além disso, o banco tem "70 soluções de automação, que geram mais de 80.000 itens executados diariamente" e "mais de 94% dos balcões já dispõem de equipamentos que aceitam depósitos e levantamentos em self-service ao longo de todo o dia".

Balcões não vão desaparecer

Ao mesmo tempo que os bancos têm feito este investimento para responder às necessidades dos clientes cada vez mais digitais, têm também avançado com um corte de custos nos últimos anos, nomeadamente através da redução do número de balcões e de trabalhadores. Os dados das cinco maiores instituições financeiras referentes ao primeiro trimestre mostram que esta tendência se mantém.

A CGD, BCP, BPI, Santander Portugal e Novobanco tinham 1.868 agências nos primeiros três meses do ano, o que traduz uma descida de quase 5% face ao período homólogo. O número de trabalhadores também "encolheu", passando de 25.738 em março de 2022 para 25.228 colaboradores.

Ainda assim, e apesar da aposta no digital, a banca garante que os balcões vão continuar a existir para apoiar os clientes. "A rede física e o ativo humano que constituem a rede comercial dos bancos continua a ser um fator diferenciador único face a outros players digitais", diz o Santander, concluindo que "os clientes podem não ir a um balcão, mas continuam a gostar de ter o conforto de saber que, se for preciso, ele está lá e que podem falar com alguém de forma presencial". ■

Banca Online, o potencial e o real

José Nunes
Administrador da Asseco PST

De alguma forma, as expressões Banca Online, Web Banking ou Mobile Banking caíram em desuso face a temáticas mais abrangentes e comercialmente mais poderosas, como Digital Banking ou Artificial Intelligence.

No entanto, o termo Online continua a resumir muito bem as tendências do sector financeiro, e da banca em particular, podendo nós atribuir à palavra Online o significado de sempre disponível, disponível em qualquer ponto, seguro, confiável e imediato.

É curioso que, muitas vezes, se dê tanta ênfase a temas como a jornada do cliente, experiência do cliente e ligação emocional ao seu banco, quando estudos revelam que no topo dos fatores de venda de um banco ainda estão questões tão simples como ausência de comissões, taxas e acesso a balcões.

Esta última afirmação não deve ser mal interpretada, mas não deve ser negligenciada. Serve apenas para chamar a atenção de que o Online apenas será um elemento diferenciador se assegurada a competitividade básica, especialmente nos segmentos com maior capacidade financeira.

Também não podemos esquecer as diferentes realidades existentes a nível global. A realidade da Europa pouco ou nada tem a ver com a realidade de outros continentes, existindo tendências distintas entre o continente europeu e os restantes, a que se somam as questões de capacidade financeira da população, formas e hábitos de pagamento, pirâmide etária, temas de segurança, contexto de dispersão geográfica e rede de comunicações, entre outros.

Depois desta introdução que parece limitar a importância da Banca Online no mundo real, explicaremos de seguida porque será o Online (com tudo o que implica), e potencialmente, a tendência mais importante da Banca.

É a Banca Online que nos dá uma forma de interagir mais eficiente e económica, diminuindo o custo de cada operação, criando uma rede de distribuição mais vasta, permitindo automatização de processos que desde a sua origem são digitais, e conduzindo o Banco à possibilidade de ser mais competitivo em comissões, taxas e outros encargos.

Tem, por outro lado, o potencial de criar uma rede de distribuição de produtos abarcando parceiros e clientes, criando um ecossistema digital que potencia a rentabilização dos meios do Banco.

Acresce o usufruto de toda uma interação digital que regista comportamentos, relaciona características comuns de clientes e permite, através da análise de dados, segmentar, abordar e oferecer os produtos e serviços mais adequados a cada cliente.

Estudando continuamento o resultado das interações com os clientes através de meios como a voz, chatbots, messaging, web, mobile, e usando em alguns casos mecanismos de inteligência artificial, é possível melhorar a experiência de interação e os resultados obtidos.

Com tudo isto, a Banca Online deverá ser confiável, sempre atualizada e disponível, o que nos conduz a arquiteturas de alta-disponibilidade, redundantes e escaláveis, usando princípios de desenvolvimento Cloud, e salvaguardando sempre a segurança dos dados, privacidade, e evitando interações que possam ser consideradas intrusivas.

É com esta visão que a Asseco vai apoiar e contribuir para que os seus clientes tenham sucesso num futuro que é cada vez mais disruptivo.

com o apoio

asseco
PST

ENTREVISTA | ALEXANDRE CARRERA LEJEUNE | Country Manager da FLOA

"FLOA assume o risco a 100% se o consumidor incumprir"

A FLOA é plataforma de Buy Now Pay Later do BNP Paribas e o country manager para Portugal, Alexandre Carrera Lejeune, explica que entrou em Portugal para apostar no comércio local.

MARIA TEIXEIRA ALVES
mtalves@medianove.com

Cristina Bernardo

Os canais digitais têm ganho cada vez mais relevância e são hoje decisivos para o cliente, permitindo aceder aos serviços financeiros de forma rápida e simples. De acordo com a empresa de estudos de mercado Kantar, em 2022 um em cada três portugueses seleciona o local de compra consoante as opções de pagamentos disponíveis, sendo que Portugal é o terceiro país da Europa que mais recorre a métodos como o Buy Now Pay Later (BNPL).

O que explica a aposta do BNP Paribas nesta atividade do BNPL em Portugal?
A FLOA realiza anualmente, em parceria com a Kantar, um estudo do mercado europeu, com o objetivo de analisar o perfil do consumidor e a penetração de BNPL em cada localização. A estratégia de crescimento da FLOA, como uma filial a 100% do BNP Paribas, passa pela rápida expansão da solução de fracionar e diferir pagamentos a um nível europeu. É neste contexto que surge a entrada em Portugal, pois, queremos capacitar os portugueses a gerir o orçamento mensal ao oferecer uma ferramenta que lhes permite controlar imprevistos e despesas inesperadas com segurança, simplicidade e confiança.

Como é que a FLOA ajuda os portugueses a gerirem o orçamento mensal e as despesas inesperadas?
A FLOA contribui para a gestão orçamental dos portugueses através de dois modelos distintos. A opção de pagar no método diferido, uma solução de BNPL, em que o consumidor só efetua o pagamento 30 dias após a encomenda do produto. A segunda é o pagamento fracionado, que divide a aquisição do bem ou do serviço em três ou quatro vezes, num prazo máximo de 90 dias, sem qualquer custo adicional para o consumidor. Deste modo, a FLOA pretende fornecer uma ferramenta aos portugueses que permite gerir despesas imprevistas até 2.500 euros por compra. Oferecemos um novo método de gestão orçamental familiar, sem juros nem comissões para o consumidor.

Qual a importância destas plataformas no atual contexto?
A FLOA tem como objetivo estabelecer parcerias com retalhistas locais para fornecer novos métodos de pagamento que correspondam às expectativas do consumidor. Este é o caso do KuantoKusta, a plataforma de comparação de preços líder de mercado em Portugal, que viu no seu marketplace o ticket médio aumentar de 70 euros, com outros métodos de pagamento, para 400 euros com a FLOA em apenas 3 meses. Verificámos que ao implementar as soluções de pagamento da FLOA, os benefícios são a angariação de novos clientes, a diminuição do abandono do carrinho e o aumento do valor médio de vendas. Além disso, em caso de incumprimento por parte do consumidor, a FLOA assume o risco a 100%, com a credibilidade de uma filial do banco líder europeu.

> **Portugal é o terceiro país da Europa que mais recorre a métodos como o Buy Now Pay Later (BNPL)**

A FLOA está a oferecer aos comerciantes um método de digitalização do seu negócio ao fracionar o pagamento. Há uma grande adesão dos comerciantes?
Estamos a expandir responsavelmente no mercado europeu através de uma estratégia local. Estabelecemos parcerias tanto com multinacionais, que já são parceiros do BNP Paribas, como com empresas portuguesas. Em Portugal, estamos a ver um grande interesse por parte dos comerciantes, nomeadamente no setor do turismo, no setor de *high tech*, no setor de móveis e decoração, entre outros. Um balanço bastante positivo que apenas é possível devido à crescente contratação de uma equipa altamente qualificada, composta por talento local. Acreditamos que estes são passos essenciais para a nossa estratégia de expansão que tem a ambição de alcançar cinco milhões de clientes globalmente até ao final do ano.

Podemos dizer que o BNPL é fruto da redução dos rendimentos das famílias? Assim como o contactless é filho da crise pandémica?
No caso da FLOA, estamos no mercado francês há mais de 20 anos, o que nos posiciona como um dos pioneiros no setor de BNPL. Verificámos que este mercado tem vindo a crescer ao longo dos anos e a nossa própria expansão europeia surge associada à aquisição da *fintech* por parte do BNP Paribas em 2022. Deste modo, não nos é possível fazer uma correlação entre os dois casos. Porém, as soluções da FLOA permitem mitigar os efeitos da inflação e do contexto macroeconómico que tem vindo a reduzir o poder de compra das famílias. Queremos ser um braço direito das famílias para gerir despesas inesperadas que podem ter um impacto negativo no orçamento mensal.

O Governador do BdP já alertou que "num tempo do buy-now-pay-later em plataformas de comércio online este é um risco particularmente importante". Não estão a impulsionar o endividamento das famílias de forma descontrolada?
O contexto global macroeconómico de inflação tem como consequência a redução do poder de compra dos consumidores, o que por sua vez impacta as decisões orçamentais e reforça a ponderação no momento de compra. No caso da FLOA conseguimos fornecer uma ferramenta de gestão orçamental responsável e ponderada, uma vez que o pagamento fracionado está associado a uma compra única, em vez de um crédito recorrente. Com o objetivo de protegermos os consumidores, ao longo de todo o processo de pagamento, existe um acompanhamento personalizado. Em caso de incumprimento, serão facultadas opções que sejam adaptadas a cada situação. Além do consumidor, também asseguramos a 100% o pagamento ao comerciante, o que elimina o risco para os nossos parceiros. Neste ponto será essencial referir que contamos com 20 anos de experiência em *scoring*, uma parte essencial do pagamento diferido e fracionado, com o objetivo de averiguar o risco de incumprimento do consumidor. As nossas pontuações estão constantemente a ser melhoradas com a ajuda de técnicos especialistas em inteligência artificial.

Quais os níveis de malparado no BNPL?
O BNPL tem algumas especificidades que o diferencia de um crédito a longo-prazo, a começar pela simplicidade da experiência do cliente no processo de adesão. No caso da FLOA, é necessário o nome, morada, NIF, data de nascimento, email e telemóvel como dados e a resposta é imediata. Nos dois casos, BNPL e crédito longo, existe um risco de incumprimento ou malparado por parte do consumidor, neste aspeto, caberá a cada organização agir de acordo com a legislação e com o seu método de trabalho. Na FLOA, asseguramos a 100% o pagamento, menos a comissão da FLOA, para que o comerciante não corra este risco. Depois, realizamos uma avaliação junto do consumidor e facilitamos opções consoante cada situação, de uma forma ponderada e com o objetivo de solucionar o problema de uma forma responsável.

Que impacto a FLOA pretende ter na economia local?
A FLOA pretende ter um impacto na economia local que vai além das parcerias comerciais, por exemplo contribuir para a literacia financeira e para o desenvolvimento do comércio eletrónico no país. Apesar da atividade da FLOA em Portugal ser recente, com início no último trimestre de 2022, já desenvolvemos iniciativas como o FLOA Summit, que contou com mais de 100 profissionais da área de e-commerce. ■

Os desafios do mercado financeiro na era da Inteligência Artificial

Pioneira na indústria de derivados financeiros e com escritório em Portugal, a ActivTrades aponta o caminho à escala global, ao investir 1 milhão de euros em tecnologia e apostar em rígidos controlos de segurança como forma de garantir a satisfação dos clientes em 174 países

A inteligência artificial (IA) desembarcou no universo dos investimentos muito antes do ChatGPT. Ela é usada no mercado financeiro há décadas para automatizar processos, melhorar a tomada de decisões do investidor e identificar padrões e oportunidades de negociação.

Através da IA é possível analisar grandes volumes de dados como indicadores, relatórios e histórico de preços, essenciais no desenvolvimento de novas estratégias de investimento. O que, no timing certo, pode fazer toda a diferença para a gestão de risco de uma operação.

Além disso, a inteligência artificial permite ao investidor a execução automática de operações de compra e venda, ajustar estratégias em tempo real e executar transacções em alta velocidade, sem intermediários, como no caso dos smart contracts, ou seja, contratos inteligentes.

Sem contar com o avanço no atendimento ao cliente, onde chatbots baseados em IA garantem mais eficiência e rapidez na resposta às principais dúvidas e desígnios dos utilizadores, ao economizar tempo e ajudar a solucionar problemas urgentes num mercado cada vez mais acelerado.

"Como em todos os processos automatizados, a inteligência artificial visa oferecer mais segurança, eficiência, transparência e redução de custos. No entanto, ainda apresenta limitações e depende de informações precisas a serem fornecidas por humanos para que operem corretamente", avalia Mário Martins, Board Member da ActivTrades CCTVM.

O analista da ActivTrades refere que este é um dos maiores desafios da indústria na era da inteligência artificial, a segurança das transacções no universo online. Algo muito importante, enquanto se discute entre os bancos de diversos países europeus a introdução de um euro digital, equivalente electrónico ao numerário.

"É necessário investimento contínuo em segurança para proteção absoluta dos dados dos clientes, gestão de risco e deteção de fraudes. Assim, com o apoio da IA, conseguimos monitorizar eventos relevantes e adotar ações preventivas para detetar eventuais violações regulatórias", acrescenta Mário Martins.

Pioneira na indústria de derivados financeiros, a ActivTrades aponta este caminho à escala global, ao investir 1 milhão de euros por ano em tecnologia, a abranger a cibersegurança. Com escritórios em Portugal (Lisboa) e em mais seis países, atende clientes de 174 nações.

Eleita a corretora mais segura em 2021 (International Investor Award) e a mais transparente em 2022 (Fazzaco Business Awards Dubai), em território nacional a ActivTrades é regulada pela CMVM e no Reino Unido pela Financial Conduct Authority (FCA).

Mário Martins, que também foi officer no Millenium BCP e Stockbroker e Head da Equity Desk da William Albert Securities, em Londres, reforça a importância do cuidado que as instituições financeiras devem ter ao adotar as novas tecnologias para garantir o seu uso responsável. Destaca ainda o papel significativo e disruptivo das fintechs neste desafio, pois estão na vanguarda da inovação tecnológica ao explorar e aproveitar, em primeira-mão, avanços como inteligência artificial, machine learning, big data e blockchain.

"A implementação completa da IA no mercado financeiro requer expertise e regulamentações adequadas para garantir a transparência, a ética e a segurança dos sistemas em todos os sectores abrangidos. Sobretudo para não aumentar uma lacuna ainda muito presente em Portugal, que é a do cliente de retalho", esclarece.

De acordo com o BCE, dados de 2020, Portugal está em último lugar no ranking de literacia financeira da Zona Euro, atrás de países como Lituânia e Chipre. Portugal possui ainda níveis de stress financeiro muito superiores à média dos países da União Europeia (UE) e da OCDE (Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico), segundo o Relatório do Inquérito sobre Literacia Financeira em Portugal (dados de 2020).

"É muito importante para o investidor de retalho identificar a procedência e se a corretora pela qual está a investir é regulada e possui todas as certificações necessárias para evitar um alto risco de ser vítima de fraude e ter uma experiência desagradável ao entrar no mercado", diz Martins.

Ainda segundo o Relatório do Inquérito sobre Literacia Financeira em Portugal, em 2020 a larga maioria dos portugueses continuou a ter o seu dinheiro parado no banco ou até em casa. Os portugueses aforradores preferem deixar as suas poupanças na conta à ordem do que investir em acções, obrigações ou fundos de investimento.

"Ainda há um longo caminho a ser percorrido. E o avanço da tecnologia pode ser um importante aliado na introdução dos portugueses ao mercado financeiro, mas desde que usada com responsabilidade e com soluções complementares às ofertas existentes dos bancos, aumentando a inclusão financeira", avalia Martins.

"Sem o avanço da tecnologia e da IA não seria possível investir hoje em ativos de todo o mundo sem sair de casa, ou mesmo replicar a estratégia de grandes gestores. Mas estimular o debate sobre segurança e ampliar os investimentos nessa área vai ser fundamental para um mercado financeiro saudável em Portugal e no resto do mundo", conclui.

Com o apoio de ACTIVTRADES
Broker Online desde 2001

MEIOS DE PAGAMENTO

Pagamentos e liquidação em tempo real são a revolução

Os consumidores agora esperam que todos os serviços financeiros estejam disponíveis on-line 24 horas por dia, sete dias por semana.

MARIA TEIXEIRA ALVES
mtalves@medianove.com

De repente, tudo muda. Até 2019 toda a gente pagava com cartão multibanco, ou cartão de crédito e os "mais modernos" falavam já do cartão Revolut para as transferências e pagamentos cross-border. Para pequenas quantias o dinheiro físico ainda era o meio de pagamento mais utilizado e havia até algum "medo do contactless". Mas com a pandemia mundial em 2020 tudo mudou. Os crescimentos registados em número e em valor dos pagamentos realizados desde então e os muitos desenvolvimentos regulamentares e tecnológicos em curso confirmam que as mudanças continuarão em ritmo acelerado nos próximos anos.

O recurso à tecnologia contactless, seja com cartões físicos ou através de dispositivos móveis (telemóveis e relógios), fortemente impulsionado pela pandemia, continuou a crescer em 2022, segundo revela o último Relatório dos Sistemas de Pagamentos do Banco de Portugal, que traça a evolução dos sistemas de pagamentos e os principais desenvolvimentos perspetivados para os próximos anos.

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 foram mais preponderantes no comércio a retalho (representando 60,6% do número total de compras com cartão) e na restauração (22,1%). O peso das compras contactless no número total de compras com cartão chegou a 48,8% (8,2% antes da pandemia). Sendo que as compras online com cartões nacionais aumentaram 28,4% em número e 32,2% em valor em 2022.

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. Os instrumentos de pagamento eletrónicos foram usados em 99,7% dos pagamentos de retalho realizados sem recurso a numerário, em 2022. Mais 0,2 pontos percentuais do que em 2021. Já as transferências imediatas nacionais cresceram 34,3% em quantidade e 54,4% em montante, apesar de continuarem a ter um peso reduzido nos pagamentos de retalho.

"Os consumidores e os comerciantes estão cada vez mais presentes no ecossistema digital, valorizando a rapidez e a conveniência dos pagamentos, sem descurar a segurança", defende Hélder Rosalino, administrador do Banco de Portugal (BdP) no último Relatório dos Sistemas de Pagamentos.

Os consumidores agora esperam que todos os serviços financeiros estejam disponíveis on-line 24 horas por dia, sete dias por semana. Os prestadores de serviços de pagamentos, dos incumbentes aos mais inovadores, procuram oferecer soluções de pagamento que vão ao encontro destas preferências, "com proteção acrescida em matéria de prevenção da fraude e de incidentes e sempre com a preocupação de cumprir o necessário enquadramento regulamentar", destaca o administrador do BdP.

Hélder Rosalino lembra ainda que "através da supervisão e da superintendência dos sistemas de pagamentos, o BdP contribui — e continuará a contribuir — para a remoção das barreiras técnicas e legais que ainda subsistem e para uma maior concorrência neste mercado.

No mundo do dinheiro digital, há também o projeto do euro digital, da reestruturação do reporte de informação sobre pagamentos e da implementação de todas as alterações regulamentares que "em perspetiva parecem longínquos, mas que depressa se materializarão", realça Rosalino.

Os pagamentos em tempo real, através dos quais uma transferência electrónica é creditada na conta do destinatário, é uma área em crescimento. Qual a importância da plataforma de pagamento instantâneo denominada Target Instant Payment Settlement (TIPS) de pagamento instantâneo, que está a ser implementada na UE e quais os desafios do Banco de Portugal? São algumas das perguntas subjacentes a esta temática.

Uma nova estratégia para os pagamentos de retalho será implementada até 2025. O BdP lançou o projeto PAY, que vai reformular o reporte de informação de pagamentos e entrará em produção de forma faseada, entre maio de 2023 e julho de 2024. "Vamos passar a ter informação de pagamento a pagamento", já admitiu Rosalino.

O BdP lembra que a próxima estratégia para esta área terá como vetores "a proximidade e transparência, a segurança, a inovação e eficiência, e a resiliência e sustentabilidade".

Segundo dados do BdP, as transferências imediatas pan-europeias cresceram 10 vezes em quantidade e 6 vezes em valor em 2022.

A comunidade nacional enviou e recebeu através do Target Instant Payment Settlement (TIPS), que funciona a nível pan-europeu, 7,5 milhões de transferências imediatas, no valor global de 6,5 mil milhões de euros.

Recorde-se que em março deste ano foi lançado o novo sistema TARGET. Trata-se de uma plataforma do Eurosistema dedicada à liquidação de pagamentos em euros em tempo real e representa a maior transformação nos sistemas de pagamentos europeus desde 1999, quando foi lançado o euro. Esta plataforma representa uma evolução na integração e na modernização das infraestruturas de pagamento na Europa. Para além de alargar o horário para a liquidação de pagamentos, aumenta a segurança dos serviços perante as ameaças emergentes e continua a assegurar a liquidação de pagamentos em moeda de banco central.

Segundo um estudo da Boston Consulting Group, a disrupção digital começou em 1998 (quando nasce o sistema de pagamento PayPal, por exemplo). Mas o cenário está montado para novas disrupções tecnológicas, como IA (Inteligência Artificial) generativa e DLT (Distributed Ledger Technology) que já estão a fazer sentir a sua presença.

Já no que toca à preocupação maior com riscos de cibersegurança, o relatório do BdP dá dados nas fraudes de pagamentos. Foram reportados 50 incidentes de "carácter severo" de natureza operacional e cinco de segurança provocados por ação maliciosa de agentes externos. Os canais comerciais mais afetados continuaram a ser o homebanking e o mobile banking. Foram afetados 1,9 milhões de utilizadores. ■

6.500
Milhões de euros

Valor global das 7,5 milhões de transferências imediatas que a comunidade nacional enviou e recebeu através do pan-europeu TIPS

Reuters

TECNOLOGIA FINANCEIRA

Fintechs divididas entre o crescimento e os controlos frágeis

As tecnológicas que são instituições financeiras, e vice-versa, têm registado um crescente número de clientes nos últimos anos. DBRS alerta para necessidade de auditorias internas.

MARIANA BANDEIRA
mbandeira@medianove.com

O sector das empresas financeiro-tecnológicas (fintechs) prepara-se para ser uma *trillion dolllar bab… Industry*. No entanto, permanecem dúvidas sobre as contas certas e auditorias rigorosas destes operadores.

As fintechs globais deverão crescer seis vezes, de 245 mil milhões para 1,5 biliões até 2030, de acordo as previsões da BCG e da QED Investors. Mas, segundo a DBRS, o contexto económico atual traz riscos adicionais para os neobancos.

Aliás, nos últimos dois anos os reguladores europeus chegaram a identificar deficiências nos controlos de fraude e houve alguns que até foram investigados e multados. Para a agência de rating, a melhoria da lucratividade será a chave para a viabilidade de longo prazo das fintechs que têm licença bancária na Europa, casos da N26, Bunq, Revolut, Starling ou Monzo.

"Dado o contexto cada vez mais difícil para essas instituições neste panorama, vemos que o não cumprimento dos requisitos regulatórios e as suas possíveis implicações financeiras podem ameaçar as perspetivas de longo prazo do sector", advertiu o analista Arnaud Journois. "Isso pode tornar dispendiosos os investimentos necessários para melhorar os controlos internos e cumprir os requisitos crescentes e cada vez mais desafiadores", completou Dimitra Louka.

Para o diretor da Fintech Solutions, "o atual contexto de levantamento capital não é reflexo de menor interesse no ecossistema fintech, mas sim uma maior exigência para com a sustentabilidade operacional das startups". "Este período vai permitir amadurecer as startups, mantendo uma rota de crescimento e consolidação", garante António Veiga Ferrão ao Jornal Económico (JE).

Na opinião desta consultora, bem como da Eupago, os principais obstáculos das fintechs atualmente são regulamentação, concorrência de instituições financeiras, segurança e privacidade, confiança do cliente e acesso a capital ou mesmo redução do investimento.

> **"Os pagamentos poderão tender para a comoditização, mas ainda existe um longo caminho a fazer. O crescimento acelerado manter-se-á, porque são transversais"**

Por cá, em 2022 as fintechs com ADN português operavam na área de empréstimos e créditos (22%), pagamentos e transferências de dinheiro (17%), blockchain e criptoativos (17%) e digitalização dos seguros ou insurtech (16%), o que constitui uma clara inversão relativamente ao panorama dos anos anteriores, quando os pagamentos e transferências reinavam e a blockchain ainda não tinha expressão significativa. Ainda assim os especialistas contactados pelo JE acreditam que o crescimento se irá manter.

"Os pagamentos poderão tender para uma comoditização, mas existe ainda um longo caminho a fazer e até lá vão manter um crescimento acelerado, que se deve em parte ao facto de ser uma camada transversal ao sector fintech e com impacto significativo na experiência do cliente e na eficiência interna das empresas", defende António Veiga Ferrão.

A seu ver, os pagamentos são uma área composta por várias categorias, do combate à fraude aos pagamentos via *smartphone*. "O potencial de aplicação está ainda a ser explorado de temas como pagamentos em *open banking* ou pagamentos conta a conta. O crescimento destes subsegmentos será distinto e considero que será liderado por tendências mais abrangentes como *banking as a service* ou *embedded finance*, na qual o pagamento se torna uma parte fluída de experiências mais abrangentes", explica o diretor da estrutura de consultoria da associação Portugal Fintech.

José Carlos Tomás, gestor de desenvolvimento de negócio da Eupago, antecipa a continuação do crescimento, como a BCG, porém deixa um alerta: "É preciso notar que esta estimativa de crescimento está enviesada pelo crescimento que se espera nos mercados com maior índice de clientes não "bancarizados" em percentagem dos consumidores. A nível mundial este indicador é ainda de 27%, mas na Europa é de 8% e nos Estados Unidos é de apenas 5%". ■

JE TALKS

Inteligência artificial ajuda a "encontrar informação"

A gestão dos ativos financeiros está disponível em qual dispositivo móvel e ferramentas como o Chat GPT já ajudam a encontrar os investimentos indicados para cada investidor, mas continua a ser necessário saber o que pesquisar.

TOMÁS GONÇALVES PEREIRA
tpereira@medianove.com

A evolução das tecnologias permitiu a criação de ferramentas que tornam possível a qualquer pessoa, através de um computador, smartphone ou tablet, consultar e/ou gerir as suas finanças pessoais, por via digital, sem precisar de sair do sofá.

Foi sobre estas e outras inovações que se falou numa JE Talks sobre o tema, com a presença de João Monteiro, fundador da Geomatrix Holdigs. Com base nos comportamentos atuais dos consumidores portugueses (e aquilo que procuram), o responsável explicou o impacto gerado pelas tecnologias que já existem.

"O investidor em geral tem procurado gerir todas as suas finanças, todos os seus processos relacionados com o seu capital, através de meios digitais", refere, explicando que, apesar de se perder o contacto humano, ganha-se a outros níveis, "com a gestão de todo o equipamento e toda a tecnologia que ajuda a essa gestão de capital", permitindo evitar filas de espera e horas no atendedor de chamadas das instituições financeiras.

A evolução é evidente e a adoção da tecnologia que daí resulta ajuda a encontrar soluções de investimento. A Inteligência artificial (AI) permitiu, por exemplo, a criação do Chat GPT, que facilita a procura por informação relevante mas não substitui o ser humano, de acordo com o responsável.

"O Chat GPT não substitui uma análise e uma pesquisa necessária para encontrar essas soluções". A inteligência artificial ajuda, pois, a encontrar informação sobre investimentos, mas "também é preciso saber o que procurar" mediante o perfil do investidor, diz.

Por outro lado, com a tecnologia a funcionar como veículo para tanta informação, importa falar sobre cibersegurança, um dos tópicos mais presentes na atualidade sempre que se fala sobre dados pessoais, nomeadamente dados financeiros, que são, obviamente, de enorme sensibilidade. Para João Monteiro, é imperativo ser cauteloso ao escolher as pessoas a quem se passa essas informações, de forma que não exista maior risco de "um furto de dados".

Nesta temática, um dos documentos mais importantes é o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (GDPR, na sigla inglesa) que define diretrizes relevantes para estas temáticas.

Sobre as criptomoedas, o "cerco", ao nível da regulação legal deverá continuar a "apertar", sublinha João Monteiro, lembrando que as restrições legais existentes resultam na redução de práticas negativas, nomeadamente as que já deixaram lesados um pouco por todo o mundo.

Outra ferramenta que faz crescer as opções nas mãos dos investidores são os smart contracts. Estes consistem na automação de ações financeiras mediante determinadas condições. Tudo passa a ser feito por procedimentos automáticos e determinados à partida. Estas são funcionalidades que permitem aos investidores agirem com maior tranquilidade, já que "o seu capital não está nas mãos de uma pessoa ou de uma entidade, mas sim numa rede em que pode, de alguma forma, confiar".

Toda esta gestão de ativos já se faz pela via digital e as instituições financeiras viram-se obrigadas a adaptar-se, de forma a minimizar os riscos sejam minimizados.

Neste contexto, estão ultrapassadas necessidades de esperar em filas ou linhas telefónicas, que podem demorar vários minutos, ou até horas. Assim sendo, o responsável não tem dúvidas que as fintechs tornam o mundo financeiro mais simples para o consumidor.

"Melhoraram em muito o processamento de informação, o acesso a tudo o que é tratamento de produto financeiro e gestão de relação com a instituição financeira e, portanto, o leque de produtos financeiros vai ser cada vez mais expandido", refere. ■

Assista ao programa no seu smartphone através deste QR Code ou em www.jornaleconomico.pt

FÓRUM

Tornar os pagamentos e transferências digitais cada vez mais simples e seguros

1. Como vão evoluir e quais desafios atuais dos pagamentos e transações em tempo real?

JON FATH
Cofundador
e CEO da Rauva

As PMEs enfrentam vários desafios relacionados com o acesso rápido a capital e uma das primeiras tendências para o solucionar passa pela tecnologia. Recentemente, surgiu a SEPA instant, que permite a transferência de um valor abaixo dos 100 mil euros em apenas 10 segundos, contribuindo para a liquidez dos negócios. Contudo, ainda não está totalmente democratizada e devem ser implementados mecanismos para a disponibilizar a cada vez mais empresas.
Outro desafio prende-se com a faturação. Por cada transação, é necessário que exista uma fatura certificada associada, e que se acompanhe o progresso desta fatura – se está paga, se o valor já entrou na conta – para a conciliação entre contabilidade e conta bancária – que se encontram em sistemas separados e desconectados.
O terceiro ponto relaciona-se com a literacia para a gestão de empresas. Ter um negócio sustentável exige competências que não são inatas a todos os empreendedores. Estes devem ter conhecimentos de negociação – os pequenos negócios não deveriam ser aqueles que têm os prazos de pagamento mais largos. Ainda neste sentido, uma forma de colmatar estes prazos de pagamento é através do invoice factoring, ou seja, através de empréstimos no valor das faturas lançadas mediante um pagamento de juros. Contudo, esta solução ainda não está acessível a todos e é urgente que surjam alternativas.
Por fim, há ainda o desafio associado à fragmentação dos processos que compromete o foco no negócio. Por este motivo, desenvolvemos a Rauva, a primeira plataforma portuguesa que incorpora pagamentos, cartões de débito físicos e digitais, permite enviar e seguir faturas certificadas ligadas ao portal da Autoridade Tributária, o que facilita o processo de reconciliação, e, ainda, acompanhar e registar as despesas da empresa. Estamos, ainda, a garantir o apoio aos empreendedores durante a sua jornada, através de conteúdos educativos, e estamos a trabalhar no sentido de fornecer mais soluções, como serviços de contabilidade e crédito de curto prazo e invoice factoring para ajudar a gerir o seu working capital.

HENRIQUE TOMÉ
Analista
da XTB

O rápido desenvolvimento tecnológico tem obrigado as instituições financeiras a inovar e a acompanhar a transição para a web 3.0. O setor financeiro, em particular a banca, tem sido o mais afetado com estas mudanças, pois apesar deste estar a tentar digitalizar cada vez mais os processos, continua a mostrar várias ineficiências. Aliado a isto, os consumidores procuram cada vez mais alternativas ao dinheiro físico e, como consequência desta mudança nos padrões de comportamento, a utilização de cartões de multibanco, pagamentos por smartphone, contactless e o aparecimento de várias fintech têm sido cada vez mais representativas.
As instituições financeiras têm estado empenhadas a desenvolver software e aplicações "user-friendly" que captem a atenção dos seus clientes, mas, ao mesmo tempo, existem alguns entraves que não permitem uma maior inovação do setor. É na banca tradicional que os problemas são mais notórios. Embora os bancos estejam a apostar no atendimento ao cliente à distância, o modelo, na maioria dos casos, continua a ser complexo e demorado. Além disso, a implementação das chamadas "transferências imediatas" muitas vezes não cumprem o que o próprio nome indica e têm limites.
Por outro lado, o facto dos utilizadores recorrerem cada vez mais às plataformas (apps) das instituições é um ponto bastante positivo, já que facilita a maior parte dos processos que se podem fazer dentro da própria conta e não há o constrangimento de se deslocar presencialmente à sucursal do banco.
Na minha opinião, ainda estamos numa fase muito embrionária no que toca à transição para o digital no lado da banca, pois ainda existem muitos avanços que se podem dar com a implementação de algumas soluções em web 3.0 como, por exemplo, a utilização dos smart contracts para validarem as transações e garantirem a segurança das mesmas. Existe também alguma rivalidade e receios de que as novas tecnologias possam substituir os sistemas atualmente em uso, no entanto, acredito que tal seja apenas dores de crescimento e o medo de mudança no setor.
A implementação de soluções em web 3.0 no setor financeiro engloba muito mais pros do que contras. Com a recuperação da credibilidade, melhoria do grau de satisfação dos clientes e reforço da segurança, incrementa-se a fidelização dos utilizadores e a atração de novos clientes. Se estes pontos fazem parte do futuro estratégico da banca, é tempo de considerar dar o passo em frente - para a web 3.0.

TERESA MESQUITA
Chief Marketing
and Product Officer da SIBS

Em Portugal como em todo o mundo assistimos a uma transição para canais digitais, que desempenham um papel cada vez mais importante, proporcionando conveniência na experiência do cliente.
Em particular assistimos a uma evolução acelerada da carteira física para o digital. Um estudo no mercado português coloca o MB WAY em 1º lugar na preferência dos consumidores nas compras online, com 33%, e em 2º lugar na preferência dos consumidores nas compras em loja, com 22%. Este é indubitavelmente um caso de sucesso de uma solução Portuguesa, reconhecida na Europa como uma das carteiras digitais mais abrangentes em casos de uso e mais bem-sucedida em níveis de utilização pelos consumidores.
O MB WAY, com quase 5 milhões de utilizadores, é uma opção conveniente e segura para realizar pagamentos online e em loja, num contexto crescente de convergência e omnicanalidade.
O comércio eletrónico teve uma evolução rápida, representando em 2022 15% do número total de pagamentos em Portugal, o que compara com 6% em 2018 . Antecipa-se que este crescimento se mantenha, acompanhado com uma transformação estimulada pelo comércio nas redes sociais e no metaverso.
As transferências imediatas são também uma tendência global, em que Portugal se destaca claramente no panorama Europeu: uma em cada duas transferências são atualmente uma transferência imediata MB WAY para um número de telemóvel. Compara por exemplo com 10% média de transferências imediatas na zona euro .
Por fim, outra tendência relevante são as Moedas Digitais de Bancos Centrais. O BCE está a investigar o desenvolvimento de um euro digital, a concluir até ao final do ano.
O euro digital seria uma forma eletrónica do dinheiro que temos nas nossas carteiras físicas. Cada cidadão na zona euro poderia abrir uma conta de euro digital numa entidade intermediária supervisionada, como um banco ou instituição de moeda eletrónica. Essa conta provavelmente teria um limite e provavelmente não poderia ter juros. A expetativa é que o euro digital possa ser utilizado para pagamentos entre pessoas e para fazer pagamentos em lojas e online.

PEDRO BORGES
CEO e Co-fundador
Mercado Bitcoin Portugal

Os pagamentos e transações em tempo real estão a passar por uma série de evoluções e enfrentam diversos desafios sendo que, com o avanço da tecnologia e a popularização dos smartphones, existe uma maior adesão a esta forma instantânea, e prática, de fazer pagamentos. O público está cada vez mais disposto a utilizar carteiras digitais, aplicações de pagamentos e soluções sem contato físico. Assim, o caminho parece passar por:
1. Blockchain e Criptoativos com características de moeda. A tecnologia blockchain, com o uso de criptomoedas, vai revolucionar os pagamentos e as transações em tempo real a uma escala global e com custos praticamente inexistentes. Por exemplo, a rede Lightning network do Bitcoin que oferece vantagens como segurança, descentralização, eficiência e baixíssimo custo. No entanto, existem desafios de regulação a vencer antes de uma utilização mais massificada.
2. Moedas digitais dos bancos centrais. No fundo, pretendem ser um meio de pagamento em tempo real, mas mais abrangente geograficamente. O MB Way, por exemplo, é fantástico, mas só funciona em Portugal. A introdução do Euro digital traz não só uma moeda digital, mas um meio de pagamento eletrónico e instantâneo com uma amplitude geográfica superior, neste caso à escala Europeia, pelo menos.
4. Open Banking e APIs. Com a implementação de políticas de Open Banking em diversos países, as instituições financeiras começam a permitir a partilha de dados e serviços por meio de APIs. Isso facilita a realização de pagamentos e transações em tempo real pelos clientes das diferentes instituições financeiras, sem depender dos pontos de acesso que são oferecidos pelo sistema bancário, home banking, etc., ou redes já existentes.
Por fim, uma palavra para a segurança e proteção contra fraudes que deve ser uma preocupação crucial. Deve-se apostar na facilidade de utilização, baixo custo e simplicidade de modo a garantir a retenção dos utilizadores, mas sempre com o foco na implementação de medidas de segurança robustas contra fraudes, hacking e roubos de identidade, principalmente nas soluções centralizadas e que, por exemplo, não beneficiam da segurança proporcionada pelo Bitcoin.

FRANCISCO PESSANHA
Head of Customer Experience
do Banco Montepio

A evolução das transações em tempo real não presenciais (via canais digitais) passará pela capacidade dos players financeiros darem resposta àquele que é hoje o seu principal desafio nessa área: como tornar os pagamentos e transferências digitais cada vez mais simples e seguros. A juntar a este desafio, há uma pressão crescente sobre o preço destas transações. Pelo que, ao foco de simplificar com segurança, junta-se a necessidade de tornar cada vez mais baratos os pagamentos para o cliente final.
A simplificação das transações passará, sobretudo, pela forma como é recolhida a ordem de pagamento ou transferência e é identificado o beneficiário da mesma. Números de conta e IBANs serão rapidamente substituídos por dados alternativos e de mais fácil acesso, que permitam identificar igualmente os beneficiários (números de telemóvel, QRCodes, entre outros). Se esta é uma realidade já vista em transferências domésticas, o próximo passo será começarmos a ver esta realidade também em transferências internacionais.
Adicionalmente, o próprio formato de recolha da ordem, hoje ainda muito assente no preenchimento de um conjunto de campos, evoluirá para meios alternativos como a conversação e os comandos por voz, cada vez mais sofisticados e eficazes.
Com esta crescente simplificação e rapidez dos pagamentos, aumenta, drasticamente, a pressão sobre a segurança e infraestruturas tecnológicas para processamento destas transações. Por isso, ao longo dos próximos anos, assistiremos a um crescimento significativo do investimento em mecanismo de segurança, que permitam identificar, em milésimos de segundo, riscos e potenciais fraudes nas transações. Aqui, espera-se que a inteligência artificial e o machine learning desempenhem um papel determinante na evolução destes mecanismos.
Por fim, a procura pela escala e pela otimização de sistemas e recursos será uma necessidade crítica para redução do custo das transações e do respetivo preço final para os clientes.
Por tudo isto, e num futuro próximo, os players que melhor conseguirem combinar a simplicidade e segurança dos pagamentos, ao menor custo possível, estarão melhor posicionados para captar a preferência dos utilizadores.

JOSÉ CARLOS TOMÁS
Business Development Manager da Eupago

As principais tendências dos pagamentos e transferências em tempo real que se perspetivam para os próximos anos são as seguintes: a padronização das plataformas favorecendo a sua interoperabilidade, promovendo a transição de sistemas de restritos de nível local ou nacional para um sistema pan-europeu de transferências instantâneas (SCT Inst) com base em depósitos bancários; o aparecimento de sistemas de pagamento em tempo real que irão permitir que as entidades não financeiras (particulares e empresas), e não apenas aos bancos, possam efetuar pagamentos, entre si, diretamente a partir de depósitos titulados por essas entidades em bancos centrais, as também designadas moedas digitais dos bancos centrais (CBDC); a integração com plataformas de open banking decorrente da abertura de APIs por parte de instituições financeiras, a qual irá facilitará a transferência de informação sobre estes pagamentos, sejam os efetuados em moeda bancária ou em moeda do banco central; e a disseminação da aceitação deste tipo de pagamentos entre um crescente número de consumidores e empresas, o que impulsionará o aumento da sua representação entre os meios de pagamentos preferidos pelos utilizadores. A migração para pagamentos executados em tempo real que abrange não só a autorização dos próprios pagamentos, mas também a transferência imediata dos fundos, envolve desafios de dois tipos: a garantia da escalabilidade dos sistemas de pagamento será fundamental para evitar atrasos e interrupções, à medida que o volume de transações em tempo real aumentar, isto quando se generalizar a sua utilização para pagamentos de baixo valor; e a segurança e a privacidade dos utilizadores tornam-se questões críticas das plataformas que operacionalizam estes pagamentos. Consequentemente, deverá assistir-se à melhoria da segurança e inviolabilidade dos meios de autenticação forte do ordenante dos pagamentos, bem como à evolução dos mecanismos de controlo de fraude para que estes consigam atuar de forma automática e confiável, em tempo real, e assim poderem dar cumprimento aos deveres de prevenção de fraudes e de prevenção do BCFT que impendem sobre as instituições financeiras.

PEDRO ANDRADE
Banking Director, Head of Payments, da NTT DATA Portugal

Os pagamentos em tempo real têm evoluído e tendem a constituir-se como a nova norma de efetuar pagamentos. No entanto, os pagamentos não evoluem da mesma forma em todos os países e, em cada um, a apetência para os pagamentos eletrónicos depende das populações, que têm umas comunidades mais digitais, outras mais tradicionais.
A adoção de pagamentos em tempo real pode representar um indicador de competitividade dos países, na medida em que permite aos analistas perceber um conjunto de variáveis: a literacia digital das populações; as expectativas que têm em relação ao imediatismo; os hábitos de consumo; a capacidade das instituições satisfazerem a necessidade de pagamentos rápidos e simples; e a capacidade que as empresas têm de obter uma visão imediata de cash-flows e de tesouraria.
Esta exponencial evolução dos pagamentos digitais está a motivar tendências e desafios distintos para os dois segmentos de pagamentos: No retalho, a tendência será unir soluções de pagamentos, com programas de fidelização para os consumidores e o crescimento da oferta de e-wallets, prevendo-se um crescente recurso a fintechs de pagamentos, em detrimento da dependência da relação com os Bancos tradicionais. Na banca comercial/empresas, a evolução passa por alcançar os pagamentos cross-border instantâneos e por reduzir os custos nos pagamentos interbancários.

NUNO BREDA
Co-CEO da Ifthenpay

Hoje vivemos em tempo real! A conectividade global possibilita fluxos de informação, quer em volume, quer em velocidade, nunca antes imaginados. Acontecimentos em qualquer parte do planeta são conhecidos em segundos por uma percentagem muito significativa da população mundial. Não é preciso recuar muitos anos para aquilo que hoje é o nosso dia a dia, parecesse absoluta ficção científica aos olhos dos nossos pais ou avós. Falar para um relógio, ou fazer uma videochamada eram cenas frequentes em filmes de Hollywood.
Hoje não só falamos para um relógio, ou smartphone, como também efetuamos pagamentos utilizando a tecnologia existente nestes dispositivos. E a exigência do utilizador é cada vez maior, no sentido de todo este processo ser feito de forma imediata.
As questões relacionadas com a segurança tem sido o principal travão à velocidade do avanço desta inevitável realidade. A aposta em mecanismos que assegurem a identidade dos destinatários dos fundos é o caminho a seguir pelas empresas envolvidas em todo este processo.
A começar pelos bancos, que devem apostar mais na agilização dos seus sistemas, para disponibilizarem as transferências imediatas por processos digitais, a outras instituições de pagamento, integradoras das soluções tecnológicas.
Estas empresas e a própria banca, tem hoje ferramentas ao seu dispor que permitem reduzir substancialmente os riscos associados às transações em tempo real. Os avanços da inteligência artificial, aliados à capacidade de cruzamento de grandes volumes de dados em poucos segundos, possibilitam já, com grande segurança, determinar a idoneidade das partes envolvidas nestas transações.
Naturalmente, com o alargamento da utilização dos pagamentos digitais, surgem sempre tentativas de burlas ou fraudes, como sempre tem acontecido, sobretudo no início de qualquer novidade tecnológica nesta área. No entanto, acreditamos que, quer o impacto, quer a duração destas perturbações, tenderão a ser cada vez menores, graças à utilização da Inteligência artificial para mitigar e inclusivamente antecipar eventuais problemas.
Em resumo, as transações em tempo real são já hoje uma realidade, como por exemplo no MBWAY. Terão certamente uma utilização muito mais alargada num futuro próximo, ultrapassados estes desafios relacionados coma segurança.
Não falta muito para podermos dizer para o nosso relógio: "Siri, paga 50 euros à Maria Alice!"

JOÃO QUEIROZ
Head of Trading do Banco Carregosa

O imediatismo e a necessidade de gratificação quase instantânea, que provocam um ambiente de alguma apreensão do comportamento social, fazem com que a eficiência, a eficácia e a velocidade das operações, para as marcas e indústrias em geral, se tornem determinantes. Consequentemente, também os setores bancário e segurador estão obrigados a imprimir uma transformação digital contínua e disruptiva na relação com os seus Clientes para entregar valor. A tecnologia é um dos mais recentes catalisadores das alterações comportamentais dos clientes bancários, que exigem atualmente sistemas de pagamentos e de transações de forma imediata; em qualquer momento do dia e independente do lugar onde estamos, ultrapassando assim as barreiras e as limitações de outrora.
As transferências bancárias automáticas suplantam os tradicionais meios de pagamento, como por exemplo os cheques ou mesmo os cartões, permitindo assim operar em janelas de tempo muito mais reduzidas; com consequente rapidez de conclusão das operações. Esta realidade impulsiona, fortemente, as operações de baixo impacto; como pagar e receber, ou comprar e vender instrumentos financeiros.
O desenvolvimento e a robustez das novas infraestruturas tecnológicas têm permitido à Indústria Financeira oferecer soluções mais sofisticadas, recorrendo e integrando as mesmas interfaces de pequenas empresas de Tecnologia (fintechs). Esta mudança de paradigma tem proporcionado igualmente aos incumbentes a apresentação de soluções pensadas no "cliente", distribuindo os seus modelos de negócio de forma escalada e massificada das suas operações. Tal verifica-se nos meios de pagamento móveis ou nas ordens de abertura e fecho de operações negociadas em Bolsa, que dependem de divisas centralizadas num Banco Central, ou também operações descentralizadas - ainda que em muito menor escala - mas demasiadamente centradas em criptomoedas.
A "blockchain" ou "tecnologia de registo distribuído", considerada como uma solução disruptiva, integrada nas transações das fintechs, permite apresentar os mais elevados níveis de segurança e ainda rastrear toda a informação relevante de uma dada operação para os diversos fins e objetivos (segurança, eficiência ou mesmo fiscalidade). A Banca e os players dos Mercados Financeiros continuarão a integrar a mais recente tecnologia, providenciando aos investidores e aos traders o acesso a melhores serviços, experiências e informações de qualidade para que estes possam gerar decisões robustas, conscientes e informadas; que proporcionem retornos sustentados e ponderados pel apetência ao risco.

RICARDO MADEIRA
Diretor de Inovação e Digital do Grupo Crédito Agrícola

Pagamentos e transações em tempo real assentes em tecnologia digital existem há décadas. Nos últimos anos, fruto de desenvolvimentos tecnológicos e de alteração de comportamento por parte dos consumidores, têm tido um crescimento acelerado representando a grande maioria dos pagamentos em volume e em valor. Esta tendência é impulsionada pela necessidade de processamento de pagamentos mais rápido e eficiente por parte dos agentes económicos e consumidores. Os maiores desafios enfrentados pelos pagamentos e transações em tempo real incluem segurança, conformidade regulatória e a necessidade de interoperabilidade entre diferentes sistemas de pagamento.
O setor dos pagamentos tem assistido a um aumento acentuado de fraudes e violações de dados, uma grande ameaça para consumidores e empresas. À medida que as transações digitais continuam a aumentar, o mesmo acontece com as oportunidades para agentes maliciosos tirarem partido das vulnerabilidades dos sistemas. No mercado português, nos últimos anos, temos assistido a um crescimento deste flagelo. A educação dos utilizadores relativamente a estes meios de pagamento é chave para garantir que a sua utilização é correcta e que a possibilidade de fraude é reduzida.
A combinação de "Open Banking", infraestrutura de transações instantâneas e outras iniciativas regulatórias, tem permitido criar alternativas e concorrência entre diferentes plataformas de pagamentos. Os pagamentos em tempo real permitiram reduzir os custos transaccionais e aumentar a disponibilidade de liquidez junto dos agentes económicos com benefícios claros para o desenvolvimento económico.
Num futuro próximo, a emissão de moeda digital pelo banco central poderá proporcionar uma âncora de estabilidade para os sistemas de pagamentos e monetários. Um euro digital reforça também a soberania monetária da área do euro e promove a concorrência e a eficiência no setor de pagamentos europeu. O Euro Digital aumentará o leque de opções de pagamento e potenciará a própria resiliência dos sistemas de pagamentos. É esperado que o Euro Digital consiga combinar a segurança e a universalidade do numerário com os benefícios dos pagamentos eletrónicos, adaptando a moeda de banco central às necessidades dos utilizadores mais digitais. A interoperabilidade entre diferentes sistemas de pagamento é chave para garantir um desenvolvimento justo dos sistemas de pagamentos, uma área com potencial para distorção concorrencial. O papel do regulador é fundamental para evitar situações de abuso de posição dominante.

AFONSO EÇA
Diretor Executivo de Inovação do BPI

Os meios de pagamentos constituem uma das áreas, senão a área, com maior evolução ao longo dos últimos anos no sector financeiro. A crescente digitalização dos clientes tem vindo a mudar tudo nos pagamentos – a velocidade, a acessibilidade, a disponibilidade e muito mais. Para os próximos anos podemos antecipar uma crescente exigência dos clientes relativamente aos pagamentos, bem como, uma cada vez maior concorrência neste espaço, não só entre instituições financeiras incumbentes, mas também, com outro tipo de agentes, sejam start-ups, fintech ou até BigTech. Os reguladores e supervisores, em especial na Europa, não são indiferentes à importância deste espaço na Economia: forçando maior competição neste espaço com iniciativas legislativas de open banking ou até com a potencial iniciativa do Euro Digital. Logo, seja por pressões de outros competidores, seja por pressão dos consumidores, seja por pressão regulatória ou legislativa – este espaço continuará dinâmico e desafiante especialmente para os bancos. Neste contexto, cabe-nos continuar a evoluir os serviços de pagamentos, acompanhando os desenvolvimentos tecnológicos e necessidades dos clientes, para que consigamos entregar um serviço de excelência a um custo competitivo.
Sendo que há três dimensões críticas na qualidade de serviço nos pagamentos: (1) resiliência, para que os clientes consigam realizar pagamentos sempre que necessário; (2) conveniência, que os meios de pagamentos postos à disposição dos clientes sejam aqueles que facilitam a transação a cada momento e (3) relevância, a crescente digitalização dos pagamentos contribui para um melhor conhecimento do cliente, o que também permite servi-lo melhor. Por fim, todos sabemos que os pagamentos são uma função essencial do sistema financeiro e que, simultaneamente, são uma fonte de informação sobre os clientes, logo, por muito desafiante que seja o espaço, continuaremos a ver os bancos a competir neste mercado onde, cada vez, mais tecnologia e banca se cruzam.

JORGE RAMINHOS
Head of Technology & Operations Department do Bison Bank

Os pagamentos e transações em tempo real têm o potencial de reformular a experiência de consumidores e empresas, oferecendo velocidade, conveniência e eficiência sem precedentes. Contudo, apenas cerca de 13% das transferências em euros na UE são imediatas, o que levou a Co-

missão Europeia a anunciar, em outubro de 2022, uma proposta de regulamento para promovê-las, incluindo: i. obrigar os Prestadores de Serviços de Pagamento (excluindo Instituições de Pagamento e de Moeda Eletrónica), que já disponibilizem transferências tradicionais em euros, a oferecer a sua versão de transferências imediatas, ii. garantir que as comissões cobradas por transferências imediatas são iguais ou inferiores às das transferências tradicionais, iii. implementar um serviço de confirmação do beneficiário das transferências imediatas, aumentando a segurança e confiança no serviço e iv. verificar os clientes contra as listas de sanções da UE pelo menos uma vez por dia, mas não durante a operação, simplificando o processo. Os pagamentos em tempo real trazem importantes desafios a superar, nomeadamente a manutenção de uma infraestrutura robusta e resiliente através do investimento em tecnologia de segurança avançada para deteção e prevenção de fraudes em tempo real. Além disso, também a padronização e interoperabilidade entre diferentes sistemas e fronteiras, como fator essencial à eficácia desses pagamentos e, finalmente, a regulamentação adequada como alicerce à segurança e ao combate a atividades ilícitas. Em termos de evolução de curto prazo, a publicação e implementação do novo regulamento da UE deverá ocasionar um substancial aumento na adoção de transferências imediatas. No médio prazo, a integração com outras tecnologias emergentes - como blockchain - e com as futuras moedas digitais de banco centrais - como o Euro Digital – serão a alavanca para avanços significativos nos pagamentos em tempo real. O Bison Bank posiciona-se na vanguarda destas inovações, em conjunto a sua subsidiária Bison Digital Assets. A longo prazo, é expectável que estes pagamentos se tornem uma característica padrão da economia digital.

GONÇALO SANTOS LOPES
Country Manager
da Visa em Portugal

Assistimos a uma evolução de comportamento dos consumidores, assim como das empresas portuguesas e europeias, que confiam cada vez mais nos métodos de pagamentos digitais, consideram-nos mais rápidos, seguros e cómodos. Neste contexto, os consumidores e empresas procuram pagar e ser pagos mais rapidamente, pelo que os pagamentos em tempo real representam uma grande oportunidade. Métodos mais flexíveis permitem à economia facilitar formas de trabalhar e viver o quotidiano com maior qualidade, e apoiar as economias locais. Dispomos de algumas tecnologias que ajudam isso mesmo, como a Visa Direct e Visa Direct Payouts, que permitem às empresas efetuar pagamentos conta-a-conta em tempo real. Isto é extremamente importante, pois assim, parceiros como a Uber e a Airbnb, conseguem pagar em tempo real. A segurança, por sua vez, é um dos maiores desafios. Na Visa, criamos e mantemos a confiança no mercado, mantemos o dinheiro seguro e cumprimos padrões de serviço elevadíssimos. Nos últimos cinco anos investimos mais de 9 mil milhões de euros em tecnologia – de modo a manter a rede a funcionar ao ritmo certo e atualizada. Como já referi, os consumidores estão virados para o digital, mas exigem mais conveniência em termos de segurança e experiência de pagamento. Estamos concentrados em proporcionar aos consumidores a flexibilidade de recusar, adiar ou pagar parcialmente, para aliviar, com flexibilidade, os seus planos de pagamento a consumidores e comerciantes. Em termos de tendências, a principal é a expansão do comércio eletrónico e dos pagamentos sem contacto. Agora, estes são impulsionados por dispositivos móveis, portáteis e soluções inovadoras como a tokenização e os transportes públicos de circuito aberto. Existem atualmente mais tokens Visa (6 mil milhões) do que cartões físicos em todo o mundo. Os tokens ocultam e tornam os dados de pagamento sensíveis mais discretos e seguros face à possibilidade de fraudes, proporcionando uma melhor experiência ao consumidor. O acesso aos transportes urbanos através de pagamentos contacless proporcionam aos consumidores uma experiência de pagamento rápida e segura. Na Visa temos privilegiado ferramentas que permitam isso mesmo, e já introduzimos soluções de pagamento sem contacto nos transportes públicos em mais de 650 cidades em todo o mundo, como é o caso da cidade do Porto.

EDUARDO NUNES
Senior Manager
da Ask Blue

Historicamente, o negócio de pagamentos tem sido um processo nuclear e continua a ter um papel vital na atividade bancária. A relação da banca com os seus clientes ainda assenta muito neste segmento, independentemente do canal ou "touchpoint" utilizados, de onde, segundo alguns estudos, mais de 40% da receita dos bancos provém (em média). Mas, nos tempos mais recentes, os desafios para o setor, com a desintermediação do processo de pagamentos, têm vindo a agudizar-se. A mudança de paradigma com os recentes tempos de pandemia (Covid-19), em que o comércio eletrónico cresceu exponencialmente e, como consequência, também os pagamentos eletrónicos, tem provocado o aparecimento de vários outros agentes a tentarem ganhar uma parte significativa desta fonte de receita. Operadores tradicionais de soluções de pagamentos, mas sobretudo novas plataformas tecnológicas que providenciam os chamados "embedded-finance products", - processos de negócio financeiros, pagamentos e não só, incorporados numa experiencia de utilizador que pode ser B2B2B ou B2B2C, ou seja, operação de intermediação ou operação até cliente final – têm vindo a crescer a e capturar uma fatia cada vez mais crescente deste mercado. Neste contexto, assume particular importância a jornada de cliente. Paralelamente, a confiança e segurança dadas ao utilizador, a rapidez, fiabilidade e consistência na execução, e o "tracking" de toda a jornada, bem como o suporte, passam a ser o foco central, permitindo alargar a base de clientes para estes novos "players" de mercado e seguir estratégias de crescimento. Primeiro, oferecem apenas um serviço, tipicamente pagamentos mas com o tempo e com o aumento da base de dados alargam os serviços prestados, tornando estes mais complexos e de maior importância na cadeia de valor, o que garante maiores níveis de receita e de retenção dos clientes. No final do dia, como sempre, a conquista da confiança dos clientes é fundamental, mesmo nestes mais recentes modelos de negócio digital.

GONÇALO DUQUE
Delivery Manager – Payments & Consumer Credit da Asseco PST

A utilização de um cartão físico, até agora o veículo preferencial utilizado nos pagamentos de compras, está seguramente a viver os seus últimos dias. Sugiro abordar a temática da revolução no setor dos pagamentos através da perspetiva de duas grandes transformações e do impacto que as mesmas terão na experiência dos ditos pagamentos.
1. Democratização da autenticação: A digitalização dos pagamentos, como sejam o advento dos cartões virtuais e os pagamentos tokenizados, está gradualmente a desviar a autenticação exclusiva das redes tradicionais (Visa, Mastercard, ...), para novos agentes que garantem a mesma autenticação segura (ApplePay, GooglePay,...). Estes novos players têm duas enormes vantagens sobre os tradicionais: i) a portabilidade do dispositivo gerador do criptograma (telemóveis, dispositivos wearables,...) já presente no utilizador; ii) conhecimento e fidelização do consumidor conseguida através da contratualização prévia dos serviços da sua oferta tradicional.
Em breve, os mecanismos de autenticação portátil referidos irão também perecer em detrimento da autenticação biométrica. Esta evolução tem sido adiada. Não por aguardar uma qualquer disponibilização tecnológica, mas apenas por resistência legislativa, nomeadamente no que concerne à proteção de dados.
2. Fidelização em todas as experiências de compras: Os processos de fidelização tradicionais, por acumulação de pontos ou coupons associados a um qualquer cartão de comerciante, irão em breve tornar-se invisíveis para o utilizador. Apps com algoritmos de machine learning passarão a gerir as nossas opções de compra. Mesmo o próprio setor financeiro, na sua oferta de produtos e serviços, terá a possibilidade de a disponibilizar a essas aplicações especializadas em consumo para que elas produzam a escolha mais vantajosa para o consumidor.

FERNANDO CARVALHO
Administrador
da UNICRE

Acreditamos que os próximos anos continuarão a ser de muita inovação no setor financeiro, em especial no que que diz respeito aos métodos de pagamento. Uma vez que os hábitos dos consumidores são cada vez mais digitais – de acordo com o estudo Economia Digital em Portugal 2022, da ACEPI, o nosso país registou, no ano passado, um total de 56% de compradores online, um crescimento de 17% face a 2019 –, cabe ao setor financeiro acompanhar esta tendência no sentido de proporcionar experiências de pagamento que vão ao encontro das reais necessidades dos clientes. Atualmente, assistimos a uma generalização da utilização da tecnologia contactless, mas, a curto e médio prazo, poderemos estar a assistir à predominância das wallets digitais, em que basta termos um cartão de crédito, débito ou ter dinheiro associado a uma conta para conseguirmos fazer pagamentos num ambiente digital.
Adicionalmente a este desafio, de acompanhamento e resposta às tendências de consumo, destaco, ainda, duas preocupações dos clientes que emergem a par da inovação tecnológica: segurança e humanização. A segurança das transações em tempo real tem sido um ponto de foco para o setor financeiro, que, em resposta, tem vindo a investir fortemente em soluções de cibersegurança, além dos habituais mecanismos de segurança, como a autenticação forte, a tokenização de transações, as assinaturas digitais certificadas ou a assinatura com chave móvel digital. Por sua vez, e apesar desta disrupção digital, os clientes continuam a valorizar a relação de proximidade com as instituições financeiras, na medida em que procuram, através de canais de contacto mais diretos, uma resposta rápida e eficaz. Duas preocupações que motivam o nosso propósito de ligarmos pessoas, empresas e tecnologia, proporcionando experiências de pagamento únicas.

FERNANDO CASTRO E SOLLA
Partner da Baluarte
Wealth Advisors

"Nos anos 90, período em que a Bolsa portuguesa teve aliás uma forte participação popular, um investidor individual que pretendesse comprar ações em mercado, deslocava-se ao balcão do seu banco, ou outro intermediário financeiro, assinava a ordem e esperava 3 dias para conhecer o resultado da mesma. Passados 30 anos, há hoje intermediários e praças de negociação que medem o tempo de resposta em frações de segundo. Esta espantosa evolução, em tudo assente na revolução tecnológica, trouxe enormes benefícios às instituições financeiras e aos seus clientes. Os ganhos de produtividade do lado das instituições financeiras foram evidentes (traduziram-se aliás nas sucessivas ondas de redução de recursos humanos e de balcões). Foram igualmente evidentes os ganhos de qualidade no serviço prestados à generalidade dos clientes destas instituições traduzidos na poupança de horas em deslocações e filas de espera nos balcões. Houve, no entanto, um elemento que não acompanhou esta evolução: a literacia, e consequente autonomia do investidor agora empoderado com ferramentas de investimento "do it yourself". Conscientes desta realidade, dois intervenientes têm vindo a ganhar protagonismo neste contexto – reguladores e os "curadores" de investimentos, ie, os Consultores de Investimento. Os primeiros, empenhados em criar regras, limites e obrigações tendentes a proteger o investidor; os segundos empenhados em mediar os inevitáveis conflitos de interesse entre intermediários e investidores, sempre em defesa destes últimos. O futuro dos Serviços de pagamentos, de transações e afins, on-line vai continuar a viver da gestão deste fino equilíbrio entre tecnologia (e livre acesso aos mercados), regulação e o cliente (apoiado no seu consultor de investimento independente) até que uma literacia - pedra basilar de uma eficaz autorregulação - mais adequada e profunda, torne algumas peças deste triangulo menos necessárias. Quando lá chegarmos poderemos usufruir em pleno das vantagens que a evolução tecnológica tem trazido neste campo, tornando assim o processo mais ligeiro e, no fim, mais seguro para todos como se deseja."

SEBASTIÃO DE LANCASTRE
CEO&Founder
da Easypay

A transformação dos pagamentos ainda agora começou. É um facto que a pandemia acelerou a transformação digital mas ainda estamos no princípio da mudança.
Vamos mudar e habituarmo-nos a algumas alterações.A primeira é deixar de usar os cartões. Se está habituado a pagar sem contacto agora vai pagar com o telemóvel ou com o relógio, e garanto lhe que quando experimentar não vai querer outra coisa. É que não ter que tirar o cartão da carteira receber o papel e voltar a guardar tudo juntamente com as compras que acabou de fazer é mesmo uma sensação de leveza. Isto sim são pagamentos sem fricção e que ajudam a salvar o planeta porque até o papel pode ser dispensado. Depois vêm os QRcodes. Eles vão permitir começar uma subscrição, enviar dinheiro para um conta sem ter que preencher o iban ou até fazer um simples donativo. A easypay está neste momento a juntar os qrcode com o WhatsApp e os robots para conseguir fazer donativo como se tivesse numa conversa com o seu melhor amigo. É uma experiência que nos faz pensar porque não é tudo assim tão simples. Por fim posso falar ainda dos pedidos de pagamento via easypay. Sim já está habituado a fazer isso com o MBway, mas fazer isso entre empresas é outra loiça. Neste caso a empresa recebe um e-mail com a ou as faturas em dívida, escolhe as que quer ou pode pagar, escolhe com que meio de pagamento vai pagar e magicamente tudo acontece e fica conciliado com a conta bancária. E se por acaso for necessário pagar a prestações também pode tratar com simplicidade desse crédito, ou parcelamento como no outro lado do Atlantico dizem. Como em tudo na vida existem aquelas empresas inovadoras ou aquelas que estão atentas a estas pequenas revoluções e que por isso estão na linha da frente e sabem aproveitar estas transformações para serem mais eficientes e os seus clientes comprarem mais e pagarem mais depressa. Para todas as outras lembro que ainda é possível enviar cartas, não é tão rápido nem tão eficiente. Tudo se faz, mas não se faz num instante.

PUB

1833
BANCO
CARREGOSA

Cada cliente tem a sua história. Mas o final é sempre o esperado.

Em mais de 180 anos de história já fizemos parte de muitas histórias. Desde contos que ainda se contavam em contos de reis, até clientes que são os reis do investimento certo em Euros. Mas em todas elas há sempre um ponto em comum. **Terminam sempre com um cliente satisfeito, informado e valorizado, e nós com um depósito de algo ainda maior que os seus bens: a sua confiança.**

Referência em serviços de Wealth Management, o Banco Carregosa oferece-lhe uma solução verdadeiramente personalizada e diferenciadora, regida imaculadamente por valores como a segurança, independência e credibilidade.

Para saber mais, fale connosco. Somos um livro aberto.

www.bancocarregosa.com | info@bancocarregosa.com