



BANCO CENTRAL EUROPEU

EUROSISTEMA

EXPECTATIVAS DO EUROSISTEMA EM RELAÇÃO À SEPA

SUMÁRIO

São muitos os progressos alcançados, mas resta ainda muito por fazer.

A concretização da SEPA (*Single Euro Payments Area* / Área Única de Pagamentos em Euros), cuja finalidade é eliminar os obstáculos aos pagamentos em euros numa área que engloba actualmente 31 países, está a avançar. O Eurosistema reconhece os esforços desenvolvidos e os objectivos alcançados pelo sector bancário europeu e o seu organismo de auto-regulamentação, o EPC (*European Payments Council* / Conselho Europeu de Pagamentos), e continua a apoiar com firmeza o projecto SEPA. No seu papel de catalisador de mudança, o Eurosistema está a acompanhar de perto a evolução da SEPA. Desde o lançamento, em 28 de Janeiro de 2008, das Transferências a Crédito SEPA, uma das conclusões retiradas pelo Eurosistema é que a adesão aos manuais e quadros SEPA é necessária, mas muitas vezes não é suficiente.

A fim de explorar plenamente o potencial dos benefícios esperados da SEPA, é preciso desenvolver acções mais abrangentes. Nessa conformidade, **o Eurosistema elaborou um conjunto de expectativas dirigidas aos diferentes intervenientes**, uma abordagem adoptada pelo facto de diversos participantes no mercado terem, ao longo de 2008, solicitado ao Eurosistema mais orientações sobre a SEPA. As expectativas agora publicadas destinam-se a apoiar as comunidades bancárias nacionais e as instituições de pagamentos nos seus esforços de comunicação com os utilizadores. Além disso, servem de orientação para estes últimos na adaptação das suas actividades relacionadas com pagamentos e em termos do que podem esperar do seu banco ou instituição de pagamentos.

Em geral, os prestadores da SEPA disponibilizam serviços relacionados com

pagamentos a outras entidades, as quais podem ser designadas como “utilizadores da SEPA”. Com efeito, um interveniente (por exemplo, um banco) pode ser, por um lado, um prestador da SEPA e, por outro, um utilizador da SEPA (por exemplo, ao pagar material de escritório a um fornecedor). No que se refere aos prestadores da SEPA, a ênfase recai sobre as expectativas dirigidas aos bancos e às instituições de pagamentos, dado que os sistemas de cartões e as infra-estruturas são abordados no âmbito de outras vertentes de trabalho. Os tipos de utilizadores da SEPA são multifacetados: o Eurosistema chamou a atenção, em diversas ocasiões, para a importância das empresas (tanto grandes como pequenas e médias empresas) e das administrações públicas, na medida em que são as entidades que mais contribuem para o número total de transacções. Os bancos (comerciais, assim como centrais) e as futuras instituições de pagamentos não são apenas prestadores, são também utilizadores. Os comerciantes desempenham igualmente um papel importante no processo SEPA, visto que têm uma função de “defensores” da utilização de um determinado instrumento de pagamento SEPA nos pontos de venda (ou seja, dos pagamentos com cartões). Por último, mas não menos importante, os clientes individuais devem finalmente também beneficiar da SEPA e o Eurosistema congratular-se-á quando adoptarem de modo activo os instrumentos de pagamento SEPA.

As expectativas do Eurosistema deverão ajudar a consciencializar o mercado de que, mesmo no presente período de turbulência, a SEPA continua a ser uma das principais prioridades do Eurosistema e que um cenário “mini-SEPA” (apenas para pagamentos transfronteiras) não é um resultado aceitável. A actual crise financeira está a levar cada vez mais bancos a centrarem-se novamente nas actividades de retalho, no cerne das quais se encontram os serviços de pagamento. A migração completa para a SEPA

reveste-se agora ainda de maior importância, dado que a SEPA constitui a base para os futuros serviços de pagamentos de retalho na Europa.

Contudo, **as expectativas do Eurosistema não pretendem ser requisitos formais e não são juridicamente vinculativas, nem para os utilizadores, nem para os prestadores da SEPA.** No que respeita aos prestadores, as expectativas publicadas pelo Eurosistema têm como objectivo proporcionar um referencial. Os prestadores da SEPA são convidados a avaliar, numa base regular e autónoma, as respectivas ofertas de serviços face aos critérios e recomendações, bem como a publicar os resultados. É de realçar, porém, que não estão, de forma alguma, juridicamente obrigados a efectuar essa avaliação.

Para os utilizadores, as expectativas mostram como pode ser activamente promovida a migração para a SEPA, fornecem orientações para a implementação da SEPA e, além disso, oferecem uma perspectiva do que seria uma implementação bem-sucedida e dos benefícios daí decorrentes.

As principais mensagens para os prestadores da SEPA (bancos e instituições de pagamentos) são as seguintes:

1. **O Eurosistema espera que os bancos e as instituições de pagamentos assegurem a capacidade operacional de enviarem e receberem pagamentos SEPA.** Os bancos e instituições de pagamentos que disponibilizem serviços de transferências a crédito e/ou de débito directo em euros devem igualmente disponibilizar os instrumentos SEPA correspondentes. Por razões de capacidade de alcance, todos os BIC (*bank identifier codes* / códigos de identificação bancária) relevantes devem figurar no directório de, pelo menos, uma infra-estrutura com cobertura a nível do conjunto da SEPA. Os processos de negócio e as aplicações informáticas devem ser adaptados aos requisitos da SEPA e

devem ser introduzidas normas SEPA na comunicação com os clientes. Por último, mas não menos importante, caso seja disponibilizada a conversão dos formatos existentes para os novos formatos SEPA, e vice-versa, até ao prazo-limite de migração, é necessário garantir que não se verificam perdas de informação.

2. **Além disso, o Eurosistema espera que os bancos e as instituições de pagamentos ofereçam aos utilizadores instrumentos SEPA que correspondam aos instrumentos de pagamento em euros já oferecidos, tanto no envio como na recepção de pagamentos domésticos e transfronteiras no âmbito da SEPA.** A utilização activa dos instrumentos SEPA pode ser promovida tornando-os pelo menos tão atractivos para os clientes como os instrumentos já existentes, informando activamente os clientes e seguindo a política do Eurosistema relativa à SEPA.

As principais mensagens para os utilizadores da SEPA são as seguintes:

1. **O Eurosistema espera que as empresas e as administrações públicas: (i) façam referência aos critérios da SEPA definidos pelo EPC e às expectativas do Eurosistema no texto dos respectivos convites à apresentação de propostas, e (ii) utilizem um prestador de serviços de pagamento que cumpra as regras e expectativas da SEPA.** Além disso, os sistemas e bases de dados internos devem ser adaptados (por exemplo, integração do IBAN e do BIC, funcionalidade XML), de modo a permitir um processamento integralmente automatizado e sem fricções. Os investimentos necessários estimados devem ser orçamentados de forma atempada. Adicionalmente, as empresas e as administrações públicas devem apoiar a adopção geral dos produtos SEPA, disponibilizando aos clientes o IBAN (*International Bank Account Number* / número internacional de conta bancária) e o BIC, em vez dos identificadores de contas

já existentes, nas facturas e em outros formulários em versão electrónica ou em papel.

2. **O Eurosistema espera que os bancos comerciais e os bancos centrais, bem como as instituições de pagamentos dêem o exemplo e incluam uma referência aos critérios da SEPA definidos pelo EPC e às expectativas do Eurosistema no texto dos respectivos convites à apresentação de propostas.** Devem utilizar instrumentos SEPA e (caso não efectuem pagamentos de forma autónoma) escolher um prestador de serviços de pagamento que cumpra as regras e expectativas da SEPA no pagamento dos fornecedores e na realização de pagamentos de salários. Se as contas correspondentes forem na mesma instituição, deverá ser utilizado o IBAN, em vez dos identificadores de contas existentes.
3. **O Eurosistema espera que os comerciantes, ao permitirem pagamentos com cartões aos clientes, considerem se os sistemas de cartões e as entidades adquirentes com quem têm contratos cumprem o Quadro SEPA para os Pagamentos com Cartões e os Termos de Referência para os Sistemas de Cartões.** Devem proceder à migração para terminais com certificação EMV e para sistemas compatíveis com as normas SEPA (quando disponíveis), bem como promover a utilização de sistemas de cartões eficientes nos pontos de venda. Caso se trate de uma decisão comercialmente viável, devem considerar a aceitação de um ou mais sistemas europeus de cartões adicionais, quando estes forem disponibilizados.
4. **O Eurosistema espera que os clientes bancários se informem sobre o IBAN das suas contas e os BIC correspondentes dos seus bancos, facilitando assim a migração para a SEPA.** Além disso, sempre que o BIC e o IBAN são indicados nas facturas, seria benéfico para a adopção da SEPA que os clientes os utilizassem nos pagamentos (preferencialmente com instrumentos de

pagamento SEPA). Quando ponderam estabelecer uma nova relação bancária, os clientes bancários podem também comparar os serviços oferecidos por bancos de outros países participantes na SEPA. Nos pontos de venda, devem recorrer a pagamentos com cartões e não a meios de pagamento menos eficientes (por exemplo, o cheque), tanto nas transacções a nível nacional como a nível do conjunto da SEPA.

I INTRODUÇÃO

O Eurosistema continua a apoiar fortemente a concretização da SEPA (*Single Euro Payments Area* / Área Única de Pagamentos em Euros), um espaço onde as empresas e os particulares podem efectuar pagamentos em moeda escritural em toda a área do euro, utilizando um único conjunto de instrumentos de pagamento e uma única conta bancária, localizada em qualquer parte da área do euro, com a mesma facilidade, eficiência e segurança de que actualmente dispõem a nível nacional. A SEPA é necessária para que seja possível avançar no sentido de um mercado de pagamentos mais integrado na Europa, que trará benefícios económicos consideráveis para a sociedade. É igualmente uma etapa necessária para completar a introdução do euro como a moeda única de 16 países europeus. Nessa medida, a SEPA não é apenas um projecto do sector privado, mas está também estreitamente ligada à ambição política de uma Europa mais integrada, competitiva e inovadora. É um importante objectivo europeu, que, em termos de ambição, dimensão e complexidade, é comparável à transição para a moeda única e à introdução das notas e moedas de euro. O projecto de concepção e definição da SEPA é coordenado e fomentado pelo EPC (*European Payments Council* / Conselho Europeu de Pagamentos), o organismo de auto-regulamentação do sector bancário europeu no domínio dos serviços de pagamento. No seu papel de catalisador de mudança, o Eurosistema está a acompanhar de perto a evolução da SEPA. Desde o lançamento, em 28 de Janeiro de 2008, das Transferências a Crédito SEPA, uma das conclusões retiradas pelo Eurosistema é que a adesão aos manuais e quadros SEPA é necessária, mas não é suficiente. A fim de explorar plenamente o potencial dos benefícios esperados da SEPA, é preciso adoptar novas medidas. Nessa conformidade, o Eurosistema elaborou um conjunto de expectativas dirigidas a diferentes intervenientes, uma abordagem adoptada pelo facto de diversos participantes no mercado terem, ao longo de 2008, solicitado ao Eurosistema mais orientações sobre a SEPA.

O presente documento debruça-se sobre o conjunto da SEPA, independentemente de os países pertencerem, ou não, à área do euro. Todavia, como geralmente sucede no caso do projecto SEPA, foca apenas os pagamentos denominados em euros.

As expectativas do Eurosistema dirigidas aos prestadores e utilizadores da SEPA deverão ajudar a consciencializar o mercado de que, mesmo no actual período de turbulência, a SEPA continua a ser uma das principais prioridades do Eurosistema e que um cenário “mini-SEPA” (apenas para pagamentos transfronteiras) não é um resultado aceitável. A presente crise financeira está a levar cada vez mais bancos a concentrarem-se novamente nas actividades de retalho, no cerne das quais se encontram os serviços de pagamento. A migração completa para a SEPA reveste-se agora ainda de maior importância, dado que a SEPA constitui a base para os futuros serviços de pagamentos de retalho na Europa. As expectativas aqui formuladas fornecem orientações aos participantes no mercado no que respeita ao processo de migração.

Por último, mas não menos importante, é de salientar que o Eurosistema não pretende tornar obrigatórias as suas expectativas ou avaliar formalmente o seu cumprimento. No entanto, acolherá com agrado que os diferentes intervenientes as tomem em consideração nas suas actividades e encoraja-os, especialmente os bancos e as instituições de pagamentos, a procederem a uma auto-avaliação face às mesmas.

2 CONDIÇÕES PREVIAMENTE CONSIDERADAS

Ao estabelecer expectativas, o Eurosistema considerou um conjunto de condições prévias, as quais – por razões de transparência – são apresentadas a seguir.

- O Eurosistema não tem intenção de formular expectativas como requisitos

vinculativos, ou seja, não pretende exigir esforços adicionais aos utilizadores e aos prestadores.

- O Eurosistema não realizará, nesta fase, qualquer avaliação formal ou inquérito sobre as expectativas.
- Embora seja possível, não é obrigatório que os utilizadores e os prestadores procedam a uma auto-avaliação face às expectativas e publiquem os resultados. Todavia, o Eurosistema acolheria com particular agrado a realização de uma auto-avaliação por parte dos bancos e das instituições de pagamentos, tendo criado para esse fim um modelo de formulário, que se encontra anexado ao presente documento.
- As entidades especializadas não são obrigadas a disponibilizar toda a gama de produtos SEPA, podendo cumprir as expectativas no âmbito dos seus serviços limitados.
- Não existe duplicação da documentação já elaborada pelo EPC, nem do trabalho já realizado pelo Eurosistema (por exemplo, os Termos de Referência para as Infra-Estruturas). No entanto, de forma a proporcionar uma panorâmica abrangente, as restantes vertentes de trabalho do Eurosistema são resumidas com brevidade neste documento.

3 TIPOS DE INTERVENIENTES NA SEPA

O presente documento faz uma diferenciação entre prestadores e utilizadores da SEPA. Tipicamente, os prestadores da SEPA disponibilizam serviços relacionados com pagamentos a outras entidades (por exemplo, serviços de compensação e serviços de transferências a crédito ou de débito directo), ao passo que os utilizadores da SEPA são clientes de um prestador da SEPA e actuam em seu nome quando utilizam serviços de

pagamento. Com efeito, um interveniente (por exemplo, um banco) pode ser, por um lado, um prestador da SEPA (por exemplo, quando disponibiliza serviços de transferências a crédito aos seus clientes empresariais) e, por outro, um utilizador da SEPA (por exemplo, quando paga material de escritório a um fornecedor). Neste documento, pretende-se ter em consideração estes aspectos específicos.

É possível estabelecer três categorias de prestadores da SEPA:

- **bancos e instituições de pagamentos;**
- **sistemas de cartões; e**
- **infra-estruturas** (frequentemente designadas como “câmaras de compensação automática” ou “mecanismos de compensação e liquidação”).

Enquanto os bancos e as instituições de pagamentos prestam habitualmente serviços aos consumidores e às empresas (grandes, assim como pequenas e médias empresas e comerciantes), os clientes das infra-estruturas são normalmente os bancos. Não se trata, porém, de uma classificação disjuntiva, dado existirem bancos que disponibilizam serviços de compensação e liquidação a outros bancos (muitas vezes, de menor dimensão), bem como mecanismos de compensação e liquidação que oferecem às grandes empresas acesso directo aos seus serviços. O Eurosistema já publicou os Termos de Referência para as Infra-Estruturas, que podem ser consultados no sítio do BCE (<http://www.ecb.int/paym/sepa/components/infrastructures/html/tor.en.html>). No intuito de ajudar o sector bancário europeu a concretizar a SEPA para os Cartões, o Eurosistema desenvolveu critérios de compatibilidade com a SEPA para os sistemas de cartões e os termos de referência correspondentes. Em virtude destas duas vertentes de trabalho separadas, as infra-estruturas e os sistemas de cartões não são explicitamente considerados neste documento.

No que respeita aos utilizadores da SEPA, é possível estabelecer cinco categorias:

- **empresas (tanto grandes como pequenas e médias empresas);**
- **autoridades públicas;**
- **bancos (comerciais, assim como centrais) e instituições de pagamentos;**
- **comerciantes; e**
- **clientes individuais.**

O Eurosistema chamou a atenção, em diversas ocasiões, para a importância das empresas (tanto grandes como pequenas e médias empresas) e das administrações públicas (consultar, por exemplo, os relatórios intercalares sobre a SEPA e várias intervenções de representantes do Eurosistema¹), na medida em que são as entidades que mais contribuem para o número total de transacções através dos sistemas de pagamentos. Por conseguinte, são também os principais destinatários das expectativas do Eurosistema em relação à SEPA dirigidas aos utilizadores. No entanto, os três restantes tipos de utilizadores merecem igualmente ser considerados. Os bancos (tanto comerciais como centrais) e as futuras instituições de pagamentos não são apenas prestadores, são também utilizadores. Poderiam, obviamente, ser incluídos nos primeiros dois tipos de utilizadores mas, dada a sua importância simbólica e de forma a aumentar a sensibilização, são tratados como um tipo de utilizador distinto. Os comerciantes desempenham também um papel importante no processo SEPA. Na medida em que efectuam transferências a crédito e/ou débitos directos, são tratados como utilizadores do tipo “empresa”. Além dos seus processos de pagamento tipicamente associados às empresas, têm uma importante função de “defensores” da utilização de um determinado instrumento de pagamento SEPA nos pontos de venda (ou seja, dos pagamentos com cartões). Por último, mas não menos importante, os clientes individuais devem finalmente também beneficiar da SEPA e o

Eurosistema congratular-se-ia se adoptassem de forma activa os instrumentos de pagamento SEPA.

4 AVALIAÇÃO DO ACTUAL CUMPRIMENTO DAS EXPECTATIVAS

As expectativas do Eurosistema não pretendem ser requisitos formais e não são juridicamente vinculativas, nem para os utilizadores, nem para os prestadores da SEPA (bancos e instituições de pagamentos). No que respeita a estes últimos, as expectativas publicadas pelo Eurosistema têm como objectivo proporcionar um referencial para assegurar o cumprimento das expectativas mais abrangentes do Eurosistema e não apenas a mera adesão aos manuais e quadros relevantes. O Eurosistema não avaliará o cumprimento das expectativas pelos prestadores da SEPA (bancos e instituições de pagamentos), mas estes são convidados a analisar, numa base regular e autónoma, as respectivas ofertas de serviços face aos critérios e recomendações, bem como a publicar os resultados. É de realçar, porém, que os prestadores da SEPA (bancos e instituições de pagamentos) não estão, de forma alguma, juridicamente obrigados a efectuar essa avaliação. Dado que as infra-estruturas e os sistemas de cartões são abordados em pormenor no âmbito de outras vertentes de trabalho, apenas foi anexado a este documento um modelo de formulário para auto-avaliação de bancos e instituições de pagamentos.

Não se espera que os bancos e instituições de pagamentos que não disponibilizam um tipo de produto específico (por exemplo, débitos directos) sejam obrigados a oferecer o tipo de produto correspondente no contexto da SEPA. Por conseguinte, as expectativas em relação à SEPA dizem apenas respeito aos tipos de produtos já disponibilizados pelos bancos ou instituições de pagamentos nos instrumentos em euros existentes. Os prestadores podem decidir não oferecer um tipo de produto que

¹ Os relatórios e intervenções estão disponíveis em <http://www.ecb.int/paym/sepa/html/index.en.html>.

não disponibilizem nos instrumentos em euros existentes, mas tal não os impede de cumprirem as presentes expectativas.

Seria, obviamente, bastante mais difícil avaliar o cumprimento das expectativas pelos utilizadores (quer através de auto-avaliação, quer de avaliação por terceiros) do que pelos prestadores. Esta é uma das razões pelas quais não está prevista a avaliação do cumprimento das expectativas dirigidas aos utilizadores da SEPA. No entanto, as expectativas mostram aos utilizadores como pode ser activamente promovida a migração para a SEPA, servindo-lhes de orientação na implementação da SEPA e, além disso, proporcionando-lhes uma perspectiva do que seria uma implementação bem-sucedida e dos benefícios daí decorrentes. Por conseguinte, as expectativas publicadas pelo Eurosistema apoiarão as comunidades bancárias nacionais e as instituições de pagamentos nos seus esforços de comunicação com os utilizadores e servirão de orientação para estes últimos na adaptação das suas actividades relacionadas com pagamentos.

5 RAZÕES PARA A DEFINIÇÃO DE EXPECTATIVAS

Em virtude da actual crise financeira, corre-se o risco de que a SEPA seja considerada uma questão de menor importância. A publicação de expectativas serve para reiterar as disposições de política do Eurosistema e contribuirá para a promoção de um enquadramento “favorável à SEPA”. Com uma lista de expectativas do Eurosistema, os promotores da SEPA nos bancos e nas empresas dispõem de argumentos adicionais (podendo mesmo obter mais facilmente os recursos necessários ou, pelo menos, ficar numa posição mais forte para defender os seus actuais recursos).

Embora a maioria dos prestadores já tenha confirmado publicamente a sua compatibilidade com a SEPA (consultar, por exemplo, a lista

de mecanismos de compensação e liquidação compatíveis com a SEPA compilada pelo EPC) ou assinado o acordo de adesão (ver a lista de bancos assinantes do acordo de adesão para as Transferências a Crédito SEPA disponibilizada pelo EPC), o funcionamento efectivo demonstrou que a mera adesão e/ou o cumprimento das regras do EPC muitas vezes não é suficiente para promover a adopção plena da SEPA e menos ainda para conseguir uma parte substancial do volume de pagamentos global ou fornecer orientações claras de modo a evitar problemas nas operações diárias.

Com a publicação de expectativas e recomendações pretende-se explicar aos participantes no mercado o que o Eurosistema espera dos prestadores e confirmar que as expectativas expressas não se restringem à mera adesão aos manuais e quadros relevantes. Além disso, visa-se esclarecer os participantes no mercado sobre como o Eurosistema considera que os utilizadores podem usufruir plenamente do potencial da SEPA.

Uma das lições retiradas da introdução das Transferências a Crédito SEPA é a constatação de que o mercado precisa e muitas vezes exige mais orientação do que a que actualmente lhe é oferecida. As expectativas formuladas neste documento fornecem orientações adicionais ao comunicarem que, pelo menos na perspectiva do Eurosistema, a SEPA não se limita à abordagem restritiva de uma mera adesão a manuais.

Ao publicar as suas expectativas e recomendações, o Eurosistema dá aos prestadores uma oportunidade de comunicarem, em termos de *marketing*, até que ponto estão preparados para a SEPA e de apoiarem a migração dos seus clientes. Os “precursores” da SEPA têm a possibilidade de se distinguirem dos intervenientes mais passivos, sendo recompensados com esta nova oportunidade de *marketing*, que lhes permite promoverem-se como “cumpridores das expectativas do Eurosistema em relação à SEPA”.

6 EXPECTATIVAS DIRIGIDAS AOS PRESTADORES (BANCOS E INSTITUIÇÕES DE PAGAMENTOS)

Como referido, os sistemas de cartões e as infra-estruturas têm vertentes de trabalho próprias e, portanto, não são abordados neste documento.

6.1 SITUAÇÃO RELATIVAMENTE AOS BANCOS E INSTITUIÇÕES DE PAGAMENTOS

Há uma percentagem considerável de pagamentos que não são efectuados através de infra-estruturas, mas antes de forma bilateral. Além disso, os bancos actuam muitas vezes como “quase infra-estruturas” ao serviço de outros bancos. Embora tenham assinado o acordo de adesão, os bancos declaram publicamente que, ao oferecerem serviços de compensação, podem efectuar qualquer tipo de conversão solicitada (mesmo que tal implique perdas de informação). O Eurosistema introduziu Termos de Referência para as Infra-Estruturas (além da declaração escrita apresentada ao EPC pelos mecanismos de compensação e liquidação²) mas, até à data, as expectativas do Eurosistema dirigidas aos bancos foram apenas comunicadas ocasionalmente em discursos e relatórios intercalares. A Directiva relativa aos serviços de pagamento permitirá às instituições de pagamentos disponibilizarem uma vasta gama de serviços de pagamento. A fim de garantir condições de igualdade, as instituições de pagamentos são tratadas da mesma forma que os bancos no presente documento. Tal tem por base o pressuposto de que também o EPC dará o mesmo tratamento às instituições de pagamentos e aos bancos (por exemplo, no que se refere à adesão).

6.2 EXPECTATIVAS DO EUROSISTEMA DIRIGIDAS AOS BANCOS E ÀS INSTITUIÇÕES DE PAGAMENTOS

O Eurosistema espera que os bancos/as instituições de pagamentos:

1. Assegurem a capacidade operacional de enviarem e receberem pagamentos SEPA

- a) aderindo ao manual relativo às Transferências a Crédito SEPA e participando no sistema de Transferências a Crédito SEPA, caso disponibilizem esse serviço;
- b) aderindo ao(s) manual/ais relativo(s) ao(s) Débitos Directos SEPA e participando no sistema de Débitos Directos SEPA, caso disponibilizem esse serviço³;
- c) elaborando uma lista de todos os BIC8 ou BIC11⁴ operacionais utilizados nos serviços de pagamento, a qual deve figurar no directório de, pelo menos, um mecanismo de compensação e liquidação que ofereça total capacidade de alcance SEPA;
- d) tornando os processos de negócio e as aplicações informáticas afectadas compatíveis com as disposições dos manuais do EPC relevantes, testando com êxito as soluções e colocando-as num contexto de funcionamento real;
- e) oferecendo a utilização de normas SEPA nos domínios “cliente a banco” e “banco a cliente”⁵ (desenvolvidas pelo EPC, mas actualmente apenas recomendadas para utilização facultativa), no mínimo em alternativa às normas existentes e – caso seja útil – cooperando com os fornecedores de aplicações informáticas dos clientes de forma a contribuir para que estes últimos migrem para os instrumentos de pagamento SEPA. Dado que os clientes individuais não são abrangidos por estas normas, o Eurosistema espera que os prestadores coloquem à sua disposição o mesmo tipo de canais de

2 A lista de mecanismos de compensação e liquidação que declararam ser compatíveis com a SEPA pode ser consultada em http://www.europeanpaymentscouncil.eu/content.cfm?page=sepa_scheme-compliant_csms.

3 Tal significa que o Eurosistema espera que um banco/uma instituição de pagamentos que ofereça, por exemplo, uma solução de débitos directos já existente para pagamentos em euros ofereça igualmente Débitos Directos SEPA (quando disponíveis).

4 O BIC11 só é necessário caso não seja possível o processamento dos pagamentos dirigidos ao BIC8 genérico, seguido de qualquer código de sucursal – incluindo “XXX”.

5 Parte-se do princípio de que serão recomendadas as mesmas normas para a comunicação entre instituições de pagamentos.

acesso aos instrumentos SEPA que existem para os actuais instrumentos de pagamento (por exemplo, a banca via Internet). Após o prazo-limite de migração, só serão utilizadas normas SEPA no intercâmbio de dados com os clientes (excepto nos casos em que bancos e clientes acordam na utilização de serviços de conversão);

- f) não disponibilizando serviços de conversão que resultem em perdas de informação. É necessário garantir que todos os dados – mesmo que não possam ser convertidos para um formato já existente – sejam comunicados ao banco destinatário (excepto quando explicitamente acordado que não seja transmitida toda a informação). Após o prazo-limite de migração para a SEPA (quando definido), deverão deixar de ser disponibilizados serviços de conversão a nível interbancário.

2. Ofereçam aos utilizadores instrumentos SEPA correspondentes aos instrumentos de pagamento em euros já oferecidos pelos bancos/instituições de pagamentos⁶. O Eurosistema espera que sejam disponibilizados instrumentos SEPA para enviar e receber pagamentos domésticos e transfronteiras no âmbito da SEPA.

Qualquer banco ou instituição de pagamentos que cumpra estas expectativas está preparado em termos operacionais para processar os instrumentos SEPA (relevantes), disponibilizando igualmente estes instrumentos para que os seus clientes os possam utilizar de forma activa. Além disso, o Eurosistema recomenda que os bancos e as instituições de pagamentos:

a) Tornem os instrumentos SEPA atractivos para os clientes

- i) fazendo dos instrumentos de pagamento SEPA a opção por defeito para transacções domésticas e transfronteiras no contexto da SEPA, substituindo assim os instrumentos de pagamento em euros existentes;

- ii) tornando os serviços disponibilizados para os pagamentos existentes (por exemplo, a banca via Internet e a possibilidade de registar ordens recorrentes ou permanentes) disponíveis também para os instrumentos SEPA;
- iii) oferecendo serviços que permitam aos clientes efectuar pagamentos apenas com o IBAN (ou seja, sem o BIC);
- iv) procurando melhorar os instrumentos SEPA de forma a satisfazer os requisitos e exigências dos utilizadores, criando serviços facultativos adicionais, apoiando o alargamento ao conjunto da SEPA dos serviços facultativos adicionais bem-sucedidos em determinadas comunidades e implementando produtos baseados na iniciativa e-SEPA (*electronic SEPA* / SEPA electrónica) e quadros futuros, tais como os relativos aos “pagamentos em linha SEPA” e aos “pagamentos móveis SEPA” (quando disponíveis).

b) Informem activamente os clientes sobre a SEPA

- i) dedicando uma parte do sítio do banco/instituição de pagamentos à SEPA e fornecendo informações adicionais aos clientes;
- ii) descrevendo claramente os benefícios da SEPA para os diferentes tipos de utilizadores;
- iii) facilitando aos clientes o acesso ao BIC (enquanto for um identificador exigido na SEPA) e ao IBAN (por exemplo, colocando-o num lugar óbvio

⁶ O Eurosistema espera não só que os instrumentos de pagamento disponibilizados no formato já existente sejam igualmente disponibilizados no formato SEPA, mas também que seja assegurado o mesmo nível de serviço. Se tal não for possível com o formato básico SEPA, devem ser criados serviços facultativos adicionais em conformidade com as orientações do EPC.

no extracto de conta, na interface da banca via Internet e nos cartões – desde que não existam impedimentos legais).

c) Cumpram a política do Eurosistema em relação à SEPA

- i) utilizando uma infra-estrutura (se relevante) que já tenha efectuado a auto-avaliação face aos Termos de Referência para as Infra-Estruturas, que tenha publicado os resultados e que, de acordo com a auto-avaliação, cumpra esses termos de referência;
- ii) disponibilizando serviços de compensação e liquidação (se relevante) baseados nos princípios aplicáveis dos Termos de Referência para as Infra-Estruturas⁷.

7 EXPECTATIVAS DIRIGIDAS AOS UTILIZADORES

7.1 EMPRESAS E ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS

Com base na discussão precedente, o Eurosistema recomenda aos grandes utilizadores (tais como empresas e administrações públicas) que pretendem um tratamento mais harmonizado dos pagamentos nacionais e transfronteiras:

1. a inclusão de uma referência aos critérios da SEPA definidos pelo EPC e às expectativas do Eurosistema⁸ no texto dos respectivos convites à apresentação de propostas para a prestação de serviços de processamento de pagamentos;
2. a utilização de um prestador que cumpra as regras e expectativas do EPC e do Eurosistema em relação à SEPA⁸. Esse prestador não tem necessariamente de estar localizado no mesmo país. O Eurosistema espera que os utilizadores consultem o prestador da SEPA seleccionado e o fornecedor de aplicações informáticas

(empresariais) sobre a forma de atingirem a operacionalidade técnica no âmbito da SEPA e de beneficiarem da SEPA;

3. a realização das alterações e adições necessárias aos respectivos sistemas e bases de dados internos (por exemplo, actualizar os códigos bancários e os números de conta para BIC e IBAN), ao *software* de planeamento de recursos empresariais e aos processos subjacentes (por exemplo, reconciliação, gestão de tesouraria) com vista a originarem e processarem Transferências a Crédito SEPA;
4. a realização das adaptações necessárias para os Débitos Directos SEPA (quando disponíveis), por exemplo, no que se refere à gestão de mandatos ou – caso tal não seja solucionado pelo legislador na transposição da Directiva relativa aos serviços de pagamento – à migração dos mandatos existentes;
5. a exploração dos potenciais benefícios decorrentes da utilização de normas XML nos domínios “cliente a banco” e “banco a cliente”, incluindo normas para o reporte e a reconciliação (se e quando disponíveis) – estes benefícios podem englobar a utilização de informação estruturada sobre a remessa e uma maior flexibilidade na mudança de relações bancárias;

6. a planificação dos investimentos necessários para que seja possível a sua inclusão no período orçamental subsequente;

⁷ Obviamente, é possível que só um número limitado dos critérios dos Termos de Referência para as Infra-Estruturas seja relevante para os bancos e instituições de pagamentos que oferecem serviços de compensação e liquidação. De acordo com o Eurosistema, esses critérios são os seguintes: 1.º Critério (questões 6.a, 7, 8 e 8.a), 3.º Critério (questões 11.a a 11.e) e 4.º Critério (questões 15 e 15.a, sendo que o termo “participantes” se refere às instituições financeiras a quem são prestados serviços). Os Termos de Referência para as Infra-Estruturas encontram-se disponíveis em <http://www.ecb.int/paym/sepa/components/infrastructures/html/tor.en.html>.

⁸ Estas expectativas referem-se à compatibilidade básica face à documentação do EPC, assim como ao cumprimento das expectativas dirigidas aos prestadores da SEPA formuladas pelo Eurosistema neste documento.

7. o apoio à adopção geral dos produtos SEPA
- a) incluindo o IBAN e o BIC em todas as facturas (não apenas nas facturas transfronteiras, como actualmente estipulado no Regulamento (CE) n.º 2560/2001) de forma mais visível que os identificadores existentes, reforçando assim a adopção da SEPA. Além disso, os comités nacionais de migração para a SEPA podem discutir e concertar uma abordagem para que sejam apenas incluídos identificadores SEPA.
 - b) facilitando o acesso aos identificadores SEPA nos respectivos sítios na Internet, caso aí publiquem também os identificadores existentes;
 - c) confirmando e utilizando o IBAN e o BIC nas suas próprias aquisições;
 - d) não colocando restrições à localização do banco do pagador (por exemplo, um devedor no caso dos débitos directos) ou do banco do beneficiário (por exemplo, para pagamento de salários de trabalhadores) no âmbito da SEPA;
 - e) criando condições para que os pagadores utilizem instrumentos SEPA, por exemplo, recorrendo ao IBAN e ao BIC em vez de aos identificadores existentes, quer os clientes utilizem formulários em versão electrónica, quer em papel.
- de pagamento SEPA, o Eurosistema espera que eles dêem o exemplo e sejam coerentes. Por conseguinte, os bancos devem:
1. incluir uma referência aos critérios da SEPA definidos pelo EPC e às expectativas do Eurosistema⁹ no texto dos respectivos convites à apresentação de propostas para a prestação de serviços de processamento de pagamentos;
 2. utilizar instrumentos de pagamento SEPA (em vez dos instrumentos de pagamento em euros existentes¹⁰) e um prestador (designadamente para pagamentos que não sejam “on us”, isto é, quando o ordenante e o beneficiário são uma única entidade ou pertencem ao mesmo grupo) que cumpra as regras do EPC e as expectativas do Eurosistema em relação à SEPA e que não tenha necessariamente de estar localizado no mesmo país, para
 - a) pagarem aos fornecedores. Caso tal não seja possível, o Eurosistema espera que os bancos e as instituições de pagamentos solicitem activamente aos respectivos fornecedores os identificadores SEPA necessários.
 - b) realizarem pagamentos de salários. O Eurosistema espera que os funcionários disponibilizem os respectivos IBAN e BIC.
 3. utilizar os IBAN em vez dos números de conta, caso os pagamentos mencionados em 2.a e 2.b sejam realizados a nível interno (isto é, caso sejam pagamentos “on us”).

7.2 BANCOS COMERCIAIS E BANCOS CENTRAIS, BEM COMO INSTITUIÇÕES DE PAGAMENTOS

Os bancos e as futuras instituições de pagamentos desempenham um papel crucial no processo SEPA, não apenas porque contribuem para o processo de definição de políticas da SEPA, mas também porque são os fornecedores dos instrumentos de pagamento SEPA daí resultantes. Da mesma forma que os bancos e as instituições de pagamentos esperam que outros utilizadores adoptem os instrumentos

⁹ Esta expectativa refere-se à compatibilidade básica à luz da documentação do EPC, assim como ao cumprimento das expectativas dirigidas aos prestadores da SEPA formuladas pelo Eurosistema neste documento.

¹⁰ As transacções não denominadas em euros não são afectadas pelas presentes expectativas.



7.3 COMERCIANTES

Para além dos pagamentos habituais relacionados com as empresas, os comerciantes têm, normalmente, uma relação contratual com as entidades adquirentes de cartões e oferecem aos seus clientes um ou mais sistemas de cartões para a realização de pagamentos. Nesse contexto, o Eurosistema espera que os comerciantes considerem o seguinte:

1. aceitar os cartões disponibilizados por sistemas de cartões que cumpram os Termos de Referência para os Sistemas de Cartões e o Quadro SEPA para os Pagamentos com Cartões¹¹;
2. celebrar contratos com entidades adquirentes, cuja actividade no domínio dos cartões seja consentânea com as disposições dos Termos de Referência do Eurosistema para os Sistemas de Cartões;
3. proceder à migração para terminais com certificação EMV e para sistemas compatíveis com as normas SEPA (quando disponíveis);
4. aceitar um ou mais sistemas (europeus) de cartões adicionais, quando disponíveis (caso se trate de uma decisão comercialmente viável);
5. promover a utilização de sistemas de cartões eficientes nos pontos de venda ou, pelo menos, não desencorajar a sua utilização face ao numerário (por exemplo, oferecendo descontos apenas nos pagamentos em numerário).

7.4 CLIENTES INDIVIDUAIS (CONSUMIDORES)

Considera-se pouco provável que os clientes individuais solicitem activamente instrumentos de pagamento SEPA, visto que os benefícios não são necessariamente óbvios para eles. No entanto, os clientes individuais também serão afectados pela descontinuação dos instrumentos existentes. A formulação de expectativas

dirigidas aos clientes individuais pode ser facilmente mal interpretada como sendo uma forma de exigir um esforço adicional dos consumidores. Dada a relutância destes últimos em alterarem o seu comportamento em termos de pagamentos, estas expectativas podem contribuir para uma atitude negativa face à SEPA. Por conseguinte, importa realçar que as medidas apresentadas nesta secção não se referem a acções que o Eurosistema “espera” de todos os consumidores. O Eurosistema “espera” simplesmente que um número considerável de consumidores adopte os passos a seguir descritos, facilitando assim a migração para a SEPA.

Os clientes individuais podem:

1. informar-se sobre o IBAN da sua conta e o BIC correspondente do seu banco;
2. utilizar o IBAN e o BIC (se este último for solicitado), em vez dos identificadores nacionais, sempre que estes figurem na factura;
3. utilizar as Transferências a Crédito SEPA e os Débitos Directos SEPA (logo que disponíveis), em vez dos actuais produtos correspondentes;
4. pagar com cartões nos pontos de venda, em vez de recorrerem a meios de pagamento menos eficientes (por exemplo, o cheque), tanto nas transacções a nível nacional como a nível do conjunto da SEPA;
5. comparar os serviços oferecidos pelos bancos de vários países participantes na SEPA antes de estabelecerem uma nova relação bancária.

¹¹ Para eventuais isenções relativamente a sistemas tripartidos de cartões, ver a Secção 2.3 do 6.º Relatório Intercalar sobre a SEPA.

8 CONCLUSÃO

Com a publicação de expectativas, o Eurosistema pretende reforçar que continua fortemente empenhado na SEPA e que é necessário o apoio não apenas do sector bancário, mas de todos os intervenientes na cadeia de valor dos pagamentos, para que a SEPA seja tão bem-sucedida como outros projectos europeus importantes (nomeadamente a transição para as notas e moedas de euro). A comunidade bancária tem, porém, conduzido o projecto desde o seu início e continuará a fazê-lo. Por esse motivo, o Eurosistema prestou particular atenção a este grupo de intervenientes no presente documento e no modelo de formulário em anexo.

À medida que se for avançando no sentido de uma SEPA totalmente operacional, a validade das expectativas será periodicamente analisada pelo Eurosistema e, se necessário, as expectativas serão actualizadas. Para o efeito, o Eurosistema agradece quaisquer comentários por parte dos diferentes intervenientes sobre as expectativas formuladas neste documento.

ANEXO

EXPECTATIVAS DO EUROSISTEMA DIRIGIDAS AOS PRESTADORES DE SERVIÇOS SEPA

MODELO DE FORMULÁRIO PARA AUTO-AVALIAÇÃO DE BANCOS E INSTITUIÇÕES DE PAGAMENTOS

[designação do banco ou instituição de pagamentos]

INFORMAÇÃO GERAL

As expectativas do Eurosistema não constituem requisitos formais, nem são juridicamente vinculativas para um prestador de serviços SEPA (ou seja, um banco ou uma instituição de pagamentos). Têm antes como objectivo proporcionar um referencial para assegurar que os prestadores possam envidar esforços no sentido do cumprimento das expectativas mais abrangentes do Eurosistema e não apenas de uma mera adesão aos manuais e quadros relevantes. O Eurosistema não avaliará o cumprimento das expectativas por parte dos prestadores da SEPA, mas convida-os (não se trata de uma obrigação jurídica) a avaliar, numa base regular e autónoma, as suas operações face aos critérios e recomendações, bem como a publicar os resultados.

Os bancos e instituições de pagamentos que não disponibilizem um determinado tipo de produto não têm de disponibilizar o tipo de produto correspondente no contexto da SEPA. Por conseguinte, as expectativas em relação à SEPA referem-se apenas aos produtos já disponibilizados por um banco ou instituição de pagamentos nos instrumentos em euros existentes. Os prestadores podem optar por não oferecer um tipo de produto que não disponibilizem já nos instrumentos em euros existentes, mas tal não os impede de cumprirem as expectativas.

AUTO-AVALIAÇÃO

[designação do banco ou instituição de pagamentos]

1. Assegura a capacidade operacional de enviar e receber pagamentos SEPA.

- a) Aderiu ao manual relativo às Transferências a Crédito SEPA e participa no Sistema de Transferências a Crédito SEPA (apenas aplicável caso este tipo de serviço seja disponibilizado)¹².

SIM NÃO

Observações:

- b) Aderiu ao(s) manual/ais relativo(s) ao(s) Débitos Directos SEPA e participa no Sistema de Débitos Directos SEPA (apenas aplicável caso este tipo de serviço seja disponibilizado)¹³.

SIM NÃO

Observações:

¹² Tal significa que o Eurosistema espera que um banco/instituição de pagamentos que ofereça, por exemplo, uma solução de transferências a crédito já existente para pagamentos em euros, ofereça igualmente Transferências a Crédito SEPA.

¹³ Tal significa que o Eurosistema espera que um banco/instituição de pagamentos que ofereça, por exemplo, uma solução de débito directo já existente para pagamentos em euros, ofereça igualmente Débitos Directos SEPA (quando disponíveis).

c) Elaborou uma lista de todos os BIC8 ou BIC11¹⁴ operacionais utilizados nos serviços de pagamento, a qual deve figurar no directório de, pelo menos, um mecanismo de compensação e liquidação que ofereça total capacidade de alcance SEPA.

SIM NÃO

Observações:

d) Tornou os processos de negócio e as aplicações informáticas afectadas compatíveis com as disposições dos manuais do EPC relevantes, testou com êxito as soluções e colocou-as num contexto de funcionamento real.

SIM NÃO

Observações:

e) Oferece a utilização de normas SEPA nos domínios “cliente a banco” e “banco a cliente”¹⁵ (desenvolvidas pelo EPC, mas actualmente apenas recomendadas para utilização facultativa), no mínimo em alternativa às normas existentes e – caso seja útil – coopera com os fornecedores de aplicações informáticas dos clientes de forma a contribuir para que estes últimos migrem para os instrumentos de pagamento SEPA.

SIM NÃO

Observações:

f) Não disponibiliza serviços de conversão que resultem em perdas de informação. Os dados são fornecidos na totalidade, excepto quando explicitamente acordado que não seja transmitida toda a informação. Após o prazo-limite da migração para a SEPA (quando definido), deixarão de ser disponibilizados serviços de conversão a nível interbancário.

SIM NÃO

Observações:

2. Oferece aos utilizadores instrumentos SEPA correspondentes aos instrumentos de pagamento em euros já oferecidos¹⁶. Os instrumentos SEPA estão disponíveis para enviar e receber pagamentos domésticos e transfronteiras no âmbito da SEPA.

¹⁴ O BIC11 só é necessário caso não seja possível o processamento dos pagamentos dirigidos ao BIC8 genérico, seguido de qualquer código de sucursal – incluindo “XXX”.

¹⁵ Parte-se do princípio de que serão recomendadas as mesmas normas para a comunicação entre instituições de pagamentos.

¹⁶ O Eurosistema espera não só que os instrumentos de pagamento disponibilizados no formato já existente sejam igualmente disponibilizados no formato SEPA, mas também que seja assegurado o mesmo nível de serviço. Se tal não for possível com o formato básico SEPA, devem ser criados serviços facultativos adicionais em conformidade com as orientações do EPC.

Cumprindo estas expectativas, estamos preparados em termos operacionais para processar os instrumentos SEPA (relevantes). Disponibilizamos igualmente estes instrumentos para que os nossos clientes os possam utilizar de forma activa.

SIM NÃO

Observações:

Além disso, cumprimos as recomendações do Eurosistema dirigidas aos bancos/instituições de pagamentos:

a) Tornar os instrumentos SEPA atractivos para os clientes

i) fazendo dos instrumentos de pagamento SEPA a opção por defeito nas transacções domésticas e transfronteiras no contexto da SEPA, substituindo, assim, os instrumentos de pagamento em euros existentes;

SIM NÃO

Observações:

ii) tornando os serviços disponibilizados para os pagamentos existentes (por exemplo, a banca via Internet e a possibilidade de registar ordens recorrentes ou permanentes) disponíveis também para os instrumentos SEPA;

SIM NÃO

Observações:

iii) oferecendo serviços que permitam aos clientes efectuar pagamentos apenas com o IBAN (ou seja, sem o BIC);

SIM NÃO

Observações:

iv) procurando melhorar os instrumentos SEPA de forma a satisfazer os requisitos e exigências dos utilizadores, criando serviços facultativos adicionais, apoiando o alargamento ao conjunto da SEPA dos serviços facultativos adicionais bem-sucedidos em determinadas comunidades e implementando produtos baseados na iniciativa e-SEPA (*electronic SEPA* / SEPA electrónica) e quadros futuros, tais como os relativos aos “pagamentos em linha SEPA” e aos “pagamentos móveis SEPA” (quando disponíveis).

SIM NÃO

Observações:

b) Informar activamente os clientes sobre a SEPA

i) dedicando uma parte do sítio do banco/instituição de pagamentos à SEPA e fornecendo informações adicionais aos clientes;

SIM NÃO

Observações:

ii) descrevendo claramente os benefícios da SEPA para os diferentes tipos de utilizadores;

SIM NÃO

Observações:

iii) facilitando aos clientes o acesso ao BIC (enquanto for um identificador exigido na SEPA) e ao IBAN (por exemplo, colocando-o num lugar óbvio no extracto de conta, na interface da banca via Internet e nos cartões – desde que não existam impedimentos legais).

SIM NÃO

Observações:

c) Cumprir a política do Eurosistema em relação à SEPA

i) utilizando uma infra-estrutura (se relevante) que já tenha efectuado a auto-avaliação face aos Termos de Referência para as Infra-Estruturas, que tenha publicado os resultados e que, de acordo com a auto-avaliação, cumpra esses termos de referência;

SIM NÃO

Observações:

ii) disponibilizando serviços de compensação e liquidação (se relevante) baseados nos princípios aplicáveis dos Termos de Referência para as Infra-Estruturas.

SIM NÃO

Observações:

Para mais informações, contactar:

ABREVIATURAS

- SEPA *Single Euro Payments Area* / Área Única de Pagamentos em Euros
IBAN *International Bank Account Number* / número internacional de conta bancária
BIC *Bank Identifier Code* / código de identificação bancária

© Banco Central Europeu, 2009

Morada: Kaiserstrasse 29, 60311 Frankfurt am Main, Alemanha

Endereço postal: Postfach 16 03 19, 60066 Frankfurt am Main, Alemanha

Telefone: +49 69 1344 0

Internet: <http://www.ecb.europa.eu>

Fax: +49 69 1344 6000

Todos os direitos reservados. A reprodução para fins pedagógicos e não comerciais é permitida, desde que a fonte esteja identificada.

ISBN 978-92-899-0436-0 (online)