

ASSUNTO: Realização de operações de troco e destroco de numerário ao balcão

A responsabilidade pela regularização e eficiência da oferta fiduciária, bem como pela manutenção da qualidade e da autenticidade das notas euro em circulação cabe ao Banco Central Europeu e aos bancos centrais nacionais dos países que adoptaram o euro, por decorrência das funções que lhes estão atribuídas no âmbito da emissão monetária.

Por seu turno, as instituições de crédito, tanto pela relevante posição que ocupam no processo de distribuição de numerário à economia, como pela natural proximidade que têm com o público, desempenham um papel determinante na manutenção da regularidade da circulação fiduciária e na adequação da oferta à procura de numerário. Nesse quadro, assume a maior importância a adopção de práticas de distribuição de notas, quer ao balcão, quer através de equipamentos operados por clientes, que atendam à estrutura da circulação fiduciária do país e que facilitem uma adequada utilização das diferentes denominações em que aquela se concretiza.

O Banco de Portugal, através da análise das reclamações do público que lhe têm sido encaminhadas ao abrigo do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, tomou conhecimento da existência, por parte de algumas instituições de crédito, de práticas de recusa na realização de operações de troco e destroco de numerário, ao balcão, alegando a indisponibilidade, nas suas caixas, de numerário em denominações e quantidades que permitam a realização de tais operações ou fazendo depender a realização dessas operações da existência de contrato de conta. Chegou, igualmente, ao conhecimento do Banco de Portugal a existência de situações em que são cobradas comissões pela simples realização de operações de troco ou destroco de notas ao balcão, a clientes e a não clientes.

Tais práticas, para além de constituírem a frustração de uma expectativa legítima do cliente bancário e do público em geral, ao serem confrontados com a recusa ou a oneração de operações que esperam ver asseguradas de forma gratuita pelo sistema bancário, atento o papel insubstituível que este assume no processo de distribuição de numerário, prejudicam a sua regular utilização enquanto meio de pagamento, bem como a confiança do público e demais operadores na circulação fiduciária.

Desse modo, as instituições de crédito devem assegurar gratuitamente a realização de operações de troco e destroco de numerário ao balcão, facilidade que deverá igualmente ser assegurada a não clientes.

Neste quadro de actuação, e tendo em vista o reforço da confiança na utilização do numerário como meio de pagamento, o Banco de Portugal reitera a sua disponibilidade para colaborar com as instituições de crédito no processo de formação dos seus colaboradores na área do conhecimento das notas e moedas de euros, com o objectivo de garantir uma adequada capacidade no reconhecimento da sua genuinidade e qualidade.

As instituições de crédito que entendam como necessária a colaboração do Banco de Portugal no processo de qualificação dos seus colaboradores deverão dirigir as solicitações para:

Banco de Portugal
Departamento de Emissão e Tesouraria
Apartado 81
2584-908 Carregado

É revogada a Carta-Circular n.º 2/2007/DET, de 10-01-2007.

Enviada a:

Bancos, Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, Caixas Económicas, Caixa Económica Montepio Geral, Caixa Geral de Depósitos, Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, Instituições de Moeda Electrónica, Instituições Financeiras de Crédito e Agências de Câmbios.