



**Assunto:** Boas práticas aplicáveis à disponibilização do extrato de comissões através de canais digitais ou de correio eletrónico

O Banco de Portugal tem vindo a acompanhar a forma como as instituições de crédito e outros prestadores de serviços de pagamento asseguram o cumprimento do dever de disponibilização aos clientes do extrato anual de comissões associadas à conta de depósito à ordem e a outras contas de pagamento, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, e no n.º 8 do artigo 77.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

Considerando a importância de assegurar a transparência e a comparabilidade da informação, independentemente do meio utilizado para a comunicação com os clientes, e tendo em conta os ensinamentos da economia comportamental, o Banco de Portugal identificou um conjunto de boas práticas aplicáveis à disponibilização do extrato de comissões através de canais digitais (*online* e *mobile*) e de correio eletrónico.

Assim, no uso da competência que lhe é atribuída pelo disposto no artigo 17.º da sua Lei Orgânica, aprovada pela Lei n.º 5/98, de 31 de janeiro, na sua redação atual, o Banco de Portugal transmite o seguinte:

1. As boas práticas constantes da presente Carta Circular devem ser observadas pelas instituições de crédito e outros prestadores de serviços de pagamento (doravante, “instituições”) no âmbito da disponibilização do extrato de comissões, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, e no n.º 8 do artigo 77.º do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras.

Para efeitos do disposto na presente Carta Circular, entende-se por “canais digitais” o canal *online*, ou seja, o canal de acesso do cliente aos produtos e serviços bancários disponibilizados pelas instituições através da internet (*browser*), bem como o canal *mobile*, isto é, o canal de acesso do cliente aos produtos e serviços bancários disponibilizados pelas instituições através de *smartphone* ou *tablet*, em particular via APP.

2. Quando as instituições utilizam os canais digitais ou o correio eletrónico para enviar o extrato de comissões aos clientes, devem assegurar que o documento é disponibilizado:
  - a) De forma clara e facilmente identificável pelos clientes;

.....  
**Enviado a:**  
Instituições de Crédito, Instituições de Pagamento e Instituições de Moeda Eletrónica.

- b) Através de um ficheiro autónomo, com a designação «*extrato de comissões*».
- 3. Quando o extrato de comissões é disponibilizado através de correio eletrónico, as instituições devem ainda assegurar que a comunicação que acompanha o documento contém, no assunto, a expressão «*extrato de comissões*».
- 4. Nos casos em que o extrato de comissões é disponibilizado através de canais digitais, as instituições devem garantir que:
  - a) O documento é disponibilizado em local bem visível e de acesso direto pelos clientes;
  - b) Os clientes são informados sobre essa disponibilização, mediante o envio de uma notificação específica, designadamente através de correio eletrónico ou de mensagens curtas (SMS), a qual deverá identificar, sempre que possível, o local do sítio na internet ou na APP onde o documento pode ser consultado;
  - c) O documento é disponibilizado por um período não inferior a um ano, devendo o cliente ser informado sobre esse prazo.
- 5. As instituições devem prestar informação adicional sobre a disponibilização do extrato de comissões, designadamente através da utilização de mensagens de destaque nas páginas iniciais dos seus sítios na internet ou das APP.