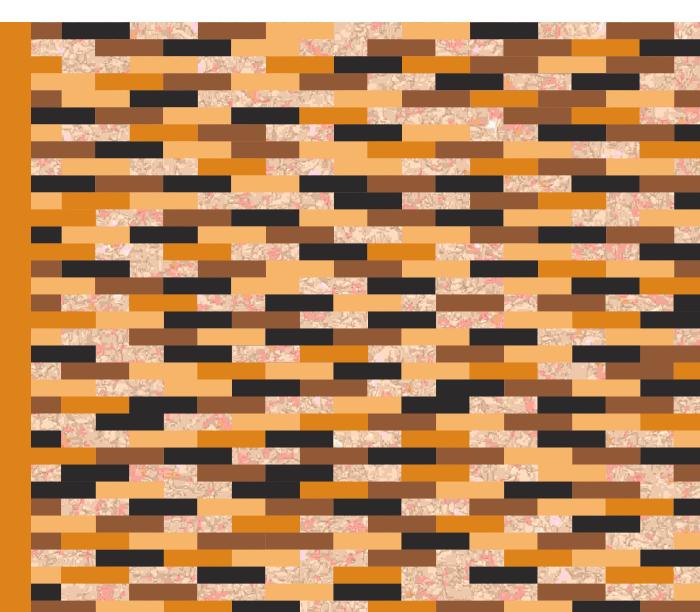
# Custos sociais dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal 2016





## Custos sociais dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal

2016





### Índice

#### I Custos sociais dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal

1. Utilização dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal | 13

Caixa 1 • Enquadramento legal dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal | 15

- 2. Âmbito e notas metodológicas | 17
  - 2.1. Âmbito | **17**
  - 2.2. Notas metodológicas | 18
    - 2.2.1. Sistema bancário | 18
    - 2.2.2. Consumidores | **20**
    - 2.2.3. Custos sociais | **21**
- 3. Custos e proveitos privados do sistema bancário | 23
  - 3.1. Custos | 24
  - 3.2. Proveitos | 34
- 4. Custos dos consumidores | 37
  - 4.1. Custos | **37**
  - 4.2. Perceção e utilização dos instrumentos de pagamento pelos consumidores | 40
- 5. Custos sociais | 43
  - 5.1. Custos sociais | 43
  - 5.2. Cálculo do valor a partir do qual um determinado instrumento de pagamento é mais eficiente para a sociedade do que outro | 44
  - 5.3. Cenários de evolução | 45
- 6. Conclusões | 47

#### II Anexos

- Anexo 1 Principais atividades diretamente relacionadas com os instrumentos de pagamento | 50
- Anexo 2 Tipologia de proveitos relacionados com os instrumentos de pagamento | 52
- Anexo 3 Padrão de utilização dos instrumentos de pagamento | 53
- Anexo 4 Caraterização da amostra do inquérito aos consumidores | 54
- Anexo 5 Caraterização da amostra do diário de pagamentos preenchido pelos consumidores | 56

## Índice gráficos

- Gráfico 1 Número de pagamentos entre 2005 e 2015 | Em milhões | 13
- Gráfico 2 Valor dos pagamentos entre 2005 e 2015 | Em mil milhões de euros | 14
- **Gráfico 3 •** Custos do sistema bancário, por instrumento de pagamento, em 2013 | Em milhões de euros e percentagem | **25**
- **Gráfico 4 •** Estrutura de custos do numerário, por atividade e por rubrica de custo, em 2013 | Em percentagem | **26**
- **Gráfico 5** Estrutura de custos do cheque, por atividade e por rubrica de custo, em 2013 | Em percentagem | **27**
- **Gráfico 6 •** Estrutura de custos do cartão de débito, por atividade e por rubrica de custo, em 2013 | Em percentagem | **28**
- **Gráfico 7** Estrutura de custos do cartão de crédito, por atividade e por rubrica de custo, em 2013Em percentagem | **28**
- **Gráfico 8** Estrutura de custos dos débitos diretos, por atividade e por rubrica de custo, em 2013 | Em percentagem | 29
- **Gráfico 9** Estrutura de custos das transferências a crédito, por atividade e por rubrica de custo, em 2013 | Em percentagem | **29**
- **Gráfico 10 •** Custos do sistema bancário, por rubricas de custo, em 2013 | Em milhões de euros e percentagem | **30**
- **Gráfico 11 •** Contributo de cada instrumento de pagamento para o total das rubricas de custo, em 2013 | Em percentagem | **31**
- Gráfico 12 Custos unitários do sistema bancário, por transação, em 2013 | Em euros | 32
- Gráfico 13 Custos unitários do sistema bancário, por euro gasto, em 2013 | Em euros | 33
- Gráfico 14 Desagregação dos custos totais em custos fixos e variáveis, em 2013 | 33
- **Gráfico 15 •** Proveitos do sistema bancário, por instrumento de pagamento, em 2013 | Em milhões de euros e percentagem | **34**
- Gráfico 16 Proveitos do sistema bancário, por tipo de proveito, em 2013 | Em percentagem | 35
- Gráfico 17 Proveitos unitários do sistema bancário, por transação, em 2013 | Em euros | 36
- **Gráfico 18 •** Custos dos consumidores, por instrumento de pagamento, em 2013 | Em milhões de euros e percenta**gem | 37**
- Gráfico 19 Custos unitários dos consumidores, por transação, em 2013 | Em euros | 38
- **Gráfico 20 •** Estrutura de custos dos consumidores, por tipo de custo, em 2013 | Em percentagem | **39**
- **Gráfico 21 •** Tempo de pagamento, por instrumento de pagamento, em 2013 | Em minutos | **39**
- **Gráfico 22 •** Preferência de instrumento nos pagamentos presenciais, por valor da operação, em 2015 | Em percentagem | **41**

- **Gráfico 23 •** Preferência de instrumento nos pagamentos de *utilities*, por valor da operação, em 2015 | Em percentagem | **41**
- **Gráfico 24 •** Preferência de instrumento nos pagamentos efetuados através da internet, por valor da operação, em 2015 | Em percentagem | **42**
- **Gráfico 25 •** Custos sociais por interveniente e por instrumento de pagamento, em 2013 | Em milhões de euros | **43**
- **Gráfico 26 •** Custos sociais por interveniente e por instrumento de pagamento, em 2013 | Em percentagem | **43**
- **Gráfico 27 •** Valores de substituição entre os instrumentos de pagamento utilizados nos pontos de venda, em 2013 | Em euros | **45**
- Gráfico 28 Potenciais ganhos para a sociedade | Em milhões de euros | 45
- **Gráfico A.3.1** Utilização de instrumentos de pagamento, por nível de escolaridade, em 2015 | Em percentagem | **53**
- **Gráfico A.3.2** Utilização de instrumentos de pagamento, por escalão etário, em 2015 | Em percentagem | 53
- **Gráfico A.3.3** Utilização de instrumentos de pagamento, por rendimento líquido, em 2015 | Em percentagem | **53**
- Gráfico A.4.1 Distribuição dos inquéritos por região | 54
- Gráfico A.4.2 Distribuição dos inquéritos por género | 54
- Gráfico A.4.3 Distribuição dos inquéritos por grupo etário | 54
- Gráfico A.4.4 Distribuição dos inquéritos por dimensão do agregado familiar | 55
- **Gráfico A.4.5** Distribuição dos inquéritos por escolaridade | **55**
- **Gráfico A.4.6** Distribuição dos inquéritos por rendimento | 55
- **Gráfico A.4.7** Distribuição dos inquéritos por situação perante o trabalho | **55**
- Gráfico A.5.1 Distribuição dos diários por região | 56
- Gráfico A.5.2 Distribuição dos diários por género | 56
- Gráfico A.5.3 Distribuição dos diários por grupo etário | 56
- Gráfico A.5.4 Distribuição dos diários por dimensão do agregado familiar | 57
- **Gráfico A.5.5** Distribuição dos diários por escolaridade | **57**
- **Gráfico A.5.6** Distribuição dos diários por rendimento | **57**
- Gráfico A.5.7 Distribuição dos diários por situação perante o trabalho | 57
- **Gráfico A.5.8** Distribuição dos diários por dias da semana | **58**
- Gráfico A.5.9 Distribuição dos diários por semanas | 58

## Índice quadros

- **Quadro 1 •** Situação líquida do sistema bancário com os instrumentos de pagamento em 2013 | **23**
- Quadro 2 Custos do sistema bancário em 2009 e 2013 | 25
- **Quadro 3 •** Indicadores de custo do sistema bancário com os instrumentos de pagamento em 2013 | 25
- **Quadro 4 •** Indicadores de custo dos consumidores com os instrumentos de pagamento, em 2013 | Quantidade em milhões | **37**
- Quadro 5 Caraterísticas mais valorizadas num instrumento de pagamento em 2015 | 40
- Quadro 6 Indicadores de custos sociais com instrumentos de pagamento, em 2013 | 44
- **Quadro 7 •** Custos sociais unitários por transação, em 2013 | Em euros | 44

#### Sumário executivo

O presente estudo expõe as estimativas de custos sociais para os instrumentos de pagamento de retalho em Portugal em 2013, detalhando as óticas privadas do sistema bancário e dos consumidores. Relativamente às edições anteriores<sup>1</sup>, este estudo representa uma contribuição inovadora em alguns domínios: (i) inclui pela primeira vez a ótica dos consumidores nas estimativas dos custos sociais dos instrumentos de pagamento de retalho; (ii) apresenta ganhos possíveis para a sociedade com a substituição de instrumentos de pagamento com maiores custos unitários por outros menos onerosos (com base na desagregação dos custos em custos variáveis e fixos); e (iii) identifica um valor a partir do qual a utilização de um determinado instrumento de pagamento é mais vantajosa para a sociedade do que outro, em termos de custo.

A análise dos resultados obtidos não pode ser dissociada dos pressupostos metodológicos assumidos, designadamente:

- O período de referência deste estudo é o ano de 2013 e, desde então, ocorreram alterações regulamentares, tecnológicas e na situação económico-financeira do país que podem ter influenciado os custos com a utilização dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal;
- O estudo foca-se fundamentalmente nos custos dos instrumentos de pagamento, com exceção do sistema bancário, onde também são considerados os benefícios. Não são considerados os benefícios obtidos pelos comerciantes e pelos consumidores com a utilização dos instrumentos de pagamento, devido à dificuldade em valorizar aspetos como a comodidade, anonimidade, segurança ou prestígio, o que pode ter implicações na estimação das vantagens e inconvenientes da eventual substituição entre instrumentos de pagamento;
- Os cartões de crédito foram considerados apenas na sua função de pagamento, pelo

- que não foram incluídos os custos e proveitos enquanto instrumento de concessão de crédito;
- Os custos suportados pelos comerciantes foram estimados com base nas respostas obtidas no inquérito efetuado em 2009, uma vez que se registou uma fraca adesão a este exercício.

A metodologia adotada no apuramento dos custos privados e sociais encontra-se em linha com as abordagens seguidas em vários estudos internacionais realizados neste âmbito, designadamente por parte de bancos centrais.

Em 2013, os custos suportados pela sociedade portuguesa com a utilização dos instrumentos de pagamento de retalho ascenderam a 2694,9 milhões de euros, o que representou 1,61 por cento do Produto Interno Bruto (PIB) nesse ano. O numerário contribuiu com 1679,5 milhões de euros (ou seja, um por cento do PIB e 62,3 por cento do custo total).

O custo social foi suportado em partes praticamente idênticas pelos bancos, comerciantes e consumidores. O setor bancário acarretou a maior parte dos custos sociais em todos os instrumentos de pagamento com exceção do numerário, em que a maioria do custo foi suportada pelos consumidores (45 por cento) e pelos comerciantes (40 por cento).

O cartão de débito revelou-se mais eficiente do que o numerário para efetuar pagamentos nos pontos de venda (50 cêntimos por transação *versus* 53 cêntimos). Os instrumentos menos eficientes foram o cheque e o cartão de crédito, que custaram à sociedade 2,45 euros e 2,20 euros por pagamento, respetivamente. Nos pagamentos remotos, o débito direto foi mais eficiente (27 cêntimos) do que as transferências a crédito (70 cêntimos).

Estes custos refletem o padrão de utilização dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal e a dimensão da infraestrutura utilizada para processar esses pagamentos.

Desde 2005², o padrão de utilização dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal sofreu alterações: a utilização do cheque decresceu a um ritmo médio de 12 por cento ao ano, os pagamentos com cartão continuaram a crescer de forma sustentada, as transferências a crédito mais do que duplicaram, os débitos diretos registaram um crescimento moderado de quatro por cento ao ano e o numerário manteve uma posição de destaque como meio de pagamento mais utilizado nas transações comerciais do dia a dia.

A partir da composição dos custos sociais de cada instrumento de pagamento em 2013, conclui-se que o numerário é o instrumento mais eficiente para pagamentos abaixo de 1,89 euros; acima deste valor, o cartão de débito é sempre mais vantajoso para a sociedade.

A sociedade poderá obter ganhos se proceder à substituição de instrumentos mais onerosos por instrumentos mais eficientes em termos dos custos suportados. Assim, os dois cenários de evolução ponderados evidenciam que se poderá alcançar benefícios no valor de: (i) 132 milhões de euros, com a substituição de todos os cheques por cartões de débito e transferências a crédito; e (ii) 30 milhões de euros, com a substituição de 10 por cento dos pagamentos em numerário por cartão de débito.

#### Na ótica privada do sistema bancário destacam-se as seguintes conclusões:

 Os custos privados suportados pelo setor bancário com os instrumentos de pagamento foram estimados em 883,4 milhões de euros para 2013, o que equivale a 0,53 por cento do PIB. Os proveitos foram avaliados em 627,2 milhões de euros, o que resulta numa taxa de cobertura de 71 por cento. A disponibilização dos instrumentos de pagamento envolve, assim, uma subsidiação cruzada com outros produtos e serviços oferecidos pelo setor bancário. Em confirmação desta situação, verifica-se que o sistema bancário suportou um custo de 109 euros por cliente bancário com a utilização dos instrumentos de pagamento e as comissões recebidas

- totalizaram apenas 31 euros por cliente bancário.
- Comparativamente a 2009, os custos e os proveitos totais decresceram 30 por cento e 31 por cento, respetivamente, ou seja, a taxa de cobertura manteve-se praticamente inalterada.
- Em 2013, os cartões de débito e os cheques foram os únicos instrumentos de pagamento cujos proveitos gerados cobriram os custos suportados com a sua utilização (130 por cento e 100 por cento, respetivamente). O numerário originou um custo líquido de 239,4 milhões de euros para os bancos em 2013 (5 por cento de grau de cobertura), num total de 256,2 milhões de euros de custos líquidos do sistema bancário. Nos cartões de crédito, transferências e débitos diretos, os proveitos obtidos não compensaram os custos, estimando-se graus de cobertura de 81 por cento, 52 por cento e 84 por cento, respetivamente. A situação líquida dos débitos diretos pode agravar-se com a crescente concorrência entre prestadores de serviços de pagamento no espaço SEPA, na medida em que alguns credores poderão deslocalizar as suas cobranças para bancos estrangeiros. Por sua vez, a situação líquida dos cartões será influenciada pelas recentes alterações regulamentares, nomeadamente pelo Regulamento (UE) 2015/751, que limitou as taxas de intercâmbio aplicadas nas operações efetuadas com cartão de débito e de crédito e que pode resultar numa redução dos proveitos dos bancos.
- O numerário foi o instrumento que acarretou mais custos para os bancos (252,4 milhões de euros ou 29 por cento do custo total). Os cartões de crédito e de débito originaram custos de 441,6 milhões de euros (50 por cento do total), mais do que o numerário e os cheques em conjunto (362,4 milhões de euros ou 41 por cento do total). As transferências a crédito representaram 5 por cento do custo total (48,3 milhões de euros) e os débitos diretos 4 por cento (31,1 milhões de euros).

- O cartão de crédito foi o instrumento de pagamento mais dispendioso por euro gasto (2,95 cêntimos). O numerário foi mais custoso (0,99 cêntimos) do que o cartão de débito (0,52 cêntimos). O cheque, as transferências a crédito e os débitos diretos apresentaram custos unitários de 0,12 cêntimos por euro gasto, 0,08 cêntimos e de 0,01 cêntimos, para pagamentos médios de 1521 euros, 1988 euros e 178 euros, respetivamente.
- Para o sistema bancário, o instrumento de pagamento mais custo-eficiente por transação foi o numerário (8 cêntimos), em consequência do elevado número de pagamentos efetuados com recurso a notas e moedas3. Este custo unitário passaria para 0,52 euros, se fosse utilizada como unidade de referência os levantamentos e depósitos efetuados ao balção e nos caixas automáticos. O custo unitário do numerário foi inferior ao custo unitário do cartão de débito (26 cêntimos). O cartão de crédito (1,69 euros) e os cheques (1,87 euros) foram os instrumentos com maior custo unitário para os bancos. As transferências a crédito e os débitos diretos apresentaram custos unitários de 28 cêntimos e de 14 cêntimos, respetivamente. Cerca de 72 por cento dos proveitos dos bancos advieram da utilização dos cartões de débito e de crédito e correspondem à cobrança de comissões aos titulares de cartões e à aplicação do preçário aos comerciantes. Comparativamente a 2009, os proveitos dos cartões de pagamento diminuíram 29 por cento, em resultado da descida das taxas de serviço ao comerciante e das anuidades aplicadas (em particular, nos cartões de crédito). Os cheques contribuíram com 18 por cento para o total de proveitos, por via das comissões cobradas aos clientes pela emissão e entrega de cheques e pela regularização de situações de insuficiência de provisão na conta. A forte redução da utilização do cheque entre 2009 e 2013 contribuiu para a redução de 42 por cento nos proveitos do cheque. Os únicos proveitos gerados pelo numerário correspondem a comissões praticadas sobre os levantamentos
- e depósitos efetuados ao balcão ou no cofre noturno das instituições bancárias; representaram apenas 2 por cento dos proveitos totais dos bancos<sup>4</sup>. Os proveitos obtidos com os débitos diretos (4 por cento do total) derivaram da cobrança de comissões ao credor e ao devedor e sofreram uma contração de 33 por cento relativamente a 2009, em corolário dos desenvolvimentos regulamentares impostos pelo Regulamento (CE) n.º 924/2009, pelo Regulamento (UE) n.º 260/2012 e pelo Decreto-Lei n.º 42-A/2013. As transferências a crédito contribuíram com 4 por cento para os proveitos totais dos bancos, com as comissões cobradas aos clientes na emissão de transferências ao balcão e no homebanking.
- Os cheques e os cartões de crédito foram os instrumentos de pagamento que proporcionaram maiores proveitos unitários aos bancos, no valor de 1,88 euros e de 1,37 euros por pagamento, respetivamente. Pelo contrário, o numerário foi aquele que originou menor proveito unitário (0,4 cêntimos por pagamento). Cada pagamento com cartão de débito proporcionou um proveito de 33 cêntimos, com transferência 13 cêntimos e com débito direto 12 cêntimos.

## Na **perspetiva privada dos consumidores** conclui-se que:

- Em 2013, os custos privados dos consumidores com a utilização dos instrumentos de pagamento em Portugal ascenderam a 1139 milhões de euros, ou seja 0,67 por cento do PIB.
- O numerário foi o meio de pagamento que acarretou mais custos para os consumidores, no valor de 774 milhões de euros. Cerca de 98 por cento deste custo decorre do tempo incorrido com a realização dos pagamentos e com o levantamento de notas e moedas em caixas automáticos ou ao balcão dos bancos. Este custo foi convertido em valores monetários utilizando o rendimento líquido médio horário dos respondentes ao diário de pagamentos. Os instrumentos de

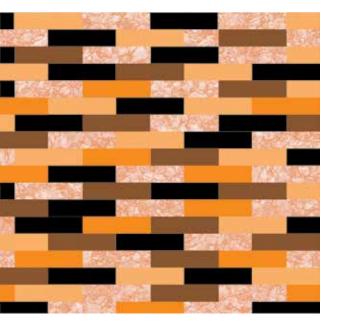


pagamento que registaram menores custos totais foram as transferências a crédito (41 milhões de euros) e os débitos diretos (5 milhões de euros). Os custos com a utilização de cartões de débito e de crédito totalizaram 270 milhões de euros e com cheques 49 milhões de euros.

- O débito direto foi o instrumento com menor custo unitário para os consumidores, no valor de 3 cêntimos por pagamento. Os cartões de débito surgiram como a segunda opção mais económica para os consumidores (20 cêntimos), abaixo do numerário (24 cêntimos). As transferências a crédito apresentaram um custo unitário de 61 cêntimos e o cartão de crédito de 85 cêntimos por pagamento. Os cheques, com um custo de 2,05 euros por pagamento, foram o instrumento de pagamento com o maior custo unitário para os consumidores, sendo também aquele com menor utilização.
- Os custos dos consumidores correspondem à valorização do tempo necessário para efetuar o pagamento com determinado instrumento e às comissões pagas aos bancos. Globalmente, as comissões pagas aos bancos ascenderam a cerca de 253 milhões de euros e a valorização do tempo necessário para efetuar os pagamentos a 886 milhões de euros. Os custos de tempo assumem maior relevância no caso do numerário (98 por cento dos custos) e das transferências a crédito (77 por cento)<sup>5</sup>. As comissões suportadas pelos consumidores foram particularmente significativas no cartão de crédito (89 por cento) e nos cheques (76 por cento).

A realização de estudos sobre os custos sociais da utilização dos instrumentos de pagamento é particularmente relevante, na medida em que: (i) contribui para uma melhor compreensão da evolução dos custos dos instrumentos de pagamento, por parte do sistema bancário, comerciantes e consumidores; (ii) permite avaliar os impactos de iniciativas de índole regulamentar e operacional nesses custos; (ii) dota os diferentes intervenientes de informação útil para a

definição de estratégias geradoras de ganhos de eficiência; e (iii) possibilita a estimação de ganhos potenciais para a economia, se forem aplicadas medidas de promoção da utilização de instrumentos de pagamento que impliquem menores custos para a sociedade.



## Custos sociais dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal

- 1. Utilização dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal
- 2. Âmbito e notas metodológicas
- 3. Custos e proveitos privados do sistema bancário
- 4. Custos dos consumidores
- 5. Custos sociais
- 6. Conclusões

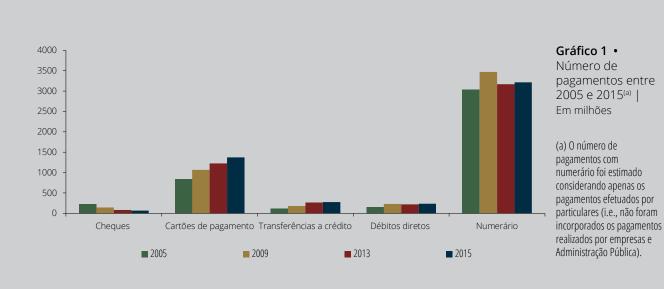
# 1. Utilização dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal

O numerário (notas e moedas metálicas) é o instrumento de pagamento mais utilizado nas transações comerciais do dia a dia. Em 2015, os particulares realizaram cerca de 3,2 mil milhões de pagamentos com numerário, o que representa 70 por cento do número de pagamentos de particulares e 62 por cento do número de pagamentos dos diferentes agentes económicos. Em 2013, estas percentagens foram de 73 por cento e 64 por cento, respetivamente. A relevância da utilização deste instrumento de pagamento deve-se ao facto de ser um meio de pagamento de utilização prática, anónimo e de liquidez imediata.

Os cartões de pagamento permitem adquirir bens e serviços, efetuar pagamentos, fazer levantamentos de notas e realizar uma variedade de outras operações. São um instrumento de pagamento cada vez mais popular: em 2015, foram efetuadas cerca de 1,4 mil milhões de operações, totalizando 27 por cento dos pagamentos dos diferentes agentes económicos (em 2013, 25 por cento). Fatores como a generalidade de aceitação, a facilidade de utilização, a rapidez e a segurança justificam estes níveis de utilização dos cartões de pagamento.

O uso dos **cheques** tem decrescido a um ritmo assinalável na última década (cerca de 12 por cento ao ano, em média). Em 2015 representavam apenas 1 por cento dos pagamentos dos diferentes agentes económicos, enquanto em 2005 essa percentagem era de 5 por cento. Ainda assim, em 2015 foram efetuados 69 milhões de pagamentos com cheque, dos quais 41 por cento por particulares, 54 por cento por empresas e os restantes 5 por cento pela administração pública.

As transferências a crédito correspondem a ordens de pagamento para movimentar fundos da conta do ordenante para a conta do beneficiário. São tipicamente utilizadas para pagamentos remotos, ou seja, quando o ordenante não se encontra fisicamente com o beneficiário. Entre 2005 e 2015, a utilização das transferências a crédito para efetuar pagamentos em Portugal mais do que duplicou. Em 2015, foram efetuadas 278,4 milhões de transferências a crédito. Nos últimos anos, a importância relativa das transferências a crédito nos pagamentos dos diferentes agentes económicos estabilizou em torno dos 5 por cento em número.





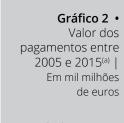
Os débitos diretos são, para os devedores, um meio de fazerem pagamentos através das suas contas bancárias e, para os credores, um meio de efetuarem as suas cobranças. Os débitos diretos são normalmente utilizados para pagamentos remotos, resultantes de contratos duradouros ou de caráter periódico. Na disponibilização dos débitos diretos, as instituições atuam em duas óticas distintas: como prestador de serviços de pagamento do devedor e como prestador de serviços de pagamento do credor. A utilização dos débitos diretos em Portugal (na ótica dos débitos diretos enviados) tem crescido moderadamente desde 2005 (cerca de 4 por cento ao ano). Em 2015, foram realizados 238,3 milhões de débitos diretos, ou seja 5 por cento dos pagamentos dos diferentes agentes económicos.

Não obstante serem os instrumentos mais utilizados em Portugal, o numerário e os cartões representam apenas 2 por cento (25,8 mil milhões de euros) e 4 por cento do valor total dos pagamentos (65,3 mil milhões de euros), respetivamente.

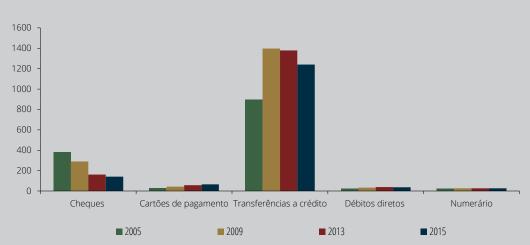
As transferências a crédito são o instrumento de pagamento mais relevante em termos de valor. Em 2015, ascenderam a 1239,2 mil milhões de euros, ou seja 82 por cento do valor total dos pagamentos efetuados nesse ano.

O valor dos pagamentos com cheques tem vindo a decrescer de forma significativa, acompanhando a evolução em termos de número. Em 2015, os cheques emitidos totalizaram 139,9 mil milhões de euros e 9 por cento do valor total dos pagamentos.

Cerca de 2 por cento do valor dos pagamentos realizados em 2015 foram efetuados com débitos diretos, num total de 37,5 mil milhões de euros.



(a) O valor dos pagamentos com numerário foi estimado considerando apenas os pagamentos efetuados por particulares (i.e., não foram incorporados os pagamentos realizados por empresas e Administração Pública).



#### Caixa 1 • Enquadramento legal dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal

As notas e moedas metálicas expressas em euros são meios de pagamento aptos a ser utilizados no cumprimento de obrigações pecuniárias. Para tanto é-lhes conferido curso legal e poder liberatório.

Para além dos diplomas europeus aplicáveis à troca, retirada de circulação e recirculação de notas de euro, ou às caraterísticas, reprodução, circulação e recirculação das moedas metálicas em euro, para efeitos de utilização do numerário como meio de pagamento, destacase o Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro, que proíbe a cobrança de encargos nas operações efetuadas em caixas automáticos, como é o caso dos levantamentos de numerário.

O enquadramento legal aplicável aos cartões de débito e de crédito, às transferências a crédito e aos débitos diretos encontra-se relativamente harmonizado a nível europeu.

Nos cartões de pagamento, esse enquadramento decorre da Diretiva 2007/64/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de novembro, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno (DSP1), transposta para o direito português através do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro.

Um dos aspetos em que a Diretiva permitia flexibilidade aos Estados-Membros respeitava à possibilidade de os comerciantes oferecerem uma redução ou exigirem um encargo relativamente à utilização de um determinado instrumento de pagamento (prática vulgarmente conhecida por *surcharging*). O legislador nacional, com a publicação do Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro, proibiu essa prática em Portugal, não admitindo a cobrança de encargos nas operações de pagamento efetuadas através dos terminais de pagamento automáticos (TPA).

No dia 23 de dezembro de 2015 foi publicada a Diretiva (UE) 2015/2366, do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno (DSP2, que vem suceder à DSP1). Esta Diretiva terá de ser transposta pelos Estados-Membros até 13 de janeiro de 2018.

A DSP2 mantém a generalidade dos direitos e dos deveres aplicáveis aos prestadores de serviços de

pagamento e aos utilizadores no que toca aos serviços e às operações de pagamento, já regulados na DSP1. Porém, alarga o seu âmbito de aplicação a novos serviços de pagamento e a novos prestadores que podem oferecer serviços de pagamento especializados (serviços de iniciação de pagamento e serviços de informação sobre contas). O reconhecimento e a regulação destes novos tipos de serviços têm como objetivo reforçar a defesa dos interesses dos consumidores e dos prestadores de serviços de pagamento e a segurança das operações. Visam também desenvolver e intensificar as novas modalidades de pagamento e de comércio, como é o caso do comércio eletrónico e dos pagamentos eletrónicos realizados na internet ou através de dispositivos móveis.

A 8 de junho de 2015 entrou em vigor o Regulamento (UE) 2015/751, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril, relativo às taxas de intercâmbio aplicáveis a operações de pagamento baseadas em cartões. Este Regulamento tem como objetivo eliminar obstáculos ao funcionamento eficiente do mercado de cartões e tornar os cartões de pagamento mais seguros e competitivos, assegurando condições que permitam a inovação no setor.

Uma das medidas mais importantes do Regulamento (UE) 2015/751 é a introdução de limites às taxas de intercâmbio pagas pelos adquirentes (prestadores que contratam com os comerciantes a aceitação de determinada marca de cartão) aos emitentes dos cartões. De facto, por força do disposto nos artigos 3.º, 4.º e 18.º do Regulamento, desde 9 de dezembro de 2015, as taxas máximas de intercâmbio aplicáveis às transações na União Europeia, nacionais ou transfronteiriças, realizadas com cartões de débito ou com cartões de crédito, passaram a ser, respetivamente, 0,2 por cento e 0,3 por cento. As instituições europeias consideram que esta medida conduzirá a uma redução das taxas cobradas aos comerciantes, os quais, por sua vez, passarão a incentivar os pagamentos com cartões.

O enquadramento jurídico das transferências a crédito e dos débitos diretos pode, em grande medida, ser analisado de forma conjunta, uma vez que estes instrumentos beneficiam da aplicabilidade de diplomas legais coincidentes.

O Regulamento (CE) n.º 924/2009, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro, estabelece que os encargos cobrados por um prestador de serviços de pagamento a um utilizador, por pagamentos transfronteiriços, devem ser os mesmos que os encargos cobrados por pagamentos nacionais equivalentes do mesmo valor e na mesma moeda.

É também aplicável às transferências a crédito e aos débitos diretos o Regulamento (UE) n.º 260/2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março (também conhecido como Regulamento *SEPA*), que estabelece requisitos técnicos e de negócio para as transferências a crédito e os débitos diretos em euros.

No que respeita à legislação nacional, o enquadramento das transferências a crédito e dos débitos diretos consta, desde 2009, do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro (que transpõe para o ordenamento jurídico português a DSP1).

O cheque é o instrumento de pagamento que conta com o regime jurídico mais antigo e é composto pelo maior número de diplomas regulamentares. O seu enquadramento é marcado pelo facto de Portugal ter sido subscritor da Convenção de Genebra de 19 de março de 1931, o que resultou na aprovação da Lei Uniforme relativa ao Cheque em março de 1934 e ainda hoje em vigor.

A Lei Uniforme relativa ao Cheque contém as matérias essenciais para a caraterização do cheque e do seu regime, designadamente os requisitos a constar obrigatoriamente do cheque, as modalidades de emissão, a convenção de uso de cheque, o endosso e transmissão do cheque, o aval do cheque, o pagamento e a respetiva revogação.

Simultaneamente, vigora em Portugal, desde 1991, o Regime Jurídico do Cheque sem Provisão, plasmado no Decreto-Lei n.º 454/91, de 28 de dezembro, com as alterações a que, entretanto, foi já sujeito. Este regime tem uma natureza (i) preventiva, assente na obrigatoriedade de rescisão de convenção e de inclusão dos maus utilizadores de cheque numa listagem de utilizadores de cheque que oferecem risco (LUR); (ii) de responsabilização das instituições de crédito, consubstanciada na obrigatoriedade de

pagamento de cheques de montante não superior a 150 euros, a despeito da falta de provisão na conta sacada; e (iii) sancionatória dos emitentes, sustentado num quadro penal específico.

O enquadramento jurídico do cheque é ainda composto pelo Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de janeiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de outubro, que estabelece a data-valor de movimentos através de depósito de cheques em euros, determinando qual o seu efeito no prazo para a disponibilização de fundos ao beneficiário.

No que respeita a regulamentação do Banco de Portugal, é ainda de considerar a Norma Técnica do Cheque, constante da Instrução n.º 26/2003, de 15 de outubro, que uniformiza o documento-cheque, definindo as caraterísticas técnicas a que devem obedecer todos os tipos de cheque compensáveis em Portugal, no âmbito do Sistema de Compensação Interbancária (SICOI).

Um levantamento das caraterísticas distintivas da legislação relativa a cheques em diferentes países europeus (uma vez que não existe um enquadramento harmonizado) evidencia que:

- A obrigatoriedade legal de aceitação de cheques apenas se mantém na Bélgica, circunscrita às relações comerciais e para valores iguais ou superiores a 250 euros;
- A obrigatoriedade legal de pagamento de cheques sem provisão por parte do banco sacado subsiste unicamente em França e em Portugal;
- As restrições aplicáveis aos maus utilizadores são, de um modo geral, a existência de bases de dados alimentadas por comunicações de má utilização do cheque (França, Grécia, Itália e Portugal). A gestão das bases de dados é da responsabilidade dos bancos centrais em França e em Portugal;
- Existe tutela criminal autónoma sobre a emissão de cheques sem provisão em sete países (Áustria, Bélgica, Chipre, Eslovénia, Grécia, Luxemburgo e Portugal), punível com pena de multa e / ou prisão. Nos países em que não existe este tipo legal de crime, a emissão é punível com recurso a figuras penais relativas a delitos contra o património (burla, falsificação, furto e outros), verificados que sejam os respetivos elementos típicos.

## 2. Âmbito e notas metodológicas

#### 2.1. Âmbito

O presente estudo incide sobre os custos dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal, suportados pelo sistema bancário, comerciantes e consumidores.

Consideram-se pagamentos de retalho aqueles com valor inferior a 100 mil euros, realizados por particulares, empresas ou pelo setor público, quer em pontos de venda físicos, quer em transações remotas.

Os particulares efetuam pagamentos de retalho para adquirir bens ou serviços (por exemplo, pagamento de compras no supermercado, consultas médicas, transportes, cinema, material informático, água, luz e gás), para pagamento de obrigações fiscais, para pagamentos a amigos e familiares e para reorganização dos seus fundos disponíveis (por exemplo, transferências de fundos entre contas), entre outros.

Os pagamentos de retalho realizados pelas empresas correspondem a pagamentos de salários, a fornecedores e prestadores de serviços, ao Estado e à Segurança Social<sup>6</sup>.

Os organismos do setor público efetuam pagamentos a fornecedores e a prestadores de serviços, assim como pagamentos de salários, de pensões e de outros benefícios sociais, reembolsos de impostos e transferências para reorganização dos fundos disponíveis<sup>7</sup>.

Foram incluídos os seguintes instrumentos utilizados em pagamentos de retalho: numerário, cheques, cartões de débito (incluindo os cartões pré-pagos), cartões de crédito, transferências a crédito e débitos diretos.

Para os fins do presente estudo, o âmbito foi delimitado da seguinte forma:

- Numerário: são considerados os levantamentos e depósitos de numerário efetuados ao balcão dos bancos e nos caixas automáticos, bem como os pagamentos realizados com numerário, em território nacional;
- Cheques: são englobados todos os cheques nacionais utilizados para efetuar

pagamentos / compras no território português (na vertente de emissão e receção). Foram excluídos os vales de correio, as senhas de gasolina e os cheques próprios utilizados pelos clientes para levantar dinheiro das suas próprias contas ao balcão;

- Cartões de pagamento: são incluídas as operações de pagamento de serviços e ao Estado e as compras realizadas em Portugal, com cartões de crédito e de débito (incluindo pré-pagos), através das infraestruturas de caixas automáticos e de TPA<sup>8</sup>. Encontram-se excluídos da análise os cartões não bancários. Os cartões de crédito funcionam, em muitos casos, como um instrumento de concessão de crédito e não como um instrumento de pagamento. Nesta perspetiva, apenas os aspetos relacionados com a função de pagamento dos cartões de crédito são considerados;
- Transferências a crédito: são consideradas as transferências domésticas / nacionais de clientes, intrabancárias e interbancárias, efetuadas eletronicamente ou em suporte papel (isto é, via internet, telefone, caixas automáticos e ao balcão dos bancos). As ordens de transferência permanentes são igualmente incluídas como transferências a crédito:
- Débitos diretos: são analisados os débitos diretos nacionais, intrabancários e interbancários.

O número e valor dos pagamentos efetuados com numerário em Portugal foram estimados com base nos resultados obtidos num inquérito dirigido aos consumidores<sup>9</sup>.

Os dados sobre o número e valor dos pagamentos realizados com cartões de débito (incluindo os cartões pré-pagos), cartões de crédito, cheques, débitos diretos e transferências a crédito constam da base de dados do Banco de Portugal e são reportados periodicamente pelos bancos e pela SIBS Forward

Payment Solutions – SIBS FPS (entidade processadora do sistema de pagamentos de retalho português, o SICOI).

O período considerado foi o ano de 2013.

Relativamente ao estudo de 2009, as alterações de âmbito foram as seguintes:

- Para a definição de pagamentos de retalho foi agora utilizado como limite o valor de 100 mil euros; em 2009 o limite tinha sido de 50 mil euros, por questões de harmonização com outros países europeus (impacto de 0,1 por cento em termos de quantidade de operações de pagamento realizadas);
- Para o cálculo dos custos e proveitos do sistema bancário não foram inquiridas, no presente estudo, as empresas de transporte de valores nem outros prestadores de serviços, como, por exemplo, as operadoras de telecomunicações. Os custos destas entidades encontram-se incluídos nos custos internos dos bancos<sup>10</sup>.

#### 2.2. Notas metodológicas

Seguidamente são apresentadas as metodologias adotadas no presente estudo para a recolha da informação sobre os custos e proveitos do sistema bancário e sobre os custos dos consumidores, com a utilização dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal. Os custos suportados pelos comerciantes foram estimados com base nas respostas obtidas no inquérito efetuado em 2009, tendo em conta a evolução na sua estrutura de custos fixos e variáveis e a variação no número de pagamentos efetuado com cada instrumento.

#### 2.2.1. Sistema bancário

O modelo metodológico aplicado no presente estudo é idêntico ao utilizado nas edições de 2005 e 2009, baseando-se nos fundamentos do método *ABC* (*Activity Based Costing*).

Foram introduzidas melhorias concetuais, nomeadamente:

 Na identificação das principais atividades, dos custos e dos proveitos associados à

- disponibilização dos diferentes instrumentos de pagamento;
- Na definição de regras e métodos de cálculo para a imputação dos custos às atividades e aos instrumentos de pagamento e para a afetação dos proveitos aos mesmos instrumentos.

Estas melhorias traduziram-se numa simplificação das ferramentas utilizadas para a recolha da informação de custos e proveitos atualizada para 2013.

Adicionalmente, para obter informação de maior qualidade sobre os custos e proveitos do sistema bancário, foram efetuadas as seguintes alterações metodológicas:

- Inclusão dos juros do cartão de crédito relativos ao crédito concedido a clientes durante o período gratuito de utilização (que varia entre 20 e 50 dias), como custos do cartão de crédito enquanto instrumento de pagamento;
- Incorporação das provisões do cartão de crédito, na parte correspondente ao período gratuito de utilização;
- Apuramento dos proveitos das anuidades do cartão de crédito apenas na proporção correspondente à função de pagamento;
- Inclusão dos juros associados aos montantes carregados em cartões pré-pagos, como proveitos deste instrumento de pagamento;
- Desagregação dos custos em fixos e variáveis, de forma a efetuar simulações sobre possíveis cenários de evolução na utilização dos instrumentos de pagamento e seu impacto para o sistema bancário.

À semelhança das edições anteriores, a compilação de informação englobou três etapas: (i) a recolha da informação junto das instituições participantes; (ii) o controlo de qualidade da informação enviada por essas instituições; e (iii) a consolidação da informação e produção dos resultados finais.

Para a **recolha da informação**, as instituições participantes preencheram matrizes, contendo os custos diretos e indiretos relacionados

com cada atividade necessária à disponibilização dos instrumentos de pagamento e os proveitos associados a esse instrumento<sup>11</sup>.

As atividades consideradas encontram-se listadas no Anexo 1, bem como a explicação da sua abrangência. No Anexo 2 encontra-se descrita a tipologia de proveitos utilizada para cada instrumento de pagamento.

Uma vez obtida a informação de custos e proveitos enviada pelas instituições participantes, o Banco de Portugal iniciou a segunda etapa, de controlo de qualidade. O método de controlo de qualidade consistiu na aplicação de testes de consistência, de validade e de dispersão da informação. Foram identificados dois tipos de situações: (i) inconsistência nos dados das próprias instituições; e (ii) discrepâncias não justificadas entre as estruturas de custos e proveitos das diferentes instituições. O Banco de Portugal solicitou às instituições envolvidas que justificassem a origem dessas inconsistências e / ou discrepâncias e que revissem ou confirmassem os dados enviados. As medidas de controlo de qualidade foram discutidas com as instituições participantes em reuniões técnicas bilaterais, o que permitiu melhorar a qualidade da informação reportada, sem colocar em causa a sua confidencialidade.

Na etapa de consolidação da informação e produção dos resultados finais, o Banco de Portugal extrapolou os dados relativos à amostra para o universo do sistema bancário e apurou os seguintes indicadores:

- Custos e proveitos totais referentes à disponibilização dos instrumentos de pagamento (em milhões de euros, em percentagem do PIB e por cliente bancário);
- Custos associados a cada instrumento de pagamento, totais e por rubrica de custo;
- Proveitos associados a cada instrumento de pagamento, totais e por tipo de proveito;
- Custos unitários para cada instrumento de pagamento, por transação e por euro gasto;
- Proveitos unitários para cada instrumento de pagamento, por transação;
- Proveitos unitários líquidos, totais e para cada instrumento de pagamento.

Os custos totais da amostra relativos à disponibilização dos instrumentos de pagamento foram obtidos através da soma dos custos totais apresentados pelas instituições participantes no estudo. Uma vez que a cada instrumento de pagamento corresponde um conjunto de atividades distinto, os custos totais associados a um determinado instrumento de pagamento foram obtidos a partir da soma dos custos imputados às atividades necessárias para a disponibilização desse instrumento.

O mesmo método de cálculo foi utilizado para a obtenção dos proveitos totais da amostra para cada instrumento de pagamento.

Contudo, a agregação teve em conta: (i) a individualização da informação relativa a comissões pagas e recebidas no âmbito da aplicação do tarifário interbancário; e (ii) a individualização da informação relativa a juros e rendimentos similares.

Para efeitos da análise das rubricas de comissões pagas e recebidas, foram excluídos os custos e os proveitos correspondentes a pagamentos efetuados entre as instituições do sistema bancário envolvidas na disponibilização dos instrumentos de pagamento. Estes custos e proveitos resultam fundamentalmente da aplicação do tarifário interbancário e constam como custos de umas instituições e como proveitos de outras, pelo que, em termos de sistema, acabam por se anular. Assim sendo, a parte de custos e proveitos correspondente à aplicação do tarifário interbancário foi individualizada e não foi considerada no apuramento dos resultados finais.

Pelas suas caraterísticas, os cartões de crédito funcionam, em muitos casos, como instrumento de concessão de crédito e não como instrumento de pagamento. Consequentemente, dado que o estudo incide sobre a disponibilização dos instrumentos de pagamento, os proveitos referentes à rubrica de juros e rendimentos similares foram autonomizados e os valores correspondentes à concessão de crédito após o período gratuito (ou seja, sujeito a pagamento de juros pelo cliente) não foram considerados como proveitos decorrentes da utilização deste instrumento.

A extrapolação dos custos e dos proveitos decorrentes da disponibilização dos instrumentos



de pagamento de retalho para o universo do sistema bancário português, tendo como base a amostra constituída pelos sete bancos participantes no estudo¹², foi efetuada utilizando como coeficiente de extrapolação a representatividade da amostra em termos de custos e proveitos do sistema bancário, respetivamente. Os sete bancos participantes representam, em média, 78,2 por cento dos custos totais do sistema bancário e 76,7 por cento dos proveitos. Aos custos e proveitos extrapolados para o universo do sistema bancário foram adicionados os custos e proveitos da Unicre¹³, pela sua relevância no mercado português.

Os custos e os proveitos unitários do sistema bancário com cada instrumento de pagamento resultaram da divisão dos totais correspondentes pelo número de transações efetuadas com cada instrumento.

#### 2.2.2. Consumidores

A análise dos custos privados dos consumidores foi efetuada em três etapas.

A primeira consistiu na identificação dos custos relevantes para os consumidores com a adoção / obtenção dos diferentes instrumentos e com a sua efetiva utilização. Para o apuramento dos custos dos consumidores foram considerados<sup>14</sup>:

- As comissões pagas pelos consumidores aos bancos;
- O tempo necessário para efetuar o pagamento (medido desde o momento em que o cliente é informado do montante a pagar até ao momento em que recebe o troco ou o recibo);
- No caso do numerário, também o tempo associado ao levantamento de notas e moedas, ao balcão dos bancos ou nos caixas automáticos;
- Para os cheques, ainda o tempo referente ao pedido de um cheque ou de livros de cheques;
- Nas transferências a crédito, igualmente o tempo de deslocação a um balcão ou caixa automático para a realização da transferência a crédito<sup>15</sup>.

Numa segunda etapa foi realizada a recolha da informação anteriormente indicada. Os dados sobre as comissões pagas pelos consumidores aos bancos foram obtidos junto das instituições bancárias participantes no estudo<sup>16</sup>. O tempo necessário para efetuar o pagamento foi calculado com base nas 6000 respostas ao diário de pagamentos dirigido a uma amostra da população portuguesa<sup>17</sup>. A média dos tempos registados nos diários de pagamentos (assumidos como idênticos aos de 2013) foi multiplicada pelo número de operações de pagamento realizadas por particulares com cada tipo de instrumento durante o ano de 2013 e depois convertida em valores monetários, utilizando o rendimento líquido médio horário dos respondentes (apurado através do quociente entre o rendimento líquido reportado e o número de horas trabalhadas e remuneradas por trabalhador<sup>18</sup>).

No caso do numerário, o tempo total apurado resulta da soma do tempo associado à realização do pagamento e do tempo despendido com o levantamento de notas e moedas ao balcão ou num caixa automático. Em relação aos cheques, o tempo total considerado engloba o tempo com o pagamento, bem como o tempo para obter cheques ou livros de cheques em caixas automáticos, ao balcão, através da internet ou por telefone. Relativamente às transferências a crédito, são considerados os tempos associados à realização da transferência e, se for o caso, à deslocação ao balcão ou caixas automáticos.

Finalmente, após a recolha dos dados, foram apurados os custos privados dos consumidores, nomeadamente:

- Os custos totais referentes à utilização dos instrumentos de pagamento (em euros, em percentagem do PIB português, por habitante e por natureza dos custos);
- Os custos unitários para cada instrumento de pagamento;
- O tempo associado ao pagamento com cada um dos instrumentos em análise.

Os **custos totais** resultaram da agregação das comissões pagas com os custos em termos de tempo necessário para efetuar os pagamentos.

O cálculo dos custos suportados pelos consumidores com a utilização dos instrumentos de pagamento em Portugal foi complementado com uma análise das perceções dos consumidores sobre os diferentes instrumentos de pagamento e com o exame da sua utilização em diferentes contextos.

A avaliação percetiva dos instrumentos de pagamento pelos consumidores foi efetuada através de dados recolhidos num inquérito a 800 indivíduos. A amostra foi desenhada a partir dos resultados dos Censos 2011 para todos os indivíduos com idades compreendidas entre os 18 e os 74 anos.

Nas entrevistas pessoais e diretas, o processo de amostragem foi efetuado em duas fases: na primeira, foram selecionados os agregados familiares, tendo por base quotas de região; na segunda fase, foram selecionados os indivíduos do agregado, tendo por base quotas de género e idade. Nas duas etapas as quotas foram definidas de forma proporcional ao universo em estudo. Nas entrevistas de autopreenchimento online foi utilizado o painel online da NetQuest, creditado com a norma de qualidade ISO26362. As entrevistas pessoais e diretas realizadas no lar recorreram ao sistema CAPI online (Computer Assisted Personal Interviewing connected to internet) e as entrevistas de autopreenchimento utilizaram o sistema CAWI. A análise da utilização de instrumentos de pagamento por consumidores assentou em dados recolhidos nos 6000 diários realizados.

Assumiu-se que o padrão observado no ano de 2015 foi idêntico ao registado em 2013.

#### 2.2.3. Custos sociais

Os custos sociais da utilização dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal correspondem aos custos dos bancos comerciais e infraestruturas / processadores, comerciantes e consumidores para disponibilizar e permitir a utilização dos diferentes instrumentos de pagamento de retalho.

Para determinar os custos sociais dos instrumentos de pagamento, foram subtraídas aos

custos privados dos diferentes intervenientes as comissões / taxas pagas às outras partes envolvidas na disponibilização desses instrumentos (para evitar uma dupla contabilização dos custos). Obtiveram-se, assim, os custos internos, pela diferença entre os custos privados e os custos transferidos ou externos<sup>19</sup>.

Aos custos privados do sistema bancário foram retirados os custos de tarifário interbancário. Para os comerciantes e consumidores, foram deduzidas as comissões pagas aos bancos.

Os custos sociais correspondem à soma dos custos internos de todos os intervenientes.

Pela dificuldade em quantificar aspetos como a conveniência para o utilizador, a segurança ou o prestígio da utilização de determinado instrumento de pagamento, o presente estudo não tem em consideração os benefícios sociais dos instrumentos de pagamento de retalho.

Para a sociedade como um todo são os custos sociais que determinam qual o instrumento de pagamento mais eficiente. Contudo, para a tomada de decisão dos bancos, dos comerciantes ou dos consumidores, são os respetivos custos privados que importam. Desta forma, o instrumento de pagamento mais atrativo para a sociedade pode não ser o mais utilizado, pois existe uma distorção nos incentivos dos diferentes intervenientes.

A desagregação dos custos sociais em fixos e variáveis foi relevante para:

a. Estimar o valor a partir do qual um determinado instrumento de pagamento é mais eficiente para a sociedade do que outro (em termos de custos).

Os custos dos instrumentos de pagamento têm uma componente fixa (que não varia com o número e valor dos pagamentos efetuados) e uma componente variável (que depende do número e do valor dos pagamentos realizados). Por isso, dependendo do valor médio do pagamento a realizar, um determinado instrumento pode ser mais eficiente em termos de custos do que outro. Para encontrar esse valor médio (s), foi adotado o seguinte critério:



```
a_j + \beta_j s \le a_i + \beta_i s, com:

j = \text{instrumento de pagamento } j

i = \text{instrumento de pagamento } i

j \ne i

\alpha = \text{custo fixo unitário de um pagamento}

\beta = \text{custo variável por euro de um pagamento}

de valor s

s = \text{valor médio do pagamento}
```

b. Simular os ganhos potenciais para a sociedade decorrentes de cenários de evolução na utilização dos diferentes instrumentos.
 Foram considerados dois cenários de evolução possíveis: cenário 1 – substituição de 10 por cento dos pagamentos em numerário por cartão de débito, mantendo tudo o resto constante; e cenário 2 – substituição integral do cheque por cartões de débito e transferências, de acordo com a estrutura atual de utilização destes instrumentos e mantendo tudo o resto constante.

# 3. Custos e proveitos privados do sistema bancário

Em 2013, os custos privados do setor bancário com a disponibilização dos instrumentos de pagamento foram estimados em 883,4 milhões de euros e os proveitos em 627,2 milhões de euros, resultando numa taxa de cobertura de 71 por cento. A disponibilização dos instrumentos de pagamento envolveu, assim, uma subsidiação cruzada com outros produtos e serviços oferecidos pelo setor bancário, no valor de 256,2 milhões de euros. Individualmente, o numerário representou um custo líquido de 239,4 milhões de euros para os bancos (Quadro 1).

Os cartões de débito e os cheques foram os únicos instrumentos de pagamento cujos proveitos gerados cobriram os custos suportados com a sua utilização (130 por cento e 100 por cento de cobertura, respetivamente).

No cartão de débito, os bancos obtiveram um proveito líquido de 6,5 cêntimos em cada pagamento. Nos cheques, os proveitos obtidos igualaram os custos incorridos.

Para os restantes instrumentos, as taxas de cobertura variaram entre 5 por cento, para o numerário, e 84 por cento, para os débitos diretos. Cada pagamento com numerário representou um custo líquido de 7,6 cêntimos para os bancos, de 32 cêntimos se tiver sido utilizado o cartão de crédito, de 2,3 cêntimos se tiver sido efetuado através de débitos diretos e de 13,5 cêntimos por transferência a crédito.

A taxa de cobertura global manteve-se praticamente inalterada em relação a 2009. No entanto, registaram-se diferenças na evolução de cada instrumento de pagamento.

Quadro 1 • Situação líquida do sistema bancário com os instrumentos de pagamento em 2013

Proveitos líquidos Proveitos unitários Grau de cobertura Var. grau de cobertura (milhões de euros) líquidos (euros/pag.) (percentagem) 2009/2013 (p.p.)

Total	-256,2	-	71	-0,8
Numerário	-239,4	-0,076	5	2,2
Cheques	0,2	0,004	100	20,5
Cartões de débito	58,7	0,065	130	26,5
Cartões de crédito	-47,2	-0,324	81	-50,9
Débitos diretos	-5,1	-0,023	84	-26,4
Transferências a crédito	-23,4	-0,135	52	5,7

A situação líquida do **numerário** melhorou ligeiramente, passando de um custo líquido de 370,1 milhões de euros em 2009 para 239,4 milhões de euros em 2013. Esta evolução é explicada pela redução expressiva dos custos (34 por cento) e pela manutenção aproximada do mesmo nível de proveitos (decréscimo de 4 por cento).

Aliás, como o numerário foi o meio de pagamento que gerou proveitos mais exíguos para os bancos, foi também aquele com menor taxa de recuperação de custos (3 por cento em 2009 e 5 por cento em 2013). Portanto, a sua disponibilização aos clientes bancários foi

fortemente financiada pelas comissões aplicadas nos restantes instrumentos de pagamento (designadamente nos cartões de débito) ou, eventualmente, por outras comissões cobradas em serviços ou produtos conexos (por exemplo, comissões de gestão de conta).

Os bancos não podem refletir os custos suportados com a utilização do numerário em caixas automáticos nos preços praticados ao cliente (por imposição do Decreto-Lei n.º 3/2010), pelo que se cria a ilusão de que este meio de pagamento é gratuito para os consumidores e não se promove, desse modo, uma utilização eficiente.

Os cheques foram o instrumento de pagamento cuja situação líquida mais progrediu ao longo dos últimos anos: de uma taxa de cobertura de 39,4 por cento em 2005, passou para 79,7 por cento em 2009 e 100 por cento em 2013. Esta evolução favorável reflete uma diminuição gradual e contínua da utilização do cheque e a mudança de política dos bancos no preçário deste instrumento de pagamento, com o agravamento das comissões cobradas aos clientes pela regularização de situações de insuficiência de provisão na conta e de má utilização do instrumento em geral. Com a publicação da Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, que alterou o Decreto-Lei n.º 454/91, de 28 de dezembro, estabelecendo que "todas as comissões e despesas associadas à devolução de cheque constituem um encargo exclusivo do sacador", é expectável uma redução dos proveitos dos bancos (enquanto tomadores) com este instrumento de pagamento, o que poderá eventualmente inverter a tendência de recuperação progressiva de custos.

Entre 2009 e 2013, os cartões de débito reforçaram a sua posição líquida positiva (130 por cento no último ano), em consequência de uma redução de custos proporcionalmente superior à diminuição dos proveitos (34 por cento *versus* 17 por cento). Enquanto em 2009 os proveitos tinham superado os custos em 11 milhões de euros, em 2013 essa diferença ascendeu a 58,7 milhões de euros. Por cada pagamento efetuado, os bancos arrecadaram em 2013 um proveito líquido de 6,5 cêntimos.

O cartão de crédito é o instrumento de pagamento que originou maior proveito unitário (1,37 euros) e maior custo unitário (1,69 euros) em 2013. Significa, assim, que em 2013 o cartão de crédito gerou um custo líquido de 32 cêntimos por transação (81 por cento de grau de cobertura). Em 2009 tinha representado um proveito líquido de 2,31 euros por pagamento (131,8 por cento de grau de cobertura). Esta evolução resulta de dois efeitos conjugados: (i) a diminuição de 39 por cento nos proveitos foi muito mais significativa do que a redução de 1 por cento nos custos; e (ii) o decréscimo expressivo do número de

pagamentos efetuados com cartão de crédito no período mencionado<sup>20</sup>.

As recentes alterações regulamentares no domínio dos cartões de pagamento, nomeadamente o Regulamento (UE) 2015/751, que limitou as taxas de intercâmbio aplicadas nas operações efetuadas com cartão de débito e de crédito, poderão conduzir a um agravamento imediato da situação líquida dos cartões, em resultado de uma redução mais significativa das taxas de serviço cobradas aos comerciantes<sup>21</sup>.

Entre 2009 e 2013, os débitos diretos passaram de uma situação líquida positiva (110 por cento de grau de cobertura) para uma situação líquida negativa (84 por cento). Esta deterioração foi essencialmente motivada pela redução dos proveitos totais em 33 por cento, na sequência das imposições regulamentares que ditaram a contração das comissões cobradas aos credores (Regulamento (CE) n.º 924/2009 e Regulamento (UE) n.º 260/2012). A crescente concorrência entre prestadores de serviços de pagamento no espaço SEPA pode agravar ainda mais a situação líquida atual, na medida em que alguns credores poderão deslocalizar as suas cobranças para bancos estrangeiros e, assim, limitar ainda mais esta única fonte de proveito<sup>22</sup>.

Os custos com as transferências a crédito registaram um decréscimo mais acentuado do que os proveitos (menos 15 por cento *versus* menos 4 por cento), o que determinou uma ligeira melhoria da taxa de cobertura entre 2009 e 2013 (passou de 46 por cento para 52 por cento).

#### 3.1. Custos

Os custos privados suportados pelo setor bancário com a disponibilização dos instrumentos de pagamento foram estimados em 883,4 milhões de euros para 2013, o que representa 0,53 por cento do PIB do país nesse ano. Este valor significa que os quase 4,5 mil milhões de pagamentos de retalho efetuados em 2013 custaram aos bancos 109 euros por cliente bancário (Quadro 2). Relativamente a

2009, os custos do sistema bancário decresceram 30 por cento; nesse ano, os custos estimados representaram 0,79 por cento do PIB e 155 euros por cliente bancário.

O Quadro 3 apresenta um conjunto de indicadores de custo do sistema bancário com os instrumentos de pagamento.

**Quadro 2 •** Custos do sistema bancário em 2009 e 2013

	2009	2013
Custos do sistema bancário (em milhões de euros)	1259,7	883,4
Custos em percentagem do PIB (em percentagem)	0,79 %	0,53 %
Custos por cliente bancário (em euros)	155 €	109 €

Quadro 3 • Indicadores de custo do sistema bancário com os instrumentos de pagamento em 2013

	Numerário	Cheques	Cartão débito	Cartão crédito	Débitos diretos	Transferências a crédito
% pagamentos <sup>(a)</sup>	70 %	1 %	16 %	3 %	5 %	4 %
% custos totais	29 %	12 %	22 %	28 %	4 %	5 %
€ por pagamento	0,08 € <sup>(b)</sup>	1,87 €	0,26 €	1,69 €	0,14 €	0,28 €
% do PIB	0,15 %	0,07 %	0,12 %	0,15 %	0,02 %	0,03 %
Valor médio em €	8€	1521 €	50 €	58 €	178 €	1988 €

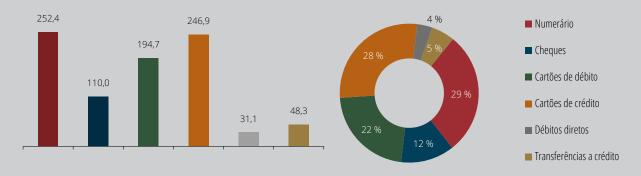
<sup>(</sup>a) Estas percentagens não são comparáveis com os dados constantes do Gráfico 1, uma vez que correspondem à perspetiva privada do sistema bancário.

Os custos dos instrumentos tipicamente utilizados para efetuar pagamentos nos pontos de venda (numerário, cheques e cartões de pagamento) representaram cerca de 91 por cento do total de custos incorridos pelos bancos com a disponibilização de instrumentos de pagamento (Gráfico 3). Os restantes 9 por

cento resultaram da utilização das transferências a crédito e dos débitos diretos.

Em 2013, o sistema bancário suportou mais custos com os cartões de débito e de crédito (441,6 milhões de euros) do que com o numerário e os cheques (362,4 milhões de euros).

**Gráfico 3 •** Custos do sistema bancário, por instrumento de pagamento, em 2013 | Em milhões de euros e percentagem



<sup>(</sup>b) Considerando como unidade de referência o número de levantamentos e depósitos ao balcão e nos caixas automáticos, o custo unitário do numerário para os bancos seria de 52 cêntimos.



Os cartões de pagamento foram responsáveis por 50 por cento do custo total, dos quais 28 por cento respeitam aos cartões de crédito (246,9 milhões de euros) e 22 por cento aos cartões de débito (194,7 milhões de euros).

Os custos do numerário e dos cheques corresponderam, no seu conjunto, a 41 por cento dos custos totais associados à disponibilização dos instrumentos de pagamento. O numerário foi o instrumento que envolveu mais custos para os bancos (29 por cento dos custos totais, estimados em 252,4 milhões de euros).

A situação descrita contrasta com aquela constatada em 2009; nesse ano, os custos dos cartões (43,4 por cento) ficaram aquém dos custos do numerário e dos cheques (49,3 por cento).

Para além das alterações metodológicas introduzidas (por exemplo, a inclusão dos custos com capital e com provisões dos cartões de crédito, na parte correspondente ao período de free-float23), esta supremacia dos custos com os cartões é explicada pela redução mais significativa dos custos com cheques (de 54 por cento) e com numerário (de 34 por cento). É de notar que os custos destes dois instrumentos de pagamento são fortemente determinados pelas despesas com pessoal (na

proporção de 61 e de 50 por cento, respetivamente) e que esta rubrica de custos sofreu um decréscimo considerável entre 2009 e 2013 (de 33 por cento), fruto do esforço de contenção de custos e de ganhos de eficiência encetado pelos bancos.

Por sua vez, as transferências a crédito representaram 5 por cento do custo total (48,3 milhões de euros) e os débitos diretos 4 por cento (31,1 milhões de euros). Relativamente a 2009, os custos destes instrumentos decaíram 15 e 12 por cento, respetivamente. Para esta evolução contribuíram as reduções nas rubricas de gastos com pessoal e de serviços especializados e de terceiros.

Em termos absolutos, o numerário e os cartões de débito representaram custos semelhantes para o setor bancário. Contudo, a origem desses custos não foi exatamente a mesma, nem por atividade, nem por rubrica de custo.

Por um lado, as atividades desenvolvidas pelos bancos para disponibilizarem estes instrumentos não são idênticas. Por outro lado, enquanto no numerário os custos com pessoal e serviços especializados e de terceiros representaram 75 por cento do total, nos cartões de débito as comissões pagas (aos schemes de cartões e pelo processamento das operações) tiveram também um peso relevante (21 por cento).



Gráfico 4 • Estrutura de custos do numerário, por atividade e por rubrica de custo, em 2013 | Em percentagem

Os gráficos 4 e 5 apresentam a estrutura dos custos do sistema bancário com a disponibilização dos diferentes instrumentos de pagamento, desagregados pelas principais atividades e rubricas de custo.

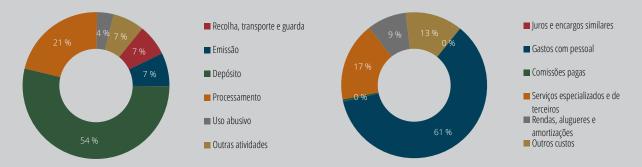
Para o numerário (Gráfico 4), 70 por cento dos custos provieram dos levantamentos e depósitos efetuados pelos clientes nos caixas automáticos e ao balcão das instituições. Nos levantamentos, mais de 80 por cento dos custos estiveram associados aos caixas automáticos. Este é o canal privilegiado pelos clientes bancários, através do qual foram realizados 96 por cento dos levantamentos de numerário efetuados em Portugal em 2013. Por sua vez, 95 por cento dos custos dos depósitos tiveram origem na utilização do balcão, onde foram efetuados cerca de 80 por cento dos depósitos de numerário. A recolha, o transporte e a guarda das notas e moedas justificaram 23 por cento dos custos dos bancos com o numerário.

É, assim, natural que a maior parte dos custos com numerário resulte de despesas com pessoal, serviços especializados e de terceiros e rendas ou alugueres e amortizações (86 por cento em 2013).

Mais de metade dos custos do sistema bancário com os cheques (54 por cento) resultou dos depósitos efetuados ao balcão, nos caixas automáticos e em terminais específicos (Gráfico 5). O balcão foi responsável por 96 por cento desses custos, justificando o elevado peso dos gastos com pessoal (61 por cento).

A emissão do cheque (incluindo a produção do impresso, a requisição feita pelo cliente e a sua entrega) representou 7 por cento dos custos totais dos bancos, exatamente a mesma percentagem que resultou das atividades de recolha, transporte e guarda. Os custos de processamento foram responsáveis por 21 por cento dos custos dos cheques. O uso abusivo deste instrumento representou uma reduzida proporção dos custos dos bancos (4 por cento). Tipicamente, o desenvolvimento destas atividades implica a prestação de serviços por empresas especializadas (rubrica que envolveu 17 por cento dos custos).

**Gráfico 5** • Estrutura de custos do cheque, por atividade e por rubrica de custo, em 2013 | Em percentagem





Os custos suportados com os cartões de débito (Gráfico 6) foram maioritariamente explicados pelo processamento das transações e gestão dos terminais (70 por cento em 2013) e pela emissão de cartões (10 por cento). Para o desenvolvimento destas atividades, os bancos incorrem em custos com pessoal (27 por cento em 2013), serviços especializados e de terceiros (24 por cento) e comissões pagas às marcas de cartão (21 por cento).

No cartão de crédito (Gráfico 7), a atividade de processamento das transações e de gestão de terminais tem igualmente uma importância

significativa dos custos (43 por cento em 2013), a que acrescem os benefícios a clientes (14 por cento), o incumprimento na vertente de crédito (12 por cento) e a emissão de cartões (9 por cento). No que respeita às rubricas de custo, e para além daquelas relevantes no cartão de débito, destacam-se os juros e encargos similares, relativos ao crédito concedido aos clientes durante o período gratuito (14 por cento dos custos) e os outros custos, designadamente as perdas por imparidade e as provisões do exercício para fazer face aos potenciais incumprimentos (36 por cento).

**Gráfico 6 •** Estrutura de custos do cartão de débito, por atividade e por rubrica de custo, em 2013 | Em percentagem



**Gráfico 7 •** Estrutura de custos do cartão de crédito, por atividade e por rubrica de custo, em 2013 | Em percentagem



As atividades de processamento foram responsáveis por 63 por cento dos custos dos bancos com os débitos diretos, enquanto a gestão das autorizações de débito em conta representou 19 por cento (Gráfico 8). Estas atividades envolvem custos com pessoal, serviços especializados e de terceiros e comissões, que, em conjunto, justificaram 85 por cento do custo total dos bancos com este instrumento de pagamento.

Os custos do sistema bancário com as transferências a crédito (Gráfico 9) foram determinados, em grande medida, pela ordem de transferência de fundos via internet, caixa automático, balcão ou por outro canal (48 por cento). Destes custos, 75 por cento resultaram de ordens de transferência realizadas ao balcão dos bancos, que têm na sua origem uma parte significativa dos gastos com pessoal. O processamento representou 33 por cento dos custos das transferências, implicando gastos com pessoal, custos com comissões e com serviços especializados e de terceiros. O controlo de branqueamento de capitais representou 10 por cento dos custos totais das transferências.

**Gráfico 8 •** Estrutura de custos dos débitos diretos, por atividade e por rubrica de custo, em 2013 | Em percentagem



**Gráfico 9 •** Estrutura de custos das transferências a crédito, por atividade e por rubrica de custo, em 2013 | Em percentagem



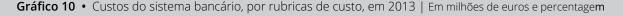


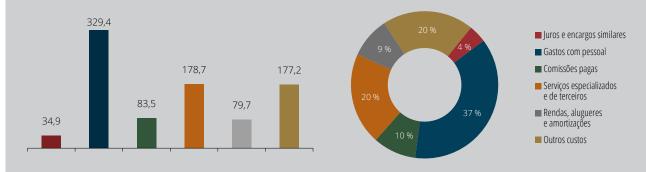
Analisando a desagregação dos custos do sistema bancário com a disponibilização dos diferentes instrumentos de pagamento, pelas **principais rubricas de custo** (Gráfico 10), conclui-se que:

- As duas principais rubricas de custo para o sistema bancário foram os gastos com pessoal (37 por cento dos custos totais) e os serviços especializados e de terceiros (20 por cento), as quais totalizaram 508,1 milhões de euros. Comparando com 2009, estas duas rubricas de custo registaram decréscimos significativos (de 33 por cento e de 19 por cento, respetivamente), fruto do esforço de redução de custos prosseguido pelos bancos.
- Os custos com rendas, alugueres e amortizações representaram, em 2013, 9 por cento dos custos totais do sistema bancário (79,7 milhões de euros), situando-se 42 por cento abaixo do valor estimado em 2009. Esta evolução traduz o encerramento de algumas agências dos bancos e a racionalização dos equipamentos existentes.
- A rubrica de juros e encargos similares, que inclui os custos suportados pelos bancos com o crédito concedido aos clientes durante o período gratuito do cartão de crédito, ascendeu a 34,9 milhões de euros em 2013.

- Em 2009, estes custos não foram considerados no âmbito do estudo.
- Os outros custos, que incluem os seguros e comunicações, os gastos gerais administrativos e os outros encargos e gastos operacionais, as perdas por imparidade e as provisões do exercício, foram estimados em 177,2 milhões de euros e representaram 20 por cento dos custos totais. Destes, os custos com seguros e comunicações, maioritariamente oriundos da disponibilização dos cartões de pagamento, totalizaram 37,6 milhões de euros, ou seja, 4 por cento dos custos totais dos bancos.

Considerando o contributo de cada instrumento de pagamento para o total das rubricas de custo (Gráfico 11), constata-se que a maior parte dos gastos com pessoal (58 por cento) tiveram origem na disponibilização do numerário e dos cheques, em virtude da significativa intervenção humana e manual exigida. Os cartões de pagamento, no seu conjunto, representaram 32 por cento do total de gastos com pessoal. Os débitos diretos e as transferências a crédito justificaram 10 por cento desta rubrica, confirmando, assim, o seu processamento mais automático / eletrónico.





Os custos com serviços especializados e de terceiros foram maioritariamente determinados pelos cartões de débito e de crédito (45 por cento), numerário (34 por cento) e cheques (10 por cento). Estas percentagens refletem a subcontratação de serviços a empresas especializadas, por exemplo, nas áreas de recolha e transporte de numerário e de cheques e da emissão de cartões de pagamento. Os débitos diretos e as transferências a crédito representaram 11 por cento do total de custos desta rubrica.

Grande parte dos custos com comissões pagas<sup>24</sup> (75 por cento) respeitou à utilização dos cartões de débito e de crédito para a realização de compras e de outros pagamentos e operações<sup>25</sup>: os cartões de crédito originaram 26 por cento das comissões pagas e os cartões de débito 49 por cento. Estas percentagens decorrem de uma maior emissão e utilização de cartões de débito do que de cartões de crédito. As comissões suportadas com a disponibilização do numerário, em levantamentos e depósitos efetuados através dos caixas automáticos, representaram 21 por cento do total de comissões pagas pelo sistema bancário. Os débitos diretos e as transferências a crédito foram responsáveis por 4 por cento das comissões pagas pelos bancos em 2013.

Cerca de 90 por cento dos custos com rendas e amortizações advieram do numerário, cheques e cartões de débito e de crédito, refletindo uma forte imputação dos custos de manutenção dos edifícios das agências, dos serviços centrais e dos equipamentos (por exemplo, caixas automáticos, leitores de cheques e TPA) a estes instrumentos. Os débitos diretos e as transferências a crédito foram responsáveis pelos restantes 10 por cento.

Os juros e encargos similares referem-se exclusivamente ao crédito concedido aos clientes durante o período gratuito de utilização do cartão de crédito.

Os cartões de débito e de crédito contribuíram com 69 por cento para o total dos outros custos, refletindo os elevados custos com seguros e comunicações e, em particular, as perdas por imparidade e as provisões constituídas pelos bancos em 2013 para os cartões de crédito. Por sua vez, o numerário e os cheques representaram 18 por cento e 8 por cento dos outros custos, respetivamente.

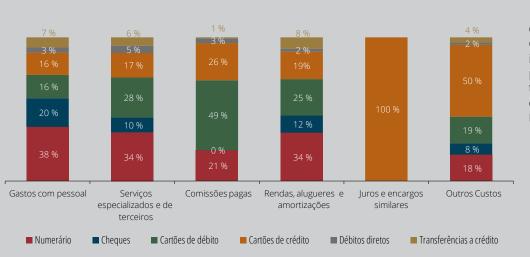


Gráfico 11 •
Contributo de cada instrumento de pagamento para o total das rubricas de custo, em 2013 |
Em percentagem



Os custos unitários por pagamento são determinados pelos custos totais do sistema bancário com cada instrumento e pelo respetivo número de pagamentos efetuados (Gráfico 12).

O custo unitário do **numerário** (8 cêntimos) foi inferior ao custo unitário do cartão de débito (26 cêntimos) e do cartão de crédito (1,69 euros). O numerário foi o instrumento com menor custo unitário, o que se deveu, em grande medida, ao elevado número de pagamentos efetuados com recurso a notas e moedas (estima-se que, em 2013, tenham sido realizados 3,2 mil milhões de pagamentos utilizando numerário, representando cerca de 70 por cento do número de pagamentos de retalho).

A descida do custo unitário do numerário relativamente a 2009 é explicada pela redução de 34 por cento dos custos totais com o numerário, que refletiu a racionalização efetuada nas redes comerciais dos bancos e a otimização dos custos associados ao tratamento do numerário. Contribuiu igualmente para esta descida o aumento do número de pagamentos efetuados com este meio de pagamento<sup>26</sup>.

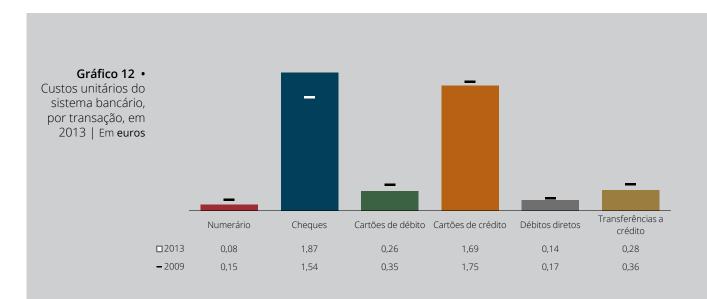
Considerando como unidade de referência alternativa o número de levantamentos e depósitos ao balcão e nos caixas automáticos, o custo unitário do numerário para os bancos seria de 52 cêntimos, o que tornaria este

instrumento de pagamento mais caro do que o cartão de débito.

O cartão de crédito, com um custo de 1,69 euros por pagamento, e os cheques, com um custo de 1,87 euros por pagamento, foram os instrumentos com maior custo unitário para os bancos. Enquanto o custo unitário do cartão de crédito diminuiu relativamente a 2009, o dos cheques aumentou. Para os cheques, este aumento foi justificado pelo facto de a redução do custo total ter sido proporcionalmente inferior à diminuição do número de transações, dada a preponderância dos custos fixos associados à disponibilização deste instrumento. No caso dos cartões de crédito, ocorreu em 2013 a substituição de um número significativo de cartões de crédito por cartões de débito, na seguência da emissão da Carta Circular do Banco de Portugal n.º 3/2013/DSC, de 1 de fevereiro. Na prática, isto significou uma transferência de custos e, principalmente, de transações, do cartão de crédito para o cartão de débito.

O custo unitário do **cartão de débito** passou de 35 cêntimos em 2009 para 26 cêntimos por pagamento em 2013, em resultado da ponderação dos efeitos de diminuição dos custos dos bancos com este instrumento (menos 34 por cento) e do aumento do número de operações realizadas.

As transferências a crédito e os débitos diretos apresentaram custos unitários de 28 cêntimos e de 14 cêntimos por pagamento,

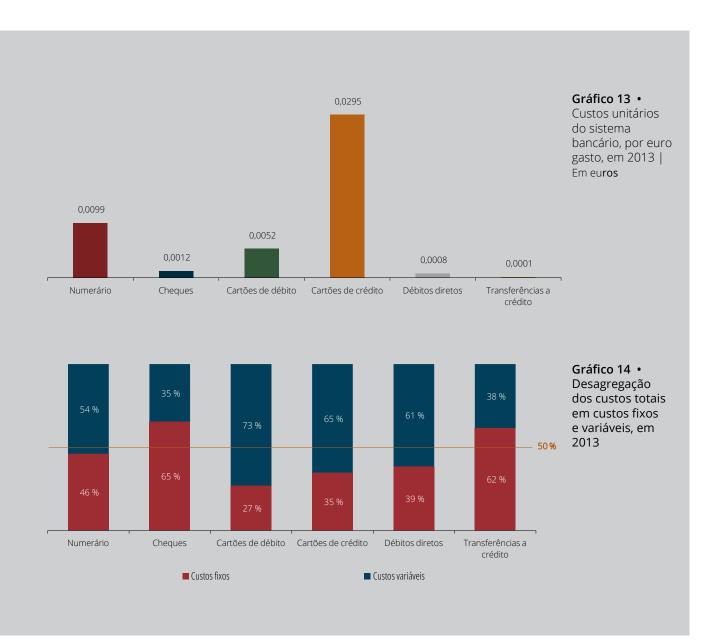


respetivamente. Em ambos os casos, os custos unitários decresceram relativamente a 2009.

Quando se considera o custo unitário por euro gasto, o numerário foi mais custoso (0,99 cêntimos) do que o cartão de débito (0,52 cêntimos), pese embora tenha sido mais vantajoso em termos de custo unitário por pagamento (Gráfico 13). Por sua vez, o cartão de crédito foi o mais dispendioso (2,95 cêntimos por euro gasto), uma vez que o valor médio dos pagamentos efetuados com este instrumento de pagamento é relativamente baixo (58 euros por pagamento). O cheque, as transferências a crédito e os débitos diretos apresentaram

custos unitários por euro gasto de 0,12 cêntimos, de 0,08 cêntimos e de 0,01 cêntimos, para pagamentos médios de 1521 euros, 1988 euros e 178 euros, respetivamente.

A maioria dos custos suportados pelos bancos com os pagamentos em numerário teve uma natureza variável (54 por cento). Esta proporção reflete o elevado peso dos levantamentos de numerário efetuados em caixas automáticos (96 por cento do total de levantamentos), os quais implicam custos superiores com a disponibilização e o reabastecimento dos equipamentos e com o processamento das transações.





A maior parte dos custos associados aos cartões de débito e aos cartões de crédito também tem uma justificação variável, na proporção de 73 e de 65 por cento, respetivamente, dados os elevados custos dos bancos com a componente de processamento das operações, seja enquanto emissores, seja como *acquirers*.

A elevada percentagem de custos variáveis nos débitos diretos (61 por cento) evidencia o facto de este sistema ser eminentemente eletrónico e apresentar custos de operação variáveis na base das transações e das autorizações de débito direto.

Os cheques e as transferências a crédito foram os únicos instrumentos em que predominaram os custos de natureza fixa. No caso dos cheques, a percentagem de 65 por cento de custos fixos é explicada pela exigência do seu tratamento manual por parte das agências físicas dos bancos e do seu pessoal. Nas transferências a crédito, a percentagem de 62 por cento de custos fixos está associada à emissão de transferências através do balcão e da internet, canais que obrigam à existência de infraestruturas dedicadas.

#### 3.2. Proveitos

Em 2013, o sistema bancário português obteve um total de proveitos de 627,2 milhões de

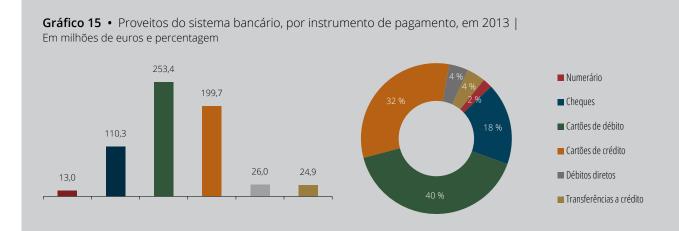
euros com a disponibilização dos instrumentos de pagamento, o que representa 0,38 por cento do PIB. Relativamente ao valor apurado para 2009, assistiu-se a uma quebra de 31 por cento, visível em todos os instrumentos de pagamento.

A maior parte dos proveitos dos bancos adveio da utilização dos cartões de débito e de crédito (no seu conjunto, 72 por cento do total) e correspondeu à cobrança de comissões aos titulares de cartões (por exemplo, as anuidades) e à aplicação do preçário aos comerciantes (incluindo as taxas de serviço ao comerciante e os valores cobrados pela gestão e manutenção dos TPA).

Comparativamente a 2009, os proveitos dos cartões de pagamento diminuíram 29 por cento, fruto da descida das taxas de serviço ao comerciante e das anuidades aplicadas (em particular, nos cartões de crédito).

Dados do Banco de Portugal e da *SIBS* FPS confirmam que, entre 2009 e 2013, se assistiu a um decréscimo do número e valor das operações efetuadas com cartão de crédito (acima de 20 por cento), bem como dos proveitos transacionais associados (23 por cento).

No que respeita ao cartão de débito, registou--se neste período um aumento dos proveitos transacionais (na ordem dos 11 por cento).



Desta forma, a redução de 17 por cento nos proveitos totais pode ser explicada pela diminuição das anuidades cobradas e pela criação de pacotes de produtos que diluem a imputação de proveitos aos cartões. Sabendo que o número de pagamentos com cartão de débito cresceu bastante acima dos proveitos transacionais, conclui-se que existiu, de facto, no período em análise, uma redução das taxas de serviço ao comerciante.

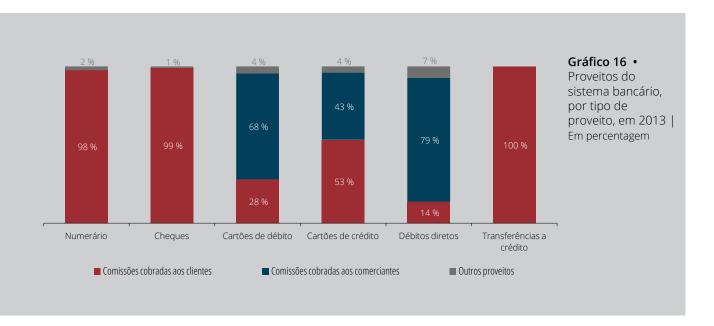
Enquanto no cartão de débito os proveitos são maioritariamente originados pelas comissões cobradas aos comerciantes (68 por cento), no cartão de crédito mais de metade dos proveitos resulta de comissões cobradas aos clientes (53 por cento) (Gráfico 16). Esta diferença acontece porque a grande maioria das operações efetuadas em TPA são realizadas com cartão de débito (92 por cento, segundo dados da SIBS FPS) e, para estes cartões, verificava-se frequentemente uma isenção de cobrança de comissões / anuidades aos clientes. No cartão de crédito, as comissões cobradas aos clientes são de valor superior, em virtude dos benefícios proporcionados (seguros, programas de bónus / vantagens, entre outros).

A entrada em vigor do Regulamento (UE) 2015/751, que limitou as taxas de intercâmbio aplicadas nas operações efetuadas com cartão de débito e de crédito, pode originar um

decréscimo ainda mais acentuado dos proveitos obtidos com os cartões de débito e de crédito, em resultado de uma maior redução das taxas de serviço cobradas aos comerciantes.

A utilização dos **cheques** contribuiu com 18 por cento para o total de proveitos do sistema bancário com a disponibilização dos instrumentos de pagamento. Estes proveitos provieram, na sua quase totalidade (99 por cento), de comissões cobradas aos clientes pela emissão e entrega de cheques e pela regularização de situações de insuficiência de provisão na conta. A forte redução da utilização do cheque entre 2009 e 2013 contribuiu para a diminuição de 42 por cento nos proveitos do cheque.

Os cheques e os cartões de crédito foram os instrumentos que proporcionaram maiores proveitos unitários aos bancos, no valor de 1,88 euros e de 1,37 euros por pagamento, respetivamente (Gráfico 17). Relativamente a 2009, registou-se um aumento de 52 por cento do proveito unitário do cheque, motivado pelo aumento dos preçários praticados pelos bancos. No sentido oposto, o proveito unitário do cartão de crédito conheceu um decréscimo de 41 por cento, justificado pela diminuição do número de pagamentos efetuados com este instrumento e das taxas cobradas aos comerciantes.





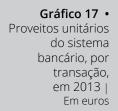
Os proveitos com a utilização do numerário, débitos diretos e transferências a crédito contribuíram em conjunto apenas 10 por cento para o total de proveitos.

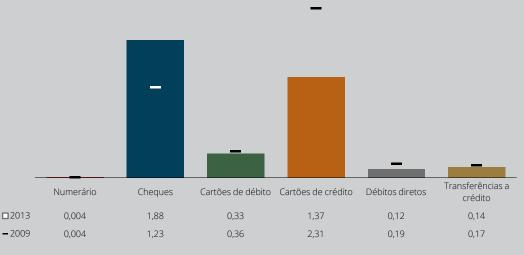
Os proveitos associados ao numerário (2 por cento do total) correspondem a comissões praticadas sobre os levantamentos e depósitos efetuados ao balcão ou no cofre noturno das instituições bancárias. Dado que o Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro, proíbe a cobrança de encargos pelas instituições de crédito nas operações de levantamento e de depósito em caixas automáticos, que constituem a generalidade deste tipo de operações, é compreensível que o numerário seja o instrumento de pagamento com menor proveito unitário para os bancos: 0,4 cêntimos por pagamento em 2013 (já assim era em 2009).

Nos débitos diretos (4 por cento do total), os proveitos derivaram da cobrança de comissões junto do credor (79 por cento) e do devedor (14 por cento)²7. Em termos absolutos, os proveitos dos débitos diretos ascenderam a 26 milhões de euros em 2013, menos 33 por cento do que em 2009. Esta redução dos proveitos é justificada pelos desenvolvimentos regulamentares ocorridos, que tiveram um impacto significativo no preçário aplicado pelos bancos. Primeiro, para acomodar as disposições do Regulamento (CE) n.º 924/2009, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro, as taxas de intercâmbio multilaterais, pagas pelo banco do credor ao banco do devedor, foram fixadas

em 8,8 cêntimos a partir de 1 de novembro de 2010. Até essa data, as taxas de intercâmbio variavam entre 11 e 35 cêntimos por instrução de débito direto. Posteriormente, o Regulamento (UE) n.º 260/2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março, determinou a abolição dessas mesmas taxas de intercâmbio a partir de 1 de novembro de 2012<sup>28</sup>. Considerando que, em busca de um ressarcimento dos seus custos, os bancos refletiam estas taxas nos preçários aplicados aos seus clientes credores, os desenvolvimentos regulamentares descritos traduziram-se numa revisão em baixa desses preçários e, em consequência, na redução dos proveitos obtidos pelo sistema bancário.

Os proveitos estimados com a utilização das transferências a crédito (4 por cento) decorrem exclusivamente da cobrança de comissões aos clientes na emissão de transferências ao balcão e através do homebanking. Cada transferência originou um proveito de 14 cêntimos para os bancos em 2013, valor sensivelmente abaixo do registado em 2009. No total, os proveitos das transferências a crédito diminuíram 4 por cento entre 2009 e 2013. Esta ligeira diminuição deveu-se à progressiva substituição das transferências em papel por eletrónicas, conjugada com a impossibilidade de os bancos cobrarem nas operações efetuadas com cartão nos caixas automáticos<sup>29</sup>. Procurando contrariar esta tendência, os bancos reviram os preçários e iniciaram a cobrança mais generalizada de comissões pelas transferências iniciadas no homebanking.





#### 4. Custos dos consumidores

#### 4.1. Custos

Em 2013, os custos suportados pelos consumidores com a utilização dos instrumentos de pagamento em Portugal ascenderam a 1139 milhões de euros.

O custo dos instrumentos habitualmente utilizados para efetuar pagamentos nos pontos de venda (numerário, cheques e cartões de pagamento) representou mais de 96 por cento do total de custos incorridos com a utilização de instrumentos de pagamento (Gráfico 18). O

numerário foi o meio de pagamento que acarretou custos mais elevados para os consumidores, no valor de 774 milhões de euros. Os custos com a utilização de cartões de débito e cartões de crédito totalizaram 270 milhões de euros e os cheques geraram custos de 49 milhões de euros. Os instrumentos de pagamento que envolveram menores custos foram as transferências a crédito (41 milhões de euros) e os débitos diretos (5 milhões de euros).

**Quadro 4 •** Indicadores de custo dos consumidores com os instrumentos de pagamento, em 2013 | Quantidade em milhões

	Numerário	Cheques	Cartões débito	Cartões crédito	Débitos diretos	Transferências a crédito	Total
Quantidade	3170,1	23,7	726,3	142,7	193,0	67,1	4322,9
% pagamentos <sup>(a)</sup>	73,3 %	0,5 %	16,8 %	3,3 %	4,5 %	1,6 %	100 %
Custo per capita	74,2 €	4,7 €	14,2 €	11,7 €	0,5 €	3,9 €	109,2 €
% do PIB	0,45 %	0,03 %	0,09 %	0,07 %	0,003 %	0,02 %	0,67 %

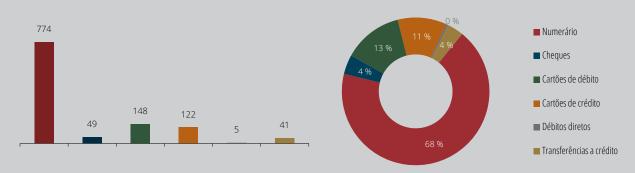
(a) Estas percentagens não são comparáveis com as constantes do Quadro 3, uma vez que correspondem à perspetiva privada dos consumidores.

Os custos suportados pelos consumidores representaram 0,67 por cento do PIB do país em 2013, destacando-se o elevado contributo do numerário (0,45 por cento). Cada habitante suportou, assim, um encargo de 109 euros em 2013. O custo variou entre 50 cêntimos com

a utilização de débitos diretos e 74 euros com pagamentos através de numerário (Quadro 4).

Este panorama reflete, por um lado, os custos efetivos dos instrumentos de pagamento e, por outro lado, o efeito da quantidade de operações realizadas pelos consumidores com cada instrumento.

**Gráfico 18 •** Custos dos consumidores, por instrumento de pagamento, em 2013 | Em milhões de euros e percenta**gem** 





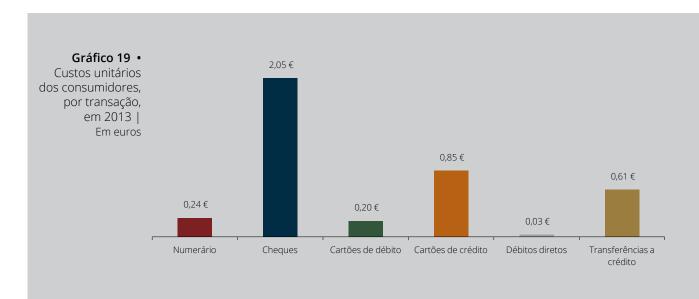
A utilização de numerário ainda assume um papel de relevo nos pagamentos efetuados pelos consumidores em Portugal. Estima-se que, em 2013, o total de pagamentos feitos com recurso a este meio de pagamento tenha sido superior a 3100 milhões, representando cerca de 73 por cento do total de pagamentos realizados em 2013 por consumidores. A utilização de cartões, embora já seja bastante generalizada, ainda fica muito aquém deste número de operações, com cerca de 870 milhões de pagamentos realizados em 2013.

A dimensão dos custos totais e o padrão de utilização dos vários instrumentos de pagamento têm reflexo nos custos unitários por transação suportados pelos consumidores (Gráfico 19). O débito direto foi o instrumento com menor custo unitário, no valor de 3 cêntimos por pagamento. Os cartões de débito surgiram como a segunda opção mais económica para os consumidores (20 cêntimos), abaixo do numerário (24 cêntimos). As transferências a crédito apresentaram um custo unitário de 61 cêntimos e o cartão de crédito de 85 cêntimos por pagamento. Os cheques, com um custo de 2,05 euros por pagamento, foram o instrumento de pagamento com o maior custo unitário para os consumidores, sendo também o instrumento com menor utilização.

O Gráfico 20 apresenta a estrutura dos custos dos consumidores com a utilização dos diferentes instrumentos de pagamento, de acordo com a **natureza dos custos**. Globalmente, os custos com o tempo incorrido com os pagamentos ascenderam a cerca de 886 milhões de euros (cerca de 78 por cento dos custos totais). Estes custos assumiram maior relevância no numerário (98 por cento) e nas transferências a crédito (77 por cento)<sup>30</sup>.

As comissões suportadas pelos consumidores, que totalizaram cerca de 253 milhões de euros, foram particularmente significativas no cartão de crédito (89 por cento dos custos) e nos cheques (76 por cento). Estas comissões não respeitam apenas a encargos suportados por transação, mas englobam também os custos suportados com o acesso ao instrumento de pagamento (por exemplo, anuidade dos cartões de pagamento) e os custos transversais a mais do que um instrumento (nomeadamente, a comissão única ou a comissão periódica). O reduzido peso das comissões na estrutura de custos do numerário (2 por cento) está associada à já referida proibição de cobrança de encargos nas operações realizadas em caixas automáticos, estabelecida pelo Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro.

Relativamente aos débitos diretos, e uma vez que as cobranças são ordenadas periodicamente

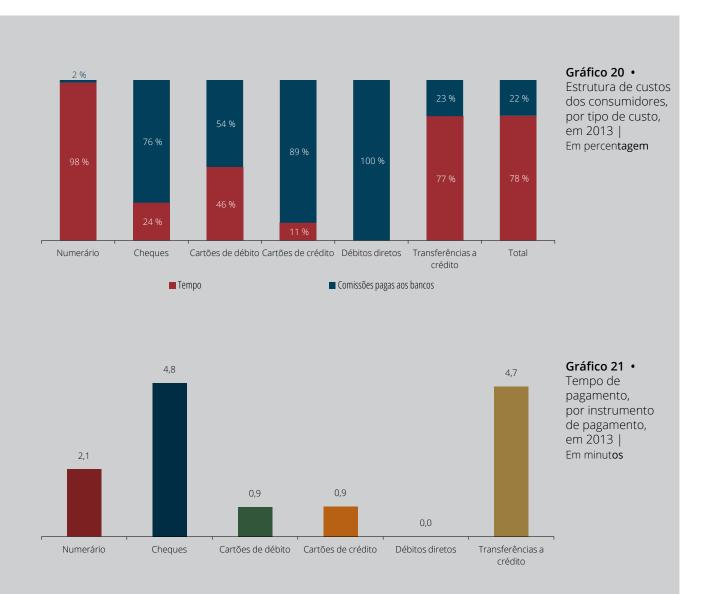


pelos credores, os consumidores (i.e., devedores) não despendem tempo a fazer pagamentos por débito direto<sup>31</sup>, apenas incorrendo em custos com comissões.

O Gráfico 21 mostra que o cheque e as transferências a crédito são aqueles que, inequivocamente, exigem mais tempo para efetuar um pagamento (cerca de 4,8 minutos e 4,7 minutos, respetivamente). Demora menos de metade desse tempo realizar um pagamento com numerário (2,1 minutos), com cartões de débito ou com cartões de crédito (0,9 minutos). Considera-se que efetuar pagamentos através de débitos diretos não implica despender

tempo na execução da operação, conforme anteriormente referido.

O tempo apurado inclui, em complemento ao tempo associado à realização da operação propriamente dita: (i) no numerário, o tempo associado ao levantamento de notas e moedas; (ii) nos cheques, o tempo referente ao pedido de um cheque ou livros de cheques; (iii) nas transferências a crédito, o tempo de deslocação a um balcão ou caixa automático para realização da transferência, bem como o tempo de realização da operação no homebanking.





## 4.2. Perceção e utilização dos instrumentos de pagamento pelos consumidores

A escolha de um determinado instrumento de pagamento implica a opção por um conjunto de caraterísticas que, para cada indivíduo, assumem maior relevância. Quando solicitada aos entrevistados a identificação das cinco caraterísticas mais relevantes num instrumento de pagamento, a "segurança", a "utilização

fácil, cómoda e prática", o "menor custo para o utilizador" e a "rapidez de utilização" foram os quatro principais atributos referidos (Quadro 5). Com efeito, 89 por cento dos inquiridos consideraram a "segurança" como um dos cinco atributos mais importantes. Assumiram menor relevância o "prestígio na utilização" (indicado por 6 por cento dos respondentes) e a possibilidade de "utilização anónima" (por 10 por cento).

**Quadro 5 •** Caraterísticas mais valorizadas num instrumento de pagamento em 2015

Caraterística	Peso
Segurança	89 %
Utilização fácil, cómoda e prática	76 %
Menor custo para o utilizador	70 %
Rapidez de utilização	64 %
Aceitação generalizada pelos comerciantes	47 %
Facilita o controlo de gastos / orçamental	45 %
Vantagens associadas à utilização	31 %
Acessível para o utilizador	27 %
Aceitação no estrangeiro	21 %
Permite aceder a crédito facilmente	12 %
Utilização anónima	10 %
Prestígio na utilização	6 %

Comparando as caraterísticas mais importantes num instrumento de pagamento em geral com aquelas especificamente atribuídas aos diferentes instrumentos de pagamento, conclui-se que:

- O cartão de débito e o numerário são aqueles que apresentam um melhor posicionamento nos quatro atributos mais importantes (ou seja, "segurança", "utilização fácil, cómoda e prática", "menor custo para o utilizador" e "rapidez de utilização"). O número de caixas automáticos em Portugal (cerca de 1544 por milhão de habitantes em 2013, o maior da União Europeia) e o número de TPA (cerca de 24 808 por milhão de habitantes em 2013) contribuem para este posicionamento, na medida em que criam a perceção no consumidor de que é fácil, cómodo e prático obter numerário e utilizar o cartão de débito. Adicionalmente, como
- não existem custos por transação para o pagamento com estes instrumentos, o consumidor considera-os quase gratuitos.
- Destacam-se ainda as transferências a crédito e os débitos diretos, no domínio da "segurança" e dos "menores custos associados", e o cartão de crédito nos atributos mais diretamente associados ao ato de pagamento: ser "fácil, cómodo e prático".
- Nos quatro atributos mais relevantes, o instrumento de pagamento que apresentou índices de avaliação mais baixos foi o cheque. De facto, no contexto atual, o cheque, em termos comparativos, não garante elevada rapidez e segurança, atributos especialmente valorizados pelos consumidores. Sendo um instrumento baseado em papel, a sua utilização exige um maior dispêndio de tempo e encontra-se mais sujeito à ocorrência de fraude.

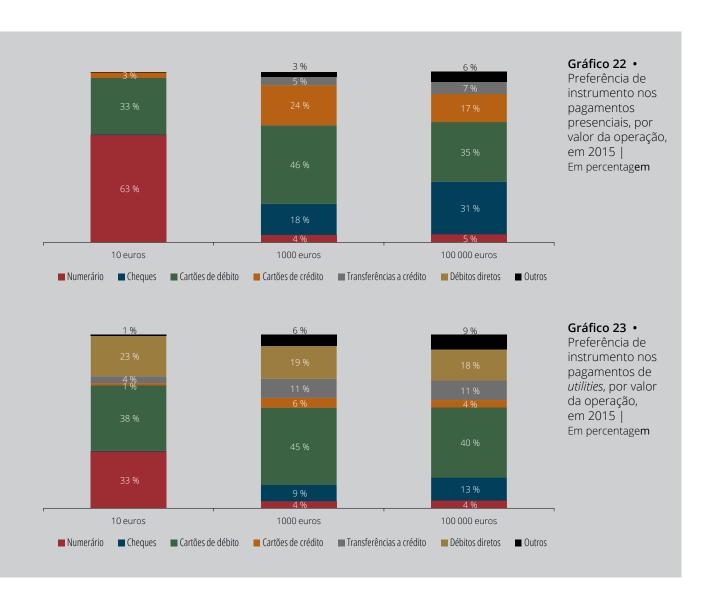
A utilização dos instrumentos de pagamento poderá ser ainda influenciada pelo canal através do qual é efetuado o pagamento, bem como pelo montante. Nos pagamentos presenciais, 63 por cento dos inquiridos afirmaram preferir utilizar o numerário em pagamentos de aproximadamente 10 euros e 46 por cento elegeram os cartões de débito nos pagamentos de cerca de 1000 euros. Para pagamentos de sensivelmente 100 000 euros, 35 por cento referiu optar por cartões de débito e 31 por cento por cheques (Gráfico 22).

Para os pagamentos de *utilities*, a opção por cartões de débito (que inclui o pagamento de serviços através do Multibanco)

é bastante consensual nos pagamentos entre 10 e 100 000 euros; não obstante, nos pagamentos de 10 euros o numerário ainda assume relevância (Gráfico 23).

Nos pagamentos efetuados através da internet, a preferência recai nos cartões de débito (incluindo o pagamento de serviços através do Multibanco). Esta preferência foi reportada por mais de 40 por cento dos inquiridos em pagamentos de vários intervalos de valor (Gráfico 24).

Analisando as opções efetivas de utilização dos instrumentos de pagamento reportadas nos diários é possível aferir que, globalmente, o volume de pagamentos incide principalmente





na utilização de numerário e de cartões de débito. No entanto, os dados recolhidos sugerem que, à medida que a escolaridade dos indivíduos aumenta, a proporção de pagamentos em numerário tende a reduzir-se e a proporção de pagamentos com cartões de débito tende a aumentar. Adicionalmente, os dados parecem refletir uma maior utilização de numerário nos escalões superiores e inferiores, por comparação com os escalões intermédios, nos quais a utilização de cartões de débito assume maior relevo. Os resultados obtidos numa análise por rendimento líquido parecem evidenciar um decréscimo na utilização de numerário em escalões de rendimento mais elevados (Anexo 3).

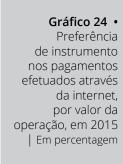
De acordo com os resultados obtidos no inquérito realizado, a principal razão para não trazer moedas ou notas é o controlo orçamental.

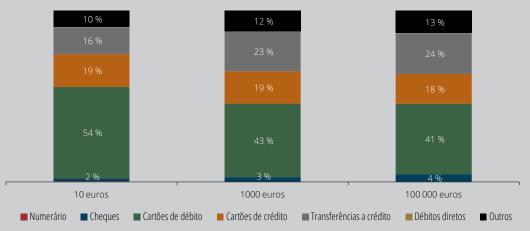
Já a principal barreira à utilização de cheques e de cartões parece ser a preferência genérica por outros instrumentos de pagamento e, em menor grau, o custo associado.

A não utilização das transferências a crédito justifica-se principalmente pelo facto de os inquiridos indicarem que não têm necessidade frequente de as usar.

Relativamente aos débitos diretos, não há um motivo para a sua não utilização que se destaque claramente dos demais. As respostas denotam, no entanto, alguma insegurança relativamente aos procedimentos e ao funcionamento dos débitos diretos, ainda que estes sejam o instrumento de pagamento com maior número de mecanismos de proteção do devedor / consumidor<sup>32</sup>.

Os desenvolvimentos e as inovações nos pagamentos de retalho deverão moldar os resultados que vierem a ser obtidos no futuro. Destaca-se, neste âmbito, a introdução de pagamentos contactless. Recentemente, parte dos cartões de pagamentos em Portugal passou a estar dotado da tecnologia contactless. Estes cartões possibilitam ao utilizador efetuar pagamentos sem que ocorra contacto físico entre o cartão e o terminal de pagamento ou sem necessidade de introduzir continuamente o código secreto (PIN)33. No final de 2015, 34 por cento dos cartões de pagamento em Portugal permitiam pagamentos contactless, enquanto apenas 7 por cento dos TPA suportavam esta tecnologia34. Talvez por isso, 91,9 por cento dos inquiridos referem nunca ter feito pagamentos contactless. Ainda assim, 52,8 por cento dos respondentes não consideraram a tecnologia contactless como pouco apelativa, o que sugere uma margem de crescimento na utilização deste tipo de instrumento.





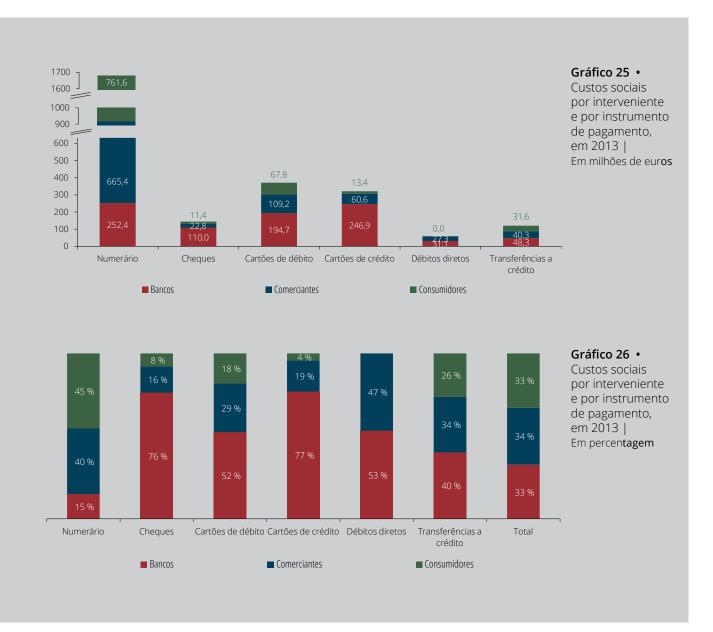
#### 5. Custos sociais

#### 5.1. Custos sociais

Os custos sociais dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal foram estimados em 2694,9 milhões de euros para 2013, o que representa 1,61 por cento do PIB e 258,4 euros *per capita* nesse ano (Gráfico 25 e Quadro 6)<sup>35</sup>.

O numerário foi o instrumento de pagamento mais oneroso para a sociedade, com 1679,5 milhões de euros de custo (62,3 por cento do custo total), o que significa 161 euros *per capita* e 1 por cento do PIB. Seguem-se os

cartões de débito e de crédito (no seu conjunto, 692,6 milhões de euros; 26 por cento do custo total) e os cheques (144, 2 milhões de euros; 5 por cento). Os instrumentos menos custosos foram as transferências a crédito (120,2 milhões de euros; 4 por cento) e os débitos diretos (58,4 milhões de euros; 2 por cento). Esta situação é determinada pelo padrão de utilização dos instrumentos e pela dimensão da infraestrutura utilizada para aceitar e processar esses pagamentos.





Quadro 6 • Indicadores de custos sociais com instrumentos de pagamento, em 2013

	Numerário	Cheques	Cartão débito	Cartão crédito	Débitos diretos	Transferências a crédito	Total
Custo per capita	161,1 €	13,8 €	35,6 €	30,8 €	5,6 €	11,5 €	258,4 €
% do PIB	1,00 %	0,09 %	0,22 %	0,19 %	0,03 %	0,07 %	1,61 %

O custo social foi suportado em partes praticamente idênticas pelos bancos, comerciantes<sup>36</sup> e consumidores (na proporção de 33 por cento, 34 por cento e 33 por cento, respetivamente). O setor bancário suportou a maior parte dos custos sociais em todos os instrumentos de pagamento com exceção do numerário

(Gráfico 26); neste caso, a maior parte do custo foi imputada aos consumidores (45 por cento) e aos comerciantes (40 por cento). O tempo necessário para efetuar o pagamento foi contabilizado como custo para os consumidores e para os comerciantes, o que os penaliza fortemente no caso do numerário.

**Quadro 7** • Custos sociais unitários por transação, em 2013 | Em euros

	Custos internos dos bancos	Custos internos dos comerciantes	Custos internos dos consumidores	Custos sociais
Numerário	0,080	0,210	0,240	0,53
Cheques	1,872	0,387	0,194	2,45
Cartões de débito	0,263	0,147	0,091	0,50
Cartões de crédito	1,695	0,416	0,092	2,20
Débitos diretos	0,141	0,124	0,000	0,27
Transferências a crédito	0,279	0,233	0,183	0,70

Para efetuar pagamentos no ponto de venda, e numa ótica de custo social, o cartão de débito foi mais eficiente do que o numerário – 50 cêntimos *versus* 53 cêntimos **por pagamento** (Quadro 7). Os instrumentos menos eficientes foram o cheque e o cartão de crédito, que custaram à sociedade 2,45 euros e 2,20 euros por pagamento efetuado, respetivamente<sup>37</sup>. Nos pagamentos remotos, o débito direto foi o instrumento de pagamento mais eficiente para a sociedade – cada pagamento custou 27 cêntimos. Cada transferência a crédito custou 2,6 vezes mais do que um débito direto.

Note-se que cada interveniente toma as suas decisões ponderando apenas os seus custos privados. Constata-se que, na ótica dos custos privados dos bancos, dos comerciantes e dos consumidores, tal como na perspetiva social, a utilização dos débitos diretos também se apresenta mais favorável do que a utilização das transferências a crédito e o cartão de débito também é mais custo-eficiente do que o numerário<sup>38</sup>.

## 5.2. Cálculo do valor a partir do qual um determinado instrumento de pagamento é mais eficiente para a sociedade do que outro

Relativamente aos pagamentos em pontos de venda, o numerário é o instrumento mais eficiente para pagamentos abaixo de 1,89 euros; acima deste valor, o cartão de débito é sempre mais vantajoso para a sociedade. O Gráfico 27 ilustra esta situação, mostrando a evolução dos custos sociais fixos e variáveis para pagamentos com um valor médio compreendido entre 1 e 50 euros.

Os custos sociais variáveis do numerário aumentam significativamente com o valor médio do pagamento, enquanto os custos sociais variáveis do cartão apresentam um incremento menos acentuado. Efetuar um pagamento de 5 euros ou de 50 euros com cartão tem praticamente os mesmos custos para todos os intervenientes³9, mas o mesmo não acontece com o numerário, em especial pela relevância, para os comerciantes e para os consumidores, do custo associado ao tempo necessário para efetuar o pagamento, o qual varia com o valor a pagar.

#### 5.3. Cenários de evolução

Foram simulados dois cenários para obter uma indicação de possíveis ganhos para a sociedade decorrentes da substituição de um instrumento de pagamento mais oneroso por outro(s) mais eficiente(s) em termos de custo (Gráfico 28):

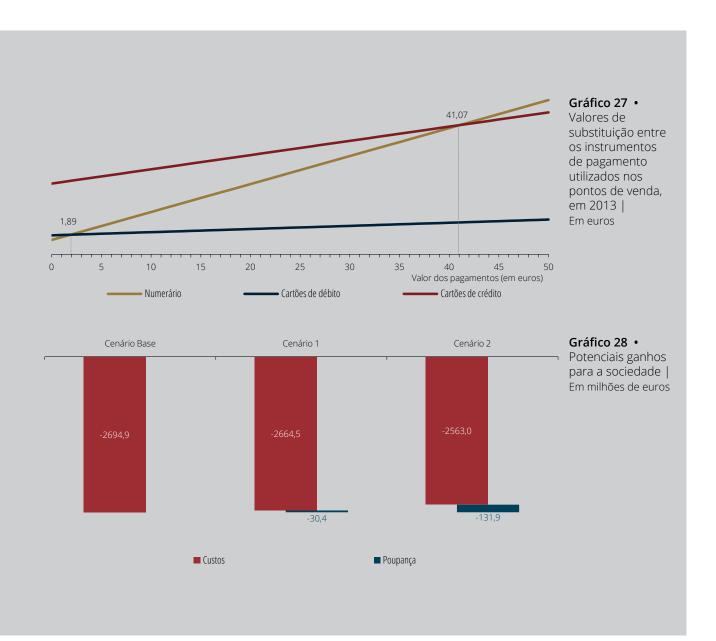
 a. Cenário 1 – Substituição de 10 por cento dos pagamentos em numerário por cartão de débito.

Este cenário pressupõe a substituição de 317 milhões de pagamentos com notas e moedas por cartão de débito (mais 43 por cento de pagamentos com cartão de débito).

Do ponto de vista social, permitiria uma poupança nos custos de 30 milhões de euros.

Para os bancos, esta evolução permitiria uma poupança na situação líquida de 32,2 milhões de euros (menos 13 por cento) e significaria um custo líquido de 223,9 milhões de euros com a disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho. A taxa de cobertura do numerário permaneceria em 5 por cento, enquanto a do cartão de débito progrediria ligeiramente para 131 por cento.

Para os consumidores, este cenário possibilitaria um ganho privado de 12 milhões de





euros, obtido principalmente na redução do tempo necessário para efetuar o pagamento<sup>40</sup>.

b. Cenário 2 – Substituição integral do cheque por cartões de débito e transferências.
 Neste cenário, os 58 milhões de cheques (com referência a 2013) seriam substituídos por pagamentos com cartões de débito e transferências, de acordo com a estrutura de utilização destes instrumentos.

Para a sociedade, essa substituição permitiria uma poupança nos custos de 132 milhões de euros.

Com esta evolução, o sistema bancário obteria uma poupança nos custos privados de 11 por cento e uma redução nos proveitos de 15 por cento, comparando com 2013. Em termos líquidos, a disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho pelos bancos significaria um custo de 253 milhões de euros, ou seja, menos 3 milhões de euros por ano (menos 1,2 por cento).

Esta alteração no padrão de utilização dos instrumentos teria também impacto na situação líquida de cada um: as taxas de cobertura nos cartões de débito manter-se-iam e melhorariam nas transferências a crédito.

Para os consumidores, esta substituição permitiria um ganho de aproximadamente 45 milhões de euros, que corresponde a poupança nas comissões pagas e no tempo despendido.

#### 6. Conclusões

Os custos com os instrumentos de pagamento de retalho em Portugal foram apurados seguindo metodologias amplamente adotadas a nível internacional e refletem o padrão da utilização desses instrumentos e a dimensão da infraestrutura utilizada para processar esses pagamentos.

A utilização dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal caracteriza-se por um elevado uso do numerário e do cartão (90 por cento do número total de pagamentos em 2015) e uma reduzida utilização do cheque (1 por cento do número total de pagamentos em 2015 e a decrescer a um ritmo médio de 12 por cento nos últimos dez anos). As transferências a crédito e os débitos diretos têm registado incrementos moderados e representam em conjunto 9 por cento dos pagamentos realizados em 2015. Enquanto a utilização do cheque apresenta uma tendência decrescente, os instrumentos eletrónicos são usados de forma cada vez mais generalizada.

Os custos sociais com a utilização dos instrumentos de pagamento de retalho ascenderam a 2694,9 milhões de euros em 2013, o que representou 1,61 por cento do PIB nesse ano. Este custo foi suportado em partes praticamente idênticas pelos bancos, comerciantes e consumidores.

Os custos privados do setor bancário foram estimados em 883,4 milhões de euros, ou seja 0,53 por cento do PIB. Os proveitos foram avaliados em 627,2 milhões de euros, o que resulta numa taxa de cobertura de 71 por cento. Os únicos instrumentos de pagamento cujos proveitos gerados cobriram os custos foram os cartões de débito e os cheques (130 por cento e 100 por cento, respetivamente). Os proveitos obtidos não compensaram os custos no numerário (5 por cento de grau de cobertura), nas transferências (52 por cento), nos cartões de crédito (81 por cento) e nos débitos diretos (84 por cento).

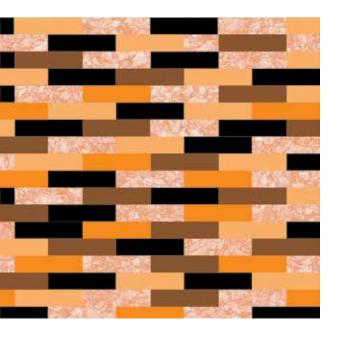
Os **custos privados dos consumidores** totalizaram 1139 milhões de euros, ou seja 0,67 por

cento do PIB. O instrumento de pagamento que acarretou mais custos para os consumidores foi o numerário, no valor de 774 milhões de euros. Aqueles que representaram menores custos foram as transferências a crédito (41 milhões de euros) e os débitos diretos (5 milhões de euros). O débito direto foi o instrumento com menor custo unitário para os consumidores, no valor de 3 cêntimos por pagamento. Os cartões de débito surgiram como a segunda opção mais económica (20 cêntimos), com um custo unitário inferior ao do numerário (24 cêntimos). Os cheques foram o instrumento de pagamento com maior custo unitário, no valor de 2,05 euros por pagamento. As transferências a crédito apresentaram um custo unitário de 61 cêntimos e o cartão de crédito de 85 cêntimos por pagamento.

Na ponderação destes custos e benefícios privados, os agentes económicos escolhem os instrumentos de pagamento que consideram mais adequados.

O Banco de Portugal assume uma posição neutral neste âmbito, garantindo a segurança e a eficiência de todos os instrumentos de pagamento.





### II Anexos

Anexo 1 • Principais atividades diretamente relacionadas com os instrumentos de pagamento

Anexo 2 • Tipologia de proveitos relacionados com os instrumentos de pagamento

Anexo 3 • Padrão de utilização dos instrumentos de pagamento

Anexo 4 • Caraterização da amostra do inquérito aos consumidores

Anexo 5 • Caraterização da amostra do diário de pagamentos preenchido pelos consumidores



## Anexo 1 • Principais atividades diretamente relacionadas com os instrumentos de pagamento

#### Numerário:

- Recolha e transporte de numerário;
- Levantamento de numerário (balcão e caixas automáticos);
- Depósito de numerário (balcão, cofres, caixas automáticos e terminais de depósito de numerário);
- Guarda e tratamento de numerário;
- Gestão e controlo das atividades;
- · Processos com notas e moedas contrafeitas;
- Assistência a clientes;
- · Outras atividades.

#### Cheques:

- Recolha e transporte de cheques;
- Depósito de cheques (balcão, cofres, caixas automáticos e terminais de depósito de cheques);
- Guarda de cheques;
- Produção de cheques;
- Requisição de cheques;
- Emissão e entrega de cheques;
- Apresentação a pagamento / compensação (na ótica do banco sacado e na ótica do banco tomador);
- Devolução de cheques;
- Tratamento de cheques pós-datados;
- · Imagem de cheques;
- Crédito vencido / mal parado;
- · Lista de utilizadores de risco;
- Controlo de fraude e de uso abusivo;
- Gestão e controlo das atividades;
- Assistência a clientes;
- Outras atividades.

#### Cartões de débito e cartões pré-pagos:

- Angariação de novos clientes;
- Emissão de cartões;
- Processamento das transações;
- · Processamento dos pagamentos;
- Fiscalização de uso fraudulento;
- · Custos com benefícios a clientes;
- Pagamento licenças VISA / MasterCard;
- Publicidade e marketing;
- Gestão de transações de compras a débito (aplicável se for acquirer);
- Gestão de TPA (aplicável se for acquirer / banco de apoio);
- Gestão e controlo das atividades;
- Assistência a clientes;
- Outras atividades.

#### Cartões de crédito:

- Angariação de novos clientes e análise de risco de crédito:
- Emissão de cartões;
- Processamento das transações;
- · Processamento dos pagamentos;
- Emissão de extratos;
- Fiscalização de uso fraudulento;
- · Incumprimentos;
- Custos com benefícios a clientes;
- Pagamento licenças VISA / MasterCard / Amex;
- Publicidade e marketing;
- Gestão de transações de compras a crédito (aplicável se for acquirer);
- Gestão de TPA (aplicável se for acquirer / banco de apoio);

- Gestão e controlo das atividades;
- Assistência a clientes;
- · Outras atividades.

#### Débitos diretos:

- Contratação do serviço;
- Gestão de autorização de débito em conta (ótica do banco do devedor e ótica do banco do credor);
- Arquivo de autorização de débito em conta em papel e em formato eletrónico;
- Gestão de cobranças e processamento dos pagamentos (ótica do banco do devedor e ótica do banco do credor);
- Análise de crédito;
- · Controlo de fraudes;
- Controlo de branqueamento de capitais;
- Gestão e controlo das atividades;
- · Publicidade e marketing;
- · Assistência a clientes;
- · Outras atividades.

#### Transferências a crédito:

- Contratação do serviço;
- Requisição de transferências (balcão, caixas automáticos e internet);
- Processamento de transferências (formato papel e formato eletrónico);
- Cancelamento e devolução (de uma ordem de transferência específica);
- · Controlo de fraudes;
- Arquivo das ordens de transferência;
- Controlo de branqueamento de capitais;
- Publicidade e marketing;
- Gestão e controlo das atividades;
- · Assistência a clientes;
- · Outras atividades.



## Anexo 2 • Tipologia de proveitos relacionados com os instrumentos de pagamento

#### Numerário:

- Comissões cobradas aos clientes (sobre depósitos ao balcão e em cofre, levantamentos ao balcão, depósitos em terminais de depósito de numerário e depósitos descentralizados);
- · Tarifário interbancário;
- · Outros proveitos.

#### Cheques:

- Comissões cobradas aos clientes (sobre emissão e entrega de cheques, depósito de cheques ao balcão e em cofre, depósitos de cheques em caixas automáticos e depósitos descentralizados e comissões pela regularização de situações de insuficiência de provisão na conta);
- Tarifário interbancário;
- · Outros proveitos.

### Cartões de débito, cartões pré-pagos e cartões de crédito:

- Comissões cobradas aos clientes (anuidades e outras rubricas de preçário);
- Comissões cobradas aos comerciantes se for acquirer (taxas de serviço ao comerciante, mensalidades e outras rubricas de preçário);
- · Tarifário interbancário;
- · Outros proveitos.

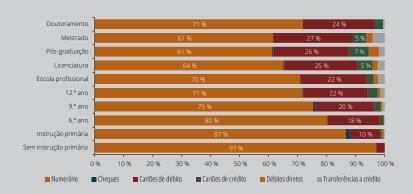
#### Débitos diretos:

- · Comissões cobradas ao cliente devedor;
- · Comissões cobradas ao cliente credor;
- Tarifário interbancário;
- · Outros proveitos.

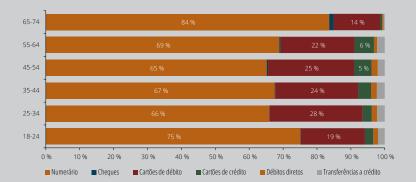
#### Transferências a crédito:

- Comissões cobradas ao cliente ordenante;
- Tarifário interbancário;
- Outros proveitos.

## **Anexo 3** • Padrão de utilização dos instrumentos de pagamento



# Gráfico A.3.1 • Utilização de instrumentos de pagamento, por nível de escolaridade, em 2015 | Em percentagem



# Gráfico A.3.2 • Utilização de instrumentos de pagamento, por escalão etário, em 2015 | Em percentagem

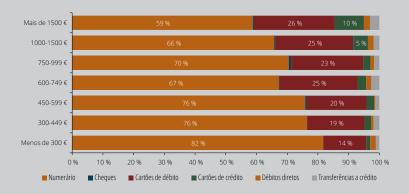
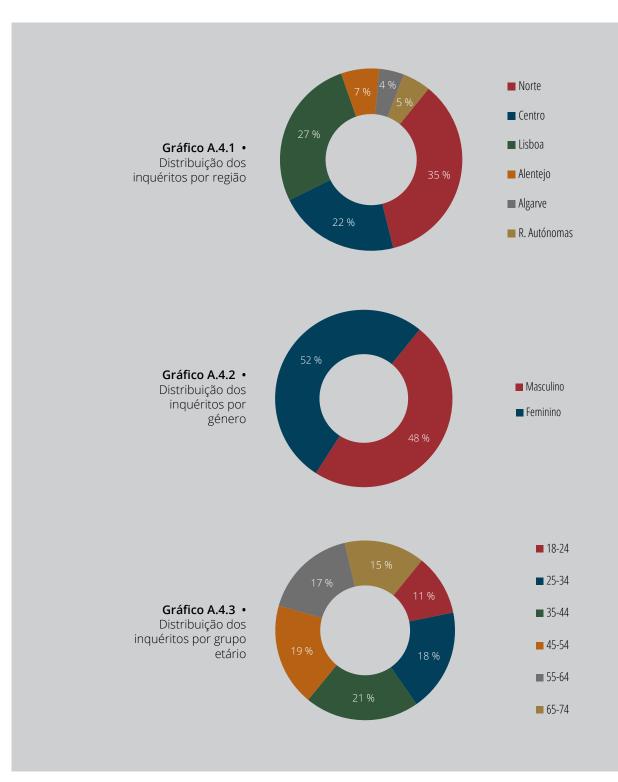


Gráfico A.3.3 •
Utilização de
instrumentos de
pagamento, por
rendimento líquido,
em 2015 |
Em percentagem



## **Anexo 4** • Caraterização da amostra do inquérito aos consumidores



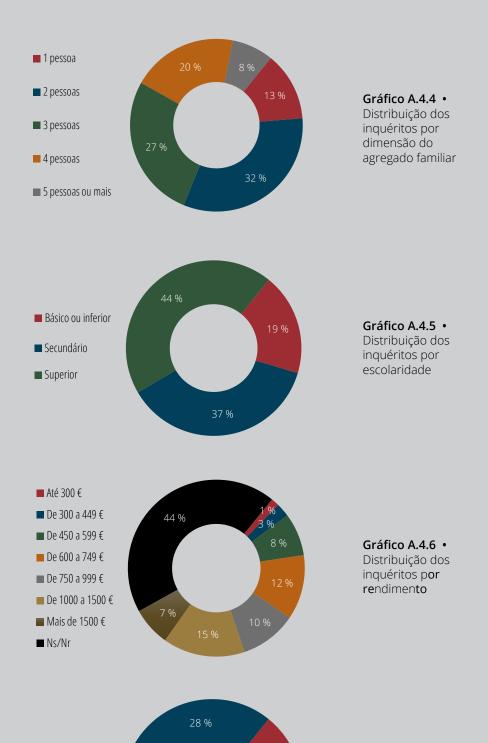


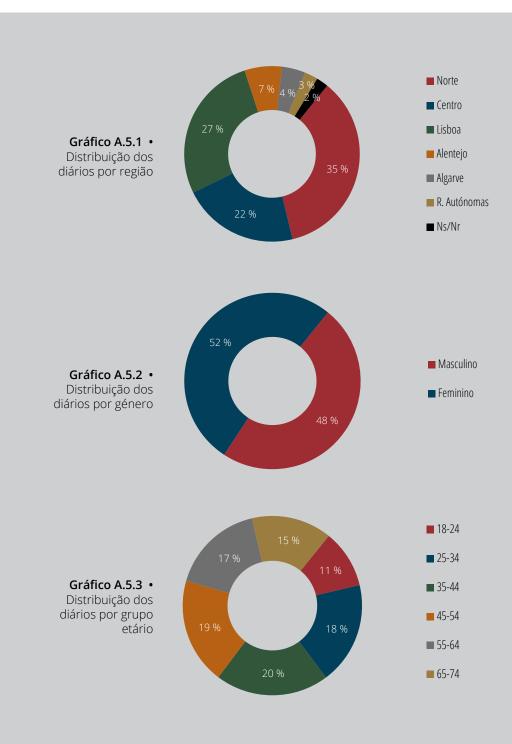
Gráfico A.4.7 •
Distribuição dos inquéritos por situação perante o trabalho

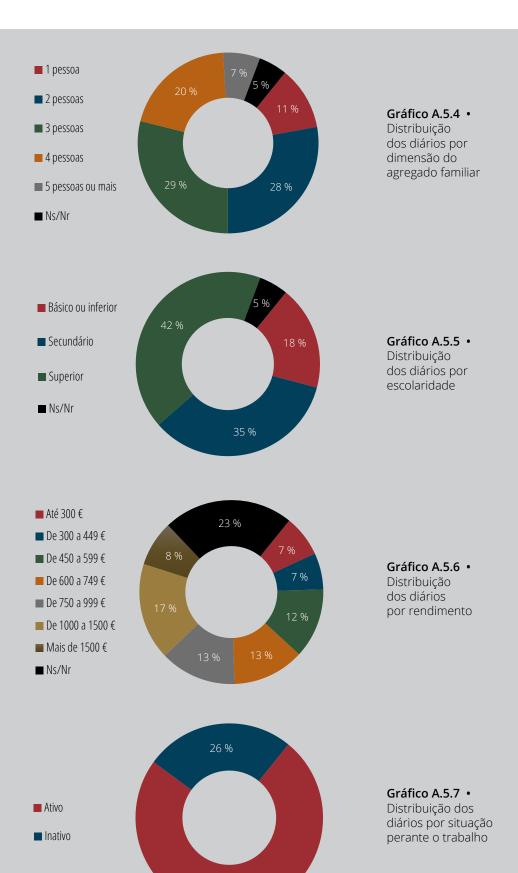
Ativo

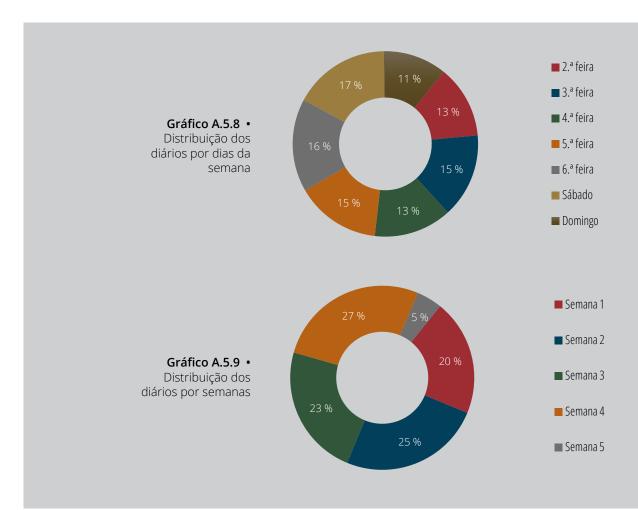
■ Inativo



## **Anexo 5** • Caraterização da amostra do diário de pagamentos preenchido pelos consumidores







#### Notas

- 1. Estudo Instrumentos de Pagamento de Retalho em Portugal: Custos e Benefícios de julho de 2007 e Estudo Os custos sociais dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal de julho de 2013, ambos disponíveis no sítio da internet do Banco de Portugal.
- 2. Data de referência do primeiro estudo elaborado pelo Banco de Portugal.
- 3. O custo unitário de 0,08 euros foi obtido usando o número de pagamentos efetuados em numerário como unidade de referência.
- 4. O Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro, proíbe a cobrança de encargos pelas instituições de crédito nas operações de levantamento e de depósito em caixas automáticos.
- 5. No caso do numerário, é incluído o tempo associado ao levantamento de notas e moedas, ao balcão dos bancos ou nos caixas automáticos.
- 6. Neste estudo, tal como nos anteriores, os comerciantes são abordados enquanto destinatários de pagamentos e não enquanto ordenantes.
- 7. O presente estudo não inclui os custos específicos da administração pública, nem enquanto ordenante, nem enquanto destinatário de pagamentos.
- 8. A realização de pagamentos com cartões de crédito e de débito através dos TPA instalados nos comerciantes pressupõe a assinatura de um contrato entre estes e o *acquirer*. Como a atividade de *acquiring* está subjacente à utilização dos cartões, são igualmente abrangidos neste estudo os seus custos e proveitos.
- 9. Este estudo envolveu a realização de 800 entrevistas e o preenchimento de 6000 diários de pagamentos e foi realizado durante o mês de julho de 2015.
- 10. Este pressuposto pode resultar na sobrestimação dos custos sociais, uma vez que são tidos em conta os valores pagos pelos bancos e não os valores de custo efetivo destas empresas.
- 11. Para uma descrição detalhada sobre o modelo metodológico e a forma de identificação dos custos diretos e indiretos associados à disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho, consultar Capítulo II da Parte 2 do Estudo sobre *Os custos sociais dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal* (2013), disponível no sítio da internet do Banco de Portugal.
- 12. Banco BPI, Banco Comercial Português, Novo Banco, Banco Santander Totta, Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, Caixa Económica Montepio Geral e Caixa Geral de Depósitos.
- 13. Instituição financeira de crédito a operar no mercado nacional, na gestão e emissão de cartões de pagamento e na aceitação de pagamentos em estabelecimentos comerciais.
- 14. Não foram considerados como custos, por exemplo, as perdas decorrentes de fraude e roubo, o custo de oportunidade associado à posse dos fundos e o tempo despendido na validação do extrato bancário, considerados irrelevantes para a análise.
- 15. Nos débitos diretos, foram considerados apenas os encargos com comissões, uma vez que, regra geral, os consumidores não despendem tempo a efetuar instruções de débito direto, apenas incorrendo num tempo residual a assinar o mandato de cobrança.
- 16. Como estimativa das comissões pagas pelos consumidores aos bancos foram considerados os proveitos reportados por estes últimos nas rubricas: "Comissões cobradas a clientes" e "Outros proveitos".
- 17. A amostra teve por base os resultados do último recenseamento geral da população e habitação do Instituto Nacional de Estatística (Censos 2011) para todos os indivíduos com idades compreendidas entre os 18 e os 74 anos, que totalizavam 7 197 579 no universo em estudo. Foram consideradas quotas de região (NUT II), género e escalão etário proporcionais ao universo. De modo que a amostra fosse representativa de um mês, os diários foram preenchidos ao longo dos vários dias e semanas de julho de 2015. Foi considerada como unidade o indivíduo. Para os respondentes com idades compreendidas entre os 18 e os 64 anos (5160 pessoas) foi utilizado o sistema *CAWI (Computer Assisted Web Interviewing)* para o preenchimento de diários de um dia. Para aqueles com idades compreendidas entre os 65 e os 74 anos (280 pessoas), foi utilizado o sistema *PAPI (Pen and Paper)* para o preenchimento de um diário de três dias. Todos os dados foram sujeitos a validação para identificar eventuais inconsistências e garantir a qualidade dos resultados. Adicionalmente, foram aplicadas metodologias adequadas de eliminação de *outliers* da amostra e, sempre que necessário, os dados foram extrapolados para o ano de 2013. Os Anexos 4 e 5 contêm a caraterização da amostra de consumidores.
- 18. Dados do Instituto Nacional de Estatística (INE) referentes ao número de horas trabalhadas e remuneradas e ao número de indivíduos remunerados.
- 19. São consideradas as seguintes definições:
  - Custos privados: custos incorridos por determinado interveniente individualmente analisado, incluindo aqueles decorrentes do pagamento de serviços prestados por outros intervenientes. São obtidos através da soma dos custos internos com os custos externos.
  - Custos internos: equivalem aos recursos utilizados por determinado interveniente individualmente analisado. São dados pela diferença entre os custos privados e os custos externos.
  - Custos externos: traduzem os pagamentos (comissões, taxas, etc.) efetuados entre os intervenientes envolvidos na disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho.
- 20. Esta situação decorre igualmente das alterações metodológicas introduzidas em 2013, designadamente da inclusão dos juros relativos ao período de *free-float* como custos do cartão de crédito. Sem a consideração dos juros, e apenas para efeito de comparação com 2009, estima-se que a taxa de cobertura do cartão de crédito seria de 94 por cento.
- 21. E caso a redução destes proveitos não seja compensada com o aumento de outras comissões ou por uma redução de custos equivalente.
- 22. Em 2015 já se registou um aumento das operações recebidas e uma diminuição das operações enviadas (por bancos portugueses), justificados essencialmente pelo facto de alguns credores nacionais terem passado a processar as suas cobranças através de bancos estrangeiros.
- 23. No valor estimado de 34,9 milhões de euros.
- 24. Nesta rubrica excluem-se os pagamentos efetuados entre as instituições do sistema bancário (taxas interbancárias) e incluem-se as licenças pagas às marcas de cartões, como a *Visa*, *MasterCard*, *American Express* e Multibanco.



- 25. Operações financeiras, que incluem todas as operações de pagamento que implicam movimentações de fundos (por exemplo, levantamentos, compras, pagamentos de serviços, transferências e pagamentos ao Estado) e operações não financeiras, que não originam movimentações de fundos (por exemplo, consultas de saldo, consultas de movimentos, alteração de PIN e adesão ao *MBNet*).
- 26. Este aumento pode não traduzir um crescimento efetivo do número de pagamentos realizados com numerário entre 2009 e 2013; na realidade, pode resultar de uma eventual subestimação do número de pagamentos com numerário para 2009. Recorda-se, a este propósito, que, em 2009, o número de pagamentos com numerário foi estimado com base na conjugação de três métodos alternativos: informação sobre os levantamentos de numerário efetuados nos caixas automáticos e balcões das instituições de crédito, informação obtida no inquérito realizado aos retalhistas e informação sobre os depósitos realizados pelas instituições de crédito no Banco de Portugal. Em 2013, esse número provém da informação recolhida no inquérito aos consumidores. Ajustando o número de pagamentos efetuados com numerário em 2009, à luz da metodologia agora utilizada, obter-se-ia um custo unitário de 11 cêntimos por pagamento.
- 27. As comissões cobradas pelos bancos aos seus clientes devedores correspondem às denominadas comissões de intervenção, aplicadas até julho de 2013 (data de entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 42-A/2013, de 28 de março), sempre que não existiam fundos suficientes na conta do devedor para liquidar a cobrança.
- 28. Apenas para os débitos diretos da vertente SEPA, mantendo os 8,8 cêntimos para os débitos diretos da vertente tradicional até 1 de fevereiro de 2014.
- 29. Por imposição do Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro.
- 30. Assumiu-se que o tempo necessário para efetuar um pagamento em 2013 era igual ao tempo necessário em 2015 (data de referência do diário de pagamentos).
- 31. Despendendo, por norma, um tempo residual a assinar o mandato de cobrança.
- 32. Em particular, os clientes devedores podem: (i) solicitar ao seu banco que limite, a um determinado montante, as cobranças efetuadas ao abrigo de uma autorização de débito em conta; (ii) indicar ao seu banco a data-limite de validade de uma determinada autorização de débito em conta que tenha concedido; (iii) indicar ao seu banco que, para determinada autorização de débito em conta, apenas aceita a realização de cobranças numa periodicidade predefinida (por exemplo, mensal, trimestral, semestral ou anual); (iv) dar instruções ao seu banco para proibir toda e qualquer cobrança por débito direto na sua conta (lista negativa total) ou optar por bloquear os débitos diretos que sejam iniciados por um ou mais credores concretos (lista negativa parcial); (vi) instruir o seu banco para autorizar somente os débitos diretos que sejam iniciados por um ou mais credores concretos (lista positiva parcial); (vi) solicitar ao seu banco, antes da data prevista para o débito, o não pagamento de uma cobrança específica, mantendo-se, ainda assim, a autorização de débito em conta válida para futuras cobranças; (vii) pedir ao seu banco, no prazo de oito semanas a contar do débito na sua conta, o reembolso de uma cobrança específica, mantendo-se ainda assim a autorização de débito em conta válida para futuras cobranças; (viii) nas situações em que o débito não se encontre suportado por uma autorização de débito em conta válida (por exemplo, o devedor efetivamente não concedeu a autorização ao credor), o cliente dispõe de um período de 13 meses a partir da data em que a cobrança foi efetuada para solicitar ao seu banco o reembolso das cobranças efetuadas.
- 33. À data, em Portugal, para pagamentos de valor inferior a 20 euros.
- 34. Dados do Banco de Portugal.
- 35. Nestes cálculos encontram-se excluídos os custos e os proveitos do Banco de Portugal.
- 36. Os custos suportados pelos comerciantes foram estimados com base nas respostas obtidas no inquérito efetuado em 2009, tendo em conta a evolução na sua estrutura de custos fixos e variáveis e a variação no número de pagamentos efetuados com cada instrumento.
- 37. No presente estudo, o cartão de crédito é apenas considerado enquanto instrumento de pagamento.
- 38. Para os bancos, o custo unitário de cada pagamento com numerário (8 cêntimos) foi mais baixo do que com cartão de débito (26 cêntimos). Contudo, quando ponderado pelo número de levantamentos e depósitos, o custo para os bancos de cada pagamento com numerário passa a 52 cêntimos (por conseguinte, o custo do cartão de débito passa a ser inferior).
- 39. Os únicos custos que variam com o valor do pagamento são as comissões pagas pelos comerciantes aos seus bancos de apoio (acquirers), as quais não são consideradas na ótica dos custos sociais.
- 40. No caso do numerário, é incluído o tempo associado ao levantamento de notas e moedas, ao balcão dos bancos ou nos caixas automáticos.

