



RELATÓRIO FINAL SOBRE A CONSULTA PÚBLICA DO BANCO DE PORTUGAL N.º 4/2018
PROJETOS DE AVISO E DE INSTRUÇÕES RELATIVOS À PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO SOBRE
SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

1. NOTA INTRODUTÓRIA

Entre os dias 9 de junho e 8 de julho de 2018, decorreu a Consulta Pública do Banco de Portugal n.º 4/2018, referente a três projetos de diplomas regulamentares relativos à prestação de informação sobre serviços mínimos bancários:

- (a) Aviso do Banco de Portugal que estabelece os deveres a observar pelas instituições de crédito relativamente à prestação de informação aos clientes bancários sobre serviços mínimos bancários (adiante, “Aviso”);
- (b) Instrução do Banco de Portugal que define o conteúdo e formato do cartaz sobre serviços mínimos bancários e o modelo do documento informativo sobre o regime de serviços mínimos bancários (doravante, “Instrução”);
- (c) Instrução do Banco de Portugal que estabelece o dever de reporte de informação ao Banco de Portugal sobre a prestação de serviços mínimos bancários (doravante, “Instrução sobre reporte de informação”).

Para o efeito, os referidos projetos foram disponibilizados no sítio institucional do Banco de Portugal e no Portal do Cliente Bancário.

Em resposta, foram recebidos comentários de três instituições de crédito e de uma associação de defesa dos consumidores. No ponto 3. do presente Relatório é disponibilizada a lista das entidades que participaram nesta Consulta Pública e que não se opuseram à divulgação dos seus contributos.

O presente Relatório apresenta os comentários recebidos e a ponderação que, nessa sequência, foi feita pelo Banco de Portugal.

2. COMENTÁRIOS RECEBIDOS

2.1. COMENTÁRIOS GERAIS

COMENTÁRIO 1

Consideramos que os projetos regulamentares deveriam conter uma cláusula de revisão periódica, permitindo a sua atualização regular de acordo com as condições aplicáveis. Este aspeto é especialmente relevante tendo em conta a constante evolução do mercado de contas de pagamento, por exemplo pela crescente digitalização, bem como a relevância destes serviços.

O Banco de Portugal exerce o seu poder regulamentar no estrito cumprimento dos limites que lhe são impostos pelo legislador. Assim, o Aviso e a Instrução destinam-se a regulamentar os deveres de informação previstos no Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 21/2018, de 8 de maio (adiante, “Regime dos SMB”), no exercício do mandato conferido ao Banco de Portugal através deste diploma. Assinala-se ainda que a Instrução regula apenas aspetos de natureza técnica, com o objetivo de assegurar que, no futuro, estes podem ser adaptados de forma célere.

Finalmente, no que se refere à Instrução sobre reporte de informação, assinala-se que os elementos que as instituições de crédito devem reportar semestralmente ao Banco de Portugal têm como objetivo o acompanhamento e a avaliação da aplicação das normas que regem o sistema de serviços mínimos bancários. Por este motivo, eventuais alterações a esta Instrução devem ser ponderadas no quadro das normas legais e regulamentares por cujo cumprimento compete ao Banco de Portugal zelar.

2.2. COMENTÁRIOS AO AVISO

Preâmbulo

COMENTÁRIO 2

Sugere-se alterar o 6.º parágrafo do preâmbulo do Aviso, no sentido de, onde se lê “(...) de menção obrigatória à conversão (...)”, passar-se a ler “(...) de menção obrigatória à possibilidade de conversão (...)”.

O Banco de Portugal aceitou a sugestão apresentada, que clarifica o sentido da referência constante do preâmbulo do Aviso, em consonância com o disposto na alínea b) do n.º 2 do artigo 7.º-A do Regime dos SMB.

ARTIGO 1.º - Objeto e âmbito

COMENTÁRIO 3

No que se refere ao n.º 2 do artigo 1.º do Aviso, sugere-se que seja referido que o diploma aplica-se “apenas” às instituições de crédito com sede ou sucursal em território nacional que disponibilizem ao público os serviços que integram os serviços mínimos bancários.

Da leitura do preâmbulo do Decreto-Lei n.º 27-C/2000 de 10 de março, resulta que a adesão das instituições de crédito à prestação deste tipo de serviço (contas de serviços mínimos bancários) é facultativo, ficando ao critério de cada instituição de crédito disponibilizar ou não este tipo de contas e serviços. É nosso entendimento que as sucessivas alterações legislativas a este Decreto-Lei não alteram este regime de adesão voluntária por parte das instituições de crédito, tal como resulta da leitura do n.º 2 do artigo 1º do Aviso, que dispõe que “o presente Aviso é aplicável às instituições de crédito com sede ou sucursal em território nacional que disponibilizem ao público os serviços que integram os serviços mínimos bancários”. Ainda assim, como da leitura e interpretação do n.º 2 do artigo 1º pode resultar que o Aviso se aplica a todas as instituições de crédito, sugere-se que, neste número, seja referido de forma inequívoca que o mesmo se aplica apenas às instituições de crédito (...) que disponibilizem ao público os serviços que integram os serviços mínimos bancários.

Por força das alterações introduzidas ao Regime dos SMB pela Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, a prestação de serviços mínimos bancários passou a ser obrigatória para todas as instituições de crédito que disponibilizem ao público os serviços que integram os serviços mínimos bancários.

Considerando que o Aviso regulamenta os deveres a observar pelas instituições de crédito relativamente à prestação de informação sobre serviços mínimos bancários, no exercício do mandato previsto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 7.º-A do Regime dos SMB, o seu âmbito é necessariamente coincidente com o do Regime dos SMB. Por este motivo, manteve-se a redação do n.º 2 do artigo 1.º do Aviso.

ARTIGO 2.º - Informação sobre os serviços mínimos bancários

COMENTÁRIO 4

No que diz respeito ao n.º 4 do artigo 2.º do Aviso, sugere-se que a informação sobre a possibilidade de acesso aos meios de resolução alternativa de litígios seja mais específica, explicitando as entidades de resolução alternativa de litígios a que cada instituição aderiu.

A alínea c) do n.º 2 do artigo 7.º-A do Regime dos SMB estabelece, de forma genérica, o dever de as instituições de crédito divulgarem informação sobre o procedimento de acesso a meios de resolução alternativa de litígios, sem especificar, no entanto, que essa informação deve abranger a identificação

das entidades de resolução alternativa de litígios a que as instituições de crédito tenham aderido nesse âmbito.

Nos termos do n.º 4 do artigo 2.º do Aviso, as instituições de crédito estão obrigadas a divulgar “publicamente, e em permanência nos respetivos sítios de internet” informação sobre “os procedimentos de acesso a meios de resolução alternativa de litígios”.

Esta norma, que regulamenta a referida alínea c) do n.º 2 do artigo 7.º-A do Regime dos SMB, tem igualmente em conta o disposto no artigo 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro. Recorda-se que, por força desta disposição legal, as instituições de crédito estão obrigadas a informar os clientes bancários sobre as entidades de resolução alternativa de litígios a que aderiram para a resolução de litígios relacionados com os direitos e obrigações estabelecidos no Regime dos SMB, devendo ainda indicar o sítio de internet dessas entidades. Estas informações devem ser prestadas pelas instituições de crédito de forma clara, compreensível e facilmente acessível nos seus sítios de internet e nos contratos de depósito à ordem.

O Banco de Portugal também presta informação, no Portal do Cliente Bancário, sobre as entidades de resolução alternativa de litígios a que cada instituição de crédito aderiu, no âmbito da prestação de serviços mínimos bancários, disponibilizando ainda um conjunto de conteúdos sobre a matéria atinente à resolução de litígios.

Assim, considera-se que a informação relativa às entidades de resolução alternativa de litígios a que cada instituição de crédito aderiu no âmbito dos serviços mínimos bancários já está acessível aos clientes bancários.

ARTIGO 3.º - Prestação de informação sobre a conversão de conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos bancários

COMENTÁRIO 5

Considerando que o universo de clientes titulares de contas de depósito à ordem é muito vasto e diversificado, sendo que apenas uma parte da clientela poderá querer ou reunir condições para ser titular (ou co-titular) de uma conta de serviços mínimos bancários, por abertura ou conversão, de modo a evitar que as instituições de crédito tenham que suportar um encargo elevado e desnecessário para o cumprimento do dever de disponibilização anual de um folheto informativo, sugerimos que o cumprimento de tal dever passe a ser realizado através da entrega ao cliente do documento informativo no ato da abertura da conta de serviços mínimos bancários ou da conversão de conta de depósitos à ordem.

Neste sentido, sugerimos que a redação da alínea b) do n.º 2 do artigo 3.º do Aviso passe a ter a seguinte redação: “Disponibilizar ao cliente, no ato da adesão aos serviços mínimos bancários, por abertura ou conversão de conta de depósitos à ordem já existente, um documento informativo sobre o regime dos serviços mínimos bancários, de acordo com o modelo a fixar por Instrução do Banco de Portugal”.

Sugerimos ainda que a última parte do n.º 3 do mesmo artigo 3º seja eliminada em conformidade.

Nos termos da alínea b) do n.º 2 do artigo 7.º-A do Regime dos SMB, o legislador estabeleceu o dever de as instituições de crédito informarem os seus clientes sobre a possibilidade de conversão das contas de depósito à ordem em contas de serviços mínimos bancários, e os pressupostos dessa conversão, com o primeiro extrato de cada ano.

Em cumprimento do mandato atribuído ao Banco de Portugal nos termos do n.º 3 do referido artigo 7.º-A, este dever de informação é regulamentado no artigo 3.º do Aviso e no n.º 3 da Instrução.

Considerando a importância da divulgação dos serviços mínimos bancários junto dos clientes bancários e o facto de o legislador ter atribuído ao Banco de Portugal o poder regulamentar para fixar deveres de prestação de informação adicional sobre serviços mínimos bancários (nos termos do n.º 4 do artigo 7.º-A do Regime dos SMB), o Banco de Portugal estabelece a obrigação de as instituições de crédito disponibilizarem aos seus clientes um documento informativo sobre serviços mínimos bancários, que deve acompanhar a informação sobre a conversão de contas de depósito à ordem em contas de serviços mínimos bancários prestada com o primeiro extrato emitido em cada ano civil.

Através da disponibilização do documento informativo, pretende-se assegurar que, quando o cliente bancário é informado sobre a possibilidade de conversão de contas de depósito à ordem, tem acesso, simultaneamente, a informação sobre o regime dos SMB, permitindo-lhe avaliar se preenche as respetivas condições de acesso e se está interessado na conversão da sua conta de depósito à ordem numa conta de serviços mínimos bancários.

Assim, atendendo aos objetivos prosseguidos com o dever de disponibilização do documento informativo, não é possível acolher a sugestão apresentada, uma vez que a disponibilização desse documento aquando da adesão aos serviços mínimos bancários não teria efeito útil.

ARTIGO 5.º - Entrada em vigor

COMENTÁRIO 6

Sugere-se que o Aviso entre em vigor 30 (trinta) dias após a sua publicação.

Em cumprimento do mandato atribuído ao Banco de Portugal, o Aviso regulamenta os deveres de informação que impendem sobre as instituições de crédito nos termos previstos no artigo 7.º-A do Regime dos SMB.

Considerando que as alterações introduzidas ao Regime dos SMB pela Lei n.º 21/2018, de 8 de maio, entraram em vigor em 9 de maio de 2018, é necessário assegurar, com a máxima celeridade, que a informação prestada sobre serviços mínimos bancários reflete essas alterações, em particular no que se refere ao conteúdo do cartaz constante da Instrução.

Salienta-se ainda que eventuais impactos associados à entrada em vigor das normas relativas à prestação de informação sobre conversão de conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos bancários são reduzidos, na medida em que as instituições de crédito apenas estão obrigadas a prestar a informação prevista no artigo 3.º do Aviso, nos termos definidos na Instrução, com o primeiro extrato emitido em cada ano civil, isto é, a partir de janeiro de 2019.

2.3. COMENTÁRIOS À INSTRUÇÃO

N.º 3 (*Menção a incluir no extrato*)

COMENTÁRIO 7

Sugere-se alterar a redação do n.º 3 da Instrução, quanto ao tipo e ao tamanho de letra aí previstos, passando esta norma a ter a seguinte redação: “A menção a que se refere a alínea a) do n.º 2 do artigo 3.º do Aviso (...) deve ser apresentada na primeira página do extrato em tamanho de letra mínimo de 9 pontos, utilizando como referência o tipo de letra Arial ou outro equivalente e impressão de folha definida a 100% (...)”.

O Banco de Portugal esclarece que a menção sobre a possibilidade de conversão de contas de depósito à ordem deve ser apresentada de forma autonomizada e com destaque relativamente às demais informações constantes do extrato, definindo-se, para o efeito os termos, o tamanho e o tipo de letra utilizado para a prestação desta informação.

Recorda-se que a solução prevista na Instrução quanto ao tamanho de letra é idêntica à que tem vindo a ser adotada pelo Banco de Portugal relativamente à inclusão nos extratos de informação que, pelas suas características, deva ser apresentada de forma autónoma e destacada (*vide*, a este respeito, o n.º 3 do Anexo ao Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2017, que regulamenta várias disposições do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, estabelece deveres de informação a observar na negociação e celebração de contratos de crédito regulados pelo mesmo diploma). O tipo de letra previsto no n.º 3 da

Instrução também é idêntico ao que tem vindo a ser fixado noutros instrumentos regulamentares para a informação a prestar através de extrato periódico (cfr. designadamente, o referido n.º 3 do Anexo ao Aviso do Banco de Portugal n.º 5/2017 e o n.º 2 do Anexo ao Aviso do Banco de Portugal n.º 10/2014, que estabelece os deveres mínimos de informação a observar durante a vigência dos contratos de crédito ao consumo e aos consumidores celebrados no âmbito dos Decretos-Leis n.ºs 359/91 e 133/2009, de 21 de setembro e 2 de junho, respetivamente).

N.º 6 (Modelo de documento informativo)

COMENTÁRIO 8

De igual modo, propõe-se alterar a redação do n.º 6 da Instrução relativamente ao tamanho e ao tipo de letra aí previstos. Assim, sugere-se que esta norma seja alterada nos seguintes termos: “(...) o documento informativo sobre serviços mínimos bancários referido no n.º 4 deve ser disponibilizado aos clientes bancários em formato A4, com tamanho de letra mínimo de 9 pontos, tomando como referência o tipo de letra Arial ou outro equivalente”.

O Banco de Portugal esclarece que, de forma a assegurar a legibilidade do documento informativo, a informação deve ser apresentada com tamanho de letra mínimo de 10 pontos, tomando como referência o tipo de letra Arial.

Recorda-se que a solução prevista na Instrução é idêntica à que tem vindo a ser adotada pelo Banco de Portugal relativamente a outros documentos informativos a disponibilizar aos clientes bancários (*Vide*, Anexo II ao Aviso do Banco de Portugal n.º 17/2012, que estabelece os deveres a observar pelas instituições de crédito no âmbito da prevenção e da regularização extrajudicial de situações de incumprimento de contratos de crédito, regulamentando o disposto no Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro).

N.º 7 (Entrada em vigor)

COMENTÁRIO 9

Sugere-se que a Instrução entre em vigor 30 (trinta) dias após a sua publicação.

Cfr. resposta ao Comentário n.º 6.

COMENTÁRIO 10

A obrigatoriedade de utilização de meios de banca à distância, em específico, de canais via Internet, para a realização de transferências interbancárias contraria o espírito dos próprios serviços mínimos bancários.

Exigir que as 24 transferências interbancárias anuais sejam efetuadas através do homebanking poderá constituir um fator de exclusão para muitos dos detentores de contas de serviços mínimos bancários, pois estes virão precisamente dos grupos identificados como menos utilizadores de Internet. É por isso importante que estas transferências possam, também, ser efetuadas através de outros instrumentos.

O Banco de Portugal esclarece que a referência à possibilidade de o titular de uma conta de serviços mínimos bancários realizar 24 transferências interbancárias anuais, através de *homebanking*, constante do modelo de cartaz previsto no Anexo I à Instrução, reflete as alterações introduzidas pelo legislador ao Regime dos SMB, através da Lei n.º 21/2018, de 8 de maio.

Com efeito, o Banco de Portugal, no exercício do poder regulamentar que lhe é conferido pelo n.º 3 do artigo 7.º-A do Regime dos SMB apenas concretiza os elementos de informação a divulgar pelas instituições de crédito sobre serviços mínimos bancários e a forma adequada para a sua publicitação.

Recorde-se, no entanto, que o legislador prevê, no n.º 2 do artigo 1.º do Regime dos SMB, que os serviços mínimos bancários incluem, nomeadamente, o “*acesso à movimentação da conta através de caixas automáticos no interior da União Europeia, homebanking e balcões da instituição de crédito*” e “*a realização de transferências, incluindo ordens permanentes, no interior da União Europeia*”.

No n.º 1 do artigo 3.º do referido Regime estabelece-se que as instituições de crédito não podem cobrar comissões, despesas ou outros encargos que, anualmente, e no seu conjunto, representem valor superior ao equivalente a 1 % do valor do indexante dos apoios sociais.

Por sua vez, no n.º 2 do respetivo artigo 3.º estatui-se que a comissão prevista para a conta de serviços mínimos bancários engloba “*as transferências intrabancárias, as transferências efetuadas através de caixas automáticos e vinte e quatro transferências interbancárias, por cada ano civil, efetuadas através de homebanking*”.

COMENTÁRIO 11

Sugere-se aditar no modelo de cartaz uma referência às “transferências efetuadas através de caixas automáticos”, no ponto “Serviços Mínimos Bancários disponibilizados” – “Realização das seguintes operações bancárias”.

Como se assinalou na resposta ao comentário n.º 10, estão incluídas no elenco de serviços mínimos bancários, entre outras, as seguintes operações:

- Transferências intrabancárias, sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas;
- Transferências interbancárias realizadas através de caixas automáticos, sem restrição quanto ao número de operações que podem ser realizadas;
- 24 transferências interbancárias anuais (nacionais e na União Europeia), através de *homebanking*.

Atenta a relevância da informação sobre as operações bancárias incluídas nos serviços mínimos bancários, foi aceite a sugestão apresentada, alterando-se a informação sobre os “*Serviços Mínimos Bancários disponibilizados*” nos seguintes termos:

“Realização das seguintes operações bancárias: depósitos, levantamentos, pagamentos de bens e serviços, débitos diretos, transferências intrabancárias, transferências através de caixas automáticos e 24 transferências interbancárias anuais (nacionais ou no interior da União Europeia) através do homebanking”.

COMENTÁRIO 12

Sugere-se alterar a informação prevista no modelo de cartaz, nos seguintes termos:

“Serviços Mínimos Bancários disponibilizados:

- ***Abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem em euros***
- ***(...)***
- ***(...)***
- ***Realização das seguintes operações bancárias: (...) 24 transferências interbancárias anuais em euros (nacionais ou no interior da União Europeia) através do homebanking”***

Relativamente às sugestões apresentadas, realça-se que o cartaz deve ser um documento padronizado e conciso, através do qual são prestadas informações essenciais sobre os serviços mínimos bancários.

Assim, considerando que, nos termos da alínea d) do n.º 2 do artigo 1.º do Regime dos SMB, a conta de serviços mínimos bancários é, por definição, uma conta de depósito à ordem em euros, não foi acolhida

a proposta de aditamento da expressão “em euros” à informação relativa à “abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem”.

Também no caso do aditamento da expressão “em euros” à informação sobre as “24 transferências interbancárias anuais”, considera-se desnecessária a inclusão desta menção, uma vez que o n.º 1 do artigo 3.º do Regime dos SMB já prevê que “pelos serviços e operações **em euros** referidos na alínea a) do n.º 2 do artigo 1.º, não podem ser cobrados, pelas instituições de crédito, comissões despesas ou outros encargos que, anualmente e no seu conjunto representem valor superior ao equivalente a 1% do valor do indexante dos apoios sociais” (negrito nosso).

COMENTÁRIO 13

Sugere-se alterar o modelo de cartaz, no ponto referente aos “Serviços Mínimos Bancários disponibilizados”, a referência à “Abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem”, passando a mesma a ser descrita por: “Serviços relativos à constituição, manutenção, gestão e titularidade de conta de depósito à ordem”.

Atendendo a que o cartaz sobre serviços mínimos bancários deve ser um documento padronizado e conciso, o Banco de Portugal considera que não se justifica alterar esta informação.

COMENTÁRIO 14

Sugere-se modificar a informação prevista no modelo de cartaz, sobre as “Condições de acesso e manutenção”, nos seguintes termos:

- *Podem beneficiar dos serviços mínimos bancários as pessoas singulares que não tenham contas de depósito à ordem. Se titulares de uma única conta de depósito à ordem podem convertê-la numa conta de serviços mínimos bancários*
- *Podem aceder aos serviços mínimos bancários, em condições especiais, as pessoas singulares com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60 %*
- *Os primeiros titulares de contas de serviços mínimos bancários com menos de 65 anos podem ainda ser co-titulares de outra conta de serviços mínimos bancários cujo 1º titular dessa conta seja uma pessoa singular com mais de 65 anos ou com grau de invalidez permanente igual ou superior a 60%*
- *Os titulares de contas de serviços mínimos bancários devem realizar, pelo menos, uma operação incluída nos serviços mínimos bancários em cada período de 24 meses*

(...)

O Banco de Portugal esclarece que não é possível acolher a sugestão proposta, uma vez que a redação apresentada não reflete totalmente o disposto no n.º 3 e no n.º 4 do artigo 4.º-B do Regime dos SMB. Com efeito, não resulta destas disposições legais quaisquer referências ao "primeiro titular" de uma conta de serviços mínimos bancários, motivo pelo qual a redação sugerida seria suscetível de induzir o cliente bancário em erro quanto às condições legalmente previstas para o acesso a uma conta de serviços mínimos bancários.

Acresce que a proposta de redação apresentada para as condições de manutenção de uma conta de serviços mínimos bancários (*"Os titulares de contas de serviços mínimos bancários devem realizar, pelo menos, uma operação incluída nos serviços mínimos bancários em cada período de 24 meses"*) não permite identificar de forma completa as condições legalmente exigidas para a manutenção desse tipo de conta (uma vez que não se esclarece que *"os titulares de contas de serviços mínimos bancários não podem deter outras contas de depósito à ordem"*).

COMENTÁRIO 15

Sugere-se densificar no cartaz, no ponto relativo às "Condições de acesso e de manutenção", a seguinte informação, de forma a refletir a disposição prevista na alínea e) do n.º 1 do artigo 5.º do Regime dos SMB (sob a epígrafe, "Resolução do contrato de depósito à ordem"):

"Podem beneficiar dos serviços mínimos bancários as pessoas singulares que não tenham contas de depósito à ordem ou que sejam titulares de uma única conta de depósito à ordem"

A alínea e) do n.º 1 do artigo 5.º do Regime dos SMB prevê o seguinte:

"1 - Sem prejuízo da possibilidade de resolução prevista noutras disposições legais, as instituições de crédito apenas podem resolver o contrato de depósito à ordem quando: (...)

e) O titular, durante a vigência do contrato de depósito à ordem celebrado ou convertido ao abrigo do presente diploma, detém uma outra conta de depósito à ordem numa instituição de crédito em Portugal, que lhe permite utilizar os serviços enumerados na alínea a) do n.º 2 do artigo 1.º deste diploma, salvo nos casos previstos nos n.ºs 3 e 4 do artigo 4.º-B."

Assim, considera-se que a preocupação manifestada através do presente comentário já está acautelada na informação disponibilizada no modelo de cartaz a propósito das condições de acesso e de manutenção de uma conta de serviços mínimos bancários.

COMENTÁRIO 16

Um aspeto que deverá ser claramente indicado no modelo de cartaz sobre serviços mínimos bancários é o valor do custo das contas de serviços mínimos bancários, de no máximo de 1% do valor do indexante dos apoios sociais. A informação da fórmula do cálculo não é suficientemente clara para

que os consumidores saibam qual o custo associado e permitido. Deste modo, deveria ser imposto que a informação relativa a este custo inclua e atualize com a correspondente regularidade o valor aplicável em cada ano por cada instituição de crédito.

Assim, o modelo de cartaz sobre serviços mínimos bancários deveria informar do custo definido por cada instituição de crédito para cada ano, bem como do valor resultante da aplicação do limite de 1% do IAS, definido para estas contas. Só com esta divulgação poderá ser atingido o objetivo de informação completa que permitirá que os consumidores tomem uma decisão consciente e com base em comparação de condições.

O cartaz sobre serviços mínimos bancários deve corresponder a um documento padronizado, conciso e claro, que disponibiliza informações genéricas sobre os serviços mínimos bancários.

A este propósito, salienta-se que, desde maio de 2017, o Banco de Portugal disponibiliza no Portal do Cliente Bancário o Comparador de Comissões, que permite comparar de forma simples e rápida as comissões relativas ao serviço de manutenção da conta de serviços mínimos bancários praticadas em cada momento pelas instituições de crédito.

Neste sentido, o modelo de cartaz inclui uma menção sobre a possibilidade de o cliente consultar mais informações sobre os serviços mínimos bancários no Portal do Cliente Bancário.

Finalmente, recorda-se que a informação sobre as comissões concretamente aplicáveis por cada instituição a título de comissão de manutenção da conta de serviços mínimos bancários também pode ser consultada nos Folhetos de Comissões e Despesas, disponíveis nos balcões e locais de atendimento ao público e nos sítios da internet das instituições de crédito, bem como no Portal do Cliente Bancário.

COMENTÁRIO 17

No modelo de cartaz sugere-se que a informação sobre a possibilidade de acesso aos meios de resolução alternativa de litígios seja mais específica, explicitando as entidades de resolução alternativa de litígios a que cada instituição aderiu.

Cfr. a resposta ao Comentário n.º 4.

Adicionalmente, o cartaz sobre serviços mínimos bancários deve corresponder a um documento padronizado e conciso, motivo pelo qual não se incluiu nesse cartaz informação sobre as entidades de resolução alternativa de litígios a que cada instituição de crédito aderiu.

Sublinha-se ainda que, conforme expressamente se refere no cartaz, o cliente bancário pode obter informações adicionais sobre os serviços mínimos bancários, incluindo no que respeita às entidades de resolução alternativa de litígios a que pode recorrer, aos balcões e nos sítios da internet das instituições de crédito, ou no Portal do Cliente Bancário e no Portal Todos Contam.

O Banco de Portugal recorda que presta informação, no Portal do Cliente Bancário, sobre as entidades de resolução alternativa de litígios a que cada instituição de crédito aderiu, no âmbito da prestação de serviços mínimos bancários, disponibilizando ainda um conjunto de conteúdos sobre a matéria atinente à resolução de litígios.

Anexo II à Instrução – Modelo de documento informativo

COMENTÁRIO 18

A obrigatoriedade de utilização de meios de banca à distância, em específico, de canais via Internet, para a realização de transferências interbancárias contraria o espírito dos próprios serviços mínimos bancários.

Exigir que as 24 transferências interbancárias anuais sejam efetuadas através do homebanking poderá constituir um fator de exclusão para muitos dos detentores de contas de serviços mínimos bancários, pois estes virão precisamente dos grupos identificados como menos utilizadores de Internet. É por isso importante que estas transferências possam, também, ser efetuadas através de outros instrumentos.

[Cfr. resposta ao Comentário n.º 10.](#)

COMENTÁRIO 19

Sugere-se alterar o teor do modelo documento informativo, nos seguintes termos:

“Os serviços mínimos bancários incluem:

- *A abertura e manutenção de uma conta de depósito à ordem em euros – a conta de serviços mínimos bancários;*
- *(...)*
- *Transferências interbancárias em euros, através do homebanking, caso em que existe um máximo anual de 24 transferências interbancárias (nacional e na União Europeia)”*

[Cfr. resposta ao Comentário n.º 12.](#)

COMENTÁRIO 20

Um aspeto que deverá ser claramente indicado é o valor do custo das contas de serviços mínimos bancários, de no máximo de 1% do valor do indexante dos apoios sociais. A informação da fórmula do cálculo não é suficientemente clara para que os consumidores saibam qual o custo associado e permitido. Deste modo, deveria ser imposto que a informação relativa a este custo inclua e atualize com a correspondente regularidade o valor aplicável em cada ano por cada instituição de Crédito.

O modelo de documento informativo, em Anexo II à Instrução, deveria informar do custo definido por cada instituição de crédito para cada ano, bem como do valor resultante da aplicação do limite de 1% do IAS, definido para estas contas. Só com esta divulgação poderá ser atingido o objetivo de informação completa que permitirá que os consumidores tomem uma decisão consciente e com base em comparação de condições.

O documento informativo sobre serviços mínimos bancários deve corresponder a um documento padronizado, conciso e de conteúdo estável, que disponibiliza informações genéricas sobre os serviços mínimos bancários.

A este propósito, salienta-se que a informação sobre os custos associados à conta de serviços mínimos bancários podem ser consultados no Comparador de Comissões do Portal do Cliente Bancário desde maio de 2017. Através desse Comparador, o cliente bancário pode consultar de forma simples e rápida as comissões relativas ao serviço de manutenção da conta de serviços mínimos bancários praticadas pelas instituições de crédito e comparar o valor dessas comissões entre diferentes instituições.

Acresce que o Comparador de Comissões disponibiliza informação permanentemente atualizada, assegurando-se, assim, que eventuais alterações ao valor do indexante dos apoios sociais e às comissões praticadas são imediatamente refletidas na informação disponibilizada ao cliente bancário. Já no caso de o documento informativo incluir informação sobre as comissões concretamente praticadas pelas instituições de crédito, essa informação ficaria desatualizada em virtude das alterações posteriores ao envio desse documento.

Assim, acautelando as preocupações manifestadas, o conteúdo do documento informativo foi alterado, incluindo uma menção expressa à possibilidade de o cliente bancário poder consultar as comissões praticadas pelas instituições de crédito no Comparador de Comissões do Portal do Cliente Bancário.

COMENTÁRIO 21

Sugere-se que se inclua, no modelo de documento informativo, na parte referente ao “custo de uma conta de serviços mínimos bancários”, todos os conceitos constantes do n.º 1 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, ou seja, comissões, despesas ou outros encargos.

O Banco de Portugal acolheu a sugestão apresentada, clarificando a informação constante do documento informativo a propósito do custo da conta de serviços mínimos bancários.

COMENTÁRIO 22

Sugere-se que se adite, no modelo de documento informativo, após a informação referente ao “custo de uma conta de serviços mínimos bancários”, a seguinte informação:

“Em caso de utilização pelo cliente de outros serviços não incluídos nos Serviços Mínimos Bancários, serão devidas as comissões previstas a cada momento em vigor do Preçário do Banco, o qual se encontra devidamente publicitado em todos os seus Balcões ou em [www.\(...\).pt](http://www.bancomat.com.pt), nos termos do Aviso do Banco de Portugal n.º 8/2009”.

O Banco de Portugal esclarece que a informação proposta introduzir já resulta do conteúdo do modelo de documento informativo, a propósito da informação relativa aos *“Produtos e serviços adicionais”*.

COMENTÁRIO 23

No modelo de documento informativo sugere-se que a informação sobre a possibilidade de acesso aos meios de resolução alternativa de litígios seja mais específica, explicitando as entidades de resolução alternativa de litígios a que cada instituição aderiu.

Cfr. resposta ao Comentário n.º 4.

O documento informativo sobre serviços mínimos bancários deve corresponder a um documento padronizado e conciso, que disponibiliza informações genéricas sobre os serviços mínimos bancários.

A este propósito, recorda-se que o Banco de Portugal presta informação, no Portal do Cliente Bancário, sobre as entidades de resolução alternativa de litígios a que cada instituição de crédito aderiu no âmbito da prestação de serviços mínimos bancários, disponibilizando ainda conteúdos específicos sobre resolução de litígios.

No entanto, acautelando as preocupações manifestadas, o conteúdo do documento informativo foi alterado, passando a incluir uma menção expressa sobre a resolução alternativa de litígios. Esta menção é complementada com informação sobre a possibilidade de o cliente poder obter mais informações no Portal do Cliente Bancário.

2.4. COMENTÁRIOS À INSTRUÇÃO SOBRE REPORTE DE INFORMAÇÃO

COMENTÁRIO 24

Da análise do ponto D.2.2 – Quadro 1, ponto D.2.3 – Quadro 2 e ponto D.2.4 – Quadro 3 da Instrução, os quais contêm os campos/quadros que as instituições de crédito deverão preencher para fazer o reporte semestral ao Banco de Portugal, conclui [-se] que estão a ser incluídos campos/quadros que o próprio normativo legal em vigor não exige (Decreto-Lei n.º 27-C/2000 versão consolidada), ou seja a Instrução não se está a cingir ao normativo legal, exigindo mais para além dele;

Posição que não [se] acompanha por não entender a razoabilidade da mesma, e porque considera que a inclusão de mais quadros/campos/contadores no reporte não acresce qualquer mais-valia ao cliente

e não reforça o sistema de adesão aos serviços mínimos bancários nem a garantia/possibilidade de acesso àquele tipo de contas, resultando na criação de obrigações acrescidas para as instituições de crédito que não resultam do regime legal e regulamentar em vigor;

Considera-se que tais exigências representam um acréscimo de custos que as instituições de crédito vão ter que suportar a nível informático e operativo, nomeadamente a necessidade, trazida pelo reporte, das instituições de crédito identificarem o género dos titulares (masculino ou feminino) e a faixa etária do 1º titular (idade inferior a 25 anos, idade igual ou superior a 25 anos e inferior a 45 anos, idade igual ou superior a 45 anos e inferior a 65 anos, idade igual ou superior a 65 anos).

Nos termos do n.º 1 do artigo 7º-C do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, o Banco de Portugal é responsável pela supervisão do sistema de acesso, pelas pessoas singulares, aos serviços mínimos bancários. Tendo em vista o cumprimento deste mandato, o Banco de Portugal instituiu, em outubro de 2015, o dever de reporte de informação semestral sobre as contas de serviços mínimos bancários através da Instrução do Banco de Portugal n.º 15/2015.

A Instrução sobre reporte de informação, que revoga a Instrução do Banco de Portugal n.º 15/2015, decorre da necessidade de integrar as alterações legislativas decorrentes da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 107/2017, em 1 de janeiro de 2018, e da Lei n.º 21/2018, em 9 de maio de 2018. Assim, as principais alterações no reporte de informação ao Banco de Portugal sobre serviços mínimos bancários prendem-se com as referidas alterações legislativas, nomeadamente no que se refere ao alargamento do acesso a contas de serviços mínimos bancários por pessoas que sejam contitulares de outras contas de serviços mínimos bancários detidas por pessoas com mais de 65 anos ou com grau de invalidez permanente igual ou superior a 60%, ou à alteração dos motivos do encerramento de contas de serviços mínimos bancários quando este ocorra por iniciativa da instituição depositária.

Os requisitos de reporte de informação sobre o género e a idade dos clientes bancários no momento da abertura de contas de serviços mínimos bancários permitem caracterizar os clientes que acedem a estas contas e, como tal, melhorar o acompanhamento do sistema de acesso aos serviços mínimos, correspondendo a informação de que as instituições, em regra, já dispõem.

COMENTÁRIO 25

O ponto 7. da Instrução vem fixar que a mesma entra em vigor no próximo dia 1 de agosto.

Atendendo a que o reporte é semestral, devendo ser realizado até ao 10º dia útil seguinte ao final de cada semestre, no caso concreto deverá estar espelhado no reporte de janeiro de 2019 (o qual diz respeito aos resultados de julho a dezembro de 2018), considera [se] que a “aparente” folga para cumprimento dos novos requisitos do reporte, previstos na presente Instrução, é enganadora, uma vez que as alterações informáticas e operativas terão que ser executadas pelas instituições de crédito

o quanto antes, de modo a que seja possível coletar os dados com o detalhe e pormenor agora exigidos, caso esta exigência se mantenha na versão final.

Em conformidade, sugere-se que, caso o Banco de Portugal entenda que deve manter o reporte com os critérios de informação que constam da presente proposta de Instrução, deve adiar a entrada em vigor do diploma por mais seis meses, ou seja, deferir a mesma para 1 de fevereiro de 2019.

Atendendo aos desenvolvimentos informáticos necessários para adaptar o reporte de informação sobre serviços mínimos bancários aos requisitos previstos na Instrução sobre reporte de informação, prevê-se que o primeiro reporte seja realizado em janeiro de 2019, com referência à data de 31 de dezembro de 2018.

Considerando que as alterações legais que fundamentam as modificações ao reporte de informação já estão em vigor desde 1 de janeiro de 2018 (no caso das alterações introduzidas ao Regime de SMB pelo Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto) e 9 de maio de 2018 (no caso da Lei n.º 21/2018, de 8 de maio), não é possível acomodar a sugestão apresentada.

3. LISTA DE ENTIDADES PARTICIPANTES

1. Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S. A.;
2. Caixa Geral de Depósitos, S. A.;
3. Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor – DECO.