



RELATÓRIO SOBRE A CONSULTA PÚBLICA DO BANCO DE PORTUGAL N.º 5/2018

**INSTRUÇÃO RELATIVA À PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO SOBRE AS COMISSÕES A DIVULGAR NO
COMPARADOR DE COMISSÕES**

1. NOTA INTRODUTÓRIA

Entre os dias 10 de julho e 9 de agosto de 2018, decorreu a Consulta Pública do Banco de Portugal n.º 5/2018, referente ao projeto de instrução relativa à prestação de informação sobre as comissões a divulgar no Comparador de Comissões do Portal do Cliente Bancário.

Para o efeito, o referido projeto de diploma regulamentar foi disponibilizado no sítio institucional do Banco de Portugal e no Portal do Cliente Bancário.

Em resposta, foram recebidos comentários de instituições de crédito e das respetivas associações representativas, bem como de uma associação de defesa dos consumidores.

No ponto 3. do presente Relatório é disponibilizada a lista das entidades que participaram nesta Consulta Pública, sublinhando-se que, das cinco entidades participantes, apenas uma manifestou oposição à divulgação da sua identidade.

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

Vemos com preocupação o grau de detalhe na definição da informação a reportar (...). Consideramos que a informação apresentada no Comparador deve ser exaustiva quanto aos diferentes tipos de produtos oferecidos, garantindo a necessária proporcionalidade, a fim de evitar uma complexidade excessiva na forma de consultar a informação.

Nos termos do disposto no artigo 11.º, n.º 1, do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, o Banco de Portugal deve disponibilizar aos consumidores o acesso gratuito a um sítio na Internet que permita a comparação, no mínimo, das comissões associadas aos serviços mais representativos, definidos pela Instrução n.º 11/2018.

Recorda-se que a comparação exaustiva de todos os produtos e serviços comercializados pelas instituições está há muito disponível, através da consulta dos preçários que as instituições são obrigadas a divulgar publicamente (designadamente, nas agências e nos respetivos sítios na Internet) e que podem ser consultados no Portal do Cliente Bancário do Banco de Portugal.

Com efeito, a disponibilização de um sítio na Internet que permita a comparação de comissões não pretende substituir os preçários das instituições, uma vez que estão em causa ferramentas com finalidades distintas. O Comparador de Comissões destina-se a permitir a comparação entre as comissões exigidas pelas diferentes instituições para um determinado conjunto de serviços, enquanto os preçários contêm informação genérica sobre todos os produtos e serviços oferecidos pelas instituições.

Assim, através da presente Instrução, o Banco de Portugal está a dar cumprimento ao mandato que o legislador lhe atribui, nos termos do disposto no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, definindo os termos, a periodicidade e o suporte para a prestação da informação a disponibilizar no Comparador de Comissões.

Embora o mandato que lhe foi legalmente atribuído seja exigente e complexo – na medida em que impõe a criação de um sítio comparativo de comissões e a definição de um sistema que assegure que os prestadores de serviços de pagamento fornecem a informação necessária para esse sítio comparativo – o Banco de Portugal entendeu divulgar no sítio comparativo informação relativa a outras comissões.

Num primeiro momento, privilegiando a comparabilidade da informação a divulgar no Comparador de Comissões, entendeu-se incluir no sítio comparativo de comissões informação relativa às comissões

aplicáveis ao “serviço de manutenção da conta de serviços mínimos bancários” e ao “serviço de manutenção da conta base”, serviços que apresentam características padronizadas.

Em resultado de comentários recebidos na Consulta Pública, entende-se incluir também o comissionamento associado a “contas pacote” cujas características, ao invés do que sucede com a conta de serviços mínimos bancários e com a conta base, não estão harmonizadas. O Banco de Portugal procura, assim, acolher o comentário recebido no âmbito da Consulta Pública, passando o Comparador de Comissões a incluir informação sobre o comissionamento associado a esses serviços.

No caso das outras “contas pacote”, reconhece-se, em face da informação constante dos preçários das instituições, que o reporte cobrirá a quase generalidade da oferta existente no mercado, uma vez que a larga maioria das instituições comercializa até três “contas pacote”. Se, porventura, a instituição tiver na sua oferta mais do que três contas deste tipo, deverá selecioná-las por ordem de importância na procura dos consumidores.

Adicionalmente, as instituições são chamadas a integrar no Comparador de Comissões as comissões associadas a diversos cartões de débito e de crédito. Neste contexto, cada instituição terá de reportar informação relativa a três cartões de débito, a três cartões de crédito e a três cartões de crédito privativos. Competirá igualmente às instituições reportar informação sobre as comissões aplicáveis aos cartões que, destinando-se ao público em geral, representem a quota mais relevante na procura por parte dos consumidores.

Sublinha-se a importância de disponibilizar aos consumidores uma ferramenta que facilite a comparação do custo associado aos serviços mais relevantes para o público em geral.

A opção de incluir comissões relativas a serviços associados a produtos que não são diretamente comparáveis, em resposta ao solicitado na Consulta Pública, será acompanhada da introdução de alertas para os consumidores, convidando-os a analisar de forma mais aprofundada os serviços e os produtos a que respeitam as comissões. Para o efeito, no Comparador, o consumidor será encaminhado para os preçários das instituições.

Em resultado das alterações introduzidas no Comparador de Comissões na sequência da Consulta Pública, será disponibilizada informação sobre as comissões associadas a 93 serviços, número que corresponde ao máximo de serviços que, nesta fase, podem ser reportados por instituição, em função dos distintos canais de comercialização.

Assinala-se, em todo o caso, que o Comparador de Comissões é uma ferramenta dinâmica, que pode disponibilizar mais informação no futuro, designadamente em função da evolução do mercado.

COMENTÁRIO 2

Uma funcionalidade que consideramos fundamental é a possibilidade de comparar custos com base em personalização de cenários (...). No projeto em consulta e análise, bem como tendo em conta o comparador já existente, verificamos que o tipo de informação é estático e não dinâmico como seria desejável.

Em cumprimento do mandato recebido do legislador (cfr. artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de outubro), o Comparador de Comissões visa informar os consumidores sobre o nível de encargos associados a um conjunto de serviços representativos associados a contas de pagamento, que foram identificados de acordo com critérios estabelecidos para toda a União Europeia. Com a disponibilização desta informação, pretende-se que o consumidor possa avaliar o custo desses serviços e comparar encargos em função da oferta comercial das diversas instituições e de diferentes canais de comercialização, aspeto cada vez mais relevante na diferenciação de custos relativos.

Esta opção encontra-se alinhada com as finalidades do sítio comparativo definidas pela Diretiva 2014/92/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, relativa à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas de pagamento com características básicas (“Diretiva das Contas de Pagamento”) que, no seu considerando 23, refere que, de modo a garantir a objetividade e a imparcialidade da informação constante do sítio comparativo, “nenhum prestador de serviços de pagamento deverá beneficiar de um tratamento favorável nos resultados de pesquisa”.

Recorda-se ainda que, nos termos do disposto na alínea b) do n.º 2 do artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, o legislador incumbiu o Banco de Portugal de, enquanto entidade responsável pela gestão do sítio na Internet comparativo de comissões, assegurar que os prestadores de serviços de pagamento são tratados de igual forma quanto aos resultados de pesquisa.

Verifica-se, assim, que o Comparador de Comissões não pretende substituir ferramentas que existam no mercado e que acompanham os consumidores na escolha dos produtos e serviços mais adequados aos seus interesses no âmbito da prestação de serviços de consultoria.

Na verdade, uma ferramenta com a funcionalidade referida no comentário – que, com base na manifestação de preferências por parte dos consumidores, indica ao consumidor os “produtos adequados” ou as “escolhas acertadas”, e apresenta uma síntese das suas características – pressupõe o desenvolvimento de uma atividade de consultoria, que não é compatível com as atribuições do Banco de Portugal e pode pôr em causa a imparcialidade do supervisor e a objetividade da informação apresentada. Por conseguinte, não é possível acolher esta sugestão.

COMENTÁRIO 3

No caso das contas de pagamento, a informação referente aos diferentes produtos e serviços deve ser apresentada de forma agregada conjuntamente com a comissão de manutenção, caso exista. (...) Se a informação for apresentada individualmente para cada uma das comissões, o consumidor não conseguirá comparar de facto as ofertas do mercado.

O Banco de Portugal recorda que o Comparador de Comissões já permite a visualização, em simultâneo, das comissões associadas ao “serviço de manutenção da conta de serviços mínimos bancários” e ao “serviço de manutenção da conta base”.

Com a entrada em vigor da Instrução, o Comparador de Comissões permitirá a visualização simultânea de comissões associadas aos serviços abrangidos pela Instrução, pelo que o consumidor poderá, a título exemplificativo, comparar as comissões associadas ao serviço “manutenção de conta”, ao serviço “disponibilização de um cartão de débito” e ao serviço “levantamento de numerário” (até ao limite de três serviços distintos), bastando para tal que escolha os serviços que pretende visualizar. Os resultados serão exportáveis para um ficheiro Excel, possibilitando ao consumidor a sua conservação e análise. O Comparador de Comissões manterá ainda em cada serviço um *link* direto para o preçário de cada instituição, de forma a garantir a completude da informação.

Mais se nota que, para além da possibilidade de comparação de diferentes serviços, o Comparador de Comissões passou a incluir informação sobre as comissões associadas ao serviço de manutenção das “contas pacote”, reforçando-se, assim, a representatividade dos serviços abrangidos.

COMENTÁRIO 4

O Banco de Portugal através dos preçários que hoje já são reportados pelas Instituições de Crédito, nos quais constam o valor das comissões cobradas, poderá obter toda a informação necessária para a construção deste “Comparador”?

O legislador nacional atribuiu ao Banco de Portugal o mandato para estabelecer um sistema de reporte específico para o Comparador de Comissões, que incluía, pelo menos (“no mínimo”), a informação sobre as comissões associadas aos serviços constantes da lista nacional de serviços mais representativos (artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto).

Com vista a aumentar a comparabilidade de comissões e assegurar um *level playing field* entre instituições, o Banco de Portugal tomou a opção de alargar o elenco de serviços relativamente aos quais as instituições devem reportar as respetivas comissões.

Em estrito cumprimento do mandato do legislador previsto no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, a Instrução visa definir os critérios de reporte da informação para efeitos do

Comparador de Comissões, ou seja, a forma como os prestadores de serviços de pagamento “prestam informação ao Banco de Portugal” para efeitos da disponibilização de informação no sítio comparativo de comissões.

Verifica-se, portanto, que a imputação às instituições da responsabilidade pela prestação da informação a divulgar no sítio comparativo de comissões está alinhada com a opção do legislador vertida no Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto.

Acresce ainda que, relativamente a alguns serviços (designadamente, os serviços referentes à disponibilização de cartão de débito e de cartão de crédito, constantes da lista de serviços mais representativos), a informação a disponibilizar no Comparador de Comissões pressupõe a necessária intervenção das instituições na identificação das comissões a reportar, tendo em conta, por exemplo, a representatividade do serviço em causa, não resultando esta informação dos preçários das instituições.

2.2. COMENTÁRIOS AO PROJETO DE INSTRUÇÃO

Número 2.1. (Âmbito de aplicação)

COMENTÁRIO 5

Consideramos que deveria ser clarificado o âmbito da comissão que está associada ao serviço de “Disponibilização de uma cartão de crédito” e que se pretende que seja reportada neste caso. No nosso entendimento, não é clara qual a comissão aqui em causa, na medida em que poderá estar subentendida a “Comissão de Emissão de cartão de crédito”, ou a habitualmente conhecida “Anuidade”.

O serviço “disponibilização de um cartão de crédito” encontra-se definido na Instrução n.º 11/2018, em conformidade com a terminologia harmonizada constante do Regulamento Delegado (UE) 2018/32 da Comissão, de 28 de setembro de 2017, que complementa a Diretiva das Contas de Pagamento, no que diz respeito às normas técnicas de regulamentação aplicáveis à terminologia normalizada da União para os serviços mais representativos associados a uma conta de pagamento.

Em concreto, o serviço “disponibilização de um cartão de crédito” está definido nos seguintes termos: “O prestador de serviços de pagamento disponibiliza um cartão de pagamento associado à conta do cliente. O montante total das transações efetuadas com o cartão durante um período acordado é debitado integral ou parcialmente na conta de pagamento do cliente numa data acordada. O contrato de crédito entre o prestador de serviços de pagamento e o cliente determina se são cobrados juros ao cliente pelo dinheiro emprestado”.

Atenta a definição em causa, considera-se que o serviço “disponibilização de um cartão de crédito” comporta a emissão inicial de cartão, bem como a possibilidade da sua utilização durante o período acordado entre as partes.

Constatou-se que, presentemente, algumas instituições cobram comissões autónomas pela emissão de cartão e pela possibilidade da sua utilização durante o período acordado entre as partes (comissão habitualmente designada por “anuidade”).

Considerando a amplitude da definição do serviço “disponibilização de um cartão de crédito” e a circunstância de, a partir do próximo dia 1 de outubro, as instituições não poderem utilizar outra terminologia para se referirem a esse serviço (nos termos do disposto no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, e o número 9 da Instrução), verifica-se que, após essa data, as instituições não podem aplicar, simultaneamente, uma comissão pela emissão de cartão e uma comissão relativa à anuidade.

Neste contexto, esclarece-se que, no primeiro reporte após a entrada em vigor da Instrução, as instituições, que, nessa data, apliquem, separadamente, uma comissão relativa à emissão inicial de cartão e uma comissão relativa à primeira “anuidade”, devem reportar, para efeitos de comissão associada ao serviço “disponibilização de um cartão de crédito”, o valor correspondente à soma daquelas duas comissões. No entanto, se este valor for inferior ao da comissão mais elevada prevista para as “anuidades” subsequentes do cartão em causa, a informação a reportar pelas instituições deve referir-se à comissão mais elevada referente à “anuidade” que esteja prevista.

Idêntico entendimento é aplicável ao reporte de informação sobre a comissão associada ao serviço “disponibilização de um cartão de débito” e ao serviço “disponibilização de um cartão de crédito privativo”.

De forma a clarificar este aspeto, inseriu-se na Instrução uma norma transitória, aplicável ao primeiro reporte de informação (cfr. número 10 da Instrução).

Número 2.2. (Âmbito de aplicação)

COMENTÁRIO 6

A referência que é feita nas alíneas a) e b) do número 2.2. a “contas de pagamento excluídas do âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto” não se afigura suficientemente clara, podendo dar azo a interpretações diversas, pelo que entendemos ser necessário que a mesma seja adequadamente explicitada.

COMENTÁRIO 7

Quer na alínea a) quer na b) do número 2.2. se refere: “abrange...associados a contas de pagamento excluídas do âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto”.

Não entendemos o âmbito de “excluídas do âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 107/2017”. Parece-nos que poderão estar em causa, por exemplo, as contas cartão, mas uma vez que esta referência vai surgindo ao longo de todo o projeto de instrução, e que haverá necessidade de interpretação (que poderá não ser homogénea nas instituições), é importante perceber qual é, realmente, o alcance desta exclusão, a qual conviria concretizar, sob pena de, por exemplo, não ser perceptível quais são então os cartões de crédito e o serviço de cash advance a considerar nestes casos.

O âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, abrange tão-só as contas de pagamento que permitam aos consumidores efetuar as operações previstas no artigo 2.º, n.º 1, do mencionado diploma (isto é, efetuar depósitos ou colocar fundos, efetuar levantamentos em numerário a partir dessa conta e executar e ser beneficiário de operações de pagamento), o que, *grosso modo*, se reconduz às contas de depósito à ordem.

Considerou-se que a não inclusão, no Comparador de Comissões, de informação sobre as comissões relativas à disponibilização de cartões de crédito associados a contas de pagamento excluídas do âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, resultaria na omissão de uma parte significativa dos cartões de crédito existentes no mercado, os quais, na sua generalidade, se encontram associados a contas de cartão de crédito, que não preenchem a definição de conta de pagamento, nos termos do artigo 2.º, n.º 1, do referido Decreto-Lei.

O Banco de Portugal esclarece que a Instrução, com a referência aos cartões de crédito associados a “contas de pagamento excluídas do âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto”, visa abranger os cartões de crédito que estão associados a contas que não permitam realizar as operações previstas no n.º 1 do artigo 2.º deste diploma, ou seja, as contas de cartão de crédito, vulgarmente designadas por “contas cartão”.

O Banco de Portugal sublinha, ainda, que esta opção, que foi tomada no âmbito das competências que lhe foram atribuídas pelo legislador, tem como objetivo assegurar a prestação de informação mais completa aos clientes bancários, e, simultaneamente, garantir um *level playing field* entre as instituições, atendendo ao facto de os cartões de crédito serem instrumentos de pagamento que, de forma crescente, se apresentam com âmbito universal, permitindo realizar um conjunto diversificado de operações.

COMENTÁRIO 8

No que respeita aos cartões privativos, que aparecem referidos ao longo de todo o projeto de instrução (...), gostaríamos de ver confirmado o entendimento de que tais cartões não figurarão no Comparador de Comissões sempre que as instituições disponibilizem outro tipo de cartão de crédito que corresponda aos requisitos definidos na alínea c) do número 6.3. (...).

No projeto colocado em consulta pública, previa-se que as instituições fossem obrigadas a reportar informação sobre as comissões exigidas pela prestação do serviço “disponibilização de cartão de crédito”, de acordo com um conjunto de critérios (isto é, aqueles que apresentem características mais simples e que não se destinam a segmentos de clientes específicos) e independentemente de estar em causa um cartão de crédito privativo ou não.

No entanto, reconhecendo que os cartões de crédito privativos assumem características específicas que justificam o reporte de informação sobre o respetivo comissionamento de forma autónoma, autonomizou-se o serviço “disponibilização de um cartão de crédito privativo” e estabeleceu-se que as instituições devem reportar informação sobre o comissionamento aplicável aos três cartões privativos mais representativos que comercializem.

Número 3.1. (Definições)

COMENTÁRIO 9

Na alínea a) do número 3.1. parece-nos útil que, desde logo, seja esclarecido se os meios aí referidos são os que são elencados no número 4.1.

Creemos igualmente que a interpretação das alíneas e) e f), poderiam ser objeto de maior densificação, quanto aos conceitos associados aos canais de comercialização “em linha” (online?) e “dispositivo móvel”; O mesmo comentário / necessidade será relevante para o número 4.1. do projeto de instrução.

COMENTÁRIO 10

Entendemos que as definições de “Em linha” e “Dispositivo móvel” não asseguram uma adequada distinção entre os dois conceitos, em particular nas situações em que o acesso ao browser de internet é feito a partir de um dispositivo móvel, afigurando-se desejável que os mesmos possam ser melhor concretizados.

O número 3.1., alínea a) da Instrução apresenta a definição de canal de comercialização, enquanto o número 4. elenca os canais de comercialização a considerar para efeitos de reporte de informação ao Banco de Portugal para inserção no Comparador de Comissões.

Por sua vez, as definições constantes da Instrução refletem as opções do Banco Central Europeu nesta matéria (cfr. “*Single Euro Payments Area Seventh Progress Report – Beyond Theory into Practice (October 2010)*”) e estão em consonância com as definições da Carta Circular n.º CC/2018/00000004¹.

O Banco de Portugal esclarece, assim, que se o consumidor aceder aos produtos e serviços bancários através de APP e, cumulativamente, usar o telemóvel, o *smartphone* ou o *tablet*, estará em causa o canal “dispositivo móvel”. Diversamente, se o consumidor aceder ao serviço de *homebanking* a partir do *browser* (independentemente de o fazer através do computador, do *smartphone* ou do *tablet*) considerar-se-á que acedeu através do canal “em linha”.

Número 4.1. (Canais de comercialização)

COMENTÁRIO 11

Relativamente ao canal “Telefone”, é, em nosso entender, necessário proceder à sua desagregação entre “com operador” e “sem operador”, uma vez que a cada uma destas opções poderão corresponder valores diferentes de comissionamento.

Na preparação da Instrução, o Banco de Portugal procurou identificar, de forma exaustiva, as situações em que o recurso a diferentes canais de comercialização poderia acarretar custos diferenciados para os clientes bancários. Nesse sentido, foi efetuado um levantamento das práticas do mercado junto das instituições e, nessa sequência, entendeu-se que não se justificaria distinguir entre o canal “Telefone com operador” e “Telefone sem operador”.

Adicionalmente, recorda-se que, de acordo com o disposto no número 5.º da Instrução, as instituições devem reportar a informação sobre a comissão máxima aplicável a cada um dos serviços identificados no respetivo número 2.1.

Sem prejuízo do acima exposto, o Banco de Portugal acolheu o presente comentário, tendo, em consequência, incluído os canais “Telefone com operador” e “Telefone sem operador” na Instrução.

Número 4.2. (Canais de comercialização)

COMENTÁRIO 12

¹ Solicita às instituições de crédito e sociedades financeiras que disponibilizem aos seus clientes o acesso a canais digitais para iniciarem e concluírem o processo de contratação de produtos de crédito, a prestação de informação através de mensagem de correio eletrónico, sobre as especificidades desse processo, os mecanismos de segurança e as características dos produtos de crédito em causa.

Aparentemente só os serviços referidos neste número 4.2. estão obrigados a identificar os canais de comercialização referidos no número 4.1. Seria útil clarificar que estão excluídos os serviços definidos no número 2.1.

O Banco de Portugal sublinha que no número 4.1. da Instrução são elencados os canais de comercialização que as instituições devem identificar para efeitos de comunicação de informação sobre o comissionamento dos serviços previstos no respetivo número 2.1.

Por sua vez, no número 4.2. da Instrução procura-se atender às especificidades do comissionamento associado aos serviços de “requisição e entrega de cheque” (designadamente, a variação das comissões atentas as diferenças entre canal de requisição e canal de entrega), razão pela qual se especifica que, relativamente àqueles serviços, as instituições devem ter em consideração tanto o canal de requisição como o canal de entrega do cheque.

Número 5.1. (Requisitos gerais aplicáveis à comunicação de informação ao Banco de Portugal)

COMENTÁRIO 13

O número 5.1. dispõe que “as instituições devem reportar a informação sobre a comissão máxima aplicável a cada um dos serviços identificados no número 2.1. da presente Instrução, independentemente da existência de eventuais isenções ou descontos”. O requisito previsto no número 5.1 pode resultar na omissão relevante de informação (...). As potenciais reduções ou isenções (...) devem estar presentes na informação retirada do comparador.

Tal como sucede com os preçários das instituições, na redação do disposto no número 5.1. da Instrução esteve subjacente a preocupação de apresentar ao consumidor a comissão máxima que a instituição pode cobrar, tendo em vista habilitá-lo com a informação relativa ao custo mais elevado que o serviço lhe poderá custar em situação padrão.

O Banco de Portugal entende que a apresentação do valor máximo da comissão cobrada é uma condição indispensável para a comparabilidade das comissões, em especial porque as situações de “redução” ou “isenção” da comissão estão associadas a práticas comerciais específicas condicionadas à opção do cliente em assumir determinados compromissos com a instituição ou adquirir outros produtos ou serviços simultaneamente.

Assim, e uma vez que não compete ao Banco de Portugal promover as referidas práticas junto dos consumidores, devendo ser da livre escolha destes a subscrição de opções comerciais que lhes sejam propostas pela instituição, considera-se que a indicação de eventuais reduções ou isenções no Comparador de Comissões poderia colocar em causa os objetivos pretendidos com a sua criação

(disponibilização, de forma imparcial e isenta, de informação sobre a comissão aplicável a um determinado serviço), podendo ainda ser incompatível com as atribuições do Banco de Portugal enquanto autoridade de supervisão.

Recorda-se, todavia, que a apresentação do cenário de apresentação da comissão máxima que o consumidor pode ter de assumir é um princípio subjacente ao quadro normativo relativo à disponibilização de informação pré-contratual e que esta opção está, além disso, também alinhada com os ensinamentos de *behaviour economics* sobre a arquitetura das escolhas, na medida em que privilegia a simplicidade da informação apresentada aos consumidores.

Mais se relembra que a divulgação do comissionamento associado a “contas pacote” no Comparador de Comissões responde à preocupação de elucidar o consumidor sobre as “reduções” ou “isenções” associadas à aquisição de produtos base, quando adquiridos em conjunto, em “pacote”.

Nota-se, por fim, que, conforme anteriormente referido, o Comparador de Comissões não disponibilizará informação com base em personalização de cenários.

Pelas razões enunciadas, o Banco de Portugal não acolheu o comentário apresentado.

Número 5.2. (Requisitos gerais aplicáveis à comunicação de informação ao Banco de Portugal)

COMENTÁRIO 14

No que concerne ao número 5.2., entendemos que as quantias exigíveis ao consumidor a título de comissão e de impostos deveriam ser apresentadas separadamente. Não sendo possível implementar tal solução, o Comparador de Comissões deve conter uma menção explícita a que os valores das comissões naquele apresentados correspondem ao montante total imputável ao consumidor.

A opção de apresentar o valor agregado da comissão e do respetivo imposto segue as orientações europeias nesta matéria. De resto, esta opção encontra-se em linha com a informação que será apresentada ao consumidor no documento de informação sobre comissões (FID) e no extrato de comissões (SOF), uma vez que, em ambos os documentos, os valores das comissões já incluem os montantes relativos a impostos.

A este propósito, recorda-se que, no seguimento da consulta pública da EBA relativa ao documento de informação sobre comissões e ao extrato de comissões, aquela Autoridade esclareceu o seguinte: *“According to the definition of fees in the Directive, fees include all charges and penalties, if any, payable by the consumer to the payment service provider for or in relation to services linked to a payment account. Therefore, the fees present in the FID should include taxes, when applicable [...] Therefore,*

any information relevant for the consumer, including information on taxes, will have to be provided by payment service providers” (destaque nosso)².

De resto, a versão do Comparador de Comissões disponível desde maio de 2017 já acolhe esta opção, apresentando o valor da comissão associada aos serviços de manutenção da conta de serviços mínimos bancários e de manutenção da conta base com a inclusão dos respetivos impostos. O consumidor é, todavia, alertado para o facto de o valor apresentado englobar impostos, podendo consultar o valor desagregado no preçário.

Verifica-se, assim, que, não sendo possível apresentar, em separado, as quantias exigíveis ao consumidor a título de comissão e o respetivo imposto, a introdução do referido alerta procura acolher, na medida do possível, a preocupação manifestada no presente comentário.

Número 6 (Requisitos específicos aplicáveis à comunicação de informação ao Banco de Portugal)

COMENTÁRIO 15

Consideramos que a informação em termos anuais pode, de facto, permitir uma comparação mais uniforme, em prazos iguais. No entanto, defendemos que não pode ser omitida a informação acerca da periodicidade de cobrança de comissões.

COMENTÁRIO 16

Entendemos que seria desejável que o Comparador de Comissões incluísse, para as situações relevantes, uma referência à possibilidade da periodicidade da cobrança das comissões diferir da base com que as mesmas são apresentadas no Comparador (base anual).

A apresentação do valor da comissão numa base anual procura assegurar a comparabilidade entre as instituições, já que são distintas as práticas quanto à periodicidade de cobrança de comissões nos serviços de manutenção de conta, de manutenção da conta base, de manutenção da conta de serviços mínimos bancários e de manutenção das “contas pacote”. Considera-se, ainda, ser esta uma boa prática numa perspetiva adequada de gestão do orçamento familiar.

Acresce que a informação sobre a periodicidade da cobrança das comissões relativas aos serviços incluídos na Instrução consta do preçário das instituições, cuja consulta é facilitada pelo encaminhamento efetuado no Comparador de Comissões para os referidos preçários.

² Cfr. <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1837359/Final+draft+RTS+and+ITSs+under+PAD+%28EBA-RTS-2017-04%2C%20EBA-ITS-2017-03%2C%20EBA-ITS-2017-04%29.pdf>

Todavia, reconhecendo-se que a informação relativa à periodicidade da cobrança das comissões pode ser útil para os consumidores, o Banco de Portugal acolheu o comentário apresentado, tendo alterado a redação da Instrução, no sentido de prever que, além do valor anual da comissão, as instituições devam ainda especificar a periodicidade da respetiva cobrança.

COMENTÁRIO 17

Nos termos do número 6.2., alínea b), “caso sejam comercializadas diferentes contas de pagamento, deve ser considerada para efeitos de reporte a comissão aplicável à conta que possui as características mais simples, que não se destina a segmentos de clientes específicos e que não tem pacotes de serviços associados”. Não se concorda com esta simplificação de informação, porquanto limitar a informação a um tipo de contas diminui a valia que o comparador poderá e deverá ter no âmbito da sua criação.

Conforme referido na resposta ao comentário 1, subjacente à opção vertida no projeto colocado em consulta pública, esteve o entendimento de que não deveriam ser incluídos no Comparador as comissões relativas a serviços que, atentas as suas características, fossem insuscetíveis de ser diretamente comparados. As comissões associadas ao serviço de manutenção das habitualmente designadas “contas pacote” não padronizadas evidenciam esta dificuldade, uma vez que está em causa a comercialização combinada de uma conta de depósito à ordem com outros serviços, não estando harmonizada a composição desse leque de serviços associados.

Procurando, no entanto, acolher a preocupação manifestada no comentário, o Banco de Portugal entendeu incluir no Comparador de Comissões as comissões de manutenção associadas à quase generalidade das “contas pacote” comercializadas para o público em geral.

Uma vez que estas contas não oferecem o mesmo conjunto de produtos e serviços, a informação a constar do Comparador será completada, nomeadamente, com a indicação da designação comercial da “conta pacote” e com o encaminhamento para os preçários das instituições.

Atento o levantamento efetuado, prevê-se que cada instituição indique as comissões aplicáveis às “contas pacote” que comercializa. Caso comercialize mais do que três “contas pacote” – além da conta de serviços mínimos bancários e da conta base – deverá atender à representatividade dessas contas (ou seja, deve reportar as comissões de manutenção relativas às “contas pacote” com maior número de subscrições).

Nestes termos, o Banco de Portugal acolheu o comentário formulado.

COMENTÁRIO 18

Entendemos que será necessário clarificar que o valor a comunicar ao Banco de Portugal para efeitos do “serviço de disponibilização de um cartão de crédito” respeita à anuidade do 1.º ano.

Conforme resulta do número 5.1. da Instrução, as instituições devem reportar a informação sobre a comissão máxima aplicável a cada um dos serviços identificados no respetivo número 2.1., independentemente da existência de eventuais isenções ou descontos.

Nestes termos, o Banco de Portugal esclarece que, caso a disponibilização de cartões de crédito, de cartões de débito e de cartões de crédito privativos apresente anuidades distintas ao longo da vigência do contrato para o respetivo primeiro titular, deverá ser reportada a comissão mais elevada aplicável durante o referido período de vigência.

Por conseguinte, o Banco de Portugal não aceitou o comentário apresentado.

COMENTÁRIO 19

Nos termos do número 6.3., alínea c) do projeto de instrução colocado em consulta pública, “caso sejam comercializados diferentes cartões de débito e cartões de crédito, deve ser considerada a comissão aplicável ao cartão de débito e ao cartão de crédito que possui as características mais simples e que não se destina a segmentos de clientes específicos”. Não se concorda “com os requisitos de simplificação para os tipos de cartões.”

Como forma de permitir a comparabilidade entre as comissões exigidas pelos serviços associados aos diferentes cartões de débito e de crédito existentes no mercado, no projeto colocado em consulta pública, optou-se por incidir a obrigação de reporte às comissões associadas aos cartões com características mais simples e que não se destinem a segmentos de clientes específicos.

Em resultado dos comentários recebidos durante a Consulta Pública, o Banco de Portugal alargou o leque de cartões para permitir uma maior diversidade de escolha por parte do consumidor, o qual será alertado, ainda, para a necessidade de efetuar um exercício complementar de análise das características distintivas que os cartões poderão apresentar (cfr. resposta ao Comentário 1).

Nestes termos, solicita-se às instituições que reportem informação sobre as comissões associadas aos cartões que, não se destinando a segmentos de clientes específicos, sejam os mais representativos por apresentarem o maior número de subscrições, até ao máximo de três cartões de débito, de três cartões de crédito e de três cartões de crédito privativos (cfr. números 6.4. e 6.5. da Instrução).

Por conseguinte, o Banco de Portugal acolheu o comentário apresentado.

COMENTÁRIO 20

Relativamente ao número 6.4. do projeto de instrução colocado em consulta pública, é neste referido que a comissão de adiantamento em numerário (cash advance) é calculada sobre o montante de € 200,00. O nosso preçário prevê diferentes comissões, caso a operação ocorra em países da zona Euro ou no resto do mundo. O projeto de instrução só refere o valor máximo para cada um dos “canais de comercialização”.

Depois de uma leitura do Regulamento (CE) nº 924/2009 (mencionado nos parâmetros da informação a remeter ao BdP) admitimos que seja apenas de reportar o valor da comissão para a operação realizada em países da zona Euro. Gostaríamos de ver confirmado este nosso entendimento ou se deverão ser apresentadas comissões e cash advance para outros países fora da referida zona.

COMENTÁRIO 21

No que diz respeito à comissão associada ao serviço de “Adiantamento de numerário a crédito (cash advance)”, e tendo em consideração as diferentes taxas aplicadas pelas instituições de crédito em Portugal, dependendo do país onde é efetuado o adiantamento de numerário (se fora ou dentro da EEE) e a moeda aplicável, deveria ser clarificado se a transação de referência de €200, indicada no número 6.4. a). do projeto de instrução, deverá ter por referência uma transação efetuada em Portugal?

Nos termos do número 6.6., alínea a), da Instrução, o valor da comissão corresponde a uma operação de adiantamento de numerário a crédito no valor de 200 euros, abrangida pelo âmbito de aplicação do Regulamento (CE) n.º 924/2009, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009.

Em face do exposto, no que diz respeito ao serviço de “adiantamento de numerário a crédito (cash advance)”, o Banco de Portugal esclarece que o Comparador de Comissões apresentará apenas a informação sobre o comissionamento das operações abrangidas pelo referido Regulamento, ou seja as operações realizadas (i) em euros, leus romenos e coroas suecas e (ii) dentro do Espaço Económico Europeu.

Deste modo, as instituições apenas terão de reportar informação sobre as comissões associadas ao serviço de “adiantamento de numerário a crédito (cash advance)”, quando este é realizado em euros, leus romenos e coroas suecas e ocorre no Espaço Económico Europeu.

COMENTÁRIO 22

Quanto ao reporte das comissões associadas a transferências e ordens permanentes (números 6.6. e 6.7. do projeto de instrução colocado em consulta pública) é indicado o montante de 99.999,99 € como

valor de referência para indicação da comissão. Nos casos em que existam limites de montante por canal, o campo “Valor da Comissão” deverá ser preenchido em branco (como se o serviço não fosse prestado) ou deve ser indicada a comissão máxima para o montante máximo permitido por canal de comercialização, sendo que fazemos notar que se não for dada qualquer indicação quanto à possibilidade de existirem limites poderá estar-se a prestar informação incorreta ao consumidor.

O Banco de Portugal relembra que, de acordo com o critério fixado no número 5.1. da Instrução, as instituições devem reportar a comissão de valor mais elevado para o montante máximo permitido por canal de comercialização, desde que esse montante máximo não seja superior a 99.999,99 €.

Nesta sequência, o Comparador de Comissões conterà um alerta, explicitando (i) que o valor da comissão indicada diz respeito à operação de montante mais elevado permitida no canal de comercialização selecionado pelo consumidor, (ii) que pode não ser possível realizar, através do canal em causa, operações no montante de 99.999,99 € e (iii) que o consumidor pode informar-se junto da instituição sobre eventuais limites existentes nesta matéria.

Adicionalmente, e de forma a clarificar este aspeto, inseriu-se na Instrução uma menção expressa ao critério que deve ser seguido no reporte (cfr. números 6.8. e 6.9.).

Número 7. (Caracterização e forma da informação a comunicar)

COMENTÁRIO 23

Considera-se ainda obrigatória a utilização de formatação do reporte em ficheiro XML. Tal formatação requer desenvolvimento informáticos com impactos a nível monetário e de prazos de implementação. Dessa forma, consideramos que o projeto poderia contemplar formatos alternativos ao ficheiro XML e nomeadamente um “upload” direto no portal BPnet em formato Excel.

O modelo de comunicação em formato XML previsto na Instrução corresponde ao formato utilizado transversalmente para o reporte de informação ao Banco de Portugal, sendo também este o formato previsto no âmbito do Projeto de Exploração de Reportes de Supervisão Comportamental.

O Banco de Portugal informa, ainda, que tendo em vista auxiliar os prestadores de serviços de pagamento na definição da estrutura da informação a reportar, o mapa de reporte (“Modelo de Comunicação”) foi incluído em Anexo à Instrução.

Número 8.1. (Prazos aplicáveis à comunicação de informação)

COMENTÁRIO 24

Atendendo à complexidade e dimensão das tabelas que devem integrar o ficheiro de comunicação ao Banco de Portugal, o prazo de 10 dias úteis para reporte da primeira comunicação afigura-se insuficiente, pelo que sugerimos o seu alargamento para 30 dias.

COMENTÁRIO 25

O prazo de aplicação previsto neste número (a ler em conjugação com o prazo estabelecido no número 10.), parece-nos bastante curto, e não será suficiente caso haja necessidade de adaptações internas /desenvolvimentos informáticos a efetuar, pelo que sugerimos seja ponderada uma cláusula de salvaguarda, que acompanhe a possibilidade de adaptação de prazo, em função de complexidade, por autorização do Regulador.

COMENTÁRIO 26

O prazo previsto pelo BdP no número 8.1 para a entrada em vigor da Instrução é de tal forma reduzido (10 dias após a publicação) que desde já alertamos para esta impossibilidade. Assim propomos desde já a previsão de um prazo mínimo de 3 ou 4 meses.

O Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, atribuiu ao Banco de Portugal o dever de disponibilizar aos consumidores um sítio na Internet que lhes permita comparar as comissões relativas aos serviços que integram a lista de serviços mais representativos associados a contas de pagamento em Portugal. Esta lista de serviços foi divulgada através da Instrução n.º 11/2018, de 26 de abril.

De acordo com o disposto nos artigos 11.º e 38.º do referido Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, o referido sítio na Internet tem de ser disponibilizado por este Banco até ao próximo dia 1 de outubro, pelo que se entende não existir margem para prorrogar o prazo previsto, na medida em que está em causa o cumprimento de um imperativo legal.

Aliás, como forma de assegurar que o Comprador de Comissões estará disponível a partir do próximo dia 1 de outubro, torna-se necessário reduzir o prazo inicialmente previsto para a primeira comunicação de informação, estabelecendo-se que a mesma deve ser efetuada até ao sexto dia útil após a entrada em vigor da Instrução.

Reconhecendo-se, no entanto, que esta circunstância representa um esforço muito significativo para as instituições, o Banco de Portugal introduziu no Anexo à Instrução um mapa de reporte detalhado (“Modelo de Comunicação”), manifestando ainda a sua total disponibilidade para apoiar as instituições no cumprimento deste novo dever de reporte.

Número 8.2. (Prazos aplicáveis à comunicação de informação)

COMENTÁRIO 27

A exigência de reporte de alterações com a antecedência mínima de 5 dias úteis relativamente à data prevista para a sua aplicação parece-nos curta. (...) Consideramos que deveria ser alargado para, pelo menos, 15 dias úteis.

O Banco de Portugal informa que o prazo em causa foi objeto de ponderação e teve em consideração o facto de o modelo de reporte de informação previsto permitir a recolha, validação e exploração, de forma célere e automatizada, por parte deste Banco, da informação enviada pelas instituições.

Nesta medida, e uma vez que se considera que a preocupação subjacente ao comentário já se encontra devidamente salvaguardada, não relevando para o objetivo de informar o consumidor, o comentário não foi acolhido.

Número 9.1. (Utilização da terminologia normalizada)

COMENTÁRIO 28

Não se entende o conceito pretendido com “informação a prestar a clientes que não sejam consumidores”. Poderia ser clarificado, de forma expressa (eventualmente em Anexo) o que se entende, neste âmbito, por “informação a prestar a clientes que não sejam consumidores”.

O conceito de consumidor encontra-se definido na alínea d) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, entendendo-se que é consumidor qualquer pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial ou profissional.

Assim, não se considera consumidor qualquer pessoa singular que contrate, no âmbito da sua atividade comercial ou profissional, os serviços bancários abrangidos pela Instrução, e, bem assim, todas as pessoas coletivas. Incluem-se neste elenco, por exemplo, as empresas e os condomínios.

O Banco de Portugal relembra que o número 9. da Instrução estabelece a harmonização da terminologia utilizada pelas instituições na prestação de informação aos seus clientes, sejam eles consumidores e não consumidores, relativamente às comissões associadas aos serviços previstos na Instrução, contribuindo, assim, para o desiderato do legislado decorrente do disposto no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 107/2017.

Número 11. (Entrada em vigor)

COMENTÁRIO 29

Deverá ser acautelado um prazo de adaptação por parte das instituições e por forma a garantir a harmonização da terminologia normalizada nos seus materiais e comunicações, bem como a atualização de todas as comunicações e que implicará inclusivamente uma revisão dos contratos atualmente em vigor junto dos clientes.

De acordo com o disposto no artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, a “informação sobre as comissões relacionadas com contas de pagamento prestada aos consumidores pelos prestadores de serviços de pagamento, tanto na publicidade e nas comunicações comerciais, como na fase pré-contratual e na vigência do contrato, obedece à terminologia normalizada definida pela Comissão Europeia”. Esta disposição entra em vigor no dia 1 de outubro.

Realça-se, ainda, que a entrada em vigor da Instrução apenas poderia ser prorrogada relativamente a serviços não abrangidos pelo âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto (cfr. resposta ao Comentário 6). Todavia, o Banco de Portugal entende que esta distinção seria suscetível de criar desigualdade entre as instituições, consoante as mesmas disponibilizassem ou não os serviços abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 107/2017, e de dificultar a comparabilidade de comissões pelos consumidores.

Outros aspetos

COMENTÁRIO 30

Tendo sido disponibilizado pelo Banco de Portugal, durante a fase de testes, um Manual de Submissão da informação sobre comissões, julgamos que seria útil que tal documento fosse incluído na Instrução.

Cfr. resposta ao Comentário 23.

COMENTÁRIO 31

Gostaríamos que o Banco de Portugal clarificasse se irá proceder à revisão do Aviso n.º 8/2009 e da Instrução n.º 21/2009 e de outra regulamentação relevante em termos de prestação de informação aos clientes ou se deveremos assumir que as disposições constantes da Instrução em consulta devem ser entendidas num contexto de aplicação generalizada a todos os suportes de informação comercial, contratual e publicitária.

O Banco de Portugal relembra que o artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, é aplicável a partir do próximo dia 1 de outubro, pelo que, a partir dessa data, e sem prejuízo de eventuais alterações que possam vir a ser introduzidas na regulamentação referida (Aviso n.º 8/2009 e Instrução n.º 21/2009), as instituições devem adotar a terminologia normalizada em todas as formas de comunicação com os seus clientes.

COMENTÁRIO 32

Verificamos (...) que não está definido um regime de sancionamento em caso de falhas de reporte. Entendemos que deveria estar determinada uma forma de evitar o atraso ou recusa de reporte, responsabilizando e penalizando as instituições em causa.

O Banco de Portugal clarifica que o eventual incumprimento das obrigações previstas na Instrução relativamente à prestação de informação sobre as comissões aplicáveis aos serviços mais representativos associados a contas de pagamento é sancionável nos termos da alínea h) do n.º 1 do artigo 34.º do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto. Relativamente ao reporte de informação sobre as comissões aplicáveis a outros serviços, o eventual incumprimento das obrigações previstas nesta Instrução é passível de ser sancionado nos termos previstos no Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro.

3. LISTA DE ENTIDADES PARTICIPANTES

1. Associação Portuguesa de Bancos (APB);
2. Associação de Instituições de Crédito Especializado (ASFAC);
3. Wizink Bank, S. A. – Sucursal em Portugal;
4. Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO).