



RELATÓRIO FINAL SOBRE A CONSULTA PÚBLICA DO BANCO DE PORTUGAL N.º 6/2017

PROJETO DE AVISO RELATIVO AOS DEVERES DE INFORMAÇÃO APLICÁVEIS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS REGULADA PELO DECRETO-LEI N.º 27-C/2000, DE 10 DE MARÇO

1. NOTA INTRODUTÓRIA

Entre os dias 6 de novembro e 7 de dezembro de 2017, decorreu a Consulta Pública do Banco de Portugal n.º 6/2017, referente ao projeto de Aviso do Banco de Portugal relativo aos deveres de informação aplicáveis na prestação de serviços mínimo bancários.

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

Em resposta, foram recebidos comentários de dois cidadãos, de duas instituições de crédito e de uma associação de defesa dos consumidores. Não tendo as referidas entidades solicitado reserva quanto à divulgação pública da sua participação, disponibiliza-se no ponto 3 do presente relatório a lista de participantes nesta Consulta Pública.

O presente relatório apresenta os comentários recebidos a respeito do Projeto de Aviso colocado em Consulta Pública e a ponderação que, nessa sequência, foi feita pelo Banco de Portugal.

2. COMENTÁRIOS RECEBIDOS

COMENTÁRIO 1

Apesar da proposta em análise não ter que ver com as transferências interbancárias efetuadas no âmbito da conta de serviços mínimos bancários, não podemos deixar de alertar para o facto de ter sido introduzida uma alteração pelo Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, que transpôs para o ordenamento jurídico nacional a Diretiva n.º 2014/92/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014 (“Diretiva das Contas de Pagamento”), que possibilita aos detentores de uma conta de serviços mínimos bancários efetuarem 12 transferências interbancárias por ano. Porém, estas transferências terão de ser efetuadas através do homebanking.

Esta obrigatoriedade de utilização de meios de banca à distância, em específico, de canais via internet, vai contra o espírito da existência da conta de serviços mínimos bancários. Se verificarmos os dados de utilizadores de internet em Portugal, o estudo Bareme Internet, da Marktest, revela que havia 5,9 milhões de utilizadores de internet em Portugal, em 2017. Este indicador revela, desde logo, que há uma fatia considerável da população portuguesa que não é utilizadora de internet. Se olharmos para os habitantes mais idosos, os indivíduos da classe mais baixa e os reformados e domésticas, a penetração não excede os 31%. E é aqui precisamente que a criação do regime de serviços mínimos pretende atuar.

Exigir que essas 12 transferências interbancárias por ano sejam feitas através de homebanking poderá ser 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.

O Banco de Portugal esclarece que a referência no cartaz anexo ao Aviso à possibilidade de o cliente beneficiário dos serviços mínimos bancários realizar doze transferências interbancárias anuais, através de *homebanking*, reflete as alterações introduzidas pelo legislador ao diploma que regula os serviços mínimos bancários (o Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março) através do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto. Com efeito, o Banco de Portugal, no exercício do poder regulamentar que lhe é atribuído nos termos do artigo 7.º-A, n.º 3 do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto (doravante, “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 que o legislador prevê no artigo 1.º, n.º 2 do Regime dos Serviços SMB que os serviços mínimos bancários incluem, nomeadamente, “a realização de transferências, incluindo ordens permanentes, no interior da União Europeia”.

No artigo 3.º, n.º 1 do Regime dos SMB estabelece-se que as instituições de crédito, salvo as exceções expressamente consagradas nesta norma, 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 respetivo artigo 3.º, n.º 2 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 doze transferências interbancárias, por cada ano civil, efetuadas através de *homebanking*”.

Comentário 2

Questiona-se se as 12 transferências interbancárias incluídas no pacote da conta de serviços mínimos bancários são gratuitas.

O Banco de Portugal esclarece que os encargos que as instituições de crédito podem cobrar pela prestação de serviços mínimos bancários estão legalmente limitados, nos termos do disposto no artigo 3.º, n.º 1 do Regime dos SMB, incluindo-se, nesse valor, a realização de doze transferências interbancárias, por ano civil, através do serviço de *homebanking*.

Como forma de promover a divulgação dessa informação, incluiu-se uma referência expressa no cartaz cujo modelo está previsto no anexo ao presente Aviso à limitação legal dos encargos que podem ser exigidos pelas instituições de crédito aos beneficiários dos serviços mínimos bancários pela prestação desses serviços.

COMENTÁRIO 3

Uma das alterações principais refere-se à informação que deve ser prestada pelas instituições de crédito aos consumidores sobre a possibilidade da conversão da conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos. Apesar da dificuldade em controlar que esta obrigação da instituição é cumprida deveria ser avaliado o seu cumprimento. Continua a constatar-se um grande desconhecimento dos consumidores, em particular dos mais vulneráveis, sobre a possibilidade de conversão da conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos.

Através do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, o legislador não introduziu quaisquer alterações ao disposto no artigo 7.º-A, n.º 2, alínea b) do Decreto-Lei n.º 27-C/2000, de 10 de março, na redação então vigente, mantendo, portanto, as exigências de prestação de informação sobre a possibilidade de conversão da conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos bancários.

Neste contexto, constata-se que a informação sobre a possibilidade de conversão da conta de depósito à ordem em conta de serviços mínimos bancários deverá continuar a ser prestada pelas instituições de crédito no primeiro extrato de cada ano remetido aos seus clientes, em conformidade com o exigido no referido preceito legal e com o previsto no artigo 3.º do Aviso.

Recorda-se, a este respeito, que, para além da menção expressa à possibilidade de conversão de conta no primeiro extrato de cada ano estabelecida pelo preceito legal acima referido, o cartaz cujo modelo está previsto no anexo ao presente Aviso inclui expressa menção ao facto de os clientes bancários “que sejam titulares de uma única conta de depósito à ordem” poderem aceder aos serviços mínimos bancários, informação que também poderá ser encontrada nos sítios de internet das instituições de crédito (que, ao abrigo do disposto no artigo 2.º, n.º 4 do Aviso, estão obrigadas a divulgar publicamente, e em permanência nos respetivos sítios de internet, “informação sobre os serviços mínimos bancários, em particular sobre as condições de acesso e de prestação desses serviços”), no Portal do Cliente Bancário, disponível em clientebanuario.bportugal.pt, ou no Portal Todos Contam, acessível em www.todoscontam.pt.

COMENTÁRIO 4

Decorrente da Consulta Pública n.º 6/2017, relativa ao Projeto de Aviso que regulamenta os deveres de informação aplicáveis no âmbito da prestação de serviços mínimos bancários, é nosso entendimento que a obrigatoriedade de divulgação do cartaz sobre serviços mínimos bancários, previsto no n.º 1 do artigo 2.º deveria ser clarificada, no sentido de permitir o cumprimento do referido dever de informação por meio de dispositivos digitais.

Assim, propõe-se o seguinte aditamento ao artigo 2.º do Aviso:

“O cumprimento do disposto supra no número 1 poderá ser efetuado através de dispositivos eletrónicos, conquanto estes estejam colocados em lugar bem visível, de acesso direto e consulta fácil pelo público”.

O Banco de Portugal mostra-se favorável à possibilidade de as instituições de crédito, em alternativa à utilização do suporte de papel, exibirem o cartaz sobre serviços mínimos bancários, igualmente em lugar bem visível dos seus balcões e locais de atendimento ao público, em dispositivos eletrónicos.

No entanto, as instituições de crédito que optem pela divulgação do cartaz em suporte eletrónico devem assegurar que a visualização do referido cartaz é permanente (isto é, sem a possibilidade de ocorrer qualquer interrupção da exibição desta informação para a divulgação de outro tipo de conteúdos, nomeadamente mensagens publicitárias) e em condições, pelo menos, equivalentes à do formato A4.

Nesse sentido, introduziu-se uma nova norma no artigo 2.º do Aviso (n.º 2), com vista a clarificar que o cartaz sobre serviços mínimos bancários pode ser divulgado através de suporte de papel ou em dispositivos eletrónicos, desde que seja assegurada a divulgação da informação de forma permanente e em condições, pelo menos, equivalentes à do formato A4.

O Banco de Portugal esclarece ainda que a exposição do cartaz sobre serviços mínimos em formato eletrónico de forma temporária e intercalada com outras informações não cumpre com o disposto no artigo 2.º, n.º 2 do Aviso.

COMENTÁRIO 5

Outra alteração refere-se à introdução da obrigatoriedade de informação acerca dos procedimentos de acesso a meios de resolução alternativa de litígios que é, sem dúvida, uma informação útil. No entanto, não está prevista a obrigatoriedade de indicar que meios alternativos são esses, informação que será muito relevante.

O artigo 7.º-A, n.º 2, alínea c) 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.

Atenta a relevância da disponibilização dessa informação aos clientes bancários, entendeu-se promover uma alteração ao teor do cartaz sobre serviços mínimos bancários anexo ao Aviso, de forma a assegurar que os clientes bancários obtêm, também por esta via, informação sobre a possibilidade de acederem a meios de resolução alternativa de litígios, em caso de conflito com a instituição de crédito.

Ao mesmo tempo, estabeleceu-se, no artigo 2.º, n.º 4 do Aviso, a obrigação de as instituições de crédito divulgarem “publicamente, e em permanência nos respetivos sítios de internet, informação sobre os serviços mínimos bancários, em particular sobre as condições de acesso e de prestação desses serviços e os procedimentos de acesso a meios de resolução alternativa de litígios”.

Por razões de eficiência e de utilidade, que aconselham a que o cartaz sobre serviços mínimos bancários seja um documento padronizado e conciso, entende-se que não se justifica incluir neste informação relativa às entidades a que as instituições de crédito adiram neste âmbito.

Sublinha-se que o cartaz sobre serviços mínimos bancários destaca os locais onde o cliente bancário pode obter informação adicional e detalhada sobre os serviços mínimos bancários, incluindo informação sobre os meios de resolução alternativa de litígios ao seu dispor.

O Banco de Portugal informa ainda que, na sequência da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, irá introduzir no Portal do Cliente Bancário, disponível em clientebancario.bportugal.pt, informação sobre as entidades de resolução alternativa de litígios a que cada instituição de crédito adira, no âmbito da prestação de serviços mínimos bancários.

COMENTÁRIO 6

Deveria estar contemplada a obrigação de se informar o consumidor das exceções existentes (e que decorrem da própria lei) em relação ao impedimento de subscrever contas adicionais quando se subscreve uma conta de serviços mínimos bancários.

Julga-se que o presente comentário tem em vista o teor da informação constante do cartaz anexo ao Aviso a respeito das condições especiais de acesso aos serviços mínimos bancários estabelecidas pelo legislador para as pessoas singulares com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60 %.

O Banco de Portugal entende que o cartaz sobre serviços mínimos bancários deve continuar a informar que “as pessoas singulares com mais de 65 anos ou com um grau de invalidez permanente igual ou superior a 60 % podem aceder aos serviços mínimos bancários em condições especiais”.

Mais se esclarece que a informação incluída no cartaz sobre serviços mínimos bancários visa alertar o cliente bancário para as principais características da conta de serviços mínimos bancários, não sendo possível a sua descrição exaustiva através deste suporte.

Em todo o caso, o cartaz sobre serviços mínimos bancários indica os locais onde está disponível informação adicional e detalhada sobre os serviços mínimos bancários, podendo os clientes bancários, que assim o desejem, solicitar essas informações ao balcão da instituição, ou consultar o sítio de internet da instituição de crédito em causa, o Portal do Cliente Bancário, disponível em clientebancario.bportugal.pt, ou o Portal Todos Contam, acessível em www.todoscontam.pt. Os clientes bancários podem, assim, escolher o meio que lhes for mais conveniente para obter a informação desejada. Neste contexto, considera-se não ser adequado acolher a sugestão apresentada.

3. LISTA DE ENTIDADES PARTICIPANTES

- 1. António Lourenço**
- 2. Paulo Lourenço**
- 3. Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor – DECO**
- 4. Banco Santander Totta, S.A.**
- 5. Caixa Central – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL**