



Banco de Portugal

EUROSISTEMA

*Instrumentos de Pagamento de Retalho em Portugal:
Custos e Benefícios*

Estudo | Julho 2007



ÍNDICE

Nota de Apresentação do Governador 11

Sumário Executivo 15

PARTE I – OS SISTEMAS DE PAGAMENTOS EM PORTUGAL

Capítulo 1. Introdução..... 23

Capítulo 2. Funcionamento dos Sistemas de Pagamentos em Portugal 24

Capítulo 3. Evolução dos Instrumentos de Pagamento 29

3.1. Em Portugal 29

3.2. Comparação Internacional 32

PARTE II – ANÁLISE DOS CUSTOS E DOS PROVEITOS DOS SISTEMAS DE PAGAMENTOS

Capítulo 4. Introdução..... 41

Capítulo 5. Metodologias Aplicadas em Estudos Realizados noutros Países e Principais

Conclusões desses Estudos 44

5.1. Metodologias Aplicadas 44

5.2. Principais Conclusões dos Estudos Realizados noutros Países..... 49

Capítulo 6. Análise dos Custos e dos Proveitos do Sistema de Pagamentos Português 58

6.1. Delimitação do Âmbito do Estudo 58

6.2. Metodologia Aplicada..... 59

6.3. Análise de Resultados 69

6.3.1. Custos Totais Associados aos Instrumentos de Pagamento 69

6.3.2. Custos Unitários Associados aos Instrumentos de Pagamento..... 72

6.3.3. Comparação Internacional dos Custos de Disponibilização de Serviços de Pagamento	73
6.3.4. Proveitos Totais Associados aos Instrumentos de Pagamento	74
6.3.5. Custos Líquidos de Proveitos e Taxas de Cobertura por Instrumento de Pagamento	76
6.3.6. Dispersão dos Valores Extremos dos Pesos dos Custos e dos Proveitos.....	77
Capítulo 7. Perspectivas para futuros estudos similares	80
7.1. Metodologia	80
7.2. Recolha e tratamento dos dados	81
 PARTE III – ANÁLISE ECONÓMICA E DE BEM-ESTAR	
Capítulo 8. Introdução.....	85
Capítulo 9. Síntese dos Principais Resultados de Estudos sobre Sistemas de Pagamentos na Literatura Académica.....	86
Capítulo 10. Avaliação dos Instrumentos de Pagamento em Portugal: Resultados dos Inquéritos aos Consumidores e Retalhistas	90
10.1. Inquérito aos Consumidores.....	90
10.2. Inquérito aos Retalhistas	98
10.3. Questionário a Grandes Superfícies.....	102
Capítulo 11. Estimativas de Benefícios para os Consumidores e para as Instituições Bancárias pela Utilização Alternativa de Instrumentos de Pagamento Mais Eficientes	106
11.1. Benefícios Estimados para os Consumidores e para as Instituições Bancárias	106
11.2. Benefícios da Substituição de Instrumentos de Pagamento	110
Referências	115
Anexo 1	121
Anexo 2	122
Anexo 3	124
Anexo 4	125
Anexo 5	127

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro I.1	Custos Unitários	17
Quadro I.2	Movimento global do SICOI	27
Quadro I.3	Número de transacções.....	30
Quadro I.4	Operações em caixas automáticos da rede Multibanco	30
Quadro I.5	Operações em terminais de pagamento automático da rede Multibanco	31
Quadro I.6	Distribuição das operações realizadas em TPA por escalão de valor	31
Quadro I.7	Distribuição das operações realizadas em TPA por tipo de cartão.....	31
Quadro I.8	Peso das transacções com instrumentos de pagamento em suporte papel no total de transacções realizadas em 2005	33
Quadro I.9	Estrutura da utilização dos instrumentos de pagamento “não-numerário” em 2005.....	34
Quadro I.10	Número de transacções <i>per capita</i> em instrumentos “não numerário”	36
Quadro I.11	Número de transacções (1996-2005)	37
Quadro II.1	Estudo do Banco Central da Noruega – transacções, custos e preços em 2001	51
Quadro II.2	Estudo do Banco Central da Suécia – transacções, custos e preços em 2002.....	52
Quadro II.3	Estudo do Banco Central da Holanda – custos dos instrumentos de pagamento nos pontos de venda ao público em 2002	53
Quadro II.4	Estudo do Banco Central da Holanda – custos dos instrumentos de pagamento por transacção e por euro de vendas em 2002	54
Quadro II.5	Estudo do Banco Central da Bélgica – custos dos instrumentos de pagamento nos pontos de venda ao público em 2003, por sectores e em % do PIB	55
Quadro II.6	Estudo do Banco Central da Bélgica – custos dos instrumentos de pagamento nos pontos de venda ao público em 2003.....	56
Quadro II.7	Estudo do Banco Central da Bélgica – custos dos instrumentos de pagamento por transacção e por euro de vendas em 2003	56
Quadro II.8	Estudo da Reserva Federal dos EUA – número, valor e média das transacções efectuadas com cheques e instrumentos de pagamento electrónicos.....	57
Quadro II.9	Principais actividades directamente relacionadas com os instrumentos de pagamento (ADRIP)	61
Quadro II.10	Rubricas de custos	63
Quadro II.11	Rubricas de proveitos	64
Quadro II.12	Unidades utilizadas no cálculo dos custos e dos proveitos unitários.....	65

Quadro II.13	Custos por natureza das actividades directamente relacionadas com os instrumentos de pagamento e das actividades não relevantes.....	69
Quadro II.14	Custos por natureza das actividades directamente relacionadas com os instrumentos de pagamento.....	70
Quadro II.15	Custos por natureza e custos totais por instrumento de pagamento	71
Quadro II.16	Custos unitários do sector bancário por instrumento de pagamento	72
Quadro II.17	Custos unitários do sector bancário por instrumento de pagamento. Contributos de cada componente dos custos por natureza.....	73
Quadro II.18	Comparação internacional de custos unitários	74
Quadro II.19	Proveitos totais por instrumento de pagamento.....	75
Quadro II.20	Custos e proveitos unitários do sector bancário por instrumento de pagamento	76
Quadro II.21	Custos e proveitos totais do sector bancário por instrumento de pagamento	77
Quadro II.22	Indicador de dispersão dos dados relativos à estrutura de custos por natureza – Máximo/Média	78
Quadro II.23	Indicador de dispersão dos dados relativos à estrutura de custos por natureza – Mínimo/Média	78
Quadro II.24	Indicadores de dispersão dos dados relativos a proveitos – Máximo/Média e Mínimo/Média	79
Quadro III.1	Custos sociais e custos privados do cheque	87
Quadro III.2	Consumidores – instrumentos de pagamento na carteira	91
Quadro III.3	Consumidores – instrumentos de pagamento na carteira por níveis de rendimento	91
Quadro III.4	Consumidores – cartões de pagamento na carteira por sexo e escalão etário	92
Quadro III.5	Consumidores – preferência de utilização dos instrumentos de pagamento nos pontos de venda por tipo de despesa	93
Quadro III.6	Consumidores – atributos e valorização dos instrumentos de pagamento.....	94
Quadro III.7	Consumidores – instrumentos de pagamento utilizados nas transacções por sexo, idade, rendimento mensal e nível de escolaridade	95
Quadro III.8	Utilização dos instrumentos de pagamento – comparação internacional	96
Quadro III.9	Retalhistas – aceitação de instrumentos de pagamento	99
Quadro III.10	Retalhistas – aceitação de cheques e cartões de pagamento, por valor médio de venda	99
Quadro III.11	Retalhistas – utilização dos instrumentos de pagamento, segundo a dimensão da empresa	100
Quadro III.12	Retalhistas – utilização dos instrumentos de pagamento e estrutura das transacções por escalão de valor das compras	101
Quadro III.13	Caracterização da amostra do questionário a grandes superfícies	103

Quadro III.14	Utilização dos instrumentos de pagamento nas grandes superfícies	104
Quadro III.15	Valor por transacção.....	105
Quadro III.16	Custos unitários para o sector retalhista.....	105
Quadro III.17	Tempos médios de processamento, custos por transacção e número de transacções.	107
Quadro III.18	Benefícios estimados para os consumidores e para as instituições bancárias decorrentes da substituição das operações efectuadas no balcão pelo caixa automático	108
Quadro III.19	Benefícios e custos do cartão de débito	109
Quadro III.20	Benefícios e custos do cartão de crédito	109
Quadro III.21	Custos e proveitos unitários no sector bancário por instrumento de pagamento	110
Quadro III.22	Estimativas de uma utilização eficiente do numerário e do cartão de débito.....	111
Quadro A1.1	Composição da equipa de projecto	121
Quadro A2.1	Caracterização da amostra – consumidores	122
Quadro A3.1	Caracterização da amostra – retalhistas	124

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico I.1	Evolução dos instrumentos de pagamento em Portugal.....	29
Gráfico I.2	Transacções “não numerário” <i>per capita</i>	32
Gráfico I.3	Número de transferências <i>per capita</i>	32
Gráfico I.4	Número de transacções com cartões de pagamento <i>per capita</i>	33
Gráfico I.5	Valor médio das transacções pagas com cartões de pagamento.....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura I.1	Sistemas de liquidação interbancária	25
Figura II.1	Modelo metodológico.....	60
Figura II.2	Relação entre as actividades e os custos.....	63
Figura III.1	Percepção do custo dos livros de cheques	97
Figura III.2	Percepção do custo de um cheque no CA	97
Figura III.3	Percepção do custo da anuidade dos cartões de débito e de crédito.....	98
Figura III.4	Percepção do custo dos juros no cartão de crédito	98
Figura III.5	Tempo despendido no tratamento do cheque e do numerário	101
Figura III.6	Custo no tratamento e gestão do cheque e do numerário.....	102

LISTA DE SIGLAS

ABC	<i>Activity Based Costing</i>
ACH	<i>Automated Clearing House</i>
APB	Associação Portuguesa de Bancos
ATM	<i>Automated Teller Machine</i> (ver CA)
BCE	Banco Central Europeu
BIS	<i>Bank for International Settlements</i>
CA	Caixa Automático
CAE	Classificação Portuguesa das Actividades Económicas
CISP	Comissão Interbancária para os Sistemas de Pagamentos
EBA	<i>Euro Banking Association</i>
EBT	<i>Electronic Benefit Transfer</i>
EFTPOS	<i>Electronic Funds Transfer at Point Of Sale</i> (ver TPA)
NIB	Número de Identificação Bancária
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
PE-ACH	<i>Pan-European Automated Clearing House</i>
PIN	<i>Personal Identification Number</i>
SEBC	Sistema Europeu de Bancos Centrais
SDD	Sistema de Débitos Directos
SEPA	<i>Single Euro Payments Area</i>
SICOI	Sistema de Compensação Interbancária
SIBS	Sociedade Interbancária de Serviços
SLOD	Sistema de Liquidação de Outros Depositantes
SPGT	Sistema de Pagamentos de Grandes Transacções
STEP2	Sistema operado pela EBA para processamento das operações de retalho
SWIFT	<i>Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication</i>
TARGET	<i>Trans-European Automated Real Time Gross settlement Express Transfer</i>
TEI	Transferência Electrónica Interbancária
TPA	Terminal de Pagamento Automático
TSC	Taxa de serviço do comerciante

NOTA DE APRESENTAÇÃO DO GOVERNADOR

1. O estudo *“Instrumentos de Pagamento de Retalho em Portugal: Custos e Benefícios”* facultada pela primeira vez em Portugal uma base de trabalho indispensável para conhecer os custos e benefícios do sistema de pagamentos de retalho português¹.

O estudo foi realizado com base num modelo de organização a dois níveis: o nível directivo e o nível técnico. Ambos os níveis incluíram representantes do Banco de Portugal e das principais instituições que estão relacionados com o funcionamento dos meios de pagamento em Portugal. Cada uma destas instituições indicou um representante com responsabilidades de direcção e coordenação para o grupo a nível directivo e um ou mais representantes operacionais para o grupo a nível técnico. Para assegurar a prossecução dos trabalhos e a articulação entre os diversos participantes, foi constituída uma equipa técnica no Banco de Portugal. Adicionalmente, o estudo beneficiou do recurso à capacidade de produção e análise estatística do Banco de Portugal e da colaboração das principais empresas de distribuição, que disponibilizaram a informação de base indispensável para a análise da utilização dos instrumentos de pagamento nas grandes superfícies, bem como informação referente a custos e utilização desses instrumentos.

O sistema de pagamentos de retalho português é reconhecidamente um sistema muito evoluído em termos de tecnologia, acessibilidade, economias de tempo e cobertura nacional. Dado o seu alto nível de integração, nem sempre bem compreendido quando sujeito a análises parcelares deste ou daquele instrumento, tem permitido disponibilizar uma grande diversidade e universalidade de serviços. Acresce que é um sistema que processa diariamente milhões de operações, em milhares de agências e em dezenas de bancos, com um número de reclamações que, em termos relativos, se pode considerar muito reduzido, o que é um bom teste da sua qualidade global.

Trata-se igualmente de um sistema que tem procurado devolver aos seus utilizadores uma parte substancial dos ganhos de produtividade gerados a partir de uma permanente evolução tecnológica e organizativa, quer directamente através de uma oferta de serviços progressivamente mais completa, de maior qualidade e a melhores preços, quer indirectamente através de uma eficiência crescente do sistema bancário no seu conjunto. A sua componente mais visível, o sistema Multibanco de caixas automáticas (ATM), ilustra bem o que se acaba de dizer. De facto, desde 1985, os portugueses têm tido ao seu dispor um serviço de ATM muito moderno e completo, em permanente actualização e expansão, cobrindo de forma harmonizada todo o país e sem custos para o utilizador. Se não tivesse sido desenvolvido como um sistema único para todos os bancos, não teria permitido as economias de escala e de rede, bem como a segurança inerente a um sistema integrado, de que os consumidores de serviços financeiros tanto têm beneficiado ao longo destes anos, não obstante a pequena dimensão da economia portuguesa e de cada banco em particular em termos europeus.

O estudo surge ainda num momento muito importante, em que o sistema de pagamentos português se prepara para enfrentar os dois maiores desafios estruturais da sua história recente, ambos decorrentes de alterações exógenas a nível da União Europeia. O primeiro decorre da transição para o TARGET 2,

¹ O estudo circunscreve-se às operações de retalho – definidas como as transacções de valor inferior a 100 mil euros, independentemente de serem realizadas por particulares ou por empresas e que não têm de ser liquidadas em tempo real e por grosso, podendo antes ser liquidadas na compensação interbancária – efectuadas por seis instrumentos de pagamento: numerário, cheques, cartões de crédito, cartões de débito, transferências a crédito e débitos directos.

o novo sistema de pagamentos de grandes transacções da União Europeia, em bruto e em tempo real, que arrancará em fins de 2007 e a que Portugal aderirá no início de 2008². O segundo decorre da transição para a SEPA (*Single Euro Payments Area*) que visa harmonizar três sistemas de pagamento electrónicos de retalho da Europa (transferências electrónicas, débitos directos e cartões de pagamento), ainda muito diferenciados segundo as fronteiras nacionais, numa verdadeira zona única de pagamentos em euro até 2010³.

Não obstante a dimensão destes desafios, convém destacar que a evolução tecnológica e a preparação que tem vinda a ser feita ao nível dos sistemas pagamentos de retalho em Portugal, deverão permitir que os clientes bancários portugueses se adaptem sem grandes dificuldades ao espaço SEPA, pois os nossos sistemas há muito que anteciparam a nível nacional as vantagens que agora se procuram generalizar a nível europeu.

2. É toda esta realidade dos meios de pagamento de retalho vistos no seu conjunto que este estudo procura quantificar com rigor. O estudo tem quatro grandes méritos: a qualidade técnica resultante da metodologia de trabalho adoptada, a visão de conjunto de todos os instrumentos de pagamento, a dupla perspectiva dos custos e benefícios e o ponto de partida que passa a constituir para estudos subsequentes.

(a) A qualidade técnica resultante da metodologia de trabalho adoptada

A metodologia de trabalho adoptada assentou em dois pilares que conferem ao estudo uma sólida qualidade técnica quando comparado com estudos da mesma natureza realizados no estrangeiro: a forma como o modelo conceptual foi desenvolvido e o cuidado posto na obtenção dos dados primários.

Relativamente ao modelo conceptual, baseado na análise ABC (*Activity Based Cost*), para além do enquadramento teórico normal em estudos desta natureza, houve o cuidado de fazer o necessário ajustamento ao caso português, nomeadamente em matéria de dados primários a compilar, e partilhar a fundamentação analítica do estudo com todos os participantes. Tal só foi possível com uma grande interacção em duas vertentes: (i) multilateral, entre todos os participantes do estudo, na apreciação dos tópicos conceptuais e dos resultados estatísticos; e (ii) bilateral, entre os representantes de cada banco e o Banco de Portugal, de forma a assegurar a confidencialidade dos dados primários e a qualidade dos dados estatísticos do estudo.

Relativamente aos dados primários, o cuidado posto na sua obtenção reflectiu sempre a preocupação em não aceitar passivamente os dados reportados por cada banco, em compreender bem as diferenças entre bancos relativamente às mesmas variáveis e em fazer

² A transição para o TARGET 2, dadas as diferenças fundamentais relativamente ao actual TARGET, vai implicar profundas alterações de todos os sistemas de pagamento portugueses, quer de grandes transacções, quer de retalho, dadas as diferenças entre os dois sistemas. O actual TARGET funciona de forma descentralizada, com base nas plataformas nacionais ligadas entre si através do sistema Interlinking, que em Portugal utiliza um standard de comunicações próprio diferente da SWIFT. O futuro TARGET 2 funcionará em termos centralizados a partir duma plataforma única partilhada pelos países participantes, e que utilizará o standard de comunicações SWIFT.

³ A transição para a SEPA implicará relativamente às transferências electrónicas, débitos directos e cartões três grandes alterações: a) o desaparecimento da distinção entre pagamentos domésticos e cross-border; b) a possibilidade de qualquer agente económico poder efectuar pagamentos de e para qualquer ponto da zona euro da mesma forma simples e segura como já hoje o faz a nível nacional; e c) a evolução dos sistemas de pagamento de retalho para infra-estruturas SEPA-compliant.

convergir essas diferenças para intervalos que reflectissem bem a realidade comparável de cada banco e não interpretações díspares no processo de recolha e preparação dos dados.

(b) A visão de conjunto de todos os instrumentos de pagamento

O estudo procura quantificar os custos e benefícios, não apenas de um ou outro instrumento de pagamento, mas de todos os instrumentos de pagamento vistos em conjunto. Por outras palavras, não peca pela fragilidade tão frequente em estudos de instrumentos de pagamentos que assentam em análises de equilíbrio parcial simples ou mesmo duplo, como acontece quando consideram um instrumento de pagamento isolado de todos os outros ou mesmo amputado de parte das utilizações de que é objecto. Uma análise de equilíbrio parcial duplo resulta, por exemplo, de análises de cartões de débito e crédito em que estes aparecem não apenas isolados dos outros instrumentos de pagamento, mas isolados igualmente das suas utilizações em ATM e vistos unicamente quando utilizados em POS.

(c) A dupla perspectiva de custos e benefícios

O estudo não procurou quantificar apenas os custos, mas igualmente os benefícios dos diversos instrumentos de pagamento de retalho. Este facto reflecte uma ambição que não se encontra nos estudos internacionais conhecidos, que tendem a focar apenas num dos lados da equação, ou nos custos ou nos benefícios.

(d) Um bom ponto de partida para estudos futuros

O estudo abrange apenas dados de um ano (2005), mas o esforço desenvolvido na elaboração do modelo conceptual e na obtenção dos dados primários, bem como na preparação dos resultados de 2005, permitiu, não apenas dispor de uma base de dados anual construída com grandes preocupações de coerência, mas sobretudo acumular conhecimentos muito úteis para eventuais estudos semelhantes em anos subsequentes. De facto, com continuidade de política na matéria, será possível em poucos anos dispor de uma base de dados coerente, cobrindo vários anos, não necessariamente seguidos, sem paralelo noutros países.

3. Para além dos seus méritos, o estudo permite ilustrar um conjunto de realidades importantes do sistema de pagamentos de retalho português.

Em primeiro lugar, permite quantificar que, em 2005, os pagamentos de retalho em Portugal constituíram um centro de custos para o sistema bancário, com custos totais estimados de 1139 milhões de euros e receitas totais estimadas de 722 milhões de euros. Estes números, que representam cerca de 0.77% do PIB no que se refere aos custos e 0.49% do PIB no que se refere às receitas, configuram uma taxa de recuperação dos custos pelas receitas que se situa em 63%. Por outras palavras, as receitas cobrem um pouco menos de 2/3 dos custos do sistema. Naturalmente, esta diferença entre custos e receitas tem de ser coberta por receitas oriundas de outras actividades bancárias.

Quatro dos seis instrumentos estudados apresentam custos unitários líquidos por transacção positivos, isto é, custos superiores às receitas sempre que se efectua um pagamento com um desses instrumentos: numerário (1,77 euros), cheques (0,88 euros), transferências a crédito (0,02 euros) e

cartões de débito (0,04 euros). A diferença entre custos e receitas é marginal nos casos das transferências a crédito e dos cartões de débito, mas é significativa nos casos do numerário e dos cheques. As taxas de cobertura dos custos pelas receitas situam-se na ordem de 4% para o numerário e 39% para os cheques, contra uma média de 63% para o conjunto dos instrumentos de pagamento. Os cartões de crédito, incluindo a actividade de *acquiring*, e os débitos directos são os únicos instrumentos em que os proveitos gerados com a sua utilização cobrem os custos associados à respectiva disponibilização.

As diferenças entre custos unitários líquidos por transacção entre os vários instrumentos de pagamento, conjugada com o facto das actividades de pagamentos no seu conjunto serem um centro de custos, significa que uma parte dos custos da utilização dos instrumentos de pagamentos é suportada pelos clientes bancários em geral e não necessariamente pelos clientes que utilizam directamente cada um desses instrumentos.

As diferenças de custo unitário líquido por transacção e por instrumento referidas no ponto anterior ganham um significado maior quando se toma em consideração o peso relativo dos diversos instrumentos em termos de custo. Os dois instrumentos com maior custo unitário líquido por transacção, o numerário e os cheques, representam em conjunto quase 46% dos custos totais do sistema (17,2% no caso do numerário e 28,7% no caso dos cheques). Dois outros instrumentos, os cartões de crédito e de débito, representam quase 51% (23,4% no caso dos cartões de crédito e 27,1% no caso dos cartões de débito). Os débitos directos e as transferências a crédito em conjunto representam apenas 3,5% (1,2% no caso dos débitos directos, 2,3% no caso das transferências a crédito).

No contexto actual, o estudo indica que para transacções de valor inferior a 8 euros, a utilização do numerário é mais simples, enquanto que para transacções de valor superior, a utilização do cartão de débito em vez do numerário conduz a ganhos em termos de redução dos custos totais dos instrumentos de pagamento. Dado que despesas correntes como a compra de jornais, revistas, café, pão e leite apresentam um valor médio inferior a 8 euros e correspondem a 75% das despesas feitas nos pontos de vendas e dado que cerca de 96% dos pagamentos destas despesas são efectuados com numerário, verifica-se uma situação próxima da boa utilização dos instrumentos de pagamento actualmente disponíveis. Mas já nas despesas superiores a 8 euros, a utilização do numerário representou cerca de 65% dos pagamentos, o que corresponde a uma utilização menos racional desses instrumentos.

Todos estes factos ilustram claramente como o estudo que agora se publica, ao procurar medir os custos e benefícios dos instrumentos de pagamento em Portugal no ano de 2005, faculta pela primeira vez no nosso país uma base de trabalho indispensável para se poder pensar sobre o sistema de pagamentos de forma integrada e quantificada.

A sua oportunidade não podia ser maior, numa fase tão exigente de alterações estruturais importantes como são a transição para o TARGET 2 e a SEPA e a aplicação da nova Directiva de Serviços de Pagamentos.

31 de Julho de 2007

Vítor Constâncio

SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente estudo visa preencher uma lacuna de informação relativa à avaliação dos custos e benefícios do sistema de pagamentos português.

Foi adoptado um modelo de organização a dois níveis, com a criação de um grupo directivo e de um grupo técnico, compostos por representantes do Banco de Portugal, das outras instituições participantes na Comissão Interbancária para os Sistemas de Pagamentos (CISP) – Associação Portuguesa de Bancos, BES, Banco BPI, Banco Santander Totta, BCP, CGD, SIBS – e da Unicre. Cada uma destas instituições indicou um ou mais representantes operacionais para o grupo técnico e um representante com responsabilidades de direcção e coordenação para o grupo directivo. Adicionalmente, foi constituída uma equipa técnica permanente no Banco de Portugal, a qual assegurou a prossecução dos trabalhos e a articulação entre os diversos intervenientes. A composição da equipa de projecto é apresentada no Anexo 1.

Os trabalhos do grupo técnico centraram-se no apuramento dos custos e proveitos associados à disponibilização dos instrumentos de pagamento. Neste sentido, e através da sua participação nas reuniões de trabalho realizadas, os representantes das instituições apresentaram contributos relevantes para o desenvolvimento conceptual dos trabalhos, numa primeira fase, e para a obtenção de informação quantitativa, numa segunda fase. Todo o trabalho realizado pelo grupo técnico foi previamente orientado e depois validado pelo grupo directivo.

O estudo apresenta-se organizado da seguinte forma:

Na primeira parte (Parte I): (i) breve apresentação do modelo institucional dos sistemas de pagamentos de Portugal, identificando ainda os principais marcos da evolução deste sistema no passado recente; (ii) caracterização das principais infra-estruturas do sistema de pagamentos; (iii) análise sumária da evolução quantitativa dos instrumentos de pagamento; e (iv) análise comparativa, com alguns Estados-membros da União Europeia, dos indicadores mais expressivos.

Na segunda parte (Parte II): (i) síntese dos principais resultados de estudos similares promovidos por outros bancos centrais; (ii) metodologia de apuramento dos custos e dos proveitos; (iii) apuramento dos custos totais, por natureza e unitários; (iv) apuramento dos proveitos totais, por natureza e unitários; (v) análise da qualidade da informação reportada pelos participantes; e (vi) perspectivas para futuros estudos similares.

Na terceira parte (Parte III): (i) principais resultados de estudos académicos sobre a avaliação de custos e benefícios dos instrumentos de pagamento; (ii) principais resultados dos inquéritos realizados a consumidores, a retalhistas e a grandes superfícies, relativos aos instrumentos de pagamento utilizados nos pontos de venda e ao conhecimento dos custos de utilização de alguns desses instrumentos de pagamento por parte dos utilizadores; e (iii) estimativas de ganhos efectivos e de ganhos potenciais associados à utilização de instrumentos de pagamento electrónicos em detrimento dos instrumentos baseados em papel.

Principais conclusões

1. A introdução de novos serviços de pagamento permitida pelos progressos nas tecnologias de informação e de comunicação aumentou o campo de escolhas dos consumidores e retalhistas nos pagamentos de bens e serviços. Os instrumentos de pagamento electrónicos apresentam benefícios em termos de segurança, facilidade de uso, conveniência e tempos de deslocação, espera e processamento, o que faz com que o aumento da sua utilização proporcione ganhos significativos de bem-estar à comunidade, nomeadamente por via da redução de custos e de tempo no acesso aos serviços de pagamentos por parte dos consumidores/utilizadores, da redução de recursos afectos por parte dos bancos e da redução de custos para a sociedade, em particular custos judiciais associados a uma má utilização do cheque.
2. A disseminação dos instrumentos de pagamento electrónicos em Portugal evidencia bem os progressos conseguidos na modernização dos instrumentos de pagamento. Em 2005, as transacções com cartões de pagamento representavam 62% do total das transacções “não numerário” (Quadro I.9), enquanto que em 2000 tinham um peso de 51%. O rápido crescimento dos pagamentos electrónicos e da utilização dos Caixas Automáticos (CA) e dos Terminais de Pagamento Automático (TPA), em detrimento dos cheques, é claramente visível no Quadro I.11 da Caixa 2. O número de CA e de TPA em Portugal cresceu, no período 1996 a 2005, à taxa anual de 11,1% e 13,9%, respectivamente. Em 2005, o número de CA por milhão de habitantes era 1.310, o mais elevado da UE, e a média da área do euro era de 810 máquinas por milhão de habitantes. Relativamente à capitação em TPA, Portugal apresentava 15,2 TPA por mil habitantes, perto da média da área do euro (16).
3. As Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC) estão associadas também à reestruturação organizacional dos bancos e à introdução de novos canais de distribuição de serviços. O investimento dos bancos na modernização dos sistemas de pagamento, em particular nas TIC e em capital humano, está associado aos ganhos de substituição de serviços baseados em papel por serviços de pagamento electrónicos. Embora os resultados dos estudos existentes sobre o impacto das TIC na eficiência do sector bancário e nos custos dos instrumentos (serviços) de pagamento não sejam conclusivos, os dados brutos disponíveis sugerem que os instrumentos (serviços) de pagamento electrónicos são mais eficientes do que os instrumentos (serviços) tradicionais.
4. Os custos totais⁴ para o sistema bancário com as actividades associadas aos sistemas de pagamentos estimam-se em 1.138,7 milhões de euros⁵ em 2005, representando 0,77% do Produto Interno Bruto do país nesse ano⁶ e 16,0% dos custos totais do sistema bancário. Os proveitos gerados pela disponibilização dos instrumentos de pagamento ascendem a 722,0 milhões de euros

⁴ Ver Quadros II.13 e II.14.

⁵ Incluindo os custos suportados pelo Banco de Portugal com os sistemas de pagamentos, mas excluindo os custos com a emissão de moeda metálica pelo Ministério das Finanças, este custo passaria para 1.168,5 milhões de euros e representaria 0,79% do PIB.

⁶ Embora com as reservas metodológicas referidas no Capítulo 5.1, este valor compara com 0,38% do PIB no caso norueguês. Anota-se ainda que, na Noruega, o cheque é praticamente inexistente e que o custo total dos cheques para o sistema bancário em Portugal ascende a 0,22% do PIB.

(0,49% do PIB), o que corresponde a uma taxa de cobertura de 63,4% dos custos⁷ (Quadro II.21). A disponibilização dos instrumentos de pagamento em Portugal comporta assim uma subsidiação cruzada suportada por outros produtos do sector bancário.

5. Os gastos com pessoal, no montante de 482,2 milhões de euros¹, representam 18,7% dos custos totais com pessoal e 42,3% dos custos associados à disponibilização dos instrumentos de pagamento.
6. O custo com os serviços especializados e de terceiros, a segunda rubrica de custos mais significativa, com um valor de 283,5 milhões de euros¹, representa 24,9% dos custos totais com os sistemas de pagamentos e 25,1% dos custos totais suportados pelo sistema bancário na referida rubrica.
7. Os custos relativos a rendas e amortizações foram estimados em 129,2 milhões de euros¹ (11,3% dos custos totais com os sistemas de pagamentos e 23,6% dos custos totais com rendas e amortizações).
8. Os encargos com comissões são de 44,6 milhões de euros¹ (3,9% dos custos totais com os sistemas de pagamentos e 37,9% dos custos totais com comissões).
9. Por instrumento, o custo total apresenta a seguinte estrutura (Quadro II.15): (i) 17,2% para o numerário; (ii) 28,7% para os cheques; (iii) 50,5% para os cartões de pagamento juntamente com a actividade de *acquiring* (23,4% para os cartões de crédito e 27,1% para cartões de débito); (iv) 2,3% para as transferências a crédito; e (v) 1,2% para os débitos directos.
10. Por sua vez, os custos unitários são os seguintes (Quadro II.16): (i) 1,85 € por levantamento/depósito de numerário ao balcão; (ii) 1,45 € por cheque apresentado, (iii) 2,44 € e 0,23 € por transacção com cartão de crédito e com cartão de débito⁸, respectivamente; (iv) 0,28 € por transferência a crédito; e (v) 0,09 € por instrução de débito directo.
11. Estes resultados comparam, ainda que de forma muito imperfeita, dadas as diferenças nas metodologias utilizadas e nos períodos em análise, com os resultados dos estudos realizados na Noruega e Suécia (Quadro I.1).

Quadro I. 1

CUSTOS UNITÁRIOS (EM EUROS)			
	Portugal ^(a)	Noruega ^(b)	Suécia ^(c)
Levantamento/depósito de numerário			
Ao Balcão	1,85	1,88	1,21
Nos Caixas Automáticas	0,35	1,07	0,51
Cheques apresentados	1,45	2,82	2,18
Transferência a crédito			
Ao Balcão	0,74	1,63	0,73
Internet	0,07	1,00	0,13

Fontes: Noruega (Gresvick e Owre, 2002) e Suécia (Guibourg e Segendorf, 2004).

Notas: ^(a) Dados referentes a 2005; ^(b) Dados referentes a 2001; ^(c) Dados referentes a 2002.

⁷ Valor que compara com 70% no caso norueguês (Gresvik e Owre, 2003) e 69% no caso sueco (Guibourg e Segendorf, 2004).

⁸ Anota-se que os custos unitários dos cartões de pagamento incluem um conjunto de benefícios não directamente associados à sua vertente de meio de pagamento, v.g. pontos, milhas e seguros.

12. Por instrumento (Quadro II.19), o contributo para o total de proveitos apresenta-se da seguinte forma: (i) 74,5% cabe aos cartões de pagamento e à actividade de *acquiring*, sendo 39,7% dos cartões de crédito e 34,8% dos cartões de débito; (ii) 17,9% cabe aos cheques; (iii) 3,3% às transferências a crédito; (iv) 3,1% aos débitos directos; e (v) 1,2% ao numerário.
13. Os cartões de crédito, juntamente com a actividade de *acquiring*, e os débitos directos são os únicos instrumentos de pagamento em que os proveitos gerados com a sua utilização cobrem os custos associados à respectiva disponibilização (Quadro II.21). Com efeito, os graus de cobertura dos custos pelos proveitos são: (i) 107,5% nos cartões de crédito; (ii) 81,5% nos cartões de débito; (iii) 4,3% no numerário; (iv) 39,4% nos cheques⁹; (v) 92,7% nas transferências a crédito e (vi) 159,5% nos débitos directos.
14. Os dados dos inquéritos aos consumidores e aos pequenos e grandes retalhistas, realizados em 2005, confirmam a importância do numerário, seguido do cartão de débito e do cartão de crédito, e a reduzida utilização do cheque como instrumento de pagamento nos pontos de venda¹⁰ (Quadro III.5). No entanto, para transacções de valor superior a 100 €, o cheque é o instrumento de pagamento mais utilizado (Quadro III.12).
15. Em linha com os resultados obtidos em estudos para outros países (Estados Unidos da América, Bélgica e Holanda), os dados do inquérito aos consumidores sugerem que a utilização dos instrumentos de pagamento electrónicos (cartões de pagamento) está directamente associada ao nível de rendimento e ao nível de escolaridade, e inversamente relacionada com a idade (Quadro III.8).
16. Os resultados dos inquéritos aos consumidores e aos pequenos retalhistas apontam no sentido de apenas um número relativamente modesto de utilizadores dispor de um conhecimento detalhado dos preços associados a alguns instrumentos de pagamento, podendo influenciar negativamente a difusão e utilização de instrumentos de pagamento mais eficientes (Figuras III.1 a III.4).
17. O levantamento de numerário nos caixas automáticos, em alternativa ao levantamento ao balcão, permitiu aos consumidores uma poupança, em 2005, de cerca de 11,2 milhões de horas em tempo de processamento, enquanto os bancos participantes terão reduzido os custos neste tipo de operações em cerca de 46% (Quadro III.18).
18. Para os depósitos de numerário nos caixas automáticos, os ganhos estimados situam-se em 443 mil horas em termos de tempo de processamento para os utilizadores e 4,3 milhões de euros em redução de custos para os bancos (Quadro III.18).
19. No caso das transferências a crédito realizadas nos caixas automáticos, os ganhos são estimados em 491 mil horas de processamento e 5,1 milhões de euros de custos de transacção. Os consumidores obtiveram ainda ganhos em termos de tempo de processamento de cerca de 1,5 milhões de horas nas consultas de saldos e de movimentos através dos caixas automáticos (Quadro III.18).

⁹ Incluindo uma estimativa para a receita de *float*, o grau de cobertura passaria para 53,1%. Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de Janeiro, e a conseqüente redução do prazo de indisponibilidade, a receita de *float* diminui. Com o actual regime, e para o volume de cheques de 2005, o grau de cobertura passaria para 47,7% (ver nota de rodapé 51).

¹⁰ Atendendo à evolução verificada noutros países europeus, é de admitir que, no futuro, venha a ocorrer um aumento progressivo do peso do cartão de débito nos pagamentos em detrimento do numerário.

20. Tomando como referência o salário bruto médio constante das estatísticas da OCDE para 2005, o benefício para o consumidor, correspondente à poupança total (13,6 milhões horas de processamento), ascenderia a cerca de 86 milhões de euros.
21. Os consumidores obtiveram ainda outros benefícios pela utilização de cartões de pagamento (como por exemplo, o *float*, os pontos e as milhas), de 0,10 euros por transacção efectuada com cartão de débito e de 0,23 euros por transacção realizada com cartão de crédito em 2005. O custo médio da anuidade do cartão de crédito é 19,5 €, o que compara com as médias de 23 € da VISA e de 24 € da MasterCard, na Europa¹¹.
22. Os ganhos para a sociedade derivam da substituição de um instrumento com um custo unitário por transacção mais elevado por outro com um custo unitário menor. Por exemplo, a substituição de um terço dos cheques apresentados (em 2005) por transferências a crédito (1/6) e débitos directos (1/6) permitiria obter uma melhoria significativa no grau de cobertura dos custos associados à disponibilização dos instrumentos de pagamento. Com efeito, a substituição de cheques por transferências a crédito e por débitos directos significa a redução de um instrumento de elevado custo unitário líquido (cheque com 0,88 €) e o aumento de outros com custo unitário líquido ligeiramente positivo ou negativo (transferências a crédito com 0,02 € e débitos directos com -0,05 €). Desta forma, o grau de cobertura do conjunto dos instrumentos de pagamentos melhoraria, passando de 63,4% para 66,5%¹².
23. Para transacções de valor inferior a 8 euros, a utilização do numerário é mais eficiente, enquanto que para transacções de valor superior a 8 euros, a utilização do cartão de débito em vez do numerário conduz a ganhos em termos de redução dos custos totais dos instrumentos de pagamento. As despesas na compra de jornais, revistas, nos cafés e em frutas, pão e leite apresentam um valor médio inferior a 8 euros e correspondem a 75% das despesas feitas nos pontos de vendas. Considerando que cerca de 96% dos pagamentos destas despesas foram efectuados com numerário, verifica-se uma situação próxima da boa utilização dos instrumentos de pagamento. Pelo contrário, para as despesas com valor superior a 8 euros, a utilização do numerário representou cerca de 65% dos pagamentos, uma situação muito longe do ideal de utilização dos instrumentos de pagamentos. Na hipótese de se substituir 10 milhões de levantamentos de numerário por 80 milhões de pagamentos com cartão de débito, estima-se que a taxa de cobertura dos custos dos instrumentos de pagamento aumente de 63,4% para 64,7%.

¹¹ Ver Capítulo 11.1.

¹² Esta estimativa exclui os efeitos associados às economias de escala.

PARTE I – OS SISTEMAS DE PAGAMENTOS EM PORTUGAL

Capítulo 1. Introdução

Capítulo 2. Funcionamento dos Sistemas de Pagamentos em Portugal

Capítulo 3. Evolução dos Instrumentos de Pagamento

1. INTRODUÇÃO

Segundo a definição recomendada pelo *Bank for International Settlements* (BIS), um sistema de pagamentos é um conjunto de instrumentos, procedimentos e processos de transferência interbancária de fundos, os quais asseguram a circulação de valores monetários numa determinada área geográfica, geralmente um país¹³.

Pelo papel fundamental que assumem no suporte das transacções entre os agentes económicos, os sistemas de pagamentos contribuem, de forma decisiva, para o desempenho das instituições monetárias e financeiras e para a estabilidade da economia. Esta contribuição é ainda mais evidente no actual contexto de uma economia globalizada.

A este respeito, importa referir que a globalização da economia originou um incremento significativo das operações transnacionais, as quais, juntamente com as inovações tecnológicas registadas, têm conduzido a grandes alterações no funcionamento dos sistemas de pagamentos.

Os marcos mais relevantes no desenvolvimento dos instrumentos e sistemas de pagamentos em Portugal foram:

1. a fundação da SIBS em 1983;
2. a criação do serviço Multibanco em 1985;
3. a introdução da possibilidade de efectuar pagamentos de serviços na rede Multibanco em 1989;
4. o início da compensação electrónica interbancária dos Cheques em 1989;
5. o início da compensação electrónica interbancária das Cobranças Interbancárias de Efeitos em 1989;
6. a implementação do sistema de Transferências Electrónicas Interbancárias em 1992;
7. a criação do Porta Moedas Multibanco em 1995;
8. a entrada em funcionamento do SPGT em 1996;
9. a extinção da Compensação Tradicional em 1998;
10. a ligação do SPGT ao TARGET em 1999;
11. a disponibilização do Sistema de Débitos Directos em 2000;
12. a normalização do Cheque e a entrada em funcionamento da Circulação Interbancária de Imagens de Cheques, tendo sido extintos os Centros de Troca Física de documentos, em 2003;
13. a interligação com as operações internacionais processadas através da PE-ACH – *Pan-European Automated Clearing House* – através do STEP2 da EBA em 12 de Abril de 2005.

Para este desenvolvimento, a cooperação interbancária ao longo das últimas três décadas deu um contributo particularmente valioso. Tendo-se iniciado na segunda metade da década de 70, quando grande parte da banca ainda estava nacionalizada, a cooperação interbancária continua actualmente a assumir um papel relevante, embora num contexto em que a concorrência e a diferenciação entre as instituições de crédito são cada vez mais importantes.

¹³ “A payment system consists of a set of instruments, banking procedures and interbank funds transfer systems that ensure the circulation of money within a given geographical area, typically a country”.

2. FUNCIONAMENTO DOS SISTEMAS DE PAGAMENTOS EM PORTUGAL

O papel do Banco de Portugal nos sistemas de pagamentos consiste, nos termos do artigo 14º da sua Lei Orgânica, em regular, fiscalizar e promover o adequado funcionamento dos sistemas de pagamento, designadamente no âmbito da sua participação no SEBC (Sistema Europeu de Bancos Centrais). O Banco exerce, deste modo, a superintendência dos sistemas de pagamentos nacionais, de forma a garantir a estabilidade sistémica e a eficiência dos mesmos, bem como a segurança e o bom uso dos instrumentos de pagamento. Consequentemente, a superintendência dos sistemas de pagamentos é fundamental para garantir o normal desempenho dos mercados monetários e financeiros (domésticos e internacionais) e a estabilidade das várias economias.

A superintendência dos sistemas de pagamentos é o termo que designa as responsabilidades e as políticas dos bancos centrais relativamente aos sistemas de pagamento e de liquidação. Esta função é exercida através de: (i) emissão de instruções e regulamentos de normalização dos instrumentos de pagamento, os quais enquadram e disciplinam o funcionamento dos sistemas de compensação interbancária, os sistemas de liquidação por bruto e a movimentação das contas de liquidação abertas no Banco de Portugal; e (ii) elaboração e análise estatística, a qual permite o acompanhamento da actividade.

No domínio da normalização e do desenvolvimento dos sistemas de pagamentos, à CISP tem cabido um papel relevante. Presidindo a esta Comissão e participando nos vários Grupos de Trabalho, onde actua não apenas como supervisor, mas também como catalizador de mudança e inovação nos sistemas de pagamentos de retalho, o Banco de Portugal envolve activamente os bancos na definição das melhores práticas e promove a cooperação a nível interbancário.

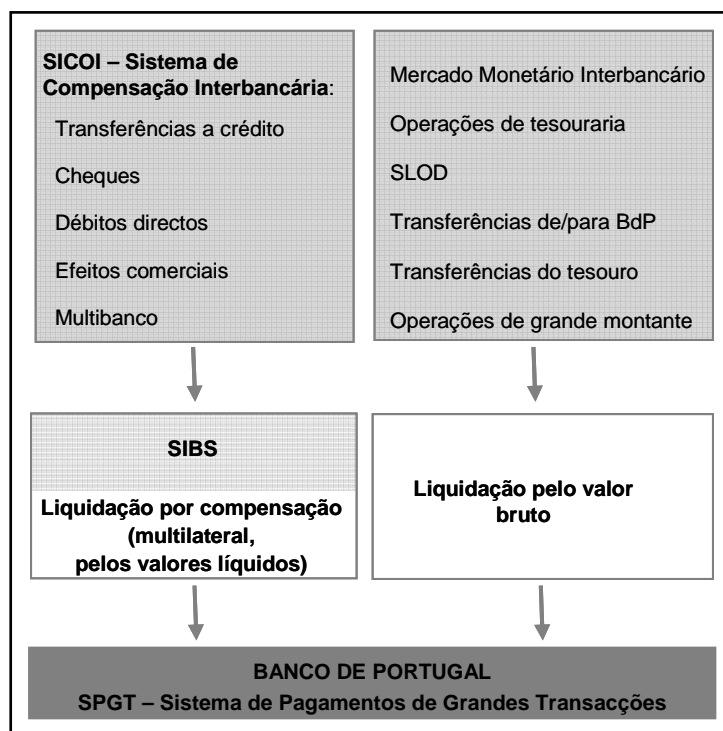
Este modelo de cooperação interbancária veio a revelar-se fundamental na automatização das transacções bancárias e na criação de uma rede de serviços interbancários, universal e aberta a todos os participantes nos sistemas de pagamentos, por via da criação da SIBS.

A SIBS¹⁴ permitiu que se configurassem economias de escala decorrentes de uma utilização mais racional e eficaz dos recursos financeiros, técnicos e humanos necessários ao desenvolvimento de instrumentos e sistemas de pagamentos mais evoluídos.

O Banco de Portugal é também o agente de liquidação financeira do sistema de pagamentos, através de duas formas complementares de Liquidação Interbancária (Figura 1.1): (i) a liquidação por bruto e em tempo real, efectuada através do Sistema de Pagamentos de Grandes Transacções (SPGT) e do Sistema de Liquidação de Outros Depositantes (SLOD); e (ii) a liquidação por compensação, realizada via Sistema de Compensação Interbancária (SICOI).

¹⁴ A empresa conta actualmente com vinte e sete accionistas, os quais representam praticamente a totalidade da actividade da banca de retalho em Portugal.

Figura I. 1 Sistemas de liquidação interbancária



O SPGT tem como principal objectivo a minimização dos riscos associados a pagamentos de grande montante, nomeadamente o risco sistémico (de crédito e de liquidez)¹⁵, contribuindo assim para o bom funcionamento dos sistemas de pagamentos. Este sistema iniciou o seu pleno funcionamento em 30 de Setembro de 1996 e é um dos 16 sistemas nacionais de liquidação por bruto em tempo real que integram o TARGET, este último em actividade desde 4 de Janeiro de 1999. O sistema TARGET tem como principal objectivo disponibilizar uma plataforma operacional para processar eficientemente os movimentos relativos à execução da política monetária e permitir pagamentos *cross-border* em euros (transferências interbancárias e de clientes) entre os países da União Europeia. No SPGT são ainda processados, obrigatoriamente, todos os pagamentos domésticos acima de 100 mil euros (pagamentos de grande montante), permitindo desta forma assegurar adequadamente a contenção do risco sistémico no sistema de pagamentos portugueses.

O SICOI visa o processamento de uma grande quantidade de operações de baixo valor, portanto de risco sistémico limitado, permitindo reduzir os custos de processamento. O SICOI funciona todos os dias úteis bancários durante 24 horas. Os participantes do SICOI utilizam a rede interbancária de comunicação da SIBS para transmitir as suas transacções em blocos, excepto no subsistema Multibanco, em que essa transmissão é efectuada em tempo real. A informação processada pela SIBS é seleccionada e encaminhada para as diversas entidades: bancos tomadores, bancos sacados e o Banco de Portugal, o qual procede diariamente à liquidação financeira dos saldos.

O SICOI engloba cinco subsistemas (Quadro I.2), os quais têm processamentos e formatos de dados diferentes, de acordo com as especificações técnicas definidas nos respectivos manuais.

¹⁵ O risco sistémico é o risco mais importante que pode ocorrer nos sistemas de pagamentos, podendo os seus impactos ser muito significativos. Tal risco pode ocorrer quando, por falta de cumprimento de uma entidade (devedora), outras entidades se vejam impossibilitadas de satisfazer as suas responsabilidades, entrando de igual forma em incumprimento. Assim, o risco pode contaminar toda a economia (efeito dominó), pelo que as entidades reguladoras procuram que seja respeitado um conjunto de critérios que minimizem este risco.

No subsistema dos Cheques, todos os cheques são telecompensados. Existe um limite a partir do qual os cheques são trocados entre os participantes. Desde 27 de Outubro de 2003, a troca electrónica das imagens dos cheques substituiu a anterior troca física que tinha lugar em quatro centros específicos localizados no continente e ilhas. Todos os cheques têm de obedecer a uma norma técnica comum que compreende uma linha de leitura óptica (OCR), de modo a permitir o processamento e a transmissão automáticos de dados entre os participantes. Os cheques de grande montante, embora processados pelos canais da telecompensação, são liquidados um a um nas contas de liquidação do Banco de Portugal. Foram processados pelo SICOI, durante o ano de 2005, cerca de 172 milhões de cheques (Quadro I.2).

O subsistema das Transferências Electrónicas Interbancárias (TEI) engloba as transferências a crédito, desmaterializadas, domésticas e internacionais, até ao montante de 100 mil euros. As ordens de transferência permanentes encontram-se entre os meios de pagamento mais comuns utilizados pelas empresas para efectuar pagamentos aos respectivos empregados. Com base na infra-estrutura de transmissão de dados existente entre a SIBS e os bancos, foi possível implementar, em 1992, um sistema de transferências interbancárias a crédito, que viabiliza a qualquer cliente bancário a realização de transferências de fundos a favor de contas domiciliadas noutros bancos (transferências interbancárias). No contexto da implementação deste sistema foi criado o NIB (Número de Identificação Bancária), hoje utilizado de forma generalizada na identificação das contas bancárias. Foram processados pelo SICOI, durante o ano de 2005, cerca de 50 milhões de operações (Quadro I.2).

O subsistema dos Débitos Directos começou a operar no último trimestre de 2000 e cobre os débitos pré-autorizados na conta bancária do devedor, mas por iniciativa do credor. O devedor necessita emitir um mandato de acordo com as normas específicas definidas em regulamentos do Banco de Portugal, de modo a permitir o pagamento de vários serviços. A regulação do Banco de Portugal estabelece igualmente os direitos e obrigações dos credores e das instituições de crédito participantes. Este Sistema de Débitos Directos (SDD) foi criado com a intenção de substituir gradualmente o anterior sistema, existente desde 1983, e que se baseia em acordos bilaterais entre as entidades credoras e cada banco do devedor. Actualmente, utilizam o subsistema de débitos directos mais de mil empresas credoras, entre as quais: *utilities* (água, electricidade, gás), seguradoras, *leasings*, editoras e clubes. Este serviço assegurou, durante o ano de 2005, 69 milhões de operações (Quadro I.2).

O subsistema dos Efeitos Comerciais baseia-se na retenção física dos efeitos comerciais no banco tomador, o qual comunica electronicamente ao banco cobrador, nos sete dias antes do vencimento, os dados relevantes. A informação é guardada durante sete dias numa carteira electrónica centralizada na SIBS. Os clientes bancários podem pagar os efeitos por débito em conta (no caso de efeitos domiciliados), em qualquer balcão bancário à sua escolha ou através de Caixas Automáticas (CA), no caso de efeitos não domiciliados. Este subsistema também aceita efeitos em moeda estrangeira, os quais são liquidados na respectiva moeda por intermédio das contas de correspondentes, via SWIFT. Este serviço assegurou apenas 0,5 milhões de operações em 2005 (Quadro I.2).

O subsistema Multibanco abrange as transacções efectuadas nos Caixas Automáticas (CA) e nos Terminais de Pagamento Automático (TPA), bem como as operações originadas nos *websites* dos bancos (*homebanking*), em telemóveis (TeleMB) e na Internet (MBNet), funcionando em tempo real durante os sete dias da semana. O Multibanco é uma rede partilhada de CA e de TPA, onde podem ser utilizados vários tipos de cartões bancários, os quais são classificados de acordo com a sua função principal: cartões de débito, cartões de crédito e cartões pré-pagos. No final de 2005, existiam em funcionamento

na rede Multibanco 10.723 caixas automáticos e cerca de 147 mil terminais de pagamento automático. Foram processadas cerca de 1.228 milhões de operações (Quadro I.2).

A rede de caixas automáticos MULTIBANCO operada pela SIBS e que funciona em tempo real, foi lançada em 1985 e, mais tarde, alargada aos terminais EFTPOS (*Electronic Funds Transfer at Point Of Sale*, também designados por Terminais de Pagamento Automático). Através dos Caixas Automáticos (também designados por ATM – *Automated Teller Machine*), os clientes bancários podem efectuar uma vasta gama de transacções, designadamente:

1. Levantamentos de numerário;
2. Consultas de saldos, de movimentos de conta, de operações do cartão no Multibanco, de NIB e de operações de baixo valor;
3. Pagamentos de serviços e de compras (água, electricidade, telefone, gás, entre outros);
4. Pagamentos ao Estado e sector público (impostos, taxas e contribuições para a Segurança Social, entre outros);
5. Pagamentos de transportes;
6. Reserva e pagamento de bilhetes para espectáculos;
7. Pagamentos de telecomunicações e telemóveis;
8. Outros pagamentos e serviços (pagamento de letras e recibos comerciais);
9. Débitos directos;
10. Transferências (quer entre clientes do mesmo banco quer de bancos diferentes);
11. MBNet.

Quadro I. 2

MOVIMENTO GLOBAL DO SICOI

	2003	2004	2005	
	Quantidade (milhões)	Quantidade (milhões)	Quantidade (milhões)	Valor (milhões €)
SICOI	1.324,40	1.413,62	1.519,95	317.143,7
Cheques	200,08	187,95	172,35	183.832,8
Efeitos Comerciais	4,59	0,87	0,50	2.388,5
Transferências Electrónicas Interbancárias (TEI)	42,83	44,59	49,52	67.069,4
Débitos Directos	5,19	20,80	69,09	8.359,5
Multibanco	1.071,70	1.159,41	1.228,48	55.493,5

Fonte: Banco de Portugal (Relatório dos Sistemas de Pagamentos e de Liquidação Interbancária, 2005).

Uma instituição financeira, para poder participar no sistema de pagamentos português, tem de: (i) solicitar autorização prévia ao Banco de Portugal para participar de forma directa ou indirecta; e (ii) possuir uma conta única de liquidação junto do banco central.

As instituições financeiras são as entidades que disponibilizam os instrumentos de pagamento aos seus clientes, designadamente cheques, transferências a crédito, débitos directos, cartões de pagamento e efeitos comerciais.

No que respeita aos cartões de crédito e de débito, as instituições financeiras procedem à emissão de cartões das marcas que representam e oferecem o serviço de *acquiring*. A actividade de *acquiring* é desenvolvida pelo adquirente (*acquirer*), entidade que adquire os créditos dos comerciantes que aceitam

os cartões de crédito e de débito e à qual os comerciantes transmitem os dados relativos à transacção. O adquirente, que contrata com o comerciante a aceitação da marca que representa, é também responsável pela compilação da informação relativa à transacção e respectiva liquidação aos comerciantes. Por cada transacção com cartão bancário, o adquirente paga ao comerciante (ou seja, adquire o crédito) e cobra-lhe uma comissão (taxa de serviço do comerciante). O adquirente é, depois, reembolsado pela entidade emitente e paga-lhe uma comissão (comissão interbancária multilateral).

Em Portugal, o serviço de *acquiring* é disponibilizado da seguinte forma:

- i. O *acquiring* da marca Multibanco é assegurado pelo banco de apoio do comerciante.
- ii. A Unicre¹⁶ é *acquirer*, através da Redunice, das marcas VISA, Mastercard, Visa Electron, Maestro, Diners, JCB e Tarjeta 6000, e é o emissor dos cartões de crédito UNIBANCO/VISA.
- iii. O Banco Comercial Português (BCP)¹⁷ é o *acquirer* da American Express e é o emissor dos respectivos cartões.
- iv. O Banco Português de Negócios (BPN)¹⁸, através da rede Netpay, é *acquirer* das marcas Visa, Mastercard, Visa Electron e Maestro.

¹⁶ A Unicre foi constituída em 1974 por seis instituições de crédito nacionais, contando actualmente com vinte instituições accionistas.

¹⁷ O BCP iniciou a sua actividade de *acquiring* em 1995.

¹⁸ O BPN iniciou a sua actividade de *acquiring* em finais de 2005.

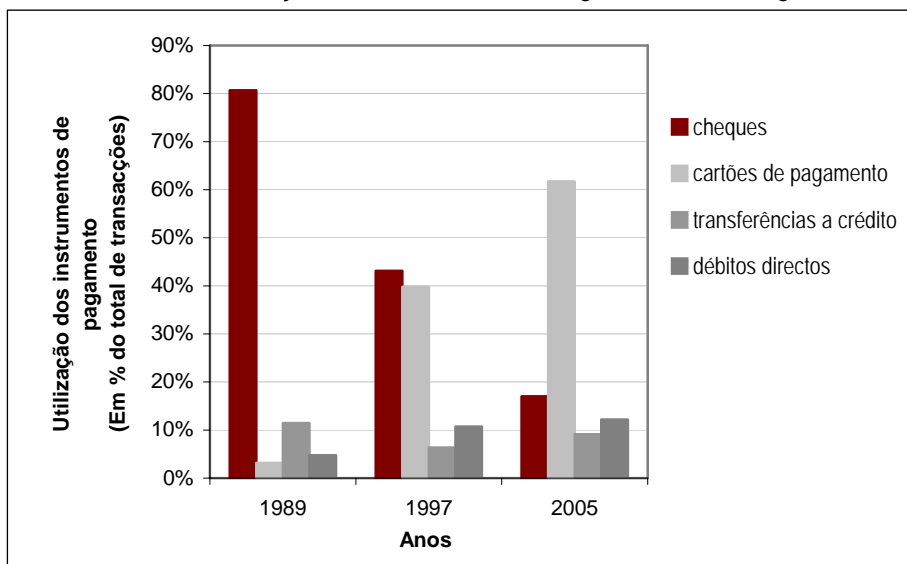
3. EVOLUÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO

3.1. Em Portugal

Nos últimos anos, tem-se vindo a verificar uma evolução significativa nas escolhas dos meios/instrumentos utilizados para efectuar pagamentos.

Observa-se uma substituição dos instrumentos de pagamento escriturais pelos electrónicos, confirmada na inversão das posições relativas dos cheques e dos cartões de pagamento, os dois instrumentos de pagamento mais utilizados pelos portugueses (Gráfico I.1 e Quadro I.3). Os cheques, que representavam 81% do total das transacções em 1989, passaram a representar somente 17% em 2005, enquanto os cartões de pagamento (débito e crédito), cujo peso relativo era de apenas 3% em 1989, representam já 62% em 2005.

Gráfico I. 1 – Evolução dos Instrumentos de Pagamento em Portugal



Fonte: BCE (Blue Book).

Assim, em número de transacções (Quadro I.3), o cheque é o instrumento de pagamento que experimentou a maior redução, tendo passado de 272,9 milhões em 2000 para 209,7 milhões em 2005 (o que corresponde a uma diminuição de 5,1% ao ano)¹⁹. Os cartões de pagamento apresentaram, no mesmo período, uma taxa de crescimento anual de 9,9%.

Importa também analisar a evolução da utilização das infra-estruturas disponíveis para os instrumentos de pagamento, nomeadamente dos caixas automáticos e dos terminais de pagamento automático (Quadros I.4 e I.5), que tanto contribuíram para o aumento da utilização dos instrumentos de pagamento electrónicos.

¹⁹ A redução média anual de 4,4% (Quadro II.8), entre 2000 e 2003, no número de cheques utilizados para efectuar pagamentos nos EUA compara com 3,8% para Portugal, no mesmo período.

Quadro I. 3

NÚMERO DE TRANSACÇÕES ⁽¹⁾ (EM MILHÕES)							
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	
						N.º	Estrutura (%)
Total	1.246,6	1.332,9	1.413,0	1.514,8	1.526,4	1.661,9	-
Numerário ⁽²⁾	313,3	329,9	345,1	363,3	382,2	429,1	-
Levantamentos nos CA	275,0	300,0	323,0	342,0	366,0	387,5	-
Levantamentos ao balcão	38,3	29,9	22,1	21,3	16,1	41,6	-
Sub-total	933,3	1.003,0	1.067,9	1.151,5	1.144,2	1.232,8	100,0
Débitos directos	113,3	119,1	121,5	143,0	144,6	149,0	12,1
Cheques	272,9	273,6	258,8	242,6	230,6	209,7	17,0
Transferências a crédito	71,1	41,0	62,0	90,2	76,0	112,6	9,1
Cartões de pagamento	476,0	569,3	625,6	675,7	693,0	761,5	61,8

Fonte: BCE (Blue Book, 2006).

Notas: ⁽¹⁾ Incluem-se as transacções internas (próprio banco), as transacções compensadas no SICOI (Quadro I.2) e as transacções de grande montante (acima de 100 mil euros).

⁽²⁾ O numerário é dado pelo número de levantamentos efectuados ao balcão das instituições e nos caixas automáticos.

A oferta de caixas automáticos da rede Multibanco tem vindo a aumentar significativamente (Quadro I.4): o número de CA cresceu, em média, 6,4% ao ano no período de 2000 a 2005²⁰, enquanto o número de operações processadas aumentou de 457 milhões em 2000 para 719 milhões em 2005 (taxa média anual de crescimento de 9,5%). Excluindo as operações de consultas de saldos e de movimentos, os CA registaram 321 milhões de operações em 2000 e 501 milhões em 2005 (taxa média de crescimento de 9,3%). Em termos de valor médio por transacção, verificou-se a mesma tendência, aumentando de 65,5 euros em 2000 para 78,9 euros em 2005.

Quadro I. 4

OPERAÇÕES EM CAIXAS AUTOMÁTICOS DA REDE MULTIBANCO						
	2000	2001	2002	2003	2004	2005
N.º de caixas automáticos	7.864	8.482	9.032	9.521	10.085	10.723
Nº de operações (milhões)	457,2	527,4	588,8	631,9	683,8	719,0
Nº de operações excluindo consultas (milhões)	320,7	374,3	418,0	447,3	479,7	501,2
Valor médio transacções (€)	65,5	68,4	70,9	72,7	75,5	78,9
N.º de caixas automáticos por mil habitantes	0,8	0,8	0,9	0,9	1,0	1,0
Nº de operações <i>per capita</i>	44,6	50,9	56,6	60,3	65,0	68,1
Nº de operações excluindo consultas <i>per capita</i>	31,3	36,1	40,2	42,7	45,6	47,5

Fontes: SIBS e INE (para a população).

Relativamente à oferta de terminais de pagamento automático da rede Multibanco (Quadro I.5), o aumento foi ainda mais significativo: de 91 mil em 2000 para 147 mil em 2005 (taxa média de crescimento de 10%). O número de transacções realizadas em TPA aumentou de 286 milhões em 2000

²⁰ Incluindo os caixas automáticos internos, o número total de CA ascendeu a 13.840 em 2005 e a taxa média anual de crescimento, entre 2000 e 2005, foi de 7,4%.

para 490 milhões em 2005 (taxa média de crescimento de 11,4%), tendo o número de transacções *per capita* aumentado de 28 em 2000 para 46 em 2005. O valor médio anual das transacções efectuadas por TPA foi de 129 mil euros em 2000 e de 141 mil em 2005, enquanto a transacção média passou de 41,1 euros em 2000 para 42,3 em 2005.

Observando a distribuição das transacções em TPA por escalão (Quadro I.6), pode concluir-se que cerca de 80% das transacções efectuadas em 2005 nos TPA registou um valor inferior a 50 euros, que, por sua vez, corresponde a 39% do valor das vendas realizadas.

Quadro I. 5

OPERAÇÕES EM TERMINAIS DE PAGAMENTO AUTOMÁTICO DA REDE MULTIBANCO						
	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Nº de terminais de pagamento automático	91.285	103.575	113.654	125.456	137.123	147.137
Nº de transacções (milhões)	285,7	328,6	375,3	407,7	449,5	490,1
Valor médio por TPA (milhares €)	128,6	130,2	138,9	135,8	137,1	140,9
Valor médio por transacção (€)	41,1	41,0	42,0	41,8	41,8	42,3
Nº de TPA por mil habitantes	8,9	10,0	10,9	12,0	13,0	13,9
Nº de transacções <i>per capita</i>	27,9	31,7	36,1	38,9	42,7	46,4

Fontes: SIBS e INE (para a população).

Quadro I. 6

DISTRIBUIÇÃO DAS OPERAÇÕES REALIZADAS EM TPA POR ESCALÃO DE VALOR (2005)			
Escalões	Nº de Transacções (%)	Valor das Transacções (%)	Valor médio (€)
Abaixo de 10€	20,3	3,2	6,74
10€ - 50€	59,5	35,7	25,36
50€ - 100€	13,4	21,8	68,65
100€ - 500€	6,4	27,1	180,48
Acima de 500€	0,5	12,2	1.140,95
Total	100,0	100,0	42,31

Fonte: SIBS.

Relativamente ao tipo de cartão utilizado na realização de compras em TPA (Quadro I.7), o cartão de débito é responsável pelo maior número de transacções efectuadas em 2005 (76,7%), enquanto o cartão de crédito apresenta o valor médio por transacção mais elevado (60,49 €).

Quadro I. 7

DISTRIBUIÇÃO DAS OPERAÇÕES REALIZADAS EM TPA POR TIPO DE CARTÃO (2005)			
	Nº de Transacções (%)	Valor das Transacções (%)	Valor médio (€)
TPA (Geral)	98,5	96,0	41,22
TPA (SF/AP) ⁽¹⁾	1,5	4,0	113,25
Cartão de Débito	76,7	66,7	36,79
Cartão de Crédito	23,3	33,3	60,49
Dos quais: Cartão de Crédito Residentes ⁽²⁾	18,4	24,4	56,10

Fonte: SIBS.

Notas: ⁽¹⁾ SF – Sector Financeiro; AP – Administração Pública.

⁽²⁾ Cartões de crédito emitidos por instituições residentes.

3.2. Comparação Internacional

Uma vez que existem divergências ao nível dos critérios utilizados na estimação do número de transacções realizadas com numerário, a comparação estatística internacional apresentada abrange apenas os instrumentos de pagamento “não numerário”: o cheque, as transferências a crédito, os débitos directos, os cartões de débito, de crédito e os pré-pagos. Seleccionaram-se para a análise a Espanha, a Bélgica, a Holanda, a Noruega, a Suécia e os EUA. A Espanha, por apresentar algumas características similares à situação portuguesa, e os restantes países, porque foram desenvolvidos estudos sobre o respectivo padrão de utilização dos instrumentos de pagamento.

No Gráfico I.2 evidencia-se a evolução das transacções “não numerário” *per capita*. Verifica-se que, em 2004, Portugal registou 109 transacções “não numerário” *per capita*, ligeiramente acima do valor verificado em Espanha, mas ainda muito abaixo dos valores para a Bélgica e para a Holanda. O elevado valor apurado para estes países é particularmente afectado pela maior utilização do instrumento de pagamento transferências a crédito. Como se pode constatar no Gráfico I.3, Portugal é o país com o menor número de transferências *per capita*.

Adicionalmente, como se pode verificar no Gráfico I.4, o número de transacções com cartões de pagamento *per capita* em Portugal situa-se próximo do valor da Bélgica e significativamente acima do valor de Espanha. Contudo, em termos de valor médio por transacção realizada com cartão de pagamento, Portugal regista o valor mais baixo (30 €) em comparação com os outros três países, cujo valor se aproxima dos 50 € (Gráfico I.5).

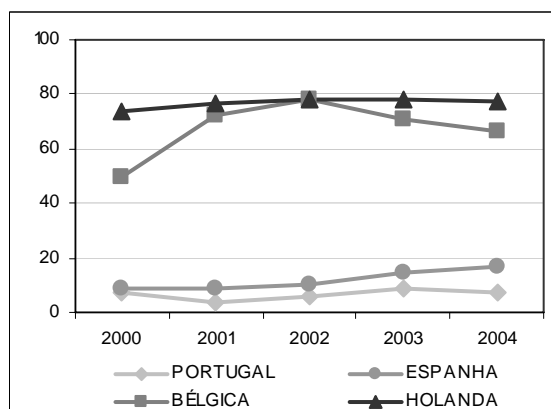
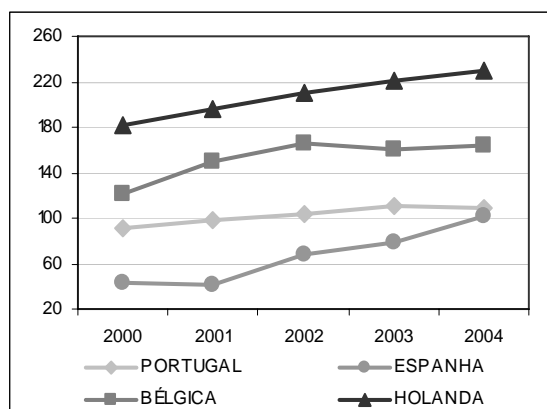
Anota-se que os valores das transacções realizadas por recurso a “transferência a crédito” e a “pagamento de serviços” aparecem subavaliados na informação estatística sobre este tipo de transacções, na medida em que, sendo realizadas na rede de caixas automáticos Multibanco, são consideradas como operações efectuadas com cartões de pagamento. Pelo contrário, os valores das operações realizadas com cartões de pagamento aparecem sobreavaliados.

Gráfico I. 2

Gráfico I. 3

TRANSAÇÕES “NÃO NUMERÁRIO” PER CAPITA

NÚMERO DE TRANSFERÊNCIAS PER CAPITA



Fonte: BCE (Blue Book, 2006).

Gráfico I. 4

NÚMERO DE TRANSACÇÕES COM CARTÕES DE PAGAMENTO PER CAPITA

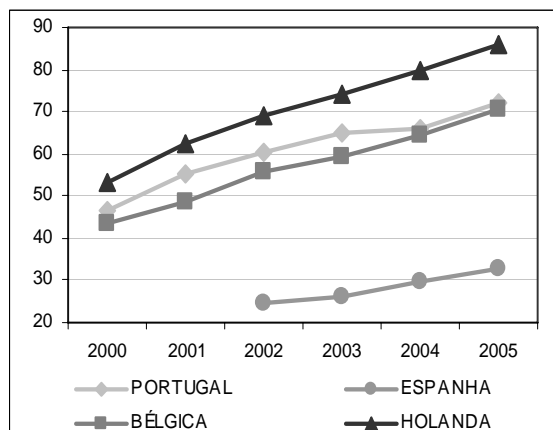
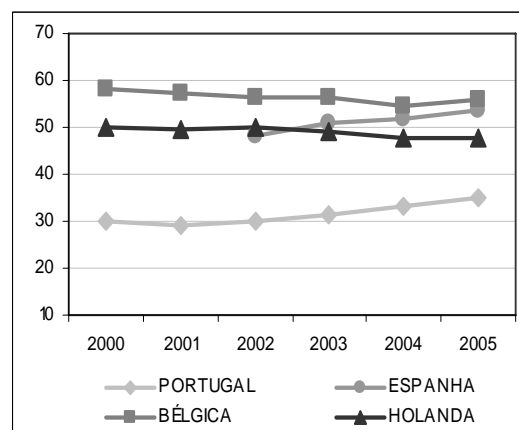


Gráfico I. 5

VALOR MÉDIO DAS TRANSACÇÕES PAGAS COM CARTÕES DE PAGAMENTO (€)



Fonte: BCE (Blue Book, 2006).

Em termos de utilização de serviços de pagamento electrónicos, Portugal (dados de 2005) compara favoravelmente com a Noruega (2005) e a Suécia (2005 e 2002). Em Portugal, somente 10% do número de levantamentos de numerário foram efectuados nos balcões bancários, comparado a 12% na Noruega e 14% na Suécia (Quadro I.8). Quanto ao peso das transferências a crédito efectuadas em suporte de papel no total das transferências, Portugal regista um rácio de 13,6%, a Noruega de 14,1% e a Suécia de 17,0% (a Bélgica de 16,2% e a Holanda de 18,7%).

Quadro I. 8

PESO DAS TRANSACÇÕES COM INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO EM SUPORTE PAPEL NO TOTAL DE TRANSACÇÕES REALIZADAS EM 2005 (EM PORCENTAGEM)

	Portugal	Noruega	Suécia
Levantamentos de numerário ao balcão	9,7	11,9 ⁽¹⁾	13,9 ⁽²⁾
Transferências a crédito em suporte papel	13,6	14,1	17,0

Fontes: Portugal – BCE (Blue Book, 2006).

Noruega – Dados referentes a 2005, Norges Bank, Payment Statistics, Quadros 20 e 24.

Suécia – Dados referentes a 2002, constantes em Guibourg e Segendorf (2004), e os dados referentes a 2005 em Sveriges Risksbank (2006).

Notas: ⁽¹⁾ Excluindo as operações *cashback*.

⁽²⁾ Dados referentes a 2002.

Relativamente à estrutura dos instrumentos de pagamento “não-numerário” em 2005, o Quadro I.9 mostra que:

- Somente Portugal e os EUA apresentam uma utilização de cheques significativa (17,0% e 45,3%, respectivamente);
- Em Portugal, a utilização de cartões de pagamento é das mais elevadas (61,8%);
- Portugal é um dos países com menor número de transferências a crédito (9,1%) e apresenta a segunda maior utilização de débitos directos (12,1%).

Quadro I. 9

ESTRUTURA DA UTILIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO “NÃO NUMERÁRIO” EM 2005 (EM PERCENTAGEM)

	Bélgica	EUA	Holanda	Noruega	Portugal	Suécia
Cheques	0,8	45,3	-	0,1	17,0	0,1
Cartões de pagamento	39,0	42,5	37,0	61,4	61,8	61,2
Transferências a crédito	43,2	5,2	32,2	36,4	9,1	29,5
Débitos Directos	11,6	4,1	26,9	2,2	12,1	9,2
PME (porta moedas electrónico)	5,4	3,9	-	-	-	-

Fontes: BCE, Blue Book, 2006, referente a 2005.

BIS, Red Book – Statistical update, Março 2005, Quadro 13 referente a 2003.

Norges Bank, Payment Statistics, 2005, Quadro 22.

Caixa 1**Comparações Internacionais – limitações estatísticas**

O Banco Central Europeu (BCE) publica, de cinco em cinco anos, o *Blue Book*, onde se descrevem os principais sistemas de liquidação de pagamentos e de títulos nos diversos Estados-membros da União Europeia e nos países em vias de adesão. As séries estatísticas, providas pelos bancos centrais de cada país, são actualizadas anualmente e publicadas numa adenda anual do *Blue Book*.

O *Blue Book* divulga, para além da situação individual de cada país, um conjunto de quadros comparativos, que devem ser analisados com algumas restrições, fruto das diferentes realidades nacionais e interpretações metodológicas. Só recentemente o BCE avançou para uma maior harmonização metodológica. No entanto, ainda subsistem dificuldades de interpretação, dado que alguns países ainda não estão a utilizar as novas metodologias. Note-se que, na última publicação do *Blue Book*, alguns dados dos quadros comparativos foram eliminados, sugerindo a existência de limitações na comparação de dados entre os países e entre os anos analisados. Estas limitações podem agrupar-se em dois tipos:

- a) Limitações metodológicas, que se prendem principalmente com:
 - (i) Diferentes métodos utilizados para a recolha de dados. Alguns países utilizam amostras extrapolando posteriormente para o universo, enquanto outros inquiram todo o universo.
 - (ii) Falta de harmonização nos conceitos relativos aos instrumentos de pagamentos, principalmente nas transferências a crédito e nos débitos directos. Alguns países incluíram sempre nestes dois instrumentos as “*book-entry transactions*”, o que significa que todas as transacções automáticas realizadas entre a conta do cliente e o seu banco estavam a ser contabilizadas (por exemplo, pagamento de comissões, recebimento de juros, etc.). Por questões de harmonização, alguns países procederam à sua inclusão nos últimos dados, enquanto outros só o farão em próximas actualizações, embora de forma autonomizada.
 - (iii) Quebras de série decorrentes da não revisão dos dados de anos anteriores.
- b) Limitações inerentes às diferenças existentes entre Estados-membros, no que respeita à cultura, economia, enquadramento legal e políticas de preços, as quais resultam em valores aparentemente inconsistentes.

Exemplos dessas limitações são as disparidades existentes nos hábitos de utilização dos diversos instrumentos de pagamento, tais como: a não utilização de cheques em alguns países, enquanto noutros ainda se verifica um número elevado de transacções com cheque; a utilização de cartões é bastante incentivada nalguns casos (por exemplo, através de pontos, milhas, etc.), enquanto noutros persiste alguma resistência, nomeadamente nos cartões de crédito; a existência em certos países de redes nacionais únicas, enquanto noutros a segmentação em várias redes não facilita o uso generalizado dos cartões de pagamento.

Como se pode ver no Quadro I.10, com informação do *Blue Book* de Dezembro de 2006, os dados apresentam uma dispersão significativa, embora com uma nítida tendência para maior harmonização.

Quadro I. 10

NÚMERO DE TRANSACÇÕES <i>PER CAPITA</i> EM INSTRUMENTOS “NÃO NUMERÁRIO”				
	2002	2003	2004	2005
Grécia	7,8	10,1	11,3	12,8
Itália	54,9	56,4	59,1	60,2
Espanha	68,0	78,7	105,5	108,0
Portugal	104,1	111,2	109,7	117,2
Irlanda	72,8	74,3	77,7	137,7
Bélgica	165,3	161,2	172,9	181,2
Suécia	128,8	147,2	177,0	192,4
Alemanha	147,5	162,7	177,1	192,6
França	218,0	222,2	227,0	228,4
Áustria	125,6	213,4	217,1	230,7
Reino Unido	195,6	207,0	220,8	231,9
Holanda	211,7	221,2	229,9	233,2
Finlândia	198,8	221,4	234,2	261,6
Indicadores de dispersão:				
Max/Min	27,9	22,0	20,7	20,4

Fonte: BCE (Blue Book, 2006).

Caixa 2***As Tecnologias de Informação e Comunicação e os instrumentos de pagamento***

As alterações do sistema bancário português desde meados da década de 80 são visíveis na rápida “electronização” dos pagamentos, na introdução de novos produtos financeiros, na reestruturação organizacional e nos novos canais de distribuição. Estas alterações estão associadas à difusão das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC) na actividade bancária e às inovações de produtos e de serviços bancários. Esta Caixa examina o impacto das TIC nos sistemas de pagamento ao nível do retalho, tendo por base os resultados de recentes estudos.

A adopção generalizada dos instrumentos de pagamento electrónicos em Portugal desde a década de 90 (ver Quadros I.3, I.4 e I.5) constitui uma das principais características da evolução dos sistemas de pagamentos portugueses. O rápido crescimento dos pagamentos electrónicos e da utilização dos CA e dos TPA em detrimento dos cheques é bem visível no quadro seguinte:

Quadro I. 11**NÚMERO DE TRANSAÇÕES (1996 - 2005)**

	Taxa de crescimento anual (em %)
Cheques	-2,4
Cartão de débito	16,2
Cartão de crédito	23,4
Transferências a crédito	11,0
Débitos Directos	9,7
CA ⁽¹⁾	8,8
TPA	20,3

Fonte: BCE (Blue Book, 2002 e 2006)..

Nota: ⁽¹⁾ Levantamentos de numerário.

De acordo com os dados do Blue Book, o número de CA e de TPA em Portugal cresceu, no período 1996 a 2005, à taxa anual de 11,1% e 13,9%, respectivamente. Em 2005, o número de CA por milhão de habitantes era 1.310, o mais elevado da UE, e a média da área do euro era de 810 máquinas por milhão de habitantes. Relativamente à capitação em TPA, Portugal apresentava 15,2 TPA por mil habitantes, perto da média da área do euro (16).

As TIC estão associadas também à reestruturação organizacional dos bancos e à introdução de novos canais de distribuição de serviços. Um indicador destes processos é a evolução do número médio de empregados por balcão: em 1987, de acordo com os dados da Associação Portuguesa de Bancos (APB), a média de empregados por balcão era de 39; em 2005, a média nacional era de 10. Esta significativa mudança de empregados por balcão está associada aos elevados investimentos nas TIC, às alterações dos processos e ao aumento da qualificação dos trabalhadores.

Os dados do Balanço Social do Ministério do Trabalho e da Segurança Social revelam que, para o conjunto das empresas inquiridas em 1986, somente 3,4% dos trabalhadores tinham como habilitação escolar um curso universitário, o que compara com 5,7% para o sector financeiro; em 2004, 11,8% dos trabalhadores tinham curso universitário, mas no sector financeiro a percentagem era de 31,7%. O

aumento do capital humano nos bancos enquadra-se na difusão das TIC nos bancos, na inovação dos produtos e serviços bancários, na procura de ganhos de eficiência deste sector, na obtenção de economias de escala, na melhoria dos processos de distribuição de produtos e serviços e da qualidade dos serviços prestados e na redução do tempo de resposta às solicitações do mercado (ver Ferreira, 2003, pgs 148-154).

Estudos sobre o impacto das TIC nos custos dos instrumentos (serviços) de pagamento têm identificado ganhos. De acordo com Berger (2003), o impacto das TIC na redução de custos dos meios de pagamento nos EUA é muito claro: *“The two main types of electronic payments processed by the Federal Reserve have had steep declines in unit costs over time. The raw data on ACH showed a decline in nominal unit costs from \$0.869 per item processed to \$0.176 over the 1990-2000 interval. Put into real 1994 dollars using the GDP deflator yields a decline from \$0.959 to \$0.158, or fall of about 83% in real unit costs. The raw data on Fedwire (used primarily for large-value wholesale payments) showed a decline in nominal unit costs from \$1.029 to \$0.518 or from \$1.135 to \$0.466 in real unit costs over 1990-2000, or a decline of about 59% in real terms.”* (pág. 150).

Canhoto e Dermine (2003) adoptaram a metodologia do *“data enveloping analysis”* para o estudo da eficiência, em termos de custos, do sector bancário português. Concluíram que, na base de resultados obtidos nesse modelo não paramétrico, os bancos portugueses registaram ganhos em eficiência técnica no período 1990-95, estimando-se um aumento do indicador de eficiência de 0,73 em 1990 para 0,93 em 1995. Por outro lado, os novos bancos eram mais eficientes (0,86) do que os antigos (0,73).

Resende e Silva (2007), usando dados bancários para o período 2000 a 2004 e na base da metodologia do *“data enveloping analysis”*, concluíram que: *“... profit inefficiencies are explained, to a large extent, by allocative inefficiencies. Actually, technical inefficiency scores are, on average, extremely low, suggesting the existence of little scope for improvements on the technical component of the bank’s activity. For the period 2000-2004, the average value of technical inefficiency scores is around 0.06% in case of models 2 and 3 and 0.03% for model 1, suggesting that the Portuguese banks are operating very close to the production frontier. Actually, for all the years in the sample, only one or, at most, two banks are not technically efficient.”* (pág. 20).

Na base dos microdados fornecidos pelos participantes do presente estudo, os custos unitários dos instrumentos (serviços) de pagamento electrónicos (com a excepção do cartão de crédito) são substancialmente inferiores aos dos instrumentos (serviços) baseados em papel. Os estudos de outros bancos centrais constantes no Capítulo 5 suportam esta conclusão. Por exemplo, o custo unitário de um levantamento de numerário ao balcão em Portugal é estimado em 1,85 euros que compara com 0,35 euros para um levantamento em CA (Quadro II. 18). Neste caso, os baixos custos unitários dos instrumentos de pagamentos electrónicos estão intimamente associados à difusão das TIC nos sistemas de pagamentos.

PARTE II – ANÁLISE DOS CUSTOS E DOS PROVEITOS DOS SISTEMAS DE PAGAMENTOS

Capítulo 4. Introdução

Capítulo 5. Metodologias Aplicadas em Estudos Realizados noutros Países e Principais Conclusões desses Estudos

Capítulo 6. Análise dos Custos e dos Proveitos do Sistema de Pagamentos Português

Capítulo 7. Perspectivas para Futuros Estudos Similares

4. INTRODUÇÃO

A informação disponível sobre a utilização dos instrumentos de pagamento, bem como sobre os preços praticados, permite obter uma caracterização do funcionamento dos sistemas de pagamentos. Todavia, tais dados não permitem avaliar o grau de eficiência desses sistemas, o qual só pode ser aferido a partir da comparação dos custos com os preços praticados.

Em geral, existe pouca informação sobre os custos associados ao funcionamento dos sistemas de pagamentos dos diferentes países, embora o montante destes custos, em percentagem do Produto Interno Bruto, seja significativo. Assim, com o objectivo de tornar os seus sistemas de pagamentos mais eficientes, os bancos centrais de alguns países têm realizado estudos com grau diverso de aprofundamento sobre esses custos e proveitos.

A análise da informação sobre os custos depende, em grande medida, dos sistemas de custeio implementados pelas instituições financeiras. Qualquer sistema de custeio pressupõe que a disponibilização de produtos e serviços implica o consumo de recursos e, conseqüentemente, origina custos.

Nos métodos de custeio tradicionais, os recursos consumidos ao longo de determinado período e, conseqüentemente, os custos incorridos, são registados em centros de custos operacionais (identificados usualmente com os departamentos). Tais recursos/custos são posteriormente repartidos por todos os produtos e serviços produzidos durante esse período, de forma directa ou indirecta. A repartição directa não apresenta dificuldades, o mesmo não acontecendo com a repartição indirecta, a qual é frequentemente realizada com base em critérios simples relacionados com o volume de produção. Os métodos de custeio tradicionais foram inicialmente concebidos para aplicação a organizações do tipo industrial e com produção em larga escala, nas quais o peso dos custos directos era muito significativo, pelo que a imputação dos custos indirectos com base no volume de produção não implicava distorções relevantes no apuramento dos custos unitários dos produtos e serviços.

Actualmente, com a utilização de novas tecnologias de produção e com a disponibilização de produtos com maior complexidade e variedade, tem vindo a registar-se um aumento significativo do peso relativo dos custos indirectos, os quais, em alguns casos, chegam a atingir 70% do custo total de produção dos produtos e serviços. Nestas situações, em que os custos indirectos representam uma elevada proporção dos custos totais, o critério da sua afectação pode ser determinante no apuramento dos custos unitários dos produtos e serviços e pode resultar em informação sobre custos com fraca qualidade. Com efeito, como os custos indirectos não apresentam relevância idêntica para todos os produtos/serviços, a aplicação de um critério de repartição baseado no volume de produção pode originar distorções significativas, designadamente, a subsidiação cruzada entre os produtos.

De facto, os erros de tomada de decisão com base em informação de custos pouco rigorosa assumem ainda maior gravidade no presente cenário de forte competitividade entre as empresas e de internacionalização dos mercados. Desta forma, os métodos de custeio tradicionais têm vindo a revelar-se inadequados. Para obviar parcialmente a estes inconvenientes, tem vindo a aumentar o recurso a um método alternativo de custeio baseado nas actividades (*Activity Based Costing – ABC*). Esta metodologia foi objecto de desenvolvimento por Robin Cooper e Robert Kaplan (Cooper and Kaplan, 1992) a partir dos princípios delineados por Goetz em 1949 (Goetz, 1949, pp. 142).

O método ABC assenta no princípio da causalidade, segundo o qual existe uma relação de causa e efeito entre todos os custos incorridos pela instituição e os produtos/serviços por ela disponibilizados.

As actividades subjacentes à disponibilização dos produtos/serviços desempenham um papel fundamental nesta relação. Com efeito, os custos são primeiramente imputados às actividades e só depois é que o custo de cada actividade é vinculado aos produtos/serviços que a utilizam.

A implementação do método ABC envolve três fases: (i) identificação das principais actividades subjacentes à disponibilização dos produtos e serviços; (ii) atribuição dos custos às actividades e definição do factor gerador/orientador do custo para cada actividade; e (iii) afectação dos custos das actividades aos produtos e serviços com base na utilização de tais actividades pelo produto ou serviço durante o processo de produção.

Uma actividade é entendida como um grupo de tarefas ou procedimentos relacionados, que em conjunto constituem uma determinada etapa na disponibilização dos produtos e serviços. A definição de actividade tem como base os seguintes pressupostos: (i) todo o trabalho realizado na instituição pode ser classificado como pertencente a uma determinada actividade; (ii) a mesma actividade pode ocorrer em várias áreas funcionais; (iii) as actividades têm, geralmente, um resultado mensurável; e (iv) as actividades podem utilizar recursos humanos e não humanos.

A identificação do conjunto de actividades exige o conhecimento especializado de todo o processo de disponibilização dos produtos/serviços. Innes e Mitchell (1995) sugerem que a identificação das principais actividades seja efectuada através da análise de um plano físico das instalações e da listagem dos pagamentos efectuados. O primeiro permite identificar a forma como todo o espaço físico das instalações está a ser utilizado, enquanto o segundo assegura que todos os recursos estão a ser considerados na análise. Este procedimento é frequentemente complementado com a realização de um conjunto de entrevistas aos colaboradores envolvidos ou com o preenchimento de uma folha de horas que explicita a distribuição temporal das tarefas desenvolvidas num período de tempo específico. Esta abordagem pode inicialmente resultar na identificação de tarefas muito desagregadas. O agrupamento das diferentes tarefas nas actividades principais é efectuado a partir da definição do nível de agregação adequado, o qual deve ter como base o critério do custo-benefício.

Numa segunda fase, após a identificação das principais actividades, é efectuada a imputação dos custos a cada uma das actividades. Alguns dos custos são de afectação directa, enquanto outros são partilhados por várias actividades. Estes últimos são imputados às actividades através da utilização de factores geradores/orientadores do custo, os quais relacionam os recursos com as actividades.

Os factores geradores/orientadores do custo podem ser de três tipos (Kaplan e Atkinson, 1998, Cap. 3): de transacção, de duração e de intensidade. Os factores geradores/orientadores de transacção correspondem ao número de vezes que a actividade é efectuada. Este tipo de factores são os menos rigorosos, pois assumem que é necessária a mesma quantidade de recursos cada vez que a actividade é realizada. Contudo, em situações em que a variação na quantidade de recursos exigidos não seja significativa, os factores de transacção fornecem uma medida adequada dos recursos consumidos pela actividade. Os factores geradores/orientadores de duração representam o tempo necessário para desempenhar uma actividade. A sua aplicação é recomendada quando existe uma variação significativa na forma como essa actividade contribui para a disponibilização dos diferentes produtos e serviços. Por sua vez, a utilização dos factores geradores/orientadores de intensidade envolve a contabilização dos recursos efectivamente utilizados em cada realização e a sua aplicação só é justificada quando os recursos são dispendiosos e variam significativamente.

Por último, na terceira fase, os custos das actividades são atribuídos aos produtos e serviços com base na utilização de tais actividades durante o processo de produção. O método ABC estabelece, deste modo, a relação entre recursos consumidos, actividades executadas e produtos/serviços disponibilizados.

O método ABC revela-se adequado na análise dos custos incorridos pelas instituições financeiras, em particular na área dos sistemas de pagamentos, na medida em que estas enfrentam uma forte competitividade no sector, apresentam uma proporção significativa de custos indirectos e exibem diferenças expressivas na forma como os produtos e serviços utilizam os diversos recursos. A aplicação do método ABC aos sistemas de pagamentos permite não só obter informação sobre os custos associados a cada instrumento de pagamento, como também determinar os custos inerentes a cada uma das actividades subjacentes à disponibilização desses instrumentos. Ao identificar os factores geradores/orientadores de custo, o método ABC permite definir a relação causa-efeito entre os custos e os instrumentos de pagamento.

5. METODOLOGIAS APLICADAS EM ESTUDOS REALIZADOS NOUTROS PAÍSES E PRINCIPAIS CONCLUSÕES DESSES ESTUDOS

5.1. Metodologias Aplicadas

A bibliografia existente sobre a estimação dos custos dos sistemas de pagamentos inclui vários estudos de bancos centrais europeus, realizados com diferentes metodologias. Enquanto os estudos dos bancos centrais da Noruega (Gresvik e Owre, 2002) e da Suécia (Guibourg e Segendorf, 2004) centram a sua atenção nos custos suportados e nos preços praticados pelo sistema bancário na disponibilização dos diferentes serviços de pagamento, os estudos dos bancos centrais da Holanda (Brits e Winder, 2005) e da Bélgica (Banque Nationale de Belgique, 2005) apresentam estimativas de custos do sistema bancário e dos retalhistas para um conjunto de instrumentos de pagamento.

As metodologias utilizadas nos estudos referidos anteriormente são apresentadas nas subsecções seguintes. Adicionalmente, é sintetizada a abordagem utilizada pela Reserva Federal dos EUA no estudo realizado sobre os padrões de utilização dos instrumentos de pagamento (Gerdes *et al.*, 2005).

(i) Noruega

O artigo publicado pelo Banco Central da Noruega (Gresvik e Owre, 2002) sintetiza a metodologia aplicada e os resultados do estudo efectuado em 2001 sobre os custos dos bancos, os preços praticados e os proveitos gerados pelo sistema de pagamentos de retalho norueguês. Os resultados deste estudo foram comparados com os obtidos em trabalhos anteriores, realizados em 1988 e 1994. Estes estudos enquadram-se no objectivo de melhorar o grau de eficiência do sistema de pagamentos de retalho do país.

Para obter informação quantitativa sobre os custos de produção dos instrumentos de pagamento, a sua evolução ao longo do tempo e, em particular, a relação dos custos com os preços praticados, foi realizado um trabalho de inquirição junto de vinte e oito bancos. Foram consideradas as respostas de sete bancos, os quais, dadas as suas quotas de mercado, asseguram a representatividade do universo.

Ao contrário das edições anteriores, nas quais foi utilizado o método da Contribuição Marginal (*Contribution Margin Analysis*), os dados facultados pelos bancos em 2001, sobre os custos de produção dos instrumentos de pagamento, foram tratados aplicando o método de custeio baseado nas actividades (*Activity Based Cost – ABC*).

A produção dos serviços de pagamento pelos bancos é caracterizada pela existência de funções de apoio que geram uma proporção significativa de custos indirectos face aos custos totais, bem como por diferenças expressivas na forma como os serviços de pagamento são disponibilizados, o que origina, por sua vez, diferenças consideráveis nos custos associados a cada instrumento de pagamento. Estas particularidades justificaram a utilização do método ABC.

O primeiro passo da implementação do método ABC consistiu na definição dos custos relevantes e não relevantes na disponibilização dos diferentes serviços de pagamento. As contas anuais dos bancos para 2001 serviram de base à compilação dos dados sobre custos. Contudo, como alguns desses custos não estavam disponíveis na forma pretendida, foi necessário proceder à sua estimação. Assim,

foram utilizadas estimativas, entre outros, para os custos de rendas, alugueres, amortizações e desenvolvimento de produtos.

Num segundo passo, foi efectuada a desagregação dos custos dos bancos em quatro áreas operacionais, a saber: (i) sistemas de pagamentos; (ii) gestão de investimentos/*portfolio*; (iii) administração; e (iv) serviços de consultadoria bancária. Para estas quatro áreas, foi definida uma lista de custos, os quais foram divididos em custos directos e indirectos. Os custos directos são custos directamente relacionados com cada serviço de pagamento disponibilizado pelo banco e variam com o número de transacções. Os custos indirectos são custos originados pelas diferentes funções de apoio. Os bancos procederam à distribuição dos custos pelas áreas operacionais utilizando critérios de imputação baseados no tempo dedicado à realização de determinada operação. No entanto, foi dada liberdade aos bancos para usarem outros critérios de imputação, tendo alguns utilizado o número de trabalhadores existente nos diferentes departamentos. Os custos inerentes à gestão de investimentos/*portfolio* e parte dos custos das áreas de administração e de serviços de consultadoria bancária foram eliminados da análise por serem considerados custos não relevantes para a disponibilização dos serviços de pagamento. A parte relevante dos custos das áreas de administração e de serviços de consultadoria bancária foi directamente imputada à área dos sistemas de pagamentos.

O terceiro passo assentou na definição de vinte e seis actividades relacionadas com os sistemas de pagamentos, as quais foram utilizadas para a imputação dos custos indirectos. Em paralelo, foram identificados os seguintes instrumentos de pagamento disponibilizados pelos bancos: transferências a crédito (electrónicas e em suporte papel), débitos directos, cheques, cartões de pagamento e numerário.

Os custos directos foram imputados aos diferentes instrumentos de pagamento com base no respectivo número de transacções.

Os custos indirectos foram divididos em custos indirectos dependentes do pessoal e custos indirectos não dependentes do pessoal. Por um lado, a distribuição dos custos indirectos dependentes do pessoal pelas diferentes actividades foi efectuada com base no tempo dedicado pelos empregados a cada actividade. Por outro lado, cada um dos custos indirectos não dependentes do pessoal foi associado a uma actividade específica, pelo que a imputação foi directa. Adicionalmente, os custos indirectos obtidos para cada actividade foram imputados aos diferentes instrumentos de pagamento utilizando três factores geradores/orientadores de custos (*cost drivers*): o número de transacções efectuadas com os diferentes instrumentos de pagamento, o número de contas em que o instrumento de pagamento é disponibilizado e o número de produtos fornecidos pelo banco. Assim, os custos indirectos são obtidos como uma função das actividades e dos factores geradores/orientadores de custos.

Por último, a partir dos custos directos e indirectos totais e do número de transacções foram calculados os respectivos custos unitários para cada banco. Através da soma dos custos directos totais com os custos indirectos totais, foi obtido o custo total por banco e por serviço de pagamento, o qual foi dividido pelo número de transacções de forma a identificar os custos unitários. Para garantir o sigilo da informação, para cada serviço de pagamento, foi calculado o valor médio dos custos unitários das instituições participantes. Esse valor médio foi, então, apresentado como o custo unitário do serviço de pagamento.

(ii) Suécia

O estudo realizado pelo Banco Central da Suécia (Guibourg e Segendorf, 2004) teve como principais objectivos estimar os custos dos bancos com a disponibilização dos diferentes serviços de pagamento e investigar em que medida a estrutura dos preços reflecte a estrutura dos custos.

No estudo é utilizada informação referente a 2002, sobre os custos e preços facultados pelos quatro maiores bancos da Suécia, que no seu conjunto representam 92% do mercado de cartões e de transferências a crédito e 96% no que se refere ao numerário. Tal informação permite o cálculo, para cada instrumento de pagamento e por canal, da estrutura de preços (taxas variáveis e fixas), dos custos variáveis e dos custos fixos.

Os dados sobre custos foram recolhidos para as diferentes etapas de produção dos serviços de pagamento (transacção, compensação e liquidação), para cada instrumento de pagamento e para cada canal. Consideraram-se os seguintes instrumentos de pagamento: cartões de crédito, de débito e pré-pagos, cheques, transferências a crédito (electrónicas, em suporte de papel e ao balcão), débitos directos e numerário (levantamentos em ATM e ao balcão). Foram igualmente recolhidos dados relativos ao número de transacções, por instrumento e por canal.

Com o objectivo de estimar os custos de produção para os diferentes serviços de pagamento e investigar em que medida os preços relativos reflectem os custos relativos, os autores do estudo consideraram um “banco médio” (média ponderada dos custos dos bancos). Como ponderadores, foram utilizadas as quotas de mercado de cada banco para cada instrumento e canal, em termos de volume de transacções. Um procedimento idêntico foi utilizado no cálculo dos preços (taxas de transacção) praticados pelo “banco médio”.

(iii) Holanda

O trabalho desenvolvido pelo Banco Central da Holanda (Brits e Winder, 2005) tem como objectivo principal quantificar os custos sociais inerentes à utilização dos seguintes instrumentos de pagamento nos pontos de venda: numerário, cartão de débito, porta-moedas electrónico e cartão de crédito. Face a trabalhos anteriores, o estudo desenvolvido por Brits e Winder apresenta um âmbito mais alargado, e inclui: (i) os custos dos retalhistas e do banco central, para além dos custos dos bancos; (ii) os custos do numerário, relativos ao sistema bancário e à emissão de moedas; e (iii) a distinção entre custos fixos e custos variáveis, sendo estes últimos divididos em variáveis com o número de transacções e variáveis com o valor das transacções.

Esta informação permitiu identificar qual o instrumento de pagamento mais eficiente em termos de custo para uma transacção de determinado valor, e calcular os montantes para os quais os custos de dois instrumentos de pagamento são iguais.

Na prossecução do objectivo referido, foram definidos os custos sociais, como a soma dos custos internos suportados pelas entidades envolvidas na “cadeia de valor” (banco central, bancos comerciais e retalhistas).

Os custos suportados pelas outras entidades envolvidas na “cadeia de valor” e que são proveitos dessas mesmas entidades não foram considerados, na medida em que, no processo de consolidação, se anulam.

Adicionalmente, foram definidos os custos totais, como a soma dos custos internos com os custos anulados no processo de consolidação, e os proveitos, como as receitas recebidas. Foi utilizado o conceito de receita e não de benefício, por forma a explicitar que aspectos como a segurança e a conveniência para o utilizador não foram ponderados.

Os custos sociais foram desagregados em custos fixos e custos variáveis, sendo estes últimos divididos em variáveis com o número de transacções e variáveis com o valor das transacções. Na prática, a desagregação dos custos totais em custos fixos e custos variáveis foi efectuada através da aplicação de duas matrizes, uma para os bancos e banco central e outra para os comerciantes. Nestas matrizes constam as percentagens de custos fixos e de custos variáveis, quer para os instrumentos de pagamento, quer para as diferentes rubricas dos custos por natureza. Para esta desagregação assume-se um horizonte médio de três a cinco anos, o que implica que grande parte dos custos seja de natureza variável. Por exemplo, neste prazo, os custos da rede de agências bancárias são maioritariamente variáveis, pois o capital físico e humano pode ser reafectado em caso de alteração do padrão de utilização dos instrumentos de pagamento pelos consumidores e pelos comerciantes. O mesmo raciocínio foi aplicado às restantes rubricas de custos, sendo certo que, para os instrumentos de pagamento electrónicos, os custos fixos constituem uma percentagem elevada dos custos totais (por causa da infra-estrutura de suporte) e os custos variáveis estão mais associados ao número de transacções efectuadas.

Os dados utilizados no estudo foram facultados pelo banco central, bancos comerciais e retalhistas, através de inquérito. Com os dados fornecidos pelos bancos comerciais e pelos retalhistas respondentes, e com base nas respectivas quotas de mercado (em termos de número e valor de transacções para cada instrumento de pagamento), foram apurados os custos totais destes agentes para os diferentes instrumentos de pagamento.

O inquérito ao banco central e bancos comerciais visou, em concreto, a recolha dos seguintes dados: (i) custos de *back-office* (custos de produção e distribuição; custos de tesouraria – contagem, verificação e empacotamento; outros – telecomunicações, logística, manutenção); (ii) custos de *front-office* (custos da rede de agências bancárias; custos dos ATM e postos de carregamento do portamoedas electrónico – inclui a depreciação dos investimentos, a manutenção física e informática e a segurança); (iii) custos indirectos (inclui os custos dos departamentos de gestão e da organização central como um todo); e (iv) custos com transporte especial de valores (inclui custos de entrega e recolha de numerário às agências bancárias e aos ATM).

A este inquérito, responderam quatro bancos comerciais, que representam em conjunto 90% do mercado, e a *Interpay*, entidade que assegura a compensação e desempenha um papel relevante no âmbito dos pagamentos electrónicos.

Por sua vez, o inquérito aos retalhistas permitiu obter informação sobre: (i) custos de *back-office* (actividades administrativas – inclui por exemplo a preparação, esvaziamento e conferência das caixas registadoras); (ii) custos de *front-office* (custos de processamento dos pagamentos); (iii) custos com telecomunicações (incluindo as associadas aos cartões de débito); (iv) custos com transporte especial

de valores; (v) custos com depreciação e manutenção dos terminais de pagamento automático; (vi) custos associados a perdas por erro ou roubo; e (vii) custos com seguros.

(iv) Bélgica

Com o objectivo de promover a melhoria da eficiência dos instrumentos de pagamento, a *Association belge des banques*, o *Ministre de l'Économie* e o *Ministre de la Protection de la Consommation* determinaram a constituição de um grupo de trabalho com a missão de realizar um estudo sobre os custos e os benefícios dos diferentes instrumentos de pagamento.

O estudo publicado pelo Banco Central da Bélgica (2005) teve como base um trabalho idêntico realizado na Holanda, no que respeita aos objectivos propostos e à delimitação do âmbito, e teve como objectivos principais: (i) identificar e quantificar os custos inerentes à utilização dos instrumentos de pagamento nos pontos de venda; e (ii) formular recomendações para diminuir esses custos. Neste estudo foram considerados apenas os instrumentos de pagamento utilizados nos pontos de venda (numerário, cartão de débito, cartão de crédito e porta-moedas electrónico) e os custos internos das entidades envolvidas na cadeia de valor dos pagamentos (retalhistas, bancos comerciais e instituições responsáveis pela emissão de moeda fiduciária - *Banque Nationale de Belgique* e *Monnaie Royale de Belgique*).

A informação quantitativa utilizada foi obtida através da realização de inquéritos aos bancos comerciais, aos retalhistas e aos consumidores.

O primeiro inquérito visou a obtenção dos custos suportados pelos bancos comerciais na disponibilização dos serviços de pagamento, desagregados por custos internos de *front-office* e de *back-office*, custos de transporte de fundos e outras despesas. A este inquérito responderam os quatro maiores bancos e seis bancos de dimensão média. A extrapolação para o custo total dos bancos foi efectuada a partir dos custos destas dez instituições e utilizando a respectiva quota de mercado, medida em termos do valor total dos depósitos dos particulares e das associações sem fins lucrativos. Os custos suportados pelos bancos foram repartidos em custos fixos, custos variáveis em função do número de transacções e custos variáveis em função do valor das transacções. Para isso, os bancos utilizaram cada um o seu método de repartição, tendo em conta a sua própria estrutura de custos.

Aos retalhistas foi solicitada informação sobre os custos suportados na disponibilização dos serviços de pagamento, decompostos em custos internos de *front-office*, *back-office* e outros. Foram obtidas respostas de 1.792 pontos de venda e de 6.179 caixas, as quais foram objecto de extrapolação para a população global com base no respectivo volume de negócios. Alguns custos reportados foram expressos em unidades de tempo, pelo que foi necessário proceder à sua valorização em euros utilizando o salário/hora. Para os custos de *front-office*, associados em grande medida ao desempenho de pessoal de caixa pouco qualificado, foi considerado um salário/hora igual a 16,16 €. No que se refere às actividades de *back-office*, em que o pessoal envolvido apresenta qualificação superior, foi assumido um salário/hora de 20,30 €. Para os restantes custos, o salário/hora adoptado foi de 10,22 €.

O inquérito aos consumidores (3.600 entrevistas telefónicas) permitiu obter informação sobre a utilização dos instrumentos de pagamento, designadamente, a frequência de utilização do numerário.

(v) Estados Unidos da América

A evolução do padrão de utilização dos instrumentos de pagamento nos Estados Unidos da América é descrita no artigo de Gerdes *et al.* (2005). Neste trabalho, são analisados os resultados de dois estudos realizados pelo *Federal Reserve Board* em 2004, um sobre as instituições de depósito e outro sobre os pagamentos electrónicos²¹. Estes estudos tiveram como principal objectivo a estimação, quer do número e do valor dos pagamentos efectuados com os diferentes tipos de instrumentos, quer das taxas de variação entre 2000 e 2003. Os instrumentos de pagamento considerados foram: (i) os cheques; (ii) os cartões de débito; (iii) os cartões de crédito; (iv) as transferências electrónicas gerais (ACH - *Automated ClearingHouse*); e (v) as transferências electrónicas para pagamento de benefícios (EBT - *Electronic Benefit Transfer*).

Os dados utilizados no estudo sobre as instituições de depósito foram obtidos através da realização de questionários aos bancos comerciais (incluindo agências e filiais de bancos estrangeiros), às instituições de poupança e às cooperativas de crédito. Estes questionários visaram obter informação sobre o número e o valor dos débitos efectuados nas contas das instituições com cada instrumento de pagamento, durante os meses de Março e Abril de 2004. De uma amostra de 1.572 bancos comerciais, 328 instituições de poupança e 800 cooperativas de crédito, responderam 869 bancos comerciais, 193 instituições de poupança e 438 cooperativas de crédito. Nos respondentes estão incluídos os 44 maiores bancos comerciais e as instituições de poupança e cooperativas de crédito mais relevantes. Os dados obtidos foram extrapolados para o total da população com base na quota de mercado assegurada pelos respondentes em termos de *transaction deposits*²².

Por sua vez, no estudo relativo aos instrumentos de pagamento electrónicos, os dados foram obtidos através de um questionário enviado a todas as redes de pagamentos electrónicos, emissores de cartões e *acquirers*²³.

5.2. Principais Conclusões dos Estudos Realizados noutros Países

(i) Noruega

Os resultados do estudo realizado pelo Banco Central da Noruega em 2001 encontram-se sintetizados no Quadro II.1. De acordo com os números apresentados, foram efectuados 968 milhões de transacções com os diferentes instrumentos de pagamento. Os custos totais associados à utilização dos instrumentos de pagamento ascenderam a NOK 5,9 mil milhões, representando cerca de 0,38% do PIB norueguês. Segundo os valores das contas anuais dos bancos relativos a 2001, o rendimento

²¹ Dove Consulting, 2004, 2004 Electronic Payments Study for Retail Payments Office at the Federal Reserve Bank of Atlanta, December 14.

Federal Reserve System, 2004, The Depository Institutions Payments Study – A Survey of Depository Institutions for the 2004 Federal Reserve Payments Study.

²² Nos Estados Unidos da América, a Reserva Federal emprega o termo *transaction deposits* para designar depósitos em que o titular da conta pode efectuar levantamentos sem qualquer limite ou restrição, utilizando os diferentes instrumentos de pagamento.

²³ *Acquirer* ou adquirente é a entidade que adquire os créditos dos comerciantes que aceitam os cartões de crédito e de débito da marca por ela representada e à qual os comerciantes transmitem os dados relativos às transacções.

proveniente dos serviços de pagamento domésticos cifrou-se em NOK 4,1 mil milhões²⁴. O confronto deste valor com o custo total estimado permitiu aos autores concluir que os preços directamente cobrados aos consumidores cobriam 70% dos custos associados à utilização dos instrumentos de pagamento, em 2001. Esta taxa de cobertura representa um aumento face àquela apurada nos exercícios realizados em 1994 e 1989.

Os serviços de pagamento com suporte em papel, incluindo os cheques, representavam 27% dos custos totais e apenas 14% do número total de transacções. As transferências electrónicas e os débitos directos eram responsáveis, no seu conjunto, por 29% dos custos totais e por 28% do número total de transacções. Os cartões de pagamento e os levantamentos de numerário em ATM correspondiam a 34% dos custos totais e a 54% do número total de transacções, enquanto os levantamentos e depósitos de numerário ao balcão eram responsáveis por 10% dos custos e 4% do volume total de transacções.

Segundo os autores, os custos directos representavam uma parte significativa dos custos totais nos serviços de pagamento electrónicos, enquanto que nos serviços de pagamento não automatizados predominavam os custos indirectos. Esta situação devia-se, em parte, ao facto dos custos com pessoal serem tratados como custos indirectos.

No que respeita aos custos unitários, os valores variavam consideravelmente consoante o serviço de pagamento e a maioria dos serviços com suporte em papel apresentava custos unitários superiores aos seus equivalentes electrónicos. A análise por serviço de pagamento evidenciou que o cofre nocturno era o serviço com maior custo unitário, igual a NOK 55,50, tendo registado grandes variações na estrutura e no nível dos custos de banco para banco. A utilização dos cartões de pagamento nos TPA era o serviço de pagamento mais popular na Noruega, tendo sido responsável por 412 milhões de transacções em 2001. Este serviço registava o menor custo unitário, igual a NOK 2,50, o que evidenciava uma redução face a 1994, em parte devido ao crescente número de transacções (economias de escala). Os cheques apresentavam um custo unitário de NOK 22,50, coberto quase na totalidade pelo preço praticado de NOK 21,06. Aos levantamentos efectuados nos ATM do próprio banco correspondia um custo superior aos levantamentos realizados nos ATM de outros bancos, sendo a diferença igual a NOK 1,00.

Sendo os serviços de pagamento de levantamento/depósito ao balcão e de transferências ao balcão gratuitos, originavam uma perda por unidade. As transferências a crédito com suporte em papel (com excepção do *mail giro*) eram os únicos serviços de pagamento em que o preço praticado superava o respectivo custo unitário.

Os autores concluíram que, devido à crescente utilização dos instrumentos de pagamento com menores custos de produção, a taxa de cobertura dos custos pelos preços cobrados aos consumidores têm vindo a aumentar (mesmo sem o aumento dos preços médios). Provavelmente, a utilização mais generalizada dos preços directos permitiu uma maior transparência no regime de preços aplicado aos clientes. Os custos dos instrumentos de pagamento mais populares são baixos, tal como os seus preços, fornecendo assim uma sinalização correcta aos consumidores. Através dos preços e da informação sobre os custos, os bancos podem influenciar as preferências dos consumidores no sentido

²⁴ Este valor refere-se ao proveito efectivo proveniente dos serviços de pagamento domésticos, ao qual já foram deduzidos os descontos ao consumidor. O proveito estimado com base nos preços por transacção ascende a NOK 5 mil milhões.

destes utilizarem instrumentos de pagamento mais eficientes. Segundo os autores, esta estratégia deve ser encorajada no futuro.

Quadro II. 1

ESTUDO DO BANCO CENTRAL DA NORUEGA – TRANSAÇÕES, CUSTOS E PREÇOS EM 2001					
	Nº transações (Milhões)	Custo total (Milhões NOK)	Custo unitário (NOK)	Custo unitário (€)	Preço (NOK)
Total	968	5.861			
Numerário	152	1.837			
ATM próprio banco	66	562	8,50	1,07	2,14
ATM outros bancos	39	283	7,50	0,94	4,41
Levantamento/depósitos balcão	37	558	15,00	1,88	0,00
Transferências ao balcão	4	116	28,00	3,51	0,00
Cofre nocturno	6	318	55,50	6,96	-
Cheques	3	65	22,50	2,82	21,06
Cartões de pagamento ⁽¹⁾	412	996	2,50	0,31	2,24
Transferências a crédito	370	2.801			
Suporte papel	131	1.450			
<i>Mail giro</i>	74	543	7,50	0,94	5,14
<i>Giro, cash payments</i>	12	161	13,00	1,63	27,37
<i>Giro, account debits</i>	38	564	15,00	1,88	18,59
<i>Company terminal giro sent as money order</i>	7	182	24,50	3,07	30,14
Electrónicas	239	1.351			
<i>Phone giro</i>	29	167	6,00	0,75	2,45
<i>Internet giro</i>	66	527	8,00	1,00	1,89
<i>Company terminal giro electronic</i>	144	657	4,50	0,56	2,78
Débitos directos	33	162	5,00	0,63	1,42

Fonte: Gresvick e Owre (2002) (A estrutura do quadro foi adaptada pelo Banco de Portugal).

Nota: ⁽¹⁾ Corresponde à utilização dos cartões de débito e de crédito nos terminais de pagamento automático (TPA).

(ii) Suécia

No estudo conduzido pelo Banco Central da Suécia (Quadro II.2) conclui-se que: (i) os pagamentos baseados em papel apresentam custos superiores aos electrónicos; (ii) os pagamentos com cartões de débito apresentam custos inferiores ao levantamento de numerário e aos pagamentos realizados com cartões de crédito; e (iii) à excepção do numerário, todos os serviços de pagamento originam receitas líquidas para o “banco médio”. Com efeito, as transferências a crédito (em conjunto com o *dataclearing*) resultam numa receita líquida de SEK 160,7 milhões, os cartões de pagamento (em conjunto com o *acquiring*) geram receitas líquidas de SEK 460,9 milhões e os cheques originam receitas líquidas de SEK 4,5 milhões. No seu conjunto, o levantamento de numerário e os cheques originam um custo líquido de SEK 465,8 milhões. O custo líquido do levantamento de numerário deve-se sobretudo ao

grande número de transacções em ATM, ao elevado custo unitário da disponibilização deste serviço ao balcão e à inexistência de qualquer taxa por transacção neste último caso.

Quadro II. 2

ESTUDO DO BANCO CENTRAL DA SUÉCIA – TRANSACÇÕES, CUSTOS E PREÇOS EM 2002							
	Custo (SEK)			Custo unitário (€)	Nº de transacções (milhares)	Taxa por transacção (SEK)	
	Fixo	Variável	Unitário			Fixa	Variável
Cartões de pagamento							
Débito	0,43	0,23	0,66	0,07	98.834	1,76	0,00
Crédito	0,62	2,85	3,46	0,38	13.419	2,54	0,00
Acquirers							
Débito	0,09	1,09	1,18	0,13	98.834	0,00	2,04
Crédito	0,09	1,09	1,18	0,13	13.419	0,00	22,01
Transferências a crédito (enviadas)							
Papel	0,25	1,76	2,01	0,22	51.228	2,86	0,44
Balcão	1,89	4,72	6,62	0,72	644	0,00	41,93
Electrónica	0,41	0,80	1,21	0,13	66.353	4,02	0,17
Débitos Directos	0,25	-0,02	0,24	0,03	27.405	0,00	0,00
Transferências a crédito (recebidas)							
Transferências a crédito	0,16	0,74	0,90	0,10	118.225	0,00	0,00
Débitos directos	0,16	1,01	1,17	0,13	27.405	0,00	1,50
Dataclearing							
Internet	0,28	0,30	0,57	0,06	31.473	0,00	0,00
Recebidas	0,05	0,18	0,23	0,03	17.123	0,00	0,00
Levantamento de Numerário							
OC/OT	4,50	1,37	5,87	0,64	38.301	1,65	0,00
OC/FT	0,08	5,61	5,69	0,62	30.841	1,65	0,00
FC/OT	5,15	-3,18	1,97	0,22	30.841	0,00	0,00
Balcão	10,98	0,06	11,04	1,20	11.170	0,00	0,00
Cheque	18,05	1,97	20,02	2,18	932	0,00	24,82

Fonte: Guibourg e Segendorf (2004).

Nota: OC – Own Card; OT – Own Terminal; FT – Foreign Terminal; FC – Foreign Card.

Neste sentido, a disponibilização do numerário é, em grande medida, financiada através de subsídios cruzados provenientes de outros instrumentos de pagamento, como os cartões de pagamento e o *acquiring*.

Em síntese, os autores do estudo sugerem que os bancos poderiam reduzir os custos totais de produção através da adopção de estratégias de preço estreitamente associadas aos custos, as quais reorientariam os consumidores para a utilização dos cartões de débito em detrimento do numerário e para a substituição das transferências em papel por transferências electrónicas, por exemplo. Os autores concluem ainda que as taxas fixas e variáveis cobrem 69% do custo do “banco médio” na

produção dos serviços de pagamento, enquanto as taxas variáveis cobrem os custos variáveis em 114%²⁵.

(iii) Holanda

No Quadro II.3 é apresentado um resumo dos resultados obtidos no estudo publicado pelo Banco Central da Holanda em 2005 (Brits e Winder, 2005), relativo aos custos de disponibilização dos instrumentos de pagamento nos pontos de venda ao público. De acordo com esses resultados, os custos totais dos instrumentos de pagamento utilizados em 8,3 mil milhões de transacções efectuadas nos pontos de venda ascenderam a 2,9 mil milhões de euros, representando 0,65% do PIB holandês. Estes custos foram suportados em partes aproximadamente iguais pelo sector bancário e pelos retalhistas, incorrendo o banco central num custo de 70 milhões de euros referente ao numerário. O Quadro II.3 evidencia ainda que o numerário foi responsável por 73,5% dos custos totais dos instrumentos de pagamento, correspondendo a 85,5% das transacções nos pontos de venda. O cartão de débito absorveu 18,0% dos recursos afectos aos instrumentos de pagamento, e foi utilizado em 12,9% das transacções, enquanto o cartão de crédito representou 5,7% dos custos e 0,6% das transacções. Os custos relacionados com os pagamentos em numerário foram maioritariamente suportados pelos comerciantes, enquanto uma parte significativa dos custos relacionados com os instrumentos de pagamento electrónicos foram suportados pelo sector bancário.

Quadro II. 3

ESTUDO DO BANCO CENTRAL DA HOLANDA – CUSTOS DOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO NOS PONTOS DE VENDA AO PÚBLICO EM 2002									
	Numerário		Cartão de Débito		Cartão de Crédito		PME ⁽¹⁾		Total
	Valor	% total	Valor	% total	Valor	% total	Valor	% total	
Custo total (Milhões €)	2.122	73,5	520	18,0	165	5,7	81	2,8	2.888
Retalhistas	1.157	80,7	252	17,6	11	0,8	13	0,9	1.433
Bancos ⁽²⁾	895	64,6	268	19,4	154	11,1	68	4,9	1.385
Banco central	70	100,0	-	-	-	-	-	-	70
Transacções (Milhões)	7.066	85,5	1.069	12,9	46	0,6	87	1,1	8.268
Valor transacções (Milhões €)	66.263	55,7	47.177	39,7	5.300	4,5	236	0,2	118.976
Valor médio transacções (€)	9,37	-	44,13	-	115,22	-	2,72	-	14,39

Fonte: Brits e Winder (2005).

Notas: ⁽¹⁾ PME – Porta-moedas electrónico.

⁽²⁾ Inclui os bancos comerciais, a *Interpay* e as empresas de cartões de crédito.

A análise dos custos sociais totais dos instrumentos de pagamento é afectada em grande medida pelo respectivo número de transacções. Por esta razão, os autores definiram alguns critérios para comparação dos custos obtidos, dos quais se destacam o custo total por transacção e o custo total por cada euro de vendas, apresentados no Quadro II.4.

²⁵ Aparentemente, este resultado não decorre da estrutura de custos e de preços para o universo, reportada no Quadro II.2.

Em média, uma transacção com numerário custa 0,30 €, sendo 53,3% deste custo sustentado pelos bancos e 43,3% pelos retalhistas.

O cartão de crédito apresenta um custo de 3,59 € por transacção, dos quais 3,35 € cabem aos bancos. Por sua vez, o cartão de débito regista um custo de 0,49 € por transacção, suportado em partes aproximadamente iguais pelos retalhistas e sector bancário.

Os custos com cartão de débito representam 1,1% das vendas efectuadas com este instrumento de pagamento, enquanto os custos com numerário e cartão de crédito correspondem a 3,2% e a 3,1% das respectivas vendas.

Os autores, com base na decomposição dos custos em custos fixos e variáveis para cada instrumento de pagamento, concluem que, para transacções de valor igual a 11,63 €, os custos de utilização do numerário e do cartão de débito são coincidentes. Para transacções com valor inferior a 11,63 €, o numerário é o instrumento de pagamento mais económico, enquanto para valores superiores é preferível a utilização do cartão de débito. No entanto, em qualquer dos casos, o porta-moedas electrónico revela-se o instrumento de pagamento mais eficiente.

Considerando um cenário de substituição de 1.500 milhões de transacções efectuadas com numerário por 500 milhões de transacções realizadas com porta-moedas electrónico e 1.000 milhões de transacções com cartão de débito, os autores, com base nas mesmas funções de custos fixos e custos variáveis, referem ser possível obter uma redução nos custos igual a 106 milhões de euros. Em síntese, o estudo revela que podem ser obtidas reduções de custos substanciais se o porta-moedas electrónico e o cartão de débito forem utilizados com maior frequência, devendo este último ser usado em transacções de valor mais elevado.

Quadro II. 4

ESTUDO DO BANCO CENTRAL DA HOLANDA – CUSTOS DOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO POR TRANSACÇÃO E POR EURO DE VENDAS EM 2002

	Numerário	Cartão de Débito	Cartão de Crédito	PME ⁽¹⁾	Total
Custos totais por transacção em euros	0,30	0,49	3,59	0,93	0,35
Retalhistas	0,16	0,24	0,24	0,15	0,17
Bancos ⁽²⁾	0,13	0,25	3,35	0,78	0,17
Banco central	0,01	-	-	-	0,01
Custos totais em cêntimos por 1 euro de vendas	3,20	1,10	3,11	34,32	2,43
Retalhistas	1,75	0,53	0,21	5,51	1,20
Bancos ⁽²⁾	1,35	0,57	2,91	28,81	1,16
Banco central	0,11	-	-	-	0,06

Fonte: Brits e Winder (2005).

Notas: ⁽¹⁾ PME – Porta-moedas electrónico.

⁽²⁾ Inclui os bancos comerciais, a *Interpay* e as empresas de cartões de crédito.

(iv) Bélgica

De acordo com os resultados do estudo publicado pelo Banco Central da Bélgica, apresentados nos Quadros II.5 a II.7, os custos totais associados à utilização dos instrumentos de pagamento nos pontos de venda foram estimados, para 2003, em 2 mil milhões de euros, o que representa 0,74% do PIB belga. Os custos suportados pelos retalhistas na disponibilização dos instrumentos de pagamento ascenderam a 1.027 milhões de euros, o que representa 50,5% do custo total e 0,37% do PIB. Os custos associados aos bancos comerciais foram estimados em 959 milhões de euros, o que corresponde a 47,1% do custo total e 0,35% do PIB. As instituições de emissão de moeda fiduciária incorreram em custos de 47 milhões de euros, que significam 2,3% do custo total e 0,02% do PIB.

Dos custos totais, 77,8% respeitam ao numerário, 14,6% ao cartão de débito, 4,8% ao cartão de crédito e 2,9% ao porta-moedas electrónico.

Dos custos suportados pelos bancos comerciais, 75,5% respeitam ao numerário, resultando os restantes 24,5% da utilização de instrumentos de pagamento electrónicos. No que respeita aos custos dos retalhistas, 79,1% estão associados à utilização do numerário e 16,8% aos cartões de pagamento.

Quadro II. 5

ESTUDO DO BANCO CENTRAL DA BÉLGICA – CUSTOS DOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO NOS PONTOS DE VENDA AO PÚBLICO EM 2003, POR SECTORES E EM % DO PIB

	Numerário	Cartão de Débito	Cartão de Crédito	PME ⁽¹⁾	Total
Custo Total	0,58	0,11	0,04	0,03	0,74 (2.037 Milhões €)
Retalhistas	0,30	0,06	0,01	0,02	0,37 (1.027 Milhões €)
Bancos	0,26	0,05	0,03	0,01	0,35 (959 Milhões €)
Banco central ⁽²⁾	0,02	-	-	-	0,02 (47 Milhões €)

Fonte: Banque Nationale de Belgique (2005).

Notas: ⁽¹⁾ PME – Porta-moedas electrónico.

⁽²⁾ Inclui os valores relativos à emissão monetária pelo *Banque Nationale de Belgique* e pela *Monnaie Royale de Belgique*.

Em 2003, foi realizado um total de 3.653 milhões de transacções nos pontos de venda, que ascenderam a 83.230 milhões de euros. O numerário foi utilizado em 2.970 milhões de transacções, representando assim 81,3% do número total de transacções efectuadas e 62,7% do valor total dessas transacções. O cartão de débito foi o segundo instrumento de pagamento mais utilizado, assegurando 14,8% do número total de transacções e 32,2% do valor total. O porta-moedas electrónico foi responsável por 2,9% do número total e 0,7% do valor total de transacções efectuadas. Por último, aparece o cartão de crédito, com 1,0% do número total de transacções e 4,4% do valor total transaccionado.

No que respeita aos custos por transacção, o numerário, o cartão de débito e o porta-moedas electrónico apresentam valores semelhantes, de 0,53 €, 0,55 € e 0,54 €, respectivamente. Para o cartão de crédito, os custos por transacção são iguais a 2,62 €. O porta-moedas electrónico é o instrumento que apresenta maior custo por euro de venda (10,49 cêntimos), seguido do numerário e do cartão de crédito, com um custo de 3,03 cêntimos e 2,65 cêntimos, respectivamente, e do cartão de débito, com um custo de 1,10 cêntimos por euro de venda.

Quadro II. 6

ESTUDO DO BANCO CENTRAL DA BÉLGICA – CUSTOS DOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO NOS PONTOS DE VENDA AO PÚBLICO EM 2003									
	Numerário		Cartão de Débito		Cartão de Crédito		PME ⁽¹⁾		Total
	Valor	% total	Valor	% total	Valor	% total	Valor	% total	
Custo total (Milhões €)	1.583	77,8	296	14,6	97	4,8	58	2,9	2.034
Retailistas	812	79,1	152	14,8	21	2,0	43	4,2	1.027
Bancos	724	75,5	144	15,0	76	7,9	15	1,6	959
Banco central ⁽²⁾	47	100,0	-	-	-	-	-	-	47
Transacções (Milhões)	2.970	81,3	539	14,8	37	1,0	107	2,9	3.653
Valor transacções (Milhões €)	52.185	62,7	26.836	32,2	3.656	4,4	553	0,7	83.230
Valor médio transacções (€)	17,57	-	49,81	-	99,02	-	5,15	-	22,78

Fonte: Banque Nationale de Belgique (2005).

Notas: ⁽¹⁾ PME – Porta-moedas electrónico.

⁽²⁾ Inclui os valores relativos à emissão de moeda fiduciária pelo *Banque Nationale de Belgique* e pela *Monnaie Royale de Belgique*.

Quadro II. 7

ESTUDO DO BANCO CENTRAL DA BÉLGICA – CUSTOS DOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO POR TRANSACÇÃO E POR EURO DE VENDAS EM 2003					
	Numerário	Cartão de Débito	Cartão de Crédito	PME ⁽¹⁾	Total
	Custos totais por transacção em euros	0,53	0,55	2,62	0,54
Retailistas	0,27	0,28	0,56	0,40	0,28
Bancos	0,24	0,27	2,07	0,14	0,26
Banco central ⁽²⁾	0,02	-	-	-	0,01
Custos totais em cêntimos por 1 euro de vendas	3,03	1,10	2,65	10,49	2,44
Retailistas	1,56	0,57	0,57	7,78	1,23
Bancos	1,39	0,54	2,08	2,71	1,15
Banco central ⁽²⁾	0,09	-	-	-	0,06

Fonte: Banque Nationale de Belgique (2005).

Notas: ⁽¹⁾ PME – Porta-moedas electrónico.

⁽²⁾ Inclui os valores relativos à emissão de moeda fiduciária pelo *Banque Nationale de Belgique* e pela *Monnaie Royale de Belgique*.

Considerando um cenário de substituição de 750 milhões de transacções efectuadas com numerário por 250 milhões de transacções realizadas com porta-moedas electrónico e 500 milhões de transacções com cartão de débito, os autores referem ser possível obter uma redução nos custos igual a 58 milhões de euros (0,02% do PIB).

(v) Estados Unidos da América

O estudo de Gerdes *et al.* (2005) sobre o padrão de utilização dos instrumentos de pagamento nos Estados Unidos da América evidencia que alguns dos pagamentos realizados com cheque no passado são, agora, efectuados com instrumentos electrónicos. Em 2000, foram utilizados 41,9 mil milhões de cheques, enquanto em 2003 este número decresceu para 36,6 mil milhões (Quadro II.8). Neste período, o peso dos cheques registou, além de uma redução de 57,8% para 45,2% no número de transacções, um decréscimo de 66,7% para 59,1% no valor dos pagamentos. Pelo contrário, o número de pagamentos efectuados com instrumentos electrónicos tem vindo a aumentar, em grande medida devido à evolução positiva da utilização do cartão de débito, o qual registou uma taxa de crescimento média anual de 23,4% entre 2000 e 2003. As transferências electrónicas, os cartões de crédito e as transferências electrónicas para pagamento de benefícios também contribuíram para o incremento da utilização dos pagamentos electrónicos, tendo apresentado taxas de crescimento médias anuais de 13,4%, de 6,8% e de 17,0% no número de transacções, respectivamente. No global, o peso dos pagamentos electrónicos aumentou significativamente de 2000 para 2003, tendo apresentado subidas de 42,2% para 54,8% em termos de número de pagamentos efectuados e de 33,3% para 40,9% em termos de valor transaccionado. Contudo, importa referir que, em 2003, o valor dos cheques ainda excedia o valor total dos pagamentos electrónicos.

Quadro II. 8**ESTUDO DA RESERVA FEDERAL DOS EUA – NÚMERO, VALOR E MÉDIA DAS TRANSACÇÕES EFECTUADAS COM CHEQUES E INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO ELECTRÓNICOS**

	Transacções em 2000			Transacções em 2003			Taxa de crescimento médio anual (%)
	Nº (Mil milhões)	Valor (Bilhão \$)	Valor médio (\$)	Nº (Mil milhões)	Valor (Bilhão \$)	Valor médio (\$)	
Total	72,4	59,7	824	80,9	66,0	815	3,8
Cheques	41,9	39,8	951	36,6	39,0	1.065	-4,4
(% do total)	57,8	66,7	-	45,2	59,1	-	-
Pagamentos electrónicos	30,5	19,9	651	44,3	27,0	609	13,2
(% do total)	42,2	33,3	-	54,8	40,9	-	-
Transf. electrónicas (ACH)	6,1	18,2	2.984	8,9	24,6	2.766	13,4
Cartão de Débito	8,3	0,3	42	15,6	0,6	40	23,4
Cartão de Crédito	15,6	1,3	82	19,0	1,7	89	6,8
EBT ⁽¹⁾	0,5	0,0	26	0,8	0,0	26	17,0

Fonte: Gerdes *et al.* (2005).

Nota: ⁽¹⁾ EBT - *Electronic Benefit Transfer*.

6. ANÁLISE DOS CUSTOS E DOS PROVEITOS DO SISTEMA DE PAGAMENTOS PORTUGUÊS

6.1. Delimitação do Âmbito do Estudo

O estudo circunscreve-se às operações de retalho, definidas como as transacções de valor inferior a 100 mil euros, independentemente de terem sido realizadas por particulares ou por empresas. Os instrumentos de pagamento considerados foram: (i) numerário; (ii) cheques; (iii) cartões de pagamento; (iv) transferências a crédito; e (v) débitos directos.

O numerário (notas e moedas metálicas) é o meio/instrumento de pagamento mais utilizado nas transacções comerciais do dia-a-dia. A sua relevância deve-se ao facto de ser um meio/instrumento de pagamento de utilização prática, confidencial, com elevado nível de segurança e liquidez imediata.

Dadas as suas características específicas, é difícil quantificar o número e o valor dos pagamentos efectuados com numerário e, conseqüentemente, calcular o seu custo unitário. No presente estudo, e para estimar o custo do numerário, foram considerados os levantamentos e depósitos efectuados nos balcões das instituições de crédito, bem como os depósitos realizados em cofres nocturnos. Foram excluídas as operações cambiais.

Os cartões de pagamento dividem-se em cartões de crédito, cartões de débito e cartões pré-pagos. Os cartões de crédito, de débito e pré-pagos são cartões bancários que permitem adquirir bens ou serviços, efectuar pagamentos, proceder a levantamentos de notas e realizar outras operações. Para efeitos do presente estudo, e no âmbito dos cartões de pagamento, foram considerados: (i) os levantamentos e depósitos de notas efectuados nos caixas automáticos com cartões de crédito e de débito; e (ii) as operações de pagamentos/compras realizadas em Portugal, efectuadas com cartões de crédito, de débito e pré-pagos, por residentes e não residentes, através das infra-estruturas de CA e TPA. A utilização dos cartões de crédito e dos cartões de débito para efectuar pagamentos de retalho junto dos comerciantes, através dos TPA, pressupõe a assinatura de um contrato entre estes e o *acquirer*. Ao abrigo deste contrato, compete aos comerciantes aceitar a marca representada pelo *acquirer* e compete ao *acquirer* a instalação dos TPA²⁶, e a compilação da informação relativa à transacção e respectiva liquidação aos comerciantes. Neste sentido, embora não sendo um instrumento de pagamento, a actividade de *acquiring* está subjacente à utilização dos cartões de crédito e de débito para efectuar pagamentos nos TPA, pelo que foi igualmente abrangida no estudo. Importa ainda destacar que foram excluídos da análise os cartões não bancários, também denominados por cartões *private label*.

Os cheques são um instrumento de pagamento que permite movimentar fundos que se encontram em contas abertas nas instituições de crédito. Foram considerados todos os cheques nacionais utilizados pelos consumidores (particulares e empresas) para efectuar pagamentos/compras no território português. Nesta óptica, foram incluídos os cheques emitidos, os cheques recebidos e os cheques próprios pagos ao balcão, e foram excluídos os vales de correio, as senhas de gasolina e os cheques próprios utilizados pelo cliente para levantar dinheiro da sua própria conta ao balcão.

²⁶ Esta é a prática habitual, embora opcional. Existe mesmo um número significativo de casos em que os TPA são propriedade do comerciante, podendo estes mudar de *acquirer* sem mudar de terminal.

As transferências a crédito correspondem a ordens de pagamento com o objectivo de movimentar fundos da conta do ordenante para a conta do beneficiário. Foram consideradas as transferências domésticas/nacionais de clientes, intrabancárias²⁷ e interbancárias²⁸, efectuadas electronicamente ou em suporte papel (isto é, via PC/internet, telefone, CA e ao balcão das instituições de crédito). Foram igualmente incluídas, como transferências a crédito, as ordens de transferência permanentes.

Por último, os débitos directos foram objecto de análise quer na óptica da instituição de crédito do devedor, quer na óptica da instituição de crédito do credor. Os débitos directos são, para os devedores, um meio de efectuar pagamentos através das suas contas bancárias e, para os credores, um meio de efectuar as suas cobranças. Para isso, os devedores têm apenas de conceder uma autorização aos seus bancos para que estes possam debitar as suas contas de depósito pelos montantes que os credores apresentem periodicamente à cobrança. Os débitos directos são utilizados para pagamentos resultantes de contratos duradouros ou de carácter periódico. Foram incluídos os débitos directos intrabancários²⁹ e interbancários³⁰, efectuados electronicamente ou em suporte papel (isto é, as autorizações de débito em conta criadas e/ou alteradas pelo devedor através do CA, via PC/internet e ao balcão das instituições de crédito), e os débitos directos em conta cuja autorização de débito se encontra truncada na entidade credora.

6.2. Metodologia Aplicada

O modelo metodológico aplicado no presente estudo assenta nos fundamentos do método ABC, atendendo ao anteriormente exposto no que respeita às vantagens da aplicação deste método no domínio dos sistemas de pagamentos. Este modelo metodológico, apresentado esquematicamente na Figura II.1, envolveu duas fases distintas: a fase conceptual e a fase de recolha e análise da informação. Na fase conceptual foram estabelecidos e documentados os princípios e as orientações base a ter em consideração pelas instituições participantes aquando da recolha da informação. A fase de recolha e análise da informação correspondeu, em termos gerais, à compilação, consolidação, tratamento e análise da informação relativa às instituições participantes no estudo.

A fase conceptual englobou três etapas principais: (i) a uniformização e definição dos conceitos; (ii) a identificação das principais actividades, dos custos e dos proveitos associados à disponibilização dos diferentes instrumentos de pagamento; e (iii) a definição de regras e métodos de cálculo para a imputação dos custos às actividades e aos instrumentos de pagamento, e para a afectação dos proveitos aos mesmos instrumentos. Conforme evidenciado no esquema da Figura II.1, os custos e os proveitos foram objecto de tratamento diferenciado na segunda e na terceira etapas.

²⁷ As transferências a crédito são intrabancárias quando as contas do ordenante e do beneficiário são da mesma instituição de crédito.

²⁸ As transferências a crédito são interbancárias quando as contas do ordenante e do beneficiário são de instituições de crédito diferentes.

²⁹ Os débitos directos são intrabancários quando as contas do devedor e do credor são da mesma instituição de crédito.

³⁰ Os débitos directos são interbancários quando as contas do devedor e do credor são de instituições de crédito diferentes.

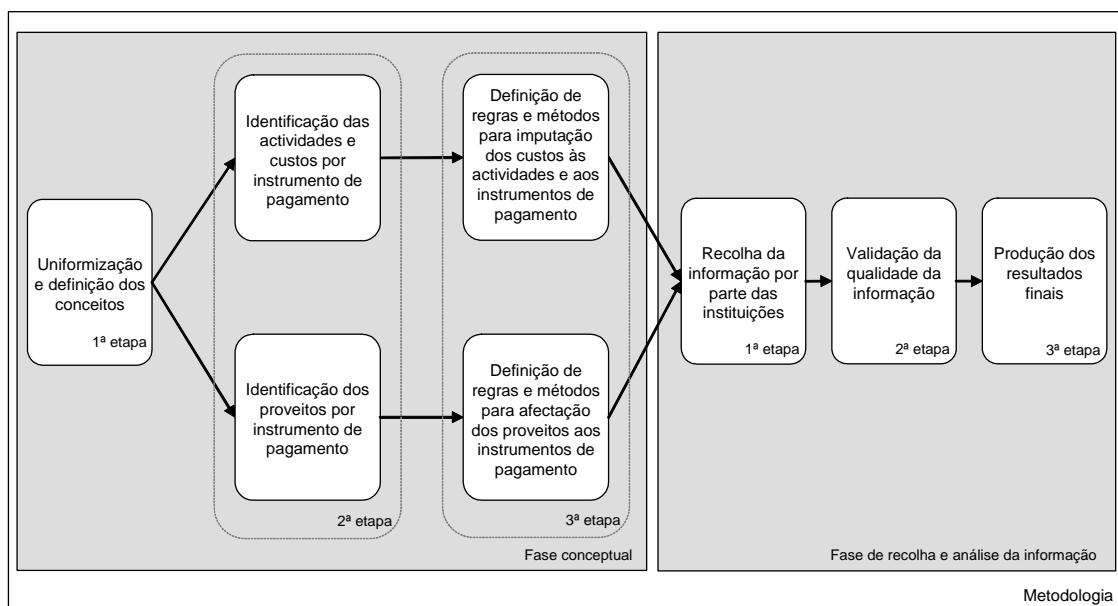


Figura II. 1 Modelo metodológico

A primeira etapa da fase conceptual contemplou a uniformização e a definição precisa e detalhada dos conceitos e designações utilizados no estudo, de forma a facilitar a comunicação entre os vários intervenientes. Esta etapa encontra-se consubstanciada na subsecção anterior referente à delimitação do âmbito do estudo.

A segunda etapa consistiu na identificação das actividades, dos custos e dos proveitos relacionados com a disponibilização de cada instrumento de pagamento. No que respeita às actividades e aos custos associados aos diferentes instrumentos de pagamento, a respectiva identificação teve como base o método ABC. Assim, as actividades foram classificadas em três categorias:

- Actividades Directamente Relacionadas com os Instrumentos de Pagamento (abreviadamente designadas por AD RIP);
- Actividades Não Relacionadas com os instrumentos de pagamento (abreviadamente designadas por ANR);
- Actividades de Suporte (abreviadamente designadas por ASUP), as quais incluem as funções de apoio às restantes actividades AD RIP e ANR. As funções de gestão global, de gestão dos recursos humanos, de logística e de gestão patrimonial são exemplos de actividades de suporte.

Com vista à identificação das actividades directamente relacionadas com os instrumentos de pagamento, cada instituição participante realizou um trabalho interno de levantamento das principais actividades desenvolvidas neste âmbito. As propostas apresentadas pelas instituições foram objecto de discussão aprofundada, tendo a consolidação das mesmas resultado na lista de actividades resumida no Quadro II.9. Esta lista reflecte, em sentido lato, a realidade de todas as instituições. A fim de realizar a comparação internacional e a análise económica e de bem-estar, foi necessário proceder à desagregação de algumas actividades em subactividades, designadamente, por tipo de canal (balcão, CA interna e CA externa, telefone e internet) e por tipo de suporte (suporte de papel ou electrónico). A título ilustrativo, refiram-se as actividades de levantamento e de depósito de numerário e a requisição de transferências a crédito, as quais foram desagregadas por tipo de canal utilizado.

Quadro II. 9

PRINCIPAIS ACTIVIDADES DIRECTAMENTE RELACIONADAS COM OS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO (ADRIP) ³¹							
	Numerário	Cheques	Débitos Directos	Transferências a Crédito	Cartões de Débito	Cartões de Crédito	Acquiring
Recolha/Transporte	X	X					
Levramento	X						
Depósito	X	X					
Guarda	X	X					
Tratamento de numerário na Agência	X						
Gestão da tesouraria física (gestão de stocks)	X						
Gestão e controlo central das actividades	X						
Processos com notas falsas	X						
Produção de cheques		X					
Requisição de cheques		X					
Emissão e entrega de cheques		X					
Apresentação a pagamento		X					
Devolução		X		X			
Tratamento de cheques pós-datados		X					
Imagens de cheques		X					
Estornos		X		X			
Crédito mal parado		X					
Articulação com o Banco Central (rescisões)		X					
Regularização de incidentes e levantamento de rescisões		X					
Controlo de fraudes/uso abusivo		X		X			
Angariação de novos clientes e análise de risco de crédito					X	X	
Emissão de cartões					X	X	
Processamento de transacções					X	X	
Emissão de extractos de conta					X		
Processamento de pagamentos					X		
Ultrapassagem do limite de crédito e incumprimentos						X	
Fiscalização de uso fraudulento					X	X	
Gestão global de actividades					X	X	

³¹ Para facilitar a recolha de informação junto das instituições participantes, as actividades foram organizadas em matrizes individualizadas por instrumento de pagamento. Por esta razão, actividades com designações distintas podem abranger tarefas idênticas para os diferentes instrumentos de pagamento. Refira-se o caso exemplificativo da actividade de “crédito mal parado” nos cheques, que tem correspondência com a actividade de “ultrapassagem de limite crédito e incumprimentos” nos cartões de crédito.

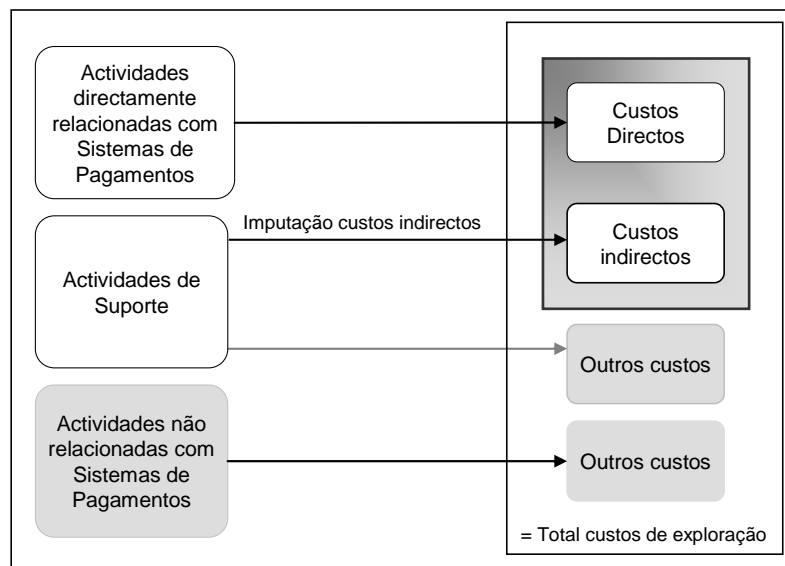
PRINCIPAIS ACTIVIDADES DIRECTAMENTE RELACIONADAS COM OS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO (ADRIP) ³¹							
	Numerário	Cheques	Débitos Directos	Transferências a Crédito	Cartões de Débito	Cartões de Crédito	Acquiring
Custos com benefícios a clientes					X	X	
Pagamento licenças VISA/MasterCard/Amex					X	X	
Contratação do Serviço			X	X			
Gestão de ADC (Credor)			X				
Gestão de ADC (Devedor)			X				
Arquivo			X	X			
Gestão de Cobranças			X				
Análise de crédito			X				
Contabilização e reportes			X				
Gestão de Transacções de compras							X
Gestão de POS							X
Requisição de Transferências				X			
Processamento de Transferências				X			
Cancelamento				X			
Anulação				X			
Transferências Recebidas				X			
Controlo de actividades relacionadas com o branqueamento de capitais				X			
Serviço de Assistência a Clientes	X		X	X	X	X	
Publicidade e Marketing			X		X	X	
Outras actividades	X	X	X	X	X	X	X

Adicionalmente, a partir da classificação estabelecida nas Normas de Contabilidade Ajustadas, foram identificados os custos relacionados com a disponibilização dos diferentes instrumentos de pagamento e as respectivas rubricas de custo, as quais são apresentadas no Quadro II.10.

Seguindo a linha conceptual da abordagem ABC, os custos foram classificados em custos directos e em custos indirectos, consoante resultam ou não da utilização de recursos directa e exclusivamente relacionados com os produtos/serviços disponibilizados. Este pressuposto permitiu relacionar os custos directos e indirectos com os três tipos de actividades acima referidos, conforme representado no esquema da Figura II.2. Neste sentido, foram analisados os custos associados às actividades directamente relacionadas com os instrumentos de pagamento (os quais foram considerados custos directos) e os custos relativos às actividades de suporte à disponibilização dos instrumentos de pagamento (os quais foram considerados custos indirectos). A informação sobre os custos associados às ANR e às actividades de suporte às ANR, embora não relevante para efeitos de estimativa dos custos associados aos instrumentos de pagamento, era essencial ao controlo da totalidade dos custos e conseqüentemente da qualidade da informação. Tratando-se de instituições com grande grau de homogeneidade no que respeita à estrutura de actividades, seria de admitir que os pesos relativos dos custos atribuíveis às actividades ADRIP (X) e ANR (1-X) apresentassem desvios num intervalo aceitável.

Quadro II. 10**RUBRICAS DE CUSTOS**

- 68 – Outras comissões pagas
- 70 – Gastos com pessoal
- 71 – Gastos gerais administrativos
 - 710 – Com fornecimentos (consumíveis)
 - 711 – Com serviços
 - 7110 – Rendas e alugueres (imóveis e equipamento)
 - 7111 – Comunicações
 - 7112 – Deslocações, estadas e representação
 - 7113 – Publicidade e edição de publicações
 - 7114 – Conservação e reparação (imóveis e equipamento)
 - 7115 – Transportes
 - 7116 – Formação pessoal
 - 7117 – Seguros
 - 7118 – Serviços especializados
 - 7119 – Outros serviços de terceiros
- 72 – Outros encargos e gastos operacionais
- 76 – Perdas Imparidade/ Provisões por Imparidade
- 77 – Amortizações do exercício
- 78 – Provisões do exercício
- Outros custos

**Figura II. 2** Relação entre as actividades e os custos

No que concerne ao apuramento dos proveitos, e com base nas Normas de Contabilidade Ajustadas, foram identificados os principais proveitos gerados pela disponibilização de cada instrumento de pagamento, bem como as respectivas rubricas (Quadro II.11). Assim, relativamente ao numerário, consideraram-se os proveitos provenientes da utilização do cofre nocturno, das comissões de

levantamento e depósito ao balcão e das comissões de levantamento associadas a clientes especiais. Para o instrumento de pagamento cheques, incluíram-se os proveitos resultantes da emissão de cheques, bem como os proveitos cobrados ao cliente/comerciante. Os proveitos associados aos cartões de débito englobam as receitas provenientes da cobrança de anuidades, da aplicação do preçário e do pagamento da *interchange fee* pelo *acquirer* à entidade emitente dos cartões de débito e de crédito utilizados para efectuar transacções nos TPA. Nos cartões de crédito, para além dos proveitos referidos para o cartão de débito, foram também apurados os proveitos resultantes da cobrança de juros sobre montantes em dívida, de outros juros recebidos e da recuperação de incobráveis. No âmbito dos cartões de pagamento, acrescem ainda os proveitos relativos à actividade de *acquiring*, designadamente as mensalidades cobradas e as taxas de serviço do comerciante (TSC) pagas ao *acquirer*. No que se refere às transferências a crédito e aos débitos directos, identificaram-se os proveitos relativos às taxas interbancárias e às cobranças de comissões, junto do credor e do cliente ordenante, respectivamente.

Para facilitar o processo de recolha de informação junto das instituições participantes, as actividades, os custos e os proveitos foram organizados em matrizes individualizadas por instrumento de pagamento. A cada matriz foi associado um mapa de apoio, o qual auxilia o preenchimento desagregado de alguns custos e proveitos, designadamente os custos relativos às comissões pagas, aos serviços especializados e aos outros encargos e gastos operacionais e os proveitos referentes às comissões recebidas.

Quadro II. 11

RUBRICAS DE PROVEITOS

79 – Juros e rendimentos similares
 80 – Comissões recebidas associadas ao custo amortizado
 81 – Outras comissões recebidas (taxas interbancárias)
 Outras receitas

A terceira etapa englobou a definição de regras e métodos de cálculo para a imputação, por um lado, dos custos às diferentes actividades com base no método de custeio ABC e, por outro lado, dos proveitos aos instrumentos de pagamento. Os trabalhos desenvolvidos nesta etapa revelaram-se fundamentais para garantir a comparabilidade, a coerência, a integridade e a consistência dos dados reportados pelas instituições participantes no estudo.

No que se refere aos custos, e considerando que as instituições não têm a sua contabilidade organizada de acordo com o método ABC, tornou-se necessário proceder à transposição dos custos totais inscritos nos diferentes centros de custos para as actividades directamente relacionadas com os instrumentos de pagamento (ADRIP), para as actividades não relacionadas com os instrumentos de pagamento (ANR) e para as actividades de suporte (ASUP). Conforme referido anteriormente, os custos associados às actividades directamente relacionadas com os instrumentos de pagamento são considerados custos directos e os custos relativos às actividades de suporte que contribuem para a disponibilização dos instrumentos de pagamento são custos indirectos. Os restantes custos, respeitantes às ANR e às actividades de suporte às ANR, apenas foram considerados para verificar

que a soma destes com os custos associados às ADRIP (custos directos e indirectos) corresponde aos totais das contas de exploração das instituições.

A transposição dos custos inscritos nos diferentes centros de custos para as actividades foi efectuada com base em factores geradores/orientadores de custo. Foi dada liberdade às instituições participantes para utilizarem os factores geradores/orientadores de custo que melhor se adequassem à respectiva realidade. Não obstante, dado o peso que representam os encargos com os empregados e a associação estreita entre estes e as componentes da rubrica “Gastos gerais administrativos”, a variável “Tempo utilizado pelos empregados no desempenho das actividades” revelou-se um critério de imputação natural. Outros critérios igualmente aplicados foram, por exemplo, no caso das “Rendas e amortizações do espaço”, a “Área ocupada” e, no caso dos “Custos com as ligações/comunicações de redes locais”, o “Número de horas-máquina utilizado em cada actividade”.

Uma vez que a cada instrumento de pagamento corresponde um conjunto de actividades distinto, os custos totais associados a um determinado instrumento de pagamento foram obtidos a partir da soma dos custos imputados às actividades necessárias para a disponibilização desse instrumento. Por sua vez, os custos totais apurados foram divididos pelo número de transacções efectuadas com cada instrumento de pagamento de forma a obter os respectivos custos unitários. Para o efeito, consideraram-se as unidades indicadas no Quadro II.12.

No que respeita aos proveitos, a sua imputação aos instrumentos de pagamento foi efectuada com base na relação directa que existe entre estes, tendo esta correspondência sido estabelecida através da identificação da origem de cada tipo de proveito. Os proveitos totais associados a um determinado instrumento de pagamento foram calculados como o somatório de todos os proveitos imputados a esse instrumento. Adoptando prática análoga à utilizada no cálculo dos custos unitários, os proveitos unitários foram obtidos através da divisão dos proveitos totais pelo número de transacções efectuadas com cada instrumento de pagamento (Quadro II.12).

Quadro II. 12

UNIDADES UTILIZADAS NO CÁLCULO DOS CUSTOS E DOS PROVEITOS UNITÁRIOS	
Instrumento de Pagamento	Unidade
Numerário	Número de levantamentos e depósitos efectuados ao balcão
Débitos directos	Número de instruções de débito directo
Cheques	Número de cheques apresentados ⁽¹⁾
Transferências a crédito	Número de transferências
Cartões de crédito	Número de transacções
Cartões de débito	Número de transacções ⁽²⁾

Notas: ⁽¹⁾ Inclui os cheques próprios pagos ao balcão, os cheques depositados e sacados na mesma instituição de crédito (internos) e os cheques depositados na instituição de crédito/outra instituição de crédito e sacados sobre outra instituição de crédito/instituição de crédito (compensação).

⁽²⁾ Inclui as compras, os pagamentos de serviços e os levantamentos e depósitos efectuados nos CA.

Terminada a fase conceptual, ficaram estabelecidos e documentados os princípios e as orientações base necessários à realização da segunda fase de recolha e análise da informação. Esta segunda fase correspondeu, em termos gerais, ao tratamento da informação recolhida junto das instituições, e englobou três etapas principais: (i) a recolha da informação por parte das instituições participantes; (ii) o controlo de qualidade da informação enviada pelas instituições; e (iii) a produção dos resultados finais.

A fim de garantir a qualidade dos resultados analíticos, a recolha de informação por parte das instituições participantes e o tratamento da mesma por parte do Banco de Portugal assentaram nos princípios de imparcialidade, pertinência, fiabilidade, relação custo/eficácia, confidencialidade e transparência. Aplicando o princípio da relação custo/eficácia assegurou-se que a produção dos resultados finais foi efectuada utilizando de forma otimizada todos os recursos disponíveis e minimizando o volume de trabalho das instituições participantes, tendo em conta a importância dos objectivos pretendidos.

A primeira etapa desta segunda fase consistiu na recolha da informação por parte das instituições participantes, através do preenchimento das matrizes e respectivos mapas de apoio por instrumento de pagamento. Uma vez preenchidas as matrizes com os dados relativos a custos e proveitos, de acordo com os critérios previamente estabelecidos na fase conceptual, estas foram enviadas ao Banco de Portugal. Para a realização com sucesso desta etapa, aconselhou-se as instituições participantes a utilizarem modelos próprios de controlo de qualidade da informação e deu-se a conhecer aqueles aplicados pelo Banco de Portugal.

Na segunda etapa, foi efectuada, por parte do Banco de Portugal, o controlo de qualidade da informação enviada pelas instituições, através da aplicação de testes de consistência, de validade e de dispersão da mesma. Estes testes permitiram identificar dois tipos de situações: (i) inconsistência nos dados das próprias instituições e (ii) discrepâncias não justificadas entre as estruturas de custos e proveitos das diferentes instituições. Nestas situações, o Banco de Portugal solicitou esclarecimentos às instituições envolvidas, no sentido destas justificarem as origens dessas inconsistências e/ou discrepâncias, e reverem ou confirmarem os dados enviados. De entre os testes aplicados importa destacar os seguintes:

- Confronto dos custos totais constantes das matrizes com os valores das contas de exploração: os custos totais constantes das matrizes têm de coincidir com os custos totais da conta de resultados da instituição.
- Comparação entre as estruturas de custos totais das instituições participantes: foi efectuada a comparação, entre instituições, do peso das actividades directamente relacionadas com os instrumentos de pagamento (ADRIP) no total de cada rubrica de custo e no total dos custos da instituição. Adicionalmente, foi realizada a comparação, entre instituições, do peso de cada instrumento de pagamento no total de cada rubrica de custo e no total dos custos da instituição.
- Comparação entre instituições dos custos unitários dos diferentes instrumentos de pagamento: foram calculados dividindo os custos totais associados a cada instrumento de pagamento pelo número de transacções efectuadas.
- Comparação entre as estruturas de proveitos totais das instituições participantes: foi efectuada a comparação, entre instituições, do peso de cada instrumento de pagamento no total de cada rubrica de proveitos e no total dos proveitos da instituição.
- Comparação entre instituições dos proveitos unitários dos diferentes instrumentos de pagamento: foram obtidos dividindo os proveitos totais associados a cada instrumento de pagamento pelo número de transacções efectuadas.

Para cada um destes testes, o Banco de Portugal procedeu ao apuramento de um conjunto de medidas estatísticas descritivas – valores máximos, mínimos e médios. Com vista à análise das disparidades existentes entre os valores fornecidos pelas instituições, foram igualmente utilizados os seguintes

indicadores de dispersão: rácio entre o máximo e a média, rácio entre o mínimo e a média e rácio entre o máximo e o mínimo.

Estas medidas estatísticas e indicadores de dispersão foram apresentados em reuniões técnicas bilaterais com as instituições participantes, nas quais se procedeu à análise da respectiva situação face ao conjunto da amostra. A permanente interacção bilateral entre o Banco de Portugal e as instituições envolvidas no estudo permitiu garantir a confidencialidade da informação reportada. Adicionalmente, para aferir o nível de discrepância global entre os dados reportados pelas diferentes instituições, as mesmas medidas e indicadores foram analisados em reuniões multilaterais do grupo directivo.

Na terceira e última etapa, e uma vez estabilizada toda a informação, procedeu-se à consolidação dos dados relativos à amostra e à produção dos resultados finais. Neste âmbito, foram apurados: (i) os custos e os proveitos totais da amostra com a disponibilização dos instrumentos de pagamento; (ii) os custos e os proveitos totais da amostra associados a cada instrumento de pagamento; e (iii) os custos e os proveitos unitários de cada instrumento de pagamento.

Os custos totais da amostra com a disponibilização dos instrumentos de pagamento foram obtidos através da soma dos custos totais apresentados pelas instituições financeiras participantes no estudo. Por sua vez, os custos totais da amostra associados a cada instrumento de pagamento foram calculados como a soma, para todas as instituições da amostra, dos custos totais de cada instrumento de pagamento. Através da divisão dos custos totais da amostra associados a cada instrumento de pagamento pelo total de transacções efectuadas com esse instrumento, foram obtidos os respectivos custos unitários. Para este efeito, foram utilizadas as unidades constantes do Quadro II.12. O mesmo método de cálculo foi utilizado para a obtenção dos valores referentes aos proveitos.

Adicionalmente, para o apuramento dos resultados finais, foram tidos em conta os seguintes aspectos: (i) imputação dos custos e dos proveitos associados à actividade de *acquiring* aos cartões de crédito e aos cartões de débito; (ii) individualização da informação relativa a comissões pagas e recebidas no âmbito da aplicação do tarifário interbancário; (iii) individualização da informação relativa a juros e rendimentos similares; e (iv) extrapolação dos dados para o universo do sistema bancário português.

Atendendo a que, para facilitar a recolha da informação, os custos e os proveitos associados ao desenvolvimento da actividade de *acquiring* foram identificados numa matriz específica, tornou-se necessário definir um conjunto de critérios de imputação que reflectisse a realidade deste negócio. Estes critérios de imputação variam consoante as instituições actuam como *acquirers* de crédito e de débito ou somente como *acquirers* de débito.

Para as instituições que actuam como *acquirers* de crédito e de débito³², consideraram-se os seguintes critérios de imputação: (i) os custos e os proveitos identificados na matriz como estando associados à utilização dos cartões de crédito foram imputados aos cartões de crédito; (ii) os custos e os proveitos identificados na matriz como estando associados à utilização dos cartões de débito foram imputados aos cartões de débito; e (iii) os outros custos e proveitos identificados na matriz (aqueles não desagregados por tipo de cartão) foram imputados aos cartões de crédito e de débito utilizando como chave de repartição o número de transacções efectuadas nos TPA com cada tipo de cartão.

³² Unicre e BCP.

No que respeita à informação das restantes instituições³³, utilizaram-se os seguintes critérios de imputação: (i) os custos foram imputados aos cartões de crédito e de débito empregando como chave de repartição o número de transacções a débito ou a crédito efectuadas nos TPA; e (ii) a parte dos proveitos relativa à comissão de serviço de banco de apoio³⁴ foi alocada aos proveitos dos cartões de crédito, enquanto o restante foi imputado aos cartões de débito.

Adicionalmente, para efeitos da análise das rubricas de comissões pagas e recebidas, foram excluídos os custos e os proveitos correspondentes a pagamentos efectuados entre as instituições do sistema bancário envolvidas no processo de disponibilização dos instrumentos de pagamento. Estes custos e proveitos resultam fundamentalmente da aplicação do tarifário interbancário³⁵ e constam como custos de umas instituições e como proveitos de outras, pelo que, em termos de sistema, acabam por se anular. Assim sendo, a parte de custos e proveitos correspondente à aplicação do tarifário interbancário foi individualizada, não tendo sido considerada na compilação dos resultados finais.

Pelas suas características específicas os cartões de crédito funcionam em muitos casos como instrumento de concessão de crédito e não como instrumento de pagamento. Consequentemente, os proveitos referentes à rubrica de juros e rendimentos similares foram autonomizados e os respectivos valores não foram considerados como proveitos decorrentes da utilização do instrumento de pagamento.

Por último, tendo como base a amostra constituída pelos cinco bancos participantes no estudo, procedeu-se à extrapolação dos custos e dos proveitos decorrentes da disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho para o universo do sistema bancário português. Este exercício foi efectuado utilizando como coeficiente de extrapolação dos custos a representatividade da amostra face aos custos totais do sistema bancário³⁶. Assim, os custos dos cinco bancos participantes representam 76,8% dos custos totais do sistema bancário. Aos custos extrapolados para o universo do sistema bancário foram adicionados os custos da Unicre. Os custos do Banco de Portugal foram apurados de forma autónoma, seguindo a mesma metodologia de distribuição de custos por actividades³⁷.

Para efeitos da presente análise, assumiu-se que os custos unitários do sistema bancário associados a cada instrumento de pagamento são dados pelos respectivos custos unitários da amostra (cinco bancos participantes e Unicre), os quais reflectem, na realidade, um custo médio ponderado. Com efeito, esta prática pressupõe que o custo unitário de disponibilização de um determinado instrumento de pagamento por uma qualquer instituição do sistema bancário é idêntico ao custo unitário médio da

³³ CGD, BES, BPI e BST. Ao BCP, por actuar como *acquirer* de crédito e de débito, foram aplicados outros critérios de imputação dos custos e proveitos de correntes da actividade de *acquiring* aos cartões de débito e de crédito.

³⁴ Comissão paga pela Unicre às instituições que servem de intermediário/banco de apoio nas transacções efectuadas com cartões de crédito.

³⁵ Inclui, além do tarifário da SIBS, as comissões interbancárias multilaterais, também denominadas por *multilateral interchange fee*. Estas comissões são pagas pelo *acquirer* à entidade emitente dos cartões de débito e de crédito utilizados para efectuar transacções em TPA.

³⁶ O coeficiente de extrapolação dos custos é definido por:

$$\sum_{i=1}^M C_i / \sum_{i=1}^N C_i,$$

sendo N o número de instituições do sistema bancário português, M o número de instituições bancárias participantes no estudo ($M < N$), C_i o custo total da instituição i , com $i = 1, \dots, N$.

³⁷ Ver nota de rodapé 41 (página 70).

amostra com a disponibilização desse mesmo instrumento. O mesmo método de cálculo foi utilizado para o apuramento dos proveitos unitários.

Assumiu-se igualmente que as taxas de cobertura dos custos pelos proveitos do sistema bancário são iguais às taxas de cobertura dos custos unitários pelos proveitos unitários³⁸. Assim, as taxas de cobertura calculadas para a amostra e para cada instrumento de pagamento foram multiplicadas pelos custos totais do sistema bancário para se obterem os proveitos totais.

6.3. Análise de Resultados

6.3.1. Custos Totais Associados aos Instrumentos de Pagamentos

De acordo com a metodologia aplicada na elaboração do presente estudo, e descrita na secção anterior, as actividades desenvolvidas pelas instituições do sistema bancário foram classificadas em Actividades Directamente Relacionadas com os Instrumentos de Pagamento (ADRIP) e em Actividades Não Relacionadas com os Instrumentos de Pagamento (ANR).

A distribuição do custo total do sistema bancário por estes dois grupos de actividades é apresentada no Quadro II.13. Este quadro evidencia que os custos do sistema de pagamentos português representam 16,0% dos custos totais do sistema bancário³⁹. Adicionalmente, a desagregação do custo total nos custos por natureza revela que os instrumentos de pagamento são responsáveis por 18,7% dos custos totais com pessoal, 37,9% dos custos com comissões pagas, 25,1% dos custos com serviços especializados e de terceiros e 23,6% dos custos com rendas e amortizações.

Quadro II. 13

CUSTOS POR NATUREZA DAS ACTIVIDADES DIRECTAMENTE RELACIONADAS COM OS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO E DAS ACTIVIDADES NÃO RELEVANTES (EM PORCENTAGEM)			
	ANR	ADRIP	Total
Custos Totais	84,0	16,0	100,0
Gastos com pessoal	81,3	18,7	100,0
Comissões pagas	62,1	37,9	100,0
Serviços especializados e de terceiros	74,9	25,1	100,0
Rendas e amortizações	76,4	23,6	100,0
Outros custos ⁽¹⁾	92,7	7,3	100,0

Nota: ⁽¹⁾ Os outros custos incluem os gastos gerais administrativos (exceptuando os serviços especializados e de terceiros e as rendas), os outros encargos e gastos operacionais, as perdas por imparidade e as provisões do exercício.

Os custos totais suportados pelo sector bancário na disponibilização dos instrumentos de pagamento são estimados em 1.138,7 milhões de euros para 2005⁴⁰, o que representa 0,77% do Produto Interno

³⁸ As taxas de cobertura foram calculadas como o rácio dos proveitos unitários sobre os custos unitários, para cada instrumento de pagamento.

³⁹ Para as instituições participantes, esta percentagem situa-se no intervalo [9,3%; 25,8%].

⁴⁰ Os custos suportados pela SIBS não estão incluídos neste montante. Com efeito, considerando que os custos e os proveitos da SIBS são aproximadamente idênticos, os ajustamentos ocorreriam fundamentalmente na composição da estrutura de custos, não afectando de forma significativa o valor dos custos totais associados à

Bruto do país nesse ano⁴¹ (Quadro II.14). Desse valor, 67,2% corresponde ao conjunto das rubricas de gastos com pessoal e serviços especializados e de terceiros. Os gastos com pessoal ascenderam a 482,2 milhões de euros em 2005, contribuindo com 42,3% para o total de custos associados à disponibilização dos instrumentos de pagamento. Os serviços especializados e de terceiros são a segunda rubrica de custos mais significativa, com um custo estimado de 283,5 milhões de euros, ou seja, 24,9% dos custos totais. Os custos relativos a rendas e amortizações e a comissões pagas são estimados em 129,2 milhões de euros (11,3% dos custos totais) e 44,6 milhões de euros (3,9% dos custos totais), respectivamente. Os outros custos incluem os gastos gerais administrativos (exceptuando os serviços especializados e de terceiros e as rendas), os outros encargos e gastos operacionais, as perdas por imparidade e as provisões do exercício. Estes custos foram estimados em 199,2 milhões de euros e representam 17,5% dos custos totais.

Quadro II. 14

CUSTOS POR NATUREZA DAS ACTIVIDADES DIRECTAMENTE RELACIONADAS COM OS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO			
	Valor (milhões €)	Estrutura (%)	% do PIB
Custos Totais	1.138,7	100,0	0,77
Gastos com pessoal	482,2	42,3	0,33
Comissões pagas	44,6	3,9	0,03
Serviços especializados e de terceiros	283,5	24,9	0,19
Rendas e amortizações	129,2	11,3	0,09
Outros custos	199,2	17,5	0,14

A análise detalhada dos custos totais por instrumento de pagamento, sintetizados no Quadro II.15, permite concluir que os cartões de pagamento são responsáveis por 50,5% do custo total, dos quais 23,4% dizem respeito aos cartões de crédito e 27,1% aos cartões de débito. O numerário e os cheques correspondem, no seu conjunto, a 45,9% dos custos totais associados à disponibilização dos instrumentos de pagamento. Com efeito, o numerário representa 17,2% dos custos totais estimados⁴², sendo os cheques responsáveis pelos remanescentes 28,7%. Os restantes instrumentos de pagamento (débitos directos e transferências a crédito) representam apenas 3,5% do total de custos.

O numerário e os cheques são os instrumentos de pagamento que mais contribuem para o total de gastos com pessoal (482,2 milhões de euros), sendo responsáveis por 22,4% e 39,0%, respectivamente. Esta realidade encontra justificação no facto do numerário e dos cheques serem os únicos instrumentos de pagamento baseados em papel, cuja disponibilização ainda exige uma componente de intervenção humana (manual) significativa. Os cartões de pagamento, no seu conjunto,

disponibilização dos instrumentos de pagamento. Assim, a inclusão dos custos da SIBS neste exercício originaria a seguinte alteração percentual na estrutura de custos apresentada:

- Gastos com pessoal: +5%;
- Comissões e serviços especializados e de terceiros: -20%;
- Rendas e amortizações: +14%;
- Outros custos: +7%.

⁴¹ Incluindo os custos do Banco de Portugal, este custo passaria para 1.168,5 milhões de euros e representaria 0,79% do PIB. Adicionados os custos de oportunidade – fundamentalmente, os custos derivados da imobilização financeira correspondente ao período de não pagamento de juros nos cartões de crédito e do numerário em carteira –, o custo ascenderia a 1.222,9 milhões de euros e representaria 0,83% do PIB.

⁴² Percentagem que compara com 29,4% na Noruega (Quadro II.1). As percentagens do custo total dos outros instrumentos de pagamento não são comparáveis com Portugal, uma vez que a Noruega praticamente não utiliza cheques e apresenta os valores para os cartões de pagamento de forma agregada. Acresce que os custos dos cartões de pagamento na Noruega se referem unicamente à utilização deste instrumento nos TPA.

representam 34,7% do total de gastos com pessoal, dos quais 15,5% respeitam aos cartões de crédito e 19,2% aos cartões de débito. Os débitos directos e as transferências a crédito são os instrumentos de pagamento com peso mais reduzido no total de gastos com pessoal. Em conjunto, estes instrumentos significam apenas 4,0% do total de gastos com pessoal, confirmando assim o seu tratamento mais automático/electrónico, tanto em termos de procedimentos de *back-office* como de *front-office*.

Os cartões de crédito e os cheques contribuem, cada um, com pouco mais de 20% para o total dos serviços especializados e de terceiros (283,5 milhões de euros), enquanto os cartões de débito são responsáveis por 39,5%, o numerário concorre com 12,0% e os débitos directos e as transferências a crédito representam cerca de 2% cada um. No que respeita às rendas e amortizações, foram apurados custos totais no valor de 129,2 milhões de euros para 2005. O numerário, os cheques e os cartões de débito são os instrumentos de pagamento com maior representatividade no total de custos com rendas e amortizações. Com efeito, 20,8% desse total está associado ao numerário, 33,7% aos cheques e 27,6% aos cartões de débito. Por oposição, os débitos directos e as transferências a crédito são responsáveis por apenas 3,5% do total de custos com rendas e amortizações. No seu conjunto, os cartões de crédito e de débito representam 42,0% desse total.

O total de comissões pagas (excluindo os pagamentos efectuados entre as instituições do sistema bancário⁴³) é estimado em 44,6 milhões de euros para 2005. Deste total, 93,1% está associado à utilização dos cartões de pagamento. De facto, a maioria das comissões pagas (65,9% do total) resulta da realização de operações com cartões de débito, onde se destacam os levantamentos em CA, as compras e os pagamentos de serviços. Tal importância relativa deve-se à extensiva utilização dos cartões de débito em Portugal. Adicionalmente, as tarifas cobradas pela utilização dos cartões de crédito originam 27,2% do total de comissões pagas. Por outro lado, a utilização dos cheques contribui com 5,2% para o total de comissões pagas. As comissões associadas à utilização do numerário, referentes aos levantamentos e depósitos efectuados ao balcão das instituições, representam 0,0% do total de comissões pagas no sistema de pagamentos português. Os restantes instrumentos de pagamento (débitos directos e transferências a crédito) são responsáveis por apenas 1,6% do total de comissões pagas em 2005.

Os cartões de crédito contribuem com 49,4% para o total dos outros custos, reflectindo, em parte significativa, os custos com seguros. Por sua vez, o numerário e os cheques representam 13,7% e 15,4% dos outros custos, respectivamente.

Quadro II. 15

CUSTOS POR NATUREZA E CUSTOS TOTAIS POR INSTRUMENTO DE PAGAMENTO (EM PERCENTAGEM)						
	Gastos com Pessoal	Comissões pagas	Serviços especializados e de terceiros	Rendas e amortizações	Outros custos	Custos Totais
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numerário	22,4	0,0	12,0	20,8	13,7	17,2
Débitos directos	0,9	0,7	2,1	1,4	0,8	1,2
Cheques	39,0	5,2	22,2	33,7	15,4	28,7
Transferências a crédito	3,1	0,9	2,0	2,1	1,3	2,3
Cartões de crédito	15,5	27,2	22,3	14,4	49,4	23,4
Cartões de débito	19,2	65,9	39,5	27,6	19,4	27,1

⁴³ Ver Capítulo 6.2 (página 68) relativo à Metodologia Aplicada.

6.3.2. Custos Unitários Associados aos Instrumentos de Pagamento

Os custos unitários do sistema bancário com a disponibilização de cada instrumento de pagamento são apresentados nos Quadros II.16 e II.17. Os resultados evidenciam que os débitos directos são o instrumento de pagamento com menor custo unitário, igual a 0,09 € por instrução de débito directo apresentada. Em seguida, as transferências a crédito e os cartões de débito apresentam custos unitários de 0,28 € por transferência e de 0,23 € por transacção efectuada⁴⁴, respectivamente. O custo unitário das transferências a crédito é determinado, em grande parte, pelos gastos com pessoal, uma vez que a realização de cada transferência acarreta um custo com pessoal de 0,16 €. Por outro lado, no que respeita ao cartão de débito, o custo unitário é significativamente influenciado pelos gastos com pessoal e pelos custos com serviços especializados e de terceiros. Com efeito, cada transacção realizada com cartão de débito tem inerente um gasto com pessoal de 0,07 € e um custo com serviços especializados e de terceiros de 0,09 €.

O cartão de crédito é o instrumento de pagamento com maior custo unitário, igual a 2,44 € por transacção realizada⁴⁵. Deste custo unitário, 0,89 € têm origem nos outros custos, os quais, como referido anteriormente, correspondem na sua maioria a custos com seguros. O custo unitário elevado dos cartões de crédito deve-se ainda ao peso dos gastos com pessoal e dos custos com serviços especializados e de terceiros, os quais ascendem a 0,67 € e 0,60 € por transacção realizada, respectivamente.

Os valores dos custos unitários dos cartões de crédito e dos cartões de débito são influenciados, em grande medida, pela imputação aos cartões de pagamento dos custos inerentes à actividade de *acquiring*⁴⁶.

Quadro II. 16

CUSTOS UNITÁRIOS DO SECTOR BANCÁRIO POR INSTRUMENTO DE PAGAMENTO				
	Custos totais (milhões €)	Custo unitário (€)	Unidade	
Numerário	196,3	1,85	levantamento/depósito ao balcão	
Débitos directos	14,0	0,09	instrução de débito directo	
Cheques	327,3	1,45	cheque apresentado	
Transferências a crédito	26,1	0,28	transferência	
Cartões de crédito	266,9	2,44	transacção	
Cartões de débito	308,1	0,23	transacção	
Dos quais:				
Levantamentos/depósito de numerário nos CA	-	0,35	levantamento/depósito nos CA	

O numerário e os cheques apresentam custos unitários de 1,85 € por levantamento/depósito ao balcão e de 1,45 € por cheque apresentado, respectivamente. Para a obtenção destes custos são igualmente determinantes as rubricas de gastos com pessoal e de custos com serviços especializados e de terceiros. No caso do numerário, cada levantamento/depósito efectuado ao balcão tem associado um

⁴⁴ Compara com 0,25 € na Holanda (Quadro II.4) e com 0,27 € na Bélgica (Quadro II.7), sendo que, nestes casos, é apenas considerada a utilização dos cartões de débito nos pontos de venda.

⁴⁵ Valor que compara com um custo unitário por transacção de 3,35 € para a Holanda (Quadro II.4) e 2,07 € para a Bélgica (Quadro II.7).

⁴⁶ Sem a afectação aos cartões de pagamento dos custos associados à actividade de *acquiring*, o cartão de débito e o cartão de crédito teriam custos unitários por transacção efectuada de 0,19 € e 1,76 €, respectivamente.

custo com pessoal de 1,02 € e um custo com serviços especializados e de terceiros de 0,32 €. No que respeita aos cheques, cada cheque apresentado implica um custo com pessoal de 0,83 € e um custo de 0,28 € relativo a serviços especializados e de terceiros.

Quadro II. 17

CUSTOS UNITÁRIOS DO SECTOR BANCÁRIO POR INSTRUMENTO DE PAGAMENTO. CONTRIBUTOS DE CADA COMPONENTE DOS CUSTOS POR NATUREZA (EM EUROS)

	Gastos com Pessoal	Comissões pagas	Serviços especializados e de terceiros	Rendas e amortizações	Outros custos	Custos Totais
Numerário	1,02	0,00	0,32	0,25	0,26	1,85
Débitos directos	0,03	0,00	0,04	0,01	0,01	0,09
Cheques	0,83	0,01	0,28	0,19	0,14	1,45
Transferências a crédito	0,16	0,00	0,06	0,03	0,03	0,28
Cartões de crédito	0,67	0,11	0,60	0,17	0,89	2,44
Cartões de débito	0,07	0,02	0,09	0,03	0,03	0,23

Nota: As unidades utilizadas são as constantes do Quadro II.16.

Assim, os instrumentos de pagamento baseados em papel (numerário e cheques) apresentam custos unitários de disponibilização significativamente superiores aos instrumentos electrónicos potencialmente seus substitutos (cartões de débito, débitos directos e transferências a crédito).

6.3.3. Comparação Internacional dos Custos de Disponibilização de Serviços de Pagamento

Como referido anteriormente, de entre os trabalhos analisados no Capítulo 5, apenas os estudos realizados pelos bancos centrais da Noruega (Gresvik e Owre, 2002) e Suécia (Guibourg e Segendorf, 2004) incidem sobre o conjunto de custos para os respectivos sistemas bancários, pelo que, apenas para estes países, existe base comparativa similar (Quadro II.18).

No entanto, os estudos realizados para a Noruega e para a Suécia utilizaram abordagens metodológicas diferentes daquela adoptada para o caso português, pelo que a comparação das estimativas de custos unitários deve ser efectuada com alguma prudência. Adicionalmente, a análise comparativa dos custos unitários suportados pelo sector bancário na disponibilização dos instrumentos de pagamento é dificultada pelo facto de, nos países considerados, existirem instrumentos de pagamento que embora com a mesma denominação apresentam características e funcionalidades diversas.

Esta comparação é feita para os levantamentos/depósitos de numerário e para as transferências⁴⁷, evidenciando que os serviços e instrumentos de pagamento baseados em papel apresentam custos unitários superiores aos seus equivalentes electrónicos.

Para os países considerados, o custo unitário associado ao levantamento de numerário ao balcão é sempre superior àquele estimado para o levantamento de numerário realizado em CA. Da mesma

⁴⁷ Os custos unitários da actividade requisição de transferências a crédito foram estimados, por tipo de canal, em 0,74 € para o balcão e 0,07 € via internet.

forma, o custo unitário de disponibilização das transferências efectuadas ao balcão é significativamente maior do que aquele exibido pelas transferências concretizadas através da internet.

Os dados apresentados mostram ainda que Portugal exhibe custos unitários inferiores aos estimados para a Noruega e superiores aos estimados para a Suécia no que se refere aos levantamentos/depósitos de numerário e às transferências a crédito efectuados ao balcão. No que respeita aos levantamentos/depósitos efectuados em CA e às transferências a crédito realizadas via internet, Portugal apresenta custos inferiores àqueles apurados para a Noruega e para a Suécia.

Quadro II. 18

COMPARAÇÃO INTERNACIONAL DE CUSTOS UNITÁRIOS ^(a)	
	Custo unitário (€)
Levantamento/depósito de numerário ao balcão	
Noruega	1,88
Suécia	1,21
Portugal	1,85
Levantamento/depósito de numerário nos CA	
Noruega	1,07
Suécia	0,51
Portugal	0,35
Transferência a crédito (balcão)	
Noruega	1,63
Suécia	0,73
Portugal	0,74
Transferência a crédito (internet)	
Noruega	1,00 ^(b)
Suécia	0,13
Portugal	0,07

Fontes: Portugal – Instituições participantes;
 Noruega – Gresvick e Owre (2002);
 Suécia – Guibourg e Segendorf (2004).

Notas: ^(a) Portugal – dados referentes a 2005; Noruega – dados referentes a 2001; e Suécia – dados referentes a 2002.

^(b) O elevado custo unitário das transferências a crédito via internet na Noruega deve-se ao facto deste ser um serviço “*relatively new and introduction costs are... high. Moreover, the computer systems have substantial surplus capacity*” (Gresvick e Owre, 2002, pág. 27).

6.3.4. Proveitos Totais Associados aos Instrumentos de Pagamento

A disponibilização dos instrumentos de pagamento proporciona ao sistema bancário um total de proveitos estimado em 722,0 milhões de euros para 2005, o qual representa 0,49% do PIB. Importa salientar que, de acordo com os fundamentos metodológicos descritos na secção 6.2., na análise dos proveitos associados à utilização dos instrumentos de pagamento não foram considerados: (i) os rendimentos originados pela aplicação do tarifário interbancário, adoptando assim prática semelhante àquela referida nos custos; e (ii) os juros associados aos cartões de crédito⁴⁸.

⁴⁸ Incluindo os juros, a receita total seria estimada em 847,7 milhões de euros e representaria 0,58% do PIB.

De acordo com a informação constante do Quadro II.19, os cartões de pagamento são responsáveis por 74,5% dos proveitos totais associados à disponibilização dos instrumentos de pagamento, o que corresponde a 538,0 milhões de euros e respeita, principalmente, à cobrança de anuidades e à aplicação do preçário das instituições bancárias. Deste total, 286,9 milhões de euros são originados pela utilização de cartões de crédito, sendo os cartões de débito responsáveis pelo remanescente. É de sublinhar ainda que os valores estimados dos proveitos dos cartões de crédito e de débito são fortemente influenciados pelo facto dos proveitos provenientes da actividade de *acquiring* terem sido imputados aos cartões de pagamento, de acordo com os critérios metodológicos anteriormente explicitados. Adicionalmente, os proveitos obtidos com a utilização dos cheques ascendem a 129,1 milhões de euros e representam 17,9% do total de proveitos associados à disponibilização dos instrumentos de pagamento. Este valor respeita sobretudo a proveitos obtidos com a emissão de cheques e a proveitos facturados ao cliente/comerciante⁴⁹.

Quadro II. 19

PROVEITOS TOTAIS POR INSTRUMENTO DE PAGAMENTO		
	Valor (milhões de euros)	Estrutura (%)
Proveitos totais	722,0	100,0
Numerário	8,3	1,2
Débitos directos	22,3	3,1
Cheques	129,1	17,9
Transferências a crédito	24,2	3,3
Cartões de crédito	286,9	39,7
Cartões de débito	251,1	34,8

Os restantes instrumentos de pagamento (numerário, débitos directos e transferências a crédito) representam, em conjunto, um contributo de 7,6% para o total dos proveitos. O reduzido valor associado ao numerário deve-se ao facto da maior parte dos proveitos originados pela sua utilização resultarem da aplicação do tarifário interbancário e, conseqüentemente, não terem sido incluídos na análise. Neste sentido, os proveitos associados ao numerário correspondem, designadamente, a eventuais comissões praticadas sobre os levantamentos e depósitos efectuados ao balcão das instituições bancárias. No caso dos débitos directos e das transferências a crédito, e uma vez excluídas as taxas interbancárias, a maior parte dos proveitos deriva da cobrança de comissões, junto do credor e do cliente ordenante, respectivamente.

⁴⁹ Incluindo as receitas provenientes do *float*, a receita relativa ao cheque ascenderia a 173,9 milhões de euros e representaria 19,5% do total de proveitos associados à disponibilização dos instrumentos de pagamento. As receitas de *float* dos cheques são obtidas pelos bancos tomadores e resultam do facto destes terem os fundos à sua disposição entre a data de depósito dos cheques e a data de disponibilização dos fundos aos beneficiários. Neste trabalho, o *float* foi estimado com base na taxa de juro *overnight* do mercado monetário interbancário (média anual para 2005) e assumindo uma diferença de dois dias entre a data de depósito dos cheques e a data de disponibilização dos fundos aos beneficiários. Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de Janeiro, e a conseqüente redução do prazo de indisponibilidade, a receita de *float* diminui (ver nota de rodapé 51, página 77).

6.3.5. Custos Líquidos de Proveitos e Taxas de Cobertura por Instrumento de Pagamento

De entre todos os instrumentos de pagamento, o numerário e os cheques são aqueles que apresentam maiores custos unitários líquidos para o sistema bancário. O numerário é o instrumento de pagamento que proporciona menor proveito unitário, gerando um ganho de 0,08 € em cada levantamento/depósito efectuado ao balcão (Quadro II.20). A comparação com os respectivos custos unitários permite concluir que o sistema bancário incorre num custo unitário líquido de 1,77 € por levantamento/depósito de numerário ao balcão.

Cada cheque apresentado tem um custo unitário líquido de 0,88 €, na medida em que a sua disponibilização implica um custo de 1,45 € por parte do sistema bancário, mas origina uma receita unitária de 0,57 €

O cartão de crédito é o instrumento de pagamento que apresenta maior proveito unitário, cifrando-se este em 2,62 € por transacção, e é aquele que proporciona maior custo líquido unitário negativo, -0,18 € por transacção efectuada. Por sua vez, cada transacção realizada com cartão de débito gera um custo unitário de 0,23 € por transacção efectuada e proporciona às instituições bancárias um custo unitário líquido de 0,04 €

No que respeita aos débitos directos, cada instrução apresentada origina um custo líquido unitário negativo de 0,05 €, em virtude deste instrumento de pagamento ter associado um custo unitário de 0,09 € e um proveito unitário de 0,15 €. Em contrapartida, cada transferência a crédito envolve um custo unitário líquido de 0,02 € para o sistema bancário. As transferências a crédito e os cartões de débito são os instrumentos de pagamento que apresentam maior equilíbrio entre os custos unitários necessários à sua disponibilização e os proveitos gerados pela sua utilização.

Quadro II. 20

CUSTOS E PROVEITOS UNITÁRIOS DO SECTOR BANCÁRIO POR INSTRUMENTO DE PAGAMENTO (EM EUROS)					
	Custo unitário	Proveito unitário	Custo unitário líquido		Unidade
Numerário	1,85	0,08	1,77		levantamento/depósito ao balcão
Débitos directos	0,09	0,15	-0,05		instrução de débito directo
Cheques	1,45	0,57	0,88		cheque apresentado
Transferências a crédito	0,28	0,26	0,02		transferência
Cartões de crédito	2,44	2,62	-0,18		transacção
Cartões de débito	0,23	0,18	0,04		transacção

Em termos de total do sistema bancário, a disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho resulta num custo total líquido de 416,7 milhões de euros (Quadro II.21), ou seja, os proveitos gerados pela utilização dos instrumentos de pagamento cobrem 63,4% dos custos incorridos na sua disponibilização⁵⁰.

⁵⁰ Nos estudos relativos à Noruega e à Suécia, os preços praticados cobrem, respectivamente, 70% e 69% dos custos associados à disponibilização dos serviços e instrumentos de pagamento.

Para este custo total líquido contribuíram, negativamente, os instrumentos de pagamento numerário, cheques e cartões de débito e, de uma forma positiva, os cartões de crédito e os débitos directos. O custo líquido das transferências a crédito é praticamente nulo.

Com efeito:

- (i) o custo líquido associado à disponibilização do numerário ascende a 188,0 milhões de euros, a que corresponde uma taxa de cobertura de 4,3%;
- (ii) os cheques, com uma taxa de cobertura de 39,4%, apresentam um custo líquido de 198,2 milhões de euros⁵¹;
- (iii) nos cartões de débito, os custos superam os proveitos obtidos em 57,0 milhões de euros, o que equivale a uma taxa de cobertura de 81,5%;
- (iv) nos cartões de crédito, os proveitos representam 107,5% dos custos suportados, dando origem a 20,0 milhões de euros de proveitos líquidos;
- (v) nos débitos directos, os proveitos líquidos ascendem a 22,3 milhões de euros, com uma taxa de cobertura de 159,5%.

Quadro II. 21

CUSTOS E PROVEITOS TOTAIS DO SECTOR BANCÁRIO POR INSTRUMENTO DE PAGAMENTO

	Custos (milhões €)	Proveitos (milhões €)	Custos líquidos (milhões €)	Grau de cobertura (%)
Total	1.138,7	722,0	416,7	63,4
Numerário	196,3	8,3	188,0	4,3
Débitos directos	14,0	22,3	-8,3	159,5
Cheques	327,3	129,1	198,2	39,4
Transferências a crédito	26,1	24,2	1,9	92,7
Cartões de crédito	266,9	286,9	-20,0	107,5
Cartões de débito	308,1	251,1	57,0	81,5

6.3.6. Dispersão dos Valores Extremos dos Pesos dos Custos e dos Proveitos

No âmbito da metodologia aplicada⁵², e após o primeiro envio da informação por parte das instituições participantes, o Banco de Portugal efectuou um exaustivo exercício de controlo de qualidade, que consistiu na realização de testes de consistência, de validade, de qualidade e de dispersão dos dados reportados. Estes testes permitiram identificar dois tipos de situações: (i) inconsistência nos dados das próprias instituições e (ii) discrepâncias não justificadas entre as estruturas de custos e proveitos das diferentes instituições. Estas situações foram sendo revistas, esclarecidas e/ou corrigidas através de uma interacção contínua entre o Banco de Portugal e as instituições envolvidas. No caso de

⁵¹ Incluindo os proveitos originados pelo *float*, os cheques passariam a ter uma taxa de cobertura dos custos pelos proveitos de 53,1% e, no total, os proveitos gerados pela utilização dos instrumentos de pagamento cobririam 67,3% dos custos incorridos na sua disponibilização. Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 18/2007, de 22 de Janeiro, e a consequente redução do prazo de indisponibilidade, a receita de *float* diminui. Com o actual regime, e para o volume de cheques de 2005, o grau de cobertura passaria para 47,7%.

⁵² Ver Capítulo 6.2.

inconsistência nos dados das próprias instituições, foram efectuados contactos bilaterais a nível técnico, por forma a garantir a confidencialidade da informação fornecida. Para as discrepâncias de estruturas, o Banco de Portugal procedeu à elaboração de mapas comparativos de cada instituição face ao conjunto da amostra, os quais foram remetidos e discutidos a nível do grupo directivo do estudo. Este exercício permitiu obter um nível satisfatório de qualidade da informação para a prossecução dos objectivos do estudo, conforme pode ser comprovado pelos rácios constantes dos Quadros II.22 e II.23 relativos ao peso de cada instrumento de pagamento no total de cada rubrica de custo e no total dos custos da instituição⁵³.

Quadro II. 22

INDICADOR DE DISPERSÃO DOS DADOS RELATIVOS À ESTRUTURA DE CUSTOS POR NATUREZA – MÁXIMO/MÉDIA						
	Gastos com Pessoal	Comissões	Serviços especializados e de terceiros	Rendas e amortizações	Outros custos	Custos Totais
Numerário	1,33	(a)	1,13	1,97	1,71	1,37
Débitos directos	1,91	4,98	2,59	1,69	1,55	1,65
Cheques	1,20	3,40	1,44	1,53	1,24	1,26
Transferências a crédito	1,79	2,45	1,73	1,83	1,93	1,75
Cartões de crédito	1,27	1,65	1,51	1,22	1,36	1,31
Cartões de débito	1,55	1,38	1,43	1,20	1,99	1,30

Nota: A observação (a) corresponde a situações em que a média da amostra é igual a zero.

Quadro II. 23

INDICADOR DE DISPERSÃO DOS DADOS RELATIVOS À ESTRUTURA DE CUSTOS POR NATUREZA – MÍNIMO/MÉDIA						
	Gastos com Pessoal	Comissões	Serviços especializados e de terceiros	Rendas e amortizações	Outros custos	Custos Totais
Numerário	0,68	(a)	0,84	0,55	0,44	0,68
Débitos directos	0,08	(b)	0,32	0,11	0,36	0,39
Cheques	0,65	(b)	0,61	0,30	0,71	0,76
Transferências a crédito	0,32	0,30	0,23	0,68	0,30	0,35
Cartões de crédito	0,31	0,36	0,33	0,79	0,55	0,39
Cartões de débito	0,62	0,68	0,63	0,69	0,41	0,72

Nota: A observação (a) corresponde a situações em que a média da amostra é igual a zero.

A observação (b) corresponde a situações em que o mínimo da amostra é igual a zero.

A título ilustrativo, considere-se os encargos com pessoal afectos ao numerário, que representam 22,4% do total dos custos com pessoal afectos aos instrumentos de pagamento (Quadro II.15). Dado que o indicador numerário/gastos com pessoal é igual a 1,33, os gastos com pessoal afectos ao

⁵³ Os indicadores de dispersão constantes dos Quadros II.22 e II.23, relativos ao máximo/média e ao mínimo/média dos custos, são dados, para cada uma das rubricas de custos por natureza, por A/B e por D/B , respectivamente, em que:

$$A = \text{Max} \left(\frac{c_{ij}}{C_i} \right); \quad D = \text{Min} \left(\frac{c_{ij}}{C_i} \right); \quad e \quad B = \text{Média} \left(\frac{\sum_i c_{ij}}{\sum_i C_i} \right)$$

sendo C_i o custo total da instituição i (custo ADRIP) e c_{ij} o custo da instituição i com o instrumento de pagamento j .

numerário da instituição com maior peso do pessoal afecto ao numerário representam 29,8% (= 22,4 x 1,33) e, para a instituição com o peso mínimo, ter-se-ia 15,2% (= 22,4 x 0,68).

No que respeita aos rácios entre o máximo e a média da amostra, o Quadro II.22 evidencia que a rubrica de custos por natureza que apresenta os maiores índices de dispersão é a de “comissões”. No entanto, uma vez que o peso das comissões nos custos totais associados à disponibilização dos instrumentos de pagamento é de apenas 3,9%, os resultados sobre os custos totais não ficam afectados de forma significativa por esta situação. Com efeito, os custos totais são fortemente influenciados pela rubrica de gastos com pessoal e, para os dois instrumentos com maior peso destes custos (numerário e cheques), o índice de dispersão situa-se em valores de 1,33 e 1,20.

Por instrumento de pagamento, e de uma forma quase generalizada, os débitos directos e as transferências a crédito são os que apresentam maiores índices de dispersão. Todavia, as discrepâncias referidas têm um impacte pouco significativo em termos de custos totais do sistema bancário, dado que estes são os instrumentos de pagamento com menor importância relativa⁵⁴.

Adicionalmente, o rácio entre o mínimo e a média da amostra (Quadro II.23) confirma que a maior dispersão ocorre nos instrumentos e nos custos por natureza com menor influência nos resultados globais.

Apurando o indicador de dispersão (máximo/mínimo) para os custos totais dos instrumentos com maior peso, verifica-se que enquanto o numerário e os cheques apresentam valores da mesma ordem de grandeza (2,01 e 1,65), o indicador para os cartões de crédito situa-se em 3,37, denotando uma maior heterogeneidade nas instituições participantes das estruturas de suporte a esta actividade.

No que concerne aos proveitos, e de acordo com os indicadores reportados no Quadro II.24⁵⁵, todos os instrumentos de pagamento apresentam níveis de dispersão bastante significativos. O numerário, os débitos directos e as transferências a crédito são os instrumentos de pagamento cujos proveitos apresentam menor homogeneidade entre as instituições. Contudo, o efeito desta dispersão nos proveitos totais revela-se pouco expressivo, uma vez que o peso relativo destes instrumentos no total de proveitos é de apenas 7,6%⁵⁶.

Quadro II. 24

	INDICADORES DE DISPERSÃO DOS DADOS RELATIVOS A PROVEITOS – MÁXIMO/MÉDIA E MÍNIMO/MÉDIA	
	Máximo/Média	Mínimo/Média
Numerário	2,24	0,03
Débitos directos	1,96	0,24
Cheques	1,40	0,57
Transferências a crédito	1,98	0,61
Cartões de crédito	1,51	0,67
Cartões de débito	1,63	0,47

⁵⁴ Ver Quadro II.15.

⁵⁵ Os indicadores de dispersão constantes do Quadro II.24, relativos ao máximo/média e ao mínimo/média dos proveitos, são dados por E/F e por G/F , respectivamente, em que:

$$E = \text{Max} \left(\frac{p_{ij}}{P_i} \right); \quad G = \text{Min} \left(\frac{p_{ij}}{P_i} \right); \quad e \quad F = \text{Média} \left(\frac{\sum_i p_{ij}}{\sum_i P_i} \right)$$

sendo P_i o proveito total da instituição i e p_{ij} o proveito da instituição i com o instrumento de pagamento j .

⁵⁶ Ver Quadro II.19.

7. PERSPECTIVAS PARA FUTUROS ESTUDOS SIMILARES

Ao caracterizar a utilização dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal, o presente estudo constitui mais um contributo para a prossecução da política de superintendência do Banco de Portugal.

Neste contexto, importa sublinhar que, pela sua amplitude e detalhe, esta iniciativa não tem correspondência em outros trabalhos realizados anteriormente a nível nacional. Acresce que, tratando-se de uma primeira edição, e relativa ao ano de 2005, o estudo não demonstra a evolução registada nos custos e proveitos dos sistemas de pagamentos de retalho. Permite, contudo, com base nesta informação, analisar em termos relativos a eficiência e o contributo dos instrumentos de pagamento para o bem-estar económico e social. A experiência recolhida ao longo deste primeiro trabalho constitui um ponto de partida para a realização de edições posteriores e abre perspectivas para introdução de melhorias em futuros estudos, designadamente nos seguintes domínios: (i) metodologia; e (ii) recolha e tratamento de dados.

7.1. Metodologia

Uma primeira dificuldade de aplicação está relacionada com o facto das instituições envolvidas no presente estudo não possuírem a sua contabilidade organizada de acordo com o método ABC, o que dificultou o apuramento dos custos associados à disponibilização dos instrumentos de pagamento, designadamente no que respeita à imputação dos custos às actividades identificadas. Com efeito, estando os custos totais inscritos nos diferentes centros de custos, foi necessário proceder à sua transposição para as actividades directamente relacionadas com os instrumentos de pagamento e para as respectivas actividades de suporte. Esta transposição foi efectuada com base em factores geradores/orientadores de custo, os quais foram livremente escolhidos pelas instituições participantes. A escolha de factores geradores/orientadores de custo muito diferentes pode originar estimativas de custos com significativas discrepâncias⁵⁷ e, conseqüentemente, influenciar a realização de análises comparativas e de sensibilidade. Neste sentido, sugere-se que, em próximas edições deste trabalho, sejam utilizados factores geradores/orientadores de custo comuns/harmonizados.

Conforme evidenciado pela lista de actividades constante do Quadro II.9, o presente estudo centrou a sua atenção nas actividades directamente relacionadas com os instrumentos de pagamento. Podendo não ter sido individualizadas todas as actividades relacionadas com a disponibilização dos instrumentos de pagamento, foi criada uma actividade denominada “Outras actividades”. Sendo esta uma actividade “residual”, foi solicitado um esforço às instituições participantes no sentido de imputarem o máximo possível de custos às actividades discriminadas, evitando assim uma eventual sobrestimação das “Outras actividades”.

Com vista à identificação das actividades directamente relacionadas com os instrumentos de pagamento, cada instituição participante realizou um trabalho interno de levantamento das principais actividades desenvolvidas. Porém, as actividades desenvolvidas por um banco de grande dimensão não são necessariamente as mesmas actividades executadas pelos bancos de menor dimensão. Este aspecto foi considerado aquando da discussão das propostas apresentadas pelos intervenientes no estudo, tendo a consolidação das mesmas resultado numa lista que, em princípio, reflecte a realidade

⁵⁷ Bem evidenciados nos indicadores de dispersão das estruturas de custos que se esperaria que fossem bastante menores, dada a homogeneidade em termos de actividade das instituições participantes.

de todas as instituições. Saliente-se ainda que a abordagem utilizada neste estudo pode ter resultado na identificação de tarefas pouco desagregadas. Com efeito, o nível de agregação da lista de actividades é variável e a definição do nível adequado deve ter como base o critério do custo-benefício. Uma lista de actividades mais detalhada fornece uma visão mais rigorosa das operações dos bancos na disponibilização dos instrumentos de pagamento. Daqui que, em exercícios futuros, seja de utilizar uma lista de actividades mais detalhada, com melhor definição e descrição de cada actividade em termos de conteúdo e abrangência.

De acordo com o anteriormente explicitado, a recolha da informação por parte das instituições participantes assentou no preenchimento de matrizes e respectivos mapas de apoio por instrumento de pagamento. Nestas matrizes, estão inscritas as diferentes actividades (em linha) e as rubricas de custos e de proveitos por natureza (em coluna). Contudo, enquanto os custos foram fornecidos com base na desagregação pelas diferentes actividades, os proveitos foram reportados por tipo de proveito. Em consequência, a não obtenção do valor dos proveitos originados por cada actividade impossibilitou a realização de um balanço económico por actividade e por canal.

Por sua vez, algumas das diferenças identificadas entre o âmbito deste trabalho e o dos outros estudos elaborados a nível internacional, sobre a mesma temática, fornecem pistas interessantes para desenvolvimentos futuros.

Primeiro, os estudos promovidos por outros bancos centrais analisam os custos e os proveitos associados aos instrumentos de pagamento, para os diferentes agentes envolvidos no processo da sua disponibilização, designadamente, bancos, banco central, retalhistas e consumidores. De forma distinta, o presente estudo está essencialmente focado nos custos e nos proveitos de disponibilização dos instrumentos de pagamento para o sistema bancário. Neste sentido, sugere-se que em edições futuras deste estudo possam ser incluídos os custos e os proveitos dos retalhistas e dos consumidores. Acresce que, para traduzir a nova realidade existente em Portugal no que respeita aos pagamentos de serviços (electricidade, água, carregamento de telemóveis, entre outros), se afigura particularmente interessante envolver também, em exercícios posteriores, outros prestadores não bancários de serviços de pagamentos.

Segundo, a maior parte dos estudos internacionais têm como principal objectivo analisar as políticas de preço e de custo adoptadas, com vista à melhoria da eficiência dos seus sistemas de pagamentos de retalho. Pelo contrário, no presente trabalho não foram considerados os preços praticados aos consumidores e comerciantes, não sendo assim possível aferir em que medida os preços praticados para cada instrumento de pagamento reflectem os custos suportados com a sua disponibilização.

7.2. Recolha e tratamento dos dados

Conforme exposto anteriormente⁵⁸, o exercício realizado no âmbito do controlo de qualidade dos dados permitiu obter um nível satisfatório de qualidade da informação para a prossecução dos objectivos deste estudo. Todavia, os dados agregados ao nível do instrumento de pagamento apresentam menor dispersão entre as instituições participantes do que a informação desagregada por actividade e/ou canal de pagamento. Neste sentido, com vista à obtenção de informação desagregada com melhor qualidade, estudos posteriores devem colocar maior ênfase na análise das actividades e dos canais de

⁵⁸ Ver secção 6.3.6.

pagamento. A este respeito, refira-se que a emergência de novos canais de pagamento electrónicos, o aumento crescente da sua utilização e a adaptação dos instrumentos de pagamento portugueses à realidade SEPA (*Single Euro Payments Area*) justificam uma atenção especial. É o caso da internet que, por apresentar evidentes vantagens quer para os consumidores quer para as instituições bancárias, deve merecer uma investigação aprofundada. A utilização de uma lista de actividades mais detalhada e definida em termos de conteúdo e abrangência, tal como acima sugerido, concorre igualmente para a obtenção de informação com melhor qualidade ao nível das actividades e/ou canais de pagamento.

A dispersão existente entre os valores fornecidos pelas instituições pode evidenciar três situações: (i) erros na recolha e reporte da informação (por exemplo, ao nível da imputação dos custos aos instrumentos de pagamento e às actividades); (ii) diferenças no apuramento do volume de transacções; e (iii) existência de economias de escala e de ganhos de eficiência. A necessidade de identificar, no futuro, os contributos de cada uma das situações para a dispersão, sugere que, por confronto com a base de informação actual se minimizem os erros de recolha e de reporte e se avalie a verdadeira dimensão das economias de escala e dos ganhos de eficiência.

As diferenças do volume de transacções são particularmente relevantes para os cartões de pagamento. Efectivamente, existem entendimentos distintos sobre o tipo de operações que devem ser consideradas como transacções realizadas com cartões de pagamento: enquanto algumas instituições incluem operações não financeiras (tais como as consultas de saldos e de movimentos), outras apenas consideram as operações financeiras ou com impacto contabilístico (tais como as compras e os pagamentos de serviços). Acresce que os serviços de pagamento disponibilizados pelas instituições possuem características diferenciadas: enquanto algumas instituições possuem cartões duais/mistos (com funções de débito e de crédito em simultâneo), outras disponibilizam cartões de débito “puro” ou cartões de crédito “puro”. No tratamento dos cartões mistos, é difícil distinguir as transacções que são efectuadas a débito daquelas efectuadas a crédito, pelo que, conseqüentemente, pode existir a dupla contabilização das transacções ou a utilização de estimativas menos realistas.

PARTE III – ANÁLISE ECONÓMICA E DE BEM-ESTAR

Capítulo 8. Introdução

Capítulo 9. Síntese dos Principais Resultados de Estudos sobre Sistemas de Pagamentos na Literatura Académica

Capítulo 10. Avaliação dos Instrumentos de Pagamento em Portugal: Resultados dos Inquéritos aos Consumidores e Retalhistas

Capítulo 11. Estimativas de Benefícios para os Consumidores e para as Instituições Bancárias pela Utilização Alternativa de Instrumentos de Pagamento Mais Eficientes

8. Introdução

No Capítulo 9 deste estudo, apresenta-se uma síntese dos principais estudos realizados a nível académico sobre custos e benefícios dos instrumentos de pagamento numa óptica de “bem-estar social”. Nestes estudos analisam-se as variáveis que influenciam a adopção de novos instrumentos de pagamento, a extensão das economias de escala proporcionadas pelas novas tecnologias e os ganhos sociais derivados da substituição de instrumentos de pagamento baseados em papel por instrumentos de pagamento electrónicos. Em geral, estes estudos são concludentes no sentido de sugerirem a importância do preço relativo dos instrumentos de pagamento nas escolhas dos consumidores, o papel da oferta de infra-estruturas de pagamento na difusão dos instrumentos baseados nas novas tecnologias, a existência de significativas economias de escala dos bancos na disponibilização dos instrumentos de pagamento electrónicos e o elevado potencial de ganhos sociais derivados da substituição de instrumentos de pagamento baseados em papel pelos instrumentos de pagamento electrónicos.

As experiências internacionais analisadas apontam no sentido de que a eficácia da política de preços depende significativamente do conhecimento, por parte dos consumidores/utilizadores, dos preços dos diversos serviços e canais de pagamento. Ora os resultados dos inquéritos anteriormente referidos sugerem que, tanto ao nível dos consumidores como dos pequenos retalhistas, apenas um número relativamente modesto dispõe de um conhecimento detalhado dos referidos preços.

Os resultados de um conjunto de inquéritos realizados junto dos consumidores, dos pequenos retalhistas e dos grandes retalhistas, permitiram analisar a utilização de cada meio de pagamento nos pontos de venda. Os principais resultados desta análise estão consubstanciados no Capítulo 10, destacando-se: (i) um peso relativo bastante diminuto do cheque; e (ii) a posição dominante do numerário, seguido do cartão de débito e do cartão de crédito. Estes resultados estão de acordo com os padrões de utilização dos instrumentos de pagamento existentes noutros países europeus.

Com base na informação reportada pelas instituições bancárias sobre os custos unitários e os tempos de processamento de serviços de pagamento efectuados através de canais diversos (balcão ou CA) é também evidenciada, no Capítulo 11, a existência de significativas economias de escala nos custos unitários dos canais do tipo electrónico/automático. Tendo em conta o número de transacções realizado nos diversos canais, foram estimados os “ganhos já efectivados” em termos de tempo de processamento e de custos de transacção derivados da utilização dos CA. Foram ainda calculados os “ganhos potenciais” admitindo uma substituição completa das transacções realizadas ao balcão por CA. Estes resultados, apenas para alguns casos para os quais se dispõe de informação com qualidade, são muito significativos.

No mesmo capítulo são apresentadas estimativas de benefícios para os consumidores e para as instituições bancárias, decorrentes da utilização de instrumentos de pagamento mais eficientes.

9. SÍNTESE DOS PRINCIPAIS RESULTADOS DE ESTUDOS SOBRE SISTEMAS DE PAGAMENTOS NA LITERATURA ACADÉMICA

A literatura académica sobre os custos e os benefícios dos instrumentos de pagamento inclui um conjunto de trabalhos de natureza muito diversa, quer no que respeita aos instrumentos de pagamento analisados, quer no que concerne às metodologias aplicadas. Acresce que, relativamente às fontes de informação utilizadas, alguns estudos recorrem a dados agregados por tipo de instrumento, serviço de pagamento ou sector (bancos e retalhistas), enquanto outros utilizam micro-dados obtidos através de inquéritos aos consumidores.

Importa salientar que, em alguns estudos, para além da análise de custos e benefícios referida, foi também avaliado o papel dos preços na adopção de novos comportamentos em termos da utilização dos instrumentos de pagamento electrónicos, designadamente através da estimação de elasticidades preço da procura e de elasticidades cruzadas. A maioria destes estudos sugere que os preços têm um papel importante na escolha dos instrumentos de pagamento mais eficientes.

Adicionalmente, outros estudos colocaram maior ênfase no lado da oferta, recorrendo, nomeadamente, a indicadores de disponibilidade de CA ou de terminais TPA como medida da difusão dos instrumentos de pagamento electrónicos.

São várias as variáveis que influenciam a escolha dos instrumentos de pagamento a utilizar nos pontos de venda. Enquanto alguns estudos constataam que o tempo de processamento das transacções representa um custo não negligenciável aquando da realização da escolha do instrumento de pagamento nos pontos de venda, outros estudos analisam as variáveis sócio-demográficas (idade, rendimento e nível de instrução) que influenciam a posse e a probabilidade de utilização dos instrumentos de pagamento. Para além das variáveis referidas, a literatura indica que o valor de transacção também tem impacto na escolha do instrumento de pagamento a utilizar nos pontos de venda.

Vários estudos apresentam estimativas de potenciais ganhos sociais significativos resultantes da difusão de instrumentos de pagamento electrónicos, por substituição do numerário ou do cheque. Os ganhos da difusão da nova tecnologia estão associados a economias de escala inerentes aos sistemas electrónicos (custos fixos significativos, custos variáveis muito baixos), aos efeitos de rede (a decisão de participar num sistema depende do número de participantes existente) e às externalidades (um participante ganha mais com a intensidade de utilização do sistema).

Apresenta-se de seguida um breve resumo dos principais estudos existentes na literatura académica sobre os custos e os benefícios dos instrumentos de pagamento.

Humphrey e Berger (1990) analisam os custos privados e sociais de nove instrumentos de pagamento nos EUA, tendo por base informação sobre: (i) custos bancários; (ii) custos para os retalhistas; (iii) estimativas de custos de utilização; e (iv) ganhos associados ao *float* dos consumidores. Os autores concluíram que o custo social do numerário era o mais reduzido (USD 0,04 por transacção), seguido das transferências electrónicas (USD 0,29), dos débitos directos (USD 0,47), dos cheques (USD 0,79) e do cartão de crédito (USD 0,88). Não obstante, para os utilizadores, o cheque e, em menor grau, o cartão de crédito apresentavam vantagens devido ao benefício do *float*, as quais eram traduzidas numa elevada utilização desses instrumentos, numa menor substituição do cheque por instrumentos electrónicos e, conseqüentemente, numa situação socialmente ineficiente.

Replicando o estudo de Humphrey e Berger (1990), com novos dados e uma metodologia mais desenvolvida de custo dos cheques, Wells (1996) voltou a examinar a questão da excessiva utilização do cheque nos EUA. Ao constatar que o *float* tinha diminuído significativamente desde o estudo de Humphrey e Berger, e que o cheque continuava a ser largamente utilizado nos EUA, Wells concluiu que o *float* não era a variável explicativa da popularidade do cheque junto do utilizador (Quadro III.1).

Quadro III. 1

CUSTOS SOCIAIS E CUSTOS PRIVADOS DO CHEQUE		
	Wells ⁽¹⁾	Humphrey-Berger ⁽²⁾
Total custos sociais	\$2,78 – 3,09	\$1,00
Total custos privados	\$2,69 – 3	< 0
Por memória: <i>float</i>	\$0,09	\$1,04

Fontes: Wells (1996) e Humphrey e Berger (1990).

Notas: ⁽¹⁾ Dados referentes a 1993.

⁽²⁾ Dados referentes a 1987.

Humphrey, Pulley, and Vesala (1996) construíram, com base em dados agregados dos instrumentos de pagamento e dos custos operacionais bancários, medidas de custo de utilização dos instrumentos de pagamento para 14 países da OCDE no período 1987-1993. Para além do preço dos serviços de pagamento, estes autores analisaram os efeitos de variáveis económicas e institucionais na escolha de cinco tipos de instrumentos de pagamento, tendo concluído que os preços não explicavam as diferenças de utilização dos instrumentos de pagamento entre os países e ao longo do período em estudo.

A partir de dados sobre os custos operacionais de bancos de 12 países europeus para o período 1987-1999 e sobre as transacções efectuadas através de cheques, transferências, cartões de pagamento e ATM, Humphrey, Willeson, Lindblom, and Bergendahl (2003) obtiveram estimativas de funções de custo compósitas. Estas estimativas sugerem a existência de economias de escala na ordem de 20% nos custos de processamento dos pagamentos no conjunto dos 12 países referidos. Nesta análise, os autores concluíram que os custos dos instrumentos de pagamento electrónicos (transferências bancárias e cartões de débito) representam cerca de um terço a metade dos custos do numerário e dos cheques⁵⁹.

Guibourg e Segendorf (2004) analisaram os custos e os preços dos serviços de pagamento na Suécia, usando dados fornecidos pelos bancos suecos e concluíram que os preços cobrados aos utilizadores (em particular aos consumidores) diferiam significativamente do custo variável da maioria dos serviços de pagamento prestados pelos bancos. A este respeito, os autores afirmam que “*especially in the case of consumers, relative prices convey no information at all*”.

Garcia Swartz, Hahn e Layne-Farrar (2004) apresentam para os EUA, com base em inquéritos aos custos dos retalhistas, informação dos bancos e um conjunto de hipóteses sobre custos e benefícios dos consumidores, estimativas do custo social líquido dos diversos instrumentos de pagamento. Do ponto de vista social, os instrumentos de pagamento mais eficientes variam dependendo do valor médio das transacções e do tipo de retalhista. Neste estudo, o custo social líquido do numerário era o mais elevado (USD\$ 1,74 por transacção de USD\$ 54 num supermercado), o do cheque situava-se

⁵⁹ Em Portugal, os valores situam-se no intervalo [5% - 20%] (ver Quadro II.16).

entre USD\$ 0,89 a USD\$ 1,21, o do cartão de débito entre USD\$ 0,85 a USD\$ 0,92 e o do cartão de crédito era o mais reduzido USD\$ - 0,74.

Klee (2006b) mostra que o custo em termos de tempo de processamento das transacções influencia também a escolha do instrumento de pagamento, nomeadamente entre o cartão de débito e o cheque. Com base na informação recolhida de micro-dados sobre as transacções efectuadas nos supermercados americanos, os resultados econométricos de Klee mostram que *“holding all else equal, on average, check transactions take approximately forty seconds longer than debit card transactions. On average, debit cards take only 70% of the amount of time a check transaction takes”*.

Humphrey, Kim e Vale (2001) obtiveram, com base em dados sobre custos e preços de bancos noruegueses para o período 1989-1995, estimativas de elasticidades preço para o levantamento de numerário nos ATM (-0,5), cheques (-1,07) e cartão de débito nos TPA (-0,29). Os autores concluíram que a política norueguesa de alinhar os preços dos serviços de pagamento com os custos de produção dos mesmos permitiu acelerar o grau de utilização dos instrumentos de pagamento electrónicos pelos consumidores, reduzindo significativamente os custos sociais na disponibilização dos instrumentos de pagamento.

Borzekowski e Kiser (2006) exploraram os micro-dados de um inquérito realizado junto de consumidores americanos em 2004 e, através de regressões econométricas, obtiveram evidência de que *“results indicate that debit is primarily replacing cash and checks”* Os autores chegaram a outros resultados de interesse: *“we find that substitution patterns are somewhat asymmetric; for example, removing debit would send consumers to cash, checks, and credit, in that order, but removing checks would divert payments equally to debit and cash, then to credit”*.

Utilizando também dados de um inquérito realizado junto de consumidores americanos em 2004, Ron Borzekowski, E. K. Kiser e S. Ahmed (2006) obtiveram uma estimativa para a elasticidade preço muito significativa: um aumento de 1,8% no preço das transacções efectuadas com cartão de débito estava associado a uma redução na probabilidade de utilização desse instrumento de pagamento de 12%. A frequência de utilização do cartão de débito diminui com a idade. Estes resultados sobre a influência de variáveis sócio-demográficas na escolha e utilização do instrumento de pagamento estão em linha com os estudos de Kennickell e Kwast (1997) e de Klee (2006a). No trabalho de Klee (2006a), com base nos micro-dados do *Survey of Consumer Finances* de 1995 a 2001 da Reserva Federal Americana, é demonstrado que *“families that are younger, higher income, and better educated are more likely to use electronic payment instruments, and more than one payment instrument”*.

Loix, Pepermans e Van Hove (2005) utilizaram micro-dados de um inquérito realizado aos consumidores belgas em 2004 para evidenciar que: (i) por um lado, a variável idade tem um impacto negativo na disponibilidade de cartão de débito nas carteiras dos consumidores mas, por outro lado, não tem impacto significativo na disponibilidade de cartão de crédito; (ii) a variável rendimento tem um impacto positivo na utilização do cartão de débito e do cartão de crédito; e (iii) o nível de instrução tem impacto nulo na disponibilidade do cartão de débito e positivo no cartão de crédito.

Bolt, Humphrey e Uittenbogaard (2005) compararam a experiência norueguesa com a da Holanda no que respeita à difusão de instrumentos de pagamento electrónicos e às respectivas política de preços dos serviços de pagamento. Utilizando dados agregados das transacções de cartões de débito *per capita*, do levantamento de numerário nos ATM e das transferências electrónicas e ao balcão, para o período 1990-2004, os autores obtiveram estimativas de equações de custos desses serviços tendo em

conta a disponibilidade dos ATM, terminais de TPA e preços dos serviços pagos pelos consumidores. Concluíram que *“the effect of terminal availability on relative debit card and ATM use exceeds that for pricing since the terminal elasticities are larger. This implies that convenience, safety, and other non-price attributes of different payment instruments are themselves an important inducement to change payment use, as long as terminals are available, than is price (...) the shift to electronic payments could have been speeded up when pricing is combined with terminal availability.”*

Bento (2004) apresenta estimativas de ganhos sociais resultantes da introdução de infra-estruturas automáticas para a utilização dos instrumentos de pagamento electrónicos em Portugal, como os Caixas Automáticas (CA) e os Terminais de Pagamento Automáticos (TPA). O valor da poupança de tempo proporcionada pela existência de uma extensa rede de CA, em termos de deslocações e de espera nos balcões para levantamento de numerário, situava-se na ordem dos 620 milhões de euros por ano. Os bancos realizam também uma poupança de custos no levantamento de numerário, propiciada pelo recurso aos ATM pelos seus clientes, estimada na ordem dos 140 milhões de euros por ano. Por sua vez, a rede de terminais TPA tinha um efeito positivo na geração de negócio, com ganhos estimados na ordem dos 300 milhões de euros. O autor concluiu que “o sistema de pagamentos português permite gerar valor económico de cerca de 1.060 milhões de euros por ano”.

10. AVALIAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO EM PORTUGAL: RESULTADOS DOS INQUÉRITOS AOS CONSUMIDORES E RETALHISTAS

Com o objectivo de recolher informação relativa à utilização dos cartões de pagamento em Portugal Continental, a Unice promoveu em 2005 a realização de dois inquéritos, um junto dos consumidores (1.800 entrevistas) e outro junto dos comerciantes (1.200 entrevistas). O presente Capítulo examina a utilização dos instrumentos de pagamento em Portugal, utilizando para o efeito os resultados obtidos através destes questionários. Para complementar esta informação, e uma vez que o estudo relativo aos comerciantes não abrangeu as empresas com mais de 100 pessoas ao serviço, o Banco de Portugal efectuou um inquérito às grandes superfícies comerciais.

10.1. Inquérito aos Consumidores

No inquérito realizado aos consumidores, foram analisados os seguintes aspectos: (i) escolha dos meios de pagamento e variáveis determinantes; (ii) preferências; (iii) imagem dos meios de pagamento; (iv) hábitos gerais de pagamento; (v) características mais valorizadas num determinado meio de pagamento; e (vi) conhecimento do custo de cheques e dos cartões de débito e de crédito. Neste inquérito, o universo objecto de estudo é a população residente, de ambos os sexos, com idades entre 15 anos ou mais, e bancarizada (têm conta aberta numa instituição de crédito, mesmo que seja uma conta conjunta). A ficha técnica deste inquérito encontra-se no Anexo 2. Em seguida, são apresentados os principais resultados deste inquérito.

No que respeita aos instrumentos de pagamento que os consumidores portugueses possuem, o Quadro III.2 evidencia que:

- A maioria dos portugueses possui pelo menos dois tipos de meio de pagamento: numerário (notas e moedas) e pelo menos um cartão de débito.
- Embora todos os portugueses detenham notas e moedas, mais de um terço (38%) possuem o cheque.
- No universo dos cartões, o cartão de débito é dominante. Mais de 80% dos portugueses detêm pelo menos um cartão de pagamento bancário⁶⁰, sendo que mais de três quartos (77%) detêm um ou mais cartões de débito. Por outro lado, o cartão de crédito é detido por 24% dos portugueses.

Por sua vez, a informação relativa à disponibilidade dos diferentes instrumentos de pagamento nas carteiras dos consumidores portugueses no momento da compra (Quadro III.2) sugere que:

- 100% dos portugueses trazem notas e moedas na carteira;
- A juntar às notas e moedas, a carteira de cerca de 30% dos portugueses traz igualmente cheques;
- Relativamente aos cartões de pagamento, 75% dos portugueses têm pelo menos um cartão de débito na carteira e 22% têm um cartão de crédito. Estes números demonstram que existe uma taxa de penetração muito significativa do cartão de débito.

⁶⁰ Ver Quadro III.4.

Quando se comparam estes resultados com os obtidos para os consumidores dos EUA (Quadro III.2), verifica-se que estes últimos trazem na carteira, com maior frequência, o cartão de crédito (60%), seguido do cartão de débito (53%). Somente 40% dos consumidores trazem na carteira cheques.

Quadro III. 2

CONSUMIDORES – INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO NA CARTEIRA (EM PERCENTAGEM)				
	Portugal ⁽¹⁾		EUA ⁽²⁾	
	Posse	Disponibilidade	Posse	Disponibilidade
Numerário	100	100	100	95
Cheques	38	29	83	39
Cartões de Débito	77	75	62	53
Cartões de Crédito	24	22	65	60

Fontes: Portugal – Unicre (Investigação meios de pagamento – Estudo particulares).

EUA – David C. Stewart, Global Concepts, 2005, FRS Payments Study.

Notas: ⁽¹⁾ Dados referentes a 2005.

⁽²⁾ Dados referentes a 2004.

Analisando os resultados do inquérito por níveis de rendimento (Quadro III.3), conclui-se que existe uma associação entre esta variável e a posse dos instrumentos de pagamento electrónicos. Com efeito, dos consumidores com elevado nível de rendimento (mais de 1250 € de rendimento líquido mensal), 90,0% possuem cartão de débito e 54,8% detêm cartão de crédito. Para os consumidores com rendimento líquido mensal compreendido entre 751 € e 1.250 €, estas percentagens diminuem para 87,0% e 29,5%, respectivamente. Esta tendência decrescente verifica-se igualmente para os consumidores com nível de rendimento até 750€, dos quais 64,3% possuem cartão de débito e 12,9% detêm cartão de crédito.

O Quadro III.3 evidencia ainda que a posse de cheques se relaciona positivamente com o nível de rendimento dos consumidores: enquanto 41,8% dos consumidores com mais de 1.250 € de rendimento líquido mensal possuem cheques, apenas 13,9% das domésticas e estudantes detêm este instrumento de pagamento.

Quadro III. 3

CONSUMIDORES – INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO NA CARTEIRA POR NÍVEIS DE RENDIMENTO MENSAL ⁶¹ (EM PERCENTAGEM)				
	Numerário	Cheques	Cartões de Débito	Cartões de Crédito
Total	99,8	29,0	75,1	21,7
Mais de 1250 €	99,8	41,8	90,0	54,8
751 € a 1250 €	99,7	28,1	87,0	29,5
Até 750 €	99,8	28,3	64,3	12,9
Domésticas/Estudantes	100,0	13,9	71,8	11,7

Fonte: Unicre (Investigação meios de pagamento – Estudo particulares).

O Quadro III.4 mostra que, do total de consumidores inquiridos, 57,2% só têm cartão de débito, 20,0% têm cartão de débito e cartão de crédito, 3,7% só têm cartão de crédito e 19,1% não possuem nenhum

⁶¹ Rendimento pessoal líquido mensal (€/mês).

cartão de pagamento. Os dados apresentados evidenciam também que a percentagem de consumidores que não possui qualquer cartão de pagamento aumenta com a idade. Refira-se, a título ilustrativo, que: (i) dos indivíduos pertencentes ao escalão etário dos 18 aos 34 anos de idade, 6,0% não tem nenhum cartão de pagamento; e (ii) no escalão etário dos 55 aos 64 anos de idade, 30,8% dos consumidores não possui qualquer cartão de pagamento.

Quadro III. 4

CONSUMIDORES – CARTÕES DE PAGAMENTO NA CARTEIRA POR SEXO E ESCALÃO ETÁRIO (EM PERCENTAGEM)				
	Só tem cartão de débito	Tem cartão de débito e cartão de crédito	Só tem cartão de crédito	Não tem nenhum cartão
Total	57,2	20,0	3,7	19,1
Por sexo				
Masculino	48,7	50,7	56,7	49,5
Feminino	51,3	49,3	43,3	50,5
Por escalão etário				
18-24 anos	79,2	9,9	4,8	6,0
25-34 anos	66,5	23,8	4,4	5,3
35-44 anos	59,1	26,1	5,0	9,8
45-54 anos	49,8	33,6	2,7	13,9
55-64 anos	50,2	15,0	4,1	30,8
Mais de 64 anos	36,3	9,8	1,0	52,8

Fonte: Unicre (Investigação meios de pagamento – Estudo particulares).

Para além de possibilitar o conhecimento dos instrumentos de pagamento que os consumidores escolhem deter na carteira, o inquérito realizado permitiu também entender os padrões de pagamento, designadamente no que respeita à utilização global e às diferenças na escolha dos instrumentos de pagamento em situações de compras diversas efectuadas nos pontos de venda.

Com vista à análise das diferenças na escolha dos instrumentos de pagamento em situações de compras diversas efectuadas nos pontos de venda, foi considerado um conjunto de situações variadas de compra em termos de montantes e de frequência. Os resultados obtidos são apresentados no Quadro III.5 e evidenciam que:

- 88,6% do total de transacções efectuadas nos pontos de venda são pagas com numerário, 9,8% com cartão de débito, 1,1% com cartão de crédito e apenas 0,4% através de cheque (este padrão de utilização dos instrumentos de pagamento verifica-se para os indivíduos do sexo masculino e do sexo feminino).
- O numerário é o instrumento de pagamento preferido para pagamento de compras de baixo valor (até cerca de 30 euros) e mais frequentes, tais como compras de jornais, revistas e café, compras de fruta, pão e leite, pagamento de refeições em restaurante e compras de vestuário corrente.
- Para compras de montante superior a 80€ aproximadamente, correspondentes a pagamentos efectuados nos super/hipermercados, a compras de electrodomésticos e a aquisições de viagens e mobiliário, o cartão de débito é o instrumento preferido pelos consumidores, ultrapassando assim o numerário.

- Em consumos regulares e de valor médio (entre 30€ e 80€), como as compras de vestuário corrente ou as idas ao super/hipermercado, o cartão de crédito é preferido ao cheque (mas ambos com níveis de preferência bastante inferiores ao numerário e ao cartão de débito).
- Para compras ocasionais de montante elevado (acima dos 280 € aproximadamente), nomeadamente compras de electrodomésticos, de viagens ou de mobiliário, o cheque é preferido ao cartão de crédito.

Quadro III. 5**CONSUMIDORES – PREFERÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO NOS PONTOS DE VENDA POR TIPO DE DESPESA**

	Numerário (%)	Cheques (%)	Cartões de Débito (%)	Cartões de Crédito (%)	Despesa média (€)
Total	88,6	0,4	9,8	1,1	10,37
Por tipo de despesa					
Jornais, Revistas, Café	98	0	2	0	2,2
Fruta, Pão, Leite	91	1	8	0	8,0
Restaurante	79	0	19	2	17,1
Comprar Camisola	59	0	37	4	30,4
Super/Hipermercado	43	2	49	6	81,1
Electrodomésticos	31	15	45	9	279,1
Viagem	34	14	41	11	475,4
Mobiliário	28	25	36	11	537,3

Fonte: Unicre (Investigação meios de pagamento – Estudo particulares).

De acordo com vários estudos publicados, e conforme sugerido no trabalho promovido pela Unicre, a imagem dos instrumentos de pagamento junto dos consumidores portugueses influencia de forma significativa a preferência de utilização desses instrumentos nos pontos de venda. Neste sentido, o Quadro III.6 apresenta a percentagem de associações de cada meio de pagamento com cada atributo, por parte dos consumidores portugueses, e face a uma lista de dez características. Refira-se que os resultados obtidos são consistentes com os dados referidos nos quadros anteriores sobre as preferências de utilização e posse na carteira dos instrumentos de pagamento.

Segurança, comodidade e facilidade de uso, aceitação na maior parte dos estabelecimentos e controlo das despesas constituem atributos que os consumidores portugueses revêem no cartão de débito. Por sua vez, a imagem do numerário está não só associada à aceitabilidade e ao controlo dos gastos, mas também à acessibilidade a qualquer pessoa e ao reduzido custo de utilização. A facilidade de acesso ao crédito e o prestígio são os principais atributos valorizados no cartão de crédito. Estas mesmas características são atribuídas ao cheque, embora de forma menos marcada, e combinadas com a segurança e o mais fácil controlo de gastos.

Contudo, estes atributos não são valorizados de igual forma por todos os consumidores. Com efeito, os resultados apresentados no Quadro III.6 evidenciam também que:

- o numerário apresenta uma elevada notação, com a valorização média mais alta, igual a 8,8;
- os cartões de débito têm uma apreciação ligeiramente acima da média e igual a 6,4;

- os cheques exibem uma valorização média de 3,5, apenas acima da valorização atribuída aos cartões de crédito⁶²;
- o cartão de crédito é o instrumento de pagamento menos apreciado pelos consumidores portugueses, com uma valorização média de 2,9 numa escala de 0 a 10.

Refira-se que 47% dos consumidores inquiridos declararam não gostar nada dos cartões de crédito, concedendo-lhes uma valorização de zero. O mesmo acontece com 29% dos consumidores relativamente ao cheque.

No estudo de Jonker (2005), sobre a apreciação que os consumidores holandeses têm dos instrumentos de pagamento: (i) o cartão de débito era considerado seguro, rápido e fácil de utilizar; (ii) o numerário era o mais barato e com altas cotações na facilidade de uso, rapidez e segurança; e (iii) o cartão de crédito era o instrumento de pagamento mais caro.

Quadro III. 6

CONSUMIDORES – ATRIBUTOS E VALORIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO (EM PORCENTAGEM)				
	Numerário	Cheques	Cartões de Débito	Cartões de Crédito
É o mais seguro	9,1	16,2	13,2	7,8
É o mais fácil /cómodo/prático de utilizar	10,6	7,5	14,7	6,5
É o mais aceite em todos os estabelecimentos	13,2	7,2	11,7	3,1
É acessível a qualquer pessoa	13,2	7,6	10,2	2,2
Permite controlar melhor os seus gastos	11,0	13,2	12,1	4,2
É o que traz mais vantagens ao utilizar	7,9	8,1	8,9	13,3
É o que tenho que pagar menos para usar	12,9	6,5	10,2	2,6
É o que permite obter mais descontos nas compras	9,0	6,8	6,1	7,8
É o que permite mais fácil acesso ao crédito	6,3	12,9	5,7	30,4
É o que dá mais prestígio	6,8	13,9	7,2	22,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0
Por memória:				
Valorização média (escala de 0 a 10)	8,8	3,5	6,4	2,9
Percentagem de consumidores que não gosta nada (valorização igual a zero)	0	29	15	47

Fonte: Unicre (Investigação meios de pagamento – Estudo particulares).

No que respeita às determinantes da utilização dos instrumentos de pagamento (Quadro III.7), os resultados obtidos sugerem que:

- A variável idade influencia a escolha do instrumento de pagamento a utilizar nas transacções nos pontos de venda, dado que os indivíduos com idade superior a 55 anos utilizam com maior

⁶² O facto do cartão de crédito ser mais utilizado do que o cheque pode estar relacionado com o custo em tempo de processamento. Trata-se de uma componente importante do custo de utilização dos instrumentos de pagamento para os consumidores, conforme evidenciado em alguns estudos realizados nos estabelecimentos comerciais na Holanda e nos EUA. Estes estudos sugerem uma vantagem, em termos de tempo de processamento, para o numerário (19 segundos na Holanda e 35 segundos nos EUA), seguido do cartão de débito (26 segundos na Holanda e 50 segundos nos EUA) e do cartão de crédito (28 segundos na Holanda e 55 segundos nos EUA). Na Holanda, o Porta-Moedas Electrónico é o mais eficiente em termos de tempo de processamento (14 segundos) e, em geral, a rapidez do processamento do pagamento é a razão mais invocada na escolha do meio de pagamento (Jonker, 2005). O tempo de processamento do cheque é consideravelmente mais elevado que o dos outros instrumentos de pagamento (77,53 segundos nos EUA, E. Klee, 2006b, Paper or Plastic).

frequência o numerário do que os indivíduos dos outros escalões etários (em mais de 90% das transacções) e com menor frequência os cartões de pagamento.

- Também a variável rendimento está associada à escolha do instrumento de pagamento a utilizar nas transacções nos pontos de venda, pois os consumidores com menor rendimento (domésticas/estudantes e até 750 €) utilizam com maior frequência as notas e moedas e com menor frequência os cartões de débito e de crédito. Por oposição, os consumidores com rendimento médio/alto (acima de 751 €) utilizam com maior frequência os instrumentos de pagamento electrónicos.
- Da mesma forma, o padrão de utilização dos instrumentos de pagamento nas transacções efectuadas nos pontos de venda também é condicionado pelo nível de escolaridade dos consumidores. Os indivíduos com um nível de escolaridade até ao ciclo preparatório utilizam com maior frequência o numerário e o cheque. Inversamente, indivíduos com maior nível de escolaridade utilizam com maior frequência os cartões de débito e de crédito.

Estes resultados estão em linha com aqueles apresentados na síntese da literatura académica⁶³.

Quadro III. 7

CONSUMIDORES – INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO UTILIZADOS NAS TRANSACÇÕES POR SEXO, IDADE, RENDIMENTO MENSAL E NÍVEL DE ESCOLARIDADE (EM PORCENTAGEM)				
	Numerário	Cheque	Cartão de Débito	Cartão de Crédito
Total	88,6	0,4	9,8	1,1
Por sexo				
Masculino	88,4	0,4	9,8	1,3
Feminino	88,8	0,5	9,8	0,9
Por escalão etário				
18-24 anos	89,4	0,1	9,7	0,7
25-34 anos	85,9	0,2	12,8	0,9
35-44 anos	87,1	0,2	10,9	1,7
45-54 anos	86,9	0,6	11,0	1,4
55-64 anos	90,6	0,5	7,8	1,1
Mais de 64 anos	94,4	1,1	4,1	0,4
Por nível de rendimento				
Mais de 1250 €	81,4	0,3	15,9	2,2
De 751€ a 1250€	86,2	0,1	12,1	1,4
Até 750€	91,9	0,7	6,8	0,5
Domésticas/Estudantes	91,6	0,1	7,5	0,7
Por nível de escolaridade				
Até ciclo preparatório	94,2	0,8	4,5	0,5
9º ano até 12º ano	87,0	0,2	11,5	1,3
Universitário	80,4	0,3	17,3	1,9

Fonte: Unice (Investigação meios de pagamento – Estudo particulares).

⁶³ Ver Capítulo 9.

Os resultados do inquérito aos consumidores portugueses comparam com aqueles obtidos em exercícios de inquirição similares realizados noutros países (Quadro III.8).

Quadro III. 8

UTILIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO – COMPARAÇÃO INTERNACIONAL				
	Numerário	Cheques	Cartões de Débito	Cartões de Crédito
Número de transacções (%)				
Portugal (2005)	88,6	0,4	9,8	1,1
EUA (2005)	33,0	11,0	33,0	19,0
Bélgica (2003)	81,3	-	14,8	1,0
Holanda (2002)	85,5	-	12,9	0,6
Valor das transacções (%)				
Portugal (2005)	56,9	4,1	31,8	6,4
Bélgica (2003)	62,7	-	32,2	4,4
Holanda (2002)	55,7	-	39,7	4,5
Valor médio por transacção (€)				
Portugal (2005)	6,65	87,37	33,78	69,92
Bélgica (2003)	17,57	-	49,81	99,02
Holanda (2002)	9,37	-	44,13	115,22

Fontes: EUA – American Bankers Association/ Dove Consulting, Consumer Payment Preferences, 2005.

Bélgica – Banque Nationale de Belgique, *Coûts, avantages et inconvénients des différents moyens de paiement*, 2005.

Holanda – Brits, H. e C. Winder, *Payments are no free lunch*, De Nederlandsche Bank NV, Occasional Studies Vol. 3 no. 2/2005.

Portugal – Unicre (Investigação meios de pagamento – Estudo particulares).

Em termos do peso do numerário nas transacções, Portugal apresenta um valor alto, mas em linha com o valor dos outros países europeus. Os EUA constituem um caso diferente, com um menor peso do numerário nas transacções e um elevado peso do cartão de crédito e do cheque. Relativamente ao peso dos instrumentos de pagamento no valor das transacções, Portugal, Bélgica e Holanda apresentam grandes semelhanças. O numerário ocupa o primeiro lugar no valor dos pagamentos nos pontos de venda, seguido do cartão de débito (com cerca de 32 a 40%) e do cartão de crédito (com cerca de 4 a 6,5%).

Quanto ao valor médio das transacções por instrumento de pagamento, as diferenças, em valor absoluto, são apreciáveis. No entanto, em termos de ordenação do valor médio das transacções por instrumento de pagamento, todos os países apresentam o mais baixo valor médio para o numerário, seguido pelo cartão de débito e, depois, pelo cartão de crédito. A despesa média apurada para Portugal era de 10,37 € (22,78 € para a Bélgica e 14,39 € para a Holanda).

O inquérito promovido pela Unicre recolheu também informação relativa à percepção que os consumidores portugueses têm dos preços que pagam pela detenção dos instrumentos de pagamento (cartões de débito, cartões de crédito e cheques), uma vez que, na quase totalidade dos casos, não existe qualquer preço para a utilização desses instrumentos nos pontos de venda. Os custos mais perceptíveis para os consumidores são aqueles associados ao preço dos livros de cheques e à anuidade dos cartões de débito e de crédito. Porém, mais de metade dos detentores destes instrumentos de pagamento declararam não saber qual o preço que pagam.

Conforme informação constante da Figura III.1, quando questionados sobre o custo dos livros de cheques, 49% dos consumidores que utilizaram cheques no último ano (2005) em estabelecimentos comerciais declararam que sabem qual é esse custo. Adicionalmente, a Figura III.2 evidencia que, quando inquiridos sobre o custo de um cheque adquirido em CA, apenas 25% dos consumidores que utilizaram cheques no último ano (2005) em estabelecimentos comerciais declararam conhecer esse custo. Assim, o valor médio percebido para o custo de um cheque oscila entre 0,5 € para um cheque adquirido em livro de cheques (com uma média percebida de 25 cheques por livro) e 1,1 € para um cheque adquirido em CA.

Figura III.1 Percepção do custo dos livros de cheques

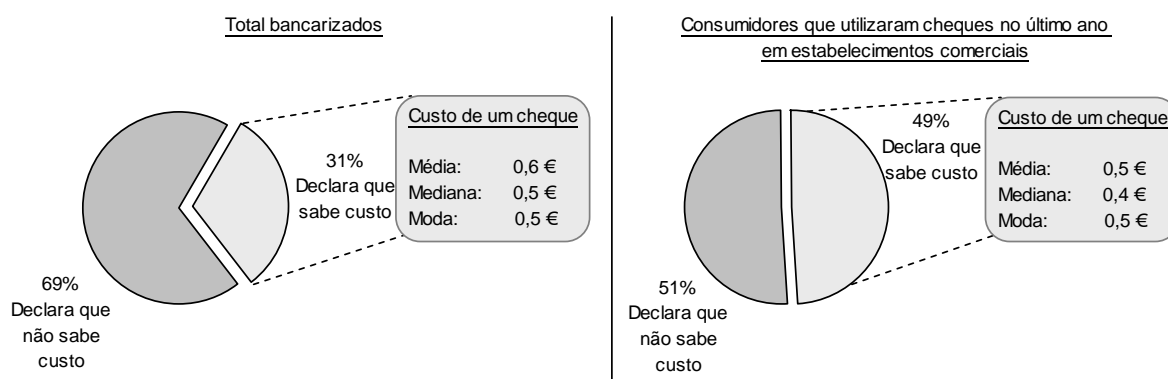
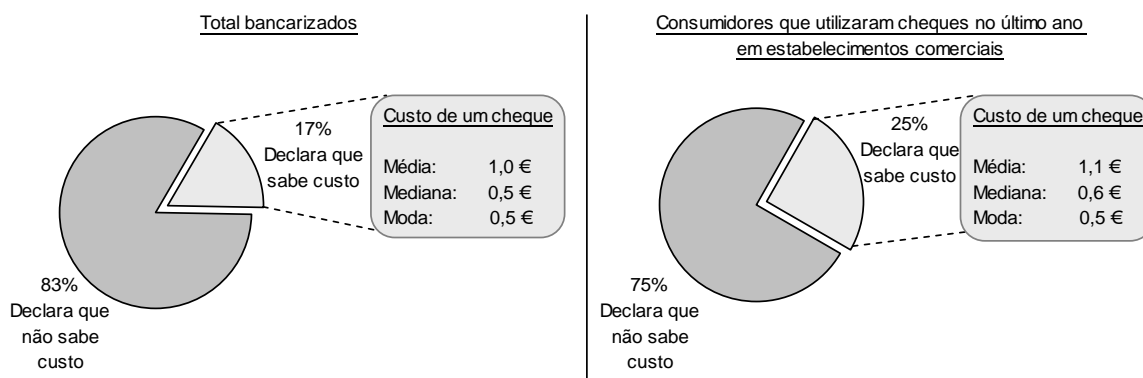


Figura III.2 Percepção do custo de um cheque no CA



No que respeita aos cartões de pagamento, 38% dos detentores de cartões de débito e 41% dos detentores de cartões de crédito afirmaram conhecer a anuidade do seu cartão (Figura III.3). A anuidade média percebida é de 8,8 € para os cartões de débito e de 14,5 € para os cartões de crédito. Importa igualmente assinalar que uma percentagem significativa dos indivíduos respondentes a este inquérito da Unicre afirma não pagar anuidade (para ambos os tipos de cartão, este é o valor mais frequentemente mencionado).

Acresce que os detentores dos cartões de crédito ignoram, na sua grande maioria, a taxa de juro do crédito aplicada aos saldos em dívida nos referidos cartões. Segundo a informação apresentada na

Figura III.4, apenas 18% dos consumidores que detêm cartão de crédito declara conhecer a taxa de juro aplicável. Esta percentagem é de 23% para os consumidores que detêm cartão de crédito e pagam em prestações. A taxa de juro média percebida varia entre 8,9% para os consumidores que detêm cartão de crédito e 10,5% para os consumidores que detêm cartão de crédito e pagam em prestações.

Figura III.3 Percepção do custo da anuidade dos cartões de débito e de crédito

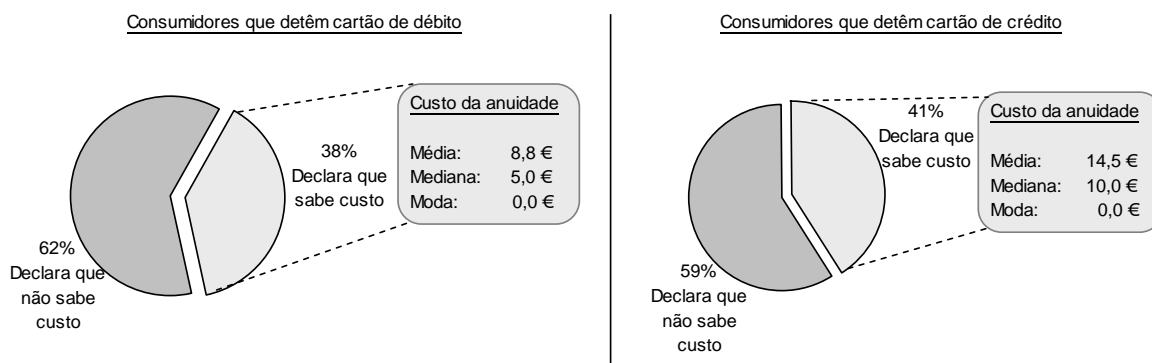
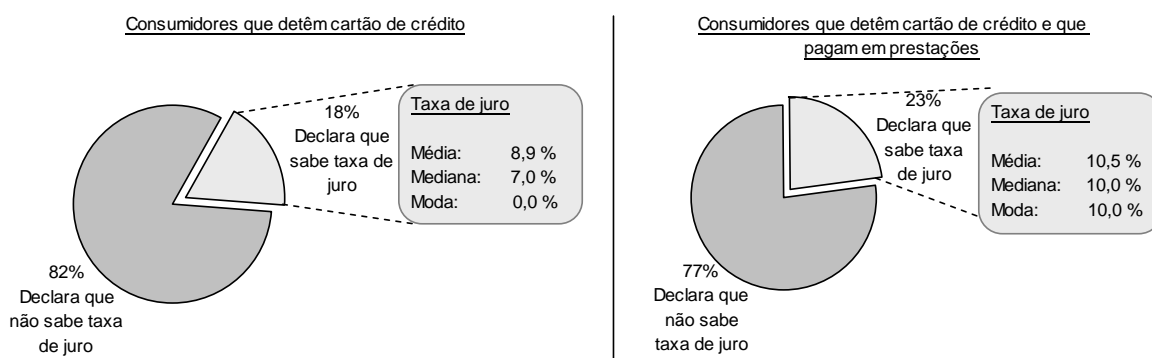


Figura III.4 Percepção do custo dos juros no cartão de crédito



Os resultados anteriores permitem concluir que o grau de conhecimento dos consumidores sobre os custos de detenção dos instrumentos de pagamento, revelado neste inquérito, é manifestamente insuficiente para que, no momento do pagamento, estes optem pelo instrumento mais eficiente.

10.2. Inquérito aos Retalhistas

O inquérito realizado aos comerciantes visava, entre outros objectivos, recolher informação sobre os padrões de utilização dos instrumentos de pagamento e sobre os custos associados ao seu tratamento e gestão. Neste inquérito, o universo objecto de estudo abrange apenas os comerciantes/retalhistas de pequena dimensão (comerciantes com menos de 100 empregados). A ficha técnica deste inquérito encontra-se no Anexo 3.

No que respeita à aceitação de instrumentos de pagamento (Quadro III.9), evidencia-se que:

- Todos os retalhistas aceitam o meio de pagamento numerário.
- Depois do numerário, o instrumento de pagamento com maior aceitação entre os comerciantes é o cheque (aceite por 66%), seguido dos cartões de débito (27%).
- Apenas 11% aceitam cartões de crédito.

Estes resultados sugerem uma taxa de aceitação dos instrumentos de pagamento electrónicos relativamente baixa. Ao contrário do caso belga (Quadro III.9), de que se dispõe de informação semelhante, os cartões de pagamento em Portugal apresentam taxas de aceitação significativamente mais baixas junto dos retalhistas.

Quadro III. 9

RETALHISTAS – ACEITAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO (EM PERCENTAGEM)

	Portugal	Bélgica
Aceitam dinheiro	100	100
Aceitam cheques	66	-
Aceitam cartão débito	27	93
Aceitam cartão crédito	11	69
Aceitam outros ⁽¹⁾	4	61

Fontes: Portugal – Unice (Investigação meios de pagamento – Estudo comerciantes)

Bélgica – Banque Nationale de Belgique (2005).

Nota: ⁽¹⁾ cartão loja, cartão pré-pago, e porta-moedas electrónico.

Conforme pode ser comprovado no Quadro III.10, a aceitação do cheque e dos cartões de pagamento está relacionada com o valor médio da venda. No que concerne aos cheques, é de notar que 66% dos retalhistas aceitam cheques, observando-se taxas de aceitação crescentes à medida que aumenta o valor médio da venda: para vendas com valor médio até 15 euros, a taxa de aceitação dos cheques é de 49%, aumentando esta para 85% nas vendas com valor médio superior a 25 euros. Para os cartões de pagamento, observa-se uma tendência semelhante, embora com níveis de aceitação mais baixos: nas vendas com valor médio até 15 euros, somente 12% dos retalhistas aceitam cartões de pagamento enquanto nas vendas com valor médio acima dos 25 euros, 45% dos retalhistas aceitam esse instrumento.

Quadro III. 10

RETALHISTAS – ACEITAÇÃO DE CHEQUES E CARTÕES DE PAGAMENTO, POR VALOR MÉDIO DE VENDA (EM PERCENTAGEM)

	Até 15 €	De 15,1 a 25 €	Superior a 25 €	Total
Cheques				
Aceita	49	81	85	66
Não aceita	51	20	15	34
Cartões de pagamento				
Aceita	12	42	45	27
Não aceita	88	58	55	73

Fonte: Unice (Investigação meios de pagamento – Estudo comerciantes).

Os resultados do inquérito sugerem também que existe uma forte relação entre a dimensão da empresa (em termos de número de empregados ao serviço) e a utilização dos instrumentos de pagamento electrónicos nas transacções (cartões de débito e de crédito). A informação apresentada no Quadro III.11 confirma esta evidência, na medida em que:

- Para os retalhistas com uma pessoa ao serviço, 91,5% dos pagamentos foram efectuados com numerário, enquanto para os com mais de 20 pessoas essa percentagem foi de 71,6%.
- Enquanto nas empresas com uma pessoa ao serviço, 3,4% dos pagamentos foram efectuados com cartão de débito e 0,1% foram realizados com cartão de crédito, nas empresas com mais de 20 empregados, essas percentagens foram de 23,0% e de 2,3%, respectivamente.
- A utilização dos cheques varia de forma pouco significativa com a dimensão do retalhista, tendo este instrumento sido utilizado em 2,2% dos pagamentos efectuados nas empresas com uma pessoa ao serviço, em 3,8% das compras realizadas nos retalhistas com mais de 10 e menos de 19 empregados e em 2,3% das transacções concretizadas nos comerciantes com mais de 20 trabalhadores.

Quadro III. 11

RETALHISTAS – UTILIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO, SEGUNDO A DIMENSÃO DA EMPRESA, MEDIDA PELO PESSOAL AO SERVIÇO (EM PERCENTAGEM)					
	Numerário	Cheques	Cartões de Débito	Cartões de Crédito	Outros
Pessoal ao serviço:					
1	91,5	2,2	3,4	0,1	2,8
2 a 9	85,8	2,4	10,7	0,8	0,3
10 a 19	78,2	3,8	15,0	1,5	1,5
20 a 99	71,6	2,3	23,0	2,3	0,9
Total	87,9	2,4	7,7	0,5	1,6

Fonte: Unicre (Investigação meios de pagamento – Estudo comerciantes).

Uma análise detalhada por escalão de valor das compras (Quadro III.12) evidencia que o numerário é o instrumento mais utilizado pelos comerciantes para receber pagamentos de baixo valor. Com efeito, as transacções até 50 euros representam 98% do total de operações efectuadas e são realizadas, na sua grande maioria, com numerário. Note-se que para compras com valor inferior a 100 €, o numerário é o instrumento de pagamento mais utilizado junto dos comerciantes, seguido, em muito menor escala, pelo cartão de débito. Sublinhe-se igualmente que, para compras com valor superior a 100 €, o cheque é o instrumento de pagamento mais utilizado. O cartão de crédito apresenta índices de recepção bastante inferiores aos restantes instrumentos de pagamento, atingindo os seus máximos de utilização nas compras com valor compreendido entre 100 € e 1.000 €. Consequentemente, cada venda com numerário tem um valor médio de 13,5 € e cada transacção com cheque apresenta um valor médio de 145,3 €. No que se refere aos cartões de pagamento, cada acto de venda com cartão de débito tem um valor médio de 35,4 €, enquanto cada transacção com cartão de crédito exhibe um valor médio de 117,7€

Quadro III. 12

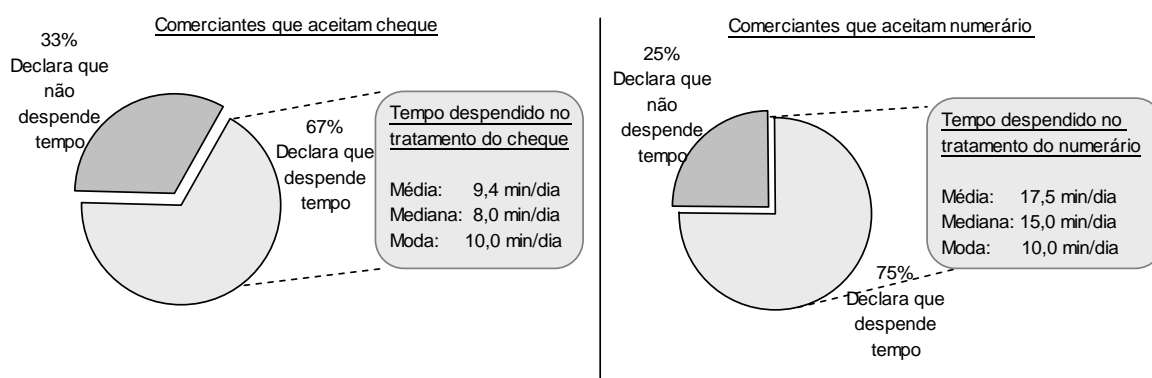
RETAILHISTAS – UTILIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO E ESTRUTURA DAS TRANSAÇÕES POR ESCALÃO DE VALOR DAS COMPRAS

	Numerário	Cheques	Cartões de Débito	Cartões de Crédito	Outros	Total
Escalão de valor das compras (%)						
Inferior a 10€	94,1	0,6	3,5	0,2	1,7	61,4
Entre 10€ e 20€	84,6	2,4	11,1	0,5	1,4	28,0
Entre 20€ e 50€	65,1	8,6	23,0	2,0	1,3	8,6
Entre 50€ e 100€	44,3	23,7	25,9	4,3	1,9	1,5
Entre 100€ e 500€	22,4	45,1	20,4	11,0	0,8	0,3
Entre 500€ e 1000€	15,1	60,2	14,0	10,8	2,2	0,1
Superiores a 1000€	14,8	65,9	9,1	8,0	1,1	0,1
Total	87,9	2,4	7,7	0,5	1,6	100,0
Valor médio de transacção (€)	13,5	145,3	35,4	117,7	17,5	18,9

Fonte: Unice (Investigação meios de pagamento – Estudo comerciantes).

Questionados sobre o tempo despendido no tratamento dos cheques e do numerário⁶⁴ (Figura III.5), 67% dos retalhistas que aceitam cheques declararam que despendem em média 9,4 minutos por dia no seu tratamento. No entanto, apenas 24% dos retalhistas que aceitam cheques afirmaram ter um custo com o seu tratamento e gestão⁶⁵, o qual ascende a 3,3 € por dia, em média (Figura III.6). Por sua vez, 75% dos retalhistas afirmaram que gastam em média 17,5 minutos por dia no tratamento de notas e moedas (Figura III.5). Contudo, apenas 24% dos retalhistas que aceitam numerário mencionaram ter um custo com o tratamento e gestão das notas e moedas⁶⁶ (Figura III.6), o qual ascende a 4,3 € por dia, em média. Em síntese, os dados do inquérito sugerem que o tratamento do numerário implica um custo superior ao dos cheques, tanto em termos de tempo despendido (minutos/dia) como em termos de custo monetário (€/dia).

Figura III.5 Tempo despendido no tratamento do cheque e do numerário

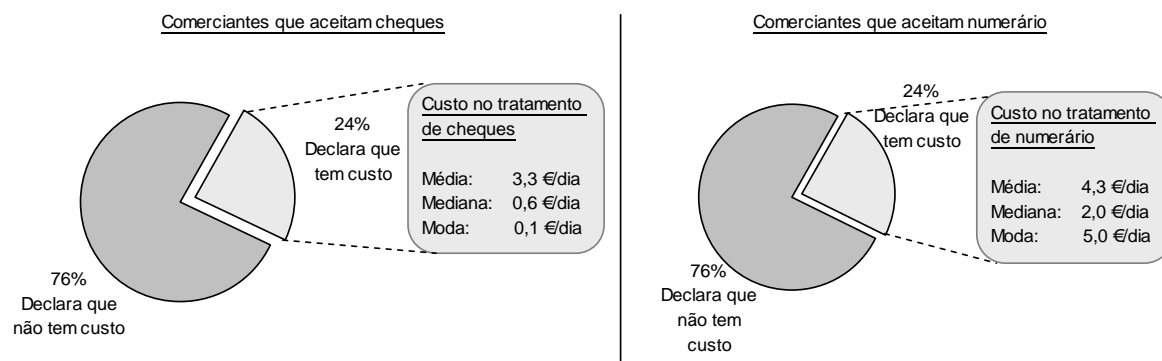


⁶⁴ O tempo despendido no tratamento dos cheques e do numerário inclui o tempo gasto na preparação das caixas registadoras, na gestão do numerário no final do dia, na verificação do correcto preenchimento dos cheques, nas deslocações ao balcão do banco para depósito de numerário ou cheques e para solicitar trocos, entre outras actividades.

⁶⁵ O custo com o tratamento e gestão dos cheques abrange a despesa que o negócio do retalhista tem com a aceitação do cheque, designadamente, o crédito mal parado.

⁶⁶ O custo com o tratamento e gestão do numerário compreende enganos com trocos, furtos, etc.

Figura III.6 Custo no tratamento e gestão do cheque e do numerário



No que respeita aos cartões de pagamento, os retalhistas incorrem em custos com a adesão e instalação de equipamento e com os pagamentos da mensalidade e da taxa de desconto. O inquérito realizado permitiu concluir que os retalhistas têm um fraco conhecimento sobre os custos com a aceitação dos diferentes instrumentos de pagamento, independentemente da rede com a qual têm contrato. Este fraco grau de conhecimento pode determinar escolhas menos eficientes dos comerciantes no que se refere ao instrumento preferencialmente admitido para pagamento.

10.3. Questionário a Grandes Superfícies

Para complementar a informação anteriormente apresentada, e uma vez que a inquirição promovida pela Unicre relativa aos comerciantes não abrangeu as empresas com mais de 100 indivíduos ao serviço, o Banco de Portugal efectuou um inquérito às grandes superfícies comerciais.

Este inquérito às grandes superfícies visava obter informação sobre a utilização dos instrumentos de pagamento nos pontos de venda durante o mês de Março de 2006, designadamente a estrutura da utilização desses instrumentos, o valor médio dos pagamentos por instrumento, e a estimativa do custo suportado pelas empresas com os diferentes instrumentos de pagamento. Para o efeito, foram enviados 23 questionários a empresas pré-seleccionadas, com mais de 100 empregados ao serviço. O questionário enviado às empresas consta do Anexo 4.

O universo das empresas inquiridas abrange os seguintes ramos de actividade: (i) comércio por grosso não especializado – CAE 519; (ii) comércio a retalho em estabelecimentos não especializados – CAE 521; (iii) comércio a retalho de outros produtos novos em estabelecimentos especializados – CAE 524; e (iv) restaurantes – CAE 553.

Dos 23 questionários enviados foram recebidas 16 respostas de empresas das CAE 521 e 524, o que corresponde a uma taxa de resposta de 70%. No entanto, das respostas recebidas, três foram excluídas do apuramento dos resultados finais: duas por apresentarem informação insuficiente e outra por se afastar significativamente do padrão⁶⁷. Não foi adoptado nenhum tratamento de não respostas.

⁶⁷ Dados de duas respostas recebidas foram ajustados. Tendo sido facultado o valor total de pagamentos efectuados com o cartão Visa Electron, e estando este valor imputado ao cartão de crédito, foi necessário proceder aos seguintes ajustamentos: (i) para obter o número de pagamentos realizados com cartão Visa Electron, divisão do valor total de pagamentos efectuados com cartão Visa Electron pelo valor médio de cada

Foram ainda recebidas oito respostas adicionais, enviadas por empresas que não tinham sido previamente seleccionadas, mas que pertencem ao grupo empresarial de uma das empresas inquiridas. Destas oito respostas adicionais, e após consulta dos dados constantes no Ficheiro de Unidades Estatísticas (INE), apenas cinco foram consideradas no apuramento dos resultados finais deste exercício.

Quadro III. 13

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA DO QUESTIONÁRIO A GRANDES SUPERFÍCIES (EM PORCENTAGEM)				
	Respostas recebidas		Respostas válidas	
	Total – Empresas dos sectores analisados	Total – Empresas com mais de 100 trabalhadores	Total – Empresas dos sectores analisados	Total – Empresas com mais de 100 trabalhadores
Pessoal ao serviço	14,1	52,7	13,2	49,6
Volume de vendas	23,6	62,5	21,6	57,2

Fonte: INE (Ficheiro de Unidades Estatísticas, 2004, extracção Junho de 2006).

Assim, para o apuramento dos resultados finais, foi considerado um total de 18 respostas válidas. No seu conjunto, estas respostas correspondem a 13,2% do pessoal ao serviço e a 21,6% do volume de vendas do total dos sectores inquiridos, utilizando como referência o Ficheiro de Unidades Estatísticas de 2004 (Quadro III.13). Excluindo as empresas com menos de 100 pessoas ao serviço, estas respostas representam 49,6% do pessoal e 57,2% do volume de vendas.

No Quadro III.14 são apresentados os resultados apurados:

- O numerário foi o instrumento de pagamento mais utilizado nas grandes superfícies, quer em termos de número de transacções, quer em termos de valor. Com efeito, as transacções efectuadas com numerário representaram 66,1% do total de operações realizadas e 38,5% do valor global das vendas registadas em Março de 2006.
- Com um peso inferior no que respeita ao número de transacções, mas muito semelhante em termos de valor das vendas, o cartão de débito foi utilizado em 21,1% do total de compras efectuadas nas grandes superfícies, representando 37,3% do valor total das vendas realizadas.
- Por sua vez, 6,8% das transacções foram efectuadas com cartão de crédito, correspondendo a 16,3% do montante total das vendas.
- O cheque foi o instrumento de pagamento menos utilizado nas grandes superfícies, sendo apenas responsável por 0,1% das transacções efectuadas e por 1,1% do valor das vendas.

Estes resultados evidenciam uma estrutura de preferências na utilização dos instrumentos de pagamento com uma ordenação idêntica à obtida pela Unicre no inquérito realizado aos pequenos retalhistas, com excepção das posições relativas do cheque e do cartão de crédito, que se invertem. Efectivamente, o cheque aparece em quarta posição e o cartão de crédito em terceira no inquérito às grandes superfícies, enquanto no inquérito aos retalhistas as posições se invertem (terceira posição para o cheque e quarta posição para o cartão de crédito).

pagamento; (ii) subtracção do número e do valor dos pagamentos efectuados com cartão Visa Electron aos cartões de crédito e adição aos cartões de débito.

Quadro III. 14

UTILIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO NAS GRANDES SUPERFÍCIES (EM PERCENTAGEM)							
	Numerário	Cheques	Cartões de Débito ^(b)	Cartões de Crédito ^(b)	Cartões de Loja/Cliente	Outros	Total
Nº transacções (em % do total)	66,1	0,1	21,1	6,8	1,1	4,8	100
<i>Pequenos retalhistas^(a)</i>	<i>87,9</i>	<i>2,4</i>	<i>7,7</i>	<i>0,5</i>	<i>n.d.</i>	<i>1,6</i>	<i>100</i>
Valor transacções (% do total)	38,5	1,1	37,3 ^(a)	16,3 ^(a)	4,5	2,3	100
<i>Pequenos retalhistas^(a)</i>	<i>62,8</i>	<i>18,1</i>	<i>14,4</i>	<i>3,2</i>	<i>n.d.</i>	<i>1,5</i>	<i>100,0</i>

Fonte: Banco de Portugal – QIP, 2006 (Questionário sobre instrumentos de pagamento realizado pelo Banco de Portugal a empresas com mais de 100 pessoas ao serviço).

Notas: ^(a) Resultados do inquérito aos pequenos retalhistas promovido pela Unicre.

^(b) Valores ajustados (*Visa Electron*).

O Quadro III.15 fornece uma comparação entre os valores por transacção apurados pelo Banco de Portugal no questionário às grandes superfícies e os valores obtidos pela Unicre no inquérito promovido junto dos pequenos retalhistas. Assim, destacam-se as seguintes evidências:

- O numerário é o instrumento de pagamento que apresenta o valor mais baixo por transacção, quer nas grandes superfícies quer nos pequenos comerciantes (cerca de 13 €).
- Pelo contrário, o instrumento de pagamento com valor por transacção mais elevado é o cheque, exibindo um valor ligeiramente superior no pequeno retalho (145,28 €) face às grandes superfícies (115,45 €).
- As transacções efectuadas com cartões de débito têm um valor médio de 33,30 € nas grandes superfícies e 35,38 € nos pequenos retalhistas.
- Por último, o valor por transacção realizada com cartões de crédito é igual a 49,62 € nas grandes superfícies e a 117,67 € nos pequenos retalhistas. Esta divergência⁶⁸ encontra justificação nos seguintes factos: (i) menor aceitação do cartão de crédito por parte dos pequenos retalhistas⁶⁹ face às grandes superfícies, em contrapartida do cheque; e (ii) diferença na tipologia de bens adquiridos com cartão de crédito nestes dois comércio (Quadro III.5).

Relativamente à informação do custo de processamento para o conjunto dos instrumentos de pagamento, somente sete empresas apresentaram respostas válidas, embora a amostra seja representativa. Com efeito, o número de transacções e o valor das vendas utilizados no cálculo dos custos unitários correspondem a 64,3% do total das transacções e a 54,7% do total das vendas. Para o conjunto das 7 respostas, o custo médio foi estimado em 18,9 cêntimos por transacção e em 0,9 cêntimos por euro de vendas. Estes valores encontram-se próximos dos apurados para o sector retalhista na Holanda e na Bélgica (Quadro III.16).

⁶⁸ Que se mantém na mesma ordem de grandeza após consideração do valor ponderado com os cartões de loja/cliente.

⁶⁹ Conforme referido no Capítulo 10.2, apenas 11% dos retalhistas aceitam cartões de crédito.

Quadro III. 15

VALOR POR TRANSACÇÃO (€)		
	Grandes superfícies ^(a)	Pequenos retalhistas ^(b)
Numerário	13,23	13,48
Cheques	115,45	145,28
Cartões de Débito ^(c)	33,30	35,38
Cartões de Crédito ^(c)	49,62	117,67
Cartões de Loja/Cliente	111,87	-
Outros	34,53	17,45
Total	22,14	18,87

Fonte: Banco de Portugal – QIP, 2006.

Notas: ^(a) Valor médio ponderado, em que os ponderadores utilizados correspondem ao peso das empresas em termos de vendas em 2004.

^(b) Resultados do inquérito aos pequenos retalhistas promovido pela Unicre.

^(c) Valores ajustados (*Visa Electron*).

Quadro III. 16

CUSTOS UNITÁRIOS PARA O SECTOR RETALHISTA (EM CÊNTIMOS)		
	Por transacção	Por 1 € de vendas
Portugal	18,9	0,9
Holanda	17,3	1,2
Bélgica	28,1	1,2

Fontes: Banco de Portugal – QIP (2006), Quadro II.4 e Quadro II.7.

11. ESTIMATIVAS DE BENEFÍCIOS PARA OS CONSUMIDORES E PARA AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS PELA UTILIZAÇÃO ALTERNATIVA DE INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO MAIS EFICIENTES

No presente Capítulo são apresentadas algumas estimativas de custos e de benefícios decorrentes da utilização dos diferentes instrumentos e canais de pagamento, para os consumidores e para as instituições bancárias. Estas estimativas foram obtidas com base na informação fornecida pelas instituições participantes (instituições bancárias, Unicre e SIBS), designadamente relativa a: (i) custos associados ao processamento das transacções; (ii) proveitos obtidos; (iii) tempo médio de processamento; (iv) número e valor das transacções realizadas; e (v) outra informação quantitativa sobre os cartões de pagamento. A informação reportada pelos bancos e pela Unicre consta do Anexo 5.

Tendo como referência a informação relativa a custos e tempos de processamento do mesmo serviço de pagamento prestado por diferentes canais (balcão *versus* CA), foram apurados, para os consumidores e para as instituições bancárias, os benefícios efectivos e potenciais derivados da adopção da alternativa mais eficiente. Assim, são apresentados os benefícios para os consumidores, em termos de ganhos de tempo de processamento das transacções, e para as instituições bancárias, em termos de redução de custos.

O número das transacções utilizado neste exercício corresponde apenas às instituições de crédito participantes⁷⁰ e à Unicre, pelo que os ganhos apurados subestimam os benefícios do conjunto do sistema bancário.

Adicionalmente, a informação de custos e de proveitos facultada permitiu comparar os graus de cobertura dos custos pelos proveitos decorrentes da substituição do instrumento de pagamento menos eficiente pelo mais eficiente.

Em todos os casos, as estimativas de ganhos apresentadas não têm em conta as economias de escala subjacentes às novas tecnologias de informação e comunicação.

11.1. Benefícios estimados para os consumidores e para as instituições bancárias

A introdução de novos serviços de pagamento permitida pelos progressos nas tecnologias de informação e de comunicação aumentou o campo de escolhas dos consumidores nos pagamentos de bens e serviços. Os instrumentos de pagamento electrónicos apresentam significativos ganhos em termos de segurança, facilidade de uso, conveniência e tempo de processamento, para além de outras características. Contudo, os benefícios resultantes têm, muitas vezes, uma natureza qualitativa e, por isso, são dificilmente quantificáveis, de que é exemplo a utilização dos CA, pela sua disponibilidade (24 horas por dia) e acessibilidade (rede significativamente mais abrangente do que a rede de balcões dos bancos).

Com vista à estimação dos benefícios quantificáveis, foi aplicada a seguinte metodologia⁷¹:

⁷⁰ Nos cálculos dos ganhos obtidos nas consultas de saldos e de movimentos, foram incluídas as consultas feitas na rede Multibanco. Os dados globais de transacções por canais não estavam disponíveis.

⁷¹ Esta metodologia de estimativa de benefícios é semelhante, em grande medida, à do estudo de Stavins (1997) sobre os ganhos derivados da substituição do cheque tradicional pelo cheque electrónico nos EUA.

- a) Apuramento, por inquirição directa junto das instituições bancárias da seguinte informação: (i) número de transacções; (ii) custo por transacção e (iii) tempo médio de processamento.
- b) Determinação do benefício efectivo por aplicação ao número de transacções realizadas do diferencial em tempo e em custo das duas alternativas (balcão *versus* CA).
- c) Determinação do benefício potencial por aplicação, ao número de transacções realizadas com a alternativa com maior consumo de recursos, do diferencial em tempo e em custo das duas alternativas (balcão *versus* CA).

Assim, considerando duas alternativas para efectuar o mesmo serviço de pagamento nas instituições bancárias (balcões ou caixas automáticas), e sabendo que a cada uma das alternativas corresponde uma utilização de recursos diferente, foram obtidos os tempos médios de processamento, os custos por transacção e o número de transacções dos seguintes serviços: depósito de numerário, levantamento de numerário, transferências a crédito e consultas de saldos e de movimentos (Quadro III.17). Os números apresentados evidenciam que o tempo médio de processamento dos serviços efectuados nos CA é inferior ao necessário para realizar o mesmo serviço ao balcão das instituições bancárias. Da mesma forma, o custo por transacção de um serviço de pagamento efectuado nos CA é inferior àquele incorrido para realizar o mesmo serviço ao balcão das instituições bancárias.

Considere-se o exemplo do depósito de numerário. Neste caso, para os consumidores, o diferencial em tempo de processamento entre um depósito de numerário efectuado ao balcão e um depósito de numerário realizado no CA é, em média, de 97 segundos. Adicionalmente, para as instituições bancárias, o diferencial em custo por transacção entre um depósito de numerário efectuado ao balcão e um depósito de numerário realizado no CA é de 0,26 €, em média (Quadro III.17). Assim, a substituição de um depósito de numerário feito ao balcão por um depósito no CA permitiria, aos consumidores, poupar 97 segundos em termos de tempo de processamento e, às instituições bancárias, obter uma redução de custos por transacção de 26 cêntimos.

Quadro III. 17

TEMPOS MÉDIOS DE PROCESSAMENTO, CUSTOS POR TRANSACÇÃO E NÚMERO DE TRANSACÇÕES			
	Tempo médio de processamento (em segundos)	Custo por transacção (€)	Número de transacções (em milhões)
Depósito de numerário ^(a)			
Balcão	158	0,93	56,5
Caixa Automático	61	0,67	16,4
Levantamento de numerário ^(a)			
Balcão	129	0,88	22,1
Caixa Automático	35	0,20	431,1
Transferências a crédito			
Balcão	271	0,74	5,9
Caixa Automático	60	0,14	8,4
Consultas de saldos			
Balcão	70	n.d.	n.d.
Caixa Automático	36	n.d.	79,8
Consultas de movimentos			
Balcão	57	n.d.	n.d.
Caixa Automático	40	n.d.	155,7

Fontes: Instituições participantes - bancos, Unicre e SIBS.

Nota: ^(a) O custo unitário da actividade de depósito de numerário foi estimado em 0,93 € no canal balcão e em 0,67 € no canal CA. Por sua vez, o custo unitário da actividade de levantamento de numerário foi estimado em 0,88 € no canal balcão e em 0,20 € no canal CA. Anota-se que estes custos unitários não são comparáveis com o custo unitário apurado para o instrumento de pagamento numerário (1,85 €, conforme Quadro II. 16),

porquanto este último inclui a totalidade dos custos associados ao levantamento/depósito de numerário ao balcão, designadamente os custos associados à recolha/transporte, ao levantamento, ao depósito, à guarda e tratamento de numerário na agência, à gestão da tesouraria física, à gestão e controlo central das actividades, aos processos com notas falsas, ao serviço de assistência a clientes e às outras actividades.

Com base nesta informação, foram calculados os benefícios efectivos e potenciais para os consumidores e para os bancos, os quais são apresentados no Quadro III.18.

Retomando o exemplo anterior do depósito de numerário, o benefício efectivo para os consumidores que actualmente efectuam este serviço de pagamento nos CA estima-se em 443 milhares de horas de redução no tempo de processamento das transacções. Por sua vez, o benefício potencial para os consumidores que actualmente efectuam depósitos de numerário ao balcão ascende a 1.523 milhares de horas de redução no tempo de processamento e concretizar-se-ia se estes consumidores substituíssem o balcão pelo CA. Para as instituições bancárias, os benefícios efectivo (associado aos depósitos de numerário actualmente efectuados em CA) e potencial (associado à substituição do balcão pelo CA para depósito de numerário) foram estimados em 4,3 milhões de euros e em 14,7 milhões de euros de redução de custos, respectivamente.

De acordo com os dados da OCDE (2007), o salário horário bruto médio em Portugal, em 2005, foi igual a 6,34 €. Assim, o equivalente monetário em euros da poupança efectiva do tempo de processamento obtido pelos consumidores corresponde a 86 milhões de euros, em 2005.

Em conclusão, a disponibilização de novos serviços de pagamento nos canais alternativos ao balcão (CA, internet e telefone) proporcionou benefícios muito significativos aos consumidores e às instituições bancárias, quer em termos de tempo de processamento quer em termos de custos.

Quadro III. 18

BENEFÍCIOS ESTIMADOS PARA OS CONSUMIDORES E PARA AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS DECORRENTES DA SUBSTITUIÇÃO DAS OPERAÇÕES EFECTUADAS NO BALCÃO PELO CAIXA AUTOMÁTICO		
	Benefício efectivo	Benefício potencial
Depósito de numerário		
Consumidores (em milhares de horas)	443	1.523
Bancos (em milhão de euros)	4,3 ^(a)	14,7
Levantamento de numerário		
Consumidores (em milhares de horas)	11.207	575
Bancos (em milhão de euros)	289,9 ^(b)	14,9
Transferências a crédito		
Consumidores (em milhares de horas)	491	347
Bancos (em milhão de euros)	5,1	3,6
Consultas de saldos e de movimentos		
Consumidores (em milhares de horas)	1.487	n.d.
Bancos (em milhão de euros)	n.d.	n.d.
Total		
Consumidores (em milhares de horas)	13.628	2.445
Bancos (em milhão de euros)	299,3	33,2

Fontes: Instituições participantes - bancos, Unicre e SIBS.

Notas: ^(a) correspondente a uma redução de custos em depósitos no instrumento numerário de cerca de 0,7% do custo total.

^(b) correspondente a uma redução de custos no instrumento numerário de cerca de 46% do custo total.

Nos Quadros III.19 e III.20, são apresentadas estimativas de benefícios e custos (quantificáveis) dos cartões de pagamento para os consumidores.

Enquanto os benefícios para o consumidor, resultantes da utilização do cartão de débito, são estimados em cerca de 8,33 € por cartão e 0,10 € por transacção, os custos ascendem a 3,57 € por cartão e a 0,04 € por transacção. O valor médio da anuidade por cartão de débito é estimado em 2,9 €⁷², o que compara com 9 € da média europeia (CE, 2007, pág. 99).

Por sua vez, os benefícios para o consumidor decorrentes da utilização do cartão de crédito são estimados em 8,00 € por cartão e 0,23 € por transacção, face a custos de 36,29 € por cartão e de 1,06 € por transacção. A média da anuidade por cartão de crédito situa-se nos 19,5 €, o que compara com as médias de 23 € da VISA e 24 euros da MasterCard, na Europa (CE, 2007, pág. 98).

Quadro III. 19

BENEFÍCIOS E CUSTOS DO CARTÃO DE DÉBITO		
	Benefícios (mil euros)	Custos (mil euros)
Benefícios	1.482,0	n.a.
Acesso aos CA ^(a)	71.087,2 ^(b)	n.a.
Anuidades	n.a.	25.055,0
Outros custos ^(c)	n.a.	6.009,2
Total	72.569,2	31.064,2
Por transacção (€) (TPA e levantamentos de numerário nos CA)	0,10	0,04
Por cartão (€)	8,33	3,57

Fontes: Instituições participantes - bancos.

Notas:^(a) Ganhos derivados da rede CA (serviço contínuo 24 horas por dia, 7 dias por semana), nomeadamente, em termos de tempo de deslocação, de espera e de processamento (Quadro III.18 face ao canal balcão), nas consultas de saldos e de movimentos da conta bancária associada ao cartão, nas compras de bilhetes, nos pagamentos à Administração Pública e nos pagamentos de baixo valor, entre outros.

^(b) Valor monetário estimado para os ganhos em tempo de processamento face à alternativa balcão (Quadro III.18).

^(c) Este item inclui os outros custos resultantes da aplicação do preçário, como por exemplo, o pedido de uma segunda via do cartão, etc.

Quadro III. 20

BENEFÍCIOS E CUSTOS DO CARTÃO DE CRÉDITO		
	Benefícios (mil euros)	Custos (mil euros)
<i>Float</i>	9.640,2	n.a.
Pontos/milhas	10.536,9	n.a.
Anuidades	n.a.	49.042,1
Outros custos ^(a)	n.a.	42.478,2
Total	20.177,1	91.520,3
Por transacção (€)	0,23	1,06
Por cartão (€)	8,00	36,29

Fontes: Instituições participantes - bancos e Unicre.

Nota:^(a) Este item inclui os outros custos resultantes da aplicação do preçário, como por exemplo, o pedido de uma segunda via do cartão, etc.

⁷² Esta estimativa foi apurada com base nos proveitos totais relativos a anuidades de cartões de débito e no número total de cartões de débito emitidos, independentemente de estarem ou não activos.

11.2 Benefícios da substituição de instrumentos de pagamento

Considerando que os ganhos para a sociedade derivam da substituição de um instrumento com um custo unitário por transacção mais elevado por outro com um custo unitário menor, é apresentada uma estimativa dos benefícios decorrentes: (i) da substituição de cheques por transferências bancárias e por débitos directos e (ii) substituição de transacções efectuadas com numerário por transacções com cartão de débito.

Para o efeito, foram utilizados os resultados obtidos na parte II deste estudo, designadamente sobre os custos e os proveitos unitários do sector bancário com a disponibilização de cada instrumento de pagamento. Estes resultados estão sintetizados no Quadro III.21.

Quadro III. 21

CUSTOS E PROVEITOS UNITÁRIOS DO SECTOR BANCÁRIO POR INSTRUMENTO DE PAGAMENTO (EM EUROS)				
	Custo unitário	Proveito unitário	Custo unitário líquido	Unidade
Numerário	1,85	0,08	1,77	levantamento/depósito ao balcão
Débitos directos	0,09	0,15	-0,05	instrução de débito directo
Cheques	1,45	0,57	0,88	cheque apresentado
Transferências a crédito	0,28	0,26	0,02	transferência
Cartões de débito	0,23	0,19	0,04	transacção

Fonte: Quadro II.20.

Desta forma, a substituição de um terço dos cheques apresentados (em 2005) por transferências a crédito e débitos directos, em igual quantidade, permitiria obter uma melhoria significativa no grau de cobertura dos custos associados à disponibilização dos instrumentos de pagamento.

Com efeito, a substituição de cheques por transferências a crédito e por débitos directos significa a redução de um instrumento de elevado custo unitário líquido (cheque com 0,88 €) e o aumento de outros com custo unitário líquido ligeiramente positivo ou negativo (transferências a crédito com 0,02 € e débitos directos com -0,05 €). Desta forma, o grau de cobertura do conjunto dos instrumentos de pagamentos melhoraria, passando de 63,3% para 66,5%.

Relativamente à estimativa dos ganhos derivados da substituição do numerário por cartão de débito, o custo unitário de um levantamento/depósito de numerário ao balcão é 1,85 euros que compara com um custo unitário de uma transacção com cartão de débito de 0,23 euros (ver Quadro III.21), correspondendo a uma margem de 8,0. Considerando que um levantamento de numerário pode dar origem a vários pagamentos, então, a substituição de 8,0 transacções de levantamentos de numerário por pagamentos com cartão de débito seria neutra em termos do custo total dos instrumentos de pagamento. Tomando como referência que, em 2005, o valor médio dos levantamentos nos CA era de 64,62 euros, e considerando este valor como indicativo dos levantamentos de numerário, pode-se construir o Quadro III.22. Este quadro evidencia que: para transacções de valor inferior a 8 euros (= 64,62/8,0), a utilização do numerário seria mais eficiente; enquanto que para transacções de valor superior a 8 euros, as estimativas mostram que a utilização do cartão de débito em vez do numerário levaria a ganhos em termos de redução dos custos totais dos instrumentos de pagamento. De acordo com o Quadro III.5, as despesas na compra de jornais, revistas, nos cafés e em frutas, pão e leite

apresentam um valor médio inferior a 8 euros, correspondendo a 75% das despesas feitas nos pontos de vendas identificados no referido quadro. Cerca de 96% dos pagamentos destas despesas foram efectuados com numerário, uma situação próxima de boa utilização dos instrumentos de pagamento. Para as despesas com valor superior a 8 euros, a utilização do numerário representou cerca de 65% dos pagamentos, uma situação muito longe do ideal de utilização dos instrumentos de pagamentos.

Para concretizar melhor a estimativa de ganhos de substituição do numerário pelo cartão de débito, foi efectuada uma simulação para o caso de se substituir 10 milhões de levantamentos de numerário por 80 milhões de pagamentos com cartão de débito. O grau de cobertura dos custos dos instrumentos de pagamento aumentaria de 63,4% para 64,7%.

Quadro III. 22

ESTIMATIVAS DE UMA UTILIZAÇÃO EFICIENTE DO NUMERÁRIO E DO CARTÃO DE DÉBITO			
N.º de transacções	Valor médio da transacção (€)	Custo de utilização do cartão de débito (€)	Ganhos do custo de transacção (€)
(1)	(2)	(3)	(4) = 1,85 – (3)
2	32,31	0,46	1,39
4	16,16	0,92	0,92
6	10,77	1,39	0,46
8	8,08	1,85	0,00

REFERÊNCIAS

REFERÊNCIAS

American Bankers Association/Dove Consulting, 2006, “2005/2006 Study of Consumer Payment Preferences”.

Banque Nationale de Belgique, 2005, “Coûts, avantages et inconvénients des différents moyens de paiement”, Dez.

Bento, V., 2004, “O papel económico-social do sistema de pagamentos português”, apresentação na Conferência do Sistema de Pagamentos.

Berger, Allen, N., 2003, “The economic effects of technological progress: evidence from the banking industry”, *Journal of Money, Credit and Banking*, 35, 2, 141-176.

BIS, Red Book – Statistical update, Março 2005, Quadro 13 referente a 2003.

Bolt, W., Humphrey, D. B., e Uittenbogaard, R., 2005, “The effect of transaction pricing on the adoption of electronic payments: a cross-country comparison”, Federal Reserve Bank of Philadelphia, Nov.

Borzekowski, R., Kiser, E. K. e Ahmed, S., 2006, “Consumers’ use of debit cards: patterns, preferences and price response”, Federal Reserve Board, Working Paper 16.

Borzekowski, R. e Kiser, E. K., 2006, “The choice at the checkout: quantifying demand across payment instruments”, Federal Reserve Board, Working Paper 17.

Brits, H. e Winder, C., 2005, “Payments are no free lunch”, in *De Nederlandsche Bank NV Occasional Studies Vol. 3 no. 2/2005*.

Canhoto, Ana e J. Dermine, 2003, “A Note on Banking Efficiency in Portugal: New vs. Old Banks.” *Journal of Banking and Finance* 27, 2087-2098.

Comissão Europeia / DG Concorrência, 2007, “Report on the retail banking sector inquiry”, Janeiro.

Cooper, R. e Kaplan, R. S., 1992, “Activity-based Systems: Measuring the Costs of Resource Usage”, in *Accounting Horizons*, 1-13.

De Nederlandsche Bank (Working Group on Costs of POS payment Product), 2004, “The Costs of Payments: survey on the costs involved in POS payment products”, March.

Dove Consulting, 2004, 2004 Electronic Payments Study for Retail Payments Office at the Federal Reserve Bank of Atlanta, December.

Evans, D. e Schmalensee, R., 2005, “The Economics of Interchange Fees and their Regulation: An Overview,” in *Interchange Fees in Credit and Debit Card Networks: What Role for Public Authorities?* Federal Reserve Bank of Kansas City.

Federal Reserve System, 2004, *The Depository Institutions Payments Study – A Survey of Depository Institutions for the 2004 Federal Reserve Payments Study*.

Ferreira, Fernando Alberto Freitas, 2003, *Inovação Tecnológica no Sistema Financeiro Português: evolução e perspectivas*, Pé de Página, Coimbra.

Referências

- Garcia-Swartz, D., Hahn, R. W., e Layne-Farrar, A., 2004, "The Move toward a Cashless Society: A Closer Look at Payment Instrument Economics," Working Paper 04-20, AEI-Brookings Joint Center, October.
- Garcia-Swartz, D., Hahn, R. W. e Layne-Farrar, A., 2004, "The economics of a cashless society: an analysis of the costs and benefits of payment instruments", AEI- Brookings Joint Center for regulatory studies, September.
- Gerdes, G.R., Walton, J.K., Liu, M.X. e Parke, D.W., 2005, "Trends in the use of payment instruments in the United States", Federal Reserve Bulletin, Spring, 180-201.
- Goetz, B., 1949, "Management, planning and control: A managerial approach to industrial accounting", McGraw-Hill.
- Gowrisankaran, G., e Stavins, J., 1999, "Network externalities and technology adoption: lessons from electronic payments", mimeo.
- Guariglia, A. e Loke, Y. J., 2004, "What determines the value and volume of noncash transactions? Evidence from a panel of European and North American countries", Applied Economics, 36, 291-303.
- Guibourg, G. e Segendorf, B., 2004, "Do Prices Reflect Costs? A study of the price and cost structure of retail payment services in the Swedish banking sector 2002", Working Paper Series 172, Sveriges Riksbank.
- Gresvik, O. e Owre, G., 2002, "Costs and Income in the Norwegian Payment System 2001 – An Application of the Activity Based Costing Framework", *Norges Bank, Economic Bulletin Q4*.
- Hancock, D. e Humphrey, D. B., 1998, "Payment transactions, instruments, and systems: a survey", Journal of Banking and Finance 21, 1573-1624.
- Hayashi, F. e Klee, E., 2003, "Technology adoption and consumer payments: evidence from survey data", Review of Network Economics, Vol. 2-2 (June), 175-190.
- Humphrey, D. B. e Berger, A., 1990, "Market failures and resource use: economic incentives to use different payment instruments", in D. Humphrey (ed.), The U.S. Payments System: Efficiency, Risk, and the Role of the Federal Reserve, Kluwer Academic Publishing, Norwell.
- Humphrey, D. B., Kim, M., e Vale, B., 2001, "Realizing the gains from electronic payments: costs, pricing and payment choice", Journal of Money, Credit and Banking, vol. 33, no. 2 (May), 216-234.
- Humphrey, D. B., Pulley, L. B., e Vesala, J. M., 1996 "Cash, Paper, and Electronic Payments: A Cross Country Analysis", Journal of Money, Credit, and Banking, Vol. 28-4 (November), 914-939.
- Humphrey, D. B., Willeson, M., Lindblom, T., e Bergendahl, G., 2003, "What Does it Cost to Make a Payment?", Review of Network Economics, Vol. 2-2 (June), 159-174.
- Humphrey, D. B., Willeson, M., Lindblom, T., e Bergendahl, G., 2003, "Cost Savings from electronic payments and ATMs in Europe", Federal Reserve Bank of Philadelphia, Working Paper 03-16, August.
- Innes, J. e Mitchell, F., 1995, "Activity-based costing", in Issues in Management Accounting (eds. D. Ashton, T. Hopper e R.W. Scapens), Prentice-Hall, 115-136.
- Jonker, N., 2005, "Payment instruments as perceived by consumers – a public survey", De Nederlandsche Bank, Working Paper 053.

- Kaplan, R. S. e Atkinson, A. A., 1998, "Advanced management accounting", Prentice Hall.
- Kennickell, A. B. e Kwast, M. L., 1997, "Who uses electronic banking? Results from the 1995 Survey of Consumer Finances", Federal Reserve Board.
- Klee, E., 2006a, "Families' use of payment instruments during a decade of change in the US payment system", Federal Reserve Board, Working Paper 1.
- Klee, E., 2006b, "Paper or plastic? The effect of time on check and debit card use at grocery stores", Federal Reserve Board, Working Paper 2.
- Loix, E., Pepermans, R. e Van Hove, L., 2005, "Who's afraid of the cashless society? Belgian survey evidence", mimeo.
- Observatório do Comércio, 2000, "Estudo Sobre Taxas e Outros Encargos Relativos aos Pagamentos com Cartões de Crédito e Débito em Portugal".
- OCDE, 2007, Taxing Wages, 2005/06
- Office of Fair Trading, 2004, Credit card survey, OFT709.
- Markose, S. M. e Loke, Y. J., 2003, "Network effects on cash-card substitution in transactions and low interest rate regimes", Economic Journal, 113, 456-476.
- Resende, Joana e Elvira Silva, 2007, "A Profit Efficiency Perspective on the Future Strategic Positioning of the Portuguese Banks", Faculdade de Economia da Universidade do Porto, DP0702.
- Stavins, J., 1997, "A Comparison of Social Costs and Benefits of Paper Check Presentment and ECP with Truncation", New England Economic Review, 27-44.
- Stavins, J., 2001, "Effect of consumer characteristics on the use of payment instruments", New England Economic Review, 19-31.
- Stewart, D. C., 2005, Federal Reserve Payments Study, Global Concept
- Stix, H., 2003, "How do debit cards affect cash demand? Survey data evidence", Oesterreichische Nationalbank, Working Paper 82.
- Stix, H., 2004, "The impact of ATM transactions and cashless payments on cash demand in Austria", Oesterreichische Nationalbank, Q1/2004.
- Sveriges Riskbank, 2006, The Swedish Financial Market.
- Wells, K. E., 1996, "Are checks overused?", Federal Reserve Bank of Minneapolis, Quarterly Review, 2-12.
- Unicre, 2005, "Investigação meios de pagamento – Estudo particulares".
- Unicre, 2005, "Investigação meios de pagamento – Estudo comerciantes".

ANEXOS

Anexo 1

Quadro A1. 1

COMPOSIÇÃO DA EQUIPA DE PROJECTO		Participantes
Coordenação		
Banco de Portugal		Orlando Caliço
Grupo Directivo		
Associação Portuguesa de Bancos		Jorge Patrício Paul
BES		Paulo Santos Paula Ferreira Borges (*)
Banco BPI		António Borges Amaral Pedro Silva Carvalho (*)
Banco Santander Totta		Nuno Frias Costa António David (*)
BCP		Diogo Campello Jorge Almeida (*)
CGD		Leonor Machado
SIBS		Pedro Hipólito
Unicre		Maria João Carioca
Banco de Portugal		Adelino Aguiar Carlos Neves
Equipa Técnica		
Banco de Portugal		Fernando Chau Ana Filipa Carvalho Maria Tereza Cavaco Paula Matos
Grupo Técnico		
Associação Portuguesa de Bancos		Pedro Sacadura Orvalho
BES		Bruno Pinho Dinora Barroso (*)
Banco BPI		Cristina Marques
Banco Santander Totta		Susana Rolita Melo (*) Olga Pinto Coelho
BCP		Diogo Campello Jorge Almeida (*)
CGD		Sofia Marta Helena Carvalho (*)
SIBS		Sofia Monteiro
Unicre		Susana Venâncio
Banco de Portugal		José Rocha Martins Ana Margarida Meneses Ana Cristina Guerreiro

Nota: Os participantes assinalados com (*) estiveram envolvidos numa primeira fase dos trabalhos.

Anexo 2

Metodologia aplicada no inquérito aos consumidores

O inquérito aos consumidores envolveu um total de 1.797 entrevistas a indivíduos com 15 anos ou mais, tendo a representatividade regional sido assegurada. A informação de base deste estudo obteve-se através da realização de entrevista pessoal com um questionário previamente estruturado em formato papel e de duração aproximada de 35 minutos.

A caracterização dos inquiridos encontra-se no quadro seguinte:

Quadro A2.1

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA – CONSUMIDORES				
		Amostra		Total Bancarizados
		Nº observações	%	%
Sexo	Total	1797	100,0	100,0
	Masculino	1060	59,0	49,5
	Feminino	737	41,0	50,5
Idade	15-24 anos	228	12,7	15,7
	25-34 anos	454	25,3	20,0
	35-44 anos	413	23,0	18,6
	45-54 anos	249	13,9	15,3
	55-64 anos	214	11,9	13,1
	+ 64 anos	239	13,3	17,2
Escalões de rendimento (euros/mês)	Mais de 1250	184	13,8	11,0
	De 751 a 1250	337	25,3	25,0
	Até 750	578	43,4	47,0
	Domesticas/Estudantes	234	17,6	17,0
Nível de instrução	Universitário	200	11,2	9,5
	+ 9º ano	961	53,7	50,0
	Até ao ciclo preparatório	629	35,1	40,5
Ocupação	Quadro médio/superior	237	13,2	10,3
	Técnico especializado/Pequeno proprietário	244	13,6	9,0
	Empregado Serviços/Comércio/Adm. Pública	261	14,5	11,1
	Trabalhador qualificado/especializado	247	13,7	17,8
	Trabalhador não qualificado/especializado	181	10,1	9,4
	Reformado/Pensionista/Desempregado	393	21,9	25,3
	Estudante	149	8,3	10,2
	Doméstica	85	4,7	6,9

Os consumidores foram inquiridos sobre as preferências de utilização, posse e disponibilidade dos instrumentos de pagamento, número e valor das transacções que efectuaram no período de inquirição, relativamente a oito tipos de despesas: (i) pagar um jornal, uma revista ou um café; (ii) comprar fruta, pão e leite; (iii) pagar uma refeição num restaurante; (iv) comprar uma camisola; (v) pagar as compras no supermercado/hipermercado; (vi) comprar electrodomésticos; (vii) pagar uma viagem; e (viii) comprar mobiliário.

Tendo em conta os atributos dos diversos instrumentos de pagamento percebidos pelos consumidores, os dados do inquérito permitem examinar as preferências reportadas pelos consumidores para cada meio de pagamento, designadamente, em termos de custos, facilidade de uso e controlo de despesas, obtendo-se uma escala de valorização desses instrumentos de pagamento. Esta valorização está em linha com os dados reportados pelos consumidores em termos de utilização dos instrumentos de pagamento nos oito tipos de compras referidos. Desdobrando a informação relativa ao padrão de utilização dos instrumentos de pagamento por escalões etários, rendimento e nível de instrução, os dados não rejeitam hipóteses testadas noutros estudos relativas à acrescida intensidade de utilização dos instrumentos de pagamento electrónicos por parte dos jovens, com maior nível de instrução e níveis de rendimento médio/alto.

Anexo 3

Metodologia aplicada no inquérito aos retalhistas


O inquérito aos comerciantes/retalhistas foi realizado a empresas de Portugal Continental, com menos de 100 empregados, e com actividade principal na área do comércio (pontos de venda ao público). A Unicre seleccionou uma amostra do conjunto de 215.676 empresas, constantes do Ficheiro de Unidades Estatísticas de 2003 do Instituto Nacional de Estatística (INE). O inquérito consistiu em entrevistas pessoais com um questionário previamente estruturado em formato papel e com duração aproximada de 30 minutos, a 1.159 comerciantes distribuídos pelos sub-universos de forma não proporcional. Este questionário destinava-se a ser respondido por indivíduos com capacidade de decisão sobre a aceitação de instrumentos de pagamento. Foram adoptados ponderadores, de acordo com os valores populacionais do Inquérito Harmonizado de Empresas de 2003 do INE.

A caracterização dos inquiridos encontra-se no quadro seguinte:

Quadro A3.1

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA – RETALHISTAS		Nº observações	%
Dimensão (n.º empregados)	Total	1159	100,0
	Até 1	201	17,3
	De 2 a 9	664	57,3
	De 10 a 19	177	15,3
	De 20 a 49	99	8,5
	De 50 a 99	18	1,6
Sector de Actividade	Manutenção e reparação veículos automóveis	82	7,1
	Comércio peças e acessórios para veículos automóveis	19	1,6
	Comércio, manutenção e reparação motociclos, peças e acessórios	11	0,9
	Comércio retalho de combustível para veículos a motor	35	3,0
	Comércio retalho em estabelecimentos não especializados	108	9,3
	Comércio retalho prod. alimentares, bebidas e tabaco em estab. espec.	127	11,0
	Comércio retalho prod. farmacêuticos, médicos, cosméticos e higiene	35	3,0
	Comércio retalho outros produtos novos em estabelecimentos espec.	368	31,8
	Comércio retalho artigos em segunda mão em estabelecimentos	6	0,5
	Reparação de bens pessoais e domésticos	24	2,1
	Estabelecimentos hoteleiros	41	3,5
	Parque campismo e outros locais de alojamento de curta duração	5	0,4
	Restaurantes	122	10,5
	Estabelecimentos de bebidas	147	12,7
	Cantinas e fornecimento de refeições ao domicílio	6	0,5
	Telecomunicações	10	0,9
Agências viagens e turismo e de outras actividades de apoio turístico	6	0,5	
Aluguer veículos automóveis ou outro meio transporte terrestre	7	0,6	

Anexo 4

 Banco de Portugal DEPARTAMENTO DE ESTATÍSTICA	Questionário Instrumentos de Pagamento
--	---

RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO

Nome:

Função na Empresa:

Telefone:

Fax:

E-mail:

Indique quaisquer esclarecimentos que julgue com interesse referir:

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Número de Identificação de Pessoa Colectiva (NIPC):

Designação Social da Empresa:

Sede (Rua/Av.):

Código-Postal: -

Concelho:

Telefone:

Fax:

E-mail:

Indique quaisquer esclarecimentos que julgue com interesse referir:

INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO UTILIZADOS PELOS CLIENTES

1. Tomando como referência um mês (por exemplo, o mês de Março de 2006), indique o número e o valor dos pagamentos efectuados pelos seus clientes por instrumento de pagamento (unidade: Milhares de Euros):

	Numerário	Cheque	Cartão de Débito	Cartão de Crédito	Cartão de Loja/cliente	Outros	Total
Nº de pagamentos							
Valor dos pagamentos							

2. Para os pagamentos feitos por cartão de loja/cliente, indique a forma como foram liquidados os respectivos saldos:

	Numerário	Cheque	Cartão de Débito	Cartão de Crédito	Débito Directo	Transfe-rência	Total
Nº de pagamentos							
Valor dos pagamentos							

CUSTO DO PROCESSAMENTO DOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO UTILIZADOS PELOS CLIENTES

3. Tomando como referência um mês (por exemplo, o mês de Março de 2006), indique o custo para a sua empresa/estabelecimento do manuseamento e tratamento dos seguintes instrumentos de pagamento (unidade: Milhares de Euros):

	Numerário ⁷³	Cheque ⁷⁴	Cartão de Débito ⁷⁵	Cartão de Crédito ⁷⁵	Cartão de Loja/cliente ⁷⁶	Débito Directo ⁷⁵	Transfe-rência ⁷⁵	Outros	Total
Custo com pessoal									
Outros custos									

⁷³ Indicar a totalidade dos custos directos associados, designadamente, custos de preparação das caixas registradoras, de controlo e gestão do numerário no final do dia (fecho de caixa), custos de transporte e depósito de numerário no banco e custos de seguros.

Glossário – Tipo de instrumento de pagamento

Numerário:	Todos os pagamentos/compras efectuados através de notas e moedas de euro.
Cheque:	Todos os cheques utilizados pelos clientes para efectuar pagamentos/compras
Cartão de débito:	Todos os pagamentos/compras efectuados por meio de cartão de débito (cartão associado a uma conta de depósito à ordem).
Cartão de crédito:	Todos os pagamentos/compras realizados através de cartão de crédito (cartão associado a uma conta-cartão e a uma linha de crédito).
Cartão de loja/cliente:	Todos os pagamentos/compras realizados através de cartão de loja/cliente emitido pela sua empresa (cartão associado a uma conta-cliente e a uma linha de crédito).
Débito directo:	Todas as cobranças efectuadas através de débito directo da conta do cliente, mediante a autorização prévia do cliente ao seu banco.
Transferência bancária:	Todas as ordens de pagamento com o objectivo de movimentar fundos da conta do cliente para a(s) conta(s) da sua empresa.
Outros:	Pagamentos/compras efectuados através de outros instrumentos de pagamento, designadamente, vales de desconto, senhas, cheques restaurante.

Lista das empresas que responderam ao Questionário:

- | | |
|--|--|
| 1) Auchan Companhia portuguesa de hipermercados, S.A. | 2) BERSHKA (Portugal) Confecções, Unipessoal, Lda. |
| 3) CARREFOUR (Portugal) – S.A. | 4) Dia Portugal – Supermercados, S.A. |
| 5) Feira Nova – Hipermercados, SA | 6) FNAC Portugal |
| 7) KIDDYS CLASS (Portugal) – Confecções, Lda. | 8) Leroy Merlin Portugal – Sociedade Bricolage, S.A. |
| 9) Livraria Bertrand – Sociedade comércio livreiro, S.A. | 10) Modelo, Continente Hipermercados, S.A. |
| 11) Office Centre Portugal – Eq. de Escritório, Lda. | 12) OYSHO (Portugal) – Confecções, Unipessoal, Lda. |
| 13) Pingo Doce Distribuição Alimentar, S.A. | 14) PULL & BEAR (Portugal) – Confecções, S.A. |
| 15) Sport Zone – Comércio de Artigos de Desporto, S.A. | 16) STRADIVARIUS (Portugal) – Confecções, Unipessoal, Lda. |
| 17) Worten – Equipamentos para o Lar, S.A. | 18) ZARA Portugal – Confecções, Unipessoal, Lda. |

⁷⁴ Indicar a totalidade dos custos directos associados, designadamente, custos de controlo e gestão de cheques, custos de transporte e depósito de cheques no(s) banco(s) e custos de seguros.

⁷⁵ Indicar a totalidade dos custos directos associados, designadamente, custos de controlo e gestão do instrumento de pagamento, mensalidades/comissões/taxas cobradas à sua empresa/estabelecimento, custos de controlo e processamento dos pagamentos e custos de seguros.

⁷⁶ Indicar a totalidade dos custos directos associados, designadamente, custos de controlo e gestão de cartões de loja/cliente, custos de controlo e processamento dos pagamentos e custos de seguros.

Anexo 5

Informação solicitada aos participantes no exercício de estimativas dos benefícios e custos para os consumidores e para as instituições bancárias

Os participantes no exercício de avaliação dos benefícios e dos custos forneceram informação sobre a utilização dos diferentes instrumentos de pagamento, designadamente relativa a: (i) tempo médio de processamento; (ii) número de transacções; (iii) valor médio das transacções; (iv) proveitos e custos; e (v) outra informação quantitativa sobre os cartões de pagamento.

Aos participantes foi solicitada informação relativa aos itens (i), (ii) e (iii) das seguintes operações:

- Numerário:
 - Depósito de numerário (ao balcão das instituições e em ATM);
 - Levantamento de numerário (ao balcão das instituições e em ATM).
- Cheques:
 - Cheques depositados (ao balcão das instituições e em ATM);
 - Cheques levantados (ao balcão das instituições);
 - Cheques emitidos (ao balcão das instituições);
 - Cheques devolvidos (ao balcão das instituições).
 - Requisição de cheques (na internet e via telefone);
 - Cancelamento de cheques (na internet e via telefone)
- Cartão de débito:
 - Depósito de numerário em ATM;
 - Levantamento de numerário em ATM;
 - Depósito de cheques em ATM;
 - Pagamento de compras e serviços em ATM;
 - Transferências a crédito em ATM;
 - Consultas de saldos, de movimentos e de NIB em ATM.
- Cartão de crédito:
 - Levantamento de numerário em ATM;
 - Pagamento de compras e serviços em ATM;
 - Consultas de saldos, de movimentos e de NIB em ATM.
- Transferências a crédito:
 - Transferências a crédito recebidas (ao balcão das instituições);
 - Transferências a crédito emitidas (ao balcão das instituições);
 - Transferências a crédito em ATM;
 - Transferências via internet;
 - Transferências via telefone.
- Débitos directos:
 - Instruções de débito directo (ao balcão das instituições, em ATM e via internet).
- Outros:
 - Consultas:
 - Consultas de saldos (ao balcão das instituições, na internet e via telefone);
 - Consultas de movimentos (ao balcão das instituições, na internet e via telefone).

- Consultas de NIB (na internet e via telefone).
- Pagamentos de serviços (na internet e via telefone).

Um segundo grupo de informação diz respeito aos proveitos dos instrumentos de pagamento considerados:

- Numerário:
 - Cofre nocturno;
 - Comissão de levantamento e depósito ao balcão das instituições;
 - Comissão de levantamento aplicada a clientes especiais.
- Cheques:
 - Receita de emissão de cheques;
 - Outros proveitos cobrados ao cliente/comerciante.
- Cartão de débito:
 - Anuidades;
 - *Interchange fee*;
 - Outras comissões/proveitos;
 - Taxas de serviço dos comerciantes;
 - Mensalidades e outras taxas cobradas ao comerciante.
- Cartão de crédito:
 - Anuidades;
 - *Interchange fee*;
 - Outras comissões/proveitos;
 - Taxas de serviço dos comerciantes;
 - Mensalidades e outras taxas cobradas ao comerciante.
- Transferências a crédito:
 - Proveitos cobrados.
- Débitos directos:
 - Comissões cobradas ao credor;
 - Outras comissões.

O terceiro grupo de informação incide sobre custos específicos de alguns instrumentos de pagamento:

- Cheques:
 - Controlo de fraudes/uso abusivo.
- Cartão de débito:
 - Benefícios derivados dos pontos/milhas.
- Cartão de crédito:
 - *Free float*;
 - Benefícios derivados dos pontos/milhas.

A restante informação relativa aos cartões de pagamento, ATM e TPA abrange:

- Número de cartões de débito e de crédito activos;
- Número de ATM e número de transacções efectuadas em ATM:
- Cartão de débito:
 - Número e valor de levantamento e depósito de numerário em ATM;

- Número e valor de depósito de valores em ATM;
- Número e valor de pagamentos de compras e serviços em TPA;
- Número e valor de transferências a crédito em ATM;
- Número de consultas de saldos e de movimentos em ATM.
- Cartão de crédito:
 - Número e valor de levantamentos e depósitos de numerário em ATM;
 - Número e valor de depósitos de valores em ATM;
 - Número e valor de pagamentos de compras e serviços em TPA;
 - Número e valor de transferências a crédito em ATM;
 - Número de consultas de saldos e de movimentos em ATM.
- Número de TPA e número de transacções nos TPA:
- Número de transacções e respectivo valor por escalões de pagamento;
- Cartão de débito:
 - Número e valor de pagamentos de compras e serviços por CAE.
- Cartão de crédito:
 - Número e valor de pagamentos de compras e serviços por CAE.