

# Custos sociais dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal

2019



BANCO DE  
PORTUGAL  
EUROSISTEMA



# Custos sociais dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal

2019



**BANCO DE PORTUGAL**  
EUROSISTEMA

Lisboa, 2019 • [www.bportugal.pt](http://www.bportugal.pt)



# Índice

Sumário executivo | 5

## I Custos sociais dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal | 9

1 Utilização dos instrumentos de pagamento em Portugal | 11

2 Custos sociais | 13

2.1 Cálculo do valor a partir do qual um determinado instrumento de pagamento é mais eficiente para a sociedade do que outro | 15

3 Custos e proveitos privados do sistema bancário | 16

3.1 Custos | 18

3.2 Proveitos | 24

4 Custos privados dos comerciantes | 26

5 Custos privados dos consumidores | 29

5.1 Perceção e utilização dos instrumentos de pagamento pelos consumidores | 32

## II Anexos | 35

1 Âmbito e notas metodológicas | 37

2 Padrão de utilização dos instrumentos de pagamento | 43



## Sumário executivo

O presente estudo apresenta os custos sociais dos instrumentos de pagamento de retalho em 2017, estimados com base nas perspetivas privadas do sistema bancário, dos comerciantes e dos consumidores. Relativamente à edição anterior, destaca-se a atualização dos custos dos comerciantes com base num novo inquérito realizado em 2018 e a alteração, em termos metodológicos, resultante da consideração nos proveitos bancários das comissões relativas aos pacotes de gestão e manutenção de contas de clientes.

Em 2017, foram realizadas 5,6 mil milhões de operações de pagamento em Portugal pelos vários agentes económicos, tendo-se observado uma **utilização dos instrumentos de pagamento de retalho** essencialmente concentrada no numerário e nos cartões de pagamento (representando, respetivamente, 60% e 29% do total de pagamentos). Os débitos diretos e as transferências a crédito registaram igual percentagem de uso, somando 10% no conjunto. O cheque é o instrumento de pagamento menos utilizado, representando 1% do número total de pagamentos efetuados em 2017 e apresentando uma taxa de redução média de 10% ao ano desde 2015.

Em 2017, a disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho em 2017 implicou custos sociais estimados em 1909 milhões de euros (0,99% do produto interno bruto – PIB) e um custo *per capita* de 185,5 euros. Mais de 90% daquele valor foi suportado pelos comerciantes e pelo sistema bancário (48,7% e 41,6%, respetivamente), com os consumidores a assumirem os restantes 9,7% do total.

O numerário destaca-se como o instrumento que mais contribuiu para os custos sociais com os instrumentos de pagamento (57,3%), sendo maioritariamente suportados pelos comerciantes (62%). Quanto aos restantes instrumentos, foi o sistema bancário que financiou a maior parte dos respetivos custos sociais.

Os débitos diretos foram o instrumento mais eficiente para efetuar pagamentos, custando à sociedade 27 cêntimos por transação. A seguir, aparecem o numerário, os cartões de débito e as transferências a crédito, que apresentaram custos sociais unitários próximos (respetivamente 34, 38 e 39 cêntimos). Como instrumentos menos eficientes surgem o cheque e o cartão de crédito, com um custo de 3,54 e 1,88 euros por pagamento efetuado, respetivamente.

A composição dos custos sociais permitiu ainda apurar o valor a partir do qual um instrumento de pagamento é mais eficiente para a sociedade do que outro: para pagamentos abaixo de 1,58 euros, o numerário revela-se o mais eficiente. Acima desse valor, é o cartão de débito o mais vantajoso para a sociedade.

Na **perspetiva privada do sistema bancário**, os custos com a disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho em 2017 totalizaram 793,3 milhões de euros (0,44% do PIB) e os proveitos 925,4 milhões de euros (0,5% do mesmo indicador). Verificou-se assim, pela primeira vez desde a realização deste estudo, que a subsídio cruzada entre instrumentos de pagamento foi suficiente para gerar uma situação global positiva, de 132,1 milhões de euros, que corresponde a uma taxa de cobertura de 116,7%.

Para esta evolução foi determinante a inclusão das comissões cobradas através dos pacotes de gestão e manutenção de contas, opção que reflete a prática generalizada do sistema bancário em 2017 e constitui uma importante alteração metodológica relativamente ao estudo de 2013.

Os cartões de débito, pré-pagos e de crédito e as transferências a crédito foram os instrumentos que contribuíram para aquela situação, com os respetivos proveitos a superar os custos

incorridos em 230%, 110%, 170% e 114%, respetivamente. Já para o numerário, cheques e débitos diretos, verificou-se o inverso, com taxas de cobertura de 29%, 83% e 62%, respetivamente.

O sistema bancário tem vindo a melhorar a sua eficiência com a disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho, registando, entre 2013 e 2017, uma redução de 10% no valor dos custos totais e no custo por cliente bancário, que diminuiu para 98 euros (menos 11 euros do que em 2013).

O numerário continua a ser o instrumento com maiores custos para os bancos, consumindo 32% do custo total (255,2 milhões de euros). Seguem-se os cartões de pagamento, que, no conjunto, representaram 43% desse custo (334,7 milhões de euros), e os cheques, com um peso de 13% (105,3 milhões de euros). Assim, os instrumentos menos dispendiosos para o sistema bancário foram as transferências a crédito, responsáveis por 7% (55,8 milhões de euros) dos custos, e os débitos diretos, com um peso de 5% no encargo total (42,2 milhões de euros).

Em termos unitários, o numerário foi o instrumento mais custo-eficiente (8 cêntimos)<sup>1</sup>, consequência do elevado número de pagamentos efetuados com recurso a notas e moedas. As transferências a crédito são o segundo instrumento com menos custos (16 cêntimos), seguidas pelo cartão de débito (19 cêntimos) e pelos débitos diretos (24 cêntimos).

Os proveitos bancários com a disponibilização dos instrumentos de pagamento ascenderam a 925,4 milhões de euros (0,5% do PIB), considerando a inclusão das comissões cobradas através dos pacotes de gestão e manutenção de contas (265,5 milhões de euros). Cerca de 50% do total daqueles proveitos teve origem na utilização dos cartões de pagamento (474,1 milhões de euros) e refere-se à cobrança de comissões aos titulares de cartões e à aplicação do preçário aos comerciantes. Por sua vez, as transferências a crédito representaram 25% dos proveitos bancários (227 milhões de euros), fruto das comissões cobradas aos clientes pela sua emissão. Este valor evidencia um acréscimo de 46% entre 2013 e 2017, especialmente com origem no aumento generalizado do preço das transferências efetuadas *online*.

Os instrumentos de pagamento que geraram menos proveitos para o sistema bancário em 2017 foram o cheque (87,4 milhões de euros ou 9%), o numerário (73,2 milhões de euros ou 8%) e os débitos diretos (63,8 milhões de euros ou 7%). O reduzido peso destes instrumentos no total dos proveitos é justificado, no caso do cheque, pela menor utilização deste instrumento e, no numerário e nos débitos diretos, pelas limitações regulamentares impostas à cobrança de comissões.

Nos proveitos unitários, destacaram-se pela positiva os cartões de crédito e os cheques, com 2,50 e 2,87 euros por pagamento, respetivamente. Os cartões de débito geraram um proveito para os bancos de 42 cêntimos por pagamento, as transferências a crédito de 27 cêntimos e os débitos diretos de 10 cêntimos. Cada pagamento com numerário gera um proveito de 2 cêntimos.

Para a aceitação de pagamentos, na **perspetiva privada dos comerciantes**, estimou-se um custo de 1206,4 milhões de euros (0,62% do PIB). Cerca de 58% deste valor resulta da aceitação de numerário (702,8 milhões de euros) e 36,8% dos cartões de pagamento (443,5 milhões de euros). Os débitos diretos, os cheques e as transferências a crédito (que no conjunto, totalizam 60 milhões de euros) contribuíram para 3,4%, 1,0% e 0,6% dos custos privados dos comerciantes, respetivamente.

1. Este custo unitário foi obtido usando com unidade de referência o número de pagamentos efetuados em numerário em 2017 (3,3 mil milhões).

Os custos de *front-office*, que refletem o tempo despendido para receber um pagamento, foram a componente mais relevante na aceitação de numerário e de cheques, correspondendo a 91,9% e a 80,5% dos respetivos custos totais, embora para os cartões de débito, essa componente também apresente um peso considerável (45,6%).

Um dos elementos de custo mais relevante para os comerciantes na aceitação dos diferentes instrumentos de pagamento são as comissões pagas ao sistema bancário e às empresas de transporte de valores<sup>2</sup>. Esta componente representou 25,3% do custo total dos comerciantes e difere significativamente entre os diferentes instrumentos, com um maior peso nos cartões de pagamento, tendo em conta a relevância das comissões bancárias nos cartões de crédito (82,2%) e de débito (52,7%).

Os instrumentos de pagamento remotos, como as transferências a crédito e os débitos diretos, são os que apresentam menor custo unitário para os comerciantes (10 e 16 cêntimos por pagamento, respetivamente). Nos instrumentos utilizados para realizar pagamentos nos pontos de venda, os custos de *front-office* agravam o custo unitário para o comerciante, revelando-se como instrumento mais custoso o cartão de crédito (92 cêntimos), seguido pelos cheques (45 cêntimos) e pelos cartões de débito (34 cêntimos). Apesar do numerário ser o instrumento que implica maiores custos para os comerciantes, é o que apresenta um custo unitário mais reduzido (21 cêntimos por pagamento), dada a sua utilização num elevado número de transações.

Na **perspetiva privada dos consumidores**, apurou-se um custo de 789 milhões de euros com a utilização dos instrumentos de pagamento em Portugal (0,41% do PIB). Cerca de 93% destes custos estão associados aos instrumentos de pagamento geralmente utilizados nos pontos de venda (numerário, cheques e cartões de pagamento), sobressaindo os cartões de débito, de crédito e pré-pagos, cujo valor global ascendeu a 478 milhões de euros, enquanto os custos com numerário totalizaram 212 milhões de euros.

Os custos suportados pelos consumidores incluem os encargos associados ao tempo necessário para efetuar o pagamento, estimados em 185 milhões de euros (23% dos custos totais), e que assumem maior expressão no numerário (66%). Os consumidores suportam ainda as comissões pagas aos bancos, no valor de 604 milhões de euros (77% do total). Estes encargos são preponderantes em quase todos os instrumentos de pagamento, representando a totalidade dos custos associados aos débitos diretos. Só no caso do numerário estas comissões apresentam um contributo menos relevante (34%), decorrente da proibição de cobrança de encargos nas operações realizadas em caixas automáticos.

Para os consumidores, o numerário e os débitos diretos foram os instrumentos com menor custo unitário (6 cêntimos por pagamento), seguindo-se, como opções mais económicas, os cartões pré-pagos (22 cêntimos), os cartões de débito (30 cêntimos) e as transferências a crédito (54 cêntimos). Os cartões de crédito e os cheques foram os instrumentos com maior custo unitário por transação (2,56 euros e 3,42 euros, respetivamente).

2. As comissões pagas a empresas de transporte de valores estão associadas aos instrumentos numerário e cheques, pela prestação de serviços de depósito, armazenamento e transporte.





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

1 Utilização dos instrumentos de pagamento em Portugal

2 Custos sociais

3 Custos e proveitos privados do sistema bancário

4 Custos privados dos comerciantes

5 Custos privados dos consumidores



# 1 Utilização dos instrumentos de pagamento em Portugal

Em 2017, o numerário foi utilizado em cerca de 60% do número de pagamentos efetuados em Portugal pelos vários agentes económicos, num total de 3,3 mil milhões de operações. No caso dos consumidores, 70% do número de pagamentos foram realizados com numerário (Gráfico I.1.1).

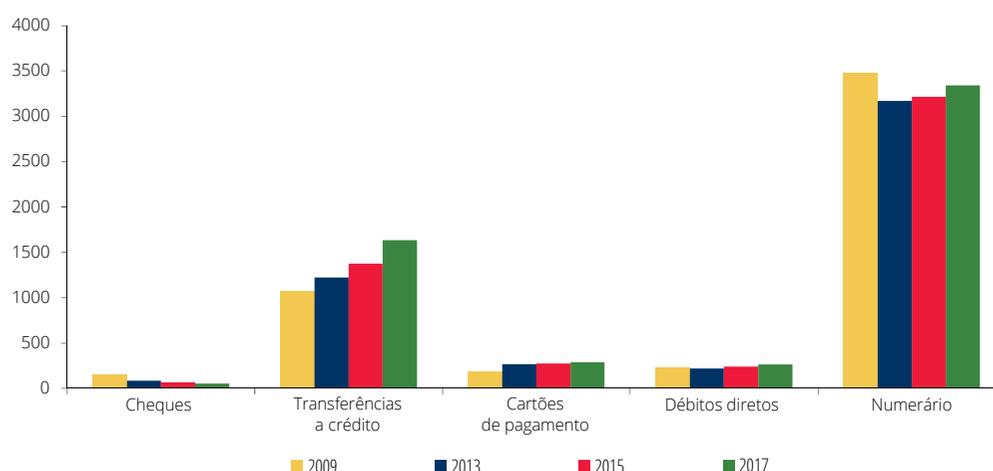
Este meio de pagamento apresentou uma taxa média de crescimento anual de 4% desde 2015, abaixo da variação de 9% registada nos cartões de pagamento – uma das principais alternativas nos pagamentos efetuados nos pontos de venda.

O número de pagamentos com cartões representou 29% do total de pagamentos efetuados em 2017. Nesse ano, foram realizados 1,6 mil milhões de operações com cartões de pagamento.

Nos pagamentos remotos, os débitos diretos foram o instrumento de pagamento que registou maior crescimento médio anual (5%). Quer os débitos diretos, quer as transferências a crédito representaram 5% do número total de pagamentos efetuados na economia portuguesa. Em 2017, foram realizadas 286,2 milhões de transferências e processados 264,1 milhões de débitos diretos.

Em contrapartida, a utilização do cheque continuou a diminuir: em média decresceu 10% ao ano desde 2015 e representou apenas 1% do número total de pagamentos em 2017. No global, foram efetuados 53,7 milhões de pagamentos com cheque (mais de 147 mil cheques por dia), 33% dos quais por consumidores.

Gráfico I.1.1 • Número de pagamentos entre 2009 e 2017<sup>(a)</sup> | Em milhões



Fonte: *Boletim Estatístico* do Banco de Portugal, com exceção do numerário, que foi obtido através do inquérito realizado aos consumidores. | Nota: (a) O número de pagamentos com numerário foi estimado considerando apenas os pagamentos efetuados por particulares (i.e., não foram incorporados os pagamentos realizados por empresas e Administração Pública).

Em **valor**, as transferências a crédito assumem uma posição de destaque no conjunto da economia. Em 2017, representaram 82% dos pagamentos, totalizando 1234,7 mil milhões de euros. Relativamente a 2015, mantiveram um peso estável (Gráfico I.1.2).

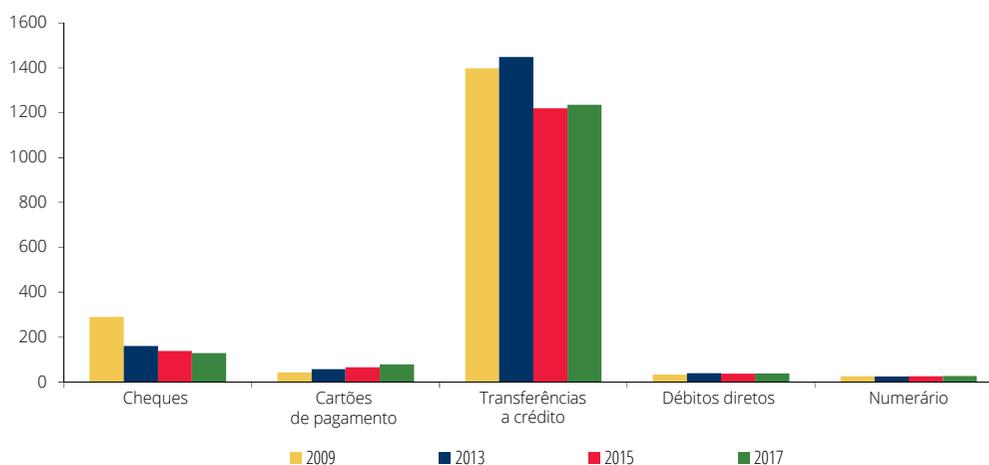
Os débitos diretos representaram 3% do valor dos pagamentos (38,6 mil milhões de euros) e registaram um crescimento médio anual modesto desde 2015 (1,5%).

Os pagamentos com cheque reduziram 3,6% em valor, uma taxa média anual inferior à registada para o número de pagamentos com este instrumento de pagamento, o que resulta num aumento do valor médio dos cheques emitidos. No entanto, os cheques ainda representaram 9% do valor global dos pagamentos em 2017 (128,9 mil milhões de euros).

Os cartões de pagamento foram o instrumento que apresentou a maior taxa de variação média anual em valor (9%). Em 2017, os pagamentos com cartão ascenderam a 78,2 mil milhões de euros e representaram 5% do total (mais um ponto percentual do que em 2015).

O numerário registou uma reduzida expressão em valor: 2% do total ou 27,1 mil milhões de euros em 2017 (o mesmo peso que em 2015).

**Gráfico I.1.2 • Valor dos pagamentos entre 2009 e 2017<sup>(a)</sup> | Em mil milhões de euros**



Fonte: *Boletim Estatístico* do Banco de Portugal, com exceção do numerário, que foi obtido através do inquérito realizado aos consumidores.  
| Nota: O valor dos pagamentos com numerário foi estimado considerando apenas os pagamentos efetuados por particulares (i.e., não foram incorporados os pagamentos realizados por empresas e Administração Pública).

Este padrão de utilização dos vários instrumentos de pagamento em Portugal reflete-se igualmente no **valor médio** de cada pagamento. Em 2017, as transferências a crédito e os cheques foram os instrumentos que registaram o valor médio mais elevado: 4314 euros e 2400 euros, respetivamente. Seguem-se os débitos diretos com um valor por pagamento de 146 euros. Os instrumentos com menor valor médio, tipicamente utilizados nos pagamentos quotidianos, foram os cartões de pagamento (48 euros) e o numerário (8 euros).

## 2 Custos sociais

Os custos suportados pela sociedade com a disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal foram estimados em 1909,0 milhões de euros para o ano de 2017, valor equivalente a 0,99% do produto interno bruto (PIB) daquele ano. Estima-se que os instrumentos de pagamento tenham custado 185,5 euros *per capita* (Quadros I.2.1 e I.2.2)<sup>1</sup>.

Os instrumentos de pagamento mais utilizados nos pontos de venda físicos, o numerário e os cartões de débito, foram os que mais contribuíram para a totalidade dos custos suportados pela sociedade em 2017. Estes instrumentos de pagamento perfizeram, em conjunto, 78,9% dos custos sociais, representando, respetivamente, 1093,0 milhões de euros e 413,0 milhões de euros de encargos. Os cartões de crédito e os cheques custaram à sociedade 265,6 milhões de euros (7,8% e 6,1% do custo total, respetivamente). Os instrumentos menos onerosos para a sociedade foram aqueles utilizados para efetuar pagamentos remotos: os débitos diretos e as transferências a crédito, que custaram, em 2017, 70,4 milhões de euros (3,7% do custo social) e 67 milhões de euros (3,5%), respetivamente.

**Quadro I.2.1 • Custos sociais por interveniente e por instrumento de pagamento, em 2017**

	Custos internos do sistema bancário		Custos internos dos comerciantes		Custos internos dos consumidores		Custos sociais	
	Valor	Percentagem do PIB	Valor	Percentagem do PIB	Valor	Percentagem do PIB	Valor	Percentagem do PIB
<b>Custos Totais</b>	<b>793,3 M€</b>	<b>0,41%</b>	<b>930,9 M€</b>	<b>0,48%</b>	<b>184,7 M€</b>	<b>0,10%</b>	<b>1909,0 M€</b>	<b>0,99%</b>
Numerário	255,2 M€	0,13%	698,0 M€	0,36%	139,8 M€	0,07%	1093,0 M€	0,57%
Cheques	105,3 M€	0,05%	10,4 M€	0,01%	1,4 M€	0,00%	117,1 M€	0,06%
Cartões de débito	201,4 M€	0,10%	175,5 M€	0,09%	36,1 M€	0,02%	413,0 M€	0,21%
Cartões de crédito	133,4 M€	0,07%	13,0 M€	0,01%	2,1 M€	0,00%	148,5 M€	0,08%
Débitos diretos	42,2 M€	0,02%	28,2 M€	0,01%	0,0 M€	0,00%	70,4 M€	0,04%
Transferências a crédito	55,8 M€	0,03%	5,9 M€	0,00%	5,3 M€	0,00%	67,0 M€	0,03%

Notas: Estes dados não são comparáveis com os apresentados nas óticas privadas do sistema bancário, comerciantes e consumidores. Nos cartões de débito encontram-se incluídos os cartões pré-pagos. M€ – Milhões de euros

**Quadro I.2.2 • Indicadores de custos sociais com instrumentos de pagamento, em 2017**

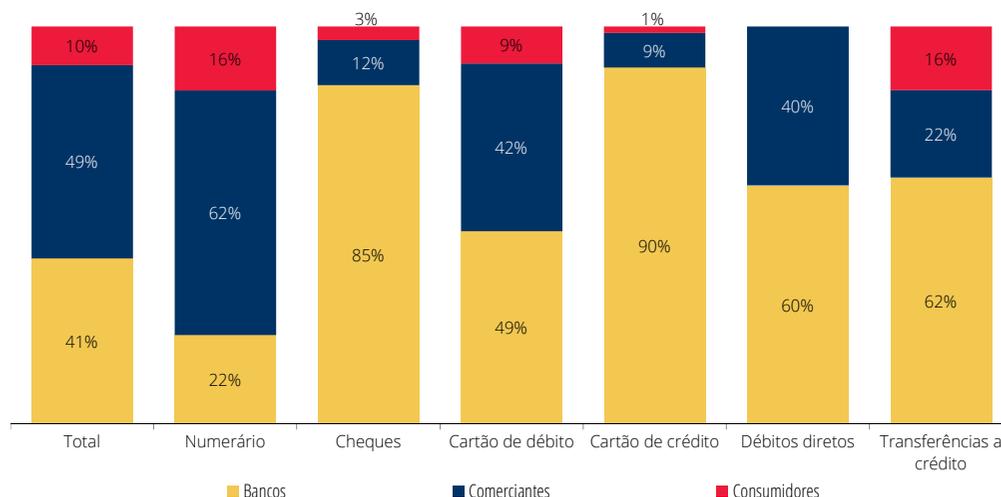
	Numerário	Cheques	Cartões débito	Cartões crédito	Débitos diretos	Transferências a crédito	Total
Custo <i>per capita</i>	106,2 €	11,4 €	40,1 €	14,4 €	6,8 €	6,5 €	185,5 €
Percentagem do PIB	0,57%	0,06%	0,21%	0,08%	0,04%	0,03%	0,99%

1. Nestes cálculos encontram-se excluídos os custos e os proveitos do Banco de Portugal.

Em 2017, os custos sociais com a disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho foram suportados, quase na totalidade, pelos comerciantes e pelo sistema bancário, respetivamente com 49% e 41%. Os consumidores assumiram os restantes 9,7% dos custos sociais.

O sistema bancário suportou a maior parte dos custos sociais em todos os instrumentos de pagamento, com a exceção do numerário. Neste instrumento de pagamento os comerciantes assumiram uma parte muito significativa dos custos sociais: 62% (Gráfico I.2.3).

**Gráfico I.2.3 • Custos sociais por interveniente e por instrumento de pagamento, em 2017**



Cada pagamento com débito direto custou à sociedade 27 cêntimos (Quadro I.2.3), o que o torna o instrumento mais eficiente para efetuar pagamentos numa ótica de custo social. O numerário, os cartões de débito e as transferências apresentaram custos sociais unitários muito similares: um pagamento com numerário custou à sociedade 34 cêntimos, um pagamento com cartão de débito 38 cêntimos e uma transferência a crédito 39 cêntimos. Os instrumentos menos eficientes para a sociedade foram o cheque e o cartão de crédito, que custaram 3,54 euros e 1,88 euros por pagamento efetuado, respetivamente. Estes instrumentos de pagamento, sendo menos utilizados, não beneficiam do efeito de economias de escala tipicamente associado à prestação de serviços de pagamento, pelo que apresentam custos unitários significativamente mais elevados. No caso do cheque, acresce ainda que grande parte dos custos têm uma natureza fixa, pelo que a redução significativa da utilização deste instrumento não gera uma diminuição dos custos na mesma proporção.

**Quadro I.2.3 • Custos sociais unitários por transação, em 2017**

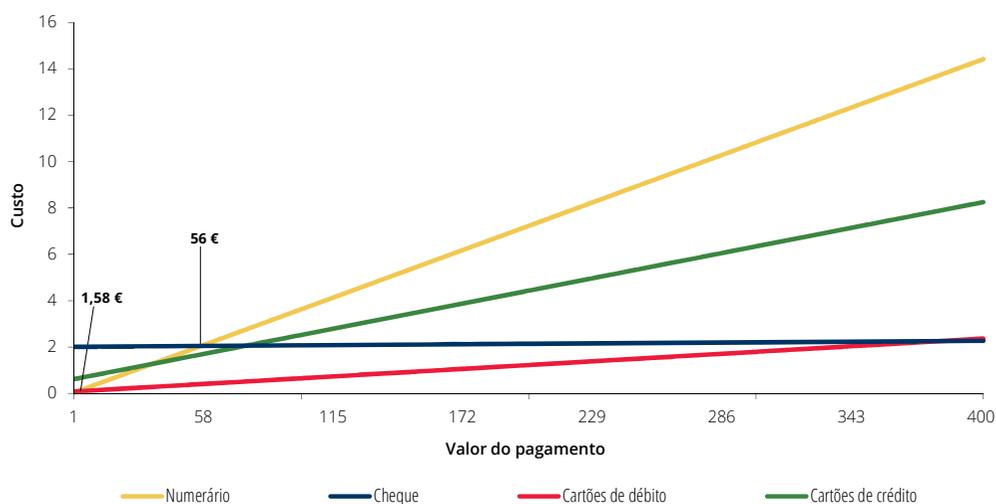
	Custos internos dos bancos	Custos internos dos comerciantes	Custos internos dos consumidores	Custos sociais
Numerário	0,076 €	0,211 €	0,055 €	0,34 €
Cheques	3,015 €	0,404 €	0,119 €	3,54 €
Cartões de débito	0,185 €	0,161 €	0,036 €	0,38 €
Cartões de crédito	1,687 €	0,164 €	0,031 €	1,88 €
Débitos diretos	0,162 €	0,108 €	0,000 €	0,27 €
Transferências a crédito	0,240 €	0,085 €	0,062 €	0,39 €

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

O numerário revelou-se o instrumento mais eficiente para efetuar pagamentos abaixo de 1,58 euros nos pontos de venda. O cartão de débito é mais vantajoso para a sociedade em transações acima desse valor (Gráfico I.2.4). O cheque é mais eficiente do que o numerário para pagamentos de valor superior a 56 euros.

Para transações abaixo de 159 euros, custa menos de um euro à sociedade efetuar pagamentos com cartão de débito.

**Gráfico I.2.4 • Valores de substituição entre instrumentos de pagamento no ponto de venda, em 2017**



### 3 Custos e proveitos privados do sistema bancário

Em 2017, os custos privados do sistema bancário com a disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho foram estimados em 793,3 milhões de euros e os proveitos em 925,4 milhões de euros. Assim, a disponibilização dos instrumentos de pagamento representou um proveito líquido positivo de 132,1 milhões de euros e resultou numa taxa de cobertura de 116,7% (Quadro I.3.1).

Realce se que, pela primeira vez desde a realização deste estudo, o sistema bancário regista proveitos totais superiores aos custos, sendo a subsídição cruzada entre instrumentos de pagamento suficiente para gerar uma situação global positiva.

A evolução, em termos da situação líquida global e dos instrumentos de pagamento individualmente considerados, é influenciada, em grande medida, pela inclusão das comissões cobradas através dos pacotes de gestão e manutenção de contas, o que constitui uma alteração metodológica relativamente à anterior edição do estudo<sup>2</sup>. Em 2017, a cobrança destas comissões era já uma prática comum nos bancos, pelo que a sua não consideração prejudicaria a abrangência e o grau de adesão à realidade do presente estudo.

As transferências e os cartões de débito, pré-pagos e de crédito são os instrumentos que contribuem para esta evolução, com os proveitos obtidos a suplantarem os custos incorridos em 114%, 230%, 110% e 170% de cobertura, respetivamente.

Em oposição, a utilização de numerário, cheques e débitos diretos implicou custos superiores aos proveitos obtidos (taxas de cobertura de 29%, 83% e 62% dos custos, respetivamente).

O cartão de crédito foi o instrumento que gerou maior proveito unitário líquido para os bancos em 2017, no valor de 1,18 euros por pagamento. Conjuntamente com as transferências, os cartões pré-pagos e os cartões de débito foram os únicos instrumentos a resultar em proveitos líquidos para o sistema bancário: 23,9 cêntimos por pagamento com cartão de débito, 3,4 cêntimos por transferência e 2 cêntimos com pagamento com cartão pré-pago.

Pelo contrário, os bancos tiveram um custo líquido de 5,5 cêntimos por pagamento com numerário, 6,2 cêntimos por débito direto e 51,3 cêntimos por cheque.

2. Sem as comissões cobradas através dos pacotes de gestão e manutenção de contas, a taxa de cobertura global em 2017 seria de 83,2% e as taxas de cobertura dos instrumentos de pagamento seriam de: numerário, 6%; cheques, 70%; cartões de débito, 165%; cartões de crédito, 140%; débitos diretos, 36%; e transferências a crédito, 65%. Recorde-se que, no estudo referente a 2013, a taxa de cobertura global era de 71% e as taxas de cobertura dos instrumentos de pagamento eram de: numerário, 5%; cheques, 100%; cartões de débito, 130%; cartões de crédito, 81%; débitos diretos, 84%; e transferências a crédito, 52%.

### Quadro I.3.1 • Situação líquida do sistema bancário com os instrumentos de pagamento em 2017

	Proveitos líquidos	Proveitos unitários líquidos (por pagamento)	Grau de cobertura
<b>Total</b>	<b>132,1 M€</b>	<b>-</b>	<b>116,7%</b>
Numerário	-182,0 M€	-0,06%	28,7%
Cheques	-17,9 M€	-0,51%	83,0%
Cartões de débito	245,4 M€	0,24%	230,0%
Cartões pré-pagos	1,2 M€	0,02%	109,6%
Cartões de crédito	93,6 M€	1,18%	170,1%
Débitos diretos	-16,1 M€	-0,06%	61,8%
Transferências a crédito	7,9 M€	0,03%	114,2%

Nota: M€ – Milhões de euros.

O **numerário** continua a ser o instrumento de pagamento com menor grau de cobertura para os bancos (29%). Esta percentagem é determinada pela conjugação de diferentes fatores: (i) os bancos não podem refletir os custos suportados com a utilização do numerário em caixas automáticos nos preços praticados ao cliente (por imposição do Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro); (ii) as comissões cobradas pelos bancos ao balcão ou por via dos pacotes de gestão e manutenção de contas não são suficientes para compensar esta limitação; e (iii) o numerário é o instrumento preferido dos consumidores para efetuar pagamentos e a sua utilização continua a aumentar.

Não obstante o agravamento nas comissões cobradas aos clientes pela regularização de situações de insuficiência de provisão na conta e de má utilização do **cheque**, a publicação da Lei n.º 66/2015, de 6 de julho<sup>3</sup>, determinou uma redução dos proveitos dos bancos enquanto tomadores de cheques. Este facto, associado à diminuição gradual e contínua da utilização do cheque e ao carácter eminentemente fixo dos custos incorridos pelos bancos com a disponibilização deste instrumento, traduziu-se numa evolução desfavorável do seu grau de cobertura (83%) e da respetiva situação líquida.

A limitação das taxas de intercâmbio aplicadas nas operações efetuadas com **cartão de débito, pré-pago e de crédito** (Regulamento (UE) 2015/751) fazia prever um agravamento imediato da situação líquida dos cartões, em resultado de uma redução mais significativa das taxas de serviço cobradas aos comerciantes (TSC). Todavia, em 2017, assistiu-se a uma melhoria da situação líquida dos cartões de pagamento, em resultado, por um lado, da redução dos custos (em particular, dos relativos ao pessoal), e por outro, do aumento das comissões cobradas aos clientes nos pacotes de gestão e manutenção de contas e nas anuidades<sup>4</sup>.

O grau de cobertura obtido nos **débitos diretos** (62%) traduz um crescimento muito significativo dos custos e uma estagnação dos proveitos. Recorde-se que, por norma, os débitos diretos são gratuitos para os clientes devedores.

3. A Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, altera o Decreto-Lei n.º 454/91, de 28 de dezembro, e estabelece que “todas as comissões e despesas associadas à devolução de cheque constituem um encargo exclusivo do sacador”.

4. Em algumas situações, não ocorre um aumento da anuidade de facto, mas sim uma descontinuação das isenções de anuidade aplicadas. Conforme referido anteriormente, mesmo que não fossem consideradas as comissões cobradas através dos pacotes de gestão e manutenção de contas, a situação líquida dos cartões conheceria uma melhoria.

Por sua vez, para o atual grau de cobertura das **transferências a crédito** (114%) contribuiu, inequivocamente, o aumento das comissões cobradas aos clientes, seja pela introdução de taxas por emissão de transferências no *homebanking*, seja pela inclusão deste serviço nos pacotes de gestão e manutenção de contas.

### 3.1 Custos

Em 2017, os custos privados suportados pelo sistema bancário com a disponibilização dos instrumentos de pagamento ascenderam a 793,3 milhões de euros, o que representa 0,44% do PIB do país (Quadros I.3.2 e I.3.3). Nesse ano, cada cliente bancário custou aos bancos 98 euros, menos 11 euros do que em 2013.

Ao longo dos anos em análise, o sistema bancário tem vindo a melhorar a sua eficiência em termos de custo com os instrumentos de pagamento de retalho. Entre 2013 e 2017, os custos decresceram 10% e o número de pagamentos de retalho processados pelo sistema bancário passou de 4,5 para 5 mil milhões.

**Quadro I.3.2 • Custos do sistema bancário em 2009, 2013 e 2017**

	2009	2013	2017
Custos do sistema bancário	1 259,7 M€	883,4 M€	793,3 M€
Custos em percentagem do PIB	0,79%	0,53%	0,44%
Custos por cliente bancário	155 €	109 €	98 €

Nota: M€ – Milhões de euros.

**Quadro I.3.3 • Indicadores de custo do sistema bancário com os instrumentos de pagamento em 2017**

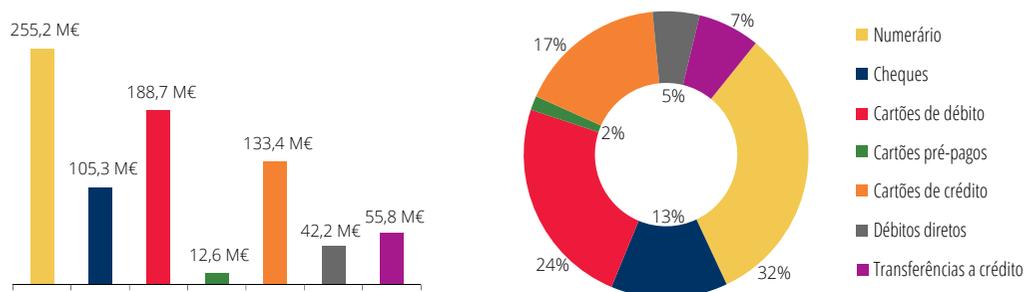
	Numerário	Cheques	Cartão débito	Cartão pré-pago	Cartão crédito	Débitos diretos	Transferências a crédito
Percentagem de pagamentos <sup>(a)</sup>	66%	1%	20%	1%	2%	5%	5%
Percentagem de custos totais	32%	13%	24%	2%	17%	5%	7%
Euro por pagamento	0,08 € <sup>(b)</sup>	3,01 €	0,18 €	0,20 €	1,69 €	0,16 €	0,24 €
Percentagem do PIB	0,14%	0,06%	0,11%	0,01%	0,07%	0,02%	0,03%

Notas: (a) Estas percentagens não são comparáveis com os dados constantes do Gráfico I.1.1, uma vez que correspondem à perspetiva privada do sistema bancário. (b) Considerando como unidade de referência o número de levantamentos e depósitos ao balcão e nos caixas automáticos, o custo unitário do numerário para os bancos seria de 47 cêntimos.

Os custos dos instrumentos tipicamente utilizados para efetuar pagamentos nos pontos de venda (numerário, cheques e cartões de pagamento) representaram cerca de 88% do total de encargos incorridos pelos bancos com a disponibilização dos instrumentos de pagamento (Gráfico I.3.5). Os restantes 12% resultaram da utilização das transferências a crédito e dos débitos diretos.

Em 2017, o numerário e os cheques representaram 45% do custo total suportado pelo sistema bancário na disponibilização de instrumentos de pagamento, no total de 360,5 milhões de euros. O numerário foi o instrumento com maiores custos para os bancos (255,2 milhões de euros, o que representa 32% do custo total).

**Gráfico I.3.5 • Custos do sistema bancário, por instrumento de pagamento, em 2017**

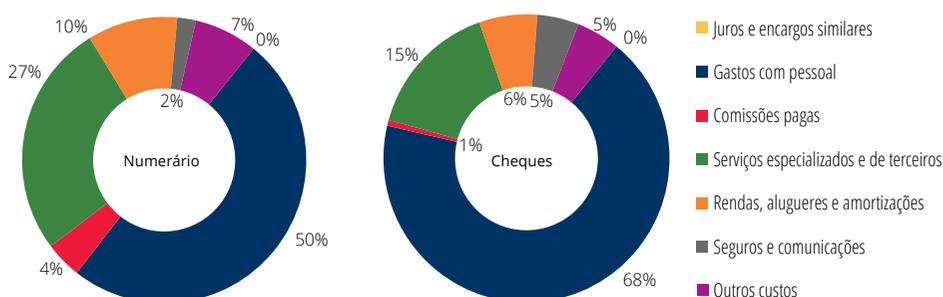


Nota: M€ – Milhões de euros.

Os custos com o numerário mantiveram-se praticamente inalterados face a 2013. A maior parte desses custos continua a resultar das despesas com pessoal (50%) e dos serviços especializados e de terceiros (27%). Enquanto os custos com pessoal estão associados aos levantamentos e depósitos efetuados pelos clientes nos caixas automáticos e ao balcão das instituições, os custos com serviços decorrem da contratação de empresas de transporte de valores para realizar a recolha, transporte e guarda de notas e moedas (Gráfico I.3.6).

Pese embora se tenha verificado uma diminuição de 41% na utilização do cheque entre 2013 e 2017, os custos dos bancos com este instrumento de pagamento decresceram apenas 4% neste período, para 105,3 milhões de euros. Considerando que as atividades desenvolvidas pelos bancos na disponibilização dos cheques (incluindo o depósito e processamento) têm uma forte componente manual, a maior parte dos custos é assim justificada pelos gastos com pessoal (68%).

**Gráfico I.3.6 • Estrutura de custos do numerário e do cheque, por rubrica de custo, em 2017**

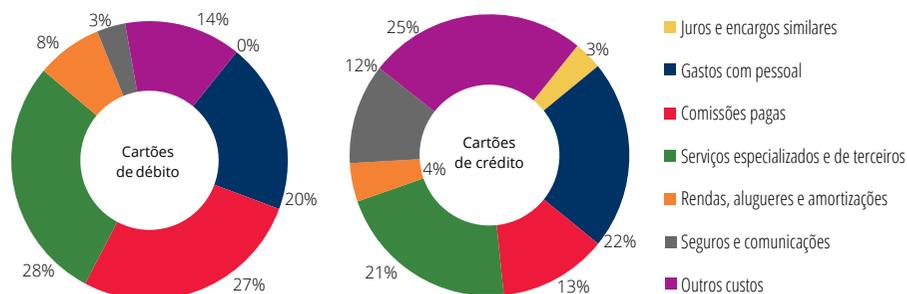


Os cartões de pagamento representaram 43% do custo total do sistema bancário com a disponibilização dos instrumentos de pagamento (334,7 milhões de euros), sendo os cartões de débito responsáveis por 24% (188,7 milhões de euros), os de crédito por 17% (133,4 milhões de euros) e os pré-pagos por 2% (12,6 milhões de euros).

Em termos absolutos, os custos com os cartões de débito e pré-pagos aumentaram 3% e os custos com os cartões de crédito decresceram 46%. Este comportamento reflete o crescimento verificado no número de operações efetuadas com cartões de débito e pré-pagos e a redução expressiva da utilização do cartão de crédito. Como as principais atividades desenvolvidas pelos bancos para a disponibilização dos cartões são a sua emissão e o processamento das operações e a gestão dos terminais de pagamento automático (TPA), a evolução dos custos destes instrumentos foi fortemente influenciada pela migração de operações a crédito para débito, devido à introdução da possibilidade de escolha no terminal e pela substituição de cartões mistos ou duais por cartões de débito.

Os custos dos bancos com os cartões de débito são maioritariamente explicados pelos gastos com pessoal (20%), comissões pagas às marcas de cartão (27%) e serviços especializados e de terceiros (28%). Nos cartões pré-pagos, a estrutura de custos é muito similar à dos cartões de débito. Nos cartões de crédito, são igualmente relevantes os custos com seguros (12%) e com outros custos (25%), que incluem, entre outros, as provisões do exercício para fazer face a potenciais incumprimentos e os custos com fraudes (Gráfico I.3.7)<sup>5</sup>.

**Gráfico I.3.7 • Estrutura de custos dos cartões de débito e de crédito, por rubrica de custo, em 2017**

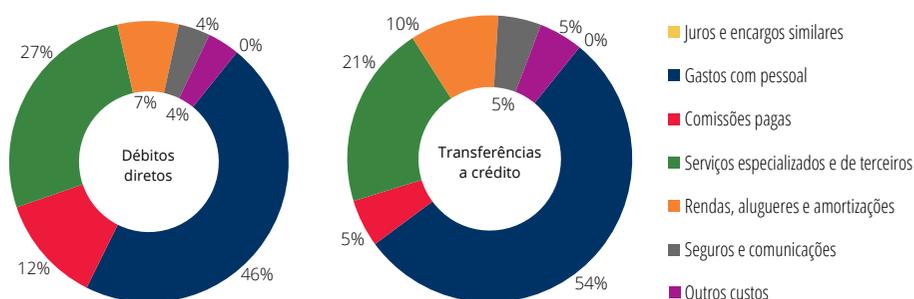


Os custos com as transferências a crédito foram estimados em 55,8 milhões de euros, o que representa 7% do encargo total dos bancos e traduz um crescimento face ao estudo de 2013. Este custo é determinado, em grande medida, pela ordem de transferência de fundos via *internet*, caixa automático, balcão, ou por outro canal, e respetivo processamento.

Por sua vez, os débitos diretos implicaram um custo de 42,2 milhões de euros para o sistema bancário (5% do total), o que reflete um aumento relativamente a 2013, e decorre essencialmente do processamento dos débitos diretos e da gestão das autorizações de débito em conta.

Para ambos os instrumentos, a maioria dos custos são justificados pelas rubricas de gastos com pessoal e de serviços especializados e de terceiros: 73% do total nos débitos diretos e 75% nas transferências a crédito (Gráfico I.3.8).

**Gráfico I.3.8 • Estrutura de custos dos débitos diretos e das transferências, por rubrica de custo, em 2017**

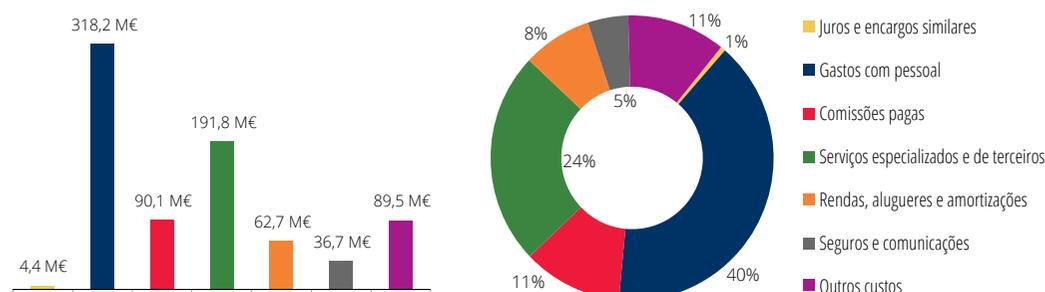


5. Os custos com juros e encargos similares, relativos ao crédito concedido durante o período gratuito, representavam nos anteriores estudos uma parte significativa dos custos dos bancos com o cartão de crédito. Em 2017, este tipo de custos perdeu relevância, em resultado da existência de taxas de juro negativas.

Analisando a desagregação dos custos do sistema bancário com a disponibilização dos diferentes instrumentos de pagamento pelas **principais rubricas de custo** (Gráfico I.3.9), conclui-se que:

- As duas principais rubricas de custo para o sistema bancário foram os gastos com pessoal (40% dos custos totais) e os serviços especializados e de terceiros (24%), que totalizaram 510 milhões de euros. Comparando com 2013, os gastos com pessoal decresceram 3% e os serviços especializados e de terceiros registaram um crescimento de 7%, o que pode indiciar um aumento do recurso a *outsourcing*.
- As comissões pagas às marcas de cartões foram responsáveis por 11% dos custos do sistema bancário com a disponibilização dos instrumentos de pagamento, ascendendo a 90 milhões de euros em 2017 (mais 8% do que em 2013).
- Os custos com rendas, alugueres e amortizações representaram, em 2017, 8% dos custos totais do sistema bancário (62,7 milhões de euros), situando-se 21% abaixo do valor estimado em 2013. Esta evolução reflete a tendência de encerramento de algumas agências dos bancos e a racionalização dos equipamentos existentes.
- A rubrica de juros e encargos similares, que inclui os custos suportados pelos bancos com o crédito concedido aos clientes durante o período gratuito do cartão de crédito, ascendeu a 4,4 milhões de euros em 2017. Relativamente a 2013, verifica-se um decréscimo muito acentuado (87%), em virtude das taxas de juro de mercado terem passado para níveis quase nulos ou negativos.
- Os seguros e comunicações totalizaram 36,7 milhões de euros em 2017 (menos 2% do que em 2013), o que representa 4,6% dos custos totais do sistema bancário. Este valor resulta maioritariamente da disponibilização dos cartões de pagamento.
- Os outros custos, que incluem os gastos gerais administrativos e os outros encargos e gastos operacionais, as perdas por imparidade e as provisões do exercício, foram estimados em 89,5 milhões de euros e representaram 11% dos custos totais.

**Gráfico I.3.9 • Custos do sistema bancário, por rubricas de custo, em 2017**



Nota: M€ – Milhões de euros.

Considerando o **contributo de cada instrumento de pagamento para o total das rubricas de custo** (Gráfico I.3.10), constata-se que a maior parte dos gastos com pessoal (62%) tiveram origem na disponibilização do numerário e dos cheques, em virtude da significativa intervenção humana e manual exigida. Os cartões de pagamento, no seu conjunto, representaram 22% do total de gastos com pessoal. Os débitos diretos e as transferências a crédito justificaram 15% desta rubrica, confirmando, assim, o seu processamento mais automático/eletrónico.

Os custos com serviços especializados e de terceiros foram maioritariamente determinados pelos cartões de débito, pré-pagos e de crédito (45%), numerário (35%) e cheques (8%). Estas percentagens refletem a subcontratação de serviços a empresas especializadas, por exemplo, nas áreas de recolha e transporte de numerário e de cheques e da emissão e utilização de cartões de pagamento. Os débitos diretos e as transferências a crédito representaram 12% do total de custos desta rubrica.

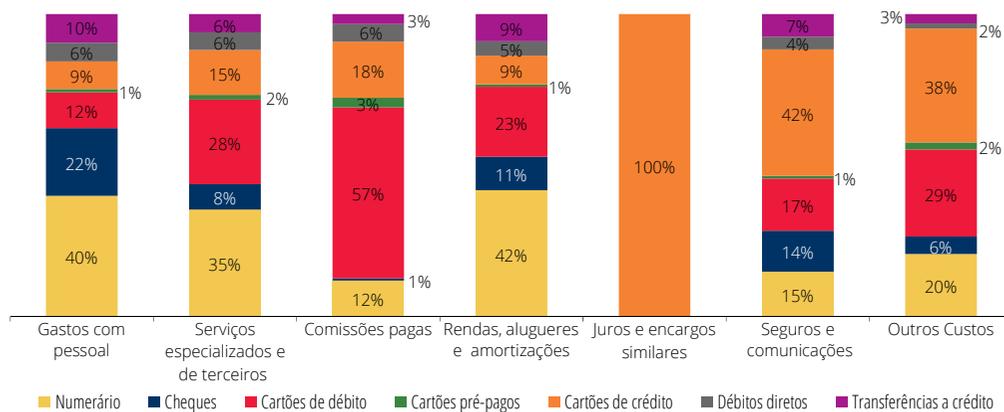
Uma parte muito significativa das comissões pagas<sup>6</sup> respeitou à utilização dos cartões de pagamento para a realização de compras e de outros pagamentos e operações<sup>7</sup>: os cartões de débito justificaram 57% das comissões pagas, os cartões pré-pagos 3% e os cartões de crédito 18%. Estas percentagens decorrem de uma maior emissão e utilização de cartões de débito do que de cartões de crédito. As comissões suportadas com a disponibilização do numerário, em levantamentos e depósitos efetuados através dos caixas automáticos, representaram 12% do total de comissões pagas pelo sistema bancário. Os débitos diretos e as transferências a crédito, em conjunto, foram responsáveis por 9% das comissões pagas pelos bancos em 2017.

Cerca de 86% dos custos com rendas e amortizações provieram do numerário, cheques e cartões de pagamento, refletindo uma forte imputação dos custos de manutenção dos edifícios das agências, dos serviços centrais e dos equipamentos (por exemplo, caixas automáticos, leitores de cheques e TPA) a estes instrumentos. Os débitos diretos e as transferências a crédito foram responsáveis pelos restantes 14%.

Os juros e encargos similares referem-se exclusivamente ao crédito concedido aos clientes durante o período gratuito de utilização do cartão de crédito. Os cartões de débito, pré-pagos e de crédito contribuíram com 60% para o total dos custos com seguros e comunicações, o numerário e os cheques com 29%, no seu conjunto, e as transferências a crédito e os débitos diretos com 11%.

Os contributos dos instrumentos de pagamento para o total de cada rubrica de custo não variaram de forma significativa entre 2013 e 2017, o que ilustra a rigidez da estrutura de custos do sistema bancário.

**Gráfico I.3.10 • Contributo de cada instrumento de pagamento para o total das rubricas de custo, em 2017**



6. Nesta rubrica excluem-se os pagamentos efetuados entre as instituições do sistema bancário (taxas interbancárias) e incluem-se as licenças pagas às marcas de cartões, como a *Visa*, *MasterCard*, *American Express* e *Multibanco*.

7. Operações financeiras, que incluem todas as operações de pagamento que implicam movimentações de fundos (por exemplo, levantamentos, compras, pagamentos de serviços, transferências e pagamentos ao Estado) e operações não financeiras, que não originam movimentações de fundos (por exemplo, consultas de saldo, consultas de movimentos, alteração de PIN e adesão ao *MBNet*).

Os **custos unitários por pagamento** são determinados pelos custos totais do sistema bancário com cada instrumento e pelo respetivo número de pagamentos efetuados (Gráfico I.3.11).

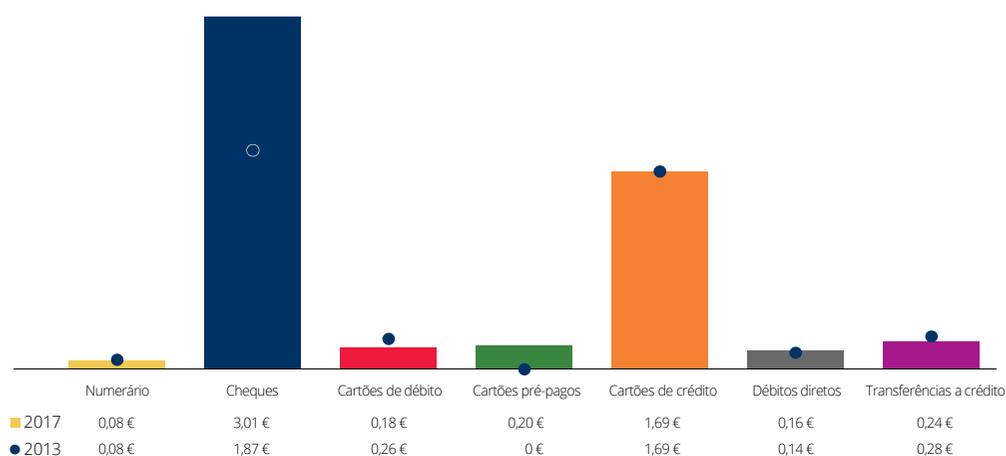
O custo unitário do **numerário** (8 cêntimos) foi inferior ao custo unitário do cartão de débito (18 cêntimos) e do cartão de crédito (1,69 euros)<sup>8</sup>. O numerário foi o instrumento com menor custo unitário, o que se deveu, em grande medida, ao elevado número de pagamentos efetuados com recurso a notas e moedas. Estima-se que, em 2017, tenham sido realizados 3,3 mil milhões de pagamentos em numerário, representando cerca de 70% do número de pagamentos de retalho efetuados por particulares. Cada pagamento com numerário tem um valor médio de 8 euros, que compara com 52 euros com cartão de débito.

Os **cheques**, com um custo de 3,01 euros por pagamento, e o **cartão de crédito**, com um custo de 1,69 euros por pagamento, continuam a ser os instrumentos com maior custo unitário para os bancos. Enquanto os custos unitários do numerário e do cartão de crédito se mantiveram constantes relativamente a 2013, o custo unitário dos cheques aumentou. Para os cheques, este aumento foi justificado pelo facto de a redução do custo total ter sido proporcionalmente inferior à diminuição do número de transações, dada a preponderância dos custos fixos associados à disponibilização deste instrumento.

O custo unitário do **cartão de débito e pré-pago** decresceu de 26 cêntimos em 2013 para 19 cêntimos por pagamento em 2017, em resultado da diminuição dos custos dos bancos com este instrumento (menos 4%) e do aumento do número de operações realizadas (mais 17%).

As **transferências a crédito** e os **débitos diretos** apresentaram custos unitários de 16 cêntimos e de 24 cêntimos por pagamento, respetivamente. Cada débito direto tornou-se 2 cêntimos mais custoso para os bancos. A justificação para este aumento de custos unitários poderá estar relacionada com os procedimentos adicionais implementados pelos bancos com o objetivo de apoiar os seus clientes credores a cumprirem plenamente os requisitos estabelecidos pelo Regulamento (UE) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março, que estabelece requisitos técnicos e de negócio para as transferências a crédito e os débitos diretos em euros. O custo das transferências diminuiu 4 cêntimos por transação, possivelmente justificado pela migração de transferências ao balcão para *homebanking* e *mobile app*, as quais acarretam um custo unitário de processamento inferior.

**Gráfico I.3.11 • Custos unitários do sistema bancário, por transação, em 2017**



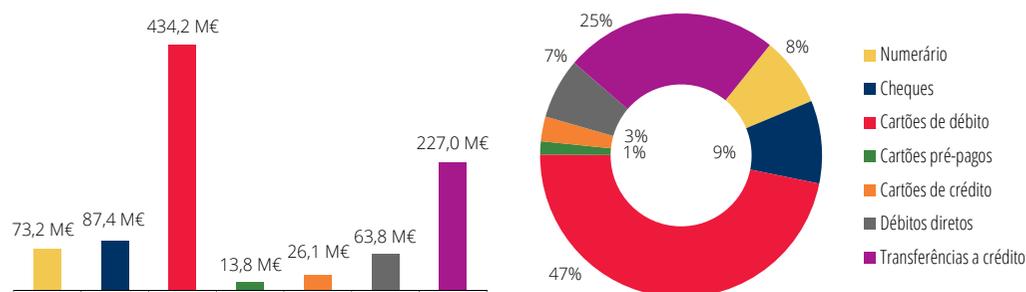
8. Considerando como unidade de referência alternativa o número de levantamentos e depósitos ao balcão e nos caixas automáticos, o custo unitário do numerário para os bancos seria de 47 cêntimos, o que tornaria este instrumento de pagamento mais caro do que o cartão de débito.

## 3.2 Proveitos

Em 2017, o sistema bancário português obteve um total de proveitos de 925,4 milhões de euros com a disponibilização dos instrumentos de pagamento, o que representou 0,5% do PIB. Este valor de proveitos inclui uma parte das comissões cobradas através dos pacotes de gestão e manutenção de contas, imputadas à prestação de serviços de pagamento, as quais não foram incluídas em anteriores edições deste estudo<sup>9</sup>.

A maior parte dos proveitos dos bancos tem origem na utilização dos **cartões de pagamento**. No seu conjunto, os cartões de pagamento foram responsáveis por 474,1 milhões de euros, ou seja, 51% do total dos proveitos do sistema bancário. Estes proveitos correspondem à cobrança de comissões aos titulares de cartões (por exemplo, as anuidades dos cartões e a imputação das comissões pagas pelos pacotes de gestão e manutenção de contas) e à aplicação do preçário aos comerciantes (incluindo as TSC e os valores cobrados pela gestão e manutenção dos TPA). A entrada em vigor do Regulamento (UE) 2015/751, que limitou as taxas de intercâmbio aplicadas nas operações efetuadas com cartão de débito e de crédito, ditou um decréscimo dos proveitos obtidos por via das TSC, o qual terá sido compensado pelo aumento das comissões cobradas aos titulares de cartões (Gráfico I.3.12). Na globalidade, os proveitos dos cartões de débito registaram um crescimento de 71% e os dos cartões de crédito 14%<sup>10</sup>.

**Gráfico I.3.12 • Proveitos do sistema bancário, por instrumento de pagamento, em 2017**



Nota: M€ – Milhões de euros.

Os instrumentos de pagamento que geraram menos proveitos para os bancos em 2017 foram os débitos diretos e o numerário, totalizando 63,8 e 73,2 milhões de euros, respetivamente.

Os desenvolvimentos regulamentares ocorridos desde 2009<sup>11</sup> ditaram um decréscimo contínuo dos proveitos dos **débitos diretos**, o que contribuiu para que os bancos passassem a introduzir comissões pelos pacotes de gestão e manutenção das contas dos clientes. Se desconsiderarmos estas últimas comissões, os proveitos dos débitos diretos teriam conhecido uma redução de 41% relativamente a 2013.

9. Sem as comissões cobradas através dos pacotes de gestão e manutenção de contas, os proveitos totais seriam estimados em 659,9 milhões de euros para 2017, ou seja, 5% acima do valor estimado para 2013. A taxa de cobertura dos custos pelos proveitos corresponderia, nesta situação, a aproximadamente 83%.

10. Se não forem consideradas as comissões pagas pelos pacotes de gestão e manutenção de contas, os proveitos dos cartões de débito registariam um aumento de 26% entre 2013 e 2017 e os dos cartões de crédito um decréscimo de 6%.

11. Refira-se o Regulamento (CE) n.º 924/2009, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro e o Regulamento (UE) n.º 260/2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março.

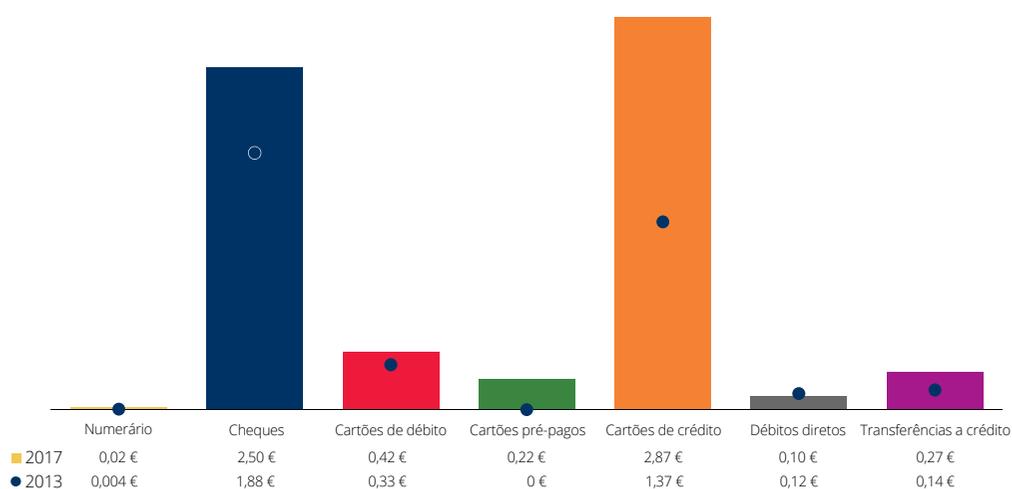
Os proveitos associados ao **numerário** representaram 8% dos proveitos totais do sistema bancário. Esta situação é determinada pela existência do Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro, que proíbe a cobrança de encargos pelas instituições de crédito nas operações de levantamento e de depósito em caixas automáticos, as quais constituem a generalidade deste tipo de operações. Os proveitos do numerário são compostos pelas comissões praticadas sobre os levantamentos e depósitos efetuados ao balcão ou no cofre noturno das instituições bancárias, que registaram um aumento de 23% relativamente a 2013, e pela imputação das comissões cobradas pelos pacotes de gestão e manutenção das contas dos clientes.

Os proveitos do sistema bancário com origem nos **cheques** seguiram a mesma tendência de redução da utilização do cheque entre 2013 e 2017. Em 2017, os cheques contribuíram com 9% para o total de proveitos do sistema bancário com a disponibilização dos instrumentos de pagamento (menos 9 pontos percentuais do que em 2013). Estes proveitos, estimados em 87,4 milhões de euros, proveem essencialmente das comissões cobradas aos clientes pela emissão e entrega de cheques e pela regularização de situações de insuficiência de provisão na conta.

Os proveitos com a utilização das **transferências a crédito** foram estimados em 227 milhões de euros em 2017, o que representa 25% dos proveitos totais do sistema bancário. Parte significativa destes proveitos é composta pelas comissões cobradas aos clientes na emissão de transferências ao balcão e através do *homebanking*, que aumentaram 46% entre 2013 e 2017, fruto do agravamento generalizado dos preços dos bancos para a emissão de transferências *online*.

Em 2017, os cheques e os cartões de crédito foram os instrumentos que proporcionaram maiores proveitos unitários aos bancos, no valor de 2,50 euros e de 2,87 euros por pagamento, respetivamente (Gráfico I.3.13). Cada transferência originou um proveito de 27 cêntimos para os bancos e cada débito direto 10 cêntimos. Os cartões de débito geraram um proveito de 42 cêntimos por pagamento, enquanto cada transação com numerário se traduziu num proveito de 2 cêntimos.

**Gráfico I.3.13 • Proveitos unitários do sistema bancário, por transação, em 2017 | Em euros**



## 4 Custos privados dos comerciantes

Em 2017, os custos privados dos comerciantes com a aceitação de pagamentos, quer estes sejam efetuados por consumidores ou por outras empresas, foram estimados em 1206,4 milhões de euros, o que corresponde a 0,62% do PIB português (Quadro I.4.1).

O numerário foi o instrumento de pagamento responsável pela maior parcela dos custos suportados pelos comerciantes, 58,3% (702,8 milhões de euros). Os cartões de débito<sup>12</sup> e de crédito representaram, em conjunto, 36,7% dos custos incorridos na aceitação de pagamentos, apresentando encargos de 370,7 e 72,8 milhões de euros, respetivamente. Os débitos diretos, os cheques e as transferências a crédito custaram aos comerciantes 60 milhões de euros, representando 3,4%, 1,0% e 0,6% dos custos privados dos comerciantes, respetivamente.

**Quadro I.4.1 • Custos privados dos comerciantes, por instrumento de pagamento, em 2017**

	Valor	Estrutura	Em percentagem do PIB
<b>Custos totais</b>	<b>1 206,4 M€</b>	<b>100,0%</b>	<b>0,62%</b>
Numerário	702,8 M€	58,3%	0,36%
Cheques	11,6 M€	1,0%	0,01%
Cartões de débito	370,7 M€	30,7%	0,19%
Cartões de crédito	72,8 M€	6,0%	0,04%
Débitos diretos	41,2 M€	3,4%	0,02%
Transferências a crédito	7,1 M€	0,6%	0,00%

Nota: M€ – Milhões de euros.

Os custos com o recebimento de pagamentos no ponto de venda (*front-office*) foram a componente mais relevante na aceitação de numerário e de cheques, correspondendo a 91,9% e a 80,5% dos respetivos encargos totais (Quadro I.4.2). Os custos de *front-office* consistem na valorização do tempo que o colaborador demorou a receber o pagamento do cliente, desde que o cliente toma conhecimento do montante a pagar, até ao momento em que o colaborador entrega o troco ou o respetivo recibo.

Os custos associados ao depósito, armazenamento e transporte de numerário representaram 4,2% do total de encargos suportados pelos comerciantes com a aceitação deste instrumento de pagamento. As atividades de processamento (*back-office*) e aquelas relacionadas com a gestão de terminais e comunicações assumem pouca relevância (1,4% e 2,5%, respetivamente)<sup>13</sup>.

As atividades *back-office* do cheque representam 18,1% dos custos suportados pelos comerciantes com este instrumento. Esta rubrica inclui perdas decorrentes da má utilização daquele instrumento (cheques falsificados ou sem provisão) e dos custos associados ao tratamento das devoluções. Menor expressão, representando 1,4% dos custos, têm os custos com o transporte e depósito nos bancos e a gestão e manutenção das caixas registadoras/terminais.

Nos instrumentos de pagamento eletrónicos (cartões de débito e de crédito), a maior parte dos

12. Na ótica dos custos dos comerciantes, os cartões de débito incluem os cartões pré-pagos.

13. Os custos de processamento (*back-office*) incluem as perdas atribuídas a fraude, roubo ou falhas de caixa; os custos com equipamentos de verificação de autenticidade de notas; as comissões pagas aos bancos, pela obtenção e troca de notas e moedas; e os custos, em termos de pessoal e de tempo gasto, com a preparação das caixas registadoras/terminais antes da abertura ao público e a recolha das receitas no final de dia.

encargos suportados pelos comerciantes estão associados às atividades de *back-office*: 82,5% nos cartões de crédito e 52,7% nos cartões de débito. Nesta categoria são consideradas as comissões fixas e por transação cobradas pelos bancos/*acquirers* aos comerciantes pela aceitação das marcas de cartões (TSC).

Nos cartões de débito, a componente de custos de *front-office* também apresentou um peso considerável (45,6%).

#### Quadro I.4.2 • Componentes de custo dos instrumentos de pagamento utilizados nos pontos de venda

	Numerário	Cheques	Cartões de débito	Cartões de crédito
<b>Custos totais</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Custos de processamento ( <i>back-office</i> )	1,4%	18,1%	52,7%	82,5%
Custos de depósito, armazenamento e transporte	4,2%	1,4%	0,0%	0,0%
Custos relacionados com o terminal e telecomunicações	2,5%	0,0%	1,7%	0,6%
Custos de <i>front-office</i>	91,9%	80,5%	45,6%	16,9%

Uma das componentes de custo mais relevante para os comerciantes são as comissões pagas ao sistema bancário e, no caso do numerário e dos cheques, também às empresas de transporte de valores. Em 2017, estas comissões representaram 25,3% dos custos privados dos comerciantes com a aceitação dos diferentes instrumentos de pagamento (Quadro I.4.3).

A aceitação de pagamentos em numerário requer, frequentemente, a contratação, com o sistema bancário ou com empresas de transporte de valores, de serviços que permitam a obtenção, troca e depósito de notas e moedas. As comissões pagas pela prestação destes serviços representaram 4,9% dos custos suportados pelos comerciantes com a aceitação de numerário.

Nos cheques, as comissões pagas aos bancos e às empresas de transporte de valores corresponderam a 11,3% dos custos com a aceitação deste instrumento e incluem o transporte, depósito e taxas aplicadas nos procedimentos de devolução.

A aceitação de cartões de pagamento implica que o comerciante disponha de terminais de pagamento automático e que contrate com um *acquirer* a aceitação da(s) marca(s) de cartão (por exemplo, Multibanco, Visa, Mastercard, entre outras). As comissões pagas por estes serviços representaram 52,7% do total de custos dos comerciantes com os cartões de débito e 82,2% com os cartões de crédito.

As comissões cobradas pelo sistema bancário pelo processamento de cobranças através de débitos diretos corresponde a 31,6% dos encargos suportados pelos comerciantes com este instrumento.

Nos pagamentos recebidos por transferências a crédito, as comissões pagas pelos comerciantes representaram 17,1% dos seus custos privados.

### Quadro I.4.3 • Comissões pagas ao sistema bancário e às empresas de transportes de valores | Em percentagem do custo total

	Comissões pagas
Custos totais	25,3%
Numerário	4,9%
Cheques	11,3%
Cartões de débito	52,7%
Cartões de crédito	82,2%
Débitos diretos	31,6%
Transferências a crédito	17,1%

Os custos suportados pelos comerciantes com a aceitação de um pagamento variam de acordo com o instrumento utilizado. Os instrumentos de pagamento remotos, como as transferências a crédito e os débitos diretos, são os que têm menor custo unitário para os comerciantes. Cada transferência a crédito custou 10 cêntimos e cada débito direto 16 cêntimos (Quadro I.4.4).

Para os instrumentos de pagamento utilizados nos pontos de venda (numerário, cheques, cartões de débito e de crédito), os comerciantes suportam um custo unitário superior, dada a existência de custos de *front-office* associados ao pagamento. O cartão de crédito é o instrumento mais oneroso para os comerciantes (92 cêntimos por pagamento) e o numerário o que tem menor custo unitário (21 cêntimos por pagamento). Os cheques e os cartões de débito custaram, por cada pagamento recebido, 45 cêntimos e 34 cêntimos, respetivamente.

Apesar do numerário ser o instrumento que globalmente traz mais custos para os comerciantes, o elevado número de transações justifica que este instrumento apresente um custo unitário muito reduzido.

### Quadro I.4.4 • Custos unitários dos comerciantes

	Custo unitário
Numerário	0,21 €
Cheques	0,45 €
Cartões de débito	0,34 €
Cartões de crédito	0,92 €
Débitos diretos	0,16 €
Transferências a crédito	0,10 €

## 5 Custos privados dos consumidores

Durante o ano de 2017, os consumidores suportaram um custo de 789 milhões de euros com a utilização dos instrumentos de pagamento em Portugal<sup>14</sup>.

Os custos dos consumidores representaram 0,41% do PIB do país nesse ano. Destes, 0,25% decorrem da utilização de cartões de débito, pré-pagos e de crédito (Quadro I.5.1).

Em 2017, cada habitante suportou, em média, 77 euros com a utilização dos vários instrumentos de pagamento, variando este custo entre 1,1 euros nos cartões pré-pagos e cerca de 28 euros nos cartões de débito. Esta distribuição resulta, por um lado, dos custos efetivos dos instrumentos de pagamento e, por outro lado, do número de operações realizadas pelos consumidores com cada instrumento.

Estima-se que, em 2017, o número de pagamentos efetuados com numerário tenha sido superior a 3339 milhões, representando 70,2% do total de pagamentos realizados pelos consumidores<sup>15</sup>. O número de pagamentos com cartões bancários correspondeu, globalmente, a 23% do total (1085 milhões).

**Quadro I.5.1 • Indicadores de custo dos consumidores com os instrumentos de pagamento, em 2017**

	Numerário	Cheques	Cartões débito	Cartões pré-pagos	Cartões crédito	Débitos diretos	Transferências a crédito	Total
Quantidade	3339,3 M	11,5 M	963,6 M	52,2 M	69,2 M	234,7 M	84,5 M	4754,9 M
Porcentagem dos pagamentos <sup>(a)</sup>	70,2%	0,2%	20,3%	1,1%	1,5%	4,9%	1,8%	100,0%
Custo <i>per capita</i>	20,6 €	3,8 €	28,1 €	1,1 €	17,2 €	1,4 €	4,4 €	76,6 €
Porcentagem do PIB	0,11%	0,02%	0,15%	0,01%	0,09%	0,007%	0,02%	0,41%

Nota: (a) Estas percentagens não são comparáveis com as constantes do Gráfico I.1.1, uma vez que correspondem à perspetiva privada dos consumidores. M – Milhões.

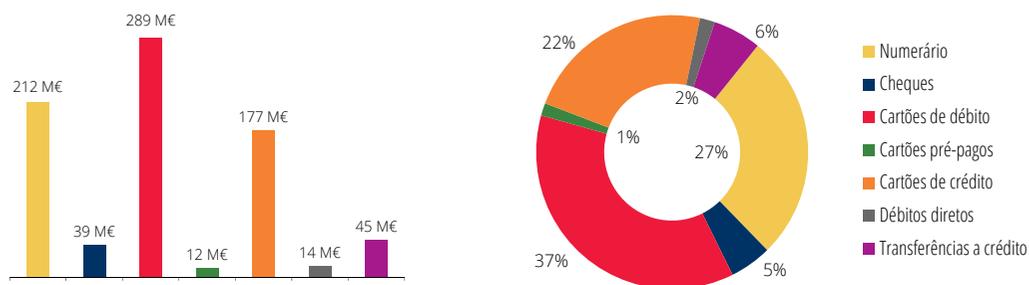
Mais de 93% dos custos dos consumidores estão associados aos instrumentos de pagamento geralmente utilizados para efetuar pagamentos nos pontos de venda: numerário, cheques e cartões de pagamento (Gráfico I.5.1). Globalmente, os custos com a utilização de cartões de débito, de crédito e pré-pagos ascendeu a 478 milhões de euros. Os custos com numerário totalizaram 212 milhões de euros.

Os instrumentos de pagamento que geraram menores custos para os consumidores foram as transferências a crédito (45 milhões de euros), os cheques (39 milhões de euros) e os débitos diretos (14 milhões de euros).

14. Considerando os custos associados ao tempo de pagamento e às comissões pagas.

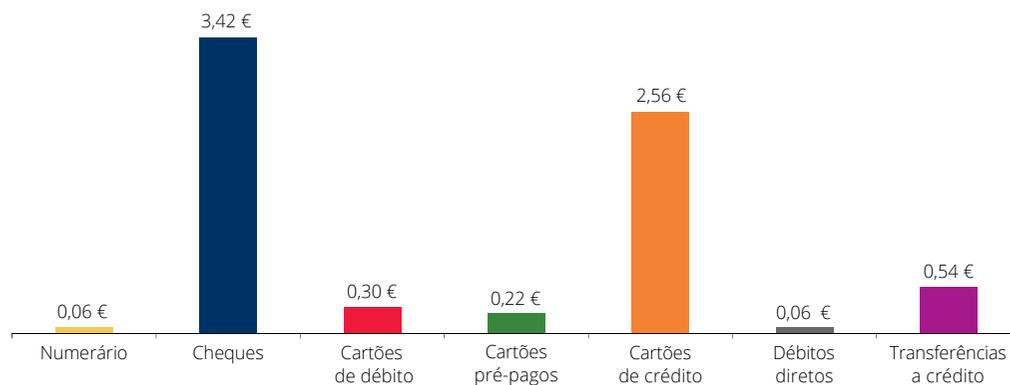
15. Incluindo os custos com o tempo de levantamento de numerário, com o tempo de pedido de cheques e com o tempo de deslocação a um balcão ou caixa automático para realização de uma transferência a crédito e desconsiderando as comissões bancárias aplicadas nos pacotes de gestão e manutenção de conta, os custos totais suportados pelos consumidores teriam uma redução de 29% entre 2013 e 2017 (de 1139 para 623 milhões de euros). Adicionalmente, o peso dos custos dos consumidores no PIB passaria de 0,67% em 2013 para 0,32% em 2017. Estes decréscimos seriam justificados, em grande medida, pela alteração na metodologia de conversão dos tempos em valores monetários.

Gráfico I.5.1 • Custos dos consumidores, por instrumento de pagamento, em 2017



Os custos unitários por transação são influenciados pelos custos totais suportados pelos consumidores e pela utilização dos vários instrumentos de pagamento (Gráfico I.5.2). O numerário e os débitos diretos foram os instrumentos com menor custo unitário, no valor de 6 cêntimos por pagamento, seguindo-se, como opções menos custosas, os cartões pré-pagos (22 cêntimos), os cartões de débito (30 cêntimos) e as transferências a crédito (54 cêntimos). Os cartões de crédito e os cheques foram os instrumentos com maior custo unitário por transação (2,56 euros e 3,42 euros, respetivamente)<sup>16</sup>.

Gráfico I.5.2 • Custos unitários dos consumidores, por transação, em 2017



Globalmente, os custos com as **comissões bancárias** ascenderam a 604 milhões de euros e corresponderam a 77% dos custos totais (Gráfico I.5.3). As comissões incluem os encargos suportados por transação, os custos com o acesso ao instrumento de pagamento (por exemplo, a anuidade dos cartões de pagamento) e os custos transversais a mais do que um instrumento (como os pacotes de gestão e manutenção de conta).

Estes custos são preponderantes em todos os instrumentos de pagamento, representando a totalidade dos custos nos débitos diretos. Nesse instrumento, como as cobranças são ordenadas periodicamente pelos credores, os consumidores (ou seja, os devedores) não despendem tempo a fazer pagamentos por débito direto<sup>17</sup>, apenas suportando encargos com comissões.

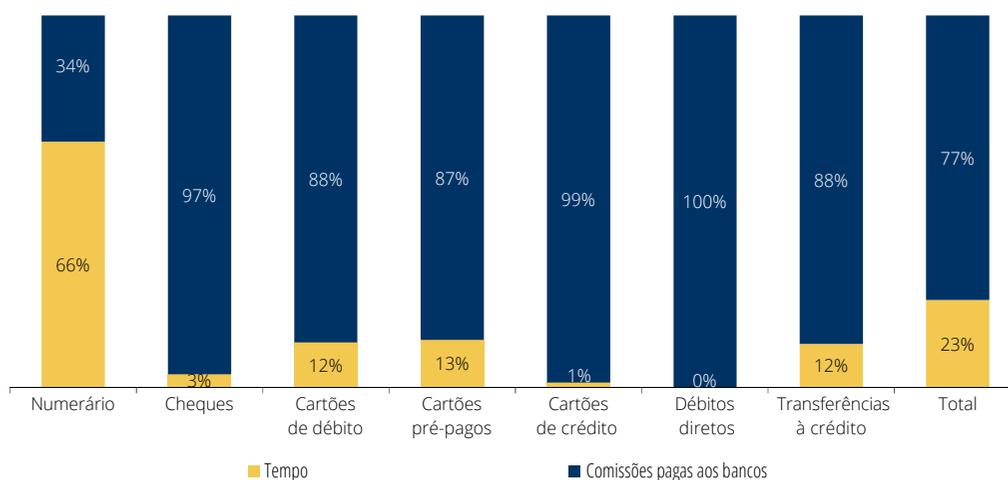
16. Incluindo todos os custos de tempo e desconsiderando nas comissões bancárias os custos com pacotes de gestão e manutenção de conta, apenas três instrumentos de pagamento registariam decréscimos nos custos unitários entre 2013 e 2017: o numerário (de 24 cêntimos para 7 cêntimos); os débitos diretos (de 3 cêntimos para 1 cêntimo) e as transferências a crédito (de 61 cêntimos para 30 cêntimos).

17. Despendendo, por norma, um tempo residual a assinar o mandato de cobrança.

O reduzido peso relativo dos custos com comissões no numerário (34%) decorre, em grande medida, da proibição de cobrança de encargos nas operações realizadas em caixas automáticos, estabelecida pelo Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro.

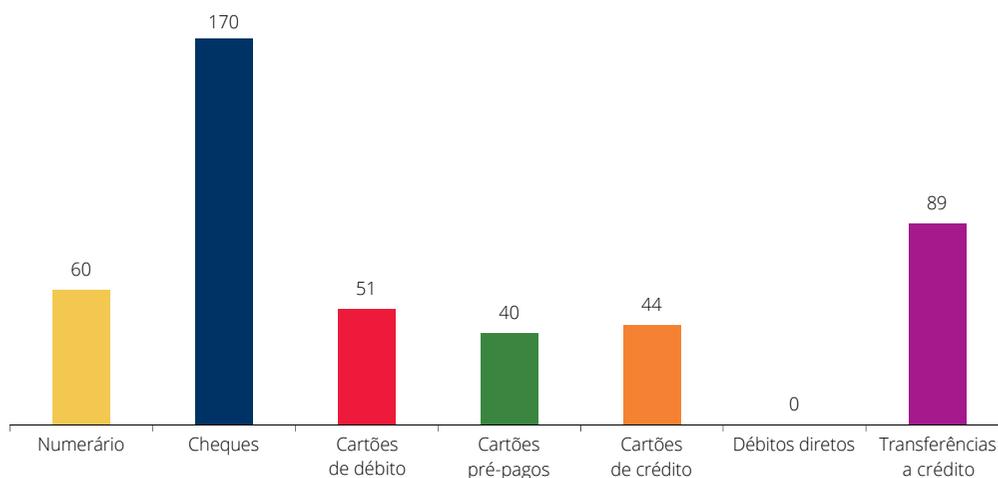
Os custos com o tempo incorrido com a realização dos pagamentos totalizaram 185 milhões de euros (23% dos custos totais) e assumem preponderância no numerário. Nesse instrumento, estes encargos correspondem a 66% dos custos, ascendendo a 140 milhões de euros<sup>18</sup>.

**Gráfico I.5.3 • Estrutura de custos dos consumidores, por tipo de custo, em 2017**



O cheque e as transferências a crédito são os instrumentos de pagamento que requerem mais tempo para que o pagamento seja efetuado: 170 segundos e 89 segundos, respetivamente. Demora cerca de um minuto realizar um pagamento com numerário e menos que isso efetuar pagamentos com cartões de débito, pré-pagos e de crédito. Realizar pagamentos através de débitos diretos não implica despendar tempo na execução da operação (Gráfico I.5.4).

**Gráfico I.5.4 • Tempo de pagamento, por instrumento de pagamento, em 2017 | Em segundos**



18. Foi apenas considerado o tempo de realização da operação de pagamento, medido desde o momento em que o consumidor toma conhecimento do montante a pagar e até ao momento em que o comerciante lhe dá o troco ou o respetivo recibo.

## 5.1 Perceção e utilização dos instrumentos de pagamento pelos consumidores

Para os portugueses inquiridos em 2017, as quatro características mais relevantes num instrumento de pagamento eram a “segurança”, a “rapidez de utilização”, a “utilização fácil, cómoda e prática” e o “menor custo para o utilizador” (Quadro I.5.2).

Relativamente a 2013, a “segurança” continuou a ser o atributo com maior relevância (foi indicado por 85% dos inquiridos em 2017). A “rapidez” passou a ser o segundo atributo mais mencionado pelos inquiridos (estava na quarta posição em 2013). Esta alteração reflete a crescente procura, pelos consumidores, de soluções que permitam efetuar pagamentos de forma mais rápida ou mesmo imediata. A oferta de soluções de pagamentos imediatos efetuados com cartões de pagamento ou com transferências imediatas, que passaram a estar disponíveis em Portugal, pretendem responder a esta procura.

**Quadro I.5.2 • Características mais valorizadas num instrumento de pagamento em 2017**

Caraterística	Peso
Segurança	85%
Rapidez de utilização	67%
Utilização fácil, cómoda e prática	65%
Menor custo para o utilizador	64%
Facilita o controlo de gastos/orçamental	52%
Aceitação generalizada pelos comerciantes	45%
Acessível para o utilizador	38%
Vantagens associadas à utilização	31%
Permite aceder a crédito facilmente	19%
Aceitação no estrangeiro	18%
Utilização anónima	13%
Prestígio na utilização	5%

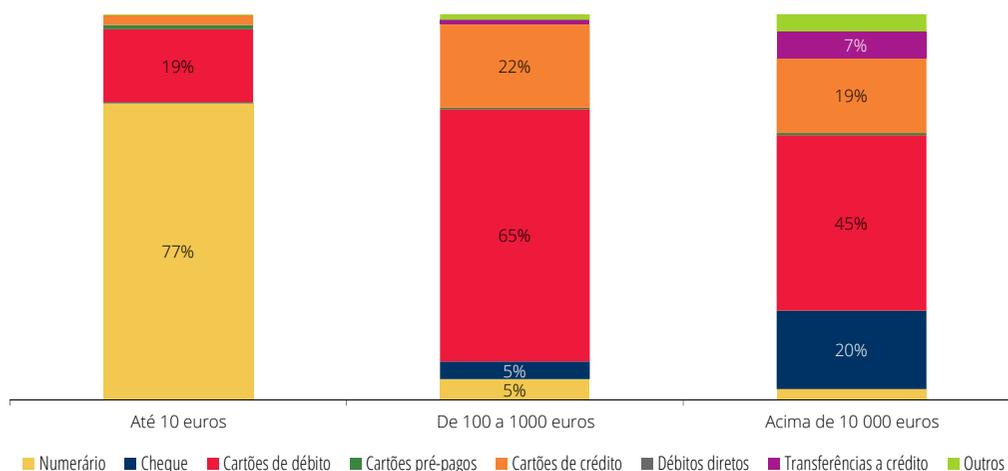
Comparando as caraterísticas mais importantes num instrumento de pagamento em geral com aquelas especificamente atribuídas aos vários instrumentos de pagamento, conclui-se que o cartão de débito e as transferências a crédito são os instrumentos mais bem posicionados ao nível da “segurança”.

Nos atributos “rapidez de utilização”, “utilização fácil, cómoda e prática” e “menor custo para o utilizador” os instrumentos mais bem colocados são o numerário e o cartão pré-pago. Este posicionamento é justificado, em grande medida, pelo elevado número de caixas automáticos em Portugal (cerca de 1406 por milhão de habitantes em 2017, o segundo maior da União Europeia) e de TPA (cerca de 31 113 por milhão de habitantes em 2017). Este panorama cria nos consumidores a perceção de que é fácil, cómodo e prático obter numerário e utilizar cartões de pagamento. Uma vez que não existem custos por transação para o pagamento com estes instrumentos, o consumidor percebe-os como quase gratuitos.

O cheque continuou a apresentar os índices mais baixos nos quatro atributos de maior relevo. Este instrumento é cada vez mais percebido como não garantindo a mesma rapidez e segurança que outros instrumentos alternativos oferecem.

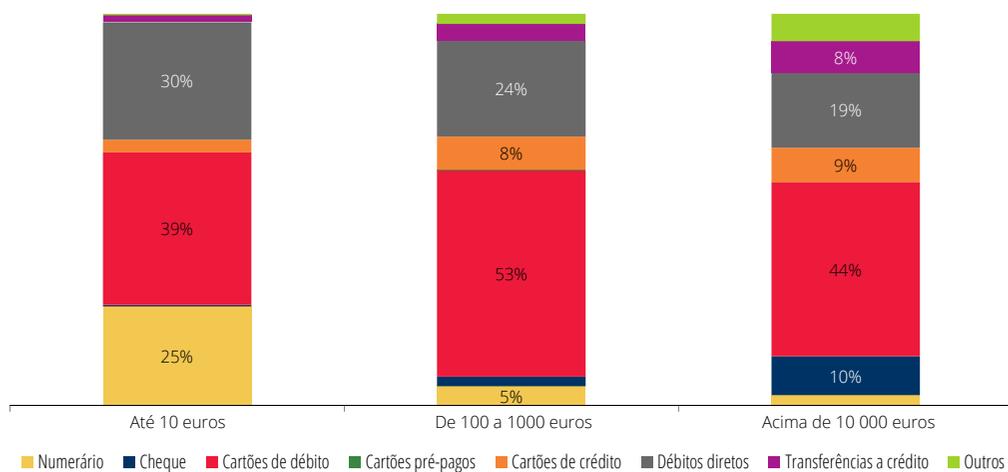
Em pagamentos presenciais, 77% dos inquiridos afirmaram preferir utilizar o numerário em compras até 10 euros. Para pagamentos no intervalo entre 100 e 1000 euros, 65% dos inquiridos elegeram os cartões de débito. Para pagamentos presenciais acima de 10 000 euros, 45% referiu optar por cartões de débito (Gráfico I.5.5). Note-se que, com a publicação da Lei n.º 92/2017, de 22 de agosto, foi instituída a proibição de efetuar pagamentos em numerário acima de 3000 euros (no caso de pessoas singulares residentes) e acima de 10 000 euros (no caso de pessoas singulares não residentes).

**Gráfico I.5.5 • Preferência de instrumento nos pagamentos presenciais, por valor da operação, em 2017**

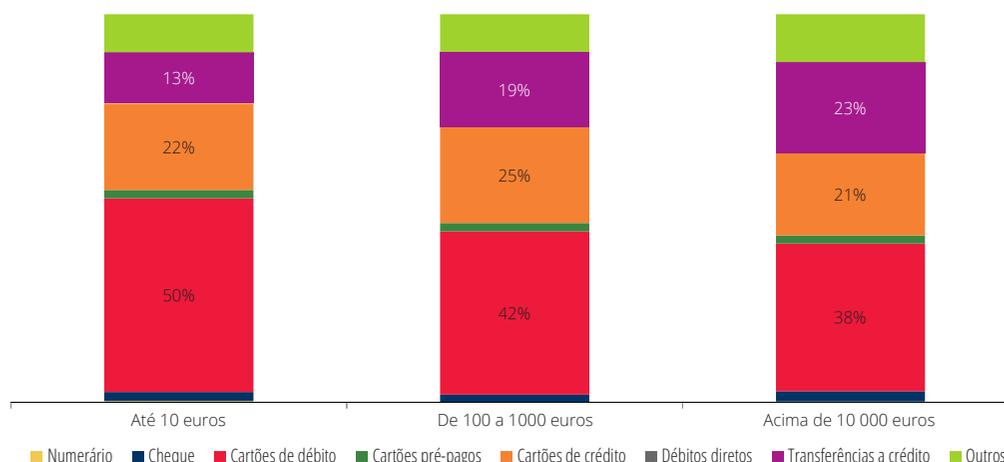


Para os pagamentos periódicos (de *utilities*), por exemplo de faturas relativas a consumos de eletricidade, água e similares, e nos pagamentos efetuados através da *internet*, a opção por cartões de débito (que inclui o pagamento de serviços através do Multibanco) é transversal a todos os montantes de pagamento (Gráfico I.5.6 e I.5.7).

**Gráfico I.5.6 • Preferência de instrumento nos pagamentos de *utilities*, por valor da operação, em 2017**



**Gráfico I.5.7 • Preferência de instrumento nos pagamentos efetuados através da *internet*, por valor da operação, em 2017**



As preferências evidenciadas pela população portuguesa inquirida estão em linha com as opções efetivas de utilização dos instrumentos de pagamento reportadas nos diários de pagamento. A maioria dos pagamentos são realizados com recurso a numerário e a cartões bancários.

No entanto, a utilização destes instrumentos não é uniforme entre os diferentes grupos populacionais. Os dados sugerem que indivíduos com mais anos de escolaridade, rendimento mensal acima de 750 euros e num escalão etário compreendido entre os 25 e os 34 anos apresentam uma menor utilização relativa de numerário e uma maior utilização de cartões (Anexo 2).

De acordo com os indivíduos inquiridos em 2017, a principal razão para não trazer moedas ou notas é a aceitação generalizada de outros instrumentos de pagamento. Cada vez mais existem alternativas de pagamento cómodas e seguras. Nos cartões pré-pagos (por exemplo, nos cartões refeição), a não utilização é justificada pelo facto de não ser disponibilizado pelas empresas empregadoras.

Relativamente às transferências a crédito, os inquiridos indicam que não têm necessidade regular de as usar. Já no caso dos débitos diretos, as respostas continuam a indiciar alguma insegurança relativamente ao funcionamento do instrumento. Recorde-se, contudo, que este instrumento de pagamento dispõe de um conjunto de mecanismos de proteção do devedor/consumidor legalmente consagrados<sup>19</sup>, que foram recentemente reforçados com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro, que transpõe para o ordenamento jurídico português a Diretiva (UE) 2015/2366, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno (DSP2/Diretiva de Serviços de Pagamento revista). A não utilização de cheques é justificada pela preferência genérica por outros instrumentos de pagamento e pelo maior custo associado.

19. Em particular, os clientes devedores podem: (i) solicitar ao seu banco que limite, a um determinado montante, as cobranças efetuadas ao abrigo de uma autorização de débito em conta; (ii) indicar ao seu banco a data-limite de validade de uma determinada autorização de débito em conta que tenha concedido; (iii) indicar ao seu banco que, para determinada autorização de débito em conta, apenas aceita a realização de cobranças numa periodicidade predefinida (por exemplo, mensal, trimestral, semestral ou anual); (iv) dar instruções ao seu banco para proibir toda e qualquer cobrança por débito direto na sua conta (lista negativa total) ou optar por bloquear os débitos diretos que sejam iniciados por um ou mais credores concretos (lista negativa parcial); (v) instruir o seu banco para autorizar somente os débitos diretos que sejam iniciados por um ou mais credores concretos (lista positiva parcial); (vi) solicitar ao seu banco, antes da data prevista para o débito, o não pagamento de uma cobrança específica, mantendo-se, ainda assim, a autorização de débito em conta válida para futuras cobranças; (vii) pedir ao seu banco, no prazo de oito semanas a contar do débito na sua conta, o reembolso de uma cobrança específica, mantendo-se ainda assim a autorização de débito em conta válida para futuras cobranças; (viii) nas situações em que o débito não se encontre suportado por uma autorização de débito em conta válida (por exemplo, o devedor efetivamente não concedeu a autorização ao credor), o cliente dispõe de um período de 13 meses a partir da data em que a cobrança foi efetuada para solicitar ao seu banco o reembolso das cobranças efetuadas.



## II Anexos

1 Âmbito e notas metodológicas

2 Padrão de utilização  
dos instrumentos de pagamento



# 1 Âmbito e notas metodológicas

## 1.1 Âmbito

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

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

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

Os pagamentos de retalho realizados pelas empresas correspondem a pagamentos de salários, a fornecedores e prestadores de serviços, ao Estado e à Segurança Social<sup>1</sup>.

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

Para cada um dos instrumentos de pagamento foram considerados:

- Numerário: os levantamentos e depósitos de numerário efetuados ao balcão dos bancos e nos caixas automáticos, bem como os pagamentos realizados com numerário, em território nacional;
- Cheques: os cheques nacionais utilizados para efetuar pagamentos/compras no território português (na vertente de emissão e receção). Foram excluídos os vales de correio, as senhas de gasolina e os cheques próprios utilizados pelos clientes para levantar dinheiro das suas próprias contas ao balcão;
- Cartões de pagamento: as operações de pagamento de serviços e ao Estado e as compras realizadas em Portugal, com cartões de crédito, de débito e pré-pagos, através das infraestruturas de caixas automáticos e de TPA<sup>2</sup>. Encontram-se excluídos da análise os cartões não bancários. Os cartões de crédito funcionam, em muitos casos, como um instrumento de concessão de crédito e não como um instrumento de pagamento. Nesta perspetiva, apenas os aspetos relacionados com a função de pagamento dos cartões de crédito são considerados;
- Transferências a crédito: as transferências domésticas/nacionais de clientes, intrabancárias e interbancárias, efetuadas eletronicamente ou em suporte papel (isto é, via *internet*, telefone, caixas automáticos e ao balcão dos bancos). As ordens de transferência permanentes são igualmente incluídas como transferências a crédito;
- Débitos diretos: os débitos diretos nacionais, intrabancários e interbancários.

1. Neste estudo, tal como nos anteriores, os comerciantes são abordados enquanto destinatários de pagamentos e não enquanto ordenantes.
2. A realização de pagamentos com cartões de crédito e de débito através dos TPA instalados nos comerciantes pressupõe a assinatura de um contrato entre estes e o *acquirer*. Como a atividade de *acquiring* está subjacente à utilização dos cartões, são igualmente abrangidos neste estudo os seus custos e proveitos.

O número e valor dos pagamentos efetuados com numerário em Portugal foram estimados com base nos resultados obtidos num inquérito dirigido aos consumidores<sup>3</sup>.

Os dados sobre o número e valor dos pagamentos realizados com cartões de débito, pré-pagos e de crédito, cheques, débitos diretos e transferências a crédito constam da base de dados do Banco de Portugal e são reportados periodicamente pelos bancos e pela SIBS Forward Payment Solutions – SIBS FPS<sup>4</sup>.

O período de referência deste estudo é o ano de 2017.

## 1.2 Notas metodológicas

Seguidamente são apresentadas as metodologias adotadas no presente estudo para a recolha da informação sobre os custos e proveitos do sistema bancário e sobre os custos dos comerciantes e dos consumidores com a utilização dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal.

### 1.2.1 Sistema bancário

O modelo metodológico aplicado no presente estudo é idêntico ao utilizado na edição de 2013, baseando-se nos fundamentos do método ABC (Activity Based Costing).

A compilação de informação englobou três etapas: (i) a recolha da informação junto das instituições participantes; (ii) o controlo de qualidade da informação enviada por essas instituições; e (iii) a consolidação da informação, extrapolação para o sistema bancário e produção dos resultados finais.

Para a **recolha da informação**, as instituições participantes preencheram matrizes, contendo os custos diretos e indiretos relacionados com cada atividade necessária à disponibilização dos instrumentos de pagamento e os proveitos associados a esse instrumento<sup>5</sup>.

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

Na etapa de **consolidação da informação e produção dos resultados finais**, o Banco de Portugal extrapolou os dados relativos à amostra para o universo do sistema bancário. Os custos totais da amostra relativos à disponibilização dos instrumentos de pagamento foram obtidos através da soma dos custos totais apresentados pelas instituições participantes no estudo. Uma vez que a cada instrumento de pagamento corresponde um conjunto de atividades distinto, os custos totais associados a um determinado instrumento de pagamento foram obtidos a partir da soma dos custos imputados

3. Este estudo envolveu a realização de 825 entrevistas e o preenchimento de 6574 diários de pagamentos e foi realizado durante o mês de junho de 2018.

4. Entidade processadora do sistema de pagamentos de retalho português, o SICOI.

5. Para uma descrição detalhada sobre o modelo metodológico e a forma de identificação dos custos diretos e indiretos associados à disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho, consultar Capítulo II da Parte 2 do Estudo sobre *Os custos sociais dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal* (2013), disponível no sítio da *internet* do Banco de Portugal.

às atividades necessárias para a disponibilização desse instrumento. O mesmo método de cálculo foi utilizado para a obtenção dos proveitos totais da amostra para cada instrumento de pagamento.

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

Não foram igualmente considerados os proveitos referentes à rubrica de juros e rendimentos similares correspondentes à concessão de crédito após o período gratuito (ou seja, sujeito a pagamento de juros pelo cliente), por estarem relacionados com a componente de concessão de crédito dos cartões de crédito, e não com o instrumento de pagamento *per si*.

Note-se que na presente edição passaram a ser incluídos, na classe de proveitos, parte das comissões cobradas pelos pacotes de gestão e manutenção das contas.

A extrapolação dos custos e dos proveitos decorrentes da disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho para o universo do sistema bancário português, tendo como base a amostra constituída pelos sete bancos participantes no estudo<sup>6</sup>, foi efetuada utilizando como coeficiente de extrapolação a representatividade da amostra em termos de custos e proveitos do sistema bancário, respetivamente. Os sete bancos participantes representam, em média, 81,8% dos custos totais do sistema bancário e 81,5% dos proveitos. Aos custos e proveitos extrapolados para o universo do sistema bancário foram adicionados os custos e proveitos da Unicre<sup>7</sup>, pela sua relevância no mercado português.

## 1.2.2 Comerciantes

A obtenção de informação sobre os custos suportados pelos comerciantes com a aceitação dos instrumentos de pagamento de retalho envolveu quatro fases: (i) definição da amostra a inquirir; (ii) recolha de dados mediante o envio de um questionário; (iii) controlo de qualidade da informação reportada; e (iv) consolidação dos dados relativos à amostra, extrapolação para o universo dos comerciantes e produção dos resultados finais.

Sendo o objetivo do presente estudo a avaliação dos custos dos instrumentos de pagamento de retalho, a população potencialmente reportante é constituída pelas empresas que possuem uma relação direta e forte com os consumidores. Neste sentido, foram consideradas as empresas não financeiras que pertencem às áreas de comércio a retalho: transportes, telecomunicações, hotéis, alimentação, imobiliária e outros serviços, tais como os associados a serviços de utilidade pública (abastecimento de eletricidade, gás, água, etc.). Foram excluídos os setores de manufatura e aqueles em que os pagamentos ocorrem tipicamente entre empresas (*business-to-business*).

De forma a assegurar a representatividade da amostra face à população potencialmente reportante, utilizou-se o método de amostragem estratificada para selecionar as empresas a inquirir.

6. Banco BPI, Banco Comercial Português, Novo Banco, Banco Santander Totta, Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, Caixa Económica Montepio Geral e Caixa Geral de Depósitos.

7. Instituição financeira de crédito a operar no mercado nacional, na gestão e emissão de cartões de pagamento e na aceitação de pagamentos em estabelecimentos comerciais.

A estratificação foi efetuada em função de duas variáveis: setor de atividade e volume de negócios.

O quadro de amostragem foi construído utilizando dados das contas anuais das empresas, facultados no âmbito da Informação Empresarial Simplificada (IES).

Este método permitiu a inclusão na amostra de empresas com diferentes dimensões (pequenas, médias e grandes) e pertencentes aos diversos setores de atividade considerados no estudo. O resultado deste processo foi a constituição de uma amostra composta por 714 empresas.

Na segunda fase, e uma vez identificada a amostra das empresas a inquirir, iniciou-se o processo de recolha da informação. Assim, foi solicitado às empresas constantes da amostra que, com referência ao ano de 2017, preenchessem um questionário sobre os custos suportados com a aceitação dos diferentes instrumentos de pagamento de retalho.

Para o numerário, cheques e cartões de débito (incluindo cartões pré-pagos) e de crédito, os comerciantes aferiram os custos de *back-office*; os custos de *front-office* nos pontos de venda (tempo necessário para receber um pagamento); os custos com o depósito, armazenamento e transporte; e os custos relacionados com os terminais de pagamento. Por sua vez, para as transferências a crédito e os débitos diretos, especialmente utilizados em pagamentos remotos, as empresas apuraram os custos de processamento de uma forma global (quer recorram à contratação externa, quer desenvolvam as tarefas internamente)<sup>8</sup>.

Na terceira fase, a informação enviada pelas empresas foi objeto de um exercício de controlo de qualidade, que envolveu, designadamente, a comparação de algumas respostas fornecidas pelos comerciantes com informação existente noutras bases de dados do Banco de Portugal (por exemplo, o custo horário médio por trabalhador e o valor total dos pagamentos recebidos) e o confronto entre os custos apresentados por empresas pertencentes ao mesmo setor de atividade económica e à mesma classe de volume de negócios.

Por último, a quarta fase compreendeu a consolidação dos dados relativos à amostra, a extrapolação para o universo dos comerciantes e a produção dos resultados finais.

Das respostas ao questionário recebidas pelo Banco de Portugal, 245 foram consideradas válidas. Obteve-se, assim, um grau de resposta de aproximadamente 34% no inquérito realizado aos comerciantes.

A partir da informação constante desta base de dados da amostra, e através da simples agregação de todas as componentes de custo estimadas pelos comerciantes para a aceitação de cada instrumento de pagamento, foram apurados os custos totais da amostra associados a cada um desses instrumentos.

A extrapolação dos custos de aceitação de cada instrumento de pagamento foi efetuada utilizando como coeficiente de extrapolação a representatividade da amostra em termos de volume de negócios de cada um dos *clusters* definidos.

Desta forma, os custos totais dos comerciantes portugueses com a aceitação de cada instrumento de pagamento foram obtidos com a soma dos custos extrapolados para o universo dos *clusters* e para cada instrumento de pagamento. Os dados sobre as comissões pagas pelos comerciantes aos bancos foram obtidos junto das instituições bancárias participantes no estudo<sup>9</sup>.

8. Não foram considerados eventuais custos de oportunidade, como por exemplo aqueles decorrentes da não disponibilização imediata dos fundos recebidos pelos comerciantes.

9. Como estimativa das comissões pagas pelos comerciantes aos bancos foram considerados os proveitos reportados por estes últimos nas rubricas: comissões cobradas a clientes, comissões de manutenção e pacotes associados e outros proveitos.

### 1.2.3 Consumidores

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

A primeira consistiu na **identificação dos custos relevantes** para os consumidores com a adoção/obtenção dos diferentes instrumentos e com a sua efetiva utilização.

Nesta edição, deixaram de ser considerados:

- Nas transferências a crédito, o tempo de deslocação a um balcão ou caixa automático para a realização da transferência a crédito;
- Nos cheques, o tempo referente ao pedido de um cheque ou de livros de cheques;
- No numerário, o tempo associado ao levantamento de notas e moedas, ao balcão dos bancos ou nos caixas automáticos.

Note-se que, nos débitos diretos, foram considerados apenas os encargos com comissões, uma vez que, regra geral, os consumidores não despendem tempo a efetuar instruções de débito direto, apenas incorrendo num tempo residual a assinar o mandato de cobrança.

Numa segunda etapa foi realizada a **recolha da informação** anteriormente indicada. Os dados sobre as **comissões** pagas pelos consumidores aos bancos foram obtidos junto das instituições bancárias participantes no estudo<sup>10</sup>. O **tempo necessário para efetuar o pagamento** foi calculado com base nas 6574 respostas ao diário de pagamentos dirigido a uma amostra da população portuguesa<sup>11</sup>. A média dos tempos registados nos diários de pagamentos (assumidos como idênticos aos de 2017) foi multiplicada pelo número de operações de pagamento realizadas por particulares com cada tipo de instrumento durante o ano de 2017 e depois convertida em valores monetários, considerando um terço do rendimento líquido médio horário dos respondentes (apurado através do quociente entre o rendimento líquido reportado e o número de horas trabalhadas e remuneradas por trabalhador<sup>12</sup>).

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

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

Os custos totais resultaram da agregação das comissões pagas ao sistema bancário com os custos em termos do tempo necessário para efetuar os pagamentos.

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

10. Como estimativa das comissões pagas pelos consumidores aos bancos foram considerados os proveitos reportados por estes últimos nas rubricas: comissões cobradas a clientes, comissões de manutenção e pacotes associados e outros proveitos.

11. A amostra teve por base os resultados do último recenseamento geral da população e habitação do Instituto Nacional de Estatística (Censos 2011) para todos os indivíduos com idades compreendidas entre os 18 e os 74 anos, que totalizavam 7 566 294 no universo em estudo. Foram consideradas quotas de região (NUT II), género e escalão etário proporcionais ao universo. De modo que a amostra fosse representativa de um mês, os diários foram preenchidos ao longo dos vários dias e semanas de junho de 2018. Foi considerada como unidade o indivíduo. Para os respondentes com idades compreendidas entre os 18 e os 64 anos (5653 pessoas) foi utilizado o sistema CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) para o preenchimento de diários de um dia. Para aqueles com idades compreendidas entre os 65 e os 74 anos (307 pessoas), foi utilizado o sistema PAPI (*Pen and Paper*) para o preenchimento de um diário de três dias. Todos os dados foram sujeitos a validação para identificar eventuais inconsistências e garantir a qualidade dos resultados. Adicionalmente, foram aplicadas metodologias adequadas de eliminação de *outliers* da amostra e, sempre que necessário, os dados foram extrapolados para o ano de 2017.

12. Dados do Instituto Nacional de Estatística (INE) referentes ao número de horas trabalhadas e remuneradas e ao número de indivíduos remunerados.

A **avaliação percetiva** dos instrumentos de pagamento pelos consumidores foi efetuada através de dados recolhidos num inquérito a 825 indivíduos. A amostra foi desenhada a partir dos resultados dos Censos 2011 para todos os indivíduos com idades compreendidas entre os 18 e os 74 anos.

Nas entrevistas pessoais e diretas, o processo de amostragem foi efetuado em duas fases: na primeira, foram selecionados os agregados familiares, tendo por base quotas de região; na segunda fase, foram selecionados os indivíduos do agregado, tendo por base quotas de género e idade. Nas duas etapas, as quotas foram definidas de forma proporcional ao universo em estudo. Nas entrevistas de autopreenchimento *online* foi utilizado o painel *online* da *NetQuest*, creditado com a norma de qualidade ISO26362. As entrevistas pessoais e diretas realizadas no lar recorreram ao sistema *CAPi online (Computer Assisted Personal Interviewing connected to internet)* e as entrevistas de autopreenchimento utilizaram o sistema *CAWI*. A análise da **utilização de instrumentos de pagamento por consumidores** assentou em dados recolhidos nos 6574 diários realizados.

Assumiu-se que o padrão observado no ano de 2018 foi idêntico ao registado em 2017.

### 1.2.4 Custos sociais

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

Para determinar os custos sociais dos instrumentos de pagamento, foram subtraídas aos custos privados dos diferentes intervenientes as comissões/taxas pagas às outras partes envolvidas na disponibilização desses instrumentos (para evitar uma dupla contabilização dos custos). Obtiveram-se, assim, os custos internos, pela diferença entre os custos privados e os custos transferidos ou externos<sup>13</sup>.

Aos custos privados do sistema bancário foram retirados os custos resultantes da aplicação de tarifários interbancários. Para os comerciantes e consumidores, foram deduzidas as comissões pagas aos bancos.

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

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

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

13. Foram consideradas as seguintes definições:

- Custos privados: custos incorridos por determinado interveniente individualmente analisado, incluindo aqueles decorrentes do pagamento de serviços prestados por outros intervenientes. São obtidos através da soma dos custos internos com os custos externos.
- Custos internos: equivalem aos recursos utilizados por determinado interveniente individualmente analisado. São dados pela diferença entre os custos privados e os custos externos.
- Custos externos: traduzem os pagamentos (comissões, taxas, etc.) efetuados entre os intervenientes envolvidos na disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho.

## 2 Padrão de utilização dos instrumentos de pagamento

Gráfico 1 • Utilização de instrumentos de pagamento, por nível de escolaridade, em 2017

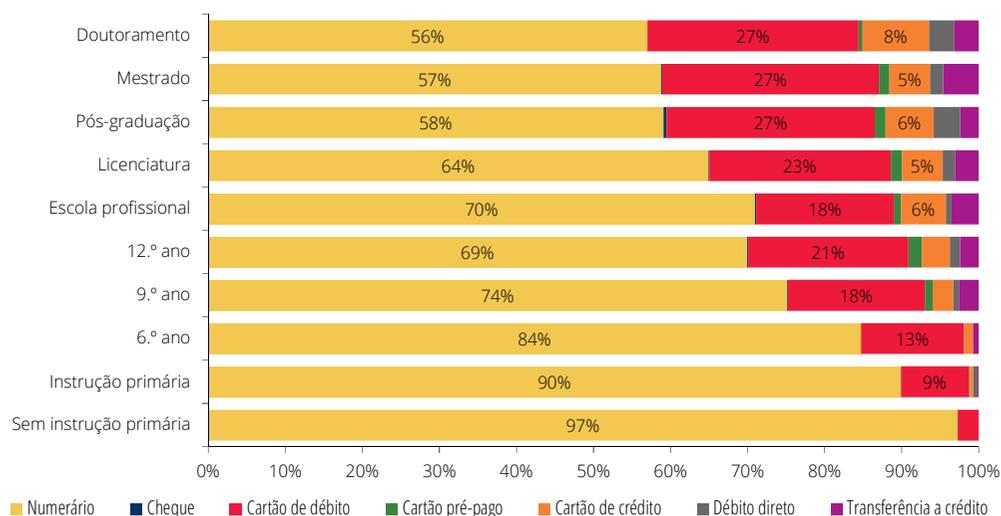


Gráfico 2 • Utilização de instrumentos de pagamento, por escalão etário, em 2017

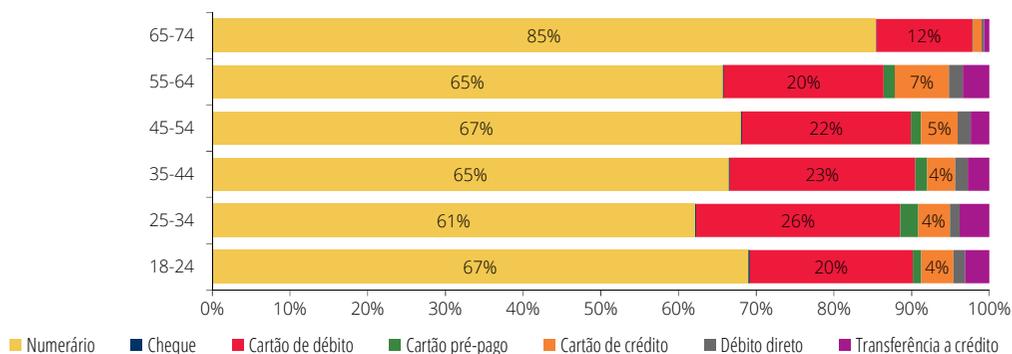


Gráfico 3 • Utilização de instrumentos de pagamento, por rendimento mensal líquido, em 2017

