

CUSTOS DOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO DE RETAILHO EM PORTUGAL

2022



BANCO DE
PORTUGAL
EUROSISTEMA

CUSTOS DOS INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO DE RETALHO EM PORTUGAL

2022



BANCO DE PORTUGAL
EUROSISTEMA

Lisboa, 2024 • www.bportugal.pt

Índice

Sumário executivo | 5

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

1 Utilização dos instrumentos de pagamento em Portugal | 11

2 Custos dos instrumentos de pagamento | 12

3 Custos privados do sistema bancário | 17

Caixa 1 • Custos e digitalização dos pagamentos | 20

4 Custos privados dos comerciantes | 29

5 Custos privados dos consumidores | 32

5.1 Perceção e utilização dos instrumentos de pagamento pelos consumidores | 36

II Anexos | 39

1 Âmbito e notas metodológicas | 41

1.1 Âmbito | 41

1.2 Notas metodológicas | 42

2 Padrão de utilização dos instrumentos de pagamento | 47

Sumário executivo

Os **custos globais** com a utilização dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal foram estimados em 2293,1 milhões de euros para 2022. Este montante foi apurado com base nas perspetivas privadas do sistema bancário, dos comerciantes e dos consumidores¹.

Os custos com os instrumentos de pagamento aumentaram 20% relativamente a 2017 (ano de referência da edição anterior deste estudo), em resultado do incremento dos custos internos de todos os intervenientes. Não obstante, o peso destes encargos no PIB nominal diminuiu: de 0,99% em 2017 para 0,95% em 2022. O custo *per capita* foi estimado em 219,1 euros, que compara com 185,5 euros em 2017.

A decomposição destes **custos por interveniente** não se alterou significativamente em relação a 2017: 91% dos custos foram suportados pelos comerciantes e pelo sistema bancário (52% e 39%, respetivamente). Os consumidores assumiram os restantes 9%. Dos três intervenientes considerados, foram os comerciantes que apresentaram o maior crescimento dos custos internos entre 2017 e 2022 (+28%).

O numerário foi o instrumento que mais contribuiu para os custos com os instrumentos de pagamento em 2022, ainda que os seus custos pesassem menos no total (57,3% em 2017 e 52,4% em 2022). Conjuntamente, o numerário e os cartões de débito, os mais utilizados nos pontos de venda físicos, geraram 80,2% dos custos. Os custos do numerário e dos cartões de débito foram maioritariamente suportados pelos comerciantes (na proporção de 70% e de 45%, respetivamente). Nos restantes instrumentos, foi o sistema bancário que suportou a maior parte dos custos.

Numa perspetiva agregada dos intervenientes considerados, os débitos diretos continuaram a ser o instrumento mais custo-eficiente para efetuar pagamentos, custando 22 centavos por transação (menos 5 centavos do que em 2017). Seguiram-se o cartão de débito, as transferências e o numerário, que custaram, respetivamente, 34 centavos, 41 centavos e 50 centavos. Os instrumentos menos custo-eficientes foram o cheque, com um custo de 4,16 euros por pagamento, e o cartão de crédito, com 2,38 euros por pagamento (em 2017: 3,54 euros e 1,88 euros, respetivamente).

A análise realizada permitiu ainda apurar o valor a partir do qual um instrumento de pagamento é mais eficiente do que outro: para pagamentos abaixo de 1,07 euros, o numerário revelou-se o mais eficiente. Acima desse valor, o cartão de débito seria o mais vantajoso, com economias de escala a compensar os custos fixos deste instrumento.

Na **perspetiva privada do sistema bancário**, os custos com a disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho em 2022 ascenderam a 892,2 milhões de euros e as receitas associadas a 1215,9 milhões de euros. Assim, a disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho gerou uma situação líquida positiva para o sistema bancário de 323,7 milhões de euros, mais 191,6 milhões de euros do que em 2017. Consequentemente, o grau de cobertura dos custos pelas receitas passou de 116,7% para 136,3%. Esta melhoria é justificada por uma evolução mais favorável das receitas do que dos custos e evidencia a manutenção de uma subsidiação cruzada entre instrumentos de pagamento. Em particular, do lado das receitas, merece destaque o incremento significativo das comissões cobradas por via dos pacotes de gestão e manutenção de contas.

1. Ao contrário da edição anterior, relativa a 2017, este estudo inclui as transferências imediatas, que podem ser utilizadas para realizar pagamentos de retalho desde 2018.

Os cartões de débito, pré-pagos e de crédito, as transferências a crédito e os débitos diretos contribuíram positivamente para a situação líquida obtida pelos bancos, com as respetivas receitas a representar 237%, 132%, 126%, 124% e 122% dos custos incorridos, respetivamente. Pelo contrário, o numerário, os cheques e as transferências imediatas apresentaram situações líquidas negativas, com taxas de cobertura de 60%, 84% e 80%, respetivamente.

Os cartões de pagamento representaram 54% do custo total suportado pelo sistema bancário, no valor de 482,5 milhões de euros. O cartão de débito passou a ser o instrumento que gera maiores custos para os bancos: 253,1 milhões de euros, o que equivale a 28% do total. O numerário passou a ser o segundo instrumento mais dispendioso: 237,2 milhões de euros, correspondentes a 27% dos custos totais suportados pelo sistema bancário. Em 2017, verificava-se a situação contrária: o numerário era o instrumento de pagamento mais oneroso para os bancos, em termos absolutos, seguido do cartão de débito. Estes custos refletem a estrutura de utilização destes instrumentos de pagamento.

Em termos unitários, o numerário manteve-se como o instrumento mais custo-eficiente para o sistema bancário, gerando um custo de 10 cêntimos por pagamento, mais 2 cêntimos do que em 2017. Os débitos diretos foram o segundo instrumento com menor custo unitário (13 cêntimos), seguidos do cartão de débito (14 cêntimos), dos cartões pré-pagos (18 cêntimos) e das transferências a crédito (22 cêntimos). Os instrumentos com maior custo unitário para o sistema bancário foram o cheque (3,55 euros), o cartão de crédito (2,18 euros) e as transferências imediatas (2,09 euros).

As receitas do sistema bancário associadas à disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho cresceram 31,4% em relação a 2017, para 1215,9 milhões de euros. Esta evolução foi impulsionada pelo aumento significativo das comissões cobradas através dos pacotes de gestão e manutenção de contas (+85,8%), as quais representaram 40,7% das receitas totais em 2022. Os cartões de pagamento foram os instrumentos que mais contribuíram para as receitas bancárias, gerando 73% do total.

Na **perspetiva privada dos comerciantes**, estimou-se um custo de 1520,2 milhões de euros com a aceitação de pagamentos de retalho, o que traduz um aumento de 19% em relação a 2017. O numerário continuou a ser o instrumento que implica maiores custos para os comerciantes, sendo responsável por 56,2% dos encargos suportados por este interveniente. Os custos dos cartões de pagamento representaram 37,7% e os débitos diretos, os cheques e as transferências a crédito² foram aqueles que menos contribuíram para os custos privados dos comerciantes (no seu conjunto, os remanescentes 6,1%).

Uma das componentes de custo mais relevante para os comerciantes com a aceitação dos diferentes instrumentos de pagamento são as comissões pagas ao sistema bancário e às empresas de transporte de valores³. Entre 2017 e 2022, o peso desta componente no custo total dos comerciantes diminuiu, de 29,6% para 24,5%.

Os comerciantes suportam: (i) custos de *front-office*, que refletem o tempo despendido para receber um pagamento e foram a componente mais relevante na aceitação de numerário e de cartões de débito; (ii) custos de *back-office*⁴, com peso expressivo nos cheques e nos cartões de crédito;

2. Na ótica dos comerciantes, apenas foram consideradas as transferências a crédito, tendo em conta que, em 2022, as transferências imediatas não eram disponibilizadas de forma generalizada pelos comerciantes no ponto de venda.

3. 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.

4. Incluindo as comissões pagas ao sistema bancário.

(iii) custos relacionados com o depósito, armazenamento e transporte⁵, aplicáveis ao numerário e aos cheques; e (iv) custos com a gestão de equipamentos, que permitem a aceitação de pagamentos com cartão.

Os instrumentos de pagamento remotos, como os débitos diretos e as transferências a crédito, mantiveram-se como os menos dispendiosos para os comerciantes: 14 cêntimos e 26 cêntimos por pagamento, respetivamente, tendo estes valores diminuído em relação a 2017. O cheque continuou a ser o instrumento mais oneroso, com um custo de 2,19 euros por pagamento aceite (2017: 2,40 euros). O custo unitário da aceitação de cartões de crédito e de cartões de débito também caiu entre 2017 e 2022: nos cartões de débito, passou de 34 para 28 cêntimos e, nos cartões de crédito, de 92 para 55 cêntimos. O numerário foi o único instrumento que registou um aumento do custo unitário para os comerciantes no mesmo período: 21 cêntimos por pagamento em 2017 e 35 cêntimos em 2022.

Na **perspetiva privada dos consumidores**, apurou-se um custo de 1095,2 milhões de euros com a utilização dos instrumentos de pagamento em Portugal, mais 39% do que em 2017. Cerca de 90% destes custos estavam associados ao numerário, cheques e cartões de pagamento. Os cartões de débito e o numerário — os dois instrumentos mais usados nos pagamentos nos pontos de venda — originaram 468,8 milhões de euros e 255,8 milhões de euros de custos para os consumidores, respetivamente.

Os custos suportados pelos consumidores incluem os custos associados ao tempo necessário para efetuar o pagamento e os custos com comissões bancárias. Em 2022, o custo do tempo foi estimado em 209,9 milhões de euros e representou 19% dos custos totais dos consumidores (menos 4 pp do que em 2017). Por sua vez, as comissões bancárias ascenderam a 885,3 milhões de euros e representaram a maior parte dos custos para todos os instrumentos de pagamento⁶. Para o numerário, estas comissões são menos relevantes, dado que é proibido cobrar encargos pelas operações realizadas em caixas automáticos.

O numerário e os débitos diretos mantiveram-se como os instrumentos com menor custo unitário para os consumidores, ainda que tenham encarecido relativamente a 2017: o custo unitário dos pagamentos com numerário passou de 6 cêntimos para 11 cêntimos, e o dos débitos diretos aumentou de 6 cêntimos para 12 cêntimos. Os cartões de crédito e os cheques foram, tal como em 2017, os instrumentos com maior custo unitário por transação: 2,53 euros e 3,89 euros, respetivamente.

5. Incluindo as comissões pagas a empresas de transporte de valores.

6. Embora, tipicamente, não sejam cobradas comissões aos consumidores enquanto devedores de débitos diretos, é-lhes alocada uma parte do custo com pacotes e manutenção de contas.

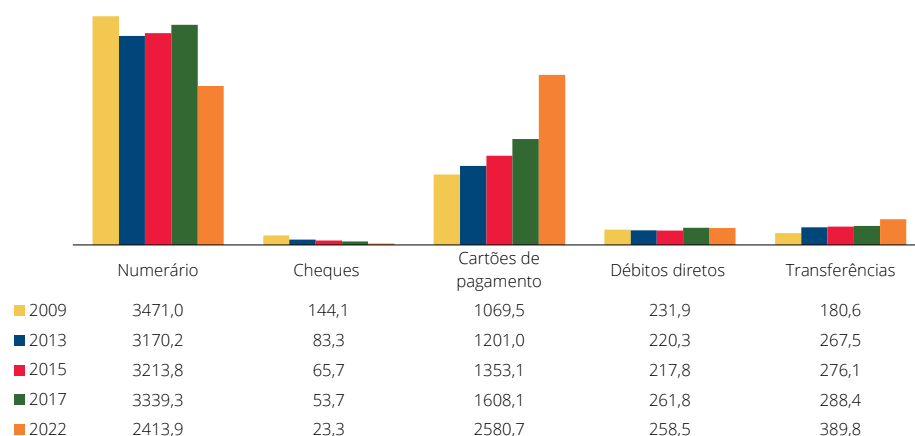
I Custos dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal

- 1 Utilização dos instrumentos
de pagamento em Portugal
- 2 Custos dos instrumentos
de pagamento
- 3 Custos privados
do sistema bancário
- 4 Custos privados dos comerciantes
- 5 Custos privados dos consumidores

1 Utilização dos instrumentos de pagamento em Portugal

Em 2022, os agentes económicos realizaram 5,7 mil milhões de pagamentos em Portugal, o que representa um aumento de 2% relativamente a 2017 (Gráfico I.1.1). Cerca de 43% das transações foram efetuadas com numerário, totalizando 2,4 mil milhões de pagamentos. Este número traduz um decréscimo de 28% na utilização de numerário em relação a 2017. Em contrapartida, as operações com cartões de pagamento e as transferências (a crédito e imediatas) aumentaram 60% e 35% em relação a 2017, respetivamente. Em 2022, foram efetuados 2,6 mil milhões de pagamentos com cartões de pagamento e 390 milhões com transferências, valores que correspondem a 46% e a 7% do total, respetivamente.

Gráfico I.1.1 • Número de pagamentos entre 2009 e 2022^{(a)(b)} | Em milhões

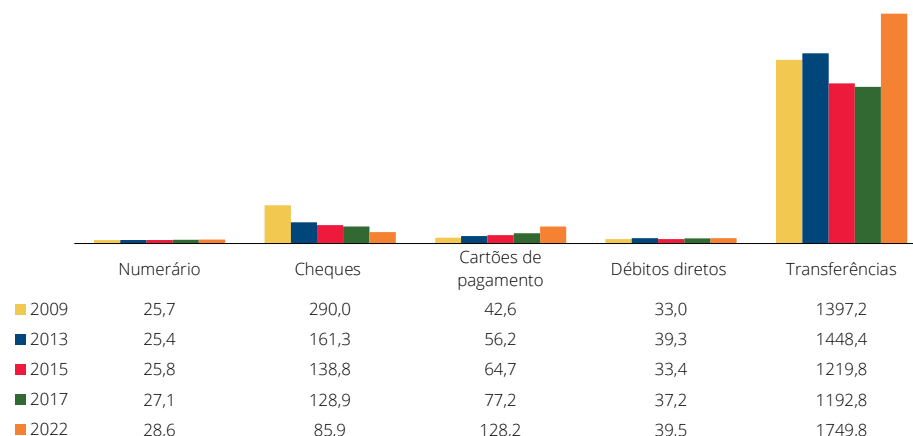


Fonte: BPstat, com exceção do numerário, que foi obtido através do inquérito realizado aos consumidores. | Nota: (a) O número de pagamentos com numerário foi estimado considerando apenas os pagamentos efetuados por particulares (isto é, não foram incorporados os pagamentos realizados por empresas e administração pública). (b) Estes valores não são comparáveis com os apresentados ao longo do estudo, uma vez que dizem respeito ao total de pagamentos e não apenas aos pagamentos de retalho.

A utilização dos instrumentos de pagamento de retalho resultou na circulação de 2032,1 mil milhões de euros em 2022 (Gráfico I.1.2).

Em valor, as transferências apresentaram, entre 2017 e 2022, uma taxa de variação média anual de 8%. Em 2022, ascenderam a 1749,8 mil milhões de euros e representaram 86% do valor total dos pagamentos, mais 4 pp do que em 2017. Os débitos diretos e os cartões de pagamento foram responsáveis por, respetivamente, 2% e 6% do valor dos pagamentos em 2022, mantendo a tendência de crescimento observada nos estudos anteriores. O numerário foi o instrumento mais utilizado para realizar pagamentos de valor reduzido. Apesar da sua utilização expressiva, este instrumento representou apenas 1% do valor total de pagamentos efetuados em 2022. Os cheques foram o instrumento cuja utilização mais diminuiu em valor entre 2017 e 2022: em média, 8% ao ano. Ainda assim, representaram 4% do valor total dos pagamentos em 2022.

Gráfico I.1.2 • Valor dos pagamentos entre 2009 e 2022^{(a)(b)} | Em mil milhões de euros



Fonte: BPsat, 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). (b) Estes valores não são comparáveis com os apresentados ao longo do estudo, uma vez que dizem respeito ao total de pagamentos e não apenas aos pagamentos de retalho.

O padrão de utilização dos vários instrumentos de pagamento em Portugal reflete-se igualmente no valor médio de cada pagamento. Em 2022, as transferências e os cheques foram os instrumentos com valor médio por pagamento mais elevado: 4500 euros e 3700 euros, respetivamente. Apesar de o número de pagamentos com cheques ter diminuído, o valor médio destas operações aumentou, confirmando que este instrumento é cada vez mais utilizado em transações de valor elevado. Os instrumentos com menor valor médio por transação são os mais utilizados nos pagamentos quotidianos: cartões de pagamento (50 euros) e numerário (12 euros); ambos registaram um ligeiro aumento do valor médio por transação relativamente a 2017 (+2 euros e +4 euros, respetivamente).

2 Custos dos instrumentos de pagamento

Os custos com os instrumentos de pagamento de retalho em Portugal foram estimados em 2293,1 milhões de euros para o ano de 2022, o que equivale a 0,95% do PIB daquele ano, com base em preços correntes (0,99% em 2017). Estes custos aumentaram 20% em relação a 2017, refletindo o incremento dos custos internos suportados por todos os intervenientes. Este incremento foi influenciado, entre outros fatores, pelo aumento dos pagamentos realizados e pela inflação. O custo *per capita* subiu de 185,5 euros em 2017 para 219,1 euros em 2022 (Quadros I.2.1 e I.2.2)¹.

À semelhança de 2017, os instrumentos mais utilizados nos pontos de venda físicos — o numerário e os cartões de débito — foram os que mais contribuíram para a totalidade dos custos em 2022. Estes dois instrumentos de pagamento perfizeram, em conjunto, 80,2% dos custos incorridos nesse ano. Individualmente, a utilização do numerário custou 1201,6 milhões de euros, e os cartões de débito 637,3 milhões de euros. Relativamente ao numerário, o aumento de 10% nos

1. Estes cálculos excluem os custos e as receitas do Banco de Portugal.

custos registado entre 2017 e 2022 é justificado pelo incremento dos custos internos suportados pelos comerciantes, que mais do que compensou a diminuição dos encargos suportados pelos outros intervenientes. Por sua vez, o aumento de 54% nos custos do cartão de débito no mesmo período reflete o crescimento dos custos internos de todos os intervenientes (Quadro I.2.1 e Gráfico I.2.1).

Ao numerário e ao cartão de débito, seguiram-se o cartão de crédito e as transferências², que custaram 234,4 milhões de euros e 99,4 milhões de euros (10,2% e 4,3% dos custos), respetivamente. O aumento de 58% nos custos dos cartões de crédito, perante os custos estimados em 2017, resultou do crescimento dos custos internos de todos os intervenientes. O aumento de 48% nos custos das transferências refletiu o incremento dos custos suportados pelo sistema bancário e pelos consumidores.

Os instrumentos menos onerosos foram os débitos diretos e os cheques. Custaram, em 2022, 61,1 milhões de euros e 59,3 milhões de euros (2,7% e 2,6% dos custos), registando diminuições de 13% e de 49% em relação a 2017, respetivamente. No caso dos débitos diretos, esta evolução resulta da diminuição dos custos internos suportados pelos bancos e pelos comerciantes³. Para os cheques, reflete a diminuição dos custos internos de todos os intervenientes, que, em parte, é uma consequência da redução da utilização deste instrumento.

Quadro I.2.1 • Custos por interveniente e por instrumento de pagamento, em 2022 |
Em milhões de euros

	Custos internos do sistema bancário		Custos internos dos comerciantes		Custos internos dos consumidores		Custos	
	Valor	% do PIB	Valor	% do PIB	Valor	% do PIB	Valor	% do PIB
Custos totais	892,2	0,37	1191,0	0,49	209,9	0,09	2293,1	0,95
Numerário	237,2	0,10	848,3	0,35	116,2	0,05	1201,6	0,50
Cheques	51,6	0,02	7,1	0,00	0,6	0,00	59,3	0,02
Cartões de débito	267,6	0,11	291,2	0,12	78,5	0,03	637,3	0,26
Cartões de crédito	214,9	0,09	15,4	0,01	4,0	0,00	234,4	0,10
Débitos diretos	36,0	0,01	25,1	0,01	0,0	0,00	61,1	0,03
Transferências	84,9	0,04	3,9	0,00	10,6	0,01	99,4	0,04

Fonte: Banco de Portugal. | Nota: Estes dados não são comparáveis com os apresentados nas óticas privadas do sistema bancário, comerciantes e consumidores. Os cartões de débito incluem os cartões pré-pagos. As transferências incluem as transferências a crédito e as transferências imediatas.

Quadro I.2.2 • Indicadores de custos com instrumentos de pagamento, em 2022

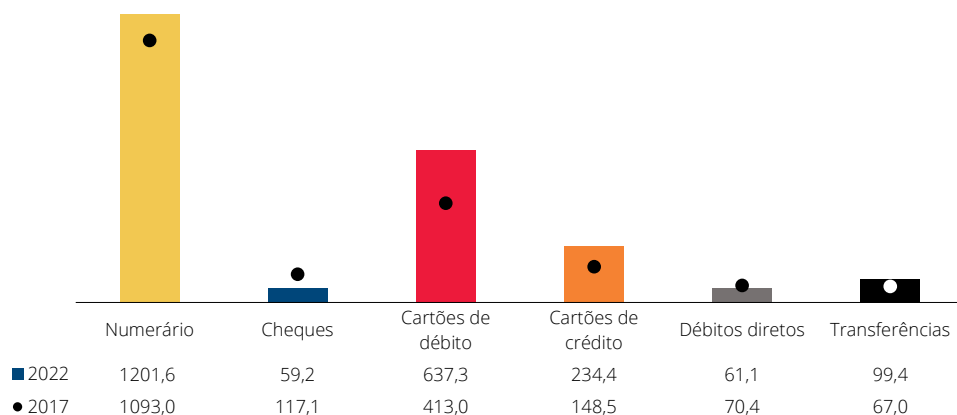
	Numerário	Cheques	Cartões de débito	Cartões de crédito	Débitos diretos	Transferências	Total
Custo <i>per capita</i> €	114,8	5,7	60,9	22,4	5,8	9,5	219,1
% do PIB	0,50	0,02	0,26	0,10	0,03	0,04	0,95

Fonte: Banco de Portugal.

2. Os custos estimados para as transferências em 2017 apenas incluem transferências a crédito. Os custos estimados para as transferências em 2022 incluem transferências a crédito e transferências imediatas.

3. Os consumidores não têm custos internos associados ao pagamento com débitos diretos, uma vez que os seus custos com este instrumento apenas incluem encargos com comissões bancárias, que representam custos externos (as cobranças são ordenadas periodicamente pelos credores, pelo que os consumidores não suportam custos associados ao tempo necessário para efetuar pagamentos por débito direto).

Gráfico I.2.1 • Custos totais por instrumento de pagamento, em 2017 e 2022 | Em milhões de euros

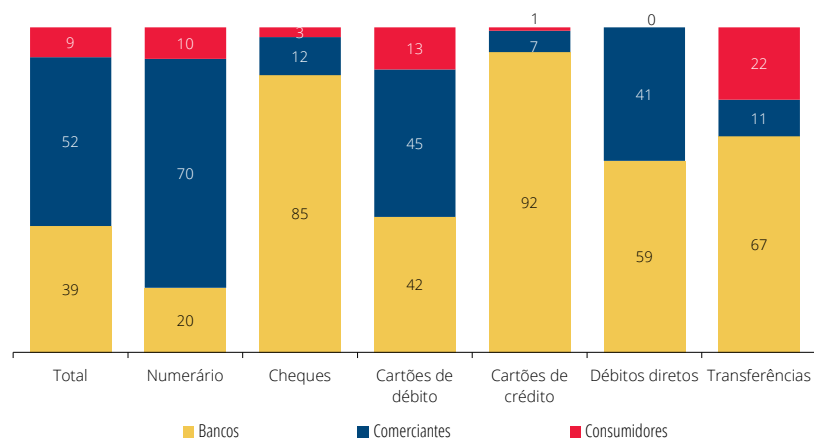


Fonte: Banco de Portugal.

Em 2022, os custos com a disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho foram suportados, quase na sua totalidade, pelos comerciantes e pelo sistema bancário: 52% e 39%, respetivamente. Os consumidores assumiram os restantes 9% (Quadro I.2.1 e Gráfico I.2.2). Comparando com 2017, não se registaram alterações significativas; verificou-se apenas um ligeiro aumento da proporção suportada pelos comerciantes (49% em 2017), a favor do sistema bancário, cuja percentagem suportada diminuiu (41% em 2017). Os comerciantes também foram o interveniente que apresentou maior crescimento dos custos internos entre 2017 e 2022. Enquanto os custos internos dos comerciantes cresceram 28%, os suportados pelos bancos e pelos consumidores aumentaram 12% e 14%, respetivamente. Adicionalmente, os comerciantes foram o único interveniente que apresentou um aumento dos custos em percentagem do PIB nominal (de 0,48% para 0,49%).

O sistema bancário suportou a maior parte dos custos em todos os instrumentos de pagamento, com exceção do numerário e dos cartões de débito. Nestes dois instrumentos de pagamento, os comerciantes assumiram uma parte muito significativa dos custos: 70% e 45%, respetivamente. Esta estrutura de repartição de custos é semelhante à registada em 2017 para todos os instrumentos exceto para os cartões de débito, cuja maior parte dos custos tinha sido suportada pelos bancos (49%).

Gráfico I.2.2 • Custos por interveniente e por instrumento de pagamento, em 2022 | Em percentagem



Fonte: Banco de Portugal.

O débito direto manteve-se como o instrumento mais eficiente numa ótica de custo, tendo cada pagamento custado aos intervenientes considerados, em 2022, 22 cêntimos (Quadro I.2.3 e Gráfico I.2.3). Os cartões de débito e as transferências apresentaram custos unitários similares aos de 2017: um pagamento com cartão de débito custou 34 cêntimos (menos 4 cêntimos), enquanto uma transferência custou 41 cêntimos (mais 2 cêntimos). Relativamente ao cartão de débito, a diminuição do custo unitário, de 38 cêntimos por pagamento em 2017 para 34 cêntimos em 2022, ficou a dever-se ao aumento da utilização deste instrumento, que mais do que compensou o crescimento dos seus custos. No que diz respeito às transferências, o aumento do custo unitário, de 39 cêntimos para 41 cêntimos por pagamento, resultou essencialmente da inclusão dos custos das transferências imediatas (este instrumento de pagamento não existia em 2017). Cada transferência imediata custou, em 2022, 2,18 euros, que compara com um custo de 37 cêntimos das transferências a crédito ditas normais.

O pagamento com numerário tornou-se mais oneroso para os intervenientes considerados, custando 50 cêntimos por transação em 2022, mais 16 cêntimos do que em 2017. Esta evolução é determinada pelo aumento dos custos totais e pela redução significativa do número de pagamentos efetuados com notas e moedas.

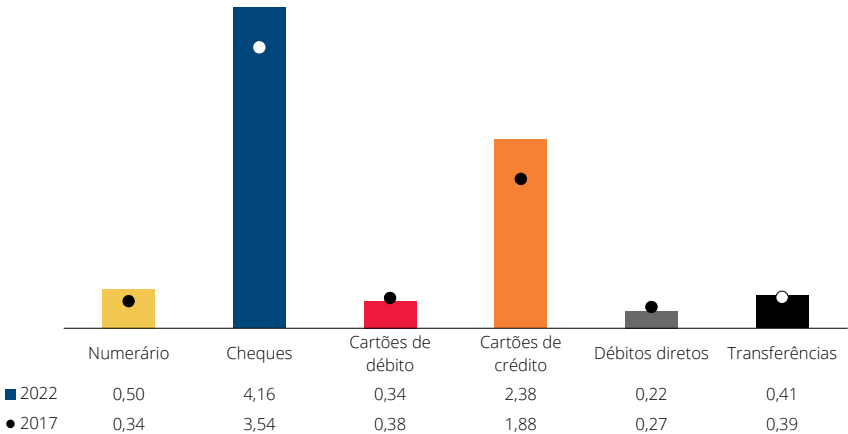
Os instrumentos menos eficientes continuaram a ser o cheque e o cartão de crédito, que custaram 4,16 euros e 2,38 euros por pagamento efetuado (3,54 euros e 1,88 euros em 2017), respetivamente. Para ambos os instrumentos, registou-se um aumento do custo unitário, decorrente, em grande medida, da redução da utilização do instrumento, no caso do cheque, e do aumento dos custos totais, no que se refere ao cartão de crédito.

Quadro I.2.3 • Custos unitários por transação, em 2022 | Em euros

	Custos internos dos bancos	Custos internos dos comerciantes	Custos internos dos consumidores	Custos
Numerário	0,098	0,351	0,048	0,50
Cheques	3,551	0,487	0,122	4,16
Cartões de débito	0,143	0,156	0,045	0,34
Cartões de crédito	2,182	0,157	0,042	2,38
Débitos diretos	0,130	0,090	0,000	0,22
Transferências	0,274	0,046	0,092	0,41

Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico I.2.3 • Custos unitários por transação, em 2017 e 2022 | Em euros



Fonte: Banco de Portugal.

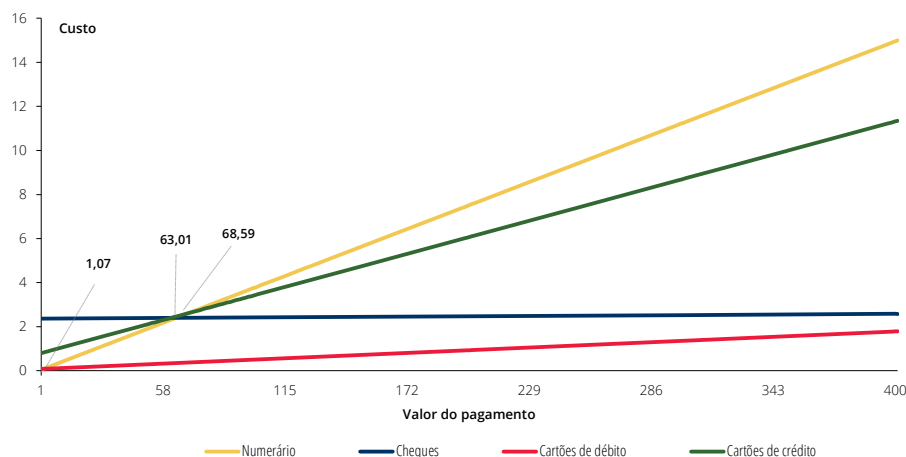
Não obstante os estudos dos custos dos instrumentos de pagamento realizados em vários países europeus apresentarem ligeiras diferenças metodológicas, uma comparação dos valores apurados para Portugal com os estimados para Itália (relativamente a 2016)⁴, Polónia (relativamente a 2018)⁵ e Suécia (relativamente a 2021)⁶ mostra que:

- Em **percentagem do PIB**, os custos com a disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal em 2022 (0,95%) foram superiores aos apurados para Itália em 2016 (0,80%), semelhantes aos estimados para a Suécia em 2021 (0,93% do PIB) e inferiores aos da Polónia em 2018 (1,21% do PIB).
- No que diz respeito à **decomposição dos custos por interveniente**, a estrutura verificada em Portugal, em 2022, é semelhante à apurada nos referidos estudos: os comerciantes e o sistema bancário português suportaram a quase totalidade dos custos (91%), tal como na Suécia em 2021 (80%), e na Polónia em 2018 (90%)⁷. Os consumidores suportaram 20% dos custos na Suécia em 2021, e 6%⁸ na Polónia em 2018, o que compara com os 9% suportados pelos consumidores portugueses em 2022.

A informação de custos obtida para 2022 permite também analisar a eficiência relativa dos instrumentos de pagamento considerados para pagamentos de diferentes valores. O numerário é o instrumento mais eficiente para efetuar pagamentos abaixo de 1,07 euros nos pontos de venda, enquanto o cartão de débito é mais vantajoso em transações acima desse valor (Gráfico I.2.4). Relativamente a 2017, verificou-se uma diminuição da eficiência relativa do numerário, já que, nesse ano, era também o instrumento mais eficiente para realizar pagamentos entre 1,07 euros e 1,58 euros. O cheque e o cartão de crédito só são mais eficientes do que o numerário para pagamentos de valor superior a 63,01 euros e a 68,59 euros, respetivamente.

Para transações abaixo de 214 euros, custa menos de um euro efetuar pagamentos com cartão de débito.

Gráfico I.2.4 • Valores de substituição entre instrumentos de pagamento no ponto de venda, em 2022 | Em euros



Fonte: Banco de Portugal.

4. Banca d'Italia (2020), "Il costo sociale degli strumenti di pagamento in Italia", *Tematiche istituzionali*.
5. Narodowy Bank Polski (2020), "Costs of payment instruments on the Polish market broken down into fixed costs and variable costs".
6. Sveriges Riksbank (2023), "Cost of payments in Sweden", *Riksbank Studies*.
7. O estudo realizado para a Itália, em 2016, apenas considerou como intervenientes o sistema bancário e os comerciantes (não incluindo os consumidores), que, no seu conjunto, suportaram a totalidade dos custos.
8. Os restantes 4% dos custos com os instrumentos de pagamento na Polónia, em 2018, foram suportados por outros intervenientes, incluindo pelo banco central.

3 Custos privados do sistema bancário

Em 2022, a disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho acarretou custos de 892,2 milhões de euros para o sistema bancário e receitas associadas na ordem dos 1215,9 milhões de euros, ambos a preços correntes, ou seja, sem excluir o efeito da inflação. Esta situação traduziu-se num resultado líquido positivo de 323,7 milhões de euros. Os custos suportados pelo sistema bancário, no valor de 892,2 milhões de euros, representaram 0,37% do PIB nominal (Quadros I.3.1 e I.3.2). Embora os custos tenham aumentado em relação a 2017, por força do aumento da utilização dos instrumentos de pagamento, o peso dos custos no PIB reduziu-se, tal como já tinha sido observado nos estudos anteriores.

Cada cliente bancário custou aos bancos 101 euros, o que representa o primeiro aumento de custos por cliente bancário observado desde 2009. Entre 2017 e 2022, os custos por cliente bancário aumentaram 3%, e o número de pagamentos de retalho processados pelo sistema bancário subiu 2%.

Quadro I.3.1 • Custos do sistema bancário em 2009, 2013, 2017 e 2022

	2009	2013	2017	2022
Custos do sistema bancário (em milhões de euros)	1259,7	883,4	793,3	892,2
Custos em percentagem do PIB (em percentagem)	0,79%	0,53%	0,41%	0,37%
Custos por cliente bancário (em euros)	155 €	109 €	98 €	101 €

Fonte: Banco de Portugal.

Quadro I.3.2 • Indicadores de custo do sistema bancário com os instrumentos de pagamento em 2022

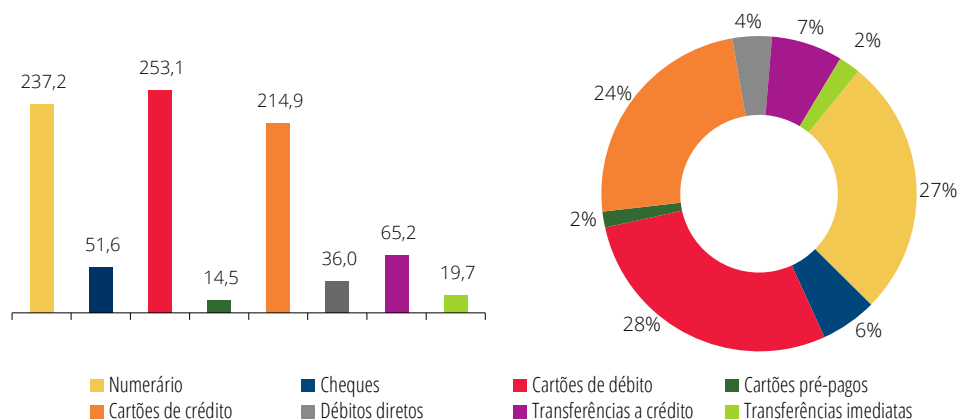
	Numerário	Cheques	Cartões de débito	Cartões pré-pagos	Cartões de crédito	Débitos diretos	Transferências a crédito	Transferências imediatas
% pagamentos ^(a)	48	0	36	2	2	6	6	0
% custos totais	27	6	28	2	24	4	7	2
€ por pagamento	0,10 ^(b)	3,55	0,14	0,18	2,18	0,13	0,22	2,09
% do PIB	0,1	0,02	0,1	0,01	0,09	0,01	0,03	0,01

Fonte: Banco de Portugal. | 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 e apenas dizem respeito a pagamentos de retalho. (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 49 centimos.

Os instrumentos mais utilizados em pagamentos nos pontos de venda físicos (numerário, cheques e cartões de pagamento) e *online* (no caso dos cartões de pagamento) continuaram a ser responsáveis pela maioria dos custos incorridos pelos bancos: 87% (Gráfico I.3.1). Os restantes 13% resultaram da utilização de transferências e débitos diretos, predominantes em pagamentos remotos.

Os cartões de pagamento (incluindo débito, pré-pagos e crédito) representaram 54% do custo suportado pelo sistema bancário com a disponibilização de instrumentos de pagamento, totalizando 482,5 milhões de euros. O numerário deixou de ser o instrumento mais dispendioso para os bancos (237,2 milhões de euros, 27% do custo total), passando essa posição para os cartões de débito (253,1 milhões de euros, 28% do custo total).

Gráfico I.3.1 • Custos do sistema bancário, por instrumento de pagamento, em 2022 | Em milhões de euros e percentagem

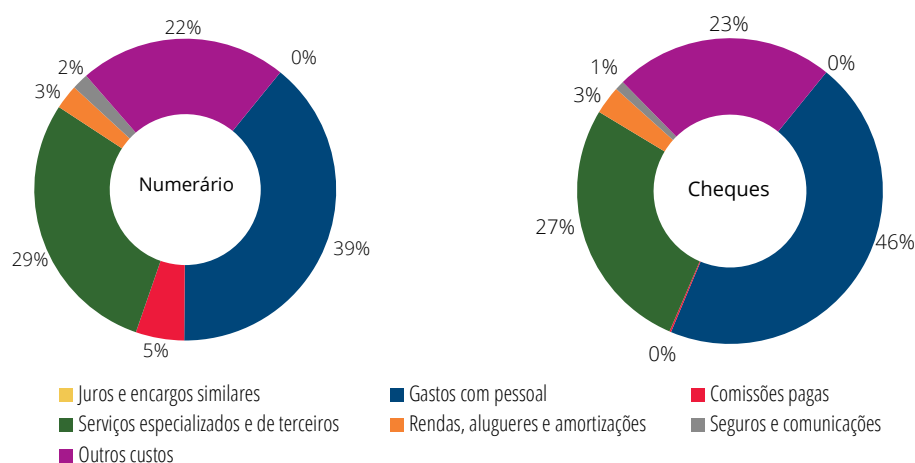


Fonte: Banco de Portugal.

Em 2022, os custos com o numerário diminuíram 7% relativamente a 2017, embora o número de pagamentos com este instrumento tenha descido 28%, o que parece indicar que existe uma relevante componente fixa nos custos incorridos pelos bancos com a disponibilização deste instrumento. A maioria dos custos continuou a dever-se a despesas com pessoal (39%) e com serviços especializados e de terceiros (29%), rubricas especialmente significativas em instrumentos de pagamento não eletrónicos. O menor grau de automatização das principais atividades associadas a estes instrumentos — nomeadamente, no caso do numerário, os levantamentos e depósitos efetuados pelos clientes nos caixas automáticos e ao balcão das instituições, e a recolha, transporte e guarda de notas e moedas — justifica esta preponderância dos gastos com pessoal e com serviços especializados e de terceiros (Gráfico I.3.2).

Os custos do outro instrumento de pagamento não eletrónico considerado neste estudo, o cheque, diminuíram 51%, para 51,6 milhões de euros, em linha com a redução da respetiva utilização em pagamentos (-58%). Mais uma vez, e 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 decorre dos gastos com pessoal (46%).

Gráfico I.3.2 • Estrutura de custos do numerário e dos cheques, por rubrica de custo, em 2022 | Em percentagem



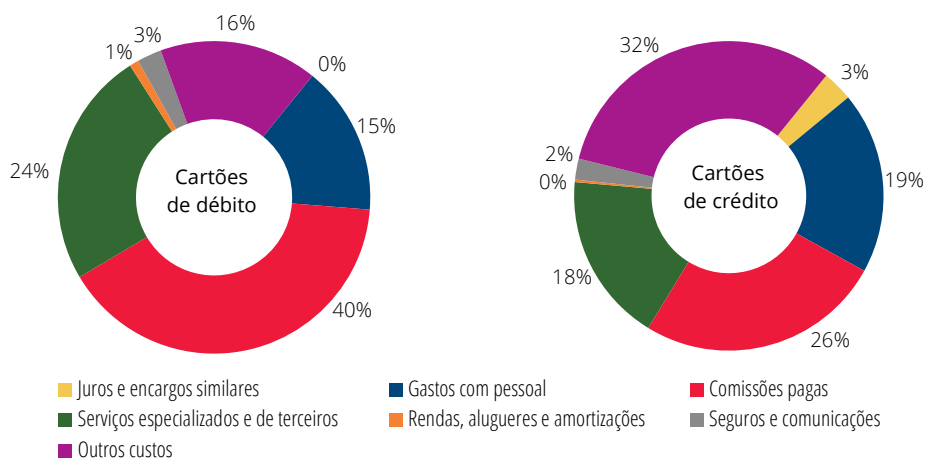
Fonte: Banco de Portugal.

Os cartões de pagamento são responsáveis pela maior parte do custo total do sistema bancário com a disponibilização dos instrumentos de pagamento, distribuída entre cartões de débito com 28,4% (253,1 milhões de euros), de crédito com 24,1% (214,9 milhões de euros), e pré-pagos com 1,6% (14,5 milhões de euros).

Em todas as vertentes dos cartões, os custos suportados aumentaram relativamente a 2017, acompanhando o aumento significativo do número de pagamentos efetuados com este instrumento. O acréscimo dos pagamentos de licenças às marcas de cartões (+127%) e dos custos com outras atividades (+125%) — nos quais se incluem gastos com operações fraudulentas e com prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo — contribuíram para essa evolução. Os custos com os cartões de débito e pré-pagos aumentaram 34% e 15%, respetivamente, enquanto os custos com os cartões de crédito cresceram 61%. Em valor absoluto, a atividade com maiores custos foi o processamento das operações e a gestão dos terminais de pagamento automático (TPA), com um total de 244,8 milhões de euros, representando 49% dos custos relativos a cartões de pagamento.

Os custos dos bancos com os cartões de débito e pré-pagos foram maioritariamente explicados pelos gastos com comissões pagas às marcas de cartão (40% e 37%, respetivamente) e serviços especializados e de terceiros (25% e 28%, respetivamente). Nos cartões de crédito, foi igualmente relevante a rubrica de “outros custos” (32%), que inclui, como referido, os custos com fraudes e com medidas preventivas de branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo (Gráfico I.3.3).

Gráfico I.3.3 • Estrutura de custos dos cartões de débito e de crédito, por rubrica de custo, em 2022 | Em percentagem



Fonte: Banco de Portugal.

Os custos das transferências a crédito foram estimados em 65,2 milhões de euros, o que representou 7,3% do custo total dos bancos em 2022. As atividades com maior peso nestes custos correspondem à aceitação destas transferências nos diferentes canais (*homebanking*, aplicações móveis, caixa automático, balcão ou outro canal) e ao seu processamento (55% do custo total com transferências a crédito). Para as transferências imediatas, estas duas atividades são ainda mais relevantes, representando 72% dos custos totais deste instrumento.

Caixa 1 • Custos e digitalização dos pagamentos

A inovação tecnológica e a digitalização têm tido um impacto significativo no comportamento dos utilizadores e na forma como interagem com os demais agentes económicos. Este impacto é particularmente relevante nos sistemas de pagamento, sendo visível um efeito de substituição entre instrumentos de pagamento: operações que anteriormente eram feitas com recurso a numerário e cheques são, cada vez mais, realizadas com instrumentos de pagamento eletrónicos, com ganhos em segurança, comodidade e eficiência. Mesmo em relação aos instrumentos de pagamento eletrónicos, existem diferenças substanciais consoante o canal no qual os pagamentos são iniciados (ou seja, através do *homebanking* e aplicações móveis, ao balcão de uma agência, ou em caixa automático). No âmbito deste estudo, poder-se-á avaliar se as escolhas dos utilizadores, que se crê serem baseadas no equilíbrio entre o custo (comissões cobradas pelo instrumento) e o benefício que a escolha lhes proporciona, se traduzem em ganhos de eficiência para a sociedade.

Existem diferenças relevantes de custos das transferências a crédito consoante o canal de iniciação dessa operação. Considerando, a título ilustrativo, a atividade de requisição e processamento de transferências, conclui-se que, em 2022, **uma transferência a crédito iniciada presencialmente ao balcão de uma agência bancária foi 32 vezes mais onerosa para o sistema bancário do que uma transferência a crédito iniciada através de *homebanking*/aplicação móvel.**

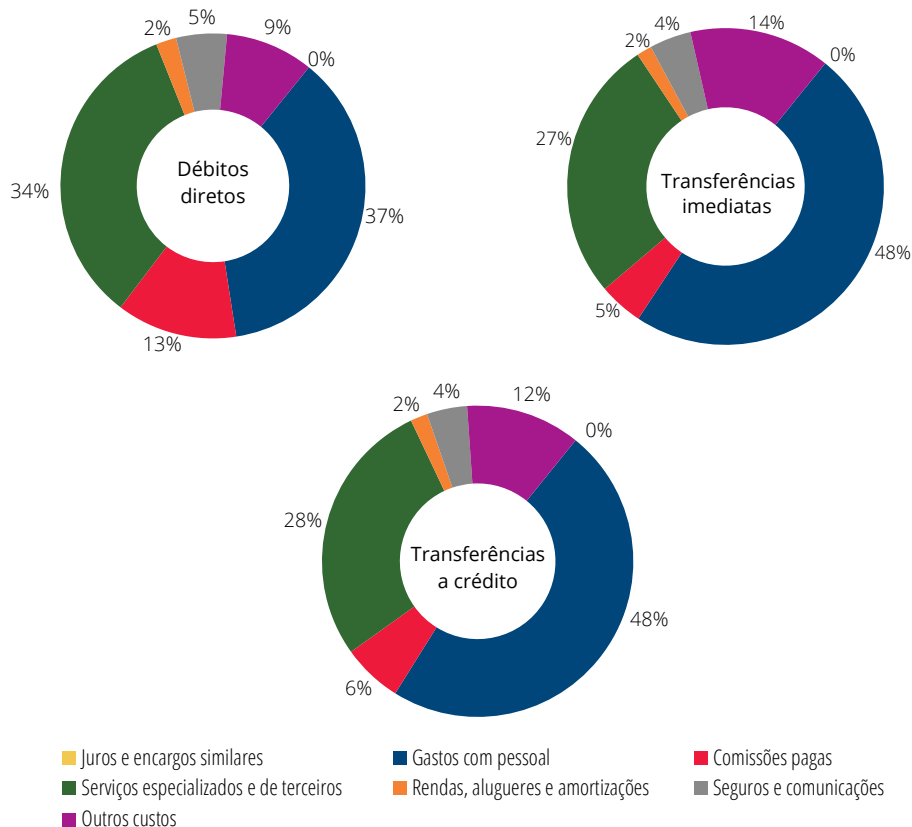
Esta diferença é menos notória se compararmos as duas operações desde a sua iniciação até à sua liquidação⁹. Ainda assim, uma transferência a crédito iniciada ao balcão foi **8 vezes mais dispendiosa** para os bancos do que a mesma operação iniciada através de um canal remoto (83 centimos e 10 centimos, respetivamente).

9. Após a iniciação e processamento, o tratamento das transferências a crédito é comum, independentemente de serem iniciadas ao balcão de uma agência ou através de um canal remoto.

Os débitos diretos originaram um custo de 36 milhões de euros para o sistema bancário em 2022 (4% do custo total), menos 15% do que em 2017, embora tenham sido processadas mais de 17 milhões de instruções de débito. Estes dados evidenciam que a infraestrutura instalada permitiu processar um maior número de pagamentos sem resultar num aumento de custos para o sistema bancário.

Para os débitos diretos, transferências a crédito e transferências imediatas, a maioria dos custos advinha das rubricas de gastos com pessoal e de serviços especializados e de terceiros: 71%, 76% e 75%, respetivamente (Gráfico I.3.4).

Gráfico I.3.4 • Estrutura de custos dos débitos diretos, transferências a crédito e transferências imediatas, por rubrica de custo, em 2022 | Em percentagem



Fonte: Banco de Portugal.

Analisando a repartição dos custos totais do sistema bancário pelas **principais rubricas de custo** (Gráfico I.3.5), observa-se que, em 2022, a diferença entre a rubrica historicamente mais relevante, os gastos com pessoal (28% dos custos totais), e a rubrica de serviços especializados e de terceiros (27%) foi marginal. O encurtar desta diferença entre 2017 e 2022 justifica-se pela **redução dos gastos com pessoal, em 22%, e pelo aumento dos custos com serviços especializados, em 26%**. Esta evolução pode indiciar um aumento do recurso a *outsourcing* em atividades associadas à disponibilização de instrumentos de pagamento. Os gastos com pessoal e os custos com serviços especializados foram de, em conjunto, 488,3 milhões de euros em 2022.

As comissões pagas às marcas de cartões foram responsáveis por 17% dos custos do sistema bancário em 2022, ascendendo a 158,3 milhões de euros, mais 76% do que em 2017. Esta foi a rubrica de custos que mais subiu em relação a esse ano.

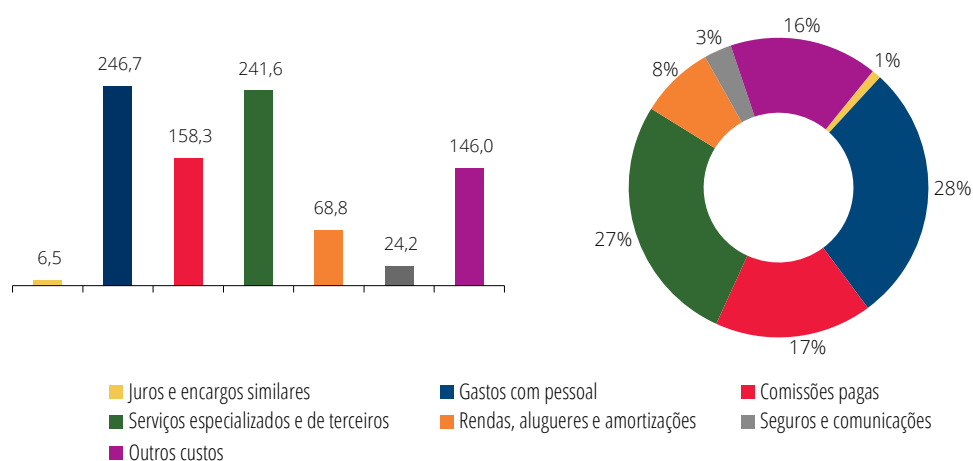
Os custos com rendas, alugueres e amortizações representaram 8% dos custos totais do sistema bancário (68,8 milhões de euros) e cresceram 10%, apesar de se ter mantido a tendência de encerramento de agências bancárias.

Os custos com seguros e comunicações representaram apenas 3% dos custos totais do sistema bancário e foram estimados em 24,2 milhões de euros. Esta rubrica de custos é mais relevante nas transferências e nos débitos diretos.

Os juros e encargos similares ascenderam a 6,5 milhões de euros, mais 48% do que em 2017, refletindo o aumento das taxas de juro.

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 146 milhões de euros e representaram 16% dos custos totais.

Gráfico I.3.5 • Custos do sistema bancário, por rubricas de custo, em 2022 | Em milhões de euros e percentagem



Fonte: Banco de Portugal.

Na perspetiva do **contributo de cada instrumento de pagamento para o total das rubricas de custo** (Gráfico I.3.6), conclui-se que a maioria dos gastos com pessoal esteve associada aos instrumentos mais utilizados em 2022, ou seja, o numerário e os cartões de débito. Os cartões de pagamento, no seu conjunto, representaram 35% do total de gastos com pessoal. Já as transferências a crédito e imediatas e os débitos diretos representaram, conjuntamente, 22% do total desta rubrica de custos.

Os custos com serviços especializados e de terceiros foram majoritariamente determinados pelos cartões de débito, pré-pagos e de crédito (49%) e pelo numerário (29%). Esta rubrica é especialmente importante nas atividades de recolha e transporte de numerário e de emissão e utilização de cartões de pagamento.

A rubrica de comissões pagas¹⁰ foi a que mais aumentou entre 2017 e 2022 e respeitava, em grande medida, aos cartões de pagamento (89%). Estas comissões são pagas pelos bancos aquando da realização de compras e de outros pagamentos e operações¹¹. Os cartões de débito foram responsáveis por 55% das comissões pagas, os cartões pré-pagos por 3% e os cartões de crédito por 31%. Embora as taxas de processamento cobradas aos bancos em operações de crédito sejam tendencialmente mais altas do que nas operações de débito, a diferença entre o peso das comissões pagas nestes instrumentos resulta de uma maior emissão e utilização de cartões de débito do que de cartões de crédito no período em análise. Além dos cartões, também o numerário contribuiu para esta rubrica de comissões pagas (6% do total), nomeadamente pelos levantamentos e depósitos efetuados através dos caixas automáticos. As transferências e os débitos diretos, em conjunto, foram responsáveis por 5% das comissões pagas pelo sistema bancário em 2022.

Os custos com rendas e amortizações são mais relevantes na disponibilização do numerário, cheques e cartões de pagamento (86%), traduzindo a imputação dos custos de manutenção dos edifícios das agências e dos equipamentos indispensáveis à utilização destes instrumentos (por exemplo, caixas automáticos, leitores de cheques e TPA). Os débitos diretos e as transferências a crédito e imediatas geraram os restantes 14% dos custos com rendas e amortizações.

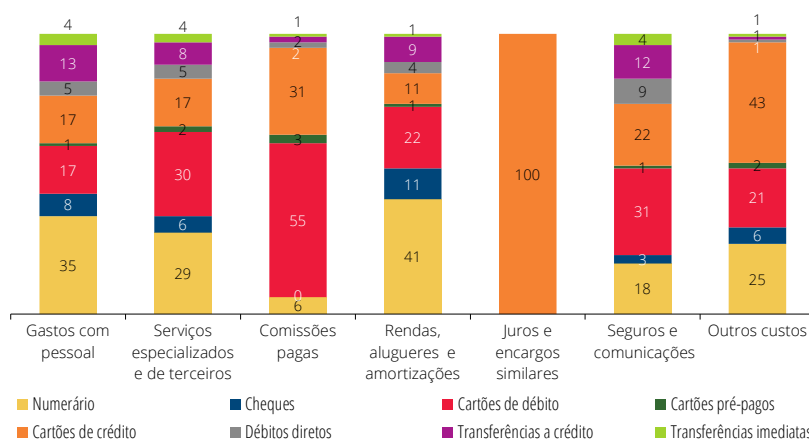
Os juros e encargos similares referem-se exclusivamente ao crédito concedido aos clientes durante o período gratuito de utilização do cartão de crédito.

Os cartões de débito, pré-pagos e de crédito contribuíram com 54% para o total dos custos com seguros e comunicações em 2022, menos 6 pp do que em 2017. O numerário e os cheques explicaram, no seu conjunto, 21% desta tipologia de custos. As transferências a crédito e os débitos diretos foram os instrumentos que maior relevância ganharam nesta rubrica, passando de 11% em 2017 para 21% em 2022. As transferências imediatas foram responsáveis pelos remanescentes 4% dos custos com seguros e comunicações.

10. Esta rubrica exclui os pagamentos efetuados entre as instituições do sistema bancário (taxas de intercâmbio) e inclui as licenças pagas às marcas de cartões, como Visa, MasterCard e MB.

11. Operações financeiras, que incluem todas as operações de pagamento que implicam movimentações de fundos (por exemplo, levantamentos, compras, pagamentos de serviços, transferências em caixa automático 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).

Gráfico I.3.6 • Contributo de cada instrumento de pagamento para o total das rubricas de custo, em 2022 | Em percentagem



Fonte: Banco de Portugal.

Os **custos unitários por pagamento** foram apurados dividindo os custos totais do sistema bancário com cada instrumento pelo respetivo número de pagamentos efetuados (Gráfico I.3.7).

O numerário continuou a ser o instrumento com menos custos por pagamento efetuado para o sistema bancário, embora tenha aumentado de 8 cêntimos em 2017 para 10 cêntimos em 2022. Este aumento deveu-se, em grande medida, à redução significativa do número de pagamentos com este instrumento, de 3,3 mil milhões em 2017 para 2,4 mil milhões em 2022.

Comparando os instrumentos mais utilizados nos pontos de venda físicos, constata-se que o **numerário** tinha um custo unitário (10 cêntimos) inferior ao cartão de débito (14 cêntimos) e ao cartão de crédito (2,18 euros)¹². No entanto, a diferença entre o numerário e o cartão de débito diminuiu consideravelmente entre 2017 e 2022 (em 2017, um pagamento com numerário era 10 cêntimos mais barato do que com cartão de débito).

Os **cheques** e o **cartão de crédito** continuaram a ser os instrumentos com maiores custos unitários para os bancos: 3,55 euros por pagamento com cheque e 2,18 euros por pagamento com cartão de crédito. Os custos unitários destes dois instrumentos aumentaram relativamente a 2017, embora por diferentes razões. Nos cheques, a redução do custo total (-51%) foi inferior à diminuição do número de transações (-58%). Nos cartões de crédito, os custos aumentaram 61% em relação a 2017, enquanto as transações cresceram 25%.

Os custos unitários dos **cartões de débito** e **pré-pagos** decresceram de 18 cêntimos e 20 cêntimos em 2017 para 14 cêntimos e 18 cêntimos por pagamento em 2022, respetivamente.

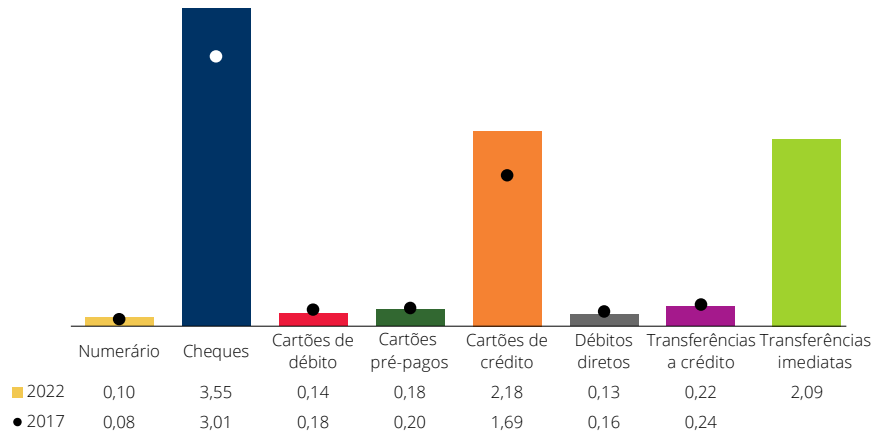
As **transferências a crédito** e os **débitos diretos** apresentaram custos unitários de 22 cêntimos e de 13 cêntimos por pagamento, respetivamente. A redução verificada em relação a 2017 foi justificada, sobretudo, pelo aumento do número de transações efetuadas com estes dois instrumentos, uma vez que, nas transferências a crédito, a subida de custos foi proporcionalmente inferior e, nos débitos diretos, os custos decresceram para todas as atividades.

Cada **transferência imediata** custou ao sistema bancário 2,09 euros em 2022, um dos custos unitários mais elevados. Este valor é explicado, essencialmente, pelo (ainda) reduzido número

12. 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 60 cêntimos, o que tornaria este instrumento de pagamento mais caro do que o cartão de débito.

de transações. Recorde-se que as transferências imediatas foram introduzidas em Portugal em 2018. Mesmo sendo um instrumento com reduzidos custos totais (19,7 milhões de euros), a baixa utilização não permitiu obter ganhos de escala.

Gráfico I.3.7 • Custos unitários do sistema bancário, por transação, em 2017 e 2022 | Em euros

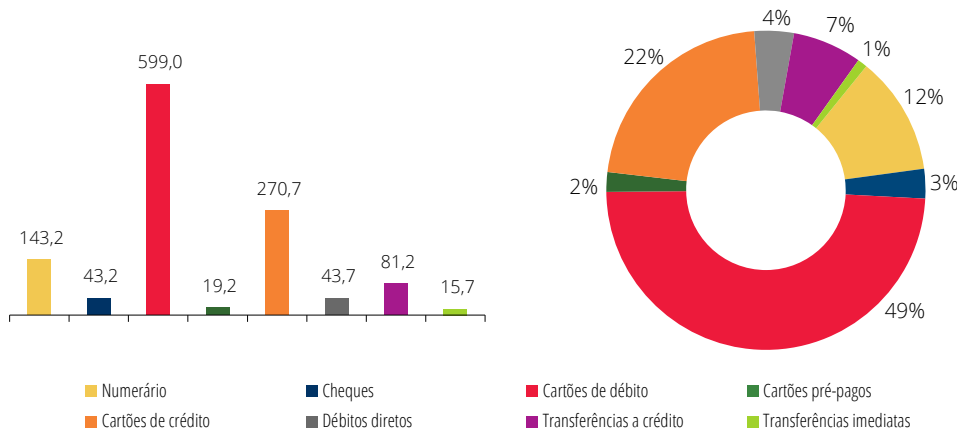


Fonte: Banco de Portugal.

Em 2022, as receitas obtidas pelo sistema bancário nacional com a disponibilização de instrumentos de pagamento de retalho foram estimadas em 1215,9 milhões de euros, a preços correntes, o que traduz um aumento de 31,4% relativamente a 2017.

Com exceção dos cheques, as receitas cresceram para todos os instrumentos entre 2017 e 2022. Os **cartões de pagamento** foram o instrumento de pagamento que gerou mais receitas para o sistema bancário: 889 milhões de euros, ou seja, 73% do total. Este valor incluiu cobranças aos clientes particulares e empresas, como as anuidades de cartões, as TSC e encargos com a gestão e manutenção dos TPA. De entre os vários tipos de cartão, foram os pré-pagos que registaram o maior crescimento das receitas relativamente a 2017 (+38,7%), seguidos dos de débito (+38,0%) e dos de crédito (+19,3%).

Gráfico I.3.8 • Receitas do sistema bancário, por instrumento de pagamento, em 2022 | Em milhões de euros e percentagem



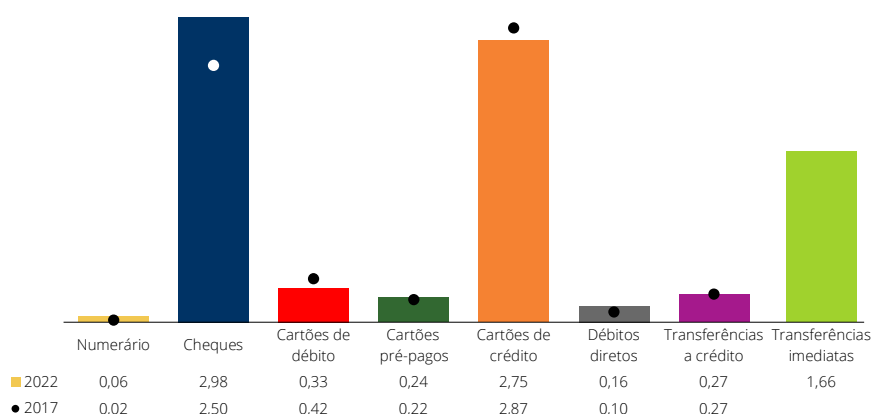
Fonte: Banco de Portugal.

As **transferências imediatas** e os **cheques** foram os instrumentos de pagamento que geraram menos receitas para o sistema bancário, respetivamente 15,7 milhões de euros e 43,2 milhões de euros. Por sua vez, os cheques encontram-se em desuso progressivo e, em 2022, proporcionaram menos 50,6% de receitas aos bancos do que em 2017.

As receitas obtidas com a utilização do **numerário** e dos **débitos diretos** cresceram 95,6% e 67,5%, respetivamente. As comissões cobradas nos levantamentos e depósitos efetuados ao balcão ou em cofre noturno também cresceram (+5,1%) e, em 2022, representaram 11,8% das receitas obtidas com o numerário. Nos **débitos diretos**, também existem receitas da cobrança das taxas de serviço aos comerciantes. Ainda que essas taxas tenham decrescido 3,4% relativamente a 2017, representaram, em 2022, 26,1% do total de receitas deste instrumento de pagamento.

A disponibilização de **transferências a crédito** gerou receitas de 81,2 milhões de euros em 2022, mais 27,2% do que em 2017. Tal como nos débitos diretos e no numerário, parte considerável das receitas obtidas com as transferências a crédito resultou da alocação das comissões relativas aos pacotes de gestão e manutenção de contas (68,2%). A evolução nesta componente ditou o crescimento do total de receitas, já que as comissões cobradas diretamente aos clientes na emissão de transferências a crédito, ao balcão e através do *homebanking* decresceram 28,6%.

Gráfico I.3.9 • Receitas unitárias do sistema bancário, por transação, em 2017 e 2022 | Em euros



Fonte: Banco de Portugal.

Em 2022, os cheques e os cartões de crédito voltaram a ser os instrumentos que proporcionaram maiores receitas unitárias aos bancos, no valor de 2,98 euros e 2,75 euros por pagamento, respetivamente (Gráfico I.3.9). Cada transferência imediata foi responsável por uma receita de 1,66 euros, contrastando com os 27 cêntimos relativos a uma tradicional transferência a crédito. Já os débitos diretos e o numerário originaram as menores receitas unitárias para os bancos, de 16 cêntimos e de 6 cêntimos, respetivamente.

Tal como em 2017, a disponibilização dos instrumentos de pagamento gerou uma receita líquida positiva para o sistema bancário, no valor de 323,7 milhões de euros, o que representa um grau de cobertura de 136,3% (132,1 milhões de euros e grau de cobertura de 116,7% em 2017). Manteve-se também uma subsidiação cruzada entre instrumentos de pagamento.

A evolução da situação líquida global foi influenciada por dois fatores. Por um lado, e em grande medida, pelo aumento das comissões cobradas pelo acesso a contas de pagamento, através dos

pacotes de gestão e manutenção (+85,8%). Por outro, pela alteração de comportamento dos consumidores desde o período pandémico, com a utilização mais intensiva de instrumentos que implicam custos inferiores e impulsionam a transição digital, resultando numa redução de custos para o sistema bancário decorrente de uma maior utilização de instrumentos de pagamento mais eficientes.

A generalidade dos instrumentos de pagamento eletrónicos contribuiu positivamente para a situação líquida observada em 2022 (a exceção foram as transferências imediatas, cuja utilização se manteve reduzida, impedindo economias de escala). Os cartões de pagamento, nas suas vertentes de débito, pré-pagos e de crédito, foram os instrumentos com grau de cobertura dos custos pelas receitas mais alto: as receitas obtidas representaram 236,7%, 131,8% e 126,0% dos custos incorridos. Seguiram-se as transferências a crédito, com uma taxa de cobertura de 124,4%, e os débitos diretos, com 121,5%.

Pelo contrário, os instrumentos de pagamento não eletrónicos, como o numerário e os cheques, implicaram custos superiores às receitas obtidas, com taxas de cobertura de 60,4% e 83,8%, respetivamente. Dada a sua reduzida utilização, as transferências imediatas também apresentaram uma situação líquida negativa, com as receitas a representar apenas 79,5% dos custos suportados.

São claros os efeitos de escala envolvidos na disponibilização de alguns instrumentos de pagamento, nomeadamente dos cartões de débito. Embora os cartões de débito apresentem receitas líquidas no valor de 346 milhões euros, apresentam um resultado unitário líquido positivo de 19 cêntimos por operação. O cartão de crédito foi o instrumento que gerou maior resultado unitário líquido para os bancos em 2022: 57 cêntimos por pagamento. O sistema bancário obtém também um resultado líquido de 6 cêntimos por pagamento com cartão pré-pago, de 5 cêntimos por transferência a crédito e de 3 cêntimos por instrução de débito em conta.

Pelo contrário, os bancos suportam um custo líquido de 58 cêntimos por cheque, 43 cêntimos por transferência imediata e 4 cêntimos por pagamento com numerário.

Quadro I.3.3 • Situação líquida do sistema bancário com os instrumentos de pagamento em 2022

	Resultados líquidos (em milhões de euros)	Resultados unitários líquidos (euros/pag.)	Grau de cobertura (em percentagem)
Total	323,7	-	136,3
Numerário	-94	-0,04	60,4
Cheques	-8,4	-0,58	83,8
Cartões de débito	346	0,19	236,7
Cartões pré-pagos	4,6	0,06	131,8
Cartões de crédito	55,9	0,57	126,0
Débitos diretos	7,7	0,03	121,5
Transferências a crédito	15,9	0,05	124,4
Transferências imediatas	-4	-0,43	79,5

Fonte: Banco de Portugal.

Conforme referido anteriormente, o **numerário** foi o instrumento de pagamento com menor grau de cobertura para os bancos, já que as receitas cobriram apenas 60% dos respetivos custos. Contudo, verificou-se uma evolução positiva desde 2017, quando as receitas cobriram apenas 29% dos custos. Esta alteração é determinada pela redução dos custos, em 7%, e, em maior medida, pelo aumento das receitas, em 96%. Assim, apesar de os bancos estarem legalmente impedidos de refletir os custos suportados com a utilização do numerário em caixas automáticos (conforme o Decreto-Lei n.º 3/2010, de 5 de janeiro), observa-se que as comissões cobradas pelos bancos ao balcão, por levantamentos e depósitos, juntamente com a alocação de parte das comissões oriundas dos pacotes de gestão e manutenção de contas a este instrumento, permitiram uma quase duplicação das receitas obtidas com o numerário.

A utilização do **cheque** decresceu substancialmente entre 2017 e 2022 (-58%), mas o grau de cobertura praticamente não se alterou (-1 pp). Tal evolução leva a crer que, mantendo-se os custos fixos associados à disponibilização deste instrumento, existe uma variação semelhante dos custos e das receitas variáveis, ou seja, os bancos refletem os seus custos acrescidos nas comissões que cobram aos consumidores.

Os custos com a disponibilização dos **cartões de débito, pré-pagos e de crédito** aumentaram entre 2017 e 2022. Este aumento resultou, simultaneamente, do acréscimo dos pagamentos de licenças às marcas de cartões e do crescimento dos custos incorridos com outras atividades, nas quais se incluem gastos com operações fraudulentas e com atividades de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo. O crescimento significativo do número de operações realizadas com estes cartões levou ao aumento das rubricas de custos variáveis. Não obstante a redução das taxas de serviço cobradas pelos bancos aos comerciantes (TSC)¹³, as receitas obtidas aumentaram em 2022, nomeadamente através da imputação das receitas com pacotes de gestão e manutenção de contas. Assim, o grau de cobertura para os cartões de pagamento foi de 184%.

Os **débitos diretos** foram o instrumento cuja taxa de cobertura mais cresceu entre 2017 e 2022: passou de 62% para 122%. A redução dos custos com processamento, contratação do serviço, análise de crédito e gestão de autorizações, aliada a um aumento das receitas oriundas dos pacotes de gestão e manutenção de contas, justifica esta evolução positiva.

Nas **transferências a crédito**, embora os custos suportados com a disponibilização deste instrumento tenham aumentado 17% em relação a 2017, as receitas cresceram 27%, o que levou a um aumento do grau de cobertura de 114% para 124%. Mais uma vez, a alocação de parte dos pacotes de gestão e manutenção de contas contribuiu decisivamente para esta evolução.

As **transferências imediatas** apresentaram um grau de cobertura de 80% em 2022, sendo o único instrumento eletrónico a apresentar um custo líquido no período em análise. A sua utilização ainda residual explica este resultado.

Numa perspetiva do princípio do utilizador pagador, ou seja, considerando apenas as comissões efetivamente cobradas pela utilização de cada instrumento de pagamento, e desconsiderando as comissões cobradas através dos pacotes de gestão e manutenção de contas, a taxa de cobertura global seria de 79,1% em 2022 (83,2% em 2017). As taxas de cobertura dos instrumentos de pagamento seriam, neste caso, de 22% no numerário (6% em 2017); 69% nos cheques (70% em 2017); 125% nos cartões de débito (165% em 2017); 83,6% nos cartões pré-pagos (não foi calculada em 2017); 111% nos cartões de crédito (140% em 2017); 34% nos débitos diretos (36% em 2017); 40% nas transferências a crédito (65% em 2017); e 64% nas transferências imediatas (que não existiam em 2017).

13. A redução das TSC reflete a redução das taxas de intercâmbio entre bancos imposta pela entrada em aplicação do Regulamento (UE) 2015/751.

4 Custos privados dos comerciantes

Em 2022, os custos suportados pelos comerciantes com a aceitação de pagamentos, efetuados por consumidores e por outras empresas, foram estimados em 1520,2 milhões de euros (a preços correntes), mais 19% do que em 2017. Este valor corresponde a 0,63% do PIB nominal (Quadro I.4.1 e Gráfico I.4.1), o que evidencia uma redução de 0,03 pp relativamente a 2017.

O **numerário** continuou a ser o principal responsável pelos custos privados dos comerciantes, com um peso de 56,2% no total (853,4 milhões de euros, mais 21% do que em 2017).

Quadro I.4.1 • Custos privados dos comerciantes, por instrumento de pagamento, em 2017 e 2022¹⁴

	Valor (milhões €)		Estrutura (percentagem)		Peso no PIB (percentagem)	
	2017	2022	2017	2022	2017	2022
Custos totais	1281,3	1520,2	100,0%	100,0%	0,66%	0,63%
Numerário	702,8	853,4	54,9%	56,2%	0,36%	0,35%
Cheques	62,0	31,8	4,8%	2,1%	0,03%	0,01%
Cartões de débito	370,7	520,2	28,9%	34,2%	0,19%	0,22%
Cartões de crédito	72,8	53,8	5,7%	3,5%	0,04%	0,02%
Débitos diretos	41,2	38,3	3,2%	2,5%	0,02%	0,02%
Transferências a crédito	31,8	22,7	2,5%	1,5%	0,02%	0,01%

Fonte: Banco de Portugal.

Os **cartões de débito¹⁵** e os **cartões de crédito** foram o segundo e terceiro instrumentos com maior peso relativo nos custos incorridos pelos comerciantes com a aceitação de pagamentos: em conjunto, representaram 37,7% e ascenderam a 574 milhões de euros, mais 30% do que em 2017. Individualmente, os custos dos cartões de débito foram estimados em 520,2 milhões de euros e registaram uma subida de 40%. Pelo contrário, os custos dos cartões de crédito diminuíram 26%, para um total de 53,8 milhões de euros.

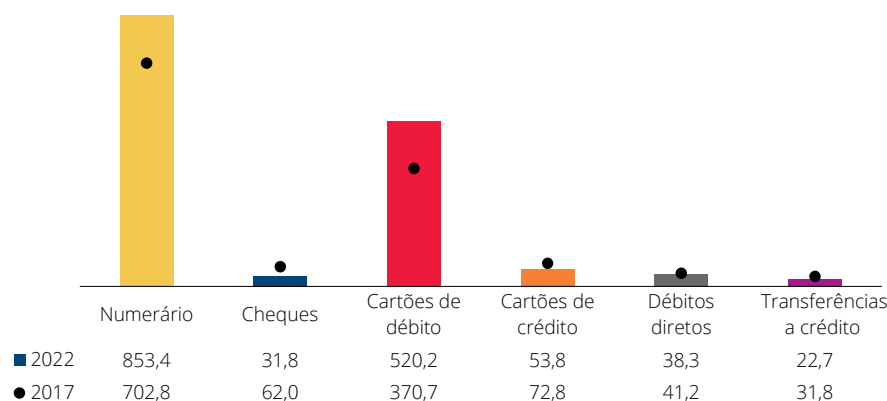
Os custos com **débitos diretos, cheques e transferências a crédito¹⁶** totalizaram, em conjunto, 92,8 milhões de euros, menos 31% do que em 2017. Os custos decresceram para os três instrumentos, mas foram os cheques os principais responsáveis por essa variação, ao apresentarem uma redução de 49%, motivada pela quebra significativa no número de pagamentos com este instrumento e pela redução nas respetivas comissões pagas aos bancos (-52%). Os débitos diretos, os cheques e as transferências a crédito passaram a representar apenas 2,5%, 2,1% e 1,5% do total de custos privados dos comerciantes, respetivamente.

14. Os valores apresentados para 2017 diferem dos publicados em 2019 devido à aplicação, no presente estudo, de uma nova abordagem metodológica relativamente aos cheques e transferências a crédito. Para estes instrumentos, os custos foram recalculados para incluir todas as componentes de comissões recebidas pelos bancos, uma vez que, no estudo anterior, apenas foram incluídas algumas componentes desta rubrica de receitas.

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

16. Na ótica dos comerciantes, apenas foram consideradas as transferências a crédito, tendo em conta que, em 2022, as transferências imediatas não eram disponibilizadas de forma generalizada pelos comerciantes no ponto de venda.

Gráfico I.4.1 • Custos privados dos comerciantes, por instrumento de pagamento, em 2017 e 2022 | Em milhões de euros



Fonte: Banco de Portugal.

De entre os instrumentos de pagamento utilizados nos pontos de venda (Quadro I.4.2), o **numerário** continuou a ser o que acarreta maiores custos para os comerciantes na componente de *front-office*¹⁷, representando 92,2% do total. Estes custos registaram um aumento de 22% relativamente ao estudo anterior, sobretudo explicado pelo crescimento de 48% da componente do tempo despendido com a aceitação deste instrumento.

O numerário apresenta ainda custos relacionados com o depósito, armazenamento e transporte de notas e moedas, com o processamento (*back-office*)¹⁸ e com a gestão de equipamentos¹⁹. Estes custos foram menos relevantes no total de custos suportados pelos comerciantes com a aceitação de numerário: 5,1%, 1,8% e 0,9%, respetivamente.

Nos **cheques**, foram as atividades de *back-office*²⁰ que mais contribuíram para os custos privados dos comerciantes com este instrumento: corresponderam a 78,9% do total. Além destes, os custos de *front-office* representaram 20,3% dos custos com cheques, e os custos com transporte e depósito nos bancos apenas 0,8%.

A maior parte dos encargos suportados pelos comerciantes com os **cartões de débito** estiveram associados às atividades de *front-office* (54,7%) e de *back-office*²¹ (44,3%). Para este instrumento, observou-se uma inversão da posição relativa destas duas rubricas entre 2017 e 2022, para a qual contribuiu o aumento de 68% dos custos de *front-office*.

Por sua vez, nos **cartões de crédito**, foram os custos de *back-office* que mais pesaram nos custos totais deste instrumento (71,8%), apesar de as comissões pagas aos bancos terem diminuído 36%. Os restantes custos dos cartões de crédito resultaram do *front-office*, com um peso de 27,9%.

17. Os custos de *front-office* incluem a valorização do tempo que o colaborador demorou a receber o pagamento do cliente, desde o momento em que o cliente toma conhecimento do montante a pagar até ao momento em que o colaborador entrega o troco ou o respetivo recibo.

18. No caso do numerário, os custos de processamento (*back-office*) incluem as perdas atribuídas a fraude, roubo ou falhas de caixa, 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 reconciliação das caixas registadoras/terminais antes da abertura ao público e a recolha das receitas no final de dia.

19. No caso do numerário, estes custos referem-se a equipamentos detidos para verificação da autenticidade das notas e a caixas registadoras.

20. No caso dos cheques, os custos de *back-office* incluem, além das comissões pagas aos bancos, as perdas decorrentes da má utilização deste instrumento (cheques falsificados ou sem provisão), bem como os custos associados ao tratamento das devoluções.

21. Os custos de *back-office* relativos a cartões incluem as comissões fixas e por transação (TSC), cobradas pelos bancos/*acquirers* aos comerciantes pela aceitação das marcas de cartões.

Quadro I.4.2 • Componentes de custo dos instrumentos de pagamento utilizados nos pontos de venda, em 2017 e 2022 | Em percentagem

	Numerário		Cheques		Cartões de débito		Cartões de crédito	
	2017	2022	2017	2022	2017	2022	2017	2022
Custos totais	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Custos de processamento (<i>back-office</i>)	1,4%	1,8%	84,7%	78,9%	52,7%	44,3%	82,5%	71,8%
Custos de depósito, armazenamento e transporte	4,2%	5,1%	0,3%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Custos relacionados com equipamentos/terminais	2,5%	0,9%	0,0%	0,0%	1,7%	1,0%	0,6%	0,3%
Custos de <i>front-office</i>	91,9%	92,2%	15,0%	20,3%	45,6%	54,7%	16,9%	27,9%

Fonte: Banco de Portugal.

As **comissões pagas** ao sistema bancário e, no caso do numerário e dos cheques, também os encargos relativos à contratação, com empresas de transporte de valores (ETV), de serviços que permitam a obtenção, troca e depósito de notas, moedas e cheques constituem componentes de custo relevantes para os comerciantes (Quadro I.4.3).

Em 2022, os serviços pagos a bancos e ETV representaram 24,5% dos custos privados dos comerciantes com a aceitação dos diferentes instrumentos de pagamento, menos 5,1 pp do que em 2017. Na aceitação de pagamentos em numerário, os custos com a prestação destes serviços representaram apenas 5,7% do valor suportado pelos comerciantes com este instrumento. Pelo contrário, estes serviços foram responsáveis por 78,6% dos custos totais com cheques.

As comissões pagas pela aceitação de cartões de pagamento, designadamente pela contratação com um adquirente para a aceitação da(s) marca(s) de cartão e pela disponibilização de TPA, representaram 44,0% do total de custos dos comerciantes com os cartões de débito e 71,3% nos cartões de crédito.

Nos débitos diretos, as comissões cobradas pelo sistema bancário aos comerciantes pelo processamento das cobranças corresponderam a 34,4% dos custos suportados com este instrumento. Nas transferências a crédito, as comissões pagas pelos comerciantes ao sistema bancário, sobretudo decorrentes da alocação de custos com pacotes de gestão e manutenção de contas, representaram 82,6% dos seus custos privados.

Quadro I.4.3 • Comissões pagas ao sistema bancário e às empresas de transportes de valores, em 2017 e 2022 | Em percentagem do custo total

	2017	2022
Custos totais	29,6%	24,5%
Numerário	4,9%	5,7%
Cheques	83,4%	78,6%
Cartões de débito	52,7%	44,0%
Cartões de crédito	82,2%	71,3%
Débitos diretos	31,6%	34,4%
Transferências a crédito	81,4%	82,6%

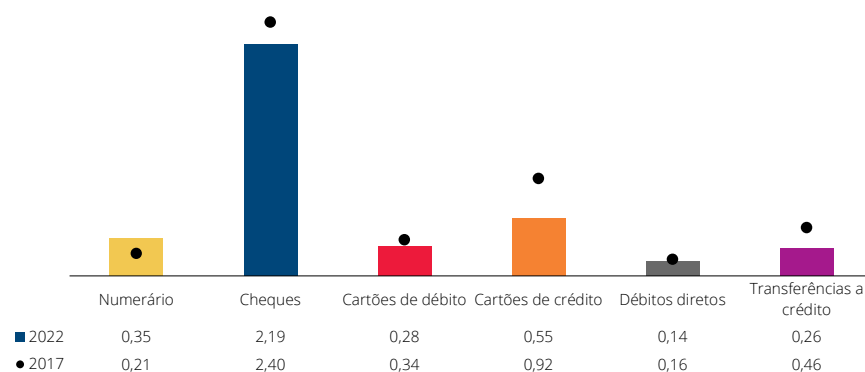
Fonte: Banco de Portugal.

O numerário foi o único meio de pagamento cujo custo unitário aumentou entre 2017 e 2022 (+66%), ascendendo a 35 cêntimos por pagamento (Gráfico I.4.2). Ainda assim, trata-se de um custo unitário reduzido, que resulta do elevado número de transações realizadas com este instrumento (já que, em termos absolutos, o numerário é o instrumento mais oneroso para os comerciantes).

Os instrumentos de pagamento remotos originaram menores custos para os comerciantes em termos unitários: 26 cêntimos por cada transferência a crédito recebida e 14 cêntimos por cada cobrança com débito direto.

O cheque foi, em termos unitários, o instrumento mais dispendioso para os comerciantes, com um custo de 2,19 euros por pagamento (2017: 2,40 euros), seguido dos cartões de crédito, com um custo de 55 cêntimos por pagamento recebido (2017: 92 cêntimos). Os comerciantes suportaram um custo de 28 cêntimos por pagamento com cartão de débito (2017: 34 cêntimos), inferior ao incorrido com o numerário.

Gráfico I.4.2 • Custos unitários dos comerciantes, em 2017 e 2022 | Em euros



Fonte: Banco de Portugal.

5 Custos privados dos consumidores

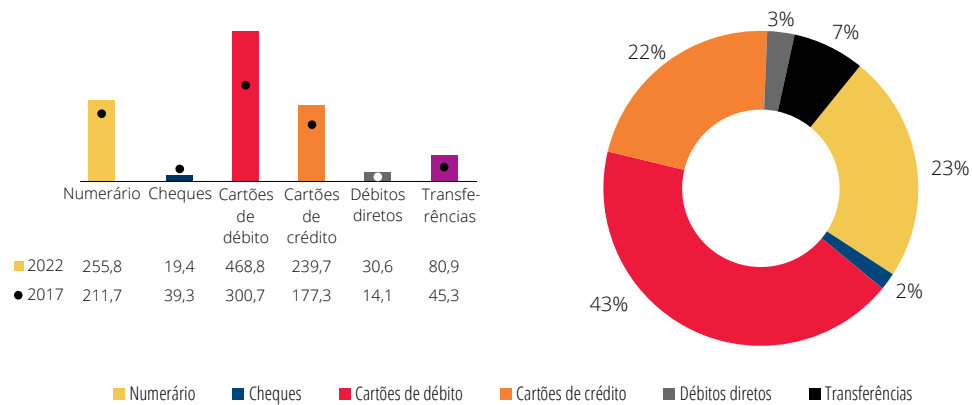
Em 2022, os custos estimados para os consumidores decorrentes da utilização de instrumentos de pagamento totalizaram 1095,2 milhões de euros (a preços correntes), mais 39% do que em 2017.

Os cartões de débito (incluindo os cartões pré-pagos) foram, em termos absolutos, o instrumento de pagamento com encargos mais elevados para os consumidores (Gráfico I.5.1). Os seus custos aumentaram 56% entre 2017 e 2022, passando de 300,7 milhões de euros para 468,8 milhões de euros, o que se deveu, em grande medida, ao crescimento expressivo da utilização do cartão de débito.

Os três instrumentos menos dispendiosos para os consumidores foram as transferências a crédito e imediatas (80,9 milhões de euros), os débitos diretos (30,6 milhões de euros) e os cheques (19,4 milhões de euros), tal como no estudo anterior.

Em conjunto, os instrumentos de pagamento mais utilizados nos pontos de venda — o numerário, cheques e cartões de pagamento — representaram 90% dos custos dos consumidores, o que corresponde a uma queda de 2 pp relativamente a 2017.

Gráfico I.5.1 • Custos dos consumidores, por instrumento de pagamento, em 2017 e 2022 |
Em milhões de euros



Fonte: Banco de Portugal.

O peso dos custos dos consumidores no PIB nominal aumentou residualmente (mais 0,04 pp), para 0,45% (Quadro I.5.1). Em termos *per capita*, estima-se que os instrumentos de pagamento tenham custado, em média, 105 euros, a cada habitante em Portugal. Os cheques foram o instrumento com menores custos por cada habitante: 1,90 euros. Os cartões de débito apresentaram o custo *per capita* mais elevado, de 44,80 euros.

O volume de pagamentos é um dos fatores relevantes para a distribuição de custos entre os diferentes instrumentos ao longo do tempo. Em 2022, foram realizados 4,6 mil milhões de pagamentos por consumidores, menos 2% do que em 2017.

Os cartões de débito e de crédito foram os instrumentos cuja utilização mais cresceu entre 2017 e 2022: 74% e 37%, respetivamente. No entanto, este crescimento não foi suficiente para compensar a diminuição no uso do numerário e dos cheques. Em 2022, cerca de 52% dos pagamentos efetuados pelos consumidores em Portugal foram realizados com recurso a notas e moedas, um decréscimo de 18 pp em relação a 2017.

Quadro I.5.1 • Indicadores de custo dos consumidores com os instrumentos de pagamento, em 2022

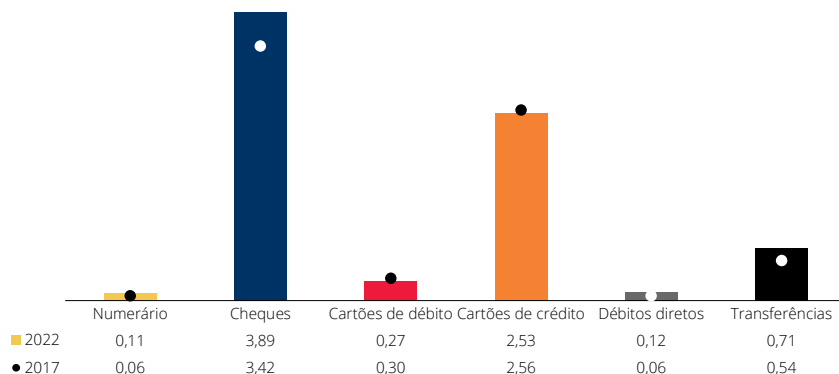
	Quantidade (em milhões)	Percentagem dos pagamentos	Custos <i>per capita</i>	Percentagem do PIB
Numerário	2414	52,02%	24,40 €	0,11%
Cheques	5	0,11%	1,90 €	0,01%
Cartões de débito	1764	38,01%	44,80 €	0,19%
Cartões de crédito	95	2,04%	22,90 €	0,10%
Débitos diretos	248	5,35%	2,90 €	0,01%
Transferências	115	2,47%	7,70 €	0,03%
Total	4641	100,00%	104,60 €	0,45%

Fonte: Banco de Portugal. | Notas: As métricas apresentadas têm por base as respostas aos diários de pagamentos, ajustadas em função dos volumes transacionais por instrumento de pagamento reportados ao Banco de Portugal, numa base regular, pelos prestadores de serviços de pagamento e processadores (o que permite extrapolar o peso do número de pagamentos realizados com numerário).

Apesar de o número de pagamentos realizados com numerário ter diminuído 28% entre 2017 e 2022, os custos dos consumidores com este instrumento aumentaram 21%. O custo unitário do numerário também subiu, de 6 para 11 centimos.

O numerário e os débitos diretos continuaram a ser os instrumentos com menores custos unitários para os consumidores. Os cheques mantiveram-se como o instrumento com maior custo unitário, registando mesmo um aumento de 13%.

Gráfico I.5.2 • Custos unitários dos consumidores, por transação, em 2017 e 2022 | Em euros



Fonte: Banco de Portugal.

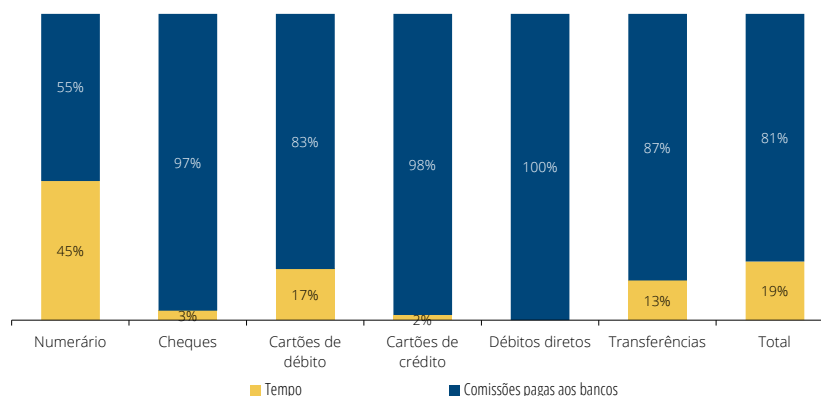
Os custos suportados pelos consumidores incluem os encargos associados ao tempo necessário para efetuar o pagamento²² e as comissões bancárias. Globalmente, os custos com comissões bancárias ascenderam a 885,3 milhões de euros e representaram 81% dos custos totais dos consumidores, mais 4 pp do que em 2017. Nas comissões bancárias incluem-se 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 é o caso dos pacotes de gestão e manutenção de conta).

Os custos dos consumidores com numerário que resultam de comissões pagas aos bancos totalizaram 140 milhões de euros (55% dos custos totais com este instrumento), refletindo um aumento de 21 pp relativamente a 2017. Esta variação é explicada, sobretudo, pelo crescimento dos custos com comissões nos depósitos e levantamentos ao balcão. Os custos com comissões neste instrumento continuaram a ter um peso reduzido comparativamente com os dos restantes instrumentos, o que 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.

Nos débitos diretos, como as cobranças são ordenadas periodicamente pelos credores, os consumidores (ou seja, os devedores) não despendem tempo a fazer os pagamentos, apenas suportando encargos com comissões bancárias relativos a pacotes de gestão e manutenção de conta (Gráfico I.5.3).

22. Foi 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 entrega o troco ou o respetivo recibo.

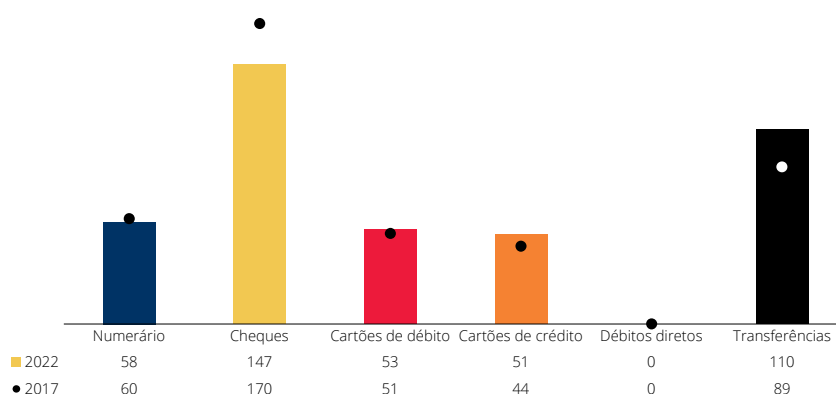
Gráfico I.5.3 • Estrutura de custos dos consumidores, por tipo de custo, em 2022



Fonte: Banco de Portugal.

Em 2022, os cheques e as transferências foram os instrumentos de pagamento que requereram mais tempo para concretizar o pagamento: 147 segundos e 110 segundos, respetivamente. O tempo despendido para realizar um pagamento com transferências aumentou 24% em relação a 2017, situação que poderá estar relacionada com a entrada em vigor dos requisitos de autenticação forte do cliente (Gráfico I.5.4). O numerário, os cartões de débito e os cartões de crédito apresentaram tempos de realização de pagamentos semelhantes: 58 segundos, 53 segundos e 51 segundos, respetivamente.

Gráfico I.5.4 • Tempo de pagamento, por instrumento de pagamento, em 2017 e 2022 | Em segundos

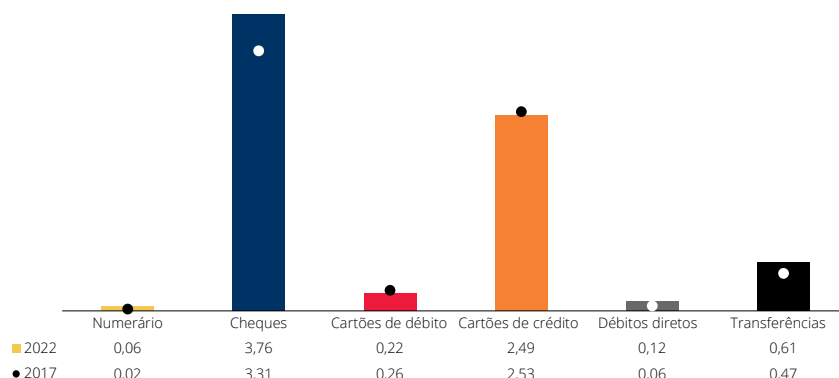


Fonte: Banco de Portugal.

Excluindo os encargos suportados pelos consumidores associados ao tempo necessário para efetuar o pagamento, o numerário continuaria a ser o instrumento de pagamento com menor custo unitário, apesar do aumento de 4 cêntimos entre 2017 e 2022. O numerário e os débitos diretos permaneceriam como os instrumentos com menores custos (com comissões bancárias) para os consumidores.

Os cartões de crédito e os cheques manter-se-iam, à semelhança do observado em 2017, os instrumentos com custos (com comissões bancárias) mais elevados por transação: 2,49 euros e 3,76 euros, respetivamente.

Gráfico I.5.5 • Custos unitários apenas com comissões cobradas pelos bancos, por transação, em 2017 e 2022 | Em euros



Fonte: Banco de Portugal.

5.1 Perceção e utilização dos instrumentos de pagamento pelos consumidores

As preferências expressas e perceções descritas pela população inquirida são concordantes com a utilização efetiva dos instrumentos de pagamento, nomeadamente a preferência crescente por soluções de pagamento eletrónicas, em detrimento de opções assentes em papel.

Em 2022, de acordo com a informação recolhida, somente 7,4% dos respondentes admitiram possuir cheques. A percentagem de utilização do cheque nos últimos 12 meses é ainda mais reduzida: 4,4%, menos 5,8 pp do que em 2017. Dos respondentes que afirmaram ter recorrido recentemente a cheques para efetuar pagamentos, 74,1% tinham idade superior a 54 anos.

Os consumidores continuavam a valorizar a possibilidade de realizar pagamentos com notas e moedas: 82,3% dos respondentes classificaram tal possibilidade como importante ou extremamente importante. Adicionalmente, 90% dos respondentes afirmaram dispor habitualmente de numerário para os pagamentos do dia a dia. Não obstante, a utilização do numerário tem decrescido continuamente, uma tendência acentuada pela pandemia de COVID-19: 31,2% dos respondentes assumiram recorrer ao numerário com menor frequência em comparação com o período pré-pandémico.

Pelo contrário, a pandemia impulsionou a utilização da tecnologia *contactless* nos pagamentos: 74,6% dos respondentes admitiram ter usado esta tecnologia em 2022, mais 56,7 pp do que em 2017. O mesmo aconteceu nas compras *online*, realizadas em grande parte com cartão de pagamento: a percentagem de respondentes que admite ter realizado este tipo de compras em 2022 foi de 78,9% do total. Neste enquadramento, 62% e 50,6% dos respondentes mencionaram que a pandemia de COVID-19 os levou a recorrer mais à funcionalidade *contactless* e à realização de compras através da internet, respetivamente.

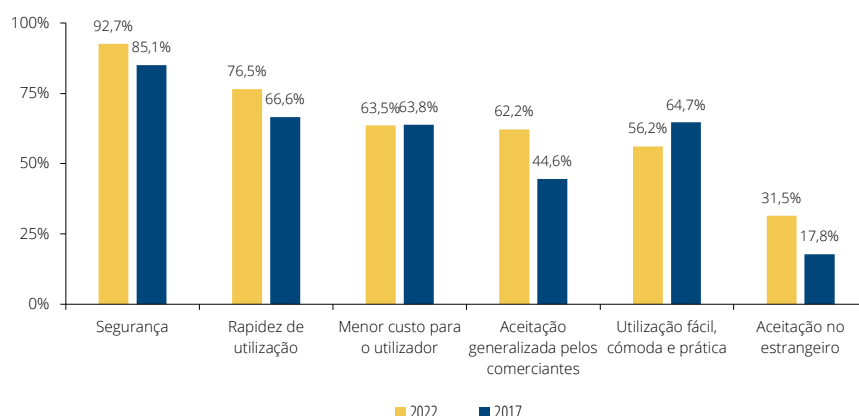
A gradual transformação digital dos pagamentos vê-se também na forma como os clientes contactam com os seus bancos: 81,8% dos respondentes indicaram que usam os canais de acesso remoto (65,9% em 2017).

A preferência por débitos diretos também cresceu: a percentagem de respondentes que admitiu ter efetuado pagamentos com recurso a este instrumento de pagamento nos 12 meses anteriores aumentou de 42,2%, em 2017, para 46,4% em 2022. Por outro lado, 63,8% dos respondentes referiram possuir uma autorização de débito em conta (ADC) ativa, reconhecendo as vantagens conferidas por este meio de pagamento, nomeadamente para transações de caráter recorrente.

Quando questionados sobre a detenção e uso de criptoativos e *stablecoins*, 13,2% dos respondentes indicaram, em 2022, já ter detido ou deter estes “ativos”. Desses, 10,8% afirmaram que a realização de pagamentos foi um dos motivos para a respetiva detenção.

Na escolha da forma de pagar, permanecem relevantes as preocupações e prioridades sinalizadas em anos anteriores. A “segurança” e a “rapidez de utilização” de um instrumento de pagamento eram as características mais valorizadas, assinaladas por 92,7% e 76,5% do grupo participante, respetivamente (Gráfico I.5.6).

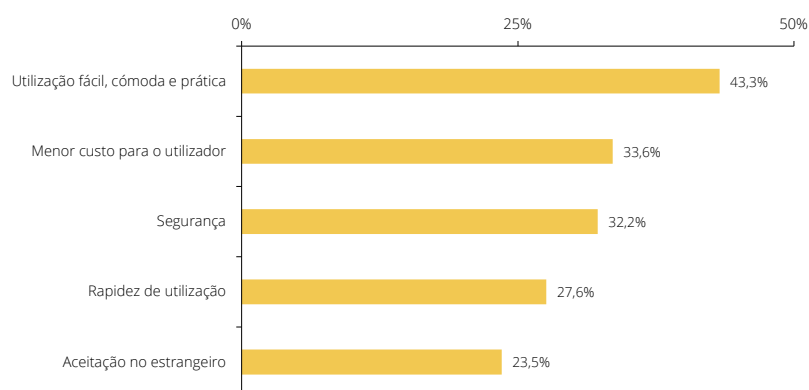
Gráfico I.5.6 • Atributos mais valorizados pelos portugueses na escolha do instrumento ou solução de pagamento | Em percentagem do universo inquirido



Fonte: Banco de Portugal.

Contudo, verificam-se algumas alterações nos atributos mais valorizados: a “aceitação generalizada pelos comerciantes” e a “aceitação no estrangeiro” são hoje mais apreciados pelos consumidores do que em 2017. A preocupação principal dos consumidores continua a ser a segurança na realização de pagamentos, sobretudo no atual contexto mais digital. O desenvolvimento tecnológico apresenta importantes vantagens, mas potencia também fraudes e burlas mais sofisticadas. Neste contexto, cerca de 20,3% dos consumidores revelaram já ter sido vítimas de fraude nos pagamentos; em 40,5% dos casos, os fundos não foram recuperados.

Gráfico I.5.7 • Vantagens perspetivadas pelos consumidores da eventual disponibilização do euro digital | Em percentagem dos respondentes que afirmaram conhecer o projeto



Fonte: Banco de Portugal.

Os respondentes revelam desconhecimento sobre o euro digital, a moeda digital de banco central de retalho que poderá vir a ser emitida pelo Banco Central Europeu em conjunto com os bancos centrais nacionais da área do euro. Apenas 14,9% afirmaram ter ouvido falar deste projeto. Ainda assim, o segmento conhecedor consegue identificar alguns benefícios com a potencial emissão deste novo instrumento de pagamento, como sejam a esperada utilização fácil, cómoda e prática, o baixo custo e a segurança (Gráfico I.5.7).

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, pelos comerciantes e pelos consumidores.

Consideram-se pagamentos de retalho os realizados por particulares, empresas e setor público, 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 Social¹.

Os organismos do setor público efetuam pagamentos a fornecedores e a prestadores de serviços, assim como pagamentos de salários, de pensões e de outros benefícios sociais, reembolsos de impostos e transferências para gestão dos fundos disponíveis².

Foram incluídos os seguintes instrumentos utilizados em pagamentos de retalho: numerário, cheques, cartões de débito, cartões pré-pagos, cartões de crédito, transferências a crédito, transferências imediatas 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 compras realizadas em Portugal, com cartões de crédito, de débito e pré-pagos, através de caixas automáticos e de TPA³, assim como as operações de pagamento de serviços e ao Estado. Encontram-se excluídos da análise os cartões não bancários. Os cartões de crédito têm uma dupla função, como um instrumento de concessão de crédito e como um instrumento de pagamento. Nesta perspetiva, apenas são considerados os aspetos relacionados com a função de pagamento dos cartões de crédito;

1. Neste estudo, tal como nos anteriores, os comerciantes são abordados enquanto destinatários de pagamentos e não enquanto ordenantes.

2. O presente estudo não inclui os custos específicos da administração pública, nem enquanto ordenante, nem enquanto destinatário de pagamentos.

3. 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 receitas.

- Transferências: 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). Foram incluídas transferências a crédito e transferências imediatas, estas últimas disponíveis desde 2018 e, portanto, não consideradas na edição anterior deste estudo. As ordens de transferência permanentes são aqui classificadas como transferências a crédito;
- Débitos diretos: os débitos diretos nacionais, intrabancários e interbancários.

O número e o valor dos pagamentos efetuados com numerário em Portugal foram estimados com base nos resultados obtidos num inquérito dirigido aos consumidores⁴.

Os dados sobre o número e valor dos pagamentos realizados com cartões de débito, pré-pagos e de crédito, cheques, débitos diretos, transferências a crédito e transferências imediatas constam da base de dados do Banco de Portugal e são reportados periodicamente pelos bancos e pela entidade processadora do sistema de pagamentos de retalho português⁵.

O período de referência deste estudo é o ano de 2022.

1.2 Notas metodológicas

1.2.1 Sistema bancário

O modelo metodológico aplicado no presente estudo é idêntico ao utilizado na edição anterior relativa a 2017, 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.

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 as receitas associadas a esse instrumento⁶.

Uma vez obtida a informação de custos e receitas enviada pelas instituições participantes, o Banco de Portugal iniciou a segunda etapa, de **controlo de qualidade**. O 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 receitas das diferentes instituições. O Banco de Portugal solicitou às instituições envolvidas que justificassem a origem dessas inconsistências 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 multilaterais e bilaterais, o que permitiu melhorar a qualidade da informação reportada, sem pôr em causa a sua confidencialidade.

4. Este estudo envolveu a realização de inquéritos a 813 indivíduos e o preenchimento de 6163 diários de pagamentos, durante os meses de janeiro e fevereiro de 2023.

5. SIBS Forward Payment Solutions – SIBS FPS.

6. 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, consulte o Capítulo II da Parte 2 do Estudo sobre os *Custos sociais dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal* (2013), disponível no site do Banco de Portugal.

Na etapa de **consolidação da informação e produção dos resultados**, 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 às atividades necessárias para a disponibilização desse instrumento. O mesmo método de cálculo foi utilizado para a obtenção das receitas totais da amostra para cada instrumento de pagamento.

Na agregação efetuada, foram excluídos os custos e as receitas correspondentes a comissões pagas e recebidas entre as instituições do sistema bancário envolvidas na disponibilização dos instrumentos de pagamento. Estes custos e receitas resultam, fundamentalmente, da aplicação do tarifário interbancário e constam como custos de umas instituições e como receitas de outras, pelo que, em termos de sistema, acabam por se anular. Assim sendo, a parte de custos e receitas correspondente à aplicação do tarifário interbancário foi individualizada e não foi considerada na extrapolação dos resultados.

Não foram igualmente consideradas as receitas 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*.

Esclarece-se que, na presente edição, à imagem da alteração metodológica introduzida no estudo de 2017, foram consideradas as comissões cobradas pelos pacotes de gestão e manutenção das contas na classe de receitas.

A extrapolação dos custos e das receitas decorrentes da disponibilização dos instrumentos de pagamento de retalho para o universo do sistema bancário português, tendo como base a amostra constituída pelas sete instituições participantes no estudo⁷, foi efetuada utilizando como coeficiente de extrapolação a representatividade da amostra em termos de custos e receitas do sistema bancário, respetivamente.

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, extrapolação e apuramento dos valores finais.

Tendo como objetivo a avaliação dos custos dos instrumentos de pagamento de retalho, a população objeto de amostra foi constituída por empresas que possuem uma relação forte e direta com os consumidores. Neste sentido, foram consideradas as empresas não financeiras que pertencem às áreas de comércio a retalho, como 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*).

Para assegurar a representatividade da amostra perante a população potencialmente reportante, as empresas a inquirir foram selecionadas com base no método de amostragem estratificada.

7. Banco BPI, Banco Comercial Português, Novo Banco, Banco Santander Totta, Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, Caixa Geral de Depósitos e Unicre.

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 1049 empresas.

Numa 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 2022, 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 reportaram 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, bem como 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 apresentaram os custos de processamento de uma forma global (quer recorram à contratação externa, quer desenvolvam as tarefas internamente)⁸.

Na terceira fase, a informação enviada pelas empresas foi objeto de um exercício de controlo de qualidade, que envolveu, designadamente, a comparação entre os custos apresentados por empresas pertencentes ao mesmo setor de atividade económica e à mesma classe de volume de negócios.

A quarta e última fase compreendeu a consolidação dos dados relativos à amostra, a extrapolação para o universo dos comerciantes e o apuramento dos valores finais.

De entre as respostas ao questionário recebidas pelo Banco de Portugal, 125 foram consideradas válidas, representando 45% do volume de negócios total da amostra.

A partir da informação constante da 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 com a aceitação de cada instrumento de pagamento foram obtidos através da soma dos custos extrapolados para o universo dos *clusters* e para cada instrumento de pagamento. Os dados sobre as comissões pagas pelos comerciantes aos prestadores de serviços de pagamento foram extrapolados com base na resposta das instituições bancárias participantes no presente estudo.

1.2.3 Consumidores

Para aferir a efetiva utilização dos instrumentos de pagamento e os custos privados dos consumidores, o Banco de Portugal aplicou neste estudo um modelo metodológico idêntico ao utilizado na edição de 2017, o qual compreende três etapas.

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

A primeira etapa consistiu na identificação dos custos relevantes para os consumidores com a adoção/obtenção dos diferentes instrumentos e com a sua efetiva utilização (por exemplo, encargos com pacotes de gestão e manutenção de contas, e outras comissões bancárias cobradas). Foi também 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 entrega o troco ou o respetivo recibo.

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 estudo⁹. O tempo necessário para efetuar o pagamento foi calculado com base nas 6163 respostas ao diário de pagamentos dirigido a uma amostra da população portuguesa¹⁰.

A média dos tempos registados nos diários de pagamentos foi multiplicada pelo número de operações de pagamento realizadas por particulares com cada tipo de instrumento durante o ano de 2022 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 trabalhador¹¹).

Finalmente, 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, a preços correntes, 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 a avaliação da sua utilização em diferentes contextos.

Para o efeito, o Banco de Portugal dirigiu um inquérito a uma amostra representativa da população residente em Portugal (813 indivíduos). A amostra foi desenhada a partir dos resultados dos Censos 2021 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 auto-preenchimento *online*, foi utilizado um painel *online*, creditado com a norma de qualidade ISO26362.

9. Como estimativa das comissões pagas pelos consumidores aos bancos, foram consideradas as receitas reportadas por estes últimos nas rubricas “comissões cobradas a clientes”, “comissões de manutenção e pacotes associados” e “outros proveitos”.

10. A amostra teve por base os resultados do último recenseamento geral da população e habitação do Instituto Nacional de Estatística (Censos 2021) para todos os indivíduos com idades compreendidas entre os 18 e os 74 anos, que totalizavam 7 518 698 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 janeiro e fevereiro de 2023. Foi considerada como unidade o indivíduo. Para os respondentes com idades compreendidas entre os 18 e os 64 anos, 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, foram utilizados dois suportes de recolha distintos: sistema CAPI *online* (*Computer Assisted Personal Interviewing* ligado à internet) e 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 de eliminação de *outliers* da amostra e, sempre que necessário, os dados foram extrapolados para o ano de 2022.

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

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* (*Computer Assisted Web Interviewing*). A análise da utilização de instrumentos de pagamento por consumidores assentou em dados recolhidos nos 6163 diários realizados. Assumiu-se que o padrão observado no ano de 2023 foi idêntico ao registado em 2022.

1.2.4 Custos

Os custos globais da utilização dos instrumentos de pagamento de retalho em Portugal correspondem aos custos do sistema bancário, comerciantes e consumidores para disponibilizar e viabilizar a utilização dos diferentes instrumentos de pagamento de retalho.

Para determinar os custos globais 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 externos¹².

No que diz respeito ao sistema bancário, tendo em conta que, para o apuramento dos custos privados, já haviam sido excluídos os encargos resultantes da aplicação de tarifários interbancários (pelo facto de constituírem custos de umas instituições e receitas de outras), não foi necessário deduzir nenhum custo adicional para a obtenção dos custos internos do sistema bancário, que são, por isso, iguais aos seus custos privados. No caso dos comerciantes e consumidores, as comissões pagas aos bancos foram deduzidas aos custos privados para obter os custos internos destes agentes.

Os custos globais 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 contempla os benefícios sociais dos instrumentos de pagamento de retalho.

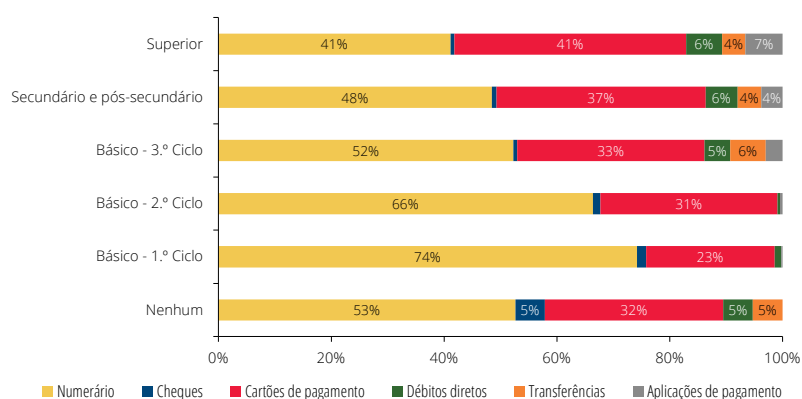
Para a sociedade como um todo, são os custos que determinam qual o instrumento de pagamento mais eficiente. Contudo, para a tomada de decisão dos bancos, dos comerciantes ou dos consumidores, são os respetivos custos privados que importam. Desta forma, o instrumento de pagamento mais atrativo para a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

12. 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.

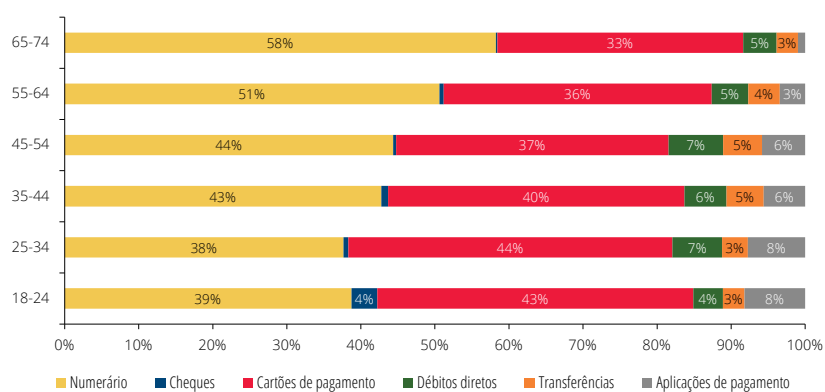
2 Padrão de utilização dos instrumentos de pagamento

Gráfico II.2.1 • Utilização de instrumentos de pagamento, por nível de escolaridade, em 2022



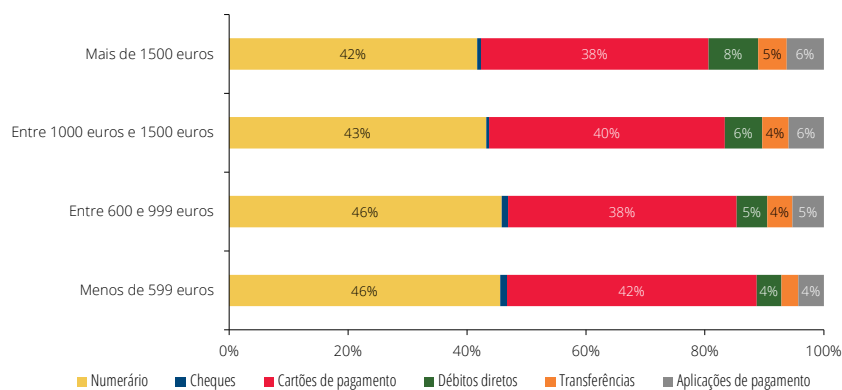
Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico II.2.2 • Utilização de instrumentos de pagamento, por escalão etário, em 2022



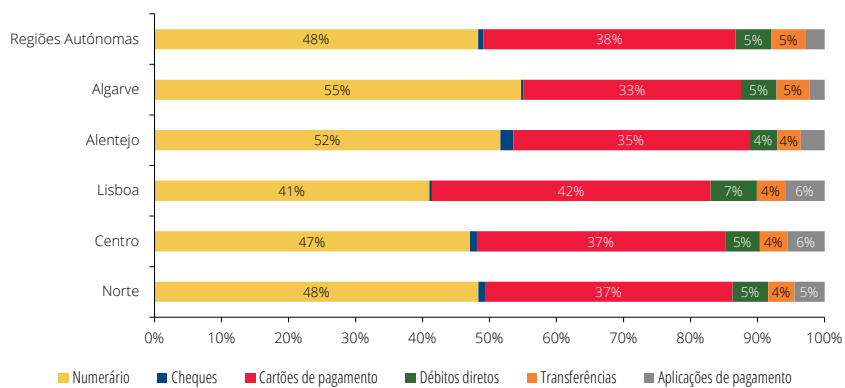
Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico II.2.3 • Utilização de instrumentos de pagamento, por rendimento mensal líquido, em 2022



Fonte: Banco de Portugal.

Gráfico II.2.4 • Utilização de instrumentos de pagamento, por região, em 2022



Fonte: Banco de Portugal.

