



**BANCO DE PORTUGAL**  
EUROSISTEMA

## REQUERIMENTO N.º 4/XV/1ª - EI (PCP)

**Serviços bancários na freguesia de São João da Talha**

### **RESPOSTA DO BANCO DE PORTUGAL**

**16 de agosto de 2022**

A cobertura e localização geográfica dos balcões das instituições de crédito e, bem assim, dos caixas automáticos consubstanciam matérias que o Banco de Portugal tem vindo a acompanhar.

À luz do quadro normativo vigente, a abertura e o encerramento de balcões e a disponibilização de caixas automáticos são decisões que pertencem às próprias instituições, inserindo-se no exercício da sua liberdade de iniciativa económica, pelo que o Banco de Portugal não dispõe de competência para intervir diretamente sobre essas decisões.

Não obstante, reconhece-se que a existência de uma rede de balcões e de caixas automáticos que garanta uma cobertura adequada do território nacional é um fator essencial de promoção da inclusão financeira da população.

Com efeito, pese embora a crescente digitalização dos mercados bancários de retalho, com o surgimento de canais de comunicação alternativos, que permitem aos clientes desenvolver operações de forma exclusivamente remota abrangendo a grande maioria dos serviços que podem ser efetuados em formato presencial, o acesso presencial aos produtos e serviços bancários continua a assumir grande relevância, em particular para segmentos da população com reduzidos níveis de literacia digital ou dificuldade no acesso aos meios digitais. A suficiência desta rede é particularmente relevante num contexto em que o numerário continua a revestir significativa importância enquanto instrumento de pagamento em Portugal.

Neste sentido, o Banco de Portugal acompanha, com particular atenção, a evolução da cobertura da rede de balcões e de caixas automáticos, divulgando publicamente o resultado dessa monitorização.

Os resultados do último exercício realizado constam do Estudo sobre a cobertura da rede de caixas automáticos e balcões de instituições, publicado em 2021 (disponível para consulta em



[https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/avaliacao\\_da\\_cobertura\\_da\\_rede\\_de\\_caixas\\_automaticos\\_e\\_balcoes\\_de\\_instituicoes\\_de\\_credito.pdf](https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/avaliacao_da_cobertura_da_rede_de_caixas_automaticos_e_balcoes_de_instituicoes_de_credito.pdf)), e permitem concluir que, embora se tenha registado uma redução significativa do nível de balcões e de caixas automáticos na última década, Portugal continua a comparar positivamente com os restantes países da Área do Euro em termos da acessibilidade a pontos de disponibilização de numerário. Salienta-se, a este respeito, que, de acordo com dados publicados pelo Banco Central Europeu (disponíveis para consulta em <https://sdw.ecb.europa.eu/reports.do?node=1000001406>), no final de 2021, Portugal era o segundo país da União Europeia com mais caixas automáticos por milhão de habitantes.

Apesar de a cobertura de caixas automáticos e balcões continuar a ser ampla, o Banco de Portugal, no quadro do seu plano estratégico para 2021-2025, encontra-se a desenvolver uma reflexão sobre os mecanismos que podem ser implementados com vista a mitigar adversidades decorrentes de uma eventual contração da rede. As “extensões de agência”, reguladas pelo Banco de Portugal no Aviso n.º 4/2021, são já um exemplo do tipo de mecanismos que podem ser utilizados pelas instituições como forma alternativa de prestação de produtos e serviços bancários, neste caso mantendo o formato presencial.

O Banco de Portugal acompanha também as medidas adotadas noutros países em que têm vindo a ser suscitadas questões similares e onde esta reflexão se encontra igualmente em curso, como é o caso de Espanha, onde as associações representativas da indústria desenvolveram recentemente uma iniciativa de autorregulação com o objetivo de promover a inclusão financeira da população. A experiência desses países está a ser incorporada na análise em curso no Banco de Portugal.

Paralelamente, julga-se ser de salientar o papel que o Banco de Portugal tem vindo a desenvolver na promoção da literacia financeira e, em particular, da literacia financeira digital, através de diversas campanhas e iniciativas de formação que visam habilitar os clientes bancários com conhecimentos necessários para uma utilização segura dos canais digitais. Conforme resulta do plano estratégico para 2021-2025, estas iniciativas serão enquadradas numa estratégia de médio/longo prazo, que visa promover a inclusão financeira através da utilização adequada e segura dos canais digitais no acesso a produtos bancários de retalho.

Tal como tem vindo a manifestar publicamente, o Banco de Portugal continuará a acompanhar com atenção este tema, não afastando a possibilidade de vir a adotar medidas adicionais, dentro da sua esfera de competências, que se revelem necessárias com vista a assegurar a acessibilidade dos vários segmentos da população a produtos e serviços bancários.