

Exmo. Senhor  
Presidente da Comissão de Orçamento  
e Finanças da Assembleia da República

Porto, 14 de abril de 2020

N/Ref.: ADM/FL – 020/2020

**Assunto:** Pedido de emissão de Parecer a iniciativas em apreciação na 5.ª COF - Comissões Bancárias  
Consulta solicitada pela Comissão de Orçamento e Finanças - Grupo de Trabalho **“Comissões Bancárias**

Exmo. Senhor Presidente,

Foi com enorme satisfação que o Montepio Crédito, sendo umas das poucas Instituições de Crédito especializado de capitais 100% portugueses e que tem uma história de quase 28 anos, recebeu a solicitação de V. Exa. para nos podermos pronunciar sobre um conjunto de diplomas que estão em fase de discussão na Assembleia da República. Por isso o nosso reconhecido agradecimento.

Antes de formularmos a nossa opinião, consideramos que deveremos, em breves palavras, salientar as profundas alterações que o setor de crédito especializado, mormente o crédito ao consumo, sofreu na última década não só pela adaptação de um conjunto de Diretivas Europeias, de Legislação Nacional e de enquadramento regulatório emitido pelas autoridades de supervisão, mas também pelo desaparecimento, por fusão, aquisição ou mesmo pela extinção, da quase totalidade dos operadores existentes na altura da crise de 2008, que, à data, eram de capitais eminentemente portugueses. O resultado de todas essas movimentações originou uma concentração do mercado português em grandes operadores internacionais de crédito ao consumo que dominam cerca de 90% das operações de crédito ao consumo efetuado por entidades especializadas.

Essas grandes empresas multinacionais obtêm um poder competitivo muito superior, desde logo porque acedem a condições financeiras mais favoráveis, oriundas dos seus países de origem, e porque, dada a sua dimensão europeia, conseguem diluir os custos de contexto que, como se sabe são substanciais, particularmente no que respeita à necessidade de se ter uma estrutura de recursos humanos muito técnica e especializada para dar cumprimento a todas as obrigações decorrentes deste negócio.

Depois deste pequeno preâmbulo, gostaríamos de salientar que o princípio de acesso à prestação de serviços de forma tendencialmente gratuita tem implicações sérias na sustentabilidade das Instituições:

- a) Quando o serviço é gratuito, não quer significar com isto que o mesmo não tenha qualquer custo. As empresas têm de investir quer quem recursos humanos, quer em formação, quer em sistemas informáticos e de informação capazes de poderem facultar um serviço de qualidade;



- b) A gratuidade do serviço origina uma desvalorização do mesmo por parte dos clientes implicando o seu acesso com menor racionalidade. Este aspeto implica que as Instituições tenham de aumentar os seus recursos, materiais e humanos, com os inerentes custos;
- c) Existem serviços que são prestados e que implicam um custo direto para a Instituição de crédito, como acontece, por exemplo, nas cobranças das prestações. No caso concreto das Instituições Financeiras de Crédito Especializado, IFIC, estando-lhes regulamentarmente vedada a possibilidade de receberem depósitos de clientes, todas as cobranças de prestações e/ou rendas junto de clientes são feitas através do sistema interbancário, com os custos fixos e variáveis que tais serviços acarretam;
- d) No estabelecimento da relação comercial com o cliente é considerado que a mesma se faz perante um critério de normalidade e que não são necessários serviços adicionais nomeadamente aqueles que têm a ver com o seu comportamento em termos de incumprimento das obrigações contratuais;
- e) A legislação em vigor implica que, no início da relação comercial, tenha de ser dado um amplo conjunto de informação, disponibilizados elementos diversos relacionados quer com a proposta quer com os contratos e, mensalmente, sejam enviadas informações sobre o estado do contrato. Todas estas informações permitem que os clientes tenham as informações necessárias ao seu cabal esclarecimento;
- f) Existem serviços que são prestados por vontade expressa do cliente e que, caso não sejam prestados pelas Instituição de crédito, são prestados por outras entidades a custo superior;
- g) Os serviços prestados que implicam a cobrança de comissões contribuem para o orçamento de estado, de forma direta e indireta: 1 – direta, na medida em que incide fiscalidade sobre as mesmas; 2 – indireta, uma vez que ao ser assegurada rendibilidade das Instituições, essa é a melhor forma de proteger a sua base de capital e de fundos próprios evitando, num cenário da sua degradação, a pressionar sobre ajudas públicas ao setor.

Gostaríamos de salientar, também, que as Instituições de Crédito especializado, na sua maioria, não são bancos pelo que não têm capacidade de gerir os recursos dos clientes e fazer uma gestão mais incisiva do incumprimento. A forma de se aceder aos recursos dos clientes, para o cumprimento das suas obrigações, é sempre feita recorrendo aos serviços prestados por outras entidades do sistema financeiro, nomeadamente da SIBS que aplica as suas próprias comissões. Estranhamente o valor das comissões aplicadas pela SIBS para a mesma prestação de serviços é diferente em função da quantidade pelo que grandes quantidades de cobranças têm um custo médio inferior originando distorções concorrenciais no mercado.

Por último, é nosso dever dar devida nota sobre situações em que deve existir particular cuidado interligando os legítimos interesses dos clientes, com a legislação vigente e com a não imputação de riscos adicionais às Instituições de Crédito. Quando a legislação permite que o cliente tenha 60 dias para revogar ordens de pagamento e se pretende que haja um acesso imediato aos documentos para efeitos de anulação de garantias, tal implica que haja clientes que ao obter esses documentos revoguem as últimas ordens de pagamentos. Este efeito resulta de experiência tida no passado facto que originou que os documentos só sejam disponibilizados, por esta Instituição, depois de decorrido o período de revogação. Permitir algo que não seja conciliado em termos temporais é fazer crescer o risco, aumentar os custos de recuperação e a conflitualidade com os clientes.

De seguida, fazemos notar a nossa opinião quanto aos projetos legislativos.

  
PA<sup>2/7</sup>

## Projetos Legislativos:

- 1) [Projeto de Lei n.º 137/XIV/1.ª \(BE\)](#) – “Institui a obrigatoriedade e gratuidade de emissão do distrate e de declaração de liquidação do empréstimo, elimina comissões cobradas pelo processamento de prestações de crédito, proibindo ainda as instituições de crédito de alterar unilateralmente as condições contratuais dos créditos concedidos ao consumo (4ª alteração ao Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho)”;

a) Proposta de alteração do **DL 133/09**. Nomeadamente:

- **Artigo 19.ª**, passaria a ter seguinte novidade: (*«O credor não pode exigir ao consumidor qualquer encargo ou despesa de término de contrato a título de comissão ou de processamento de final de contrato, sendo obrigatória e gratuita a emissão automática do distrate por parte do credor no final do contrato de crédito.»*)

**Comentários do Montepio Crédito:** deverá ser salvaguardado o serviço de extinção de reserva. Quando um contrato de mútuo termina, o cliente poderá cancelar a reserva que impende sobre o veículo. No entanto, se o cliente pretender que seja a Instituição Financeira a fazê-lo, por comodidade, maior celeridade, segurança e profissionalismo, ou simplesmente porque vive numa zona geográfica que não tem acesso direto a uma conservatória do registo automóvel, poderá continuar a recorrer aos serviços prestados pelas financeiras. Nesses casos, não podem as financeiras prescindir de cobrar os emolumentos e as comissões devidas pelo serviço efetuado ao cliente, que manifestamente o solicitou, sob pena de degradar a qualidade dos serviços, cuja garantia o cliente está disposto a pagar, porque lhe atribui valor.

- Aditar o **Artigo 14.º A** “**Renegociação do Contrato de Crédito**”. Com isto, as financeiras deixariam de poder cobrar qualquer comissão pela análise da renegociação das condições do crédito, como *spread* ou prazo de duração do contrato. Instituições financeiras deixariam também de poder invocar «razão atendível» ou «circunstâncias de mercado» para realizar uma alteração unilateral do contrato.

**Comentários do Montepio Crédito:** entendemos que se deve distinguir muito bem as comissões cobradas pela análise da renegociação das condições do crédito, que é uma coisa, das comissões cobradas pelas alterações efetivamente ocorridas no contrato, por solicitação / pedido do cliente, que é uma coisa bem diferente.

Se no caso das primeiras, poderá ser plausível que não sejam cobradas comissões aos clientes, a menos que o pedido de reanálise feito por estes últimos não ultrapasse os três casos por ano, já nas comissões cobradas pelas alterações efetivamente ocorridas aos contratos, entendemos que se deve manter-se o regime atual. Isto porque, de acordo o artigo 8.º do DL n.º 227/2012, as instituições financeiras já se encontram impedidas de cobrar comissões pela renegociação das condições do contrato de crédito que esteja integrado no âmbito do PERSI (onde o cliente está de facto numa situação de incumprimento). Uma alteração legislativa que vá para além do que já existe, do nosso ponto de vista, é altamente penalizador das instituições.

  
PA

Relativamente à impossibilidade de alterar unilateralmente o contrato, gostaríamos de esclarecer que a regulação desta matéria está prevista na Carta-Circular nº 32/2011/DSC, de 17-05-2011 do Banco de Portugal. Nessa medida, entendemos que em situações muito excecionais, devidamente fundamentadas, poderá ocorrer uma alteração ao contrato desde que o cliente seja informado com antecedência, e ser-lhe concedida a possibilidade de, não querendo manter o contrato, rescindir o mesmo sem qualquer custo ou penalidade. Sobre isto, importa ainda acrescentar que, tendo em conta a longevidade da relação contratual estabelecida, podem acontecer durante a vida do contrato circunstâncias externas que obriguem a que sejam feitos ajustamentos aos mesmos, desde que, naturalmente, sejam devidamente justificados / atendíveis.

Se a medida legislativa for aprovada, devem ao menos ser previstas exceções em casos de alterações da fiscalidade, às quais as Instituições Financeiras são alheias e que obrigarão a alterações unilaterais dos contratos, com impactos na TAEG.

- Aditar o Artigo 23.º A: “Limitação à cobrança de comissões e encargos associados aos contratos de crédito”. As instituições financeiras estariam proibidas de cobrar qualquer encargo ou despesa associada ao processamento da prestação, emissões de distrates no final do contrato, devendo estes ser fornecidos pelo MC aos seus clientes automática e gratuitamente. As declarações de dívida, ou qualquer outra declaração emitida com o mesmo propósito, têm de ser emitidas sem qualquer custo / encargo para o cliente.

**Comentários do Montepio Crédito:** importa esclarecer que, ao contrário das instituições bancárias, as instituições financeiras – onde o Montepio Crédito se inclui – têm um custo efetivo com o processamento das prestações, já que, contrariamente aos bancos, que têm as contas dos clientes domiciliadas (depósitos à ordem), têm as financeiras de proceder à cobranças junto das contas bancárias indicadas pelos clientes utilizando o sistema SEPA, cobranças essas que têm um custo cobrado pela SIBS enquanto operadora do sistema, bem como custos operacionais com o processo. Nessa medida, entendemos que, para as instituições financeiras em particular, deveria haver um regime excecional, com a definição, no limite, de um valor máximo que estas pudessem cobrar aos seus clientes, de modo a suportar (pelo menos) os custos / despesas operacionais em que efetivamente incorrem.

Relativamente à emissão de declarações no termo do contrato, assim como declarações de dívida, seria importante no primeiro caso definir-se muito bem o conteúdo que as declarações devem conter, uma vez que o cliente poderá não ficar satisfeito com o teor da mesma e solicitar uma outra, com características diferentes, específicas e únicas, à qual deveria poder ser cobrada uma comissão.

Em relação às declarações de dívida, temos de ter em atenção que o Aviso 10/2014 do Banco de Portugal estabelece os deveres mínimos de informação a observar durante a vigência dos contratos de crédito ao consumo e aos consumidores celebrados no âmbito dos Decretos-Leis n.ºs 359/91 e 133/2009, pelo que, ao obrigar-se a emitir novas

declarações de dívida, quando aquele aviso já as prevê, poderemos estar a enviar informação em duplicado, o que irá seguramente confundir o cliente.

- Estas medidas aplicar-se-iam, não só para os contratos novos, mas também para os contratos em curso.

  
PA<sup>4/7</sup>



**Comentários do Montepio Crédito:** entendemos que aplicar estas alterações à carteira de contratos em vigor seria desvirtuar a lógica do mercado, pois os mesmos foram celebrados tendo em conta uma determinada expectativa das partes.

2) Projeto de Lei n.º 209/XIV/1.ª (PAN) – “Limita a cobrança de quaisquer comissões, despesas ou encargos nos casos em que não seja efetivamente prestado um serviço ao cliente por parte das instituições de crédito (primeira alteração à Lei n.º 66/2015, de 6 de julho)”;

a) Proposta de alteração da **Lei n.º 66/2015 de 6 de julho**. Ao propor a alteração do artigo 7.º, é pretendido proibir as comissões cobradas nas **(i)** plataformas como o MB WAY – *não se aplica ao Montepio Crédito*; **(ii)** proibição de comissão de processamento das prestações e análises de renegociações das condições de crédito - *aplica-se ao Montepio Crédito*; **(iii)** proibição de comissões pela emissão de distrate por parte do MC no final do contrato de crédito ou em caso de reembolso antecipada – *aplica-se ao Montepio Crédito*; **(iv)** proibição de comissões pela emissão de documentos declarativos de dívida, respetivos encargos ou regularização – *aplica-se ao Montepio Crédito*; e **(v)** proibição de comissões pela alteração de titularidade de conta de DO – *não se aplica ao MC*.

**Comentários do Montepio Crédito:** sem prejuízo do que já foi dito nos comentários em cima, gostaríamos de acrescentar que o Montepio Crédito está disponível para aceitar a gratuidade do envio de certas declarações quando as mesmas sejam solicitadas – pelo cliente - e disponibilizadas – pelas instituições financeiras - através dos canais digitais de self service/HomeBanking. Em contrapartida, sempre que o pedido feito pelo cliente obrigar a instituição financeira a emitir e a enviar por correio (simples ou registado) ou correio eletrónico, a declaração pretendida, as Instituições Financeiras devem estar habilitadas a cobrar uma comissão, pois assim estaríamos a promover a transformação digital.

Independentemente da gratuidade da disponibilização das declarações através dos canais self service/HomeBanking, que nos parece plausível entendemos que deverá ser estabelecido um limite máximo de declarações a emitir (mensal ou anual) de forma gratuita, ou seja, não se pode correr o risco de satisfazer a pretensão de um cliente que, recorrentemente e sem justificação, peça, sem qualquer custo um número ilimitado de declarações de conteúdo igual ou semelhante.

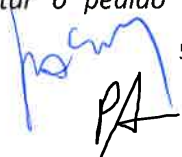
Também aqui, alertamos para as obrigações contantes no Aviso 10/2014 do Banco de Portugal, à qual as instituições financeiras já estão obrigadas. Em nenhuma circunstância, deve ser promovida a duplicação de informação prestada ao cliente.

3) Projeto de Lei n.º 213/XIV/1.ª (PS) – “Adota normas de proteção do consumidor de serviços financeiros de crédito à habitação, crédito ao consumo e utilização de plataformas eletrónicas operadas por terceiros”;

a) Proposta de alteração do **DL 133/09**. Nomeadamente:

- **Artigo 14.º** “Informação a prestar durante a vigência e término do contrato de crédito”: é proposto que, no prazo máximo de 10 dias contados sobre o término de contrato, o credor emita o distrate que fornece ao consumidor, verificando o cumprimento integral das obrigações contratuais.

**Comentários do Montepio Crédito:** não concordamos com o envio da referida declaração no prazo fixado nesta proposta, isto porque, de acordo com o **artigo 74.º** do Decreto-Lei n.º 317/2009 de 30-10-2009, «O ordenante tem direito a apresentar o pedido de



5/7

*reembolso, referido no artigo 73.º, de uma operação de pagamento autorizada, iniciada pelo Beneficiário ou através deste, durante um prazo de oito semanas a contar da data em que os fundos tenham sido debitados» (sublinhado nosso). Assim sendo, esta proposta legislativa coloca as instituições financeiras numa posição muito frágil, pois obrigaria a que emitissem a declaração de término do contrato, sendo que o cliente, uma vez na posse dessa declaração, teria ainda prazo para revogar os últimos débitos realizados, dificultando depois a cobrança. Caso esta disposição seja aprovada, propomos que o prazo referido seja estendido para as oito semanas, igualando o prazo de revogação do pagamento com a data para envio da referida declaração.*

- Aditamento do **artigo 18.º A** “Renegociação do contrato de crédito”: Passa a estar vedado qualquer alteração unilateral que resulte na modificação do custo total do crédito para o consumidor quando esta implique uma TAEG diferente da contratualizada ou na alteração dos benefícios pela aquisição de outros produtos ou serviços financeiros;

**Comentários do Montepio Crédito:** Sem prejuízo de tudo o que já dito sobre este tema nos pontos anteriores, que reiteramos, gostaríamos de alertar que as taxas indexadas vão alterar, naturalmente, a TAEG. Portanto, é necessário distinguir bem as alterações contratuais, com impacto na TAEG – como por exemplo comissões, incluindo as de processamento das prestações - das alterações provocadas pela variação do indexante, as quais vão igualmente provocar alterações na TAEG do contrato.

Deverá ficar igualmente claro que as despesas e comissões cobradas pelas Instituições Financeiras associadas à recuperação de crédito, por já estarem reguladas no DL 58/2013, deveriam ser excluídas deste diploma.

- Aditamento do **artigo 23.º A** “limitação à cobrança de comissões associados aos contratos de crédito”: Passa a estar vedado comissões que sejam associadas à emissão de declarações de dívida ou qualquer outra declaração emitida com o mesmo propósito, quando tenha por fim o cumprimento de obrigações para acesso a apoios ou prestações sociais e serviços públicos, até a um limite anual de seis declarações.

**Comentários do Montepio Crédito:** Sem prejuízo de tudo o que já dito sobre este tema nos pontos anteriores, que reiteramos, esta solução parece-nos a mais adequada à realidade do mercado.

- 4) **Projeto de Lei n.º 217/XIV/1.ª (PSD)** – “Restringe a cobrança de comissões bancárias, procedendo à quarta alteração ao decreto-lei n.º 133/2009, de 2 de junho, e à terceira alteração ao decreto-lei n.º 74-a/2017, de 23 de junho”;

a) Proposta de alteração do **DL 133/09**. Nomeadamente:

- Aditamento do artigo 23.º A “Limitação à cobrança de comissões associadas aos contratos de crédito”: Passa a ser vedada às Instituições de crédito a cobrança de comissões de (i) processamento de prestações; (ii) emissão do distrato no final do contrato de crédito, sendo esta disponibilizada ao consumidor de forma automática; (iii) emissão de declaração de dívida, alheia à vontade do cliente.

**Comentários do Montepio Crédito:** sobre este tema, o Montepio crédito já teve a oportunidade de se pronunciar nos pontos anteriores, no entanto, nunca é demais afirmar que, ao contrário das instituições bancárias, **as instituições financeiras (impedidas por lei de receber depósitos de clientes, pelo que não possuindo contas de depósitos à ordem**

**de clientes) têm efetivamente um custo com o processamento das prestações por débito direito, pelo que deverá ser considerada esta especificidade.**

Os documentos enviados no final do contrato, incluindo as “declarações de dívida”, devem privilegiar sempre os canais digitais de self service/HomeBanking, que poderão ser gratuitos, ao contrário dos mesmos documentos remetidos por correio a que deveriam estar associadas comissões, pelos custos operacionais que implicam e como forma de incentivar os clientes a utilizarem formas de comunicação ambientalmente mais eficientes.

É importante igualmente impedir que, demasiada legislação sobre informação a prestar ao cliente, não crie duplicações de tarefas, em prejuízo das instituições financeiras e dos clientes. Ver comentários sobre o Aviso 10/2014 do Banco de Portugal.

Sendo o que se nos oferece comentar sobre os projetos legislativos acima, e reiterando os nossos agradecimentos pela oportunidade que nos foi dada, apresentamos os nossos respeitosos cumprimentos,

**A Administração**



