Exma Senhora

Presidente do

Comissão de Orçamento, Finanças e

Modernização Administrativa

Data: 03 de abril de 2018

N. Refª : PARC-000078-2018

Assunto: Petição n.º 353/XIII/2a – Solicita um debate sobre o estado atual da Banca, nomeadamente ao nível dos custos, alteração de condições e falta de regulamentação

Na sequência do solicitado, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

Com os meus melhores cumprimentos,

A Diretora Geral

(Ana Cristina Tapadinhas)

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO

Pessoa Colectiva de Utilidade Pública / Contribuinte e Registado na C.R.C. Lisboa com o n.º 500 927 693
decolx@deco.pt - www.deco.proteste.pt
Rua Artilharia 1, 79 - 4º — 1269-160 Lisboa - Tel.: 21 371 02 00 - Fax 21 371 02 99

Introdução

A petição em causa foi exercida individualmente por João Alberto da Silva Pinto, deu entrada em 8 de julho de 2017 e foi despachada em 14 de julho de 2017 para a COFMA para a sua tramitação. A petição solicita um debate sobre o estado atual da Banca, nomeadamente quanto aos custos associados à existência de contas bancárias, a avaliação da efetiva concorrência entre instituições bancárias, a frágil posição dos cidadãos detentores de créditos, os custos associados à mudança para outras instituições bancárias e às alterações não negociadas do contrato.

Apreciação na generalidade

A DECO tem manifestado a sua preocupação quanto à forma como se tem desenvolvido a relação bancária de retalho em Portugal. Esta preocupação resulta de diversos aspetos desta relação em que o cliente bancário está numa posição desigual no que toca ao conhecimento dos produtos, ao poder negocial, à defesa dos seus direitos e ao impacto na prestação dos serviços.

De entre as diversas questões referidas pela DECO, destaca-se o cenário do crescimento contínuo e excessivo das comissões bancárias. Nos estudos e acompanhamento regular efetuados pela DECO, temos constatado a evolução positiva dos valores das comissões cobradas aos clientes bancários. Os valores reportados pelos bancos, resumidos pela imprensa especializada[1], indicam que os principais bancos (Montepio, BCP, BPI, CGD e Santander Totta) contabilizaram 1.876 milhões de euros em comissões durante o ano passado. Em termos de aumentos anuais de comissões líquidas, o Montepio registou uma subida de 15,3%, seguido de BPI (8,9%) e Santander Totta (8,3%). O BCP e a CGD subiram de forma mais moderada, com 3,6% e 3,3%, respetivamente.

Em particular, a DECO tem olhado com mais atenção para as comissões que julgamos ser indevidas, uma vez que não são contrapartida de um serviço efetivo. Neste âmbito, lançámos a petição "Comissões fora", cujo prazo de recolha de assinaturas terminou a 1 de março de 2018. Conforme referido na altura, "*Cobrar comissões pela manutenção de contas à ordem,*

[1] Ver https://eco.pt/2018/02/15/afinal-quem-e-que-aumentou-mais-as-comissoes-bancarias/

que não requerem manutenção alguma, está longe de ser uma prática aceitável. Menos, ainda, quando estas custam, em média, 63 euros/ano aos consumidores e as isenções antigamente concedidas vão desaparecendo.

Obrigar os clientes com créditos à habitação, a pagarem uma comissão que, em média, ronda os 30 euros/ano para poderem pagar as prestações mensais de um contrato que prevê, como única opção, esses mesmos pagamentos, é totalmente descabido. E chamar-lhe comissão de processamento da prestação é assumir a bizarria."

Os detalhes da atuação dos bancos foram expostos no artigo publicado na Dinheiro&direitos, edição n.º 144, de novembro/dezembro de 2017.

A questão chave está na cobrança de comissões para as quais consideramos não haver uma efetiva prestação de um serviço. O Banco de Portugal publicou a Lei n.º 66/2015, de 6 de julho, em que, entre outros aspetos, estabelece, os requisitos a que deve obedecer a cobrança de comissões e despesas pelas instituições de crédito, devidas pela prestação de serviços aos clientes. Assim, o Artigo 7.º refere que "*As comissões e despesas cobradas pelas instituições de crédito têm de corresponder a um serviço efetivamente prestado.*" Porém, não há uma definição do que é um serviço, o que veio manter o cenário de cobrança das comissões indevidas, como os casos das comissões de manutenção de contas à ordem e de processamento de prestações.

A recente transposição da Diretiva n.º 2014/92/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de julho de 2014, sobre as contas de pagamento, através do Decreto-Lei n.º 107/2017, de 30 de agosto, introduz significativas alterações quanto ao tipo de informação, momento e terminologia a usar nas comunicações com os clientes de contas bancárias. No entanto, também nesta fase não se clarificou o que se entende por serviço bancário e que pode estar sujeito ao pagamento de uma comissão.

No que se refere aos outros temas de petição em análise, a DECO aguarda para estudar a aplicação do disposto na transposição da Diretiva n.º 2014/92/EU acerca dos mecanismos de mudança de conta de pagamento entre prestadores de serviços de pagamento, denominado de *switching*. A implementação destes mecanismos tem o objetivo de estimular a mobilidade

dos consumidores, com o estabelecimento de regras aplicáveis ao serviço de mudança de conta de pagamento entre prestadores de serviços de pagamento. Este serviço é iniciado pelo prestador de serviços de pagamento recetor, junto do prestador de serviços e pagamento transmitente, a pedido do consumidor, sendo de destacar a intervenção do consumidor apenas numa fase inicial, através da prestação de autorização, cabendo as tarefas subsequentes aos prestadores de serviços de pagamento intervenientes, de forma a assegurar o sucesso do serviço de mudança de conta, de acordo com o pretendido pelo consumidor.

Pelo acima exposto, a DECO apoia a petição para um debate em que se discutam os aspetos enumerados pelo requerente.

37 Cartão vermelho à comissão sem serviço
39 Comissão de manutenção da conta à ordem
40 Comissão de processamento da prestação de crédito hipotecário

Expulsem a comissão...

Os portugueses com conta bancária estão cada vez mais cercados por comissões. Pagam por ter conta, por transferir dinheiro, por contratar créditos e por pagar as prestações desses créditos. E cada vez mais caro. Mas nem todas as comissões são legítimas. Para duas delas exigimos a expulsão imediata

Texto **Ana Santos Gomes**
Ilustrações **Hélder Oliveira**

Quer ter conta bancária? Paga para a manter. Quer transferir dinheiro? Paga, mesmo que o faça sozinho, em frente ao computador. Quer ter um cartão multibanco? Paga uma anuidade. Cartão de crédito? Paga também. Pede um empréstimo? Paga para o banco pensar no assunto, paga para o banco tomar a decisão e paga o que deve todos os meses, mas ainda paga para poder pagar. Cansado deste verbo? Não é o único.

No meio deste mar de comissões que leva de arrastão grande parte dos saldos bancários, há umas que são legítimas e outras que não. Até podemos lamentar que o banco cobre por um cartão de débito, mas, pelo menos, sempre nos fornece um cartão (o plástico deve andar pela hora da morte), que é a única forma de levantar e transferir dinheiro sem pagar, já que ao balcão é tudo a cobrar.

Mas que dizer da comissão de manutenção da conta à ordem? Sim, aquela que muitos bancos (cada vez mais) exigem só pelo simples facto de a conta bancária existir (ver página 29). O assunto aqueceu em pleno verão, quando a Caixa Geral de Depósitos anunciou a retirada de isenções a quem não tivesse mais de 65 anos e pensão ou reforma inferior a 835,50 euros. Com ambos os fatores obrigatórios em simultâneo. Desta forma, deixou os pensionistas com menos de 65 anos e parcas reformas de invalidez sujeitos ao pagamento de uma comissão que lhes suga 5,15 euros todos os meses. E, com eles, muitas outras pessoas, que não usam cartões de crédito e de débito com a regularidade que lhes permite manter a isenção.

Há ainda instituições que apostam em saldos médios anafados para concederem essa benesse de não pagar. O Santander Totta exige, no mínimo, um saldo médio de 5 mil euros. Já o Novo Banco só dá o benefício da isenção a quem concentra naquela instituição um património financeiro superior a 35 mil euros. Mais uma vez, quem ganha pouco, e pouco consegue amealhar, mais comissões continua a pagar.

Sem serviço não há comissão

Quando, em 2013, exigimos o fim deste tipo de comissões bancárias, que mais não fazem do que sacrificar os saldos dos clientes a troco de nada, foi com agrado que vimos ser publicada a lei que impede as instituições financeiras de cobrarem comissões sem um serviço associado. O que não esperávamos é que fosse tão difícil chegar a consenso sobre a definição de serviço. Não havendo, na legislação, nenhuma clarificação do que se entende por "serviço efetivamente prestado", cada banco faz uma livre interpretação da lei e aplica comissões onde quer. Da parte do Banco de Portugal, enquanto entidade reguladora, também nunca se ouviu qualquer som de repúdio desta prática. E não é por falta de aviso nosso. Aliás, também o grupo de trabalho da Assembleia da República, criado no ▸

€ 5,15

Comissão mensal que a CGD cobra pela manutenção da conta à ordem

€ 5 M

Comissões cobradas diariamente no 1.º semestre pelo Santander Totta, Millennium bcp, CGD, BPI e Novo Banco

CARTÃO VERMELHO À COMISSÃO SEM SERVIÇO

1 SETEMBRO 2013 Entregámos uma petição na Assembleia da República a exigir contas bancárias sem custos de manutenção

2 MARÇO 2014 Banco de Portugal recomenda que as comissões não estejam indexadas a saldos médios bancários

3 OUTUBRO 2014 Maioria parlamentar chumba a proposta nascida da nossa petição "contas sem custos"

4 OUTUBRO 2015 Lei n.º 66/2015 proíbe cobrança de comissões quando não existe um "serviço efetivamente prestado"

5 JANEIRO 2016 Assembleia da República cria grupo de trabalho para estudar viabilidade de uma conta base gratuita

6 ABRIL 2016 Última reunião do grupo de trabalho parlamentar. Nenhuma decisão foi tomada desde a sua criação

▸ início do ano passado para tratar de alternativas ao pagamento de comissões, foi devidamente alertado por nós para a gravidade da situação. Mas, desde a nossa audição, em abril de 2016, até hoje, nada aconteceu. Por isso, resta a indignação dos clientes. E a nossa, pois desistir não é palavra que entre no nosso vocabulário e fazemos questão de não deixar morrer este assunto. Porque cobrar comissões elevadas por serviços prestados é de lamentar, mas cobrar comissões por serviço nenhum é proibido por lei. E nenhum cliente bancário deveria estar sujeito a tal prática.

"Quem está a pagar a fatura dos maus resultados dos bancos são os próprios clientes de cada banco"

Nuno Rico
Economista da DINHEIRO & DIREITOS

5 milhões de euros... por dia

Dois euros e meio aqui, três euros e noventa ali, e grão a grão enchem os bancos o papo. Só no ano passado, o total de comissões cobradas por cinco dos maiores bancos portugueses – Caixa Geral de Depósitos, Millennium bcp, Novo Banco, Santander Totta e BPI – chegava aos 5 milhões de euros diários. "E, a avaliar pelo ritmo a que as comissões evoluíram nos últimos anos, não são esperadas boas notícias para os consumidores nos preçários das instituições", estima Nuno Rico, o nosso economista que acompanha de perto todos os passos da banca. Mais uma razão para não ficarmos quietos e para continuarmos a levantar a nossa voz contra aquilo que consideramos ser um sacrifício inaceitável para as famílias portuguesas.

E porque não mudam de banco?, perguntarão muitos leitores. Nem sempre é uma solução viável. Num inquérito que realizámos em setembro a 1233 portugueses, 40% deles rejeitaram essa possibilidade por estarem vinculados ao seu banco por um contrato de crédito. E mudar de banco nesta altura do campeonato seria abdicar de um spread muito inferior àqueles que se praticam atualmente no mercado bancário. Já em 23% dos casos, os leitores alegaram ser inconveniente, provavelmente porque não dispõem de todas as marcas de banco na localidade onde vivem ou na vila mais próxima.

"Não há coincidências", garante Nuno Rico. "O aumento das comissões bancárias coincide com a redução dos lucros da banca, bem visível no fecho de contas. E quem está a pagar a fatura dos maus resultados dos bancos são os próprios clientes de cada banco", conclui. Acabar com todas as comissões bancárias poderá, no entanto, não ser uma solução de sonho para os consumidores. Paulo Macedo, presidente da Caixa Geral de Depósitos, assumiu-o publicamente em junho: "Se a CGD não der lucro, tem de pedir mais dinheiro aos contribuintes". E com isto os portugueses perceberam claramente que ou pagavam de uma maneira ou pagavam de outra.

Perante tal cenário, e com as contas do banco a debaterem-se ainda com graves problemas de saúde, não vale a pena acreditar que os clientes não pagarão boa parte dos tratamentos. Mas, pelo menos, que paguem por alguma coisa em troca, ainda que seja um cartão ou a prestação de um serviço que implique alguém dedicar-lhe tempo e atenção. Pagar por operações plenamente automatizadas ou pelo simples facto de serem clientes é quase como estarem a pagar as quotas mensais da coletividade dos amigos do seu banco. E nem sequer têm direito ao almoço anual de convívio. ■

DOSSIÊ TÉCNICO **Nuno Rico**

CONSUMIDORES EXIGEM

Pagar por serviços efetivamente prestados

● Quando se pensava que a lei tinha resolvido o problema das comissões bancárias, dizendo que as instituições só podem cobrar por um "serviço efetivamente prestado", afinal ficou tudo na mesma. Os bancos entendem que tudo o que acontece na sua relação com o cliente pode ser objeto de uma comissão e, ao que tudo indica, o Banco de Portugal não discorda desta conduta.

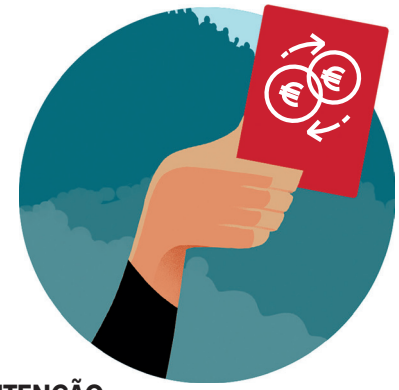
● Esclarecer, sem margem para dúvidas, o que se pode aceitar como "serviço efetivamente prestado" poderia ser um bom ponto de partida do legislador para pôr fim a uma infinidade de comissões que podem ser inventadas com base na livre interpretação da lei. A Assembleia da República ainda criou um grupo de trabalho para estudar alternativas às comissões, mas há um ano e meio que não escreve uma linha sobre o assunto.

● Cobrar comissões pela manutenção de contas à ordem, que não requerem manutenção alguma, está longe de ser uma prática aceitável. Por isso, expulsar esta comissão dos preçários dos bancos é uma medida prioritária, sob pena de sacrificar ainda mais quem tem rendimentos mais baixos.

● Obrigar os clientes com créditos hipotecários a pagarem uma comissão para poderem pagar as prestações mensais de um contrato que prevê como única opção esses mesmos pagamentos é totalmente descabido. Assim, não há outra saída senão a expulsão definitiva das nossas vidas.

... da conta à ordem

O dinheiro estava lá quieto, pensavam muitos consumidores. Mas não. Todos os meses, o banco chama a si parte do saldo bancário do cliente, em nome da manutenção da conta. É inadmissível, dizemos nós

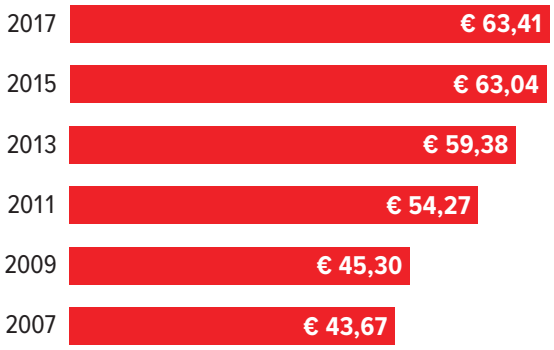


Texto **Ana Santos Gomes**

Chama-lhe manutenção da conta à ordem. E cobra uma comissão por isso. Ou seja, o banco está a cobrar aos clientes por lhes manter as contas abertas. Em muitos casos, até estão lá quietinhas, sem muitos movimentos. Os clientes só querem ter ali o dinheiro guardado. Disponível para usar quando necessário. Mas não. Quem o usa mais são os próprios bancos, que entendem estar no direito de cobrar ao cliente uma comissão por lhe manterem a conta ativa. Sim, leu bem. Apenas por manterem a conta. Nada mais do que isso. E não estão em causa alguns cêntimos. Em média, os bancos cobram 5,28 euros mensais a quem tem conta aberta. São 63,41 euros ao final do ano.

CUSTOS MÉDIOS ANUAIS DE MANUTENÇÃO

Mais 45% em dez anos



Estratégia contagiante

A ideia não é nova e basta recuarmos uma década para percebermos que já em 2007 alguns bancos brindavam os seus clientes com este custo extra. Inicialmente eram poucos a fazê-lo e as comissões discretas (ver gráfico). Além disso, era fácil conseguir uma isenção, que o banco concedia a quem, por exemplo, domiciliasse o ordenado ou contratasse outros produtos. Mas, hoje, cobrar comissões é regra na generalidade das instituições bancárias. E como as contas destas têm chegado mal-encaradas ao final dos últimos anos, as isenções também têm vindo a desaparecer. São já poucos os bancos que não cobram esta comissão: ActivoBank, Banco CTT, Best Bank, Banco BiG, Atlântico Europa e BNI Europa. Os restantes cobram. Só na Caixa Geral de Depósitos, que concentra as contas à ordem de muitos portugueses, são pagos 5,15 euros por mês. O Millennium bcp cobra 5,41 euros mensais.

Serviço? Qual serviço?

Não nos cansamos de repetir este argumento. Diz a lei que os bancos só podem cobrar comissões por serviços efetivamente prestados. Ora bem, manter uma conta aberta não é prestar um serviço. Não é. A menos que nos convençam de que está lá alguém a passar as notas a ferro e a limpar o pó às moedas, não há legitimidade para cobrar por um serviço de manutenção. Até porque só tendo uma conta aberta se podem contratar outros serviços no banco, que, esses sim, podem ser alvo de um preçário com comissões.

Mas a conta à ordem é a primeira e única porta de contacto com o banco. E chegados a este ponto estamos naquele patamar de ridicularidade em que se paga para ter uma conta que nos permite contratar um produto pelo qual se paga também. E mais. Enquanto o dinheiro ali fica a repousar na conta à ordem, o banco serve-se dele para as suas operações e para gerar mais dinheiro. É o seu negócio, é certo. Mas antigamente retribuía-nos por isso. Agora cobra-nos. E sem razão.

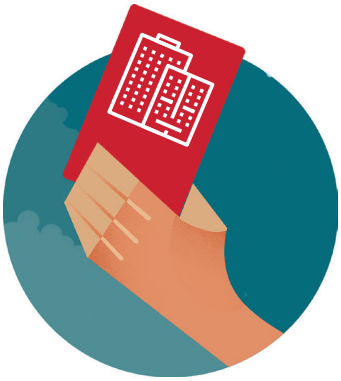
COMISSÃO MÉDIA A PAGAR TODOS OS MESES

€5,28

DOSSIÊ TÉCNICO **Nuno Rico**

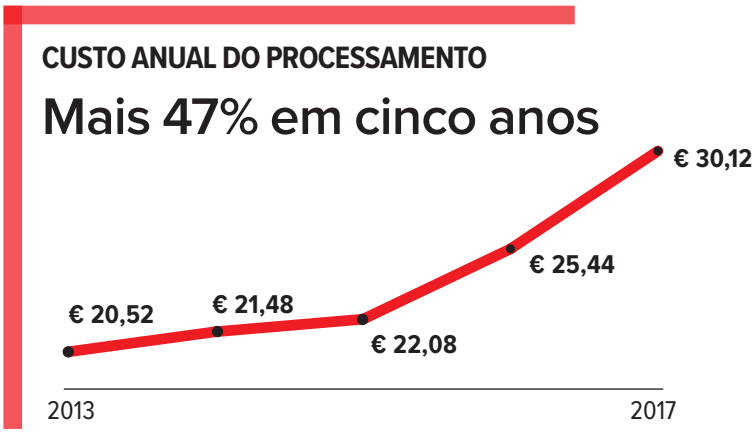
... do crédito da casa

Pagar para poder... pagar. É assim que se processa a comissão que os bancos cobram todos os meses a quem tem crédito à habitação. Mas, afinal, não estamos só a cumprir com os deveres do contrato?



Texto **Ana Santos Gomes**

Pede um empréstimo ao banco para comprar casa e compromete-se a pagar em 30 anos? Pois bem, o banco adianta-lhe o dinheiro. Mas além de pagar uma prestação mensal, terá de pagar os juros. É a remuneração que o banco lhe cobra pelo adiantamento. Correto. Ah... e de cada vez que pagar a prestação e os juros devidos, ainda paga uma comissão por efetuar esse pagamento. Como disse?? Sim, também leu bem. O contrato que celebrou com o banco prevê que pague uma determinada quantia todos os meses. Mas o banco entende que ainda pode cobrar um valor adicional de cada vez que o cliente cumpre o contrato.



E afinal onde está o serviço?

Voltamos ao mesmo. Aquela parte da legislação que diz que os bancos só podem cobrar comissões por serviços efetivamente prestados anda a ter interpretações muito criativas. Aliás, só mesmo com imaginação fértil se pode acreditar que a informática ainda não processa automaticamente as prestações de todos os clientes com contratos de crédito à habitação. E que não as atualiza (também de forma automática) de cada vez que a Euribor se mexe. Quem tem crédito à habitação já pagou para lhe abrirem o processo (ou dossiê ou estudo de operação ou abertura de crédito ou outros nomes que digam mais ou menos o mesmo), também já pagou para lhe avaliarem o imóvel, para tratarem de documentos e para fazerem a escritura. Mas em tudo isso havia um serviço efetivamente prestado pelo banco. Já cobrar uma comissão por cobrar uma prestação é um argumento muito pouco válido.

2,51 euros para poder pagar

Dos bancos que concedem crédito à habitação em Portugal, só dois ainda não cobram comissões pelo processamento da prestação: o BPI e o Abanca. Os restantes fazem-no e, em média, subtraem 2,51 euros todos os meses sob este pretexto. Só no Montepio, por exemplo, a comissão mensal é de 3,90 euros. Muitos nem dão conta porque o débito que lhes surge na consulta de movimentos é de um único valor, que já inclui a prestação, o juro e a comissão. Mas no final do ano são 46,80 euros a menos na conta do cliente do Montepio. E numa projeção a 30 anos, que é a duração média dos empréstimos, são mais de 1400 euros pagos, com tendência para aumentar (ver gráfico), pois as comissões têm mantido ritmos galopantes de crescimento.

TOTAL DE COMISSÕES COBRADAS

€53 MILHÕES

Em Portugal há, por estes dias, mais de dois milhões de contratos de crédito hipotecário. Contando que alguns bancos ainda não cobram esta comissão, cada contrato paga, em média, 2,20 euros mensais. No final do ano, a banca amealha 53,4 milhões de euros. Pelo menos. E cobraram por terem... cobrado. ■

DOSSIÊ TÉCNICO **Nuno Rico**