



ESTUDO

**MOBILIDADE DOS
CONSUMIDORES NA
BANCA A RETALHO EM
PORTUGAL**

***VERSAO PRELIMINAR
PARA CONSULTA PÚBLICA***

FEVEREIRO DE 2026

SUMÁRIO EXECUTIVO

O setor da banca a retalho desempenha um papel fundamental na economia, abrangendo virtualmente todas as famílias portuguesas e o tecido empresarial nacional. Os depósitos são a principal fonte de financiamento dos bancos e o principal instrumento de poupança das famílias e das empresas. O crédito é um dos principais instrumentos de financiamento das famílias e das empresas. Os bancos prestam ainda serviços relevantes de pagamento e de transações.

O setor da banca a retalho em Portugal caracteriza-se pela existência de dificuldades, por parte dos consumidores particulares, na pesquisa e comparação das características dos diferentes produtos. De acordo com um inquérito a consumidores contratado pela Autoridade da Concorrência (AdC), cerca de 69% dos inquiridos não procuraram informação sobre contas de depósito à ordem de outros bancos nos últimos cinco anos. A comparação das ofertas pesquisadas constitui um momento em que emergem dificuldades adicionais. As ferramentas de comparação disponíveis mitigam os custos de pesquisa e comparação, mas o seu potencial de disciplina concorrencial não é plenamente explorado.

Uma parte significativa dos consumidores opta por não mudar de conta de pagamento principal. De acordo com o inquérito a consumidores, cerca de 89% dos inquiridos não mudaram de conta principal nos últimos cinco anos, sendo esse valor compatível com inquéritos análogos promovidos por autoridades nacionais da concorrência. Um conjunto significativo destes consumidores fundamenta a ausência de mudança com razões que refletem um contexto de fraca mobilidade e de limitada pressão concorrencial no setor, e não exclusivamente numa preferência ativa pelo banco atual. A mudança interbancária, quando ocorre, tende a ser motivada por insatisfação com as comissões, as condições de empréstimo e as condições de depósito.

A adesão ao serviço de mudança de conta de pagamento previsto no quadro legal e regulamentar é muito limitada. Tal aparenta decorrer do reduzido nível de conhecimento do serviço pelos consumidores, da limitada divulgação do mesmo pelos bancos e de entraves burocráticos e operacionais à sua utilização.

A utilização de diferentes bancos por um mesmo consumidor ganha relevância na dinâmica concorrencial no setor. No entanto, a maioria dos consumidores opta por manter a sua conta principal durante longos períodos e concentrar no banco em causa as decisões com maior impacte financeiro. Em dezembro de 2024, cerca de 56% das contas de depósito à ordem tinham uma idade superior a 10 anos e cerca de 32% das mesmas contas ultrapassavam os 20 anos de existência, sendo esses valores mais expressivos no caso dos cinco bancos mais representativos. Segundo o inquérito a consumidores, cerca de 65% dos inquiridos detêm a sua conta principal há mais de 10 anos, aumentando esse valor para cerca de 80% no caso de uma longevidade superior a cinco anos.

A relação de longevidade permite ao banco onde um cliente tem a conta à ordem principal mais facilmente prestar serviços adicionais. Segundo o inquérito a consumidores, a larga maioria dos inquiridos adquire produtos adicionais (apenas cerca de 16% refere não ter nenhum produto adicional associado à conta principal).

Os custos de mudança e a longevidade da relação dos clientes bancários junto dos principais bancos contribuem para dificultar a capacidade de novos entrantes e bancos de menor dimensão em captar uma base de clientes significativa. Com efeito, os cinco maiores bancos em Portugal têm detido, sistematicamente, uma parcela significativa dos ativos do setor. No mesmo sentido, segundo o inquérito a consumidores, cerca de 74% dos inquiridos detêm a sua conta principal nos cinco maiores bancos.

Os intermediários de crédito podem ter um papel relevante no apoio aos consumidores na contratualização do crédito. Contudo, esse papel não é plenamente alcançado dado o reduzido

conhecimento por parte dos consumidores quanto à natureza e âmbito de atuação do serviço prestado por esses agentes, nomeadamente daqueles que agem em nome de instituições mutuantes. Estes agentes surgem num mercado caracterizado por produtos de elevada complexidade, a par da iliteracia financeira entre os consumidores. O potencial risco de conflitos de interesses inerente à remuneração dos intermediários vinculados ou a título acessório poderá limitar o seu potencial ao nível da concorrência, particularmente se não for totalmente conhecido pelos consumidores.

Os custos de mudança podem ser uma importante fonte de poder de mercado na banca a retalho. Com vista a diminuir os custos de pesquisa, comparação e de mudança, a AdC emite, em consulta pública, um pacote de medidas com um total de 16 recomendações¹ ao legislador e ao Banco de Portugal. A AdC convida todos os interessados a submeter comentários, no prazo de **15 dias úteis**, para o endereço de correio eletrónico consultapublica@concorrencia.pt.

Mais comparabilidade e transparéncia	Mais clareza quanto à complexidade contratual	Um serviço de mudança de conta fácil	Menos comissões de reembolso antecipado de contratos de crédito	Mais transparéncia nos incentivos dos intermediários de crédito	Mais informação nas vendas agregadas
 Reforçar a harmonização terminológica Reforçar as capacidades funcional e informativa do "Comparador de comissões" Avaliar os custos e benefícios de alargar o âmbito do "Comparador de comissões"	 Estabelecer uma obrigação dos bancos de disponibilizarem aos consumidores uma tabela padronizada que inclua a informação mais relevante Assegurar a transposição da Diretiva (UE) 2023/2225, contribuindo a sua aplicação para a prestação de informação mais clara aos consumidores	 Definir indicadores de conscientização dos consumidores Avaliar os custos e benefícios de alargar o âmbito do serviço de mudança de conta Promover a gestão centralizada do serviço Avaliar os custos e benefícios de soluções de portabilidade de identificação bancária	 Fim da comissão de reembolso antecipado nos contratos de crédito a taxa de juro variável Definir um valor máximo por escalões do período entre o reembolso antecipado e o fim da vigência do contrato nos contratos de crédito a taxa de juro fixa	 Assegurar transparéncia de informação quanto à política de remuneração dos IC Garantir que a remuneração dos IC não depende do n.º de contratos celebrados Garantir que os IC disponibilizam informação sobre as propostas coligidas e os critérios de seleção	 Avaliar os custos e benefícios da introdução de limites temporais à aplicação de requisitos associados à contratação de produtos acessórios Definir obrigações dos bancos de informação aos consumidores no âmbito de ofertas agregadas

¹ Nos termos dos Estatutos da AdC, nos quais compete à AdC “[c]ontribuir para o aperfeiçoamento do sistema normativo português em todos os domínios que possam afetar a livre concorrência, por sua iniciativa ou a pedido da Assembleia da República ou do Governo”, e “[f]ormular sugestões ou propostas com vista à criação ou revisão do quadro legal e regulatório” (nos termos, respetivamente, da alínea g) do artigo 5º e da alínea d) do nº 4 do artigo 6º dos Estatutos da AdC, aprovados pelo Decreto-Lei nº 125/2014).

Recomendações (versão simplificada)

A. Quanto às limitações à comparabilidade e transparência das ofertas bancárias

1 | ao Regulador. Reforçar a harmonização terminológica, identificando termos associados a produtos e serviços que sejam relevantes para os consumidores e desenvolvendo definições padronizadas para os mesmos.

2 | ao Regulador. Reforçar as capacidades funcional e informativa do "Comparador de comissões", nomeadamente: (i) incluindo todos os elementos das ofertas bancárias relevantes; (ii) introduzindo filtros personalizados; (iii) robustecendo a forma como os resultados do exercício de comparação são apresentados; e (iv) permitindo o acesso de outras entidades à base de dados subjacente à ferramenta.

3 | ao Regulador. Ponderar o alargamento do âmbito do "Comparador de comissões" no sentido de incluir produtos de poupança.

B. Quanto à complexidade contratual

4 | ao Legislador. Assegurar a transposição da Diretiva (UE) 2023/2225 para o ordenamento jurídico nacional com a maior brevidade possível.

5 | ao Regulador. Estabelecer uma obrigação dos bancos de disponibilizarem aos consumidores uma tabela padronizada que inclua a informação mais relevante para os consumidores sobre um determinado produto de crédito.

C. Quanto às limitações funcionais e operacionais do serviço de mudança de conta previsto no quadro legal e regulamentar

6 | ao Regulador. Definir indicadores de consciencialização e satisfação dos consumidores relativamente ao serviço de mudança de conta a cumprir pelas instituições de crédito e estabelecer as respetivas metas anuais. Os valores anuais desses indicadores deverão ser divulgados.

7 | ao Regulador. Avaliar os custos e benefícios de alargar o âmbito do serviço de mudança de conta no sentido de incluir o redirecionamento temporário de pagamentos e a transferência de contas de depósito a prazo e de contas poupança.

8 | ao Legislador. Promover a alteração do modelo do serviço de mudança de conta no sentido de o serviço passar a ser gerido, centralizadamente, por uma entidade independente.

9 | ao Regulador. Avaliar os custos e benefícios de implementar soluções de portabilidade nacional da identificação bancária dos consumidores, nomeadamente de portabilidade de IBAN e de alargamento do âmbito do SPIN.

D. Quanto às comissões associadas ao reembolso antecipado de contratos de crédito relativos a imóveis

10 | ao Legislador. Nos casos de reembolso antecipado de contratos de crédito durante os períodos em que a taxa aplicável seja:

(a) variável: Revogar a possibilidade de cobrança de comissão.

(b) fixa: (i) Definir um valor máximo da comissão por escalões do período entre o reembolso antecipado e o fim da vigência do contrato; e (ii) Estabelecer que o valor da comissão seja justificado pelos custos diretamente relacionados com a operação

e que não seja superior ao valor dos jutos a pagar entre o período entre o momento do reembolso antecipado e o momento do fim da aplicação da taxa fixa.

E. Quanto ao risco de conflitos de interesse na intermediação de crédito como fator limitativo do seu potencial benefício à mobilidade

11 | ao Legislador. Impor a obrigatoriedade de os intermediários de crédito disponibilizarem aos consumidores um conjunto de informação que permita assegurar que os consumidores têm acesso a informação clara sobre a política de remuneração dos intermediários e as suas implicações em termos das propostas recebidas, bem como as instituições de crédito com quem os intermediários trabalham.

12 | ao Legislador. Garantir que a remuneração dos intermediários de crédito vinculados e a título acessório esteja sujeita aos limites já previstos no regime jurídico dos intermediários de crédito aplicáveis aos trabalhadores dos intermediários de crédito afetos à prestação de serviços de consultoria.

13 | ao Regulador. Estabelecer uma obrigação dos intermediários de crédito de disponibilizarem aos consumidores que contratam os seus serviços sobre o (i) o número de propostas coligidas e a identificação dos bancos que elaboraram as mesmas; e (ii) caso não sejam apresentadas todas as propostas coligidas, os critérios de escolha adotados para selecionar as propostas apresentadas, que devem ser claros, objetivos e adequados ao perfil e às preferências dos consumidores.

14 | ao Legislador. Assegurar que a informação disponibilizada pelos mutuantes aos intermediários de crédito coincide com a informação que essas entidades apresentariam aos consumidores, caso fossem diretamente contactadas por eles.

F. Quanto à venda agregada de produtos e serviços bancários

15 | ao Regulador. Avaliar os custos e benefícios da introdução de limites temporais à aplicação de requisitos associados à contratação de produtos ou serviços bancários (acessórios) no âmbito da contratação de um produto ou serviço bancário (principal).

16 | ao Regulador. Definir obrigações dos bancos associadas à prestação de informação aos consumidores no âmbito de contas pacote e de ofertas combinadas. Devem ser avaliados os custos e benefícios de disponibilizar um indicador padronizado do custo total a suportar pelos consumidores associado a cada oferta agregada.

I. INTRODUÇÃO

1. **O setor da banca a retalho desempenha um papel fundamental na economia, abrangendo virtualmente todas as famílias portuguesas e o tecido empresarial nacional.** Em particular, os depósitos constituem uma importante fonte de financiamento dos bancos (73,4% dos ativos dos bancos²), sendo que os depósitos dos particulares representam a maior parte dos depósitos totais dos bancos³. Acresce que os depósitos são o principal instrumento de poupança das famílias em Portugal, sendo que a maioria dos depósitos dos particulares são depósitos a prazo⁴. Os bancos têm também um papel crucial na concessão de crédito, que é um dos principais instrumentos de financiamento das famílias e da economia. Os bancos prestam ainda serviços de pagamento e de transação.
2. **A concorrência é crucial para que as instituições de crédito ofereçam melhores condições, quer em termos de remunerações mais atrativas dos seus produtos, quer em termos de condições não relacionadas com o preço, em benefício dos consumidores.**
3. **Com vista a contribuir para a promoção da concorrência na banca a retalho, a AdC lançou, em julho de 2025, uma consulta ao mercado.** A consulta visou identificar eventuais (i) dificuldades na comparação de produtos bancários e possíveis formas de melhorar a sua comparabilidade; (ii) desafios no processo de contratação de produtos bancários e como esse processo poderia ser simplificado; (iii) obstáculos na mudança de banco e formas de facilitar essa mudança; e, por fim, (iv) barreiras à entrada e expansão no setor, incluindo estratégias comerciais que possam limitar a concorrência.
4. **A AdC recebeu um total de 10 contributos, de natureza variada, incluindo do supervisor, Banco de Portugal⁵. Os contributos recebidos incidiram particularmente sobre os fatores que influenciam a pesquisa e a mobilidade dos consumidores particulares.** Em particular, os representantes dos consumidores salientaram a limitada mudança de banco por parte dos consumidores, e destacaram a necessidade de melhorar a comparabilidade das ofertas bancárias e a simplicidade dos processos de mudança. Por outro lado, a Associação Portuguesa de Bancos (APB) contestou a opinião de que o setor bancário português é concentrado e que a mudança de banco deve ser avaliada tendo em conta o *multibanking*⁶ e a utilização crescente dos bancos digitais. O Relatório de Consulta ao Mercado contém um sumário dos vários contributos, bem como a respetiva apreciação da AdC⁷.
5. **O presente Estudo centra-se na avaliação das condições de pesquisa, de comparabilidade e de mudança de contas de pagamento e de produtos de poupança e de crédito, na perspetiva dos consumidores particulares⁸.** A mobilidade neste setor já foi previamente analisada pela AdC e pelo Banco de Portugal, num estudo de 2009⁹ e no contexto de iniciativas

² Ver publicação "[Sistema bancário português: desenvolvimentos recentes – 2º trimestre de 2025](#)", elaborada pelo Banco de Portugal, publicada em 25.09.2025.

³ No final de outubro de 2025, o stock de depósitos de particulares nos bancos residentes totalizava 197,5 mil milhões de euros e o stock de empréstimos concedidos pelos bancos às empresas ascendia a 73,8 mil milhões de euros. Fonte: [Banco de Portugal](#), acedida em 16.12.2025.

⁴ Ver, a título exemplificativo, Bonfim & Queiró (2024) "[Taxas de juro de depósitos e transmissão da política monetária](#)", Banco de Portugal, Revista de Estudos Económicos, Vol. X, Nº 4.

⁵ A consulta ao mercado decorreu entre 22.07.2025 e 24.09.2025, tendo a AdC recebido contributos das seguintes entidades: Banco de Portugal, Direção-Geral do Consumidor (DGC), um consumidor individual anónimo, Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO), *Citizens' Voice - Consumer Advocacy Association* (*Citizens' Voice*), uma instituição de crédito individual anónima, Associação Portuguesa de Bancos (APB), Associação Nacional Intermediários Crédito Autorizados (ANICA), Associação Industrial Portuguesa (AIP) e Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP).

⁶ I.e., a utilização de duas ou mais instituições de crédito por um mesmo consumidor.

⁷ O Relatório de Consulta ao Mercado e os contributos encontram-se disponíveis [aqui](#).

⁸ As análises conduzidas no presente Estudo excluem, nomeadamente, produtos de investimento.

⁹ Ver AdC/Banco de Portugal (2009), "[Mobilidade no Sector da Banca a Retalho em Portugal](#)".

legislativas¹⁰. Não obstante estas análises, importa aferir da pertinência de medidas adicionais no sentido de melhorar as condições de comparabilidade e contratualização de produtos bancários, bem como de facilitar a mudança de instituição de crédito.

6. **Para apoiar a análise desenvolvida, a AdC recolheu um conjunto alargado de informação adicional sobre as condições de pesquisa e mobilidade dos consumidores particulares.** A AdC recolheu informação através de: (i) reuniões com *stakeholders* relevantes¹¹; (ii) pedidos de elementos de informação a um conjunto alargado de bancos¹² para recolher informações sobre o número de contas e as taxas de rotatividade de clientes; (iii) um inquérito alargado dirigido a consumidores particulares contratado pela AdC^{13,14}; e (iv) um pedido de informações a autoridades da concorrência congêneres sobre potenciais barreiras e recomendações aplicáveis à banca a retalho nas suas jurisdições¹⁵. Estas diversas fontes de informação, a par da análise ao enquadramento legal e regulatório aplicável, bem como de revisão de literatura, visam proporcionar uma base sólida para a análise da AdC e, quando apropriado e justificado, para a formulação de recomendações.
7. **Este trabalho ocorre a par da estratégia de literacia financeira¹⁶ e da recomendação das contas de poupança e de investimento¹⁷, lançadas pela Comissão Europeia (CE), em setembro de 2025.** A recomendação da CE visa, em particular, impulsionar a criação de regimes de contas de poupança e de investimento pelos Estados-Membros, com vista a promover uma maior participação das famílias nos mercados de capitais.

II. ENQUADRAMENTO

8. **Os bancos desempenham várias funções essenciais na economia, como seja receber depósitos e conceder empréstimos.** Na sua atividade de intermediação financeira, os bancos estão vulneráveis a problemas de liquidez e de solvência, entre outras razões, porque transformam depósitos de curto prazo em empréstimos e investimentos de longo prazo. Os bancos estão ainda expostos a assimetrias de informação entre bancos e mutuários, designadamente no que concerne à avaliação do risco e à qualidade da carteira de créditos. Os

¹⁰ Em 30.04.2020, a AdC recomendou, entre outros aspetos, a alteração do Decreto-Lei nº 74-A/2017 no sentido de dar a opção de escolha da instituição de crédito para conta de depósito à ordem aquando da celebração de crédito à habitação (ver [comentários sobre um conjunto de iniciativas legislativas sobre comissões bancárias](#)).

¹¹ Entre setembro e outubro de 2025, a AdC reuniu com as seguintes entidades: (i) associações de defesa dos direitos dos consumidores (DECO, *Citizens' Voice*, União Geral de Consumidores, Associação Portuguesa de Direito do Consumo e Associação de Consumidores de Portugal), (ii) centros de arbitragem de conflitos de consumo (de Lisboa e do Porto) e (iii) *stakeholders* do setor financeiro nacional e internacional (Associação Nacional Intermediários Crédito Autorizados, Pay.UK Limited e Betaalvereniging Nederland).

¹² Os bancos selecionados foram: ABANCA, Activobank, Banco BEST, Banco Carregosa, Banco CTT, Banco Finantia, Banco Invest, Banco Montepio, Bankinter, BBVA, BiG, Bison Bank, BPI, Caixa Agrícola de Torres Vedras, Caixa de Crédito de Leiria, Caixa de Mafra, CEMAH, CGD, Crédito Agrícola, EuroBIC, Haitong Bank, Millennium BCP, Novobanco dos Açores, Novobanco e Santander Totta. Esses bancos correspondem aos associados da APB que disponibilizam ofertas retalhistas aos consumidores individuais.

¹³ O inquérito abrangeu 1.100 indivíduos com 18 ou mais anos, residentes em Portugal Continental, entre 31.10.2025 e 17.11.2025. A nota metodológica completa e tabelas e dados adicionais constam do Anexo ao Estudo.

¹⁴ Doravante designado "Inquérito a consumidores".

¹⁵ No âmbito do pedido de informações realizado pela AdC, foram recebidos contributos das autoridades nacionais de concorrência dos seguintes países: Alemanha, Bélgica, Bulgária, Croácia, Chipre, Dinamarca, Espanha, França, Grécia, Hungria, Itália, Letónia, Lituânia, Malta, Noruega, Polónia, República Checa e Suécia. Foi também recebido um contributo da Direção-Geral da Concorrência da Comissão Europeia (CE).

¹⁶ [Perguntas e respostas sobre a estratégia de literacia financeira e as contas de poupança e investimento](#), CE, 30.09.2025.

¹⁷ [Recomendação \(UE\) 2025/2029](#) da Comissão sobre o aumento da disponibilidade de contas de poupança e de investimento que beneficiam de tratamento fiscal simplificado e vantajoso.

serviços de pagamento e transações constituem uma outra função relevante que os bancos, a par de outras instituições de crédito, prestam.¹⁸

9. **Os bancos também contraem e concedem empréstimos entre si de forma extensiva para gerir a liquidez.** Essa interligação significa que as dificuldades de um banco podem ser transmitidas por todo o sistema, propagando o contágio. Empréstimos de risco ou incumprimento por parte de um banco podem causar um efeito cascata, amplificando os efeitos sistémicos.
10. **Para mitigar os riscos de liquidez e de solvência, os bancos estão sujeitos a supervisão prudencial que visa salvaguardar a estabilidade e a solidez do sistema financeiro.** A supervisão prudencial assume duas formas. A supervisão microprudencial visa assegurar a solvabilidade e a solidez financeira de cada uma das instituições no longo prazo e garantir a segurança dos fundos entregues pelos depositantes às instituições. Este tipo de supervisão inclui requisitos mínimos de capital, medidas de liquidez, entre outros requisitos que têm impacto ao nível da entrada de novos operadores. Por sua vez, a supervisão macroprudencial centra-se na estabilidade do sistema financeiro como um todo¹⁹.
11. **Os bancos também estão sujeitos a supervisão comportamental**, orientada para a transparência na comercialização de produtos bancários, designadamente depósitos e créditos²⁰.

II.1. A REGULAÇÃO BANCÁRIA EM PORTUGAL

12. **Para exercer atividades bancárias em Portugal, uma entidade deve ser licenciada pelo Banco de Portugal** e cumprir com os requisitos prudenciais em matéria de capital, liquidez, governação, operações e reporte.
13. **As instituições de crédito consideradas significativas²¹ estão sob a supervisão direta do Banco Central Europeu (BCE)²², enquanto as restantes são supervisionadas diretamente pelo Banco de Portugal.** A setembro de 2025, a lista de instituições portuguesas (ou grupos bancários com sede em Portugal) diretamente supervisionadas pelo BCE incluía o Banco Comercial Português, S.A. (Millennium BCP), a Caixa Geral de Depósitos, S.A. (CGD) e o LSF Nani Investments Sàrl, entidade que detém o Novo Banco²³. Além destas, existem outras entidades bancárias, com filiais em Portugal, sob supervisão direta do BCE por pertencerem a grandes grupos bancários europeus que, no seu conjunto, cumprem os critérios de determinação do carácter significativo do BCE²⁴.
14. **As competências do Banco de Portugal decorrem da Lei Orgânica do Banco de Portugal (Lei nº 5/98), do Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras**

¹⁸ Para efeitos do presente Estudo, a utilização dos termos “bancos” ou “instituições de crédito” deve ser entendida em sentido amplo, abrangendo, de forma geral, as entidades autorizadas a exercer atividades bancárias, designadamente a receção de depósitos, a concessão de crédito e/ou a prestação de serviços de pagamento, nos termos da legislação e da supervisão aplicáveis.

¹⁹ Ver [página da Internet do Banco de Portugal](#).

²⁰ Em Portugal, a supervisão comportamental abrange: (i) depósitos bancários e suas contas; (ii) crédito à habitação, crédito aos consumidores, crédito a empresas e outros créditos (exceto os que tenham por finalidade o financiamento de operações sobre instrumentos financeiros); e (iii) instrumentos de pagamento (incluindo cartões, transferências, cheques e débitos diretos). Ver [página da Internet do Banco de Portugal](#).

²¹ I.e., os bancos com ativos superiores a 30 mil milhões de euros ou que têm importância sistémica.

²² O BCE aplica a legislação europeia, nomeadamente, o Mecanismo Único de Supervisão (MUS) – Regulamento (UE) nº 1024/2013 e o Regulamento-Quadro do MUS – Regulamento (UE) nº 468/2014 do BCE.

²³ Ver [página da Internet do BCE](#) (acedido a 15.12.2025).

²⁴ São as seguintes entidades: BBVA Instituição Financeira de Crédito, S.A.; Banco BIC Português, S.A.; Banco BPI, S.A.; Banco Santander Totta S.A.; Banco Primus, S.A.; e Banco Credibom, S.A..

(RGICSF)²⁵ e do Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica²⁶, que atribuem à instituição poderes de supervisão, fiscalização, regulamentação e sancionamento²⁷.

15. **Em matéria de supervisão prudencial e comportamental, a nível nacional, importa destacar o RGICSF que estabelece as condições de acesso e de exercício de atividade das instituições de crédito e sociedades financeiras.**
16. **Dado o objetivo de analisar a mobilidade dos clientes bancários em Portugal, importa destacar um conjunto de diretivas europeias e respetivas transposições para o ordenamento jurídico português, destinadas a reduzir barreiras à mobilidade bancária e a reforçar a transparência da informação disponibilizada aos consumidores.**
17. **A Diretiva 2014/92/UE estabelece regras para a comparabilidade das comissões e a mudança de conta.** Em Portugal, esta diretiva foi transposta no ordenamento jurídico pelo Decreto-Lei nº 107/2017, que concretiza os três eixos da diretiva, relevantes para o presente documento: (i) comparabilidade das comissões associadas às contas de pagamento²⁸; (ii) mudança de conta e transferência de serviços bancários²⁹; e (iii) acesso universal a uma conta de pagamento básica³⁰.
18. **A Diretiva 2015/2366/UE criou condições para viabilizar a entrada de novos players assentes em tecnologias digitais**, particularmente na prestação de serviços de pagamentos³¹. Esta Diretiva foi transposta para o ordenamento jurídico nacional pelo Decreto-Lei nº 91/2018, que alterou o Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME). A Diretiva 2015/2366/UE e o RJSPME assumem relevância para a mobilidade bancária, ao estabelecer princípios de proporcionalidade e transparência das comissões. Em particular, o RJSPME prevê a proibição de comissões na denúncia de contrato-quadro³² de prestação de serviços de pagamento (por exemplo, encerramento de conta de depósito à ordem e cessação do contrato de utilização de cartão de pagamento) por iniciativa de consumidor³³.
19. **A Diretiva 2014/17/UE reforça a transparência e a comparabilidade na concessão de crédito à habitação.** Em Portugal, esta diretiva foi transposta para o ordenamento jurídico pelo Decreto-Lei nº 74-A/2017, relativo a contratos para imóveis destinados a habitação (para mais informação, ver Caixa 3).
20. **A Diretiva 2023/2225/UE, que revoga a Diretiva 2008/48/CE, introduz regras mais rigorosas sobre informação pré-contratual e dos direitos de reembolso e de revogação, visando uma maior e melhor transparência. Esta Diretiva ainda não foi transposta a nível nacional**, o que deveria ter ocorrido até 20 de novembro de 2025, estando prevista a aplicação efetiva do diploma de transposição até 20 de novembro de 2026³⁴. A Diretiva 2008/48/CE foi

²⁵ Decreto-Lei nº 298/92, que aprova o Regime Geral das Instituições de Crédito e Sociedades Financeiras (RGICSF).

²⁶ O Decreto-Lei nº 91/2018, novo Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica, transponde a Diretiva (UE) 2015/2366.

²⁷ Conforme previsto no nº 1 do artigo 17º da Lei Orgânica do Banco de Portugal, no artigo 76º do RGICSF e no artigo 7º do Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica.

²⁸ Capítulo II (artigos 3º a 8º) da Diretiva 2014/92/UE.

²⁹ Capítulo III (artigos 9º a 14º) da Diretiva 2014/92/UE.

³⁰ Capítulo IV (artigos 15º a 19º) da Diretiva 2014/92/UE.

³¹ Para uma discussão sobre esta diretiva, numa perspetiva de concorrência, ver AdC (2018), [Issues Paper Inovação Tecnológica e Concorrência no Setor Financeiro em Portugal](#).

³² Um contrato-quadro é “um contrato de prestação de serviços de pagamento que rege a execução futura de operações de pagamento individuais e sucessivas e que pode enunciar as obrigações e condições para a abertura de uma conta de pagamento” (conforme a alínea i) do artigo 2º do RJSPME).

³³ Nos termos do nº 2 do artigo 94º do RJSPME.

³⁴ Nos termos do nº 1 do artigo 48º da Diretiva 2023/2225/UE.

transposta para o ordenamento jurídico português pelo Decreto-Lei nº 133/2009, relativo ao crédito ao consumo.

II.2. A EVOLUÇÃO RECENTE DAS TAXAS DE REMUNERAÇÃO DOS DEPÓSITOS

21. **A repercussão da remuneração dos depósitos da banca no BCE na remuneração dos depósitos aos clientes bancários tem ocorrido de forma lenta e incompleta.** Este efeito verificou-se particularmente em comparação com a repercussão mais rápida na taxa de juro dos empréstimos, permitindo aos bancos usufruírem de lucros mais elevados. Este fenómeno verificou-se, de modo geral, nos vários países da zona euro, com alguma heterogeneidade ao nível dos países e dos tipos de depósitos, designadamente no que respeita à maturidade e ao tipo de cliente (*i.e.*, famílias ou empresas não financeiras)³⁵.
22. **Em Portugal, a remuneração dos depósitos a prazo situa-se em níveis inferiores à média ponderada da zona euro.** Em outubro de 2025, a taxa de juro de novos depósitos a prazo de particulares até um ano atingiu os 1,37%, face a 1,77% da remuneração média na zona euro³⁶. No caso das empresas não financeiras, embora as diferenças sejam menores, a remuneração média da zona euro (1,91%) continua a ser superior à portuguesa (1,60%)³⁷.
23. **Esta evolução da remuneração dos depósitos tem sido analisada, por autoridades da concorrência nacionais, no âmbito de estudos mais amplos sobre as condições de concorrência na banca a retalho, em particular no contexto da promoção da mobilidade bancária** (ver Caixa 1). De modo geral, as conclusões desses estudos indicam que um elevado grau de concentração e custos à mobilidade podem contribuir, ainda que não de forma integral, para explicar o fenómeno de ajustamento lento da remuneração dos depósitos.
24. **A concorrência induz os bancos a oferecer taxas de depósito mais elevadas e/ou a oferecer taxas de juro mais baixas ou condições não relacionadas com os preços mais atrativas**³⁸. Um mercado mais contestável implica uma maior concorrência entre os bancos de forma a captarem novos clientes e a manterem a sua base de clientes.
25. **Os custos de mudança podem ser uma importante fonte de poder de mercado na banca de retalho.** Em situações em que os bancos têm uma base de clientes pouco móvel, a pressão concorrencial é mais reduzida e os incentivos dos bancos para aumentar a remuneração dos depósitos serão mais reduzidos. Mesmo no cenário atual de elevado rácio de cobertura de liquidez³⁹ e reduzido rácio de transformação⁴⁰, que contribui para uma menor agressividade na captação de novos depósitos pelos bancos, a mobilidade dos consumidores será um fator determinante nos incentivos dos bancos a concorrerem entre si.

³⁵ Ver, *e.g.*, Messer and Niepmann, "What determines passthrough of policy rates to deposit rates in the euro area?", FEDS Notes, julho 2023, disponível [aqui](#).

³⁶ Fonte: [Banco de Portugal](#). Última atualização a 03.12.2025.

³⁷ Fonte: [Banco de Portugal](#). Última atualização a 03.12.2025.

³⁸ Tal como tem sido defendido pela AdC, ver os [Comentários da AdC ao Anteprojeto de "Código da Atividade Bancária" do Banco de Portugal](#) e os [Comentários da AdC à Proposta de Lei n.º 21/XV/1.ª \(GOV\)](#), que incluem recomendações que ainda não foram implementadas e que mantêm a sua pertinência.

³⁹ O rácio de cobertura de liquidez consiste no rácio entre os ativos líquidos disponíveis e as saídas líquidas de caixa calculadas num cenário adverso com duração de 30 dias. Em 2024, este rácio relativo ao sistema bancário nacional encontrava-se em cerca de 272%, valor bastante superior ao mínimo regulamentar de 100% (ver Relatório de Estabilidade Financeira de maio de 2025, do Banco de Portugal).

⁴⁰ *I.e.*, rácio de crédito concedido e total de depósitos. Em Portugal, no terceiro trimestre de 2025, o rácio de transformação era de 75,7% (ver [Indicadores do setor bancário - Rácio de transformação](#), do Banco de Portugal).

Caixa 1. Principais recomendações de estudos recentes de autoridades da concorrência no setor da banca a retalho

Várias autoridades da concorrência publicaram estudos recentes onde avaliam o funcionamento, a estrutura e o nível de concorrência do setor da banca a retalho, de forma a entender se esses fatores estariam relacionados com as baixas remunerações dos depósitos oferecidos aos consumidores, face ao aumento das taxas de juro do BCE observadas em 2022 e 2023.

Esses estudos identificaram evidência de uma reduzida mobilidade dos consumidores na banca a retalho. Destacam-se, em particular, os estudos das autoridades de concorrência da Austrália⁴¹, da Bélgica⁴², da Dinamarca⁴³, de Espanha⁴⁴, dos Países Baixos⁴⁵ e da Nova Zelândia⁴⁶. Em resultado desses estudos foram emitidas recomendações no sentido de **melhorar a pesquisa, comparabilidade e mobilidade dos clientes bancários**, designadamente:

- **Melhoria da transparência, acessibilidade e compreensão da informação para os consumidores**, nomeadamente através das seguintes medidas: (i) exigir que os bancos forneçam, nas suas comunicações com os clientes, informações resumidas regulares sobre o rendimento global das suas poupanças e uma comparação com referências comuns de mercado (Espanha; Países Baixos); (ii) exigir que os bancos forneçam notificações diretas de alterações nas taxas de remuneração dos depósitos que disponibilizam, e com indicação de produtos alternativos que possam oferecer melhores rendimentos (Austrália); e (iii) aprofundar as iniciativas de literacia financeira (Espanha; Dinamarca).
- **Melhoria das condições de comparabilidade entre diferentes ofertas bancárias**, nomeadamente através da melhoria de plataformas de comparação (Espanha; Países Baixos; Dinamarca), assegurando independência e/ou maior transparência no que concerne a eventuais acordos comerciais com instituições de crédito (Países Baixos; Austrália).
- **Melhoria do serviço de mudança de conta**, designadamente através da (i) simplificação de restrições administrativas relacionadas com a mudança de conta (Bélgica); e (ii) reforço ou alargamento dos mecanismos de portabilidade entre instituições (Países Baixos; Espanha; Austrália; Bélgica). É recomendado o desenvolvimento de normas para a portabilidade dos dados, bem como a análise sobre a viabilidade da **portabilidade dos IBAN**.
- **Considerar uma obrigação de separação de produtos bancários**, com exceção para ofertas que criem benefícios para o consumidor (Bélgica). Em particular, foi sugerida a proibição da venda associada de produtos de poupança e contas correntes (Países Baixos).
- **No que concerne em concreto ao crédito à habitação, foi sugerido** (i) uma maior clareza na informação pré-contratual de ofertas de crédito (Dinamarca); (ii) a promoção da comparabilidade de ofertas de diferentes instituições (Nova Zelândia) e (iii) uma escolha mais informada dos consumidores sobre os intermediários de crédito (Nova Zelândia)

São, ainda, propostas medidas com vista a **mitigar barreiras à entrada e à expansão de novos operadores**, designadamente (i) introdução de regras prudenciais mais proporcionais (Nova Zelândia, Dinamarca); (ii) reduzir os encargos administrativos e outros obstáculos associados à contratação de depósitos junto de instituições estrangeiras (Espanha); e (iii) acelerar e coordenar a implementação de serviços de **open banking** (Nova Zelândia).

Existe um conjunto de recomendações adicionais que visam reforçar a neutralidade fiscal entre os diversos instrumentos de investimento e produtos de poupança (Bélgica) ou facilitar o acesso direto dos pequenos investidores aos mercados de capitais (Espanha).

III. OFERTA DE PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS

26. A oferta no setor da banca a retalho organiza-se, de um modo geral, em contas de depósito à ordem, produtos de poupança (como contas de depósito a prazo, contas poupança

⁴¹ Australian Competition and Consumer Commission (ACCC), "[Retail deposits inquiry – final report](#)" (2023).

e contas de depósito estruturado⁴⁷) **e produtos de crédito** (como créditos à habitação e créditos ao consumo), aos quais podem associar-se produtos financeiros complementares, como seguros⁴⁸. A par destes produtos, destaca-se ainda a prestação de serviços de pagamentos, que no presente documento não se aborda diretamente⁴⁹.

27. **A conta de depósito à ordem desempenha um papel central na relação dos consumidores com os bancos**, na medida em que constitui o principal instrumento bancário utilizado pelos consumidores para realizar pagamentos, receber rendimentos e aceder a outros produtos e serviços bancários, como cartões de pagamento, transferências e débitos diretos.

III.1. EVOLUÇÃO DOS PRINCIPAIS PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS

28. **O número de contas de depósito à ordem tem-se mantido relativamente estável, com um ligeiro aumento, nos últimos anos** (ver Figura 1). De acordo com um inquérito de 2023 sobre o grau de literacia financeira da população portuguesa, cerca de 96% dos inquiridos eram titulares de uma conta de depósito à ordem⁵⁰. Acresce que o número de contas de serviços mínimos bancários tem vindo a crescer nos últimos anos. No final do 1º semestre de 2025, existiam 258.029 contas de serviços mínimos bancários⁵¹. Estas são contas de depósito à ordem que permitem ao seu titular aceder a um conjunto de serviços bancários essenciais a custo reduzido.

⁴² Autorité Belge de la Concurrence, "Avis de l'Autorité belge de la Concurrence relatif aux services bancaires de détail" (2023).

⁴³ Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, "Konkurrencen på bankmarkedet for privatkunder" (2022).

⁴⁴ CNMC, "Informe sobre los factores ligados a la estructura y funcionamiento del mercado bancario que podrían afectar a los incentivos para la remuneración de los depósitos", INF/CNMC/149/24 (2024).

⁴⁵ ACM, "Competition on the Dutch savings market" (2024).

⁴⁶ ComCom, "Personal banking services - final competition report" (2024).

⁴⁷ Corresponde a um depósito cuja rendibilidade está associada, total ou parcialmente, à evolução de variáveis financeiras ou económicas relevantes (nos termos da alínea a) do artigo 2º do regime jurídico da conceção, comercialização e prestação de serviços de consultoria relativamente a depósitos estruturados, aprovado pela Lei nº 35/2018).

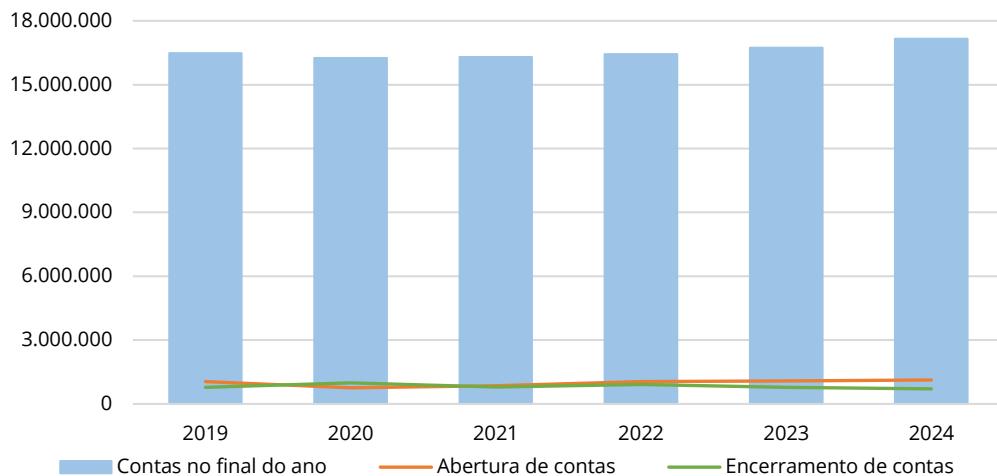
⁴⁸ Note-se que o presente Estudo não visa analisar as condições de concorrência deste tipo de produtos financeiros.

⁴⁹ A AdC já analisou o setor dos pagamentos no passado. Ver AdC (2021), *Acompanhamento das Recomendações para o Sistema Financeiro* e AdC (2018), *Issues Paper Inovação Tecnológica e Concorrência no Setor Financeiro em Portugal*.

⁵⁰ Ver "Relatório do 4º inquérito à literacia financeira da população portuguesa – 2023", elaborado pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros (CNSF), que é composto pelos três supervisores financeiros nacionais (Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, Banco de Portugal e Comissão do Mercado de Valores Mobiliários), com base nos resultados de um inquérito a consumidores realizado pela EuroSondagem, publicado em 16.04.2024.

⁵¹ De acordo com informação do Banco de Portugal.

Figura 1. Contas de depósito à ordem no final do ano, abertas e encerradas anualmente entre 2019 e 2024



Fonte: Pedido de elementos da AdC a um conjunto representativo de bancos. Tratamento dos dados: AdC.

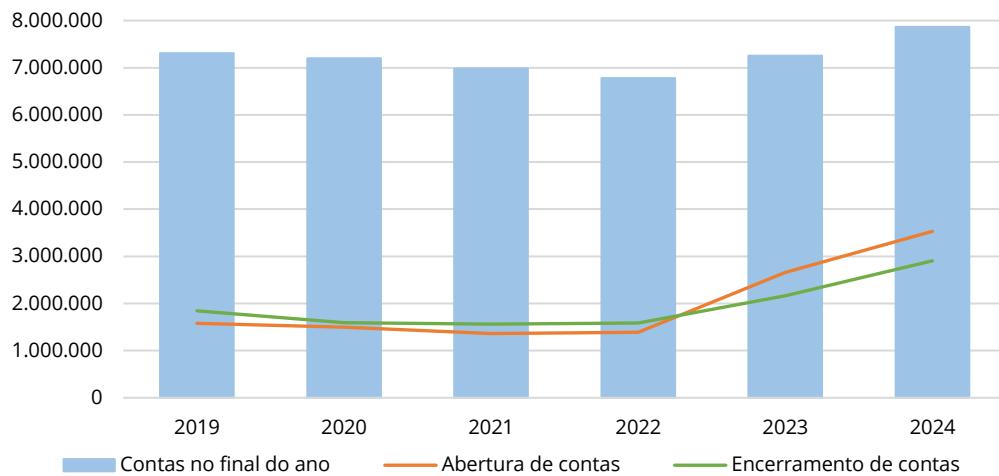
29. **Tipicamente, os consumidores associam vários produtos e serviços financeiros à sua conta de depósito à ordem principal.** Segundo o inquérito a consumidores, contratado pela AdC, os principais produtos e serviços são os cartões de crédito (cerca de 48%), as contas poupança (cerca de 33%), as contas de depósito a prazo (cerca de 32%), os seguros (cerca de 30%) e os créditos à habitação (cerca de 27%). A elevada diversidade de produtos associados a contas de depósito à ordem é especialmente evidente nos bancos tradicionais⁵².
30. **Os produtos de poupança desempenham um papel relevante enquanto instrumentos de poupança para os consumidores e enquanto fontes de financiamento dos bancos,** representando uma parcela significativa (em junho de 2025, cerca de 74%⁵³) do seu financiamento total.
31. **O número de portugueses que são titulares de uma conta de depósito a prazo é significativo. Desde 2022, verifica-se uma tendência de crescimento do número de contas de depósitos a prazo** (em média, cerca de 8% por ano) (ver Figura 2). Segundo o inquérito de 2023 sobre o grau de literacia financeira da população portuguesa, cerca de 34% dos inquiridos eram titulares de uma conta de depósito a prazo⁵⁴.

⁵² A título exemplificativo, segundo o inquérito a consumidores: (i) as maiores taxas de contratação de cartões de crédito verificam-se no Santander (cerca de 61%), no BCP (cerca de 55%) e no BPI (cerca de 54%); e (ii) as maiores taxas de contratação de créditos à habitação registam-se no Santander (cerca de 40%) e no BPI (cerca de 37%).

⁵³ Ver publicação "[Sistema bancário português: desenvolvimentos recentes – 2º trimestre de 2025](#)", elaborada pelo Banco de Portugal, publicada em 25.09.2025.

⁵⁴ Ver "[Relatório do 4º inquérito à literacia financeira da população portuguesa – 2023](#)".

Figura 2. Contas de depósito a prazo no final do ano, abertas e encerradas anualmente entre 2019 e 2024



Fonte: Pedido de elementos da AdC a um conjunto representativo de bancos. Tratamento dos dados: AdC.

32. **O crédito à habitação constitui um importante instrumento de financiamento da aquisição de habitação e, como tal, um dos produtos bancários com maior e mais extenso impacte financeiro para os consumidores.** De facto, em junho de 2024, o montante de créditos à habitação concedidos (excluindo transferências de créditos) representou cerca de 36% do montante de transações de habitação e o crédito à habitação representou cerca de 54% do rendimento disponível das famílias⁵⁵. Nota-se que o crédito à habitação tem, por norma, uma duração longa⁵⁶ e taxa de juro variável⁵⁷.
33. **Entre 2019 e 2024, o número de créditos à habitação diminuiu sistematicamente** (ver Figura 3), tendo esse número diminuído cerca de 12% no período em causa. Essa evolução pode estar associada, em parte, ao aumento das amortizações antecipadas dos créditos, decorrente da suspensão da exigibilidade da comissão de reembolso antecipado de créditos à habitação com taxa de juro variável até dezembro de 2025⁵⁸.

⁵⁵ Ver [dados subjacentes aos gráficos constantes do "Relatório de Estabilidade Financeira - Novembro 2024 - Versão atualizada a 31.01.2025"](#), elaborado pelo Banco de Portugal, publicado em 31.01.2025.

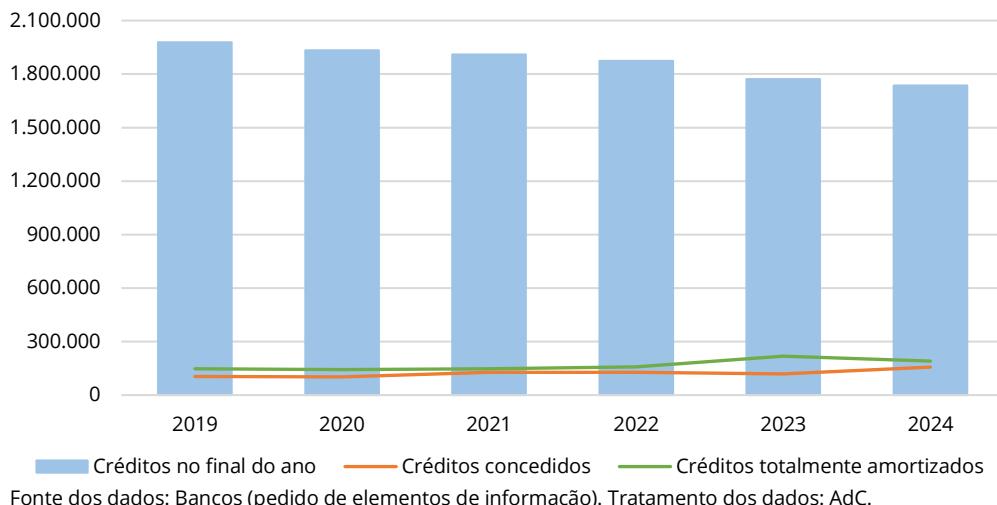
⁵⁶ O prazo máximo de um contrato de crédito à habitação não pode ser superior a 40, 37 ou 35 anos, consoante a idade do consumidor é, respetivamente, inferior ou igual a 30 anos, superior a 30 anos e inferior ou igual a 35 anos ou superior a 35 anos ou superior a 35 anos (ver ["Portal do cliente bancário" do Banco de Portugal](#)).

⁵⁷ Em 30.06.2024, a maior parte (cerca de 70%) do stock de créditos à habitação correspondia a contratos com taxa de juro variável (ver ["Relatório de Estabilidade Financeira - Novembro 2024 - Versão atualizada a 31.01.2025"](#)).

É de destacar que as condições específicas dos créditos à habitação variam consoante a previsibilidade das prestações e a exposição à evolução das taxas de mercado. Em particular, essas condições decorrem da modalidade de taxa de juro escolhida pelos consumidores: (i) taxa de juro fixa, que é livremente estabelecida pela instituição de crédito no início do contrato de crédito e é aplicável durante toda a vigência do mesmo, mantendo-se a prestação contante ao longo desse período de tempo; (ii) taxa de juro variável, que resulta da soma do indexante (que, geralmente, corresponde à euro interbank offered rate (Euribor) e cujo valor não pode ser revisto com uma periodicidade diferente do prazo do indexante) e do spread (que é livremente definido pela instituição de crédito); e (iii) taxa de juro mista, que corresponde a uma taxa de juro fixa durante um determinado período de tempo e a uma taxa de juro variável durante o período de tempo seguinte (ver ["Portal do cliente bancário" do Banco de Portugal](#)).

⁵⁸ Nos termos do artigo 7º do Decreto-Lei nº 80-A/2022.

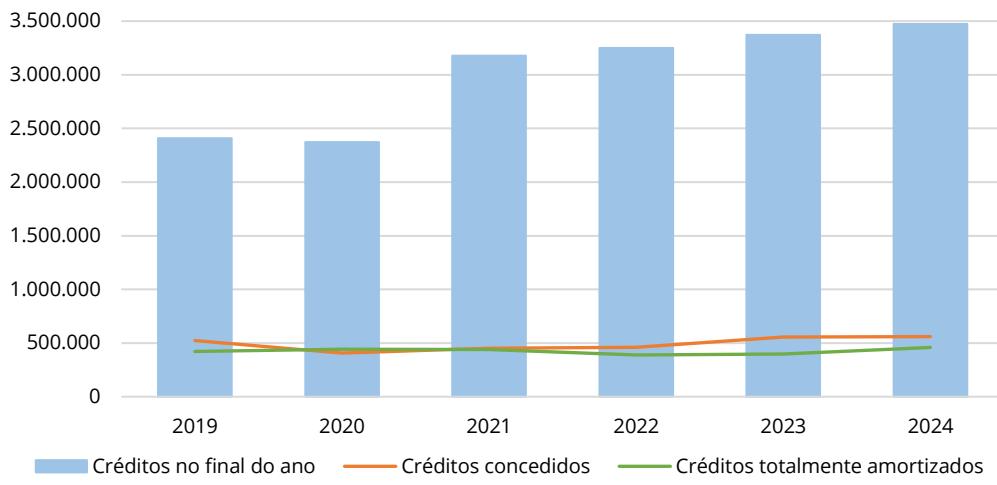
Figura 3. Créditos à habitação em stock, concedidos e totalmente amortizados anualmente entre 2019 e 2024



Fonte dos dados: Bancos (pedido de elementos de informação). Tratamento dos dados: AdC.

34. **Em contraste com o crédito à habitação, entre 2019 e 2024, verificou-se uma tendência de crescimento do número de créditos ao consumo** (ver Figura 4), que aumentou cerca de 44% no período em causa. Em particular, entre 2022 e 2024, o número de contratos de crédito ao consumo cresceu a um ritmo maior do que o número de consumidores com esses contratos (cerca de 7% e 3%, respetivamente), o que se traduziu no aumento do número médio de créditos por consumidor. O presente Estudo aborda o crédito ao consumo na sua vertente de fator de concorrência interbancária, não pretendendo descrever o setor do crédito ao consumo. Como tal, a informação relativa ao crédito ao consumo analisada apenas respeita ao crédito concedido pelos bancos aos quais a AdC solicitou elementos de informação, estando, por isso, o total de crédito concedido em Portugal sub-representado⁵⁹.

Figura 4. Créditos ao consumo no final do ano, concedidos e totalmente amortizados anualmente entre 2019 e 2024



Fonte dos dados: Bancos (pedido de elementos de informação). Tratamento dos dados: AdC.

⁵⁹ Em outubro de 2025, cerca de 44% dos novos contratos de crédito ao consumo foram concedidos por instituições de crédito especializadas (instituições que, podendo estar habilitadas a receber depósitos dos seus clientes, centram a sua atividade na concessão de crédito) (ver [página da Internet do Banco de Portugal](#)).

35. **Os processos de comercialização de créditos, quer de consumo quer à habitação, podem desenvolver-se com a participação de intermediários de crédito.** Os intermediários de crédito disponibilizam aos consumidores um conjunto alargado de serviços, desde a apresentação de diferentes propostas de crédito até à efetiva celebração de contratos de crédito em nome dos mutuantes (ver Caixa 2).

Caixa 2. Enquadramento da atividade de intermediação de crédito

A atividade de intermediação de crédito é regulada pelo regime jurídico que estabelece os requisitos de acesso e de exercício da atividade de intermediário de crédito e da prestação de serviços de consultoria⁶⁰, estabelecido pelo Decreto-Lei nº 81-C/2017.

Os intermediários de crédito disponibilizam um conjunto alargado de serviços, designadamente (i) apresentação ou proposta de contratos de crédito⁶¹; (ii) no caso de contratos de crédito que não tenham apresentado ou proposto, assistência (mediante a realização de trabalhos de gestão pré-contratual)⁶²; e (iii) celebração de contratos de crédito em nome dos mutuantes⁶³. Esses agentes podem, também, prestar serviços de consultoria⁶⁴, emitindo recomendações dirigidas especificamente a um consumidor sobre contratos de crédito⁶⁵.

Cada intermediário de crédito exerce a sua atividade em uma das seguintes categorias⁶⁶:

- (i) **intermediário de crédito vinculado**, que desenvolve a atividade de intermediação de crédito no âmbito de contrato de vinculação, atuando em nome e sob a responsabilidade total e incondicional dos mutuantes com quem mantém vínculo⁶⁷, apenas podendo apresentar aos consumidores propostas de crédito dessas entidades⁶⁸ e sendo remunerado apenas pelas mesmas⁶⁹;
- (ii) **intermediário de crédito a título acessório**, que exerce a atividade de intermediação de crédito tendo em vista a venda dos bens ou a prestação dos serviços que disponibiliza aos consumidores no âmbito da sua atividade principal, atuando em nome e sob responsabilidade total e incondicional dos mutuantes com que celebrou contrato de vinculação⁷⁰, apenas podendo apresentar aos consumidores propostas de crédito dessas entidades⁷¹ e sendo remunerado apenas pelas mesmas⁷²; e
- (iii) **intermediário de crédito não vinculado**, que desenvolve a atividade de intermediação de crédito sem ter celebrado contrato de vinculação com mutuantes⁷³ e é remunerado apenas pelos consumidores a quem prestar esse serviço⁷⁴.

⁶⁰ Doravante designado “regime jurídico dos intermediários de crédito”.

⁶¹ Nos termos da alínea a) do nº 1 do artigo 4º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

⁶² Nos termos da alínea b) do nº 1 do artigo 4º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

⁶³ Nos termos da alínea c) do nº 1 do artigo 4º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

⁶⁴ Nos termos do nº 3 do artigo 4º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

⁶⁵ Nos termos da alínea p) do artigo 3º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

⁶⁶ Nos termos do artigo 6º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

⁶⁷ Nos termos da alínea m) do artigo 3º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

⁶⁸ Nos termos do artigo 17º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

⁶⁹ Nos termos do nº 1 do artigo 58º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

⁷⁰ Nos termos da alínea k) do artigo 3º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

⁷¹ Nos termos do n.º 3 do artigo 6º do regime jurídico dos intermediários de crédito, que determina a aplicação aos intermediários de crédito a título acessório do regime jurídico previsto para os intermediários de crédito vinculados, em conjugação com o disposto no artigo 17.º.

⁷² Nos termos do nº 1 do artigo 58º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

⁷³ Nos termos da alínea l) do artigo 3º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

⁷⁴ Nos termos do nº 1 do artigo 61º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

36. **Em Portugal, a atividade de intermediação de crédito tem assumido uma expressão cada vez mais significativa.** Em 2024, a intervenção dos intermediários de crédito esteve associada a cerca de 57% do montante de crédito à habitação e de crédito hipotecário concedido⁷⁵ e a cerca de 50% do montante de crédito ao consumo concedido^{76,77}. Encontram-se registadas e autorizadas no Banco de Portugal cerca de 6.100^{78,79} entidades.
37. **Estes agentes surgem num mercado caracterizado por produtos de elevada complexidade, onde existe igualmente uma significativa iliteracia financeira entre os consumidores⁸⁰.** Neste contexto, a sua intervenção assume particular importância na promoção da transparéncia e da concorrência entre instituições de crédito, ao facilitar a adequada compreensão, por parte dos consumidores, de condições contratuais associadas a produtos de crédito.
38. **As relações estabelecidas entre os mutuantes e os intermediários de crédito assumem uma especial relevância no contexto nacional.** Os intermediários não vinculados apresentam uma fraca expressão, representando menos de 1% do mercado⁸¹. Por outro lado, os intermediários a título acessório apresentam uma expressão significativa, estando autorizadas pelo Banco de Portugal mais de 3.500 entidades (cerca de 60% da totalidade). Os agentes vinculados representam mais de 39% do total dos intermediários de crédito.
39. **Nesse sentido, verifica-se um risco de conflito de interesses na atividade de intermediação.** Em particular, a posição do intermediário enquanto agente que atua entre o consumidor e as instituições de crédito, frequentemente remunerado por estas e sujeito a relações de vinculação (como é o caso dos intermediários de crédito vinculados e a título acessório), pode influenciar a forma como a informação é selecionada, apresentada ou priorizada. Esta configuração cria o risco de que as soluções recomendadas não refletem plenamente a diversidade de alternativas disponíveis no mercado nem os interesses específicos do consumidor.
40. **Esse potencial conflito de interesses poderá ter um impacto na informação disponibilizada aos consumidores e, dessa via, na concorrência no mercado do crédito.** A eficácia concorrencial da atuação dos intermediários, enquanto canal de apoio ao consumidor à mobilidade e à comparação de ofertas, dependerá da forma como são estruturados e comunicados os seus incentivos, bem como da clareza e completude da informação transmitida ao consumidor sobre a natureza e o alcance da intermediação.

⁷⁵ Ver “[Relatório de Acompanhamento dos Mercados de Crédito](#)”, referente a 2024, publicado em julho de 2025 pelo Banco de Portugal. De acordo com o Relatório, em 2019, os intermediários de crédito eram responsáveis por apenas cerca de 9% do montante total deste tipo de crédito.

⁷⁶ Em particular na concessão de crédito automóvel, os intermediários de crédito demonstram ser particularmente relevantes, sendo responsáveis pela concessão da maioria do montante de crédito (cerca de 83% em 2024) (ver “[Relatório de Acompanhamento dos Mercados de Crédito](#)”, referente a 2024, publicado em 2025 pelo Banco de Portugal).

⁷⁷ Ver “[Relatório de Acompanhamento dos Mercados de Crédito](#)”, referente a 2024, publicado em julho de 2025 pelo Banco de Portugal. De acordo com o Relatório, em 2019, os intermediários de crédito eram responsáveis por apenas cerca de 9% do montante total deste tipo de crédito.

⁷⁸ Ver [listagem dos intermediários de crédito disponibilizada pelo Banco de Portugal](#), consultada em 05.11.2025.

⁷⁹ A atividade de intermediação de crédito é supervisionada pelo Banco de Portugal, cabendo-lhe conceder e autorização para o exercício da atividade de IC e revogá-la (nos termos do artigo 9º do regime jurídico dos intermediários de crédito).

⁸⁰ Ver “[Relatório do 4º Inquérito à Literacia Financeira da população portuguesa](#)”, publicado em 2024 pelo Conselho Nacional de Supervisores Financeiros.

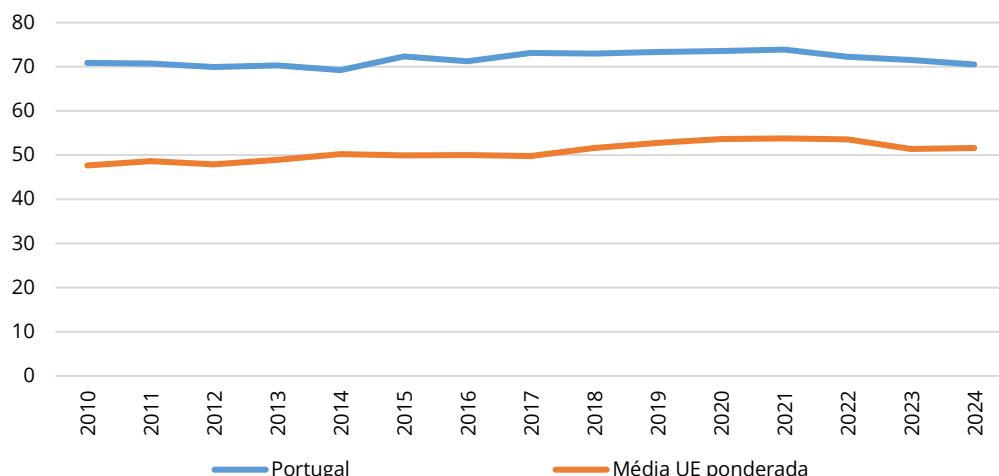
⁸¹ Em 18.12.2025, existiam apenas 40 intermediários não vinculados autorizados (fonte: [lista de intermediários autorizados do Banco de Portugal](#)).

41. O papel dos intermediários de crédito na mobilidade interbancária e eventuais formas de atenuar este risco de conflitos de interesses na atividade de intermediação é discutido no capítulo V.6.

III.2. ESTRUTURA DA BANCA A RETALHO EM PORTUGAL

42. Os cinco maiores bancos em Portugal (atualmente, a CGD, o Millennium BCP, o BPI, o Novobanco e o Santander Totta) têm detido, sistematicamente, uma parcela significativa dos ativos do setor. Entre 2010 e 2024, o peso dos ativos desses bancos nos ativos do setor, medido com o CR5⁸², situou-se entre cerca de 69%⁸³ e cerca de 74%⁸⁴ (ver Figura 5), tendo sido sempre superior ao respetivo valor médio ponderado verificado na UE⁸⁵, que se situou entre cerca de 48%⁸⁶ e cerca de 54%⁸⁷. No mesmo sentido, segundo o inquérito a consumidores contratada pela AdC, cerca de 74% dos inquiridos detêm a sua conta principal nos cinco maiores bancos.

Figura 5. Evolução do CR5 do setor da banca a retalho em Portugal e na UE entre 2010 e 2024



Nota: Foi calculada a média da UE ponderada pela dimensão dos ativos bancários de cada país, de forma a ajustar esse indicador às diferenças estruturais entre os sistemas bancários dos vários países.

Fonte dos dados: [BCE](#). Tratamento dos dados: AdC.

⁸² O CR5 é um índice de concentração que mede a quota de mercado combinada das cinco maiores empresas de um setor.

⁸³ Em 2014. Fonte: [BCE](#).

⁸⁴ Em 2021. Fonte: [BCE](#).

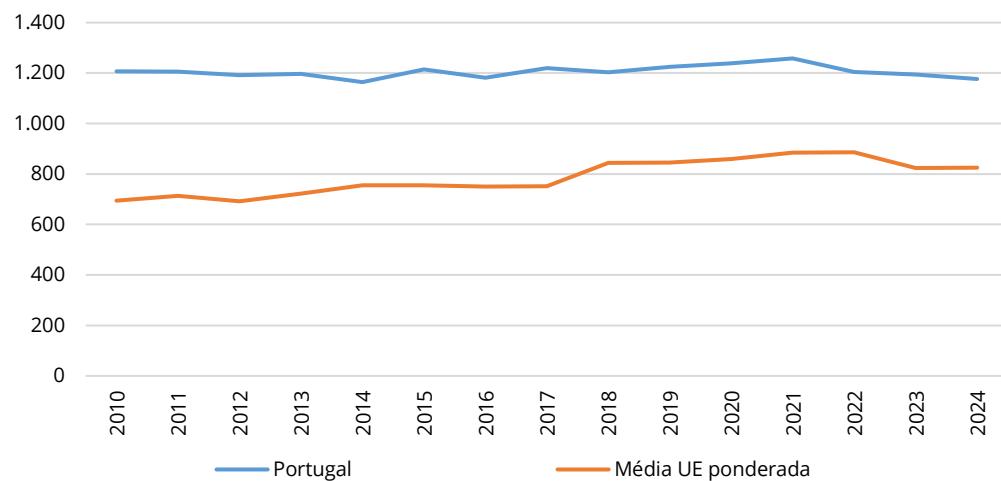
⁸⁵ Foi calculada a média ponderada pela dimensão dos ativos bancários do sistema bancário de cada país da UE. Esta abordagem é utilizada em análises comparativas do setor bancário, como em Schoenmaker, D. and T. Peek (2014), "The State of the Banking Sector in Europe", OECD Economics Department Working Papers. Note-se que, no caso do CR5, a média da UE não ponderada de 2024, de 68,61%, apresenta-se igualmente inferior à observada em Portugal. Fonte: [BCE](#). Última atualização em setembro de 2025, tendo sido disponibilizada informação referente a 2024.

⁸⁶ Em 2010 e 2012. Fonte: [BCE](#).

⁸⁷ Em 2021. Fonte: [BCE](#).

43. Entre 2010 e 2024, o *Índice Herfindahl-Hirschman* (IHH)⁸⁸ manteve-se em níveis moderadamente elevados e estáveis ao longos dos últimos anos, mantendo-se em patamares superiores à média europeia ponderada⁸⁹ (ver Figura 6).

Figura 6. Evolução do IHH do setor da banca a retalho em Portugal e na UE entre 2010 e 2024



Nota: Foi calculada a média da UE ponderada pela dimensão dos ativos bancários de cada país, de forma a ajustar esse indicador às diferenças estruturais entre os sistemas bancários dos vários países.

Fonte dos dados: [BCE](#). Tratamento dos dados: AdC.

44. **No que respeita a operações de concentração, o setor da banca tem registado uma atividade limitada**, observando-se, em 2024, duas aquisições entre bancos⁹⁰ e, mais recentemente, em 2025, a aquisição de uma instituição financeira de crédito por um banco⁹¹.
45. **Os cinco maiores bancos detêm a larga maioria dos produtos analisados (i.e., conta de depósito à ordem, conta de depósito a prazo, crédito à habitação e crédito ao consumo), embora o IHH nos depósitos à ordem revele uma presença mais expressiva de vários bancos de menor dimensão** (ver Tabela 1). Esse efeito é menor nos depósitos a prazo e no crédito à habitação. O crédito ao consumo junto dos bancos analisados pela AdC apresentou, em dezembro de 2024, o nível de concentração mais elevado, com cerca de 95% dos empréstimos contratados junto dos cinco maiores bancos⁹². Recorde-se que esta leitura não abrange todas as instituições de crédito ativas que disponibilizam crédito ao consumo, sendo excluídas em particular as instituições cuja atividade principal se centra nesse tipo de financiamento⁹³.

⁸⁸ O IHH é calculado adicionando os quadrados das quotas de mercado individuais das empresas a operar no mercado. O IHH pode variar entre 0 e 10.000. Quando o IHH é superior a 2.000, considera-se que o mercado é muito concentrado. Quando o IHH se situa entre 1.000 e 2.000, considera-se que o mercado é moderadamente concentrado. Quando o IHH é inferior a 1.000, considera-se que o mercado é pouco concentrado.

⁸⁹ Índice calculado com base no total de ativos das instituições de crédito em Portugal, permitindo uma leitura integrada do grau de concentração do setor e não circunscrita a mercados ou produtos específicos, como os depósitos ou o crédito, cujos indicadores refletiriam apenas dimensões parcelares da atividade bancária. Os valores apresentados para a média europeia encontram-se ajustados à proporção dos ativos bancários de cada Estado-Membro. A média europeia não ponderada do IHH tem-se mantido superior aos valores portugueses em todo o período observado (por exemplo, em 2024, 1.341 na UE face a 1.177 em Portugal). Fonte: [BCE](#).

⁹⁰ Aquisição do Banco Sabadell pelo Grupo BBVA ([Ccent/2024/36 - BBVA/Banco Sabadell](#)) e aquisição do Banco Eurobic pelo Grupo Abanca ([Ccent/2024/9 - Abanca/EuroBic](#)).

⁹¹ Aquisição da UNICRE pelo Novo Banco ([Ccent/2025/80 - Novo Banco/Unicre](#)).

⁹² Fonte dos dados: Bancos (pedido de elementos de informação). Tratamento dos dados: AdC.

⁹³ Ver nota de rodapé 59.

Tabela 1. Índices de concentração dos produtos e serviços bancários analisados em 2024

	CR5	IHH
Depósitos à ordem	70,7%	1.323
Depósitos a prazo	80,6%	1.587
Crédito à habitação	85,0%	1.618
Crédito ao consumo	94,6%	4.065

Fonte dos dados: Bancos (pedido de elementos de informação). Tratamento dos dados: AdC.

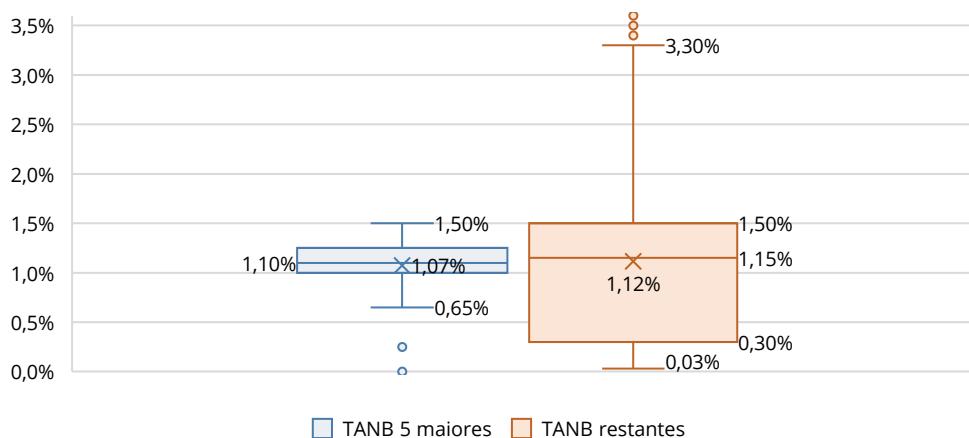
III.2.1. Grau de concentração e concorrência

46. **Em termos gerais, mercados mais concentrados tendem a ser menos competitivos. Esta tendência é mais forte quando esses mercados se caracterizam por barreiras significativas à entrada, por custos de mudança significativos e por algum grau de inércia dos consumidores**, designadamente em termos de procurar a melhor oferta. Estas considerações foram já tecidas no estudo da AdC, em conjunto com o Banco de Portugal, de 2009⁹⁴, concluindo que os custos de mudança na banca a retalho em Portugal podem originar entraves à concorrência e gerar perdas de bem-estar para os consumidores.
47. **Neste contexto, os principais bancos enfrentam menos pressão em oferecer remunerações mais atrativas ou comissões mais reduzidas em comparação com bancos de menor dimensão.** Se um banco tiver uma quota de mercado relativamente elevada e, por conseguinte, uma base de clientes existente relativamente grande, esse banco tem um incentivo para fixar preços elevados, enquanto os bancos de menor dimensão terão de oferecer remunerações mais atrativas ou comissões mais baixas, a fim de atrair novos clientes.
48. **As remunerações dos depósitos a prazo são um exemplo ilustrativo destas variações ao nível da dimensão e longevidade das principais instituições face a instituições de menor dimensão.** Em novembro de 2025, a oferta de depósitos a prazo dos cinco principais bancos era menos atrativa, em termos de taxa de juro, em Portugal do que a média da Zona Euro⁹⁵. Os bancos mais pequenos apresentam ofertas de depósitos a prazo para particulares mais atrativas do que os cinco principais bancos e inclusive, em alguns casos, a remunerações mais atrativas do que a média da Zona Euro. A pesquisa permite ainda verificar uma menor dispersão da taxa de juro anual bruta (TANB) no caso dos cinco principais bancos.

⁹⁴ Ver AdC/Banco de Portugal (2009), "Mobilidade no Sector da Banca a Retalho em Portugal".

⁹⁵ A pesquisa foi efetuada, em 11.11.2025, através de informação recolhida em cada ficha de informação normalizada (FIN) para as ofertas disponibilizadas nos sites dos bancos considerados (ver nota de rodapé 96).

Figura 7. Dispersão da TANB dos depósitos a prazo até 1 ano dos 5 principais bancos e dos restantes bancos⁹⁶



Fonte: Bancos (FIN de ofertas principais de depósitos a prazo disponibilizados). Tratamento: AdC.

49. Também ao nível das comissões bancárias, existem diferenças entre os bancos em relação à isenção e aos escalões de comissionamento aplicados às contas à ordem.

Segundo o inquérito a consumidores, mais de 75% dos clientes do Millennium BCP, da CGD, do BPI e do Novo Banco pagam comissões associadas à sua conta à ordem principal. Pelo contrário, apenas cerca de 1% dos clientes do Activobank e cerca de 27% dos clientes do Banco CTT pagam comissões. Os clientes do Banco CTT, Montepio e Crédito Agrícola reportam, em média, os valores de comissões cobradas mais baixos.

III.2.2. Entrada recente e capacidade limitada de introduzir pressão concorrencial

50. As últimas entradas de novos operadores ocorreram sobretudo sob a forma de bancos digitais, incluindo de sucursais/filiais de bancos já estabelecidos (e.g., Moey! do Crédito Agrícola e Openbank do Santander Totta) e de fintechs. A Tabela 2 apresenta exemplos dessas entradas no setor.

Tabela 2. Recentes entrantes no mercado da banca de retalho em Portugal

Banco	Registo de atividade no Banco de Portugal ⁹⁷	Ofertas disponíveis ⁹⁸
Revolut Bank UAB - Sucursal em Portugal	Julho de 2025	Contas correntes (digitais com IBAN nacional), cartões de débito, cartões de crédito, empréstimos pessoais, contas poupança e produtos de investimento

⁹⁶ Consideram-se como os 5 maiores bancos: CGD, Santander Totta, Millennium BCP, Novobanco e BPI. São considerados bancos de menor dimensão: ABANCA, Banco CTT, Banco Finantia, Banco Carregosa, Banco Invest, Montepio, Bankinter, BBVA, BIG, Caixa Agrícola de Torres Vedras, Caixa Agrícola de Mafra, CEMAH, Crédito Agrícola, EuroBIC, Haitong Bank, Activobank. Os dados incluem apenas as ofertas principais de depósitos a prazo dos bancos com prazo igual ou inferior a 1 ano. Note-se que as ofertas incluídas variam quanto a prazo, montantes máximos e mínimos de constituição e manutenção, bem como exigências de acesso. Retirando-se da análise Caixa Agrícola de Torres Vedras, Caixa Agrícola de Mafra, CEMAH, Crédito Agrícola (bancos cooperativos e regionais) a mediana das ofertas dos bancos de menor dimensão é de 1,50%.

⁹⁷ O início da atividade destas entidades, conforme registado na [lista das entidades autorizadas do Banco de Portugal](#), pode não coincidir com o início efetivo da operação no país, o qual pode ocorrer posteriormente. Por exemplo, o Openbank obteve a sua licença junto do Banco de Portugal em 01.12.2017 (ver [aqui](#)), mas só iniciou as suas atividades em Portugal em 2019 (ver [página da internet do Banco de Portugal](#)).

⁹⁸ As ofertas descritas foram conferidas em 15.01.2026.

Banco	Registo de atividade no Banco de Portugal ⁹⁷	Ofertas disponíveis ⁹⁸
NICKEL, Financière des Paiements Electroniques, SAS - Sucursal em Portugal	Setembro de 2021	Contas correntes (digitais com IBAN nacional) e cartões de débito
Bunq B.V.	Setembro de 2019	Contas correntes (digitais), cartões de débito, cartões de crédito, contas poupança e depósitos a prazo
Moey! (Banco digital do Crédito Agrícola)	Setembro de 2019	Contas correntes (digitais com IBAN nacional), cartões de débito, empréstimos pessoais e contas poupança
Wise Europe SA	Março de 2019	Contas correntes (digitais), cartões de débito e produtos de investimento
Openbank (Banco digital do Santander Totta)	Dezembro de 2017	Contas correntes (digitais), cartões de débito, empréstimos pessoais, contas poupança, depósitos a prazo e produtos de investimento
N26 Bank SE	Setembro de 2016	Contas correntes (digitais), cartões de débito, empréstimos pessoais, contas poupança e produtos de investimento
Klarna Bank AB	Março de 2016	Contas correntes (digitais), cartões de débito, empréstimos de curto prazo ("buy now, pay later") e contas poupança

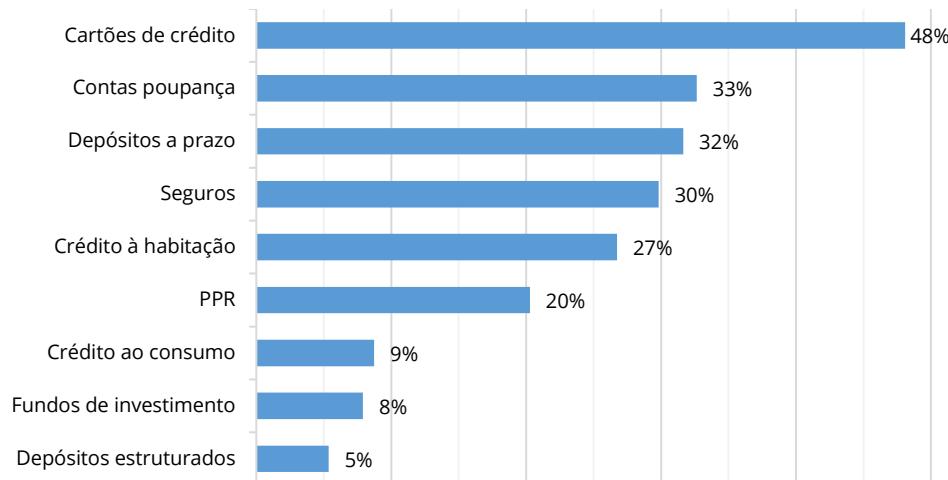
51. **Apesar da entrada recente de alguns *players*, existe um conjunto de fatores, do lado da procura, passíveis de limitar a capacidade de novos entrantes conseguirem captar uma base de clientes significativa⁹⁹.**
52. **Um fator determinante para a mobilidade na banca a retalho em Portugal é a elevada longevidade da relação dos consumidores com os bancos. Em dezembro de 2024, cerca de 56% das contas de depósito à ordem tinham uma idade superior a 10 anos** e cerca de 32% das mesmas contas ultrapassavam os 20 anos de existência¹⁰⁰, sendo esses valores mais expressivos no caso dos cinco principais bancos, o que reflete a menor mobilidade dos clientes nesses bancos¹⁰¹. No mesmo sentido, segundo o inquérito a consumidores, cerca de 65% dos inquiridos detêm a sua conta principal há mais de 10 anos, aumentando esse valor para cerca de 80% no caso de uma longevidade superior a cinco anos.
53. **A relação de longevidade permite ao banco onde um cliente tem a conta à ordem principal mais facilmente prestar serviços adicionais.** Segundo o inquérito a consumidores, a larga maioria dos inquiridos adquire produtos adicionais (apenas cerca de 16% refere não ter nenhum produto adicional associado à conta principal). A Figura 8 sintetiza a distribuição dos principais produtos reportados. Os produtos principais associados à conta à ordem principal são o cartão de crédito, contas poupança, depósitos a prazo, seguros e crédito à habitação.

⁹⁹ Existirão, ainda, barreiras à entrada e à expansão de outra natureza, nomeadamente, legais e regulatórias.

¹⁰⁰ Fonte dos dados: Bancos (pedido de elementos de informação). Tratamento dos dados: AdC.

¹⁰¹ Tomando em consideração esses bancos, em dezembro de 2024, cerca de 61% das contas de depósito à ordem tinham uma idade superior a 10 anos e cerca de 36% das mesmas contas ultrapassavam os 20 anos de existência.

Figura 8. Distribuição dos principais produtos financeiros associados à conta à ordem principal¹⁰²



Fonte: Inquérito da AdC aos consumidores da banca a retalho em Portugal.

- 54. **A dimensão e a longevidade da relação dos clientes bancários junto dos principais bancos são fatores que contribuirão para dificultar que novos entrantes e bancos de menor dimensão sejam capazes de captar uma base de clientes significativa.¹⁰³**
- 55. **Adicionalmente, a escolha do banco principal pelos consumidores continua a ser fortemente influenciada pela proximidade, apesar do aumento da disponibilidade de canais digitais dos bancos.** Ainda que o número de balcões de atendimento presencial dos bancos tenha vindo a diminuir desde 2010, quer a nível europeu¹⁰⁴ quer em Portugal¹⁰⁵, a proximidade dos balcões foi apontada, segundo o inquérito a consumidores, como o principal motivo de escolha de banco pelos inquiridos (cerca de 21%). Outras razões incluem a recomendação e as condições de empréstimo (ambas com cerca de 15%), bem como o valor das comissões (cerca de 13%).
- 56. **A presença física dos bancos junto dos consumidores tem implicações na capacidade de expansão de certos bancos, particularmente dos bancos digitais.** Com efeito, a evolução da presença física pode influenciar a forma como determinados consumidores interagem com as instituições e conduzem os processos de contratação, em especial em segmentos mais dependentes do atendimento presencial ou em territórios com menor densidade de oferta. Não obstante, a decisão sobre a localização e o número de balcões decorre da liberdade de iniciativa económica das instituições, sendo estas, incluindo novos entrantes, livres de abrir ou encerrar balcões, ou adotar formas alternativas de presença física, nas zonas em que identifiquem procura suficiente. Com a crescente digitalização do setor bancário, têm surgido igualmente instituições com presença unicamente digital no atendimento ao cliente.
- 57. **O fenómeno de multibanking – i.e. utilização de diferentes instituições de crédito – poderá limitar o poder de mercado dos principais bancos. No entanto, a informação disponível indica que terá maior prevalência sobre a população mais jovem e com ensino superior.** Em concreto, segundo o inquérito dos consumidores, o multibanking é mais comum entre

¹⁰² Foram obtidas 2.512 respostas de 1.100 inquiridos (cada inquirido pode reportar múltiplos produtos que são contabilizados individualmente como uma resposta).

¹⁰³ Ver OECD (2025), "Balancing Prudential Regulation and Competition Considerations in Banking", que identifica a inércia dos consumidores, os custos de mudança e a longevidade das relações bancárias como barreiras à entrada e à expansão no setor da banca a retalho.

¹⁰⁴ Fonte: [dados BCE](#).

¹⁰⁵ Fonte: [dados BCE](#).

indivíduos com ensino superior (cerca de 42%) e entre os indivíduos cuja conta à ordem principal está sediada no Activobank (do Millennium BCP) e num conjunto de bancos de menor dimensão (e.g. Bankinter, ABANCA). A taxa global de *multibanking* na amostra obtida é de 37,5%.

Principais conclusões

- **A conta de depósito à ordem desempenha um papel central na relação dos consumidores com os bancos.** Os consumidores associam vários produtos e serviços financeiros à sua conta de depósito à ordem principal.
- **A atividade de intermediação de crédito tem assumido uma expressão cada vez mais significativa. Todavia, verifica-se um risco de conflito de interesses** na atividade de intermediação de crédito a título vinculado e a título acessório. Esse potencial conflito de interesses poderá ter um impacto na informação disponibilizada aos consumidores e, dessa via, na concorrência no mercado do crédito.
- **Os cinco maiores bancos têm detido, sistematicamente, uma parcela significativa dos ativos do setor,** superior à média da UE.
- **Em mercados mais concentrados, sobretudo quando coexistem barreiras à entrada e inércia dos consumidores, a pressão concorrencial tende a ser menor,** observando-se, no contexto nacional, remunerações de depósitos a prazo menos atrativas nos cinco principais bancos face à média da Zona Euro e a bancos de menor dimensão, e diferenças relevantes ao nível das comissões bancárias entre instituições.
- **Apesar de fatores que poderão atenuar o poder de mercado dos principais bancos,** como a prática de *multibanking* e a **entrada recente de novos operadores**, sob a forma de bancos digitais e *fintechs*, **condições como a longevidade da relação bancária, a associação de múltiplos produtos e a proximidade de balcões, tendem a limitar a capacidade de novos entrantes captarem clientes.**

IV. MOBILIDADE NA BANCA A RETALHO

58. **A mobilidade dos consumidores na banca a retalho envolve, de um modo geral, momentos de pesquisa de ofertas alternativas, comparação de ofertas pesquisadas, contratação de produto ou serviço e eventual mudança de banco.** Esses momentos são interdependentes, e nessa medida, uma eventual dificuldade numa das etapas iniciais repercutir-se-á nas restantes etapas, o que condiciona a capacidade dos consumidores para tomar decisões informadas e, consequentemente, para pressionar os bancos a competir de forma mais dinâmica.

IV.1. PROCURA DE ALTERNATIVAS BANCÁRIAS

59. **Segundo o inquérito a consumidores, cerca de 69% dos inquiridos não procuraram informação sobre contas de depósito à ordem de outros bancos nos últimos cinco anos.** Este resultado observa-se num contexto de elevada longevidade da relação dos consumidores com os bancos, em particular com os cinco principais bancos, o que reflete uma menor mobilidade dos seus clientes¹⁰⁶.
60. **Cerca de 60% desses inquiridos invocaram como razão para tal fatores que refletem a existência de dificuldades na pesquisa de informação, como seja a percepção de**

¹⁰⁶ Ver parágrafo 53.

homogeneidade das ofertas¹⁰⁷, a existência de empréstimos no banco atual¹⁰⁸ e a expectativa de que a mudança exigiria tempo e esforço¹⁰⁹. Um outro conjunto relevante de fatores que motivaram a ausência de pesquisa prende-se com a satisfação, a confiança ou a relação de proximidade com o gestor de conta¹¹⁰. Estes resultados podem sinalizar que, pelo menos, para esse conjunto de inquiridos, os produtos bancários que têm neste momento são competitivos. No entanto, tal não é necessariamente compatível com a estabilidade de quotas de ativos dos cinco principais bancos, com a elevada longevidade da relação dos consumidores com os bancos e com a existência de ofertas com alguns atributos mais atrativos disponíveis no mercado¹¹¹, o que sinaliza alguma inércia por parte dos consumidores, bem como com a complexidade no exercício de comparação de alternativas¹¹².

61. **Por sua vez, cerca de 32% dos inquiridos procuraram informação sobre contas de depósito à ordem de outros bancos nos últimos cinco anos**, sendo essa procura mais frequente entre os inquiridos mais jovens¹¹³ e os inquiridos com níveis de escolaridade mais elevados¹¹⁴. Os mesmos padrões foram observados no âmbito da mudança de conta¹¹⁵.
62. **Esses consumidores fundamentaram a pesquisa, designadamente, com a procura por comissões mais baixas** (cerca de 66%) e a procura por depósitos mais atrativos (cerca de 40%). Tal sugere que a pesquisa tende a ser orientada por diferenças percecionadas em preço e remuneração, em detrimento de atributos contratuais menos observáveis.
63. **Outro fator determinante para a mobilidade na banca a retalho em Portugal é o reduzido nível de literacia financeira e digital dos consumidores, que tendem a impactar de forma negativa a capacidade dos consumidores de pesquisarem ofertas alternativas.** Tal foi salientado no âmbito da consulta ao mercado e em reuniões com stakeholders¹¹⁶. Note-se que, em 2023, Portugal ocupou o penúltimo lugar entre os países europeus, com apenas 16% dos consumidores a apresentarem um alto nível de literacia financeira, e 11% na avaliação global de literacia financeira¹¹⁷. Verifica-se, todavia, um conjunto relevante de iniciativas, a nível nacional e europeu, no sentido de melhorar o nível de literacia financeira¹¹⁸.

¹⁰⁷ Cerca de 25% dos inquiridos que não pesquisaram alternativas identificaram, pelo menos, essa razão.

¹⁰⁸ Cerca de 20% dos inquiridos que não pesquisaram alternativas identificaram, pelo menos, essa razão.

¹⁰⁹ Cerca de 19% dos inquiridos que não pesquisaram alternativas identificaram, pelo menos, essa razão.

¹¹⁰ Entre os inquiridos que não pesquisaram alternativas, cerca de 72% indicaram, pelo menos, um motivo associado à satisfação, à confiança ou à relação de proximidade com o gestor de conta.

¹¹¹ Cf. capítulo III.2 *supra*.

¹¹² Cf. discutido no capítulo seguinte.

¹¹³ Cerca de 38% dos inquiridos com idade inferior ou igual a 50 anos procuraram informação sobre contas de depósito à ordem de outros bancos nos últimos cinco anos, diminuindo esse valor para cerca de 24% no caso dos restantes inquiridos.

¹¹⁴ Cerca de 37% dos inquiridos cujo nível de escolaridade é o ensino superior procuraram informação sobre contas de depósito à ordem de outros bancos nos últimos cinco anos, diminuindo esse valor para cerca de 24% no caso dos restantes inquiridos.

¹¹⁵ A mudança de conta revelou ser mais frequente entre inquiridos com idade inferior ou igual a 35 anos (cerca de 16%) do que entre os restantes inquiridos (cerca de 6%) e entre inquiridos cujo nível de escolaridade é o ensino superior (cerca de 14%) do que entre os restantes inquiridos (cerca de 7%).

¹¹⁶ No âmbito da consulta ao mercado, a AIP, a *Citizens' Voice*, a DGC e a CCP assinalaram os reduzidos níveis de literacia financeira dos consumidores, que prejudicam a sua capacidade de compreender, comparar e utilizar produtos e serviços bancários e, potencialmente, ampliam a assimetria de informação existente entre os bancos e os consumidores. Em reuniões, a ACOP, a apDC, a UGC e a DECO referiram que a iliteracia financeira dos consumidores limita a pesquisa por ofertas alternativas e a mudança de banco e, nesse sentido, identificaram dificuldades práticas na contratação através de meios digitais e no entendimento de documentação, sobretudo em segmentos mais vulneráveis da população.

¹¹⁷ Ver "Flash Eurobarometer 525 Monitoring the level of financial literacy in the EU", elaborado pela CE e publicado em julho de 2023.

¹¹⁸ Destacam-se, a nível europeu, (i) a estratégia da UE para a literacia financeira, de setembro de 2025, que prevê, em particular, ações de sensibilização para a literacia financeira à escala europeia e o apoio aos Estados-Membros no desenvolvimento de iniciativas destinadas a reforçar as competências financeiras dos cidadãos, e (ii) a recomendação da CE no sentido da criação de regimes de contas de poupança e de investimento adotada em setembro de 2025, a fim de promover a participação dos

IV.2. COMPARAÇÃO DE ALTERNATIVAS BANCÁRIAS

64. **A comparação das ofertas pesquisadas constitui um momento em que emergem dificuldades adicionais. De modo geral, os consumidores sentem dificuldades na identificação e na quantificação dos seus encargos** ao longo do ciclo de vida dos produtos e serviços bancários, sobretudo devido à dispersão e à forma de apresentação da informação, como salientado no âmbito da consulta ao mercado e em reuniões com *stakeholders*¹¹⁹. Estas dificuldades verificam-se ainda que o quadro legal e regulamentar tenha evoluído no sentido de promover a harmonização da terminologia utilizada e a normalização da informação disponibilizada (ver Caixa 3).
65. **A dificuldade de comparação de alternativas pode intensificar-se no caso de vendas agregadas.** Nesse caso, a multiplicidade de possíveis combinações de produtos e serviços e a existência de benefícios condicionais aos produtos e serviços contratados dificultam a avaliação (individual) de cada componente vendida e, consequentemente, a comparação entre instituições, aspecto referido no âmbito da consulta ao mercado e em reuniões com *stakeholders*¹²⁰.
66. **As ferramentas de comparação e simulação disponíveis (públicas e privadas) mitigam os custos de pesquisa e comparação, mas o seu potencial como instrumentos de disciplina concorrencial poderia ser superior.** De facto, essas ferramentas continuam a ter limitações, associadas, em particular, à complexidade de utilização e à limitada capacidade de personalização¹²¹, que prejudicam a capacidade de cálculo do custo efetivo a suportar pelo consumidor.

investidores não profissionais nos mercados de capitais. Já nível nacional, releva destacar o (i) Plano Nacional de Formação Financeira (PNFF), lançado em 2011, que visa contribuir para elevar o nível de conhecimentos financeiros da população e promover a adoção de atitudes e comportamentos financeiros adequados; e (ii) a Estratégia de Literacia Financeira Digital para Portugal, de maio de 2023, elaborada pela OECD para o Banco de Portugal com apoio da CE, que se destina a capacitar a população para a utilização de serviços financeiros digitais e a contribuir para reduzir a exclusão financeira digital.

¹¹⁹ No âmbito da consulta ao mercado, a *Citizens' Voice*, a DECO, a ANICA, a AIP e a DGC e, em reuniões, a ANICA, a ACOP e a DECO fizeram referência à extensão, à complexidade e à densidade da informação disponibilizada aos consumidores, que tendem a dificultar as suas comparação e compreensão. Já o Banco de Portugal e APB, no âmbito da consulta ao mercado, consideraram que essa informação, sendo extensa, mas simples, clara e padronizada, permite aos consumidores tomarem decisões informadas.

¹²⁰ No âmbito da consulta ao mercado, a AIP, a *Citizens' Voice*, a DECO e um consumidor individual e, em reuniões, *Citizens' Voice* e a DECO apresentaram uma perspetiva idêntica. Já a APB destacou que as vendas agregadas podem gerar ganhos de conveniência e de eficiência.

¹²¹ Nesse contexto, no âmbito da consulta ao mercado, a *Citizens' Voice*, a DECO, a DGC e a AIP defenderam o alargamento das funcionalidades e a maior automatização das ferramentas em causa, tendo a APB reconhecido existir espaço para aprofundar as ferramentas. Em reuniões, a apDC e a DECO referiram que, mesmo com essas ferramentas, os consumidores continuam a sentir significativas dificuldades no exercício de comparação de ofertas, designadamente nos casos em que a informação é dispersa e/ou tem um carácter técnico relevante.

Caixa 3. Enquadramento legal nacional relevante no que concerne à comparabilidade de ofertas bancárias

No que concerne às contas de pagamento, importa destacar as seguintes medidas do Decreto-Lei nº 107/2017 com vista a melhorar a comparabilidade e transparência das comissões:

- (i) As instituições de crédito ficam obrigadas a utilizar a definição de uma lista de serviços representativos e terminologia harmonizada¹²²;
- (ii) a disponibilização gratuita aos consumidores do Documento de Informação sobre Comissões (DIC), entregue antes da celebração do contrato, e do Extrato Anual de Comissões (EAC); e
- (iii) a criação do portal de comparação de comissões acessível de forma gratuita e imparcial¹²³.

Complementarmente, o Banco de Portugal emitiu a Carta-Circular nº 24/2014/ DSC¹²⁴, que estabelece um conjunto de boas práticas, nomeadamente que (i) as instituições disponibilizem uma conta de depósito à ordem padronizada com características uniformes (“conta base”) e uma comissão de manutenção única que englobe os serviços essenciais associados à conta; e (ii) o valor da comissão não varie em função do saldo médio da conta.

No que concerne ao crédito, releva destacar o Decreto-Lei nº 133/2009, relativo ao crédito ao consumo, e o Decreto-Lei nº 74-A/2017, relativo ao crédito à habitação. Estes diplomas visam reduzir as assimetrias de informação entre mutuantes e consumidores e prevenir práticas de venda associada obrigatoria, reforçando a proteção do consumidor.

Entre as disposições mais relevantes encontram-se os deveres de publicação e de informação pré-contratual, a comunicação uniforme dos custos do crédito¹²⁵ e o direito do consumidor ao reembolso antecipado.

O Decreto-Lei nº 133/2009 regula a prestação de informação pré-contratual¹²⁶ através da Ficha Europeia de Informação Normalizada (FIN)¹²⁷, enquanto o Decreto-Lei nº 74-A/2017 estabelece idêntica obrigação no âmbito da Ficha de Informação Normalizada Europeia (FINE) para os créditos de habitação¹²⁸. Ambos os regimes impõem padrões uniformes de comunicação, assegurando que o consumidor dispõe de informação comparável antes da celebração do contrato.

Ambos os diplomas proíbem práticas de venda associada obrigatoria¹²⁹. No caso dos contratos de crédito à habitação, o Decreto-Lei nº 74-A/2017 determina que no caso de vendas associadas facultativas, as instituições ficam obrigadas a apresentar uma simulação detalhada da prestação para cada item de desconto entre o spread base e o spread contratado, tanto no momento inicial da contratação como, a pedido do cliente, ao longo da vigência do contrato¹³⁰.

No crédito à habitação, o diploma estabelece comissões de amortização antecipada máximas de 0,5% no caso de taxa variável e de 2% para contratos a taxa fixa¹³¹.

No crédito ao consumo, o diploma estabelece comissões de reembolso antecipado máximas de 0,5% para contratos a taxa fixa quando falte mais de um ano para o termo do contrato, ou de 0,25% se o prazo remanescente for igual ou inferior a um ano. Nos contratos a taxa variável, não são devidos quaisquer encargos pela amortização antecipada¹³². O Decreto-Lei nº 133/2009 estabelece ainda limites máximos às taxas de juro. Nos termos do regime aplicável, as taxas máximas correspondem à TAEG média praticada pelas instituições de crédito no trimestre anterior, acrescida de um quarto¹³³.

IV.3. CONTRATAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS BANCÁRIOS

67. Após a pesquisa e a comparação de ofertas alternativas, a escolha de uma oferta pelo consumidor dá início à fase de contratação, que envolve dificuldades ao nível da

¹²² Aviso do Banco de Portugal nº 11/2018.

¹²³ O artigo 11º determina que a página da Internet comparadora seja gerida pelo Banco de Portugal, assegurando atualização, precisão e imparcialidade da informação. Disponível [aqui](#).

complexidade da informação disponibilizada pelos bancos. Essa complexidade decorre, em particular, da extensão e da diversidade dos documentos e do carácter técnico da linguagem utilizada, conforme referido no âmbito da consulta ao mercado e em reuniões com *stakeholders*¹³⁴. Essas dificuldades tendem a assumir particular relevo no caso de produtos e serviços de maior impacte financeiro, como o crédito à habitação.

68. **Nesse contexto, os intermediários de crédito podem desempenhar um papel relevante¹³⁵.** Contudo, esse papel pode não ser plenamente alcançado caso os seus incentivos não estejam totalmente alinhados com os incentivos dos consumidores e não sejam plenamente compreendidos pelos consumidores. Este foi um dos aspetos sinalizados no âmbito da consulta ao mercado e em reuniões com *stakeholders*¹³⁶.

IV.4. MUDANÇA DE BANCO

69. **Segundo o inquérito a consumidores, cerca de 89% dos inquiridos não mudaram de conta principal nos últimos cinco anos. Um conjunto relevante desses inquiridos (cerca de 73%) identificam dificuldades na comparação das ofertas e custos de mudança percecionados. Estes resultados refletem um contexto de fraca mobilidade e de limitada pressão concorrencial no setor.** Destacam-se os seguintes fatores identificados pelos inquiridos para não motivar a mudança de conta relacionados com dificuldades de mudança:
- (i) a expectativa de exigência de tempo e esforço desadequados¹³⁷, frequentemente combinada com receio de erros no processo de mudança¹³⁸, dificuldades na mudança de débitos diretos e transferências¹³⁹ ou desconhecimento das tarefas necessárias¹⁴⁰;

¹²⁴ [Carta-Circular nº 24/2014/DSC](#).

¹²⁵ O [Aviso nº 10/2014 do Banco de Portugal](#) complementa este regime, concretizando os deveres de informação periódica das instituições durante a vigência dos contratos de crédito ao consumo, nomeadamente a obrigação de envio regular de extratos, a informação específica em caso de incumprimento ou reembolso antecipado e a prestação clara e atualizada dos encargos, juros e comissões.

¹²⁶ Como a Taxa Anual Nominal (TAN), Taxa Anual de Encargos Efetiva Global (TAEG), montante total imputado, periodicidade, número de prestações, e as condições de reembolso antecipado, nos termos do artigo 6º do Decreto-Lei nº 133/2009.

¹²⁷ A sigla FIN não consta diretamente do Decreto-Lei nº 133/2009, tendo sido posteriormente introduzida pela [Instrução nº 12/2013 do Banco de Portugal](#), que determina as informações a prestar pelas instituições de crédito aos consumidores de acordo com os modelos de FIN previstos nos anexos da referida Instrução.

¹²⁸ Artigo 13º do Decreto-Lei nº 74-A/2017.

¹²⁹ Conforme o disposto no artigo 29º do Decreto-Lei nº 133/2009 relativo ao crédito ao consumo.

Nos termos do artigo 11º do Decreto-Lei nº 74-A/2017, o mutuante pode ainda assim exigir ao consumidor no âmbito de um crédito à habitação: (i) a abertura de uma conta de depósito à ordem para processamento do crédito, devendo, nesse caso, aceitar uma conta aberta noutra instituição de crédito; (ii) a celebração de contratos de seguro, desde que sejam aceites seguros de outros prestadores com nível de cobertura equivalente.

¹³⁰ Nº 4 do artigo 11º do Decreto-Lei nº 74-A/2017.

¹³¹ Artigo 23º do Decreto-Lei nº 74-A/2017.

¹³² Artigo 19º do Decreto-Lei nº 133/2009.

¹³³ Artigo 28º do Decreto-Lei nº 133/2009.

¹³⁴ No âmbito da consulta ao mercado, a *Citizens' Voice*, a DECO, a ANICA, a AIP e a DGC e, em reuniões, a ACOP e a UGC fizeram referência à burocracia, às extensão e complexidade documentais e às dificuldades de acesso presencial aos bancos fora dos centros urbanos (associadas ao encerramento de agências ou à diminuição dos serviços prestados pelas agências).

¹³⁵ Ver parágrafos 36 a 41.

¹³⁶ No âmbito da consulta ao mercado, a *Citizens' Voice* alertou para os riscos de conflitos de interesses entre os intermediários de crédito e os consumidores e para a importância da transparência dos incentivos desses agentes. Em reuniões, a DECO e a *Citizens' Voice* relataram casos de aconselhamento desadequado de consumidores por intermediários de crédito, tendo a UGC considerado que a clareza e a transparência quanto aos incentivos dos intermediários de crédito são cruciais para garantir a maximização do benefício dos consumidores decorrente da prestação de serviços por esses agentes.

¹³⁷ Cerca de 21% dos inquiridos que não mudaram de conta identificaram, pelo menos, essa razão.

¹³⁸ Cerca de 9% dos inquiridos que não mudaram de conta identificaram, pelo menos, essa razão.

¹³⁹ Cerca de 10% dos inquiridos que não mudaram de conta identificaram, pelo menos, essa razão.

¹⁴⁰ Cerca de 4% dos inquiridos que não mudaram de conta identificaram, pelo menos, essa razão.

- (ii) a existência de empréstimos no banco atual¹⁴¹, o que pode traduzir dificuldades na mudança acrescidas decorrentes da contratualização desses produtos; e
- (iii) a percepção de inexistência de alternativas melhores¹⁴² e a percepção de homogeneidade das ofertas¹⁴³, o que pode denotar a importância de ferramentas de comparação e simulação eficazes, que evidenciem as diferenças entre ofertas.
70. **Por sua vez, a satisfação com o banco atual, a confiança na instituição e/ou a proximidade com o gestor de conta foram referidas por 63% dos inquiridos que não mudaram de conta¹⁴⁴. Ainda que possam sinalizar satisfação com a oferta bancária, estes valores são também compatíveis com um contexto de constrangimentos à mobilidade.** Conforme explicado no parágrafo 60, a estabilidade de quotas dos cinco principais bancos e a elevada relação de longevidade com esses bancos, a par do elevado número de inquiridos que não pesquisaram informação e que não mudaram de conta nos últimos cinco anos, sinalizam uma fraca resposta dos consumidores¹⁴⁵. Acresce que os valores de não mudança de conta, por um lado, e de satisfação com o banco atual, por outro lado, são compatíveis com inquéritos análogos promovidos por outras autoridades da concorrência e que motivaram recomendações com vista a melhorar os níveis de pesquisa e de comparabilidade de ofertas, bem como os níveis de mudança de banco¹⁴⁶.
71. **A elevada proporção de inquiridos que não mudaram de conta tendo pesquisado ofertas alternativas (cerca de 78%) pode decorrer de dificuldades de comparação das ofertas e dos custos de mudança percecionados.** Para os inquiridos em causa, essas dificuldades foram fatores mais relevantes (cerca de 79%) face à fase de pesquisa (cerca de 60%), o que traduz a (expectável) maior importância desses fatores na decisão de mudar relativamente à decisão de pesquisar. Em particular, ganham relevo justificações como a percepção de inexistência de alternativas melhores¹⁴⁷, o tempo e esforço para mudar não compensarem¹⁴⁸, a percepção de homogeneidade das ofertas disponíveis¹⁴⁹ e a existência de empréstimos no banco atual¹⁵⁰, em detrimento de fatores associados a uma preferência ativa pelo banco atual¹⁵¹.
72. **Já cerca de 11% dos inquiridos mudaram de conta principal nos últimos cinco anos.** Note-se que, em outubro de 2022, cerca de 14% dos portugueses titulares de uma conta de depósito à ordem declararam ter mudado de banco nos cinco anos anteriores¹⁵². O banco novo escolhido

¹⁴¹ Cerca de 20% dos inquiridos que não mudaram de conta identificaram, pelo menos, essa razão.

¹⁴² Cerca de 24% dos inquiridos que não mudaram de conta identificaram, pelo menos, essa razão.

¹⁴³ Cerca de 21% dos inquiridos que não mudaram de conta identificaram, pelo menos, essa razão.

¹⁴⁴ Em particular, a satisfação com o banco atual foi referida por cerca de 43% desses inquiridos, a confiança na instituição por cerca de 42%, e a proximidade com o gestor de conta por cerca de 10%.

¹⁴⁵ Esta conclusão encontra-se alinhada com o estudo da CMA (e.g., parágrafo 6.15), citado *supra*.

¹⁴⁶ A título exemplificativo: (i) na Austrália, em 2023, 81% dos inquiridos não teriam mudado a sua conta bancária principal nos últimos 3 anos (ver "[Retail Deposits Research - Final Summary Report](#)", publicado pela ACCC); e (ii) no Reino Unido, em 2015, 86% dos inquiridos responderam não mudaram de conta bancária principal nos últimos três anos (ver "[Personal Current Account Investigation](#)", publicado pela CMA em 2015). Igualmente, o valor associado à satisfação situa-se numa ordem de grandeza semelhante, ainda que inferior, à observada em inquéritos conduzidos por outras autoridades de concorrência. A título ilustrativo, na Austrália, em 2023, 56% dos inquiridos indicaram a satisfação como motivo para não terem mudado de banco nos três anos anteriores (ver inquérito "[Retail Deposits Research - Final Summary Report](#)" publicado pela ACCC) e, no Reino Unido, em 2015, essa proporção foi de 51% (ver inquérito "[Personal Current Account Investigation](#)", conduzido pela CMA).

¹⁴⁷ Cerca de 33% dos inquiridos que pesquisaram e não mudaram de conta identificaram, pelo menos, essa razão.

¹⁴⁸ Cerca de 25% dos inquiridos que pesquisaram e não mudaram de conta identificaram, pelo menos, essa razão.

¹⁴⁹ Cerca de 22% dos inquiridos que pesquisaram e não mudaram de conta identificaram, pelo menos, essa razão.

¹⁵⁰ Cerca de 19% dos inquiridos que pesquisaram e não mudaram de conta identificaram, pelo menos, essa razão.

¹⁵¹ Entre os inquiridos que pesquisaram por contas alternativas, mas não mudaram de conta de depósito à ordem principal nos últimos cinco anos, cerca de 35% referiram a confiança no banco atual, cerca de 34% identificaram a satisfação com o banco atual e cerca de 9% mencionaram a proximidade ao gestor de conta como motivos para a ausência de mudança.

¹⁵² Ver "[Flash Eurobarometer 509 - Retail financial services and products - May-June 2022](#)", elaborado pela CE com base nos resultados de um questionário a consumidores realizado pela Ipsos NV, publicado em 13.10.2022.

por uma parte significativa dos inquiridos que mudaram de banco foi o Bankinter (cerca de 45%), o ActivoBank (cerca de 29%), o Banco CTT (cerca de 15%) ou o Crédito Agrícola (cerca de 14%), tendo os bancos menos selecionados sido o Montepio Geral (cerca de 8%), o Novo Banco (cerca de 8%), o BCP (cerca de 6%) e a CGD (cerca de 4%).

73. **No que respeita à mobilidade interbancária, é de notar que a taxa de *churn*¹⁵³ situou-se, entre 2019 e 2024, entre 5,05%¹⁵⁴ e 6,39%¹⁵⁵ (ver Tabela 3).** Estes valores são inferiores à taxa de mobilidade observada no inquérito a consumidores (cerca de 11%). Esta diferença pode ser explicada pelo facto de a taxa de *churn* captar situações de encerramento efetivo da conta, não abrangendo casos em que a mudança da conta principal ocorre sem encerramento da conta anterior ou sem abertura de uma nova conta principal, por já existir uma relação bancária prévia que passa a assumir esse papel.
74. **Estes valores estão próximos dos registados no já referido estudo da AdC e do Banco de Portugal de 2009, que analisou a taxa de *churn* no período de 2003 a 2007,** com uma variação entre 4,3% (relativa ao número de contas de 2007) e 6,3% (associada ao número de clientes de 2003). Esta fraca evolução sinaliza que se mantém uma fraca resposta dos consumidores, não obstante o aparecimento de bancos digitais e de menor dimensão com ofertas atrativas, ao nível das comissões e/ou de remunerações.

Tabela 3. Taxa de *churn* de contas de depósito à ordem de consumidores particulares entre 2019 e 2024

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Contas	5,61%	5,30%	5,05%	6,01%	5,67%	5,47%
Clientes	6,23%	5,63%	5,40%	6,39%	5,97%	5,58%

Fonte dos dados: Bancos (pedido de elementos de informação). Tratamento dos dados: AdC.

75. **A principal razão indicada pelos inquiridos para a mudança de conta principal foi a expectativa de diminuição do custo incorrido com comissões** (cerca de 61%). **As ofertas de crédito e de depósitos também são determinantes críticos da mudança**, já que foram identificados como motivos: (i) a expectativa de melhoria das condições de empréstimo (cerca de 19%) e/ou a contratação de um novo crédito (cerca de 15%); e/ou (ii) a expectativa de melhoria das condições de depósito (cerca de 18%). É de realçar que a mobilidade de consumidores com crédito à habitação (cerca de 14%) é superior à média (cerca de 11%).
76. **A concretização dessas motivações depende, em grande medida, do acesso a informação sobre ofertas alternativas, o que confere à fase de pesquisa um papel crucial no processo de mudança de banco.** Com efeito, cerca de 23% dos consumidores que pesquisaram

¹⁵³ Sendo as contas de depósito à ordem consideradas o produto base da relação dos consumidores com os bancos, a taxa de perda de consumidores durante um determinado período de tempo é, tipicamente, medida pela taxa de *churn* das contas de depósito à ordem. A taxa de *churn* pode ser calculada como a média entre a taxa de abertura de contas de depósito à ordem (que consiste na divisão do número de contas abertas pelo número de contas no início do período de tempo) e a taxa de encerramento de contas de depósito à ordem (que consiste na divisão do número de contas encerradas pelo número de contas no início do período de tempo). Tal mitiga os seguintes efeitos: (i) a taxa de abertura de contas tende a sobreestimar a mobilidade no setor, já que inclui as contas que não têm subjacente uma mudança de banco (a título exemplificativo, a primeira conta de um consumidor ou a conta de um consumidor de outro banco); e (ii) a taxa de encerramento de contas tende a subestimar a mobilidade no setor, já que inclui as contas de consumidores que saem do mercado (um fenómeno pouco expressivo) e não inclui as contas que não foram utilizadas nos últimos 12 meses (contas passivas). Um indicador mais preciso da mobilidade dos consumidores do que a taxa de *churn* poderia ser a taxa de utilização do serviço de mudança de conta de pagamento previsto no quadro legal e regulamentar. Porém, a utilização desse serviço tem sido despicienda (ver capítulo V.3), o que o torna pouco adequado para tal efeito.

¹⁵⁴ Taxa de *churn* associada ao número de contas verificado em 2021.

¹⁵⁵ Taxa de *churn* associada ao número de clientes verificado em 2022.

alternativas mudaram de banco, face a apenas 5% entre os que não realizaram pesquisa e mudaram, o que traduz uma propensão para a mudança quase cinco vezes superior entre os inquiridos que procuraram ofertas alternativas. Adicionalmente, cerca de 66% dos inquiridos que mudaram de conta principal indicaram ter pesquisado também ofertas alternativas.

77. **Mesmo nos casos em que a mudança de conta ocorre, o processo de mudança de banco apresenta dificuldades operacionais relevantes, em particular associadas ao encerramento da conta antiga**, que foi considerado difícil ou muito difícil por cerca de 18% dos inquiridos que mudaram e por cerca de 19% dos inquiridos que, tendo pesquisado, não concretizaram a mudança.
78. **As dificuldades tendem a traduzir-se em acréscimos da duração do processo de mudança**, que foi superior a um mês no caso de cerca de 15% dos inquiridos que mudaram.
79. **O serviço de mudança de conta de pagamento previsto no quadro legal e regulamentar visa mitigar os efeitos dessas dificuldades. Contudo, a sua utilização tem sido despicada** (ver Tabela 4). **Tal aparenta decorrer, designadamente, do reduzido nível de conhecimento do serviço pelos consumidores, da limitada divulgação do mesmo pelos bancos e de entraves burocráticos** e operacionais à sua utilização, conforme mencionado no âmbito da consulta ao mercado e em reuniões com stakeholders¹⁵⁶. Segundo o inquérito a consumidores, apenas 5% dos inquiridos que não foram informados pelo seu banco sobre a possibilidade de operacionalizar a mudança através do serviço de mudança de conta recorreram a este serviço.¹⁵⁷ Esse valor sobe para 54% no caso dos inquiridos que receberam essa informação.

Tabela 4. Contas abertas utilizando o serviço de mudança de conta de pagamento previsto no quadro legal e regulamentar e consumidores que utilizaram esse serviço entre 2019 e 2024

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Contas	11	12	29	23	35	36	146
Consumidores	18	17	43	29	47	48	202

Fonte dos dados: Bancos (pedido de elementos de informação). Tratamento dos dados: AdC.

80. **Dada a reduzida utilização do serviço de mudança de conta de pagamento previsto no quadro legal e regulamentar, o multibanking ganha relevância acrescida enquanto instrumento para aumentar a dinâmica concorrencial.** Este fenómeno tem ganhado importância em Portugal. Segundo o inquérito a consumidores, cerca de 38% dos inquiridos são titulares de contas em vários bancos.
81. **Contudo, o multibanking aparenta não substituir plenamente a mobilidade do relacionamento bancário principal enquanto fator de dinamização da concorrência.** Com efeito, a maioria dos consumidores com contas de pagamento em vários bancos mantêm a sua conta principal durante longos períodos e concentram no banco em causa as decisões com maior impacte financeiro, como a domiciliação de rendimentos e a contratação de créditos de longo prazo. Em particular, segundo o inquérito a consumidores, cerca de 62% dos inquiridos que têm múltiplas relações bancárias mantêm a conta principal há mais de 10 anos, aumentando esse valor para cerca de 82% no caso dos inquiridos que, sendo titulares de contas de depósito à ordem em vários bancos, não mudaram de conta principal nos últimos cinco anos. Complementarmente, em dezembro de 2024, as contas de depósito à ordem sem atividade nos

¹⁵⁶ No âmbito da consulta ao mercado, a AIP, a DECO, a *Citizens' Voice*, a DGC, a ANICA e a APB e, em reuniões, a *Citizens' Voice*, a ANICA, a DECO e a UGC convergiram nesse entendimento.

¹⁵⁷ De ressaltar que 70% dos consumidores que mudaram de banco afirmaram não ter sido informados pelo seu banco sobre o serviço de mudança de conta durante esse processo.

últimos 12 meses representavam cerca de 21% do total de contas de depósito à ordem¹⁵⁸, tendo a maioria (cerca de 68%) dessas contas mais de 10 anos, o que sugere que uma parte relevante dos consumidores pode não encerrar a conta antiga quando muda de conta principal.

Principais conclusões

- A mobilidade interbancária é condicionada pelas dificuldades sentidas pelos consumidores nos momentos de pesquisa e comparação de ofertas, contratação de produtos ou serviços e mudança de banco.
- A elevada longevidade da relação entre consumidores e bancos, aliada a níveis reduzidos de literacia financeira e digital, tendem a limitar a pesquisa de ofertas, com impacto na dinâmica concorrencial.
- A comparação de ofertas é dificultada pela dispersão e pela forma de apresentação da informação, bem como pela multiplicidade de combinações e de benefícios condicionais associados às vendas agregadas.
- As ferramentas de comparação disponíveis mitigam os custos de pesquisa e comparação, mas o seu potencial de disciplina concorrencial não é plenamente explorado, devido à complexidade de utilização e à limitada capacidade de personalização.
- A contratação de produtos envolve dificuldades associadas à complexidade da informação disponibilizada e ao elevado nível de burocracia dos processos.
- Os intermediários de crédito podem ter um papel relevante no apoio aos consumidores a decisões mais informadas. Contudo, esse papel não é plenamente alcançado dado o reduzido conhecimento por parte dos consumidores quanto às limitações no serviço prestado por esses agentes.
- A utilização do serviço de mudança de conta tem sido despicienda, em resultado, nomeadamente, do reduzido nível de conhecimento do serviço pelos consumidores, da limitada divulgação do mesmo pelos bancos e de entraves burocráticos e operacionais à sua utilização.

V. BARREIRAS À MOBILIDADE E RECOMENDAÇÕES

82. Num contexto de constrangimentos à mobilidade bancária dos consumidores, importa melhor identificar as atuais barreiras à pesquisa e à mobilidade interbancária dos consumidores na banca a retalho em Portugal.
83. Esses constrangimentos não decorrem de uma causa única, pelo que importa aferir da pertinência de um conjunto de medidas que, no seu conjunto, visam mitigar essas barreiras, numa ótica de promoção da concorrência e de maximização do bem-estar dos consumidores. Apresentam-se, nas subsecções seguintes, um conjunto de barreiras e propostas de recomendações dirigidas quer ao legislador quer ao Banco de Portugal.

V.1. LIMITAÇÕES À COMPARABILIDADE E TRANSPARÊNCIA DAS OFERTAS BANCÁRIAS

84. A comparabilidade e a transparência das ofertas bancárias constituem condições essenciais para o funcionamento eficiente da concorrência no setor da banca a retalho.

¹⁵⁸ Fonte dos dados: Bancos (pedido de elementos de informação). Tratamento dos dados: AdC.

85. **No entanto, a comparabilidade pode ser dificultada pela heterogeneidade dos produtos oferecidos e das respetivas estruturas tarifárias.** A prática de vendas agregadas, abordada no capítulo V.7, acentua essa diversidade e complexidade, tornando a leitura transversal dos preçários menos imediata e exigindo maior esforço de análise por parte dos consumidores.
86. **Os legisladores europeu e português têm procurado reforçar os deveres de informação aplicáveis às instituições de crédito,** com vista a melhorar a transparência das condições e a facilitar a comparação das comissões. Entre os diplomas relevantes, destaca-se o Decreto-Lei nº 107/2017, que transpôs a Diretiva 2014/92/UE e introduziu terminologia harmonizada¹⁵⁹, instrumentos de informação normalizados e a obrigação de disponibilização de uma página da Internet de comparação gratuito e independente¹⁶⁰.
87. **Nesse âmbito, as instituições estão obrigadas a adotar a terminologia harmonizada** sempre que comuniquem comissões relativas a um conjunto de serviços representativos das contas de pagamento¹⁶¹.
88. **No entanto, esta harmonização não se estende a outros produtos bancários.** No âmbito da consulta ao mercado, foi reiterada a preocupação quanto à diversidade terminológica e à fragmentação na apresentação dos custos associados às ofertas bancárias¹⁶².
89. **A análise dos preçários de um conjunto de 18 bancos que comercializam crédito à habitação¹⁶³ confirma a existência de elevada heterogeneidade terminológica.** Em particular, são utilizados diferentes termos para designar comissões que aparecem correr à mesma operação, distinguindo-se apenas pela designação adotada por cada instituição. Exemplos incluem, no âmbito de créditos à habitação, as comissões cobradas pela análise do processo de concessão de crédito¹⁶⁴, pela celebração do contrato¹⁶⁵ ou pelo reembolso antecipado¹⁶⁶. Em alguns casos, coexistem mesmo, no seio da mesma instituição, designações semelhantes para comissões com funções pouco diferenciadas do ponto de vista do consumidor¹⁶⁷.
90. **A falta de uniformização terminológica não é exclusiva do mercado nacional.** Nos relatórios bienais da Autoridade Bancária Europeia (EBA) sobre tendências dos consumidores, as autoridades nacionais competentes assinalaram que a clareza dos termos e condições associados às contas de pagamento e às respetivas comissões permanece um fator

¹⁵⁹ A Diretiva 2014/92/UE determinou a criação, em cada Estado-Membro, de uma lista de serviços mais representativos, acompanhada de uma terminologia normalizada (artigo 3º). Essa lista serve como referência para todos os bancos, sendo com base nela que devem descrever as suas comissões. A terminologia foi fixada pelo Regulamento Delegado (UE) 2018/32. Em português os serviços definidos foram: manutenção de conta, disponibilização de um cartão de débito, disponibilização de um cartão de crédito, descoberto, transferência a crédito, ordem permanente, débito direto e levantamento de numerário. A Autoridade Bancária Europeia (EBA), responsável por harmonizar estas designações, [reviu a lista em 2025](#), concluindo que as definições permanecem adequadas e uniformes em toda a União.

¹⁶⁰ O regime foi ainda complementado por atos normativos emitidos pelo Banco de Portugal, como por exemplo, o [Aviso nº 11/2018](#), relativo à definição dos serviços representativos e terminologia harmonizada, e a [Instrução do Banco de Portugal nº 14/2024](#), que regula o reporte de informação para efeitos de divulgação no comparador público de comissões.

¹⁶¹ Para além da disponibilização dos preçários e da informação pré-contratual em formatos uniformizados.

¹⁶² Ver, a título exemplificativo, contributos da *Citizens' Voice* e da DECO no âmbito da consulta ao mercado.

¹⁶³ Preçários consultados, à data de 21.11.2025, das seguintes instituições: ABANCA, Banco CTT, Banco Invest, Banco Montepio, Bankinter, BBVA, BCP, BIG, BPI, Caixa Agrícola de Torres Vedras, Caixa de Crédito de Leiria, Caixa de Mafra, Caixa Geral de Depósitos, CEMAH, Crédito Agrícola, EuroBic, Novo Banco e Santander Totta.

¹⁶⁴ Incluindo designações como "comissão de dossier", "comissão de estudo", "comissão de estudo de dossier", "comissão de gestão do dossier" ou "comissão de processo no crédito habitação".

¹⁶⁵ Por exemplo: "comissão de abertura", "comissão de abertura de dossier", "comissão de contrato do crédito habitação", "comissão de crédito" ou "comissão de formalização".

¹⁶⁶ Incluindo "comissão de liquidação antecipada", "comissão de penalização de amortização antecipada" ou "comissão de reembolso antecipado".

¹⁶⁷ Como a diferença pouco perceptível entre "comissão de formalização do crédito habitação" e "comissão de contrato do crédito habitação", ou entre "comissão de gestão" e "comissão de gestão do processo".

determinante para a promoção da mobilidade¹⁶⁸. Este estudo identifica igualmente a inconsistência terminológica como uma das principais barreiras à comparação de custos pelos consumidores¹⁶⁹, ao constituir um obstáculo significativo à avaliação de alternativas¹⁷⁰.

91. **A documentação e a informação pré-contratual e contratual apresentam, além de reduzida uniformização, um elevado grau de complexidade, o que limita a capacidade dos consumidores de avaliar alternativas e de proceder à sua comparação.** Essa complexidade resulta, designadamente, da utilização de linguagem jurídica densa, de formulações suscetíveis de gerar ambiguidade interpretativa e de outros elementos que podem dificultar a compreensão, por parte dos consumidores, das condições e características dos produtos e serviços disponibilizados pelas instituições.

Recomendação 1 | ao Regulador

Reforçar a harmonização terminológica no setor da banca a retalho, em particular identificando termos associados a produtos e serviços que sejam relevantes para os consumidores e desenvolvendo definições padronizadas para os mesmos. Esse exercício complementaria a lista de serviços mais representativos associados a contas de pagamento em Portugal e respetiva terminologia harmonizada, constante da Instrução do Banco de Portugal nº 11/2018.

A título exemplificativo, no âmbito do crédito à habitação, os seguintes termos e a sua definição deveriam ser objeto de harmonização: (i) "comissão de dossier", "comissão de estudo", "comissão de estudo de dossier", "comissão de gestão do dossier" e "comissão de processo no crédito habitação"; (ii) "comissão de abertura", "comissão de abertura de dossier", "comissão de contrato", "comissão de crédito", "comissão de formalização"; (iii) "comissão de liquidação antecipada", "comissão de penalização de amortização antecipada" e "comissão de reembolso antecipado"; e (iv) "comissão de gestão" e "comissão de gestão do processo".

92. **As ferramentas de comparação assumem um papel importante na mitigação de assimetrias de informação, tendo particularmente em consideração as limitações à comparabilidade e à transparência das ofertas bancárias acima identificadas.**
93. **Todavia, em 2023, a CE identificou limitações nas ferramentas previstas na Diretiva 2014/92/UE e que, na sua perspetiva, se traduzem numa limitação do seu potencial impacto ao nível da mobilidade dos consumidores¹⁷¹.**
94. **A nível nacional, esta avaliação é corroborada pela informação recolhida** no âmbito dos contributos da consulta e do inquérito a consumidores, que sinaliza dificuldades na comparação de comissões através de ferramentas de comparação e simulação.
95. **Em Portugal, o comparador de comissões disponibilizado pelo Banco de Portugal constitui um dos instrumentos centrais previstos na transposição da Diretiva 2014/92/UE para facilitar a comparação entre instituições.** Através deste portal é possível consultar, de forma padronizada, as comissões associadas a um conjunto de serviços essenciais, conferindo maior visibilidade à informação e procurando apoiar escolhas mais esclarecidas.

¹⁶⁸ Ver relatório EBA [Consumer Trends \(2024-2025\)](#), publicado em março de 2025, no qual a falta de transparência foi identificada como a principal preocupação relativa às contas de pagamento.

¹⁶⁹ Parágrafo 101 do relatório supracitado.

¹⁷⁰ Parágrafo 157 do relatório supracitado.

¹⁷¹ Ver o Relatório da CE COM(2023) 249 final, de 12.05.2023, sobre a aplicação da Diretiva 2014/92/UE.

96. **Todavia, a utilização prática do comparador pode ser condicionada por algumas limitações funcionais.** Em particular, a ferramenta não integra determinados elementos relevantes para a comparação, como condições de acesso, principais serviços incluídos ou limites de utilização, e a sua navegação exige familiaridade prévia com categorias técnicas de produtos e comissões (por exemplo, diferenças entre tipos de contas pacote¹⁷² ou denominações específicas de comissões¹⁷³). Acresce que o comparador não se encontra otimizado para utilização em dispositivos móveis, limitando a sua utilização num contexto de crescente digitalização e de interação dos consumidores com a banca através desses dispositivos.
97. **A ferramenta mantém ainda um carácter essencialmente estático, não permitindo simulações personalizadas que reflitam o perfil de utilização do consumidor** nem o custo anual estimado da relação bancária. A ausência destas funcionalidades reduz a capacidade da ferramenta para apoiar decisões ajustadas ao perfil efetivo dos consumidores, sobretudo quando a comparação pode envolver múltiplos serviços ou diferentes combinações de produtos. Nestes casos, a análise pode tornar-se complexa, o que pode desincentivar a procura ativa de alternativas e limitar a sensibilidade ao preço.
98. **Existem exemplos de ferramentas de comparação e simulação em mercados regulados que ilustram abordagens potencialmente úteis para melhorar a comparabilidade do comparador de comissões bancárias.** No contexto português, destaca-se o simulador de preços de energia disponibilizado pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE)¹⁷⁴, que permite comparar as ofertas comerciais de eletricidade e gás natural com base em filtros e simulações personalizadas (incluindo consumos, potência contratada e outros parâmetros relevantes). No plano internacional, destaca-se o comparador de comissões desenvolvido pela autoridade de supervisão financeira alemã (BaFin), cujas características se apresentam na Caixa 4. Este portal disponibiliza filtros extensivos, critérios de comparação diversificados, funcionalidades de análise de comparação e mecanismos de apoio à interpretação dos termos e comissões apresentados, constituindo um exemplo de operacionalização dos objetivos da Diretiva 2014/92/UE¹⁷⁵.

Caixa 4. Comparador de comissões implementado na Alemanha

A autoridade de supervisão financeira alemã, *Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht* (BaFin), disponibiliza desde 2025 um novo comparador público de contas de pagamento, criado no âmbito da Diretiva 2014/92/UE. O comparador anteriormente existente, assegurado por um operador privado, foi considerado não conforme com a Diretiva por decisão judicial, em virtude da sua cobertura limitada e da ausência de atualização sistemática dos dados.¹⁷⁶

O portal disponibiliza um tutorial que apresenta, de forma sequencial, as principais operações disponíveis no portal. A ferramenta integra um conjunto extenso de filtros (até 27 critérios de seleção). Após a aplicação dos filtros, o utilizador pode selecionar até 20 contas e proceder a uma comparação detalhada, incluindo visualização lado a lado de três dessas contas.

¹⁷² O comparador apresenta até três contas pacote por instituição, com designação comercial própria, mas não disponibiliza informação detalhada e comparável sobre os serviços incluídos em cada conta, nem evidencia diferenças na composição dos pacotes entre instituições, o que pode dificultar a escolha da opção adequada e, consequentemente, o exercício de comparação.

¹⁷³ A distinção entre categorias próximas, por exemplo, “manutenção de conta” e “manutenção de conta base”, pode não ser imediatamente percepível para todos os consumidores.

¹⁷⁴ [Simulador de preços de energia da ERSE](#).

¹⁷⁵ [Comparador de contas de pagamento](#) implementado pela autoridade de supervisão financeira alemã *Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht* (BaFin).

¹⁷⁶ Ver Relatório da CE COM(2025) 485 final, de 11.09.2025, que reúne dados específicos referentes às contas de pagamento provenientes dos Estados-Membros como requerido pelo artigo 27º da Diretiva 2014/92/UE.

O portal disponibiliza funcionalidades complementares, como exportação dos resultados para formatos externos, criação de listas de favoritos e apresentação de informação adicional sobre cada comissão ou serviço, explicada em linguagem simples. A ferramenta inclui, igualmente, valores médios de referência calculados a partir do conjunto das contas comparáveis, permitindo contextualizar cada oferta face ao mercado. Para cada serviço incluído na oferta selecionada, o comparador indica se está abrangido pela comissão base da conta ou se implica o pagamento de um custo adicional, permitindo uma leitura clara da estrutura tarifária.

O comparador permite personalizar a avaliação das contas de pagamento com base nas necessidades e no perfil de utilização de cada consumidor, combinando os diferentes serviços que este procura integrar na sua relação bancária. Esta abordagem possibilita uma comparação mais fina e orientada ao caso concreto, reforçando a utilidade prática da ferramenta enquanto instrumento de apoio à decisão.

Recomendação 2 | ao Regulador

Reforçar as capacidades funcional e informativa da ferramenta “Comparador de comissões” disponibilizada pelo Banco de Portugal, contribuindo para a sua utilização mais frequente, informada e bem-sucedida pelos consumidores, nomeadamente:

- (i) **incluso todos os elementos das ofertas bancárias relevantes** no âmbito do exercício de comparação, como condições de acesso, produtos e serviços incluídos e limites de utilização, e apresentando-os de forma padronizada;
- (ii) **introduzindo filtros personalizados**, como produtos e serviços pretendidos, de forma a permitir obter resultados ajustados à situação concreta dos consumidores;
- (iii) **robustecendo a forma como os resultados do exercício de comparação são apresentados**, em particular não incluindo na lista de resultados os bancos que não disponibilizem o produto ou serviço em comparação; e
- (iv) **permitindo o acesso de outras entidades à base de dados** subjacente à ferramenta, com vista a permitir o desenvolvimento de instrumentos de comparação e/ou simulação por essas entidades.

Esse exercício beneficiaria com a realização de uma consulta: (i) aos consumidores, sobre o funcionamento e a experiência de utilização da ferramenta e funcionalidades adicionais a implementar na mesma; e (ii) às instituições de crédito, sobre a viabilidade do reporte da informação e do desenvolvimento técnico.

99. **A mobilidade dos consumidores na banca a retalho não se limita às contas de pagamento. Produtos como os depósitos a prazo e outros instrumentos de poupança constituem componentes relevantes** da relação das famílias com os bancos e podem beneficiar de maiores níveis de transparência e comparabilidade. No âmbito da consulta ao mercado, alguns contributos assinalaram que o alargamento do âmbito do atual comparador de comissões para incluir produtos de poupança poderia facilitar escolhas mais informadas e promover uma maior mobilidade dos consumidores também neste segmento.¹⁷⁷
100. **A disponibilização de um comparador dedicado a produtos de poupança, análogo, na lógica, ao comparador de comissões de contas de pagamento atualmente existente,**

¹⁷⁷ Designadamente os contributos da *Citizens' Voice*, DECO e DGC.

permitiria aos consumidores identificar, de modo rápido e padronizado, as diferenças mais relevantes entre ofertas e reforçar a disciplina competitiva neste segmento do mercado.

Recomendação 3 | ao Regulador

Ponderar o alargamento do âmbito da ferramenta “Comparador de comissões” disponibilizada pelo Banco de Portugal no sentido de incluir produtos de poupança, designadamente contas de depósito a prazo.

V.2. COMPLEXIDADE CONTRATUAL

101. **A complexidade da documentação e da informação pré-contratual e contratual, quando elevada, pode constituir um entrave relevante à compreensão, por parte dos consumidores, das condições e características dos produtos bancários que pretendem contratar.** Essa complexidade pode resultar da utilização de linguagem jurídica densa, de formulações suscetíveis de gerar ambiguidade interpretativa, ou de outros elementos que dificultam a apreensão clara das condições e custos associados às ofertas disponibilizadas pelas instituições.
102. **A complexidade contratual pode igualmente influenciar a capacidade dos consumidores para avaliarem produtos alternativos e procederem à sua comparação,** conforme abordado no capítulo V.1. Neste contexto, revela-se relevante reforçar a simplificação da documentação associada aos produtos e serviços e bancários, promovendo maiores níveis de transparência, padronização e inteligibilidade da informação disponibilizada aos consumidores.
103. **O quadro legal aplicável ao crédito ao consumo e ao crédito à habitação introduz já um conjunto relevante de disposições com vista a assegurar o acesso, pelos clientes bancários, de informação padronizada e comparável.** Em particular, o quadro jurídico europeu aplicável ao crédito ao consumo e ao crédito à habitação, designadamente a Diretiva 2008/48/CE e a Diretiva 2014/17/UE, transpostas para o ordenamento jurídico nacional pelo Decreto-Lei nº 133/2009 e pelo Decreto-Lei nº 74-A/2017, estabelece deveres de prestação de informação pré-contratual¹⁷⁸ e introduz instrumentos normalizados de comunicação, nomeadamente a FIN¹⁷⁹ para o crédito ao consumo e a FINE para o crédito à habitação¹⁸⁰.
104. **Este enquadramento foi recentemente reforçado com a adoção da Diretiva (UE) 2023/2225¹⁸¹, que aprofundou a abordagem de divulgação sintética da informação pré-contratual, com benefícios para os consumidores** ao nível da clareza de informação e de comparabilidade das ofertas bancárias. Em particular, esta Diretiva introduz a exigência de que a informação constante da FIN inclua uma primeira página de destaque, destinada a apresentar, de forma facilmente identificável, os elementos essenciais do contrato, como o montante total do crédito, as taxas de juro aplicáveis e a taxa anual de encargos efetiva global (TAEG), antes da disponibilização de informação mais detalhada.¹⁸²

¹⁷⁸ Como a Taxa Anual Nominal (TAN), Taxa Anual de Encargos Efetiva Global (TAEG), montante total imputado, periodicidade, número de prestações, e as condições de reembolso antecipado, nos termos do artigo 6º do Decreto-Lei nº 133/2009.

¹⁷⁹ A sigla FIN não consta diretamente do Decreto-Lei nº 133/2009, tendo sido posteriormente introduzida pela [Instrução nº 12/2013 do Banco de Portugal](#), que determina as informações a prestar pelas instituições de crédito aos consumidores de acordo com os modelos de FIN previstos nos anexos da referida Instrução.

¹⁸⁰ Artigo 13º do Decreto-Lei nº 74-A/2017.

¹⁸¹ Esta Diretiva vem substituir a Diretiva 2008/48/CE relativa ao crédito ao consumo.

¹⁸² Nos termos do n.º 3 do artigo 10º.

105. **A transposição nacional da Diretiva (UE) 2023/2225 encontra-se pendente, o que se traduz no adiamento dos benefícios para os consumidores associados à sua implementação.** A Diretiva prevê a sua transposição até 20.11.2025 e a aplicação efetiva do diploma de transposição até 20.11.2026 (cf. parágrafo 20).

Recomendação 4 | ao Legislador

Assegurar a transposição da Diretiva (UE) 2023/2225 para o ordenamento jurídico nacional com a maior brevidade possível.

A transposição deverá contribuir para a aplicação efetiva das disposições relativas à transparência e à prestação de informação aos consumidores, constituindo um dos elementos relevantes para a redução de constrangimentos à mobilidade bancária.

106. **Considera-se que uma lógica semelhante poderá revelar-se pertinente no domínio do crédito à habitação.** Com efeito, neste segmento, as FINE podem assumir uma extensão considerável, tornando menos imediata a identificação dos elementos essenciais para uma tomada de decisão informada¹⁸³.
107. **A disponibilização de documentos sintéticos complementares pode coexistir com as fichas de informação normalizadas previstas nas Diretivas europeias, reforçando a clareza da informação prestada aos consumidores.** Em Itália, para além da FINE (*Prospetto Informativo Europeo Standardizzato – PIES*), a regulamentação nacional impõe a disponibilização de um documento de síntese. Este documento assume a forma de um resumo personalizado das principais condições económicas do crédito, como as taxas de juro e outros encargos relevantes, e é apresentado segundo uma estrutura padronizada e como página de rosto da ficha de informação normalizada.¹⁸⁴

Recomendação 5 | ao Regulador

Estabelecer uma obrigação dos bancos de disponibilizarem aos consumidores uma tabela padronizada que inclua a informação mais relevante para os consumidores sobre um determinado produto de crédito. Dessa informação, destacam-se a taxa anual de encargos efetiva global (TAEG) e, caso aplicável, os produtos ou serviços bancários agregados. Essa tabela deve utilizar linguagem corrente, clara, simples e acessível. Tal facilitaria a comparação e a compreensão pelos consumidores das principais características dos produtos e serviços bancários.

V.3. LIMITAÇÕES FUNCIONAIS E OPERACIONAIS DO SERVIÇO DE MUDANÇA DE CONTA

108. **A mobilidade interbancária tende a reduzir-se quando o processo de mudança de conta bancária envolve custos** (e.g., de tempo, esforço, complexidade operacional ou incerteza quanto ao seu resultado), limitando o exercício efetivo da escolha pelo consumidor.
109. **Um processo de mudança de conta fácil, simples, célere e seguro constitui, por isso, um mecanismo central de promoção da concorrência** ao permitir aos consumidores mudar de

¹⁸³ Informação recolhida em reunião bilateral entre a AdC e a ANICA ocorrida em 08.10.2025.

¹⁸⁴ Banco de Itália, [*Provvedimento del 30 settembre 2016 – Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*](#), Secção II, parágrafo 7, adotado no âmbito da transposição da Diretiva 2014/17/UE relativa ao crédito imobiliário aos consumidores.

instituição com menor custo e esforço e, desse modo, incentivá-los a optar por ofertas mais adequadas ao seu perfil, gerando potenciais benefícios financeiros. Com efeito, em 2019, cerca de 77% dos consumidores portugueses que mudaram de conta de pagamento declararam ter beneficiado financeiramente com a mudança¹⁸⁵, a segunda percentagem mais elevada entre os países estudados pela CE¹⁸⁶. Apesar dos potenciais benefícios, apenas cerca de 14% dos clientes bancários portugueses teriam mudado de conta corrente nesse ano, evidenciando níveis reduzidos de mobilidade efetiva.

V.3.1. Insuficiente divulgação e conhecimento do serviço de mudança de conta

110. **Em janeiro de 2025, o Banco de Portugal emitiu um conjunto de boas práticas e entendimentos¹⁸⁷ dirigidos aos bancos no sentido de reforçar a divulgação do serviço de mudança de conta.** Estas boas práticas constam da Carta Circular nº CC/2025/00000003¹⁸⁸. Nesse contexto, o Banco de Portugal esclareceu e definiu normas específicas à divulgação de informação sobre o serviço, aplicáveis aos canais digitais dos bancos e aos respetivos balcões e locais de atendimento¹⁸⁹.
111. **Esta intervenção foi motivada, designadamente, pela reduzida adesão dos clientes bancários ao serviço de mudança de conta,** associada, entre outros fatores, a um baixo nível de conhecimento do mecanismo por parte dos colaboradores das instituições envolvidos no atendimento ao público. A reduzida visibilidade do serviço nas páginas da *Internet* das instituições constitui igualmente um fator suscetível de limitar o conhecimento do serviço de mudança de conta por parte dos consumidores¹⁹⁰.
112. **Não obstante os esforços desenvolvidos, o nível de conhecimento e utilização do serviço de mudança de conta permanece reduzido.** Uma divulgação eficaz do serviço de mudança de conta deverá estimular um maior número mudanças de contas de pagamento e promover uma maior pressão concorrencial entre bancos.
113. **Em alguns países, serviços de natureza semelhante ao serviço de mudança de conta integram mecanismos obrigatórios específicos de divulgação assentes em indicadores de desempenho relativos ao conhecimento e à satisfação dos consumidores.** No Reino Unido, o serviço oficial de mudança de conta à ordem, o *Current Account Switch Service* (CASS), integra um conjunto de metas e obrigações regulatórias destinadas a promover a adequada sensibilização dos consumidores. Estas obrigações foram introduzidas a partir de 2016, na sequência de recomendações endereçadas pela *Competition and Markets Authority* (CMA)¹⁹¹ (ver Caixa 5).

¹⁸⁵ CE, “[Final Report: Study on Switching of financial services and products](#)” (2019).

¹⁸⁶ Áustria, Bélgica, República Checa, França, Alemanha, Irlanda, Itália, Letónia, Países Baixos, Polónia, Portugal, Espanha, Suécia e Reino Unido.

¹⁸⁷ Os entendimentos devem ser incorporados com brevidade nos procedimentos e práticas das instituições, já a implementação das boas práticas as instituições dispõem de aplicação obrigatória até 01.01.2026.

¹⁸⁸ [Carta-Circular nº CC/2025/00000003](#) do Banco de Portugal, de 10.01.2025.

¹⁸⁹ Ver Boa Prática 5 e Entendimento 8 da Carta-Circular nº CC/2025/00000003 do Banco de Portugal.

¹⁹⁰ Note-se que, a título exemplificativo, numa pesquisa realizada às páginas da Internet de diversos bancos, observa-se que o ponto 5.1. da Boa Prática 5 da Carta-Circular nº CC/2025/00000003 do Banco de Portugal não estará a ser plenamente cumprido pelas instituições.

¹⁹¹ CMA, “[Retail banking market investigation](#)” (2016).

Caixa 5. Current Account Switch Service (CASS)¹⁹²

O CASS surgiu em 2013, num regime de adesão voluntária pelos bancos, como resposta ao baixo nível de mudanças de contas correntes. Os consumidores consideravam a mudança de conta algo pouco seguro, ocorrendo sobretudo devido a "push factors" (como mau atendimento ao cliente), em vez de "pull factors" (como a oferta de produtos mais atrativa).

O processo de mudança do CASS tem a duração de sete dias úteis¹⁹³ e assegura que os pagamentos associados à conta antiga do consumidor são transferidos para a sua nova conta no prazo estabelecido, responsabilizando o serviço do redireccionamento automático recebidos e efetuados da conta antiga para a nova conta durante três anos¹⁹⁴. O CASS não tem associada a cobrança de qualquer comissão aos consumidores. Atualmente, o serviço está disponível entre 54 instituições de crédito, cobrindo mais de 99% do mercado.

Os bancos aderentes ao CASS devem pagar à Pay.UK, entidade atualmente responsável pelo serviço, uma comissão de adesão, cobrada no momento de inscrição ao CASS, bem como uma comissão aplicável em cada mudança de conta de pagamento, de forma a cobrir os custos operacionais incorridos pelo Pay.UK durante processo. O redireccionamento de pagamentos não implica a cobrança de nenhum tipo de comissão às instituições por parte do Pay.UK.

Entre 2015 e 2016, a Financial Conduct Authority (FCA)¹⁹⁵ e a CMA avaliaram a eficácia do CASS, reconhecendo os seus benefícios na facilitação da mudança de conta, mas identificando limitações operacionais e um baixo nível de conhecimento e confiança dos consumidores, com impacto no seu efeito concorrencial.

Em resposta, foram implementados indicadores de desempenho relativos ao conhecimento, satisfação, confiança e facilidade de utilização do serviço, sujeitos a metas e supervisão pelo Payment Systems Regulator (entidade reguladora dos serviços de pagamento), publicados trimestralmente¹⁹⁶. A Pay.UK publica também mensalmente número de mudanças de conta efetuadas através do serviço¹⁹⁷. Anualmente, a Pay.UK realiza ainda uma auditoria externa aos bancos participantes no CASS, a fim de garantir que as suas obrigações informativas e operacionais se mantêm em cumprimento.

114. **O acompanhamento regulatório contínuo do cumprimento das obrigações informativas e operacionais por parte dos bancos reforça a eficácia concorrencial do serviço de mudança de conta.** Esse acompanhamento promove ainda uma aplicação mais uniforme das regras de divulgação aplicáveis, bem como a identificação e valorização de boas práticas de divulgação do serviço adotadas por instituições. Estes fatores podem, por sua vez, contribuir para o reforço da confiança dos consumidores no serviço e favorecer a sua utilização efetiva.

¹⁹² Informação obtida em reunião bilateral entre a AdC e a Pay.UK ocorrida em 30.09.2025.

¹⁹³ O consumidor pode selecionar a data de conclusão da mudança, durando o processo, no mínimo 7 dias úteis.

¹⁹⁴ No momento de lançamento do CASS, este serviço de redireccionamento de pagamentos seria garantido por apenas um ano. Nos últimos anos, o Pay.UK tem prolongado este prazo, na perspetiva de oferecer mais segurança aos consumidores que efetuam mudança de conta.

¹⁹⁵ FCA, "[Making current account switching easier](#)" (2015) e FCA, "[Account Number Portability](#)" (2015).

¹⁹⁶ Os [dados disponíveis](#) relativos ao terceiro trimestre de 2025 mostram que durante esse período, cerca de 78% dos consumidores conhecem o CASS e 99,5% das mudanças foram completadas dentro dos prazos estabelecidos. Nos últimos 3 anos, cerca de 91% dos consumidores que utilizaram o CASS reportaram estar satisfeitos com o serviço.

¹⁹⁷ Dados disponíveis [aqui](#).

Recomendação 6 | ao Regulador

Definir indicadores de consciencialização e satisfação dos consumidores relativamente ao serviço de mudança de conta previsto no Decreto-Lei n.º 107/2017 a cumprir pelas instituições de crédito e estabelecer as respetivas metas anuais. Esses objetivos devem versar, em particular, sobre a duração do processo de mudança, a confiança no serviço, a frequência de ocorrência de erros no decorrer do processo de mudança, os benefícios do serviço percecionados e o grau de compreensão das características do serviço.

Os indicadores deverão ser divulgados pelas instituições de crédito nas suas páginas da *Internet*, designadamente no capítulo relativo ao serviço.

V.3.2. Limitações nas funcionalidades do serviço de mudança de conta

115. **A ausência de determinadas funcionalidades suplementares no serviço de mudança de conta pode limitar a percepção de segurança e de utilidade do processo por parte dos consumidores.** Essa limitação manifesta-se, nomeadamente, no receio de extravio de pagamentos e na incerteza quanto ao sucesso da conclusão do processo de mudança de conta.
116. **A introdução de mecanismos suplementares ao atual serviço de mudança de conta poderá contribuir para a redução de constrangimentos à mobilidade. Esses mecanismos podem incluir instrumentos que permitam o encaminhamento automático das transferências** recebidas na conta de pagamento anterior para a nova conta¹⁹⁸. Este serviço constitui um benefício adicional para o consumidor, na medida em que reduz o risco de falhas na transição entre contas e pode ainda tornar o processo de mudança de conta mais simples e célere¹⁹⁹.
117. **Este tipo de funcionalidade já se encontra implementada nos serviços de mudança de conta disponibilizados no Reino Unido e nos Países Baixos** (ver Caixa 5 e Caixa 6, respectivamente). No mesmo sentido, em 2024, a *Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia* (CNMC) recomendou o alargamento do âmbito do serviço de mudança de conta ao redirecionamento de pagamentos²⁰⁰.
118. **A implementação de uma funcionalidade deste tipo não é, todavia, ausente de custos, pelo que importa avaliar os seus benefícios líquidos.** Ao nível da UE, a CE avaliou a introdução do redirecionamento automático de pagamentos²⁰¹, tendo concluído que, no momento da análise, os custos superariam os benefícios esperados. No entanto, é expectável que uma avaliação de custos e benefícios associados à implementação dessa medida a nível nacional resulte em benefícios líquidos superiores. Por um lado, Portugal tem um dos níveis mais reduzidos de mobilidade bancária a nível europeu²⁰². Por outro lado, é expectável que os custos associados à implementação nacional sejam menores que os custos associados a uma harmonização mínima a nível dos Estados-Membros sobre a sua operacionalização.

¹⁹⁸ A Diretiva 2014/92/UE admite que os Estados-Membros instituam meios que excedam os requisitos mínimos nela previstos. Ver ponto 29 do preâmbulo da Diretiva.

¹⁹⁹ Esta funcionalidade é uma característica central do CASS (ver Caixa 5).

²⁰⁰ Ver CNMC, "Informe sobre los factores ligados a la estructura y funcionamiento del Mercado Bancario que podrían afectar a los incentivos para la remuneración de los depósitos", INF/CNMC/149/24 (2024).

²⁰¹ Ver Relatório COM(2023) 249 final, emitido em 12.05.2023, sobre a aplicação da Diretiva 2014/92/UE.

²⁰² Em 2025, a CE concluiu que, entre 2018 e 2023, Portugal apresentou um dos níveis mais baixos de mobilidade bancária na UE, tendo sido o quarto Estado-Membro no qual se verificaram menos mudanças de banco (ver Relatório COM(2025) 485 final, emitido em 11.09.2025, sobre a aplicação da Diretiva 2014/92/UE).

Caixa 6. Overstapservice

O *Overstapservice*, serviço de mudança de conta implementado nos Países Baixos em 2004 pela *Betaalvereniging Nederland* (associação holandesa das instituições de pagamento) é atualmente disponibilizado por 23 instituições de crédito aderentes²⁰³.

Este serviço permite aos consumidores mudar de conta de pagamento entre bancos presentes nos Países Baixos, gratuitamente, mediante preenchimento de formulário de autorização junto do banco de destino. O processo de mudança tem uma duração de aproximadamente duas semanas.

O *Overstapservice* garante, durante 13 meses após a mudança de conta ser concluída, que os pagamentos recorrentes, débitos diretos e outras transações efetuadas à conta antiga do cliente são redirecionadas para a nova conta automaticamente. Os bancos fornecem, igualmente, o novo IBAN do cliente a particulares ou empresas que desejem realizar transferências após a alteração de conta.

Após os 13 meses de redirecionamento de pagamentos, a mudança é dada como terminada e o cliente deve então optar entre encerrar a sua conta antiga (transferindo o seu saldo remanescente para a nova conta) ou, em alternativa, mantê-la ativa²⁰⁴.

Os bancos aderentes ao *Overstapservice* pagam uma comissão de uso do serviço, cujo valor depende do número de mudanças de conta realizadas e na quantidade de pagamentos redirecionados pela mesma instituição.

119. **Existem mecanismos adicionais para complementar o serviço de mudança de conta no sentido de facilitar a mobilidade bancária, designadamente a extensão do serviço a produtos de contas de depósito a prazo e de contas poupança.** A implementação dessa medida deverá traduzir-se em benefícios para os consumidores relevantes, uma vez que cerca de 37% dos consumidores bancários têm contas de depósito a prazo ou poupança. Destaca-se que, nesse sentido, a CNMC, em 2024, recomendou o alargamento do âmbito do serviço de mudança de conta às contas de depósito a prazo²⁰⁵.

Recomendação 7 | ao Regulador

Avaliar os custos e benefícios de alargar o âmbito do serviço de mudança de conta previsto no quadro legal e regulamentar no sentido de incluir o redireccionamento temporário de pagamentos e a transferência de contas de depósito a prazo e de contas poupança.

V.3.3. Entraves operacionais no modelo de funcionamento do serviço de mudança de conta

120. **No âmbito da consulta ao mercado, dois stakeholders alertaram para a percepção de falta de proatividade por parte das instituições na promoção do serviço de mudança de conta, o que contribui, no seu entendimento, para os níveis reduzidos de adesão ao serviço**²⁰⁶. Com efeito, o reduzido nível de utilização do serviço de mudança de conta, conforme ilustrado no capítulo IV.4, aponta para a existência de incentivos limitados, por parte dos bancos, para a divulgação ativa do serviço junto dos consumidores.

²⁰³ [Lista de instituições de crédito](#) aderentes ao *Overstapservice*.

²⁰⁴ Ver *Overstapservice*, "[Hoe werkt de Overstapservice?](#)" ("Como funciona o *Overstapservice*?"), ponto sete – "Einde Overstapservice" ("Final do *Overstapservice*").

²⁰⁵ Ver CNMC, "[Informe sobre los factores ligados a la estructura y funcionamiento del Mercado Bancario que podrían afectar a los incentivos para la remuneración de los depósitos](#)", [INF/CNMC/149/24](#) (2024).

²⁰⁶ Esta leitura foi partilhada pela AIP e a DECO.

121. **O atual modelo descentralizado do serviço de mudança de conta não tem sido eficaz em melhorar o grau de mobilidade do consumidor** e em produzir efeitos concorrenciais significativos no setor. A reduzida visibilidade do serviço, associada a potenciais práticas heterogéneas, nomeadamente no cumprimento de prestação de informações, contribui para este cenário.
122. **O exemplo do Reino Unido ilustrado supra é gerido por uma entidade independente**, permitindo a centralização numa única plataforma dos processos de mudança, tornando-os mais transparentes, neutros e estandardizados.
123. **Em Portugal, um modelo similar é utilizado nos setores elétrico e do gás natural.** Em 2017, foi constituído o Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC)²⁰⁷, com objetivo de reduzir o tempo necessário à mudança de comercializador e promover a transparência no processo (ver Caixa 7).

Caixa 7. Operador Logístico de Mudança de Comercializador (OLMC) no âmbito do Sistema Elétrico Nacional (SEN) e do Sistema Nacional de Gás Natural (SNGN)

O OLMC consiste no operador responsável pelo procedimento de mudança de comercializador de eletricidade pelo consumidor²⁰⁸. De acordo com o quadro legislativo em vigor, a atividade do OLMC é exercida por um operador independente dos intervenientes do SEN, com atribuição de licença mediante procedimento concorrencial²⁰⁹. Desde 2017, a atividade de OLMC é exercida pela ADENE – Agência para a Energia.

O OLMC centraliza numa única plataforma os processos de transferência de gás natural e eletricidade, simplificando o processo para o cliente final, a quem a prestação do serviço é gratuita. O operador procede, nomeadamente: (i) à operacionalização das transferências de comercializador; (ii) gestão da plataforma eletrónica de logística de mudança; (iii) à prestação de informação aos diferentes intervenientes no SEN, incluindo ao consumidor; e (iv) à elaboração e publicação de relatórios semestrais relativos aos processos de mudança. O serviço de mudança operacionalizado pelo OLMC é remunerado pelos comercializadores de eletricidade.

A atividade de mudança de comercializador está sujeita a regulação, supervisão e monitorização da ERSE, a quem compete ainda elaborar e aprovar mecanismos e procedimentos de alteração de gás natural e eletricidade.

Recomendação 8 | ao Legislador

Promover a alteração do modelo organizativo do serviço de mudança de conta previsto no quadro legal e regulamentar **no sentido de o serviço passar a ser gerido, centralizadamente, por uma entidade independente dos prestadores de serviço**. Essa entidade asseguraria, nomeadamente:

- (i) a operacionalização da mudança de instituição de crédito;
- (ii) o desenvolvimento, a gestão e a manutenção de uma plataforma de mudança de instituição de crédito;
- (iii) a prestação de informação aos intervenientes no mercado;

²⁰⁷ De acordo com o Decreto-Lei nº 38/2017, revogado pelo Decreto-Lei nº 15/2022.

²⁰⁸ Nos termos do artigo 152º do Decreto-Lei nº 15/2022.

²⁰⁹ Nos termos do artigo 153º do Decreto-Lei nº 15/2022. A duração de cada licença será estabelecida no procedimento, podendo durar, no máximo, 10 anos a partir do momento da sua emissão.

- (iv) a elaboração e a publicação de relatórios relativos ao processo de mudança de instituição de crédito, incluindo dados estatísticos sobre a adesão, a conclusão e o funcionamento técnico do serviço.

Em caso de se optar pela criação de uma nova entidade, à luz do que se verificou nos serviços energéticos, **a entidade gestora do serviço de mudança de conta deverá ser selecionada por um mecanismo competitivo, aberto, transparente e não discriminatório**, na medida em que estaria em causa um direito exclusivo. Esse exercício deveria tomar em consideração os fatores cruciais para o desenvolvimento da atividade em causa, designadamente: (i) os elementos regulatórios em vigor; (ii) as atribuições da entidade; e (iii) os meios técnicos necessários para a adequada prestação do serviço.

A AdC tem defendido um conjunto de princípios no âmbito dos procedimentos de formação de contratos de serviço público, em particular que envolvam a atribuição de direitos exclusivos, em diversos setores, que devem aplicar-se, com as devidas adaptações (relacionadas, nomeadamente, com a forma legal escolhida para atribuir os direitos em causa), ao caso em análise:

- (i) a duração total (incluindo eventuais renovações) de um contrato deve garantir a exposição do serviço à concorrência com regularidade, em particular:
 - a duração de um contrato de concessão não deve ultrapassar o prazo durante o qual o concessionário pode razoavelmente esperar recuperar os investimentos realizados para a exploração dos serviços, a par da remuneração do capital investido, tomando em consideração os investimentos necessários para atingir os objetivos contratuais, conforme previsto na Diretiva 2014/23/UE; e
 - uma concessão deve ser objeto de um (novo) concurso público, em detrimento da sua renovação, após o final da vigência do respetivo contrato;
- (ii) a não inclusão do preço e/ou da qualidade de serviço como critérios de adjudicação apenas deve verificar-se caso tal limite a capacidade da entidade adjudicante para avaliar de forma cabal e consequente as propostas que recebe; e
- (iii) os procedimentos de adjudicação não devem impor entraves desnecessários à participação de concorrentes.

V.4. AUSÊNCIA DE PORTABILIDADE NACIONAL DA IDENTIFICAÇÃO BANCÁRIA

124. **A portabilidade da identificação bancária permite aos consumidores mudar de instituição sem ter de alterar o seu número de conta.** Com a sua implementação, não existe necessidade de interromper qualquer serviço de pagamento recorrente ou de notificar credores e/ou devedores recorrentes da alteração. Esta garantia acrescida de que todos os créditos e débitos diretos do consumidor serão efetuados através da conta de pagamento correta facilita a mobilidade bancária, particularmente num cenário em que não exista um serviço de mudança de conta eficiente e globalmente utilizado pelos consumidores.
125. **A Autoridade da Concorrência dos Países Baixos (ACM)²¹⁰ tem defendido que a portabilidade de identificação seria uma solução preferível a um serviço de mudança de**

²¹⁰ Ver ACM, “[Study into EU-wide account number portability](#)” (2016) e “[Competition on the Dutch savings market](#)” (2024).

conta²¹¹ para facilitar a mobilidade. A ACM apresenta como principais motivos: (i) a menor inconveniência para o consumidor, por não existir necessidade de informar terceiros da mudança; (ii) a intenção de mudar de conta ser mais sensível à portabilidade do que ao conhecimento pelos consumidores da existência de um serviço de mudança de conta²¹²; e (iii) entidades com quem os consumidores efetuam transferências não teriam necessidade de atualizar os seus dados.

126. **Também a CE defende que a portabilidade poderia facilitar a mudança de conta bancária (particularmente a nível nacional) comparativamente a um serviço de mudança de conta europeu e a um mecanismo de redireccionamento de pagamentos²¹³.** A CE aponta que este cenário poderia aumentar a pressão concorrencial entre instituições de crédito e aumentar a capacidade de compreensão dos consumidores sobre os termos e condições contratuais das suas contas de pagamento, analogamente ao ocorrido no setor das telecomunicações com a portabilidade de número de telemóvel.
127. **A portabilidade de identificação bancária pode ser implementada através de diferentes mecanismos.** A Caixa 8 apresenta, a título exemplificativo, opções de mecanismos de portabilidade identificados pela *Financial Conduct Authority* (FCA), possíveis sistemas de portabilidade, a nível da UE, apresentados pela CE e um mecanismo implementado na Suécia.

Caixa 8. Opções de mecanismos de portabilidade de identificador bancário

1. Financial Conduct Authority (Reino Unido)²¹⁴

A FCA identificou três opções de portabilidade de identificador bancário:

- (i) **Opção 1 – Modelo de manutenção do identificador:** o IBAN associado à conta de pagamento original do consumidor torna-se no seu identificador único, podendo ser utilizado independentemente do banco em que o consumidor seja cliente. É considerada a opção menos complexa para a implementação de portabilidade.
- (ii) **Opção 2 – Modelo de novo identificador:** criação de um identificador de derivação de conta (um proxy ou alias²¹⁵) associado ao IBAN. A FCA considera este modelo mais complexo do que o anterior, porém facilitaria a realização de pagamentos internacionais e outros serviços de pagamento. A viabilidade desta alternativa dependeria ainda da escolha de identificador alternativo, da adesão dos consumidores e da integração com a infraestrutura de pagamentos existente.
- (iii) **Opção 3 – Modelo central:** seria fornecida portabilidade através do uso de um identificador novo ou existente, o que poderia proporcionar mais benefícios em comparação com os dois modelos anteriores. A implementação do modelo implicaria a criação de uma plataforma bancária centralizada, que possibilitaria ainda mecanismos adicionais, como a manutenção de registos históricos de pagamentos associados a cada conta. Este modelo poderá apresentar os maiores custos, complexidade e riscos de implementação.

2. CE²¹⁶

²¹¹ Ver capítulo IV.2 para mais informação sobre o serviço de mudança de conta de pagamento presente em Portugal e nos Países Baixos.

²¹² De Nederlandsche Bank, “[Banking products: You can take them with you, so why don't you?](#)”, DNB working paper no. 490 (2015).

²¹³ CE, “[Study on tools designed to facilitate switching and cross-border opening of payment account on the EU payment accounts market](#)” (2021).

²¹⁴ FCA, “[Account Number Portability](#)” (2015).

²¹⁵ Um proxy ou alias identifica utilizadores de serviços de pagamento e as suas contas bancárias através de um número alternativo único para a realização de serviços de pagamentos. Ver *World Bank*, “[Proxy identifiers and databases in payments](#)”, focus note (2021).

²¹⁶ CE, “[Study on tools designed to facilitate switching and cross-border opening of payment accounts on the EU payment accounts market](#)” (2021).

A CE considerou que a portabilidade de IBAN, a nível europeu, implicaria que esse identificador perderia a sua capacidade de localizar as contas bancárias dos consumidores. Como tal, a CE identificou três opções com base num sistema de “chave-dupla”, em que cada conta bancária teria um identificador de primeira linha (número de conta portátil utilizado pelo consumidor no dia-a-dia) e um identificador de retaguarda (utilizado apenas pelos sistemas de pagamento para reconhecer a localização da conta).

- (i) **Opção 1:** conversão do IBAN já existente dos consumidores num IBAN portátil e único, associando-o a um novo IBAN na retaguarda (o consumidor não teria necessariamente conhecimento de tal).
- (ii) **Opção 2:** criação de um identificador *proxy* (ou seja, um número de primeira linha) que poderia ser associado a um IBAN existente e comunicado aos devedores/credores. Ao mudar de conta, o identificador *proxy* poderia ser associado a um novo IBAN na retaguarda (uma vez mais, o consumidor não teria necessariamente de ter conhecimento de tal).
- (iii) **Opção 3:** Substituição de todos os IBAN existentes por novos IBAN da UE. Esta é a única opção em que o número de conta seria verdadeiramente portátil e exigiria apenas o código BIC²¹⁷ como identificador de retaguarda, a fim de permitir aos bancos identificar onde a conta se encontra.

3. Suécia

Na Suécia, existe um sistema de *proxy* que facilita a portabilidade de identificação bancária dos consumidores²¹⁸. O sistema utiliza um número único pertencente a cada consumidor (número “*bankgiro*”), que é associado ao IBAN e BIC da sua conta bancária e é utilizado nas suas transferências e pagamentos. O número “*bankgiro*” é portátil, ao contrário do IBAN subjacente. Quando o consumidor muda de banco, o seu novo número de IBAN pode ser associado ao seu número “*bankgiro*”, permitindo que os seus pagamentos sejam creditados/debitados através da conta bancária correta sem interrupções nos serviços

128. **Em Portugal, existe, desde 2024, um sistema de identificador para derivação de conta que oferece já alguma facilidade na portabilidade de identificação bancária, o SPIN²¹⁹.** Através do SPIN, os consumidores podem associar o seu IBAN ao número de telemóvel, ao número de identificação fiscal (NIF) ou ao número de identificação de pessoa coletiva (NIPC)²²⁰, passando os mesmos a poder ser utilizados, em detrimento do IBAN, para realizar transferências bancárias. O consumidor pode alterar o IBAN associado ao seu identificador²²¹ em qualquer momento.
129. **Atualmente, o potencial efeito positivo do SPIN sobre a mobilidade dos consumidores é ainda bastante limitado**, uma vez que esse sistema não abrange serviços de pagamento, em particular os débitos diretos, facilitando apenas a transferência de fundos *person-to-person*.
130. **Apesar do seu potencial benefício ao nível da mudança interbancária, a portabilidade de identificação bancária através de um IBAN único pertencente a cada consumidor não está implementada em nenhum país europeu.** O principal obstáculo será o seu custo e risco, podendo estes variar consoante o mecanismo aplicado e as infraestruturas já existentes no setor bancário.

²¹⁷ Bank Identifier Code (BIC) é um código utilizado para identificar a instituição de crédito associada a cada conta bancária, é utilizado principalmente para concluir operações internacionais.

²¹⁸ Ver [página da Internet Bankgirot](#).

²¹⁹ O SPIN é disponibilizado no âmbito do Sistema de Compensação Interbancária (SICOI) pelo Banco de Portugal e regulado pela [Instrução nº 11/2025](#) dessa instituição.

²²⁰ Note-se que o consumidor que inicia a transferência (ou seja, o ordenante) não tem de associar o número de telemóvel, NIF ou NIPC ao seu IBAN. Apenas o consumidor beneficiário terá necessariamente de proceder, junto do seu banco, à associação do identificador ao seu IBAN.

²²¹ Os identificadores (número de telemóvel, NIF e NIPC) devem estar associados a um único IBAN a cada momento.

131. **A nível europeu, as análises de custos e benefícios de uma medida de portabilidade de IBAN, a nível da UE, têm concluído que os custos superariam os benefícios esperados^{222,223}.** Estes custos estariam, em grande medida, associados a ajustes na infraestrutura tecnológica dos bancos, a diferenças entre Estados-Membros nas convenções de numeração de contas bancárias e a alterações aos sistemas de IBAN e BIC.
132. **É possível, todavia, que num contexto nacional, os custos de harmonização de convenções de numeração seriam, dependendo do mecanismo de portabilidade adotado, inferiores ou mesmo inexistentes.** Ainda assim, não existe evidência suficiente para afirmar da existência de benefícios líquidos de uma medida de portabilidade do IBAN a nível nacional, pelo que sempre importaria, numa primeira fase, proceder a uma avaliação de custos-benefícios.

Recomendação 9 | ao Regulador

Avaliar os custos e benefícios de implementar soluções de portabilidade nacional da identificação bancária dos consumidores, nomeadamente de portabilidade de IBAN e de alargamento do âmbito do SPIN.

Esse exercício deve tomar em consideração os fatores que sejam cruciais para a implementação das soluções em causa, designadamente os elementos regulatórios em vigor e os meios técnicos necessários para a adequada adoção da solução.

V.5. COMISSÕES ASSOCIADAS AO REEMBOLSO ANTECIPADO DE CONTRATOS DE CRÉDITO RELATIVOS A IMÓVEIS

133. **Quando determinadas comissões, designadamente as comissões associadas à abertura ou ao encerramento de produtos e serviços, são percecionadas como sendo elevadas ou são pouco transparentes, os custos de mudança tendem a aumentar²²⁴.** O aumento desses custos pode reduzir a propensão dos consumidores para transferirem a sua relação bancária, mesmo quando existem alternativas potencialmente mais vantajosas.
134. **À luz dos princípios da proporcionalidade, da razoabilidade e da não discriminação, importa avaliar em que medida a manutenção, a redução ou a eventual eliminação de determinadas comissões se revelam adequadas face aos objetivos de política pública,** designadamente no que respeita à promoção da mobilidade e ao acesso a produtos e serviços bancários. Esta avaliação deve atender igualmente à exigência de que as comissões bancárias correspondam a um serviço efetivamente prestado e sejam proporcionais aos custos suportados, conforme previsto na Lei nº 66/2015.
135. **No domínio do crédito à habitação, esta avaliação assume particular importância, atendendo ao papel central destes contratos na vinculação dos consumidores às instituições de crédito.**

²²² Também em 2013, a CE estimou que, caso todas as instituições bancárias europeias, adotassem portabilidade de IBAN, os custos deveriam alcançar entre os 15 a 74 mil milhões de euros. Cf. CE, "[Proposal for a directive of the European Parliament and of the Council on the comparability of fees related to payment accounts, payment account switching and access to payment accounts with basic features](#)", Commission staff working document (2013).

²²³ Ver [Relatório da Comissão](#) ao Parlamento Europeu e ao Conselho sobre a aplicação da Diretiva 2014/92/UE.

²²⁴ No âmbito da consulta ao mercado, a *Citizens' Voice* e a DECO referiram que a cobrança de determinadas comissões, incluindo comissões de abertura e de encerramento, é por vezes percecionada como desproporcionada e insuficientemente justificada face ao serviço efetivamente prestado. Adicionalmente, um consumidor individual assinalou que a estrutura de comissões bancárias carece de maior transparência e previsibilidade.

136. **Em geral, os bancos cobram comissões associadas ao reembolso antecipado do crédito à habitação, e em particular ao nível dos limites legais admissíveis.** Em novembro de 2025, de um conjunto de 18 bancos que comercializam crédito à habitação a consumidores particulares²²⁵, apenas uma instituição²²⁶ apresentava produtos de crédito à habitação com comissões de reembolso antecipado inferiores aos limites legais²²⁷. Os restantes bancos praticavam os valores máximos permitidos pelo Decreto-Lei nº 74-A/2017. Sem prejuízo de iniciativas comerciais pontuais de angariação de crédito com impacto neste tipo de comissões²²⁸, a informação constante dos preços e das condições publicamente divulgadas pelos bancos nas respetivas páginas da Internet indica que o mercado converge para a aplicação dos limites máximos legalmente admissíveis.
137. **Estas comissões representam um custo contratual que aumenta as barreiras à mobilidade,** na medida em que a possibilidade de proceder a reembolsos antecipados, totais ou parciais, constitui um instrumento central para que o consumidor possa transferir o seu crédito para outra instituição e, potencialmente, beneficiar de condições mais favoráveis.
138. **Este custo contratual pode ser ampliado por vieses comportamentais documentados na literatura económica, em particular a preferência pelo presente (*present bias*) e a tendência para sobrevalorizar perdas imediatas face a ganhos futuros.** Nestas circunstâncias, os consumidores podem atribuir um peso desproporcionado ao desembolso inicial associado ao reembolso antecipado, ainda que a transferência do crédito pudesse gerar poupanças líquidas ao longo do tempo, via redução do spread, menor prestação ou condições contratuais mais favoráveis²²⁹.
139. **Em termos concorenciais, esta dinâmica reforça o poder de mercado das instituições relativamente à sua base de clientes instalada.** A cobrança de comissões por reembolso antecipado funciona não apenas como compensação potencial das entidades mutuantes, mas também como um fator de retenção que limita a capacidade de ofertas alternativas se traduzirem em mobilidade efetiva.
140. **Até ao final de 2025, as comissões por reembolso antecipado de crédito à habitação com taxa de juro variável encontraram-se suspensas**²³⁰, no âmbito de medidas adotadas em 2022 com vista a mitigar o impacto da subida das taxas de juro sobre os consumidores. Findo esse período, voltou a aplicar-se o regime previsto no Decreto-Lei nº 74-A/2017. Nos termos desse diploma, o reembolso antecipado do crédito à habitação implica a cobrança máxima de uma comissão de 0,5% sobre o capital reembolsado nos contratos com taxa de juro variável e de 2% nos contratos com taxa de juro fixa²³¹.

²²⁵ Foram analisados os preços dos 18 bancos associados da APB que comercializam crédito à habitação a consumidores particulares. Ver nota de rodapé 163.

²²⁶ Ver o caso do produto "Crédito Habitação Casa BBVA" cuja informação disponível indica isenção de comissões de reembolso antecipado, total ou parcial.

²²⁷ O preço do BIG apresenta comissões nulas para reembolsos antecipados de crédito à habitação; contudo, atendendo à nota associada, que remete para a isenção temporária destas comissões por imposição legal, a AdC interpreta que a ausência de comissionamento resulta dessa obrigação normativa e não de uma decisão comercial da instituição.

²²⁸ De acordo com informação recolhida em reunião bilateral entre a AdC e a DECO, ocorrida em 29.09.2025, em determinados contextos comerciais, algumas instituições promovem campanhas de angariação de crédito no âmbito das quais assumem, total ou parcialmente, os custos associados ao reembolso antecipado suportados pelos consumidores.

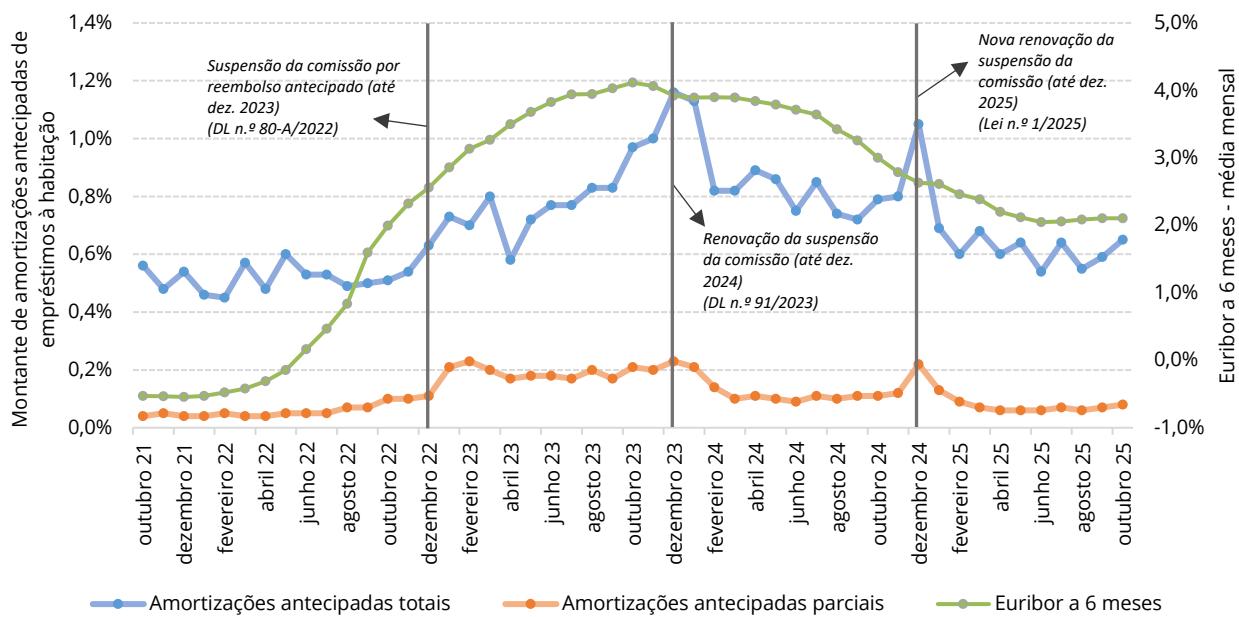
²²⁹ A evidência disponível em economia comportamental aponta para a relevância destes mecanismos na inércia e na baixa taxa de *switching* em serviços financeiros. Ver, e.g., FCA, "[Applying behavioural economics at the Financial Conduct Authority](#)" (2013). No âmbito da consulta ao mercado, a *Citizens' Voice* assinalou igualmente que estes enviesamentos podem levar os consumidores a sobrevalorizar custos imediatos e a percecionar maior segurança na manutenção da relação com a instituição atual, subavaliando os benefícios potenciais de mudar de banco.

²³⁰ Nos termos do artigo 7º do Decreto-Lei nº 80-A/2022.

²³¹ Nos termos do artigo 23º do Decreto-Lei nº 74-A/2017.

141. A suspensão da comissão por reembolso antecipado, bem como as suas sucessivas renovações, terão contribuído, pelo menos em parte, a par do aumento das taxas de juro à data, para um aumento expressivo do montante de amortizações antecipadas de empréstimos à habitação própria e permanente (ver Figura 9)²³².

Figura 9. Montante de amortizações antecipadas totais e parciais de empréstimos à habitação própria permanente e taxas Euribor a 6 meses^{233,234}



Fonte dos dados: Banco de Portugal. Tratamento dos dados: AdC.

142. A eliminação temporária deste custo contribuiu para reduzir os obstáculos à renegociação de contratos e à transferência de crédito entre instituições, funcionando igualmente como um mecanismo de alívio para consumidores particularmente expostos ao aumento dos encargos financeiros resultante da subida das taxas de juro. Os picos observados imediatamente antes do termo anunciado da suspensão são consistentes com um efeito de antecipação associado à existência de um horizonte temporal, evidenciando a relevância deste fator nas decisões dos titulares de crédito.
143. Em paralelo, a isenção temporária da comissão é passível de ter reforçado a pressão concorrencial sobre as instituições de crédito ao ter induzido um aumento de transferências de crédito, incentivando-as, de forma geral, a adotar uma maior disponibilidade para renegociar as condições dos contratos em vigor com vista a mitigar a perda de clientes para instituições concorrentes. Em 2009, a AdC e o Banco de Portugal demonstraram

²³² Ver [página da Internet do Banco de Portugal sobre reembolsos antecipados de empréstimos à habitação própria permanente](#), consultada em 22.12.2025.

²³³ Montantes de amortização antecipada total e parcial de empréstimos para aquisição ou construção de habitação própria permanente concedidos por bancos (outras instituições financeiras monetárias) aos particulares (famílias e instituições sem fim lucrativo ao serviço das famílias) residentes na área euro - em percentagem do total de empréstimos para habitação própria.

²³⁴ Taxa de juro de referência - Euribor (Euro Interbank Offered Rate) a 6 meses - média mensal. A Euribor é a taxa de referência do mercado monetário interbancário e resulta da média das cotações fornecidas por um conjunto de bancos europeus.

que a limitação das comissões por reembolso antecipado no crédito à habitação que ocorreu em 2007²³⁵ levou a um aumento das transferências de crédito à habitação entre instituições^{236,237}.

144. **Assim, os consumidores respondem de forma sensível a políticas que simplificam ou eliminam encargos diretos associados à mobilidade**, com efeitos positivos na concorrência e na dinâmica do setor da banca a retalho.²³⁸
145. Para além da evidência empírica relativa aos efeitos da suspensão das comissões na mobilidade dos consumidores, **importa ainda analisar os fundamentos económicos subjacentes à cobrança de comissões por reembolso antecipado, em particular no que respeita à distribuição do risco** entre instituições de crédito e consumidores consoante o regime de taxa de juro aplicável.
146. **A cobrança de comissões por reembolso antecipado representa uma compensação às instituições de crédito por eventuais perdas decorrentes da cessação antecipada do contrato. A incidência efetiva desse risco varia, contudo, consoante o regime de taxa de juro aplicável:**
 - a. Nos contratos de crédito à habitação com **taxa de juro fixa**, esta é livremente estabelecida pela instituição de crédito e mantém-se inalterada ao longo do prazo do contrato, **transferindo para a instituição de crédito o risco de variação das taxas de juro de mercado**. Esse risco tende, porém, a diminuir à medida que se aproxima o termo do contrato de crédito.
 - b. Nos contratos com **taxa de juro variável**, a taxa resulta da soma de um indexante (geralmente a Euribor) e de um spread²³⁹, sendo revista periodicamente. Neste caso, **o risco associado à evolução das taxas de juro é assumido predominantemente pelo consumidor**.
147. **Assim, nos contratos de crédito com taxa variável, as instituições de crédito não estão expostas a custos equivalentes aos existentes nos contratos com taxa fixa.** A cobrança de uma comissão por reembolso antecipado nestes casos pode, por isso, representar uma penalização desproporcional para o consumidor, desincentivando a transferência de crédito entre instituições²⁴⁰.
148. **Note-se que o quadro legal aplicável ao crédito ao consumo já reflete esta diferenciação na distribuição do risco.** De acordo com o Decreto-Lei nº 133/2009²⁴¹, a cobrança de comissões por reembolso antecipado é admitida apenas em contratos com taxa fixa (com um

²³⁵ Ver Lei nº 51/2007, revogada pelo Decreto-Lei nº 74-A/2017. Os limites estabelecidos na Lei nº 51/2007 sobre as comissões de reembolso antecipado são equivalentes aos estabelecidos no quadro legislativo vigente.

²³⁶ Também em abril de 2020, a AdC enviou dois contributos à Assembleia da República/Comissão de Orçamento e Finanças (COF) no âmbito das discussões das iniciativas que visaram introduzir limites às comissões bancárias associadas ao crédito ao consumo e à habitação. A AdC propôs medidas para promover a mobilidade dos consumidores na banca que permitam reduzir o risco de exploração dos clientes fidelizados pelos operadores. Em concreto, a AdC recomendou uma alteração à lei para que fosse sempre possível contratar um crédito à habitação num banco sem que seja obrigatório ter conta à ordem nesse mesmo banco. Esta recomendação foi acolhida pela COF.

²³⁷ O índice de transferência de crédito à habitação subiu 0,9% em 2006 para 2,2% em 2007, com base no pedido de elementos enviados aos bancos. Ver AdC/Banco de Portugal (2009), "[Mobilidade no Sector da Banca a Retalho em Portugal](#)".

²³⁸ Ver, e.g., M. Brunetti, R. Ciciretti, Lj. Djordjevic, "Till mortgage do us part: Mortgage switching costs and household's bank switching", Journal of Banking & Finance, Volume 119, 2020.

²³⁹ O spread é a componente da taxa de juro de um contrato de crédito à habitação que acresce ao indexante e que é livremente definida pela instituição de crédito tendo em conta fatores como o risco do crédito do cliente, o rácio entre o valor do empréstimo e o valor do imóvel e o seu custo de financiamento.

²⁴⁰ A Diretiva 2014/17/UE, no seu artigo 25º, define que, no contexto de reembolso antecipado de crédito à habitação, a indemnização cobrada ao cliente bancário não pode exceder o prejuízo financeiro do mutuante.

²⁴¹ Nos termos do artigo 19º Decreto-Lei nº 133/2009.

escalonamento de acordo com o prazo remanescente do contrato no momento do reembolso), sendo proibida nos contratos com taxa variável.

149. **Ainda que a cessação antecipada de um contrato de crédito implique a realização de atos administrativos internos²⁴², a natureza desses atos aponta para custos essencialmente fixos**, sem necessária dependência com o montante do crédito em causa. Esta leitura é consistente com os próprios precários bancários, nos quais as comissões associadas a atos administrativos comparáveis, quando legalmente admissíveis²⁴³, assumem tipicamente valores fixos e não proporcionais ao capital em dívida.
150. **Neste contexto, a aplicação de comissões por reembolso antecipado em proporção do montante reembolsado não se mostra alinhada com uma lógica de recuperação de custos administrativos.** Com efeito, esta opção já foi adotada pelo legislador no âmbito do crédito ao consumo a taxa variável, onde as comissões por reembolso antecipado foram eliminadas, refletindo a avaliação de que os eventuais custos associados ao reembolso antecipado não justificam a imposição de encargos dessa natureza sobre os consumidores.
151. **Da análise comparada do enquadramento legal e das iniciativas recentemente adotadas em vários Estados-Membros da União Europeia resulta uma tendência no sentido da redução ou limitação das comissões por reembolso antecipado de crédito à habitação, em particular nos contratos com taxa de juro variável** (ver Caixa 9). Em vários países, estas comissões foram eliminadas ou restrinvidas nesse regime, enquanto, nos contratos com taxa fixa, os mecanismos de compensação tendem a estar mais estreitamente alinhados com o prejuízo financeiro efetivo do mutuante, frequentemente através de modelos de cálculo baseados em taxas de mercado.

Caixa 9. Exemplos de enquadramentos legais europeus relativos à mobilidade no crédito à habitação

Benchmarking de comissões por reembolso antecipado de crédito à habitação

Foi realizada uma análise comparada do enquadramento legal aplicável especificamente à cobrança de comissões por reembolso antecipado de crédito à habitação em vários países europeus, cujos principais resultados se sintetizam na tabela seguinte:

País	Limites taxa fixa	Limites taxa variável
Alemanha ²⁴⁴	Valor atual (descontado) do diferencial entre a taxa contratada e a taxa de mercado, ou 0% após o 10º ano do empréstimo	0%
Áustria ²⁴⁵	0% até 10.000 €; 0,5% se o prazo remanescente for inferior a 1 ano ou 1% se superior a 1 ano	0%
Bélgica ²⁴⁶	Límite máximo correspondente a 3 prestações	
Espanha ²⁴⁷	2% nos primeiros 10 anos e 1,5% após esse período	0,25% nos primeiros 3 anos ou 0,15% nos primeiros 5 anos, e 0% após esse período

²⁴² Designadamente ao nível do processamento contratual, da atualização de sistemas ou da gestão documental.

²⁴³ Note-se que, para os contratos de crédito à habitação, nos termos do nº 8 do artigo 23º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, é proibido o débito de qualquer encargo ou despesa adicional à comissão por reembolso antecipado.

²⁴⁴ Ver [Bürgerliches Gesetzbuch, arts. 489-502](#).

²⁴⁵ Ver [Hypothekar- und Immobilienkreditgesetz, art. 20º](#).

²⁴⁶ Ver [Code de droit économique, art. VII.147.12](#).

²⁴⁷ Ver [Ley 5/2019, art. 23.º y 24.º](#).

França ²⁴⁸	3% do capital em dívida ou o equivalente a 6 meses de prestações, à taxa média aplicável	
Holanda ²⁴⁹	0% para amortizações até 10% do capital em dívida por ano; acima desse limiar, valor atual (descontado) do diferencial entre a taxa contratada e a taxa de mercado	
Irlanda ²⁵⁰	Sem limite legal definido	0%
Itália ²⁵¹	0%, para empréstimos celebrados após 2007	
Reino Unido ²⁵²	Sem limite legal definido	

Iniciativas legislativas recentes adotadas na UE

1. Letónia

Em 2023, o governo letão aprovou um pacote legislativo para simplificar e reduzir o custo de transferir o crédito à habitação. Essa reforma suspendeu a cobrança de comissões por reembolso antecipado pela instituição de crédito inicial, limitou as taxas de formalização de novo contrato a 1% do valor do empréstimo, eliminou restrições à publicidade e agilizou o processo de transferência de crédito, incluindo a aceitação de assinaturas digitais²⁵³.

2. Lituânia

Em fevereiro de 2025, entraram em vigor alterações à lei relativa a contratos de crédito aos consumidores para imóveis destinados à habitação da República da Lituânia. As medidas foram implementadas com o objetivo de facilitar a transferência de crédito entre instituições e reforçar o poder negocial dos consumidores face aos credores. Assim, ao proceder ao reembolso antecipado do crédito com vista à sua transferência, o consumidor não será cobrado pela sua instituição inicial de qualquer taxa ou pagamento relacionado com o processo, como avaliação de imóvel e notariado. Poderá, porém, ser cobrada uma comissão compensatória à instituição pela cessação antecipada de contratos com taxa de juro fixa²⁵⁴.

3. Suécia

Em julho de 2025, foi implementado na Suécia um novo modelo de cálculo de comissão por reembolso antecipado de crédito à habitação com taxa fixa, tornando a transferência entre instituições menos custosa e mais previsível para os consumidores²⁵⁵. De acordo com este novo regime, a comissão deve ser calculada com base na diferença entre a taxa média de *swap* no início do período de taxa fixa e a taxa de *swap* no momento do reembolso antecipado²⁵⁶. Previamente à alteração legislativa, esta comissão seria determinada tendo em conta apenas a taxa de juro acordada entre o consumidor e a instituição no contrato de crédito.

²⁴⁸ Ver *Code de la consommation, Livre III, Titre 1er, Ch. III, Sec. 7*, art. L313-47 & R313-25.

²⁴⁹ Ver *Code of Conduct for Mortgage Loans, no. 6*.

²⁵⁰ Ver *Consumer Credit Act, 1995, section 121*.

²⁵¹ Ver *Legge 2 aprile 2007, n. 40, art. 7..*

²⁵² Ver *MCOB 12.3*.

²⁵³ Ver contributo da Autoridade da Concorrência da Letónia ao *Informal Request for Information* lançado pela AdC em junho de 2025 através da ECN. Mais informação disponível [aqui](#).

²⁵⁴ Ver contributo da Autoridade da Concorrência da República da Lituânia ao *Informal Request for Information* lançado pela AdC em junho de 2025 através da ECN. Mais informação disponibilizada pelo Banco Central da República da Lituânia [aqui](#).

²⁵⁵ Cerca de 65% dos consumidores suecos têm contratualizado crédito à habitação em regime de taxa variável. Esta medida terá sido implementada igualmente com vista a aumentar o número de consumidores com contratos de taxa fixa e, assim, melhorar a sua estabilidade financeira (ver contributo da *Konkurrensverket* (Autoridade da Concorrência da Suécia) ao *Informal Request for Information* lançado pela AdC em junho de 2025 através da ECN).

²⁵⁶ Mais informação disponível [aqui](#). Note-se que esta comissão funciona como uma compensação direta às instituições pela diferença entre a taxa de juro fixa acordada com o consumidor e a taxa de juro de mercado quando o consumidor amortiza antecipadamente o seu crédito.

152. **Uma abordagem regulatória que diferencie de forma efetiva os regimes de taxa fixa e variável poderá contribuir para uma repartição do risco entre instituições de crédito e consumidores mais equilibrada**, evitando encargos desproporcionais e promovendo a mobilidade no segmento do crédito à habitação.

Recomendação 10 | ao Legislador

Revogar a possibilidade de cobrança aos consumidores de uma comissão nos casos de reembolso antecipado (parcial ou total) de contratos de crédito relativos a imóveis durante o período de tempo em que a taxa aplicável não seja fixa.

Nos casos de reembolso antecipado de contratos de crédito durante os períodos de tempo em que a taxa aplicável seja fixa:

- (i) promover a alteração do modelo de compensação dos mutuantes no sentido de **o valor máximo da comissão a pagar pelos consumidores passar a ser estruturado por escalões** do período de tempo entre o reembolso antecipado e o fim da vigência do contrato; e
- (ii) estabelecer que **o valor da comissão a pagar pelos consumidores:**
 - deve ser justificado pelos custos diretamente relacionados com a operação em causa; e
 - não pode ser superior ao valor dos juros que o consumidor pagaria durante o período de tempo entre o momento do reembolso antecipado e o momento do fim da aplicação da taxa fixa.

Essas alterações devem ser refletidas no artigo 23º do Decreto-Lei nº 74-A/2017.

V.6. O RISCO DE CONFLITOS DE INTERESSE NA INTERMEDIAÇÃO DE CRÉDITO COMO FATOR LIMITATIVO DO SEU POTENCIAL BENEFÍCIO À MOBILIDADE

153. **O potencial significativo da atividade de intermediação de crédito de promoção e desenvolvimento da dinâmica concorrencial na banca a retalho²⁵⁷ pode ser limitado pela existência de conflitos de interesse inerentes ao modelo de intermediação de crédito.** Em particular, a relação do intermediário com as instituições de crédito, que frequentemente remuneram os agentes sujeitos a relações de vinculação (no caso dos intermediários de crédito vinculados e a título acessório) pode influenciar a forma como a informação é selecionada, apresentada ou priorizada aos consumidores, conforme *supra* descrito²⁵⁸. Esta configuração cria o risco de que as soluções recomendadas não refletem plenamente a diversidade de alternativas disponíveis no mercado e, no seu extremo, os interesses específicos do consumidor.
154. **Deste modo, é crucial mitigar tanto quanto possível o risco de conflito de interesse inerente à atividade de intermediação de crédito.** Nesse contexto, as seguintes matérias assumem particular importância: (i) a transparência da informação disponibilizada por esses agentes aos consumidores; (ii) as políticas de remuneração dos intermediários de crédito vinculados ou a título acessório; (iii) os contratos de crédito apresentados ou propostos aos

²⁵⁷ Ver capítulo II.

²⁵⁸ Ver no parágrafo 39.

consumidores pelos intermediários de crédito vinculados ou a título acessório; e (iv) as obrigações dos bancos de prestação de informação a esses agentes.

155. **Em 2020, a AdC recomendou o reforço da acessibilidade e do conteúdo informativo da lista de intermediários de crédito disponibilizada na página da Internet do Banco de Portugal²⁵⁹.** Em particular, a AdC defendeu que essa lista passasse a incluir informação adicional relevante para os consumidores, designadamente sobre o número de reclamações. Essa recomendação mantém a sua pertinência.

V.6.1. Limitações na transparência da informação disponibilizada pelos intermediários de crédito

156. **O Banco de Portugal tem encetado esforços no sentido de garantir a transparência e o bom cumprimento do quadro legal e regulamentar aplicável à atividade de intermediação de crédito.** Mais recentemente, em agosto de 2025, o Banco de Portugal publicou um guia prático sobre publicidade difundida por intermediários de crédito²⁶⁰, que clarifica os princípios e regras a observar por esses agentes.
157. **Contudo, ainda subsistem matérias que merecem atenção, relacionadas com a ficha de informação normalizada** aplicável ao crédito ao consumo e com a informação a disponibilizar aos consumidores, em particular antes da contratação do serviço de intermediação de crédito.
158. **Nesse contexto, é de destacar que a dificuldade do consumidor em compreender plenamente o papel e os limites de atuação dos intermediários de crédito vinculados e a título acessório aparenta persistir**²⁶¹. Note-se que a boa compreensão, pelo consumidor, do âmbito da atuação do intermediário na comercialização do crédito ganha particular relevância no contexto de intermediários que atuam sob vínculo com determinado número de instituições de crédito.
159. **A persistência dessa dificuldade acontece apesar das obrigações de informação já previstas no quadro normativo.**
160. **Em particular, os intermediários devem disponibilizar informação base sobre a sua atividade nos seus estabelecimentos abertos ao público, nas suas páginas da Internet e em momento prévio à prestação de serviços de intermediação**²⁶². Quando existe prestação de serviços de consultoria, o intermediário de crédito vinculado e o intermediário de crédito a título acessório devem transmitir ao consumidor que a sua análise será limitada à ponderação de contratos de crédito disponíveis na sua gama de produtos. Na mesma situação, o intermediário não vinculado esclarecerá o consumidor sobre o âmbito de produtos de crédito que terá em consideração para efeitos da prestação de serviços²⁶³.
161. Adicionalmente, **o quadro legal e regulamentar exige a divulgação de informação relativa à remuneração dos intermediários de crédito no âmbito do crédito à habitação**. O quadro legal e regulamentar prevê uma obrigação dos intermediários vinculados de informar os consumidores, previamente à prestação de serviços, sobre a existência e o montante dos

²⁵⁹ Ver [comentários às iniciativas legislativas pendentes de decisão sobre limites às comissões bancárias associadas ao crédito ao consumo e à habitação](#), de 30.04.2020.

²⁶⁰ Banco de Portugal, ["Guia prático sobre a publicidade difundida por intermediários de crédito"](#) (2025).

²⁶¹ No âmbito da consulta ao mercado, a *Citizens' Voice* assinalou que a transparência dos incentivos dos intermediários de crédito constitui, no seu entendimento, uma condição necessária para uma avaliação informada das propostas de crédito por parte dos consumidores. Em reunião, a DECO referiu que os consumidores, de um modo geral, não estão conscientes do risco de conflitos de interesse dos intermediários, presumindo que seus interesses serão salvaguardados pelos intermediários.

²⁶² Nos termos dos artigos 53º e 54º do regime jurídico dos intermediários de crédito. Em momento prévio à prestação de serviços de intermediação, o intermediário de crédito deve ainda apresentar os meios ao dispor dos consumidores para a apresentação de reclamações e para a resolução alternativa de litígios.

²⁶³ Nos termos do artigo 65º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

eventuais incentivos pagos pelos mutuantes²⁶⁴. Se o intermediário desconhecer esse valor, deve informar o seu cliente que esse dado constará da ficha de informação normalizada do produto de crédito²⁶⁵. Adicionalmente, no momento de apresentação de proposta de crédito à habitação, a FINE entregue pelos intermediários vinculados ou a título acessório ao consumidor deve incluir a forma de remuneração e/ou o valor da comissão recebida do mutuante²⁶⁶.

162. **Já no caso do crédito ao consumo, os intermediários de crédito, quando apresentam aos consumidores propostas de crédito, apenas têm de divulgar, na ficha de informação normalizada, a sua identificação e o seu endereço²⁶⁷.** A identificação do agente corresponde à sua denominação, ao seu endereço, aos seus contactos e à sua categoria de intermediário de crédito²⁶⁸.
163. **Essas obrigações de informação podem não ser suficientes para assegurar a compreensão dos consumidores sobre a atuação dos agentes vinculados e a título acessório,** que deve poder ser identificada de forma fácil e conveniente. Tal decorre do facto de apenas ter que ser divulgada ao consumidor a categoria do intermediário de crédito. Ainda que a política remuneratória dos agentes decorra da sua categoria, é expectável que a generalidade dos consumidores desconheça as características associadas a cada categoria de intermediário de crédito.
164. **Em consequência, os consumidores podem ter uma percepção de imparcialidade dos agentes vinculados e a título acessório que não teriam caso tivessem consciência das implicações do vínculo.** Tal situação pode enfraquecer o poder de decisão efetiva dos consumidores, levando-os a sobreestimar o grau de pesquisa efetivamente realizado pelos agentes e a subvalorizar a possibilidade de assistência e/ou recomendação enviesadas. Note-se que a divulgação de informação relativa à remuneração dos intermediários de crédito assume um papel crucial, já que permite aos consumidores conhecerem o nível do risco de conflitos de interesses dos agentes, decorrente da natureza da relação dos agentes com os mutuantes.
165. **Essa assimetria de informação seria mitigada pela disponibilização aos consumidores de informação explícita sobre a forma de remuneração dos intermediários de crédito, à semelhança do que já é efetuado no âmbito do crédito à habitação.** Tal permitiria que os consumidores tomassem uma decisão mais informada sobre o intermediário de crédito e a contratação de crédito, o que assume importância acrescida devido à crescente expressão que o crédito ao consumo tem tido a nível nacional²⁶⁹.

Recomendação 11 | ao Legislador

Impor a obrigatoriedade de os intermediários de crédito disponibilizarem aos consumidores, para além das obrigações de informação previstas no quadro legal e regulamentar em vigor:

- (i) **informação de que atuam sob nome e responsabilidade dos mutuantes com quem mantêm vínculo;**

²⁶⁴ Ver alínea d) do nº 1 do artigo 54º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

²⁶⁵ Ver alínea e) do nº 1 do artigo 54º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

²⁶⁶ Ver Parte II do Anexo I do Decreto-Lei nº 74-A/2017.

²⁶⁷ Ver nº 1 do Anexo II do Decreto-Lei nº 133/2009.

²⁶⁸ Ver Anexos I a IV da Instrução do Banco de Portugal nº 12/2013.

²⁶⁹ Em maio de 2025, foram contratualizados mais de 150.000 novos contratos de crédito ao consumo (no valor total de cerca de 800 milhões de euros), o valor mais alto desde janeiro de 2012 (ver "[Portal do cliente bancário](#)" do Banco de Portugal).

- (ii) **no caso de intermediação de crédito, informação de que as propostas apresentadas aos consumidores podem não incluir propostas de todos os mutuantes** com quem mantêm vínculo e todas as propostas recebidas dessas entidades; e
- (iii) **nos casos de consultoria e de intermediação de crédito ao consumo, a informação sobre a sua remuneração paga pelos mutuantes análoga à informação prevista nas alíneas d) e e) do nº 1 do artigo 54º do regime jurídico dos intermediários de crédito**, para o caso de intermediação de crédito à habitação.

O nº 1 do artigo 54º e o nº 2 do artigo 65º do regime jurídico dos intermediários de crédito, estabelecido pelo Decreto-Lei nº 81-C/2017, devem ser alterados nesse sentido.

V.6.2. Risco de conflitos de interesses na remuneração dos intermediários vinculados e a título acessório

166. **Nos termos do quadro legal e regulamentar nacional, as políticas de remuneração dos intermediários de crédito vinculados e dos intermediários de crédito a título acessório devem ser definidas pelos mutuantes** com os quais esses agentes celebram contrato de vinculação²⁷⁰, dependendo de critérios qualitativos e quantitativos²⁷¹. **A remuneração desses intermediários não deverá, porém, obstar ao cumprimento, em particular, dos seus deveres de respeito pelos direitos e interesses dos consumidores**²⁷², conforme decorre também da Diretiva 2014/17/UE²⁷³.
167. **Contudo, os quadros legais e regulamentares europeu e nacional não restringem a remuneração desses intermediários, que, como tal, pode depender de objetivos de vendas, o que potencia o risco de conflitos de interesse** já identificado²⁷⁴. Esta prática remuneratória poderá levar esses agentes a: (i) selecionar os mutuantes com que trabalham com base nos incentivos oferecidos por eles, em detrimento de trabalharem com o maior número de mutuantes possível, sendo esse efeito ampliado caso a remuneração dependa do volume de contratos angariados junto do mesmo mutuante; e (ii) apresentar aos consumidores as propostas que maximizam a sua remuneração, que podem não corresponder às propostas mais adequadas aos consumidores.
168. **Visando mitigar esse risco, os quadros legais e regulamentares europeu e nacional estabelecem limites à remuneração dos trabalhadores dos intermediários de crédito que prestem serviços de consultoria no âmbito do crédito à habitação.** Em particular, é estabelecido que a remuneração desses trabalhadores seja independente de objetivos de vendas ou do número de contratos celebrados ou, a nível europeu, da taxa ou do tipo de contrato de crédito²⁷⁵. Para o mesmo fim, é prevista, a nível europeu, a possibilidade de os Estados-Membros poderem proibir o pagamento de comissões pelos mutuantes aos intermediários²⁷⁶.

²⁷⁰ Ver nº 1 do artigo 11º do [Aviso nº 6/2017](#) do Banco de Portugal.

²⁷¹ Ver alínea b) do nº 2 do artigo 11º do [Aviso nº 6/2017](#) do Banco de Portugal.

²⁷² Nos termos do nº 2 do artigo 58º do regime jurídico dos intermediários de crédito e da alínea a) do nº 2 do artigo 11º do Aviso nº 6/2017 do Banco de Portugal.

²⁷³ Nos termos dos nºs 1 e 2 do artigo 7º da Diretiva 2014/17/UE.

²⁷⁴ Ver parágrafos 153 e 154.

²⁷⁵ A nível europeu, nos termos do nº 4 do artigo 7º e do considerando 35 da Diretiva 2014/17/UE. A nível nacional, nos termos do artigo 68º do regime jurídico dos intermediários de crédito e artigo 18º do Aviso do Banco de Portugal.

²⁷⁶ Nos termos do nº 4 do artigo 7º da Diretiva 2014/17/UE.

169. **Compreende-se a lógica subjacente ao estabelecimento deste limite na remuneração dos trabalhadores dos intermediários que prestam consultoria.** De facto, sendo os trabalhadores quem contacta diretamente com os consumidores e quem faz a pesquisa, apresentação e recomendação de ofertas, uma remuneração ligada a objetivos de vendas traria riscos de conflitos de interesse face aos interesses dos consumidores.
170. **Contudo, as limitações legais às remunerações dos trabalhadores não acautelam os riscos de conflitos de interesse das suas entidades empregadoras, que persistem.** É expectável que o colaborador do intermediário tenda a alinhar o seu comportamento com os objetivos comerciais do seu empregador. Podendo o contrato de vinculação do intermediário (empregador) com o mutuante estabelecer uma política de remuneração com base nas características do crédito intermediado, a atuação honesta e transparente do agente mantém-se comprometida devido à possibilidade de enviesamentos.
171. **Com vista a potenciar o benefício deste tipo de agentes para a mobilidade interbancária, considera-se adequado, necessário e proporcional limitar essa prática remuneratória no exercício da atividade de intermediação de crédito e de consultoria,** independentemente do tipo de contrato de crédito. Dessa forma, será possível desincentivar a prática de intermediação orientada para a celebração de contratos com características mais rentáveis para o intermediário e para o mutuante, em detrimento de uma melhor adequação do produto de crédito às preferências do consumidor e da eficácia concorrencial da intervenção do intermediário no mercado do crédito.

Recomendação 12 | ao Legislador

Garantir que a remuneração dos intermediários de crédito vinculados e dos intermediários de crédito a título acessório não prejudica a sua capacidade para atuar no interesse dos consumidores.

Nesse sentido, os limites ao nível da remuneração dos trabalhadores dos intermediários de crédito afetos à prestação de serviços de consultoria já previstos no nº 1 do artigo 68º do regime jurídico dos intermediários de crédito devem ser aplicáveis à remuneração dos intermediários de crédito vinculados e a título acessório.

Essas alterações devem ser refletidas nos artigos 58º e 67º do regime jurídico dos intermediários de crédito, estabelecido pelo Decreto-Lei nº 81-C/2017, e no Aviso do Banco de Portugal nº 6/2017.

V.6.3. Restrições à pluralidade e comparabilidade das propostas apresentadas aos consumidores

172. **Os intermediários de crédito estão sujeitos a um conjunto de deveres específicos de assistência e de prestação de informação aos consumidores.** Em concreto, devem apresentar ao consumidor contratos ajustados ao seu perfil e interesses, abstendo-se de intermediar contratos sobre os quais não possuam informação detalhada²⁷⁷.
173. **Como analisado supra²⁷⁸, os intermediários vinculados e os intermediários a título acessório atuam sob vínculo com instituições de crédito, podendo ter a sua atividade condicionada por incentivos comerciais ou remuneratórios definidos por estas.** Como tal,

²⁷⁷ Nos termos do artigo 45º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

²⁷⁸ Ver Caixa 2.

surge um risco de enviesamento cujo impacto poderá ser mitigado através de mecanismos eficazes de divulgação de informação do intermediário de crédito perante o consumidor. Este enviesamento poderá surgir na gama de ofertas de crédito apresentadas ou propostas aos consumidores pelos intermediários, direcionando a decisão do consumidor no sentido dos benefícios do agente.

174. **Adicionalmente, no decorrer da sua atividade, o intermediário de crédito poderá ter acesso a um leque de ofertas de contratos de crédito mais abrangente do que aquele que apresenta ou propõe ao consumidor.**
175. **Nesse contexto, poderá ser benéfico para o consumidor ter acesso a informação sobre os critérios de pré-selecção de ofertas efetuada pelo intermediário.** Compreende-se a justificação subjacente de proporcionalidade e exequibilidade na não divulgação ao cliente de todas as propostas, nomeadamente dado que a quantidade de ofertas apresentadas ao consumidor não deverá ser excessiva, sob pena de fomentar uma sobrecarga informativa e tornar o exercício de análise dos créditos mais difícil, moroso ou confuso.
176. **Assim, torna-se essencial garantir o acesso do consumidor, via intermediário de crédito, a informação suficientemente completa e representativa da gama de ofertas disponíveis,** permitindo uma análise e comparação informadas das propostas apresentadas. Estas deverão ter condições diferenciadas entre si e manter a adequação ao perfil do consumidor.

Recomendação 13 | ao Regulador

Estabelecer uma obrigação dos intermediários de crédito de disponibilizarem aos consumidores que contratam os seus serviços:

- (i) **o número de propostas coligidas e a identificação dos bancos que elaboraram as mesmas; e**
- (ii) **caso não sejam apresentadas todas as propostas coligidas, os critérios de escolha adotados para selecionar as propostas apresentadas**, que devem ser claros, objetivos e adequados ao perfil e às preferências dos consumidores.

- #### **V.6.4. Limitações na informação disponibilizada pelos bancos aos intermediários de crédito**
177. **O quadro legal e regulatório prevê um conjunto de deveres de informação e assistência geral e personalizada que os mutuantes devem cumprir perante o consumidor previamente à contratualização de crédito²⁷⁹.** Estes deveres debruçam-se, nomeadamente, sobre vendas associadas obrigatórias e facultativas, tipologias de taxas de juro do crédito a serem apresentadas ao consumidor via simulação ou proposta e condições de preenchimento de FINE.
 178. **Nem todas essas obrigações são refletidas na relação entre as instituições de crédito e os intermediários de crédito.** No sentido de garantir o acesso a informação pré-contratual pelos agentes, o Regime Jurídico dos Intermediários de Crédito estabelece o seu direito à informação, estipulando apenas que deve ser-lhes disponibilizada, pelas instituições de crédito, a informação necessária à sua atividade²⁸⁰.

²⁷⁹ Ver, nomeadamente, Capítulo III do Decreto-Lei nº 74-A/2017, Aviso nº 5/2017 do Banco de Portugal e Instrução nº 19/2017 do Banco de Portugal, para contratos de crédito à habitação. Para contratos de crédito ao consumo, ver Capítulo II do Decreto-Lei nº 133/2009.

²⁸⁰ Nos termos do artigo 51º do regime jurídico dos intermediários de crédito.

179. **A disponibilização de informação aos intermediários de crédito pelos mutuantes que não seja verdadeiramente completa e representativa da gama de ofertas de cada instituição poderá limitar a atividade destes agentes.** Como consequência, o leque de propostas apresentadas pelos intermediários aos consumidores poderá ser incompleto e definido diretamente através das escolhas que o mutuante fez.
180. **De forma a limitar esta situação, as obrigações de informação e apresentação de simulações e propostas de crédito dos mutuantes perante os intermediários de crédito deverão ser, no mínimo, equivalentes às obrigações pré-contratuais previstas dos mutuantes perante o consumidor.** A título de exemplo, o Decreto-Lei nº 74-A/2017 define que o mutuante deve apresentar ao consumidor simulação de crédito à habitação com taxa fixa, variável e mista²⁸¹. Após apresentação de simulações, o mutuante deverá apresentar uma proposta de contrato ao consumidor com base no modelo de taxa de juro por si escolhida. Uma obrigação equiparável entre os mutuantes e os intermediários de crédito não é estabelecida no quadro normativo, podendo o intermediário de crédito ver o seu acesso a diferentes tipologias de contratos de crédito reduzido.

Recomendação 14 | ao Legislador

Assegurar que a informação disponibilizada pelos mutuantes aos intermediários de crédito coincide com a informação que essas entidades apresentariam aos consumidores, caso fossem diretamente contactadas por eles. Dessa informação, destacam-se as simulações e propostas de contratos de crédito. Assim, as obrigações dos mutuantes relativas à prestação de informação aos intermediários de crédito refletiriam as suas obrigações associadas à prestação de informação aos consumidores.

O artigo 51º do regime jurídico dos intermediários de crédito, estabelecido pelo Decreto-Lei nº 81-C/2017, deve ser alterado nesse sentido.

V.7. VENDA AGREGADA DE PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS

181. **O quadro jurídico nacional proíbe a celebração ou renegociação de contratos bancários condicionada à aquisição obrigatória de produtos adicionais (*tying*), salvo as exceções expressamente previstas na lei.**
182. **Esta proibição é aplicável ao crédito à habitação²⁸² e ao crédito aos consumidores²⁸³.** O regime admite duas exceções específicas, nomeadamente a exigência de abertura ou manutenção de conta à ordem e a contratação de seguros, desde que o consumidor possa recorrer a prestadores alternativos em condições equivalentes de garantia.
183. **No domínio dos produtos de aforro e investimento, a legislação aplicável limita a possibilidade de associar depósitos a produtos que não garantam o capital investido.** Em particular, é proibido fazer depender a celebração de contratos de depósito da aquisição de instrumentos financeiros, contratos de seguro ou outros produtos de investimento que não garantam o capital investido em qualquer momento, mesmo quando tal associação seja facultativa e vise melhorar as condições do depósito.²⁸⁴

²⁸¹ Nos termos do nº 10 do artigo 13 do Decreto-Lei nº 74-A/2017.

²⁸² Nos termos do Decreto-Lei nº 74-A/2017.

²⁸³ Nos termos do Decreto-Lei nº 133/2009.

²⁸⁴ Nos termos do disposto no artigo 8º do Regime jurídico dos pacotes de produtos de investimento de retalho e de produtos de investimento com base em seguros constante do Anexo II à Lei nº 35/2018.

184. **As vendas agregadas facultativas (*bundling*) são, no entanto, admissíveis.** Nestes casos, o consumidor pode optar pela aquisição conjunta de produtos comercializados autonomamente, como contrapartida por condições financeiras mais favoráveis no produto principal, nomeadamente reduções do custo do crédito.
185. **A venda agregada de produtos e serviços bancários constitui uma prática relevante na banca de retalho em Portugal,** assumindo particular expressão na comercialização de crédito à habitação e de crédito aos consumidores²⁸⁵.
186. A análise das ofertas comerciais dos bancos evidencia a presença de pacotes agregados na banca de retalho²⁸⁶, que geralmente incluem duas tipologias predominantes:
 - (i) **Contas pacote**, centradas em serviços de pagamento, mediante um único preço periódico que inclui cartões, transferências, levantamentos e, em alguns casos, seguros associados;
 - (ii) **Ofertas combinadas**, que articulam serviços de pagamento com produtos base, como depósitos ou crédito, tipicamente acompanhadas de benefícios condicionados, como reduções de comissões ou bonificações de spread, dependentes da subscrição simultânea de produtos acessórios e os respetivos encargos.
187. **Em alguns casos, os produtos acessórios cuja subscrição é necessária para aceder a bonificações não apresentam uma relação direta com o risco associado ao crédito,** designadamente, a subscrição de contas pacote que incluem, por exemplo, a utilização de cartões de crédito.
188. **A venda agregada em pacote implica normalmente requisitos cumulativos**, como domiciliação de salário, manutenção de património mínimo, utilização de cartão de crédito ou contratação de seguros, **cuja cessação pode determinar a perda imediata das bonificações.**
189. **A venda agregada pode gerar benefícios, nomeadamente conveniência, simplificação da relação bancária e vantagens económicas associadas aos produtos e serviços incluídos,** como seja ao nível de bonificações em torno do spread no que concerne ao crédito à habitação.
190. **Todavia, podem emergir efeitos de retenção suscetíveis de afetar a mobilidade dos consumidores** quando estas práticas envolvem contratos de longa duração e com peso significativo no orçamento das famílias, como seja no crédito à habitação.
191. **Esses contratos tendem a funcionar como produtos estrela (ou âncora), em virtude da sua duração e relevância financeira, sendo frequentemente utilizados como base para a agregação de produtos adicionais.** A contratação destes produtos é tipicamente incentivada através de bonificações no produto principal.
192. **Neste contexto, a manutenção cumulativa destes produtos acessórios ao longo da vigência do crédito pode reforçar mecanismos de fidelização,** na medida em que a preservação das bonificações depende da continuidade dessas relações contratuais²⁸⁷. Com efeito, a decisão de mudar de instituição deixa de incidir sobre o crédito isoladamente e passa

²⁸⁵ Ver [Relatório sobre vendas associadas e comissionamento bancário](#) do Banco de Portugal (2022).

²⁸⁶ Note-se que a CE encontrou divergências na interpretação do conceito de “pacote” de serviços, com práticas distintas entre Estados-Membros (ver [Relatório da Comissão de maio de 2023 ao Parlamento Europeu e ao Conselho](#)). Alguns Estados-Membro entendem “pacote” como a combinação de uma conta de pagamento com serviços complementares necessários ao seu uso, como cartão, descoberto ou transferências automáticas, enquanto outros o interpretam como a venda associada de produtos financeiros distintos, como seguros, cartões de crédito ou hipotecas. Observa-se que a Diretiva PAD utiliza, por vezes, o termo “pacote” em conjunto com “serviços” (artigo 4º, nº 3), outras vezes com “produtos” (artigo 5º, nº 2, alínea a)) e, por vezes, com ambos (artigo 8º).

²⁸⁷ Ver Qi Y. (2019), “Cross-selling in Banking: Evidence from Relationship Lending”, que evidencia que a duração e profundidade da relação banco-cliente aumentam significativamente a intensidade de cross-selling e a fidelização.

a depender do custo total do conjunto de produtos contratados, da perda de bonificações condicionadas e da reconfiguração simultânea de múltiplas relações contratuais.

193. **Este efeito tende a aumentar os custos de mudança e a reduzir a comparabilidade efetiva entre ofertas²⁸⁸, reduzindo a contestabilidade da relação bancária ao longo do tempo²⁸⁹.** Mesmo quando as condições iniciais do crédito são competitivas, à medida que o contrato evolui e o risco associado diminui, a persistência de requisitos e produtos acessórios pode deixar de refletir uma relação proporcional entre a vantagem concedida no produto principal e as obrigações impostas ao consumidor.
194. **Os resultados do inquérito a consumidores são consistentes com esta leitura.** Entre os consumidores que não mudaram de banco nos últimos cinco anos apesar de terem pesquisado alternativas, cerca de 20% indicam a existência de empréstimos como principal razão para permanecerem na instituição atual. Importa, contudo, salientar que este grupo de inquiridos pode não ser homogéneo, podendo refletir situações e motivações distintas. Assim, nem todos os casos serão necessariamente imputáveis à manutenção de produtos ou serviços acessórios associados ao empréstimo, podendo igualmente resultar de outros fatores relacionados com o próprio contrato de crédito.

Recomendação 15 | ao Regulador

Avaliar os custos e benefícios da introdução de limites temporais à aplicação de requisitos associados à contratação de produtos ou serviços bancários (acessórios) no âmbito da contratação de um produto ou serviço bancário (principal).

No âmbito dessa avaliação, deverá ser ponderada, designadamente:

- (i) a forma como a introdução de limites temporais poderá influenciar a mobilidade dos consumidores e a contestabilidade das relações bancárias de longa duração;
- (ii) os impactos potenciais da medida sobre a concorrência, a eficiência e a inovação na oferta de produtos e serviços bancários;
- (iii) a proporcionalidade da medida face aos benefícios económicos associados às ofertas agregadas para diferentes perfis de consumidores; e
- (iv) a adequação de modelos alternativos de limitação temporal, nomeadamente através da definição de um período máximo absoluto ou de uma proporção da duração do contrato principal.

195. **A análise dos preços dos bancos evidencia um grau elevado de complexidade na estruturação das ofertas combinadas,** observando-se, nomeadamente (i) pacotes com múltiplos produtos e serviços; (ii) requisitos cumulativos diversos; (iii) um número elevado de notas de rodapé aplicáveis à mesma oferta e remissões cruzadas entre secções distintas (contas, cartões, crédito, seguros); e (iv) dificuldade prática de estimar o custo líquido do pacote versus contratação autónoma de cada serviço.

²⁸⁸ CE (2019), *Study on switching of financial services and products* identifica que a venda de produtos agregados aumenta a complexidade e pode desincentivar a mudança de banco.

²⁸⁹ Zhao, T., Matthews, K. & Murinde, V. (2011), "Cross-selling, switching costs and imperfect competition in British banks", *Journal of Banking & Finance* evidencia que cross-selling e custos de mudança contribuem para lock-in e menor disciplina concorrencial ao longo do tempo.

196. **Esta complexidade associada às ofertas agregadas pode dificultar a comparação entre alternativas e acentuar assimetrias de informação, limitando a capacidade de os consumidores identificarem soluções mais vantajosas**, conforme resulta da informação recolhida²⁹⁰:
- (i) no inquérito a consumidores, entre os que não mudaram de banco, cerca de 24% referem não ter encontrado alternativa claramente melhor, cerca de 21% consideram que todas as ofertas são semelhantes e cerca de 21% afirmam que o tempo e esforço de mudança não compensam.
 - (ii) alguns contributos recebidos na consulta ao mercado partilham desta apreciação. A DECO refere que as contas pacote são de difícil compreensão, dificultando a identificação dos benefícios associados. A *Citizens' Voice*, a DECO e a AIP alertam igualmente para o risco de percepção de vantagens não materializadas, para a existência de custos ocultos e para a possibilidade de as ofertas condicionais limitarem a liberdade de escolha. A *Citizens' Voice* assinala ainda que bonificações condicionadas podem dificultar a renegociação ou transferência futura dos contratos.
197. **A dificuldade de avaliação e comparação das ofertas agregadas assume particular relevância quando a sua contratação ocorre no âmbito de contratos de longa duração** e com impacto significativo no orçamento das famílias, como é o caso do crédito à habitação.
198. **No âmbito do crédito à habitação, o quadro legal prevê já obrigações de informação relativas ao impacto da contratação conjunta de produtos** e serviços acessórios nas condições do empréstimo, designadamente na taxa de juro aplicável²⁹¹. Essa informação permite, em regra, identificar de forma clara o benefício associado à contratação agregada no produto principal, como por exemplo a redução do spread face a um cenário sem produtos acessórios, no caso de um crédito à habitação.
199. **Contudo, o enquadramento legal e regulamentar não assegura, de forma igualmente clara e sistemática, a prestação de informação sobre os custos totais associados à manutenção desses produtos e serviços acessórios ao longo do tempo**²⁹².
200. **Esta assimetria de informação dificulta a avaliação económica global da oferta agregada**, na medida em que impede os consumidores de confrontarem, de forma direta, o benefício obtido no produto principal com os encargos recorrentes associados aos produtos acessórios.
201. **Neste contexto, é importante assegurar que as vendas agregadas constituem uma opção livre e informada**, em linha com os princípios já defendidos pela AdC no âmbito de iniciativas legislativas sobre comissões bancárias em 2020²⁹³. A relevância destas práticas tem sido igualmente reconhecida no plano das políticas públicas. O Programa do Governo²⁹⁴ inclui, a este propósito, a promoção de um estudo sobre restrições ao *bundling* de produtos.

²⁹⁰ O [Relatório sobre vendas associadas e comissionamento bancário](#) do Banco de Portugal (2022) destaca que a admissibilidade do *bundling* pressupõe a existência de informação clara e a disponibilização de alternativas reais aos consumidores.

²⁹¹ Artigo 11º, n.º 3, do Decreto-Lei nº 74-A/2017.

²⁹² Note-se que, nas FINE, as instituições de crédito assinalam a eventual existência de custos associados à contratação de produtos acessórios, remetendo a sua consulta para os respetivos preços. Assim, os encargos potenciais associados a cada um desses produtos não se encontram explicitados nesses documentos.

²⁹³ [Comentários da AdC às iniciativas legislativas pendentes de decisão sobre limites às comissões bancárias associadas ao crédito ao consumo e à habitação](#).

²⁹⁴ Ver página 116 do [Programa XXV Governo Constitucional](#).

Recomendação 16 | ao Regulador

Definir obrigações dos bancos associadas à prestação de informação aos consumidores no âmbito de contas pacote e de ofertas combinadas de produtos e serviços bancários.

Tal contribuiria para aumentar a transparência das condições de disponibilização de ofertas agregadas e, desse modo, para mitigar as dificuldades de comparação de ofertas alternativas sentidas pelos consumidores.

Nesse contexto, devem ser avaliados os custos e benefícios de disponibilizar um indicador padronizado do custo total a suportar pelos consumidores associado a cada oferta agregada. Esse indicador deveria ser baseado em perfis de utilização padrão, comuns a todos os bancos e pré-definidos pelo Banco de Portugal, com base, nomeadamente, na informação quantitativa reportada pelos bancos sobre a utilização dos seus produtos e serviços. No caso das contas de pagamento, esses perfis poderiam refletir, por exemplo, o número de pagamentos, levantamentos, transferências ou a utilização de cartões de crédito.

O indicador permitiria aos consumidores avaliarem, de forma mais imediata e estruturada, se a contratação agregada de um determinado conjunto de produtos e serviços seria mais vantajosa do que a respetiva contratação individual.

ANEXO – INQUÉRITO AOS CONSUMIDORES

- O presente anexo inclui os detalhes metodológicos relativos ao inquérito aos consumidores, contratado pela AdC, e cujos resultados principais constam do Estudo "Mobilidade dos Consumidores na Banca a Retalho em Portugal". Este anexo inclui ainda uma análise a cada uma das questões e, por fim, para completude, a transcrição integral do questionário utilizado na recolha de dados junto dos consumidores particulares.

I. CARACTERIZAÇÃO METODOLÓGICA DO INQUÉRITO

I.1. UNIVERSO E RECOLHA

- O inquérito aos consumidores da banca a retalho em Portugal foi dirigido à população residente em Portugal Continental com 18 ou mais anos de idade**, tendo por objetivo recolher informação de consumidores particulares no que concerne à utilização, pesquisa e comparação dos principais produtos/ serviços bancários utilizados e eventual mudança de conta à ordem.
- A recolha decorreu entre 31 de outubro e 17 de novembro de 2025**, através de um **questionário online** disponibilizado a membros de um painel de consumidores da E.M. – Estudos de Mercado e Sondagens de Opinião, Lda., entidade responsável pela execução do trabalho de campo.
- Foram obtidas 1.100 respostas válidas**, após aplicação de filtros de elegibilidade e controlo de qualidade. O questionário foi preenchido sem intervenção do entrevistador. Se se assumisse uma amostra aleatória simples com 1.100 observações, a margem de erro seria próxima de cerca de 3 pontos percentuais, para um nível de confiança de 95%. Contudo, dado que o desenho amostral não é probabilístico, esta referência deve ser entendida apenas como um valor ilustrativo e não como medida estatística estrita.

I.2. REPRESENTATIVIDADE DA AMOSTRA

- A Tabela 1 apresenta a desagregação demográfica da amostra comparando-a com a população portuguesa. No que respeita à idade, observa-se uma **sobrerepresentação de indivíduos dos 18 aos 35 anos e uma sub-representação da população acima dos 65 anos**. Os grupos intermédios (36–50 anos e 51–65 anos) exibem valores próximos dos registados na população.
- Ao nível da escolaridade, verifica-se uma **maior proporção de inquiridos com ensino superior do que na população residente**, acompanhada de uma menor proporção de indivíduos com ensino básico. Esta diferença é habitual em inquéritos administrados online, nos quais a participação tende a ser maior entre indivíduos com níveis de escolaridade mais elevados.
- No que respeita à situação profissional, a amostra integra uma diversidade de perfis, incluindo trabalhadores por conta de outrem, trabalhadores independentes, estudantes e reformados, permitindo captar diferentes padrões de utilização bancária.
- Estes desvios ao nível da idade e da escolaridade são típicos de inquéritos online baseados em painéis. Com efeito, o modo de recolha online tende a captar com maior probabilidade indivíduos com literacia digital mais elevada e com acesso regular à internet.
- Ainda assim, a composição da amostra permite observar um conjunto relevante de padrões de comportamento, que constituem um contributo útil para enquadrar a análise das dinâmicas de mobilidade e concorrência no setor bancário.

- Os desvios observados — nomeadamente na idade e escolaridade — serão tidos em conta na análise, nomeadamente quando se discutem diferenças entre segmentos demográficos ou padrões de utilização dos serviços bancários.

Tabela 1. Desagregação demográfica da amostra, por dimensão¹

Dimensão Demográfica	n	%	% População (2024)
Sexo			
Mulher	572	52,0%	52,8%
Homem	528	48,0%	47,8%
Faixa etária			
18 a 35 anos	321	29,2%	22,3%
36 a 50 anos	277	25,2%	23,7%
51 a 65 anos	283	25,7%	25,3%
Acima dos 65 anos	219	19,9%	28,7%
Escolaridade			
Ensino superior	634	57,6%	28,6%
Ensino secundário	430	39,1%	32,7%
Ensino básico	36	3,3%	38,7%
Ocupação			
Trabalhador por conta de outrem	702	63,8%	
Trabalhador independente / por conta própria	96	8,7%	
Desempregado	51	4,6%	
Reformado	211	19,2%	
Estudante	24	2,2%	
Outra	16	1,5%	

Fonte: Inquérito da AdC aos consumidores da banca a retalho em Portugal.

II. ANÁLISE AOS RESULTADOS OBTIDOS NO INQUÉRITO

- A presente secção visa aprofundar e complementar a análise dos resultados do inquérito aos consumidores, mediante a apresentação de informação adicional e de desagregações que permitem uma leitura mais detalhada de determinadas tendências identificadas no estudo. Estes elementos contribuem para uma compreensão mais fina dos resultados, designadamente no que respeita a dinâmicas de relação bancária, mobilidade e percepções dos consumidores no setor da banca de retalho.

II.1. CARACTERIZAÇÃO DA RELAÇÃO BANCÁRIA DA AMOSTRA

- A presente secção descreve, de forma desagregada, os padrões de relacionamento bancário reportados pelos inquiridos, incluindo o banco onde mantêm a conta à ordem principal, a incidência de *multibanking*, o pagamento de comissões e os produtos financeiros associados à conta.

¹ Os valores na coluna "% População (2024)" referem-se a valores apurados no ano de 2024 para a população à qual pertencem os inquiridos ou uma população semelhante. Todos dados foram recolhidos do repositório da Pordata. No caso das dimensões "Sexo" e "Faixa etária" os valores dizem respeito à população residente com mais de 15 anos, porém a categoria 15-19 anos é considerada em metade do seu valor total para efeitos de agregação. As categorias agregadas ao nível da população não correspondem sempre de forma exata às categorias de recolha amostral (sendo 15 a 34 anos [com adaptação da subcategoria 15-19]; 35 a 49 anos; 50 a 64 anos e acima dos 65 anos). No caso da dimensão "Escolaridade", os valores dizem apenas respeito à população ativa (15-64).

II.1.1. Banco da conta à ordem principal e incidência de multibanking

13. Os inquiridos identificaram a instituição onde mantêm a sua conta à ordem principal, evidenciando uma distribuição concentrada em alguns bancos de maior dimensão. A Tabela 2 apresenta a distribuição completa da conta principal por banco, bem como a percentagem de consumidores que reportam deter contas adicionais em outras instituições (*multibanking*).
14. A taxa global de *multibanking* – i.e., o recurso a diferentes instituições de crédito por um mesmo consumidor para um mesmo ou distintos produtos e serviços bancários – na amostra é de 37,5%, sendo possível observar diferenças entre instituições e entre segmentos com diferentes níveis de escolaridade. Em concreto, o *multibanking* é mais comum entre indivíduos com ensino superior (42,3%) e entre os indivíduos cuja conta à ordem principal está sediada no Activobank, no Millennium BCP e num conjunto de bancos de menor dimensão (e.g. Bankinter, ABANCA).

Tabela 2. Distribuição da conta à ordem principal e incidência de multibanking, por banco

Banco	Conta à ordem principal		Faz multibanking	
	n	%	n	%
CGD	339	30,8%	129	38,1%
Santander	151	13,7%	52	34,4%
Millennium BCP	144	13,1%	65	45,1%
BPI	99	9,0%	29	29,3%
Activobank	78	7,1%	39	50,0%
Novo Banco	74	6,7%	27	36,5%
Banco CTT	62	5,6%	20	32,3%
Montepio	50	4,5%	15	30,0%
Crédito Agrícola	49	4,5%	16	32,7%
Bankinter	20	1,8%	9	45,0%
ABANCA	9	0,8%	5	55,6%
EuroBIC	6	0,5%	1	16,7%
BBVA	4	0,4%	1	25,0%
Revolut	4	0,4%	2	50,0%
Banco Best	3	0,3%	0	0,0%
BIG	2	0,2%	2	100,0%
Outro	6	0,5%	1	16,7%
Total	1100		413	37,5%

Fonte: Inquérito da AdC aos consumidores da banca a retalho em Portugal.

II.1.2. Pagamento de comissões associadas à conta principal

15. Os inquiridos foram questionados sobre se pagam comissões de manutenção associadas à conta à ordem principal e, em caso afirmativo, sobre o valor anual correspondente. Cerca de dois terços dos participantes indicaram pagar comissões, embora a incidência varie por idade e por instituição bancária.
16. A Tabela 3 apresenta:
 - a. a percentagem de clientes que pagam comissões,
 - b. o rácio pagantes/isentos por banco,
 - c. a distribuição do valor anual das comissões entre diferentes escalões,
 - d. a proporção de consumidores com comissões inferiores a 40€ anuais.

17. Adicionalmente, registam-se diferenças nos níveis de isenção e nos escalões de valor quando considerados subgrupos com determinados produtos associados, como crédito à habitação ou depósitos a prazo.

Tabela 3. Pagamento de comissões e respetivo montante, por banco

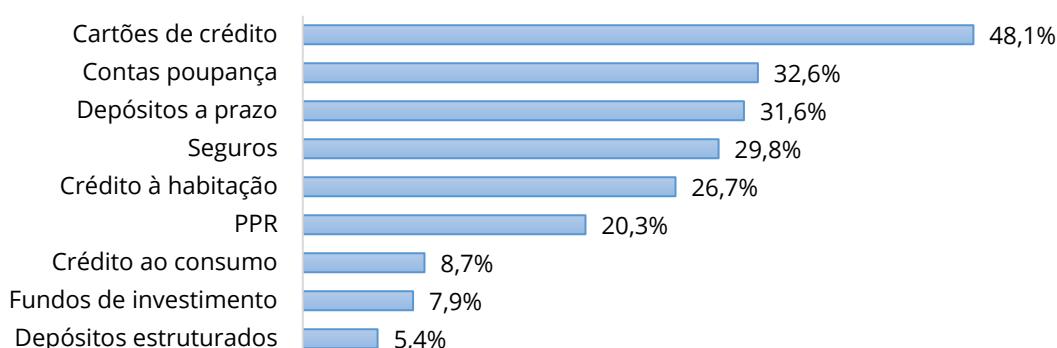
Banco	Pagantes	Rácio vs. isentos	% abaixo de 40€
CGD	79,9%	3,68	49,2%
Santander	72,8%	2,32	33,7%
Millennium BCP	81,9%	3,92	37,3%
BPI	76,8%	2,91	29,9%
Activobank	1,3%	0,01	0,0%
Novo Banco	75,7%	2,67	37,5%
Banco CTT	27,4%	0,36	87,5%
Montepio	76,0%	2,58	71,0%
Crédito Agrícola	40,8%	0,62	77,8%
Total	66,5%	1,76	45,1%

Fonte: Inquérito da AdC aos consumidores da banca a retalho em Portugal.

II.1.3. Produtos financeiros associados à conta principal

18. Os consumidores identificaram os produtos financeiros que detêm, para além da conta à ordem principal. Entre os produtos mais frequentemente indicados encontram-se (i) cartões de crédito, (ii) contas poupança, (iii) depósitos a prazo, (iv) seguros e (v) crédito à habitação.
19. A Figura 1 sintetiza a distribuição dos principais produtos reportados, permitindo aferir a frequência relativa de cada categoria. De notar que 15,7% dos inquiridos afirmou não deter qualquer produto adicional associado à conta.

Figura 1. Distribuição dos principais produtos financeiros associados à conta à ordem principal



Fonte: Inquérito da AdC aos consumidores da banca a retalho em Portugal.

II.1.4. Antiguidade da conta à ordem principal

20. Os participantes indicaram há quantos anos mantêm a sua conta principal. A distribuição completa das respostas encontra-se na Tabela 4. A tabela permite observar diferenças entre bancos com perfis diversos de antiguidade na amostra.

Tabela 4. Antiguidade da conta à ordem principal, por banco

Banco	Menos de 1 ano	Entre 1 a 5 anos	Entre 5 a 10 anos	Mais de 10 anos
CGD	0,6%	7,1%	9,4%	82,9%
Santander	1,3%	14,6%	18,5%	65,6%
Millennium BCP	2,1%	11,1%	13,9%	72,9%
BPI	5,1%	15,2%	13,1%	66,7%
Activobank	7,7%	48,7%	29,5%	14,1%
Novo Banco	4,1%	21,6%	10,8%	63,5%
Banco CTT	1,6%	30,6%	56,5%	11,3%
Montepio	4,0%	6,0%	10,0%	80,0%
Crédito Agrícola	2,0%	36,7%	12,2%	49,0%
Bankinter	15,0%	45,0%	5,0%	35,0%
ABANCA	11,1%	22,2%	33,3%	33,3%
EuroBIC	16,7%	33,3%	33,3%	16,7%
BBVA	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Revolut	50,0%	25,0%	0,0%	25,0%
Banco Best	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%
BIG	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
Outro	33,3%	0,0%	0,0%	66,7%
Total	3,1%	16,8%	16,3%	63,8%

Fonte: Inquérito da AdC aos consumidores da banca a retalho em Portugal.

II.2. PROCURA E COMPARAÇÃO DE ALTERNATIVAS BANCÁRIAS

21. Esta secção descreve os resultados do inquérito relativos à procura de informação sobre contas à ordem alternativas, bem como às razões para não pesquisar.

II.2.1. Incidência da procura de alternativas

22. Os inquiridos foram questionados sobre se, nos últimos cinco anos, procuraram informação sobre contas à ordem oferecidas por outros bancos. A distribuição por subgrupos demográficos (faixa etária e escolaridade.) consta da Tabela 5 e da Tabela 6.

Tabela 5. Distribuição dos consumidores que pesquisaram alternativas por faixa etária, por banco

Banco	18 a 35 anos	36 a 50 anos	51 a 65 anos	> 65 anos
CGD	27,1%	23,9%	26,3%	22,7%
Santander	23,8%	30,5%	26,5%	19,2%
Millennium BCP	24,3%	22,2%	32,6%	20,8%
BPI	30,3%	24,2%	24,2%	21,2%
Activobank	56,4%	24,4%	12,8%	6,4%
Novo Banco	27,0%	36,5%	20,3%	16,2%
Banco CTT	29,0%	16,1%	27,4%	27,4%
Montepio	30,0%	22,0%	30,0%	18,0%
Crédito Agrícola	42,9%	20,4%	18,4%	18,4%
Total	29,2%	25,2%	25,7%	19,9%

Fonte: Inquérito da AdC aos consumidores da banca a retalho em Portugal.

Tabela 6. Distribuição dos consumidores que pesquisaram alternativas por escolaridade, por banco

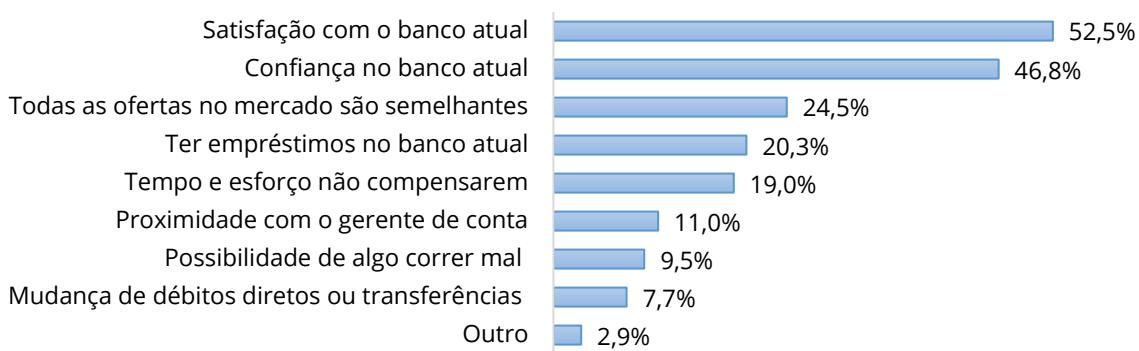
Banco	E. superior	E. secundário	E. básico
CGD	66,7%	30,1%	3,2%
Santander	49,7%	47,7%	2,6%
Millennium BCP	52,1%	43,1%	4,9%
BPI	49,5%	48,5%	2,0%
Activobank	85,9%	11,5%	2,6%
Novo Banco	55,4%	44,6%	0,0%
Banco CTT	41,9%	50,0%	8,1%
Montepio	42,0%	56,0%	2,0%
Crédito Agrícola	40,8%	53,1%	6,1%
Total	57,6%	39,1%	3,3%

Fonte: Inquérito da AdC aos consumidores da banca a retalho em Portugal.

II.2.2. Razões apresentadas para não procurar alternativas

23. Os consumidores que indicaram não ter pesquisado alternativas nos últimos cinco anos escolheram até três razões para essa decisão. As razões foram agregadas em categorias como satisfação com o banco atual, confiança, percepção de semelhança entre ofertas, existência de produtos associados (por exemplo, empréstimos), e outras razões declaradas.
24. A distribuição agregada das respostas encontra-se apresentada na Figura 2, enquanto a desagregação por banco consta da Tabela 7, permitindo observar a frequência relativa de cada motivo para cada instituição.

Figura 2. Razões que motivaram a não pesquisar alternativas à conta à ordem atual



Fonte: Inquérito da AdC aos consumidores da banca a retalho em Portugal.

Tabela 7. Razões que motivaram a não pesquisar alternativas à conta à ordem atual, por banco e principais razões²

Banco	Satisfação	Confiança	Tem empréstimos	Todas as ofertas são iguais
CGD	44,7%	52,5%	18,0%	25,8%
Santander	39,8%	38,9%	33,3%	30,6%
Millennium BCP	54,5%	46,5%	23,2%	21,2%

² Apenas se consideram os principais bancos (*i.e.* aqueles que compõem mais de 3% da amostra recolhida). Apenas são apresentadas as quatro razões mais frequentemente elencadas.

Banco	Satisfação	Confiança	Tem empréstimos	Todas as ofertas são iguais
BPI	65,8%	42,5%	24,7%	28,8%
Activobank	83,3%	52,4%	0,0%	19,0%
Novo Banco	36,7%	28,6%	22,4%	18,4%
Banco CTT	73,2%	51,2%	7,3%	17,1%
Montepio	55,3%	47,4%	15,8%	23,7%
Crédito Agrícola	65,6%	53,1%	12,5%	18,8%
Total	52,5%	46,8%	24,5%	20,3%

Fonte: Inquérito da AdC aos consumidores da banca a retalho em Portugal.

II.2.3. Razões apresentadas para procurar alternativas

25. Entre os consumidores que reportaram ter pesquisado alternativas, foram identificadas as principais motivações dessa procura, as quais incluem, nomeadamente, comissões mais baixas, condições de depósitos, condições de empréstimos, qualidade do *homebanking/app*, entre outras. A distribuição encontra-se na Figura 3.

Figura 3. Razões que motivaram a pesquisa alternativa à conta à ordem principal



Fonte: Inquérito da AdC aos consumidores da banca a retalho em Portugal.

II.3. MUDANÇA DE CONTA À ORDEM

26. Os inquiridos foram questionados sobre se tinham mudado de banco nos últimos cinco anos. A proporção de respostas afirmativas corresponde a 10,8% da amostra.
27. A distribuição das razões subjacentes à mudança da conta principal encontra-se representada na Figura 5.

Figura 4. Razões que motivaram a manutenção da conta principal nos últimos cinco anos



Fonte dos dados: Inquérito a consumidores. Tratamento dos dados: AdC.

28. A distribuição desagregada por grupos demográficos encontra-se incluída na Tabela 8, que apresenta os perfis de consumidores que reportaram ter mudado de conta, segmentados por (i) faixa etária, (ii) escolaridade e (iii) banco onde se encontrava sediada a conta principal.

Tabela 8. Desagregação demográfica e por banco dos consumidores que mudaram de banco

Dimensão Demográfica/Banco	(i) Amostra		(ii) Mudou de banco		Rácio de %
	n	%	n	%	
Faixa etária					
18 a 35 anos	321	29,2%	51	42,9%	1,47
36 a 50 anos	277	25,2%	28	23,5%	0,93
51 a 65 anos	283	25,7%	27	22,7%	0,88
Acima dos 65 anos	219	19,9%	13	10,9%	0,55
Escolaridade					
Ensino superior	634	57,6%	86	72,3%	1,25
Ensino secundário	430	39,1%	31	26,1%	0,67
Ensino básico	36	3,3%	2	1,7%	0,51
Banco					
CGD	339	30,8%	14	11,8%	0,38
Santander	151	13,7%	18	15,1%	1,10
Millennium BCP	144	13,1%	9	7,6%	0,58
BPI	99	9,0%	11	9,2%	1,03
Activobank	78	7,1%	23	19,3%	2,73
Novo Banco	74	6,7%	6	5,0%	0,75
Banco CTT	62	5,6%	9	7,6%	1,34
Montepio	50	4,5%	4	3,4%	0,74
Crédito Agrícola	49	4,5%	8	6,7%	1,51
Bankinter	20	1,8%	9	7,6%	4,16
ABANCA	9	0,8%	3	2,5%	3,08
EuroBIC	6	0,5%	1	0,8%	1,54
BBVA	4	0,4%	0	0,0%	
Revolut	4	0,4%	3	2,5%	6,93
Banco Best	3	0,3%	0	0,0%	

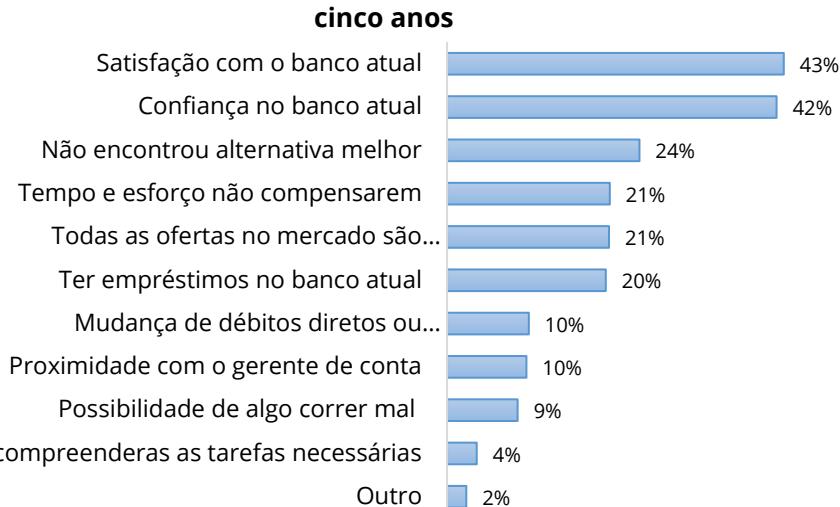
Dimensão Demográfica/Banco	(i) Amostra		(ii) Mudou de banco		Rácio de %
	n	%	n	%	
BIG	2	0,2%	0	0,0%	
Outro	6	0,5%	1	0,8%	1,54
Total	1100		119		1

Fonte: Inquérito da AdC aos consumidores da banca a retalho em Portugal.

II.4. NÃO MUDANÇA DE BANCO

29. Segundo o inquérito a consumidores, cerca de 89% dos inquiridos não mudaram de conta principal nos últimos cinco anos.
30. Estes inquiridos foram convidados a selecionar até três razões que justificassem a manutenção da conta na instituição atual. As respostas foram agregadas em categorias como:
 - i. satisfação com o banco atual;
 - ii. confiança na instituição;
 - iii. percepção de inexistência de alternativa melhor;
 - iv. dificuldades ou complexidades percebidas associadas ao processo de mudança;
 - v. existência de produtos associados, incluindo empréstimos;
 - vi. razões relacionadas com tempo ou esforço necessário;
 - vii. outras razões indicadas pelos consumidores.
31. A distribuição das razões subjacentes à manutenção da conta principal encontra-se representada na Figura 5.

Figura 5. Razões que motivaram a manutenção da conta principal nos últimos cinco anos



Fonte dos dados: Inquérito a consumidores. Tratamento dos dados: AdC.

32. A Tabela 9 inclui a desagregação por instituição bancária, permitindo observar a frequência relativa de cada razão em cada banco.

Tabela 9. Principais razões que motivaram a manutenção da conta, por banco³

Banco	Satisfação	Confiança	Ausência de alternativa melhor
CGD	38,5%	42,2%	24,0%
Santander	41,5%	40,0%	20,0%
Millennium BCP	34,6%	35,3%	24,1%
BPI	44,3%	39,8%	17,0%
Activobank	78,2%	58,2%	38,2%
Novo Banco	36,8%	30,9%	17,6%
Banco CTT	39,6%	47,2%	45,3%
Montepio	50,0%	45,7%	26,1%
Crédito Agrícola	63,4%	51,2%	29,3%
Total	42,8%	41,9%	24,5%

Fonte: Inquérito da AdC aos consumidores da banca a retalho em Portugal.

III. INQUÉRITO AOS CONSUMIDORES PARTICULARES DA BANCA DE RETALHO

33. **Apresenta-se, de seguida, a transcrição integral do questionário utilizado na recolha de dados junto dos consumidores particulares da banca de retalho.** Por razões de transparência e rigor metodológico, as perguntas e respetivas opções de resposta são reproduzidas tal como aplicadas no trabalho de campo, sem qualquer alteração relativamente à versão aplicada aos inquiridos.

III.1. QUESTÕES INICIAIS

1. Em que faixa etária se encontra? Opções: 18 a 35 anos; 36 a 50 anos; 51 a 65 anos; acima dos 65 anos.
2. Qual é o seu nível de escolaridade? Opções: Ensino básico; ensino secundário; ensino superior.
3. Qual é a sua situação profissional? Opções: Estudante; trabalhador por conta de outrem; trabalhador independente; desempregado; reformado; outra (qual?).
4. Em que banco mantém a sua conta à ordem principal (*i.e.*, a que mais utiliza, onde é processada a maioria das transferências recorrentes que recebe e/ou débitos diretos)?
5. Possui contas à ordem junto de outros bancos?

As questões seguintes devem ser respondidas tendo por referência a sua conta à ordem principal ou o banco onde detém essa conta.

6. Quais dos seguintes produtos possui para além da sua conta à ordem? Selecione todas as opções aplicáveis. Opções:
 - a. contas poupança;
 - b. depósitos a prazo;
 - c. depósitos estruturados (depósitos a prazo com remuneração associada à evolução de instrumentos financeiros e/ou variáveis económicas ou financeiras);
 - d. fundos de investimento;
 - e. PPR;

³ Apenas se consideram os principais bancos (*i.e.* aqueles que compõem mais de 3% da amostra recolhida). Apenas são apresentadas as três razões mais frequentemente elencadas.

- f. crédito ao consumo;
- g. crédito à habitação;
- h. seguros;
- i. cartões de crédito;
- j. nenhum;
- k. outros (quais?).

III.2. CARACTERÍSTICAS DA CONTA À ORDEM PRINCIPAL

7. Qual o principal motivo que o levou a escolher o banco no qual tem a sua conta à ordem? Opções:
- a. recomendação;
 - b. proximidade de balcão físico de atendimento a casa/local de trabalho;
 - c. condições vantajosas associadas a parcerias com entidade patronal, estabelecimento de ensino ou outras entidades;
 - d. benefícios incluídos na abertura de conta;
 - e. características da conta;
 - f. qualidade e/ou funcionalidades do *homebanking/app* móvel do banco;
 - g. valor das comissões cobradas;
 - h. condições de empréstimos;
 - i. outros (quais?).
8. Há quantos anos possui essa conta? Opções: menos de 1 ano; entre 1 a 5 anos; entre 5 a 10 anos; mais de 10 anos.
9. Paga comissões associadas à sua conta à ordem? Opções: Sim; Não; Não sei.
- a. Se sim, qual o valor anual que lhe é cobrado? Opções: menos de 10€; 10€ a 40€; 40€ a 75€; 75€ a 100€; mais de 100€; não sei.

III.3. COMPARAÇÃO E PESQUISA DE CONTAS DE PAGAMENTO

10. Nos últimos 5 anos, procurou informações sobre contas à ordem num banco diferente do seu? Opções: sim; não.

III.3.1. Para os consumidores que tenham respondido “sim” à questão 10

11. Quais das seguintes opções o motivaram a efetuar a pesquisa? Selecione até 3 opções:
- a. querer condições de depósitos mais atrativas;
 - b. querer comissões mais baixas;
 - c. querer *homebanking/app* móvel com melhor qualidade e /ou mais funcionalidades;
 - d. querer melhores condições de empréstimos;
 - e. querer contratar um novo empréstimo;
 - f. querer melhor atendimento ao cliente; querer maior segurança;
 - g. querer maior proximidade de agências do banco a casa/local de trabalho;

- h. querer mais transparência e linguagem mais acessível nas comunicações do banco;
 - i. outras (quais?).
12. Tendo em conta a última vez que pesquisou um outro banco, classifique as seguintes situações, numa escala de 1 a 5, em que 1 significa "muito difícil" e 5 significa "muito fácil". Opções:
 - a. Obter informações sobre a conta atual, se aplicável;
 - b. obter informações sobre contas de outros bancos;
 - c. a experiência de pesquisa no geral;
 - d. comparar as ofertas dos diferentes bancos;
 - e. compreender as informações obtidas, se aplicável;
 - f. compreender as tarefas necessárias para mudar de banco;
 - g. compreender as tarefas necessárias para encerrar a conta no meu banco original.
13. Encontrou outras dificuldades na pesquisa? Se sim, quais?

III.3.2. Para os consumidores que tenham respondido “não” à questão 10

14. Quais as principais razões para não ter pesquisado contas em outros bancos nos últimos 5 anos? Seleccione até 3 opções:
 - a. satisfação com o banco atual;
 - b. tempo e esforço para mudar de conta não compensarem;
 - c. todas as ofertas no mercado são semelhantes;
 - d. confiança no banco atual;
 - e. dificuldade de mudança dos débitos diretos ou das transferências recorrentes que recebe;
 - f. relação de proximidade com o gerente de conta;
 - g. ter empréstimos no banco atual;
 - h. possibilidade de algo correr mal ao mudar de conta;
 - i. outras (quais?)

III.4. MUDANÇA DE CONTA À ORDEM

15. Nos últimos 5 anos, mudou a conta à ordem para outro banco?

III.4.1. Para os consumidores que tenham respondido “sim” à questão 15

16. Quais as principais razões para ter mudado de banco nos últimos 5 anos? Seleccione até 3 opções:
 - a. querer comissões mais baixas;
 - b. querer *homebanking/app móvel* com melhor qualidade e/ou mais funcionalidades;
 - c. querer maior segurança;
 - d. querer condições de depósitos mais atrativas;
 - e. querer melhores condições de empréstimos;
 - f. querer contratar um novo empréstimo;

- g. querer maior proximidade de agências do banco a casa/local de trabalho;
 - h. querer melhor atendimento ao cliente;
 - i. querer mais transparência e linguagem mais acessível nas comunicações do banco;
 - j. outras (quais?).
17. Ao fazer o pedido de mudança de conta, o banco para o qual mudou informou-o da possibilidade de o mesmo tratar, com a sua autorização, da transferência das suas operações habituais e saldo da sua conta antiga para a nova? Opções: sim; não; não sei/não me lembro.
18. Através de que mecanismo concretizou a sua mudança de banco? Opções: a nova instituição tratou, com a sua autorização, da mudança; a mudança foi tratada por si manualmente; outro (qual?).
19. Tendo em conta a mudança de banco que efetuou, classifique os seguintes passos (quando aplicáveis), numa escala de 1 a 5, em que 1 significa "muito difícil" e 5 significa "muito fácil". Opções:
- a. compreender as tarefas necessárias para efetuar a mudança;
 - b. aceder aos documentos solicitados pelos bancos;
 - c. preencher os documentos solicitados pelos bancos;
 - d. entregar os documentos solicitados pelos bancos
 - e. alterar os débitos diretos;
 - f. alterar as transferências recorrentes que recebe;
 - g. transferir o saldo remanescente para a conta nova;
 - h. cancelar contratos e serviços bancários associados à conta antiga;
 - i. encerrar a conta antiga.
20. Encontrou outras dificuldades na mudança de banco? Se sim, quais?
21. Qual foi a duração total do processo de mudança de banco? Opções: menos de 1 semana; 1 a 4 semanas; 1 a 3 meses; mais de 3 meses; Não sei/ Não me lembro.

III.4.2. Para os consumidores que tenham respondido “não” à questão 15

22. Está a considerar mudar de banco nos próximos 12 meses? Opções: sim; não; não sei.
23. Quais as principais razões para não ter mudado de banco nos últimos 5 anos? Selecione até 3 opções:
- a. satisfação com o banco atual;
 - b. o tempo e o esforço para mudar não compensarem;
 - c. todas as ofertas no mercado são semelhantes;
 - d. confiança no banco atual;
 - e. relação de proximidade com o gerente de conta;
 - f. dificuldade de mudança dos débitos diretos ou das transferências recorrentes que recebe;
 - g. ter empréstimos no banco atual;
 - h. possibilidade de algo correr mal ao mudar de conta;

- i. não encontrou uma alternativa melhor;
- j. não compreensão das tarefas necessárias para mudar de conta;
- k. outra (qual?).