

Comunicado 03/2026

13 de fevereiro de 2026

AdC identifica barreiras à mobilidade dos consumidores na banca a retalho e emite recomendações

O setor da banca a retalho é central para a economia portuguesa, abrangendo virtualmente todas as famílias e empresas. Com vista a avaliar das condições de mobilidade bancária Portugal, a Autoridade da Concorrência (AdC) lançou uma consulta ao mercado em julho de 2025.

A AdC recebeu 10 contributos, incluindo do Banco de Portugal, que, de modo geral, sinalizaram constrangimentos suscetíveis de afetar a capacidade de escolha dos consumidores e dificultar a mudança de banco. Nesse sentido, a AdC avançou para uma análise aprofundada das condições de mobilidade dos consumidores particulares na banca a retalho.

O Estudo

O Estudo centra-se na avaliação das condições de pesquisa, de comparabilidade e de mudança de contas de pagamento, bem como de produtos de poupança e de crédito, na perspetiva dos consumidores particulares. Com base nessa análise, o estudo apresenta um conjunto de 16 recomendações dirigidas ao legislador e ao Banco de Portugal.

O estudo da AdC, agora em consulta pública, identifica dificuldades na pesquisa e comparação dos produtos bancários. De acordo com um inquérito a consumidores contratado pela AdC, **cerca de 69% dos inquiridos não procuraram informação sobre contas de depósito à ordem de outros bancos nos últimos cinco anos**. Em paralelo, **a adesão ao serviço de mudança de conta de pagamento previsto no quadro legal e regulamentar é muito limitada**.

Estes constrangimentos assumem relevância num contexto de elevada longevidade da relação entre consumidores e bancos, bem como por níveis reduzidos de literacia financeira, fatores que tendem a aumentar os custos de pesquisa e de mudança, reduzindo a propensão dos consumidores para comparar ofertas e mudar de instituição.

Os intermediários de crédito podem desempenhar um papel relevante no apoio aos consumidores, mas esse potencial é condicionado pelo reduzido conhecimento dos consumidores sobre a natureza e o âmbito do serviço prestado, nomeadamente daqueles que agem em nome de instituições mutuantes.

Com vista a diminuir os custos de pesquisa, comparação e de mudança, a AdC apresenta um conjunto de 16 recomendações dirigidas ao legislador e ao Banco de Portugal.

A AdC recomenda ao legislador:

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

- Nos casos de reembolso antecipado de contratos de crédito durante os períodos em que a taxa aplicável seja:
 - i. com taxa variável, revogar a possibilidade de cobrança de comissão;
 - ii. com taxa fixa, definir um valor máximo da comissão por escalões do período entre o reembolso antecipado e o fim da vigência do contrato.
- Impor a obrigatoriedade de os intermediários de crédito disponibilizarem informação clara sobre a sua política de remuneração e as instituições de crédito com quem trabalham.
- 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 afetos à prestação de serviços de consultoria.
- 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.

E ao Banco de Portugal:

- Reforçar a harmonização terminológica, identificando termos relevantes para os consumidores e desenvolvendo definições padronizadas.
- Reforçar as capacidades funcional e informativa do “Comparador de comissões”.
- Ponderar o alargamento do âmbito do “Comparador de comissões” a produtos de poupança.
- Estabelecer a obrigação de os bancos disponibilizarem aos consumidores uma tabela padronizada com a informação mais relevante sobre cada produto de crédito.
- Definir indicadores de consciencialização e satisfação dos consumidores relativamente ao serviço de mudança de conta, bem como metas anuais a cumprir pelas instituições de crédito.
- Avaliar os custos e benefícios de alargar o âmbito do serviço de mudança de conta ao redireccionamento temporário de pagamentos e à transferência de contas de depósito a prazo e de contas poupança.
- Avaliar os custos e benefícios de implementar soluções de portabilidade nacional da identificação bancária dos consumidores.
- Estabelecer a obrigação de os intermediários de crédito informarem os consumidores sobre o número de propostas coligidas, a identificação das instituições que as elaboraram e os critérios de seleção das propostas apresentadas.
- Avaliar os custos e benefícios da introdução de limites temporais à aplicação de requisitos associados à contratação de produtos ou serviços bancários acessórios.
- Definir obrigações de informação aplicáveis às contas pacote e às ofertas combinadas, incluindo a eventual disponibilização de um indicador padronizado do custo total das ofertas agregadas.

A consulta pública

A AdC submete a consulta pública o estudo Mobilidade dos consumidores na banca a retalho em Portugal, convidando todos os interessados a submeter comentários e/ou exposições à AdC, no prazo de **15 dias úteis (até 5 de março de 2026)**, para o endereço eletrónico consultapublica@concorrencia.pt.

Na resposta ao presente pedido, solicita-se que, atento o regime legal de acesso a informação administrativa e o regime legal de proteção de dados pessoais, queiram identificar as informações que considerem confidenciais, designadamente por conterem segredos de negócio ou dados pessoais, juntando, sendo caso disso, uma cópia não confidencial expurgada desses elementos confidenciais e respetiva fundamentação da confidencialidade.