

Introdução

O setor da banca a retalho desempenha um papel crucial na economia, afetando diretamente a vida de milhões de cidadãos e empresas. A existência de um ambiente concorrencial saudável é fundamental para garantir que os consumidores tenham acesso a produtos e serviços inovadores, transparentes e com preços justos.

No entanto, a concentração do mercado e as barreiras à mobilidade e à entrada de novos operadores têm sido motivo de preocupação para as autoridades da concorrência, tanto a nível nacional como europeu.

Em Portugal, o setor da banca a retalho é caracterizado por um elevado grau de concentração. Os cinco principais bancos detinham, no final de 2024, 70,50% dos ativos do setor e 74,96% do total de depósitos do sistema bancário. Esta concentração é superior à média europeia.

A Autoridade da Concorrência (AdC) tem vindo a expressar preocupação com a lenta e incompleta repercussão da remuneração dos depósitos do Banco Central Europeu nos depósitos dos clientes bancários, resultando em taxas de juros menos atrativas em Portugal do que a média da zona euro.

Na Zona Euro, o nível de concorrência bancária diminuiu após a crise do subprime (2007), e o sistema bancário é atualmente caracterizado por ser muito concentrado e com um baixo nível de concorrência. Medidas de resolução da crise, como fusões bancárias, contribuíram para o aumento da concentração e da dimensão dos bancos, contrariando a ideia de promover instituições mais pequenas e fáceis de supervisionar.

Deste trabalho fazem parte uma análise às dificuldades na comparação e contratualização de produtos bancários e financeiros, desafios no processo de mudança de Banco, as barreiras à entrada ou à expansão, e terminamos com as nossas recomendações para um ambiente no setor mais concorrencial e transparente.

Comparação e contratualização de produtos bancários e financeiros

A comparação de produtos bancários e financeiros apresenta desafios significativos para os consumidores, que limitam a sua capacidade de tomar decisões informadas e de beneficiar de um mercado concorrencial.

As principais dificuldades incluem, entre outras:

- **Complexidade e Opacidade:** Os produtos são frequentemente complexos, com termos e condições de difícil compreensão. A falta de padronização na apresentação da informação dificulta a comparação direta entre ofertas.
- **Falta de Transparência:** Embora existam Fichas de Informação Normalizadas (FIN) para alguns produtos, a sua utilização e compreensão nem sempre são eficazes. A informação relevante pode estar dispersa ou não ser facilmente acessível.

- **Diversidade de Ofertas:** A vasta gama de produtos e as condições associadas (taxas, comissões, requisitos) tornam a comparação exaustiva e demorada.
- **Venda Agregada (Bundling):** A venda conjunta de produtos pode criar uma percepção de vantagem que nem sempre se verifica, levando a custos ocultos ou a produtos menos vantajosos no geral.
- **Custos de Pesquisa:** O tempo e o esforço necessários para pesquisar e comparar representam um custo para o consumidor, agravado pela ausência de ferramentas de comparação abrangentes.
- **Falta de Literacia Financeira:** Muitos consumidores não possuem o conhecimento necessário para avaliar adequadamente as ofertas, tornando-os suscetíveis a ofertas menos vantajosas ou à inércia. **Este último ponto parece-nos crucial.**

Por outro lado, o processo de **contratualização de produtos bancários** também apresenta barreiras que podem desmotivar os consumidores e limitar a sua escolha:

- **Burocracia e Morosidade:** A contratação de produtos, especialmente os mais complexos, envolve uma quantidade significativa de documentação e validações, tornando o processo demorado e frustrante.
- **Linguagem Jurídica e Complexa:** Os contratos são frequentemente redigidos em linguagem jurídica densa, dificultando a sua plena compreensão por parte dos consumidores e a sua capacidade de estarem cientes de todos os termos.
 - **Falta de Transparência nas Condições:** Apesar dos requisitos de informação pré-contratual, a apresentação das condições pode ser ambígua, dificultando a percepção clara de todos os custos e encargos.
- **Exigência de Deslocação Física:** Muitos processos ainda exigem a presença física do cliente no balcão, o que representa uma barreira para quem tem mobilidade reduzida ou horários incompatíveis.
- **Venda Agregada e Pressão Comercial:** A pressão para contratar produtos adicionais pode levar a decisões não informadas e limitar a liberdade de escolha do consumidor.
- **Dificuldade na Negociação:** A capacidade de negociação do consumidor comum é limitada, resultando na aceitação de condições menos favoráveis.
- **Assimetria de Informação:** A diferença de conhecimento entre o banco e o cliente pode ser explorada em detrimento do consumidor.

Desafios no Processo de Mudança de Banco

A mobilidade dos clientes entre bancos é um indicador chave da concorrência. No entanto, o processo de mudança de banco ainda enfrenta obstáculos significativos.

Destacamos os principais:

- **Custos de Mudança (Switching Costs):** Incluem o tempo e o esforço necessários para transferir todos os serviços associados a uma conta (débitos diretos, ordens de transferência, etc.), o que pode ser um grande desincentivo.
- **Burocracia e Morosidade:** O processo pode ser burocrático e demorado, envolvendo preenchimento de formulários e, por vezes, deslocação física. A adesão ao serviço de mudança de conta tem sido reduzida.
- **Falta de Conhecimento e Inércia:** Muitos consumidores desconhecem os seus direitos e os procedimentos para mudar de banco, ou preferem a conveniência de permanecer com a sua instituição atual por inércia.
- **Dependência de Produtos Agregados:** A contratação de múltiplos produtos com o mesmo banco cria uma maior dependência e dificulta a mudança.
- **Resistência das Instituições:** Embora obrigados a facilitar a mudança, pode haver falta de proatividade dos bancos em agilizar o processo.
- **Dificuldade na Transferência de Histórico de Crédito:** A mudança pode dificultar a manutenção de um histórico de crédito consolidado.

Barreiras à Entrada ou à Expansão

As barreiras à entrada de novos operadores e à expansão dos existentes limitam a concorrência e a inovação no setor:

- **Requisitos Regulatórios e Legais:**
- **Requisitos de Capital:** A necessidade de grandes volumes de capital para licença e operação é uma barreira significativa, especialmente para fintechs.
- **Processos de Licenciamento Complexos:** O processo para obter uma licença bancária é longo, complexo e exige alta conformidade, desencorajando novos entrantes.
- **Regulamentação Específica:** Diferentes quadros regulatórios podem criar assimetrias e dificultar a concorrência leal.
- **Proteção de Dados e Cibersegurança:** Requisitos rigorosos implicam custos elevados de investimento e conformidade.
- **Estratégias dos Operadores Existentes:**
- **Vendas Agregadas (Bundling):** A venda em pacote de produtos cria dependência e dificulta a entrada de operadores especializados.

- **Redes de Distribuição Extensas:** Bancos tradicionais têm vastas redes de balcões e ATMs, difícil de replicar por novos entrantes.
- **Economias de Escala e de Gama:** Grandes bancos beneficiam de custos unitários mais baixos e vasta gama de produtos, dificultando a competição em preço e diversidade.
- **Reconhecimento da Marca e Confiança:** Bancos estabelecidos têm forte reconhecimento e confiança, um desafio para novos entrantes.
- **Acesso a Dados de Clientes:** Bancos incumbentes detêm vasto histórico de dados, permitindo produtos personalizados e gestão de risco eficaz.

Recomendações para Promover a Mobilidade e a Concorrência

Com base na análise das dificuldades e barreiras, propõem-se as seguintes recomendações para promover a mobilidade e a concorrência no setor da banca a retalho:

1.1. Agilizar a Comparação de Produtos Bancários/Financeiros

- **Padronização e Simplificação da Informação:** Tornar as Fichas de Informação Normalizadas (FIN) obrigatórias para todos os produtos, com formato padronizado e linguagem simples. Disponibilizar um glossário de termos financeiros acessível.
- **Desenvolvimento e Promoção de Ferramentas de Comparação Independentes:** Incentivar portais comparativos online abrangentes e independentes, atualizados regularmente. Promover a implementação de APIs abertas (Open Banking/Finance) para facilitar o desenvolvimento de ferramentas personalizadas. Reforçar comparadores oficiais, expandindo o seu âmbito e garantindo visibilidade.
- **Educação e Literacia Financeira:** Desenvolver programas de educação financeira para capacitar os consumidores a compreender e comparar ofertas. Incentivar a disponibilidade de aconselhamento financeiro independente.

1.2. Agilizar a Contratualização de Produtos Bancários/Financeiros

- **Digitalização e Simplificação dos Processos:** Incentivar e regulamentar a contratualização online e remota, com assinaturas digitais e identificação remota. Desenvolver plataformas digitais intuitivas que guiem o cliente.
- **Clareza e Transparência Contratual:** Obrigar os bancos a apresentar contratos em linguagem clara e acessível, com resumo das condições essenciais. Destaque de cláusulas chave.
- **Open Banking/Finance para Contratualização:** Utilizar o Open Banking/Finance para partilha segura de dados, agilizando a análise de crédito e pré-aprovação. Promover a integração de serviços para contratação mais fluida.

- **Aconselhamento e Suporte ao Cliente:** Garantir canais de suporte eficazes durante a contratualização. Oferecer aconselhamento personalizado.

1.3. Facilitar o Processo de Mudança de Banco

- **Simplificação e Digitalização do Serviço de Mudança de Conta:** Permitir que todo o processo seja iniciado e concluído online, incluindo a transferência de débitos diretos e o encerramento de contas. Criar ou fortalecer plataformas centralizadas para facilitar a comunicação entre bancos.
- **Reforço da Informação e Literacia Financeira:** Lançar campanhas de sensibilização sobre o serviço de mudança de conta e os direitos dos consumidores. Disponibilizar guias práticos e ferramentas interativas.
- **Regulamentação e Supervisão Mais Eficazes:** Estabelecer prazos máximos mais curtos para a mudança de conta e aplicar sanções rigorosas aos bancos que não cumpram. Monitorizar ativamente a adesão e eficácia do serviço.
- **Open Banking/Finance para Mobilidade:** Utilizar o Open Banking/Finance para portabilidade de dados financeiros, facilitando a reconfiguração de serviços. Incentivar serviços de agregação de contas.

1.4. Reduzir Barreiras à Entrada e Expansão

- **Revisão e Adaptação Regulatória:** Desenvolver um quadro regulatório mais proporcional para diferentes instituições. Agilizar e simplificar os processos de licenciamento para novos operadores, mantendo os padrões de segurança.
- **Promoção do Open Banking/Finance:** Assegurar a implementação plena e eficaz das diretivas de Open Banking/Finance, garantindo a partilha segura e eficiente de dados. Criar incentivos para que os consumidores utilizem estas funcionalidades.
- **Combate a Práticas Anticoncorrenciais:** Monitorizar ativamente as práticas de venda agregada e outras estratégias que limitem a concorrência, aplicando sanções. Considerar a regulamentação da venda agregada para garantir a opção de contratar produtos individualmente.
- **Apoio à Inovação e Novos Entrantes:** Criar e promover sandboxes regulatórias. Facilitar o acesso de novos operadores a infraestruturas essenciais, como sistemas de pagamentos, em condições justas e não discriminatórias.

Conclusão

A promoção da concorrência e da mobilidade no setor da banca a retalho em Portugal e na Europa é um desafio complexo que exige uma abordagem multifacetada.

As recomendações apresentadas visam abordar as dificuldades sentidas pelos consumidores na comparação, contratualização e mudança de produtos bancários, bem como as barreiras à entrada e expansão de novos operadores.

A implementação destas medidas, que incluem o reforço da literacia financeira, a simplificação regulatória, a digitalização de processos, e a promoção ativa do Open Banking/Finance, entre outras medidas, contribuirá para um mercado mais dinâmico, transparente e benéfico para todos os intervenientes.