

Barreiras à mobilidade na banca a retalho – empresas – contributos da CCP no âmbito da consulta pública da Autoridade de Concorrência

A Confederação do Comércio e Serviços de Portugal representa as entidades associativas e empresariais de comércio e de serviços, sendo o órgão de cúpula de uma rede associativa de cerca de quatro dezenas de associações sectoriais de comércio e de serviços e de cerca de 60 associações regionais, distribuídas pelos vários distritos e regiões autónomas do país, as quais têm correspondência em mais de 200 mil empresas, abrangendo empresários independentes, grandes empresas e PME.

Com as dificuldades de obtenção de feed-back na auscultação que efectuámos junto da nossa rede associativa, por ter coincidido com o período de férias e de retoma de atividade, o eco obtido traduz-se generalizadamente por serem privilegiadas as relações de confiança estabelecidas com a entidade bancária principal na qual a empresa tem conta, sem prejuízo de em alguns casos, por razões específicas, poderem ter conta bancária em mais um ou dois bancos.

Atualmente a procura de informação (seja para a comparação de produtos bancários/financeiros, seja para a contratualização de produtos bancários/financeiros) começa por ser feita através do site das entidades bancárias e através das plataformas de netbaking. No caso de, por esse meio, a informação se apresentar menos clara/insuficientemente objectiva e/ou de difícil comparação, as empresas comunicam com o banco essencialmente através do seu gestor de conta, na maioria das vezes por email.

Naturalmente as situações são diferenciadas por dimensão das empresas, com as empresas de muito pequena dimensão a reportarem maiores dificuldades em conseguir resposta ao solicitado em breve espaço de tempo, e com as maiores a relatarem melhor fluidez na comunicação com o seu interlocutor no banco (na maioria dos casos o gestor de conta). Nas empresas com operações internacionais, normalmente também de maior dimensão, é reportada a necessidade de trabalharem com mais de um banco, por encontrarem as especificidades de garantias e outros serviços bancários com interface internacional, de forma mais especializada, em bancos distintos.

As empresas privilegiam manter estáveis os bancos com quem trabalham, pela relação de confiança de parte a parte que a continuidade da relação promove e facilita, pelo que não foram directamente reportadas dificuldades ou barreiras à mudança de banco, e porque à partida não se cingem a trabalhar com um único banco.

As exigências documentais, o dispêndio de excessivo tempo com a componente mais burocrática da contratualização dos serviços, e o custo dos serviços de crédito e a exigência das respectivas garantias consideradas igualmente excessivas, são as principais dificuldades apontadas pelas empresas nas suas relações com os bancos com quem trabalham.