



Exmo Senhor

Presidente da

Autoridade da Concorrência

Lisboa, 22 de setembro de 2025

N. Refª : PARC-000155-2025

Assunto: Contributo da DECO à Consulta Pública da AdC sobre a Banca a Retalho.

Na sequência da consulta em questão, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

1

Com os meus melhores cumprimentos,

A Diretora Geral

VNCONF - Dados Pessoais

FOCO: BARREIRAS À MOBILIDADE DOS CONSUMIDORES

A DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, enquanto entidade de referência na proteção e informação dos consumidores, saúda a iniciativa da Autoridade da Concorrência (AdC) de proceder a uma análise aprofundada do setor da banca a retalho.

Este contributo incide especificamente nas **barreiras à mobilidade dos consumidores enquanto clientes bancários**, uma das áreas críticas para o reforço da concorrência, da confiança e da transparência no setor.

1. COMPARAÇÃO DE PRODUTOS BANCÁRIOS/FINANCEIROS

a) Principais fontes de informação utilizadas

- Sites das instituições bancárias (informação comercial, simuladores próprios).
- Balcões físicos (em particular para crédito à habitação e produtos mais complexos).
- Contactos diretos com gestores de conta.
- Portais comparativos independentes ou comerciais, incluindo simuladores da DECO.
- Intermediários de crédito (mais usados em crédito à habitação e ao consumo).

b) Principais dificuldades sentidas

- Falta de padronização da informação: cada banco apresenta custos e condições de forma distinta, dificultando a comparação direta.

- **Letra miúda e condições ocultas:** promoções condicionadas (ex.: novos clientes, domiciliação de salário, contratação de seguros).
- **Informação incompleta ou desatualizada** nos sites e comparadores.
- **Complexidade em produtos de crédito** (habitação e consumo), em que TAEG e MTIC nem sempre são facilmente compreendidos.
- **Ausência de comparadores públicos oficiais** abrangendo todos os produtos.

c) Principais custos associados

- **Custos de tempo e esforço** para recolher informação dispersa em vários canais.
- **Custos financeiros indiretos** pela escolha de produtos subótimos, devido a falta de clareza (ex.: pagar comissões mais altas numa conta à ordem, aceitar depósitos menos remuneradores).
- **Custos de oportunidade** por não aceder às melhores taxas ou condições.

3

d) Medidas/intervenções propostas

- Criação de **fichas padronizadas obrigatórias** para depósitos à ordem, depósitos a prazo, crédito à habitação, crédito ao consumo e PPR, com linguagem clara e elementos comparáveis (taxas, comissões, penalizações, requisitos).
- Desenvolvimento de um **portal público, supervisionado por autoridade reguladora**, que permita comparar em tempo real os principais produtos bancários.

- Obrigatoriedade de **divulgação transparente e atualizada** nos sites dos bancos de todas as condições aplicáveis.
- **Reforço da fiscalização** para sancionar omissões ou publicidade enganosa.

Observações e recomendações da DECO:

A comparação de produtos bancários é mais difícil devido à complexidade da informação sobre a oferta de produtos como contas à ordem, depósitos, crédito pessoal, crédito habitação e cartões de crédito. Embora seja muito importante a exigência de publicação dos preçários, quer pela legislação nacional que r pela transposição dos requisitos europeus, a verdade é que os preçários publicados pelos bancos são muitas vezes extensos, técnicos e pouco comparáveis entre si.

Adicionalmente, cada vez mais os consumidores preferem a informação online, porém, os instrumentos de comparação disponíveis, pela entidade reguladora, não são suficientemente completos ou atualizados, deixando o Consumidor sem ferramentas fidedignas que o ajudem a comparar produtos.

Assim, nos dias de hoje o consumidor enfrenta serias dificuldade em perceber o custo efetivo de cada produto, sendo que a disparidade de informação que vai recolhendo em pesquisas autónomas, beneficia claramente as instituições financeiras e não o cliente.

A DECO defende a criação de formatos padronizados e mais simples para apresentação dos custos totais anuais de contas, cartões e créditos, como uma obrigatoriedade clara de divulgação acessível e explicativa da TAEG, TANL, comissões e custos associados. Notamos que no caso do crédito ao consumo, esta poderá ser uma realidade futuramente.

Entendemos que seria uma verdadeira mais-valia para os consumidores o desenvolvimento de uma plataforma pública única e independente de comparação, gerida ou por entidade reguladora ou por uma associação de consumidores independente, com dados atualizados de todos os bancos.

Outra questão quanto à oferta dos bancos nacionais prende-se com a oferta das contas pacote, que englobam um conjunto de produtos e serviços por uma mensalidade, dificultando a comparação entre as várias propostas. Tal deve-se principalmente ao facto de o conjunto de produtos e serviços incluídos em cada oferta diferir de forma significativa entre instituições. O mesmo acontece com a estrutura de bonificações da mensalidade, que igualmente difere bastante entre ofertas. O consumidor, mesmo com acesso à informação sobre as diferentes ofertas, tem dificuldade em, não só comparar as várias propostas, mas também em encontrar a conta que melhor corresponde às suas necessidades, pois o pacote é previamente definido pela instituição bancária. Apesar da obrigatoriedade de informação pré-contratual no âmbito da Diretiva de contas de pagamento também incluir este tipo de contas, na prática o modelo de documento não é compreensível nem permite uma comparação eficaz.

A salientar nesta questão da comparação entre ofertas é a coincidência que encontramos, nos diversos estudos efetuados, nos custos cobrados em vários produtos e serviços, principalmente entre as 5 maiores instituições a operar no mercado nacional. As diferenças de custo apresentadas são pouco significantes, não constituindo um estímulo à concorrência e de procura de melhores soluções para os consumidores.

Reivindicamos a possibilidade de o consumidor poder escolher os produtos e serviços bancários incluídos na conta pacote, por forma a corresponder às suas necessidades.

Reiteramos a reivindicação do fim das comissões de manutenção de conta, no sentido de que não há efetivamente um serviço prestado, como preconizado na Lei n.º 66/2015, Artigo 7.º.

Em relação às contas de Serviços Mínimos Bancários (SMB), reforçamos que deve ser eliminada a limitação existente ao acesso à conta, permitindo que cada consumidor possa ter apenas uma conta SMB, independentemente do número de contas detidas no sistema bancário.

2. CONTRATUALIZAÇÃO DE PRODUTOS BANCÁRIOS/FINANCEIROS

a) Principais ferramentas utilizadas

- **Balcão físico:** ainda dominante no crédito à habitação e em muitos depósitos a prazo.
- **Sites e apps** das instituições: usados sobretudo para depósitos a prazo simples, contas à ordem e produtos de poupança e cartões, especialmente de débito.
- **Intermediários de crédito:** cada vez mais relevantes para crédito à habitação e consumo.

6

b) Principais dificuldades sentidas

- **Excesso de burocracia:** exigência de muitos documentos e assinaturas presenciais.
- **Complexidade contratual:** linguagem técnica, contratos extensos, cláusulas pouco claras.

- **Disparidade entre canais:** algumas condições só disponíveis em balcão, outras só online.
- **Falta de interoperabilidade digital:** processos não totalmente eletrónicos, obrigando a deslocações.

c) Principais custos associados

- Custos de tempo e deslocação
- Custos financeiros indiretos por aceitar condições sem plena compreensão.
- Custos de produto e de processo: comissões por praticamente qualquer ato ou serviço, montantes não proporcionais e sem limite de aumento.

d) Medidas/intervenções propostas

7

- Simplificação e **uniformização dos contratos**, em linguagem clara.
- Permitir a **contratualização 100% digital** em todos os produtos, com autenticação forte.
- Criação de um **modelo contratual-tipo** para crédito à habitação, crédito ao consumo e PPR, facilitando a compreensão e comparação.
- Reforço da **transparência em custos totais** (TAEG, MTIC, comissões associadas).

Desagregação por tipo de produto

- **Depósito à ordem:** maiores problemas na comparação de comissões, custos de manutenção e falta de portabilidade simples.
- **Depósitos a prazo:** dificuldade em comparar condições e penalizações de resgate antecipado; pouca transparência sobre requisitos.
- **Crédito à habitação:** processos de comparação e contratação muito complexos; dependência da domiciliação bancária para acesso a bonificações; custos elevados de transferência do crédito.
- **Crédito ao consumo:** TAEG muitas vezes comunicada de forma pouco clara; dificuldade em comparar ofertas entre bancos e intermediários.
- **PPR:** contratos longos e linguagem técnica; falta de comparadores oficiais; penalizações pouco transparentes em caso de mobilidade.
- **Outros produtos financeiros:** vendas combinadas (ex.: conta + cartão + seguro) limitam a liberdade de escolha e dificultam a mobilidade.

8

Observações e recomendações da DECO:

A DECO observa que o fato dos contratos serem extensos, complexos e escritos em linguagem jurídica e muito técnica, torna-se desde logo um obstáculo à contratualização. Considerando que muitos dos produtos têm de ser avaliados em ato presencial – casos dos créditos à habitação ou investimentos – é cada vez maior a dificuldade devido à indisponibilidade de atendimentos presenciais nos balcões das entidades financeiras para dissipar dúvidas, leva a que os consumidores raramente tenham oportunidade de comparar alternativas antes de assinar. Muitos consumidores são forçados a percorrer

dezenas de quilómetros para se dirigir a um balcão de um banco, com os custos inerentes envolvidos. Isto significa ainda implicações ao nível da concorrência, com a inexistência de alternativas em vários concelhos.

Por outro lado, a utilização dos produtos e serviços bancários ao balcão implica um custo muito superior ao das alternativas à distância. Por exemplo, uma transferência interbancária realizada através do homebanking custa, em média, cerca de 1€ por operação. Mas se a mesma for realizada ao balcão, o seu custo médio sobe para cerca de 7€.

Outra dificuldade verifica-se devido às vendas associadas, como o crédito habitação associado a seguros, cartões ou domiciliação obrigatória, o que limita muito a escolha.

O impacto negativo nos consumidores é evidente reduzindo a capacidade de decisão informada e aumentando o risco de contratação de produtos desnecessários ou mais caros.

É reivindicação da DECO, que, à semelhança da FINE no crédito habitação, seja instituída a exigência de fichas normalizadas simplificadas para todos os produtos financeiros, que permitisse numa página inicial, de visualização em dispositivos móveis, um resumo onde de forma simples as fosse possível verificar as informações essenciais do produto.

Reforçar da proibição de venda associada, assegurando que cada produto pode ser contratado isoladamente, aportaria ao mercado uma maior transparência e simplificação da comparação entre ofertas.

Não menos importante seria impor um período mínimo de reflexão para produtos de maior impacto financeiro.

3. PROCESSO DE MUDANÇA DE BANCO

a) Principais dificuldades sentidas

- Transferência de débitos diretos e ordens permanentes morosa e burocrática.
- Comissões de encerramento ou custos associados (ex.: resgate antecipado de depósitos, produtos agregados obrigatórios).
- Dependência de múltiplos serviços no mesmo banco (conta + crédito + seguros), dificultando a mobilidade.
- Falta de informação clara sobre prazos e procedimentos para mudança.
- Medo de interrupção no acesso a serviços essenciais (cartões, homebanking).

10

b) Principais custos associados

- Custos financeiros: eventuais comissões, perda de benefícios ou penalizações em produtos combinados.
- Custos de tempo e esforço: gestão administrativa de mudar IBAN em entidades empregadoras, fornecedores, clientes.

c) Medidas/intervenções propostas

- Criação de um regime legal de portabilidade bancária, com:
 - prazos máximos definidos para migração;

- o reforço da proibição de comissões por encerramento de conta ou transferência de serviços essenciais;
 - o obrigação de cooperação ativa entre bancos.
- **Automatização da transferência de débitos diretos e ordens permanentes**, à semelhança do que já ocorre nas telecomunicações e energia.
- Extensão do regime de **serviços mínimos bancários** para garantir que, mesmo em transição, consumidores mantêm acesso a funcionalidades básicas.
- **Supervisão e sanções eficazes** a instituições que criem entraves injustificados.

Observações e recomendações da DECO:

No que diz respeito ao processo de mudança de instituição bancária e apesar do Decreto-Lei nº 107/2017 contemplar que o serviço de mudança de conta, na prática o processo continua moroso, burocrático e sujeito a falhas. Falta de informação clara sobre custos associados à rescisão de contas ou ao levantamento de depósitos, leva a que muitos consumidores não procurem esta solução.

Sendo que a resistência passiva dos bancos em facilitar a saída de clientes com pedidos adicionais de documentos e constantes contactos comerciais insistentes, constituem uma barreira real que a DECO condena veemente. Estas condutas dissuadem muitos clientes de mudar de banco, mesmo quando há alternativas mais vantajosas e assim sendo esvazia a concorrência efetiva no mercado.

Muitos dos consumidores dizem-se insatisfeitos com o seu banco, mas não mudam de instituição devido, por exemplo, às condições detidas no crédito habitação. O significativo envolvimento comercial exigido por muitas instituições para oferecer condições mais

vantajosas, em termos de taxa de juro no crédito à habitação, acaba por levar a uma imobilidade bancária, na prática.

A DECO defende o reforço do direito à mobilidade bancária plena, com respeito pelos prazos máximos legais e penalizações para o seu incumprimento. Deve ainda apostar-se na maior divulgação do regime de mobilidade junto dos consumidores, pois é desconhecido de muitos a possibilidade de poderem exigir a transferência automática de serviços. Seria ainda interessante a eliminação de comissões de encerramento de contas de depósito à ordem. E por forma a suprimir as entropias criadas pelos Bancos aquando do fecho de conta, a criação de um processo digital, centralizado numa plataforma supervisionada, que minimize a intervenção do banco de origem e permitisse à nova instituição bancária a consulta e obtenção dos documentos necessários para abertura da nova conta.

Associada a esta questão, a DECO reforça a sua reivindicação sobre as comissões por amortização antecipada de créditos, especialmente de habitação. A isenção temporária, ainda em vigor, das comissões de amortização antecipada nos créditos à habitação de taxa variável, demonstrou que esta redução de custos impulsionou, de forma muito significativa, as transferências de crédito entre instituições, impulsionando a concorrência neste produto, como mostram os dados oficiais do Banco de Portugal. Constitui um exemplo prático de como a redução de custos, contribui para uma maior concorrência e consequente mobilidade bancária. Desta forma, defendemos que esta isenção se torne permanente, assim como seja reduzida de 2% para 0,5% no caso dos créditos à habitação com taxa fixa, assumindo a estrutura de comissões já existente para os créditos ao consumo.

Quanto à oferta de crédito à habitação, o crescimento da oferta de taxa mista e fixa no nosso país carece de uma intervenção. Para além da questão da elevada comissão de amortização antecipada que lhe está associada e que se torna um fator impeditivo de



mobilidade bancária e desincentivador da concorrência, consideramos existir outra questão que dificulta a comparação entre propostas. Ao contrário do que acontece com a oferta de taxas variáveis, não existe enquadramento jurídico aplicável à definição das propostas de taxas fixas (ou da parte fixa, nas ofertas de taxa mista). Assim, defendemos que a oferta de taxa fixa deveria corresponder a princípios idênticos aos da taxa variável, com recurso a um indexante apropriado, acrescido de um spread em função do risco do cliente.