

De: VNCONF - Dados Pessoais
Enviado: 23 de julho de 2025 18:43
Para: Consulta Pública
Cc: VNCONF - Dados Pessoais
Assunto: Consulta Pública ao mercado: Banca a retalho em Portugal -até 24 de setembro de 2025 (Autoridade da Concorrência)

Sinal. de seguimento: Dar seguimento
Estado do sinalizador: Concluído

Recomendo a todos a adesão com envio de contributos para esta consulta/inquérito:

<https://www.concorrencia.pt/pt/artigos/consulta-ao-mercado-banca-retalho-em-portugal>

<https://www.concorrencia.pt/sites/default/files/Consulta%20ao%20mercado%20sobre%20a%20banca%20a%20retalho.pdf>

«(...) Convidam-se todos os interessados a submeter os seus contributos à AdC, no prazo de 45 dias úteis (findo a 24.09.2025), para consultapublica@concorrencia.pt.
(...)»

O meu contributo, baseado na minha experiência pessoal:

Ocasão para se poder reclamar, apontar práticas, marcando posição de desacordo (ou acordo) sobre alguns pontos negativos e lesivos para o cliente bancário, como por exemplo:

1) critica-se a falta de respeito e imoralidade da prática dos bancos nacionais em não reflectir aumento das taxas de juro (remuneração) nas contas poupança com mesmos grau de %, celeridade e dinâmica com que procedem com as prestações de crédito dos seus clientes.

No entanto, quando a economia se traduz na redução da taxa de juro de referência, aí já são muito expeditos, às vezes até antecipadamente (seguindo "palpites de videntes e futurológos" sobre evolução "prevista" do mercado monetário), apresentando "produtos" de muito baixa remuneração, quantas vezes desvalorizados face ao real e ao que vigora no sistema internacional nesse momento;

2) revolta o autoritarismo unilateral da banca na oferta, com cariz claro de um "voluntário/obrigado", em se subscrever produtos agregados (quando alguns não interessam e/ou são mais onerosos do que outros idênticos no mercado) como condição "chantagista" para se poder beneficiar de menores custos de execução e/ou gerais de serviço inerentes à conta e, só assim, se poder subscrever/usufruir o produto/serviço que realmente interessa e se procura.

Esta oferta agregada dificulta e impossibilita o cliente, não técnico na matéria, de proceder a comparações entre ofertas de várias entidades bancárias, pela óbvia razão das disparidades de produtos e serviços incluídos nos "pacotes" de cada banco (como referido no texto de enquadramento desta o consulta pública).

3) desagrada, lesa e não se compreende os preços das comissões e custos de manutenção de contas excessivamente inflacionados, nada correspondentes a um processo hoje digitalizado e

automatizado e em que o cliente é que é o operador e funcionário bancário na produção das operações via online e offline. Acresce desse processo que os bancos em muito reduziram custos operacionais do exercício do seu "negócio", como por exemplo, quantidade de funcionários front desk e back office, bem como a diminuição de gastos de uso de papel e envios ctt (extracto e outra documentação com acesso quase exclusivamente digital). Essa redução de despesa devia ter sido, desde sempre, reflectida no "preço" dos serviços ao cliente e nunca foi, nem é, considerada.

4) critica-se a dificuldade acrescida no interior do País e fora dos grandes centros urbanos relativamente a "mobilidade" na alteração de entidade prestadora de serviço bancário, evidenciada por barreira e entrave no contacto de proximidade pela pouca existência de balcões bancários acessíveis, fraca distribuição geográfica e de diversidade de entidades, por exemplo para necessidades de esclarecimento directo (nem todos os assuntos se podem tratar online e muitos contactos telefónicos com o balcão deixaram de ser oferecidos e disponibilizados), nomeadamente no caso de certas dúvidas, bem como consultas de opções, soluções ou questões de procedimentos, ou alterar contas de entidade para entidade, entre outros temas.

UNCOM - Defesa Pessoal

Cidadão comum, consumidor/cliente bancário particular,
Lisboa.

Solicito e agradeço à AdC a não divulgação e defesa de anonimato da minha identificação, nome/apelido e do endereço de email, direito que me assiste como definido no âmbito desta consulta.

Apesar de não responder formalmente no formulário da consulta, desejo seja considerado este meu contributo.

Cumprimentos.

PS-outras referências/info:

22Jul25 - AdC avança com inquérito setorial à banca de retalho e quer melhorar mobilidade dos clientes

<https://jornaleconomico.sapo.pt/noticias/adc-avanca-com-inquerito-setorial-a-banca-de-retalho-e-quer-melhorar-mobilidade-dos-clientes/>

23Jul25 - Concorrência critica baixa remuneração dos depósitos a prazo em Portugal

<https://jornalpt50.pt/noticia/concorrenca-critica-baixa-remuneracao-dos-depositos-a-prazo-em-portugal/>