

Bruxelas, 25 de setembro de 2025  
(OR. en)

13106/1/25  
REV 1

EF 304  
ECOFIN 1230  
CODEC 1332

#### NOTA DE ENVIO

---

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| de:              | Secretária-geral da Comissão Europeia, com a assinatura de Martine DEPREZ, diretora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| data de receção: | 11 de setembro de 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| para:            | Thérèse BLANCHET, secretária-geral do Conselho da União Europeia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| n.º doc. Com.:   | COM(2025) 485 final                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Assunto:         | RELATÓRIO DA COMISSÃO<br>que reúne dados específicos referentes às contas de pagamento<br>provenientes dos Estados-Membros como requerido pelo artigo 27.º da<br>Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à<br>comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de<br>pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas<br>de pagamento com características básicas |

---



COMISSÃO  
EUROPEIA

Bruxelas, 11.9.2025  
COM(2025) 485 final

## **RELATÓRIO DA COMISSÃO**

**que reúne dados específicos referentes às contas de pagamento provenientes dos Estados-Membros como requerido pelo artigo 27.º da Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à comparabilidade das comissões relacionadas com as contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e ao acesso a contas de pagamento com características básicas**

## **CONTEÚDO**

|                                                                                                                                                                                                                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO .....</b>                                                                                                                                                                                                                                    | <b>2</b>  |
| <b>2. CUMPRIMENTO, PELOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DE PAGAMENTO, DOS ARTIGOS 4.º, 5.º e 6.º .....</b>                                                                                                                                                           | <b>2</b>  |
| <b>3. CUMPRIMENTO, PELOS ESTADOS-MEMBROS, DA OBRIGAÇÃO DE ASSEGURAR A EXISTÊNCIA DE SÍTIOS WEB DE COMPARAÇÃO NOS TERMOS DO ARTIGO 7.º .....</b>                                                                                                               | <b>6</b>  |
| <b>4. NÚMERO DE CONTAS DE PAGAMENTO QUE FORAM OBJETO DE MUDANÇA E PROPORÇÃO DOS PEDIDOS DE MUDANÇA DE CONTA QUE FORAM RECUSADOS.....</b>                                                                                                                      | <b>7</b>  |
| <b>5. NÚMERO DE INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO QUE OFERECEM CONTAS DE PAGAMENTO COM CARACTERÍSTICAS BÁSICAS, NÚMERO DE CONTAS DESTES TIPO QUE FORAM ABERTAS E PROPORÇÃO DOS PEDIDOS DE CONTAS DE PAGAMENTO COM CARACTERÍSTICAS BÁSICAS QUE FORAM RECUSADOS .....</b> | <b>10</b> |
| <b>6. CONCLUSÃO .....</b>                                                                                                                                                                                                                                     | <b>13</b> |

## **1. INTRODUÇÃO**

A Diretiva Contas de Pagamento (PAD) entrou em vigor em setembro de 2014. Os Estados-Membros tinham de adotar e publicar, até 18 de setembro de 2016, as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à PAD. Nos termos do artigo 27.º da PAD, a Comissão é obrigada a elaborar um relatório com as seguintes informações:

1. O cumprimento, pelos prestadores de serviços de pagamento, dos artigos 4.º, 5.º e 6.º da PAD;
2. O cumprimento, pelos Estados-Membros, da obrigação de assegurar a existência de sítios Web de comparação nos termos do artigo 7.º da PAD;
3. O número de contas de pagamento que foram objeto de mudança e a proporção dos pedidos de mudança de conta que foram recusados;
4. O número de instituições de crédito que oferecem contas de pagamento com características básicas, o número de contas deste tipo que foram abertas e a proporção dos pedidos de contas de pagamento com características básicas que foram recusados.

Conforme previsto no artigo 27.º, o relatório baseia-se nos dados fornecidos pelos Estados-Membros. Contudo, existem algumas lacunas nos dados (por exemplo, quando as informações não estavam disponíveis num Estado-Membro). As metodologias de recolha de dados e as fontes podem também ter variado entre os Estados-Membros, o que pode dificultar a comparação e a avaliação dos dados.

Este é o segundo relatório baseado no artigo 27.º da PAD, abrangendo informações relativas a 2022 e 2023<sup>1</sup>. Foi elaborado com base num questionário que foi debatido e acordado com representantes dos governos dos 27 Estados-Membros da UE.

## **2. CUMPRIMENTO, PELOS PRESTADORES DE SERVIÇOS DE PAGAMENTO, DOS ARTIGOS 4.º, 5.º e 6.º**

O capítulo II da PAD introduz regras para assegurar que os prestadores de serviços de pagamento disponibilizem informações claras e transparentes sobre as comissões relacionadas com as contas de pagamento. Os seus dois objetivos principais, tal como referido nos considerandos da PAD, são i) reforçar o mercado interno da banca de retalho e ii) capacitar os consumidores para compararem efetivamente as ofertas e fazerem escolhas informadas.

O primeiro passo para alcançar estes objetivos consiste em estabelecer uma terminologia normalizada, tal como previsto no artigo 3.º da PAD. Para o efeito, os Estados-Membros dispõem de uma lista dos serviços mais comuns baseados em comissões associados a uma conta de pagamento, desenvolvida através de uma abordagem abrangente e gradual. Esta terminologia normalizada é estabelecida num regulamento delegado<sup>2</sup>. Serve igualmente de base para os

---

<sup>1</sup> O relatório contém igualmente dados atualizados/completos relativos a 2021, que também foram solicitados aos Estados-Membros que ainda não dispunham dos dados relativos a 2021 à data do primeiro relatório.

<sup>2</sup> Regulamento Delegado (UE) 2018/32 da Comissão, de 28 de setembro de 2017, que complementa a Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito às normas técnicas de regulamentação aplicáveis à terminologia normalizada da União para os serviços mais representativos associados a uma conta de pagamento, C/2017/6451 (JO L 6 de 11.1.2018, p. 3).

artigos subsequentes do capítulo II, uma vez que os prestadores de serviços de pagamento são obrigados a utilizar estes termos acordados para cumprirem as restantes disposições do capítulo.

Em consonância com o artigo 27.º da PAD, os Estados-Membros forneceram as seguintes informações exigidas pelos artigos 4.º, 5.º e 6.º, relativas ao nível de cumprimento pelos prestadores de serviços de pagamento.

#### **a) Artigo 4.º: documento de informação sobre comissões e glossário**

O artigo 4.º estabelece que os prestadores de serviços de pagamento devem fornecer aos consumidores um documento de informação sobre comissões em tempo útil antes de celebrarem um contrato relativo a uma conta de pagamento. O documento deve ser fornecido em papel ou noutro suporte duradouro e conter os termos normalizados e as comissões correspondentes para cada serviço oferecido pelo prestador. A apresentação do documento de informação sobre comissões está sujeita a regras precisas estabelecidas num regulamento de execução<sup>3</sup>. Além disso, os prestadores de serviços de pagamento devem disponibilizar um glossário dos termos e definições normalizados e assegurar que o documento de informação sobre comissões e o glossário sejam facilmente acessíveis aos consumidores em qualquer momento, a título gratuito e em vários formatos, incluindo em formato eletrónico, nos seus sítios Web e instalações, bem como em papel ou noutro suporte duradouro, a pedido dos consumidores.

No que diz respeito à obrigação de fornecer aos consumidores, em tempo útil, o documento de informação sobre comissões, tal como estabelecido no **artigo 4.º, n.º 1, os dados traduzem um cumprimento generalizado por parte dos prestadores de serviços de pagamento**. Esta conclusão é extraída a partir de inquéritos, inspeções ou outros controlos e análises de supervisão (por exemplo, BE, CZ, DE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI)<sup>4</sup> e da incidência muito reduzida de queixas ou da falta de outros indícios de incumprimento por parte dos prestadores (por exemplo, AT, BG, CY, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). De um modo geral, estas conclusões sugerem que os prestadores de serviços cumprem esta obrigação. Os documentos de informação são também apresentados aos consumidores em vários formatos, incluindo fisicamente em sucursais e digitalmente em sítios Web. A este respeito, os Países Baixos salientaram que, embora os documentos de informação sobre comissões estejam disponíveis em sítios Web, os consumidores nem sempre os encontram com facilidade. A França referiu a observação recente de uma instituição de crédito que fornece informações sobre os preços através de um código QR, considerando-a em conformidade se estiver associada a um suporte duradouro que possa ser descarregado, impresso ou registado e se a informação estiver disponível a pedido do consumidor.

No que diz respeito à obrigação de os prestadores de serviços de pagamento disponibilizarem um glossário de termos normalizados, tal como previsto no **artigo 4.º, n.º 4, os dados traduzem um cumprimento generalizado por parte dos prestadores de serviços de pagamento**. Esta conclusão é extraída a partir de inquéritos, inspeções ou outros controlos e análises de supervisão (por exemplo, BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) e da incidência muito reduzida de queixas ou da falta de outros indícios de

---

<sup>3</sup> Regulamento de Execução (UE) 2018/34 da Comissão, de 28 de setembro de 2017, que estabelece normas técnicas de execução relativas a um formato de apresentação normalizado do documento de informação sobre comissões e do seu símbolo comum em conformidade com a Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, C/2017/6456 (JO L 6 de 11.1.2018, p. 37).

<sup>4</sup> Códigos dos países utilizados no presente relatório: AT (Áustria), BE (Bélgica), BG (Bulgária), CY (Chipre), CZ (Chéquia), DE (Alemanha), DK (Dinamarca), EE (Estónia), EL (Grécia), ES (Espanha), FI (Finlândia), FR (França), HR (Croácia), HU (Hungria), IE (Irlanda), IT (Itália), LT (Lituânia), LU (Luxemburgo), LV (Letónia), MT (Malta), NL (Países Baixos), PL (Polónia), PT (Portugal), RO (Roménia), SE (Suécia), SI (Eslovénia), SK (Eslováquia).

incumprimento por parte dos prestadores (por exemplo, AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). De um modo geral, estas conclusões sugerem que os prestadores de serviços cumprem esta obrigação.

No que diz respeito à obrigação de disponibilizar aos consumidores (e a não clientes), em qualquer momento, no sítio Web e nas instalações, o documento de informação sobre comissões e o glossário, tal como previsto no **artigo 4.º, n.º 5, os dados traduzem um cumprimento generalizado por parte dos prestadores de serviços de pagamento**. Mais uma vez, esta conclusão é extraída a partir de inquéritos, inspeções ou outros controlos e análises de supervisão (por exemplo, BE, BG, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO, SI) e da incidência muito reduzida de queixas ou da falta de outros indícios de incumprimento por parte dos prestadores (por exemplo, AT, CY, DK, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SK). De um modo geral, estas conclusões sugerem que os prestadores de serviços cumprem esta obrigação.

Num número limitado de casos, foram identificadas anomalias no que diz respeito à utilização de termos não normalizados e ao fornecimento do documento de informação sobre comissões e do glossário. Os prestadores em causa receberam instruções para resolver os problemas detetados através de medidas corretivas adequadas, mas não foram impostas sanções, uma vez que os prestadores tomaram medidas para assegurar a conformidade (por exemplo, ES, IT, PT). Em França, um estabelecimento que não fornecia o documento de informação sobre comissões recebeu uma advertência após repetidas situações de incumprimento. No entanto, **quase todos os Estados-Membros comunicaram não ter tomado medidas coercivas** relativamente a **infrações ao artigo 4.º**.

**A maioria dos Estados-Membros indicou que os prejuízos causados aos consumidores diminuiriam** em resultado dos requisitos estabelecidos no artigo 4.º. No entanto, vários Estados-Membros salientaram que não existem dados suficientes para avaliar plenamente esta questão com certeza.

#### **b) Artigo 5.º: extrato de comissões**

O artigo 5.º da PAD rege o extrato de comissões. O extrato deve incluir uma discriminação pormenorizada de todas as comissões incorridas por serviços associados a uma conta de pagamento. A fim de assegurar a coerência e a clareza, a Comissão Europeia adotou um regulamento de execução<sup>5</sup> que normaliza o formato de apresentação do extrato de comissões e introduz um símbolo comum. Esta obrigação visa promover a transparência e ajudar os consumidores a compreender melhor as comissões associadas às suas contas de pagamento.

No que diz respeito à obrigação de fornecer, pelo menos anualmente e a título gratuito, um extrato de todas as comissões incorridas, tal como estabelecido no **artigo 5.º, os dados traduzem um cumprimento generalizado por parte dos prestadores de serviços de pagamento**. Esta conclusão é extraída a partir de inquéritos, inspeções ou outros controlos e análises de supervisão (por exemplo, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, SI) e da ausência de queixas ou de outros indícios de incumprimento por parte dos prestadores (por exemplo, AT, BE, BG, CY, EL, ES, FI, LT, PL, RO, SE, SK). De um modo geral, estas conclusões sugerem que os prestadores de serviços cumprem esta obrigação.

---

<sup>5</sup> Regulamento de Execução (UE) 2018/33 da Comissão, de 28 de setembro de 2017, que estabelece normas técnicas de execução relativas a um formato de apresentação normalizado do extrato de comissões e do seu símbolo comum em conformidade com a Diretiva 2014/92/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, C/2017/6453 (JO L 6 de 11.1.2018, p. 26).

Num número limitado de casos, foram identificadas deficiências, por exemplo, na Hungria e em Portugal, no que diz respeito ao cumprimento dos requisitos de informação do extrato. Em Itália, foram igualmente identificadas algumas deficiências, nomeadamente a classificação incorreta de produtos fora do âmbito de aplicação da PAD e o fornecimento do extrato de comissões com frequência inferior à exigida. Estas deficiências obrigaram as autoridades competentes a tomar medidas para assegurar a conformidade (por exemplo, HU, IT). No entanto, **quase todos os Estados-Membros comunicaram não ter tomado medidas coercivas relativamente a infrações ao artigo 5.º**.

**A maioria dos Estados-Membros indicou que os prejuízos causados aos consumidores diminuíram** em resultado dos requisitos estabelecidos no artigo 5.º. No entanto, vários Estados-Membros salientaram que não existem dados suficientes para avaliar plenamente esta questão com certeza.

### **c) Artigo 6.º: informação aos consumidores**

O artigo 6.º da PAD obriga os prestadores de serviços de pagamento a utilizar os termos normalizados na sua informação contratual, comercial e de *marketing* aos consumidores, sempre que aplicável. Quer isto dizer que deve ser utilizada uma linguagem coerente e clara para ajudar os consumidores a compreender os serviços e as comissões associadas às suas contas de pagamento. Embora os prestadores de serviços de pagamento estejam autorizados a utilizar marcas comerciais no documento de informação sobre comissões e no extrato de comissões, essas marcas comerciais só podem ser utilizadas como designação secundária dos serviços.

No que diz respeito à obrigação de incorporar os termos normalizados na informação contratual, comercial e de *marketing* aos consumidores, tal como estabelecido no **artigo 6.º, n.º 1, os dados traduzem um cumprimento generalizado por parte dos prestadores de serviços de pagamento**. Esta conclusão é extraída a partir de inquéritos, inspeções ou outros controlos de supervisão (por exemplo, BE, CZ, DE, FR, HR, HU, IE, IT, LU, LV, MT, PL, PT, RO) e da ausência de queixas ou de outros indícios de incumprimento por parte dos prestadores (por exemplo, AT, CY, BG, DK, EE, EL, ES, FI, LT, NL, SE, SI, SK). Os dados sugerem que, de um modo geral, os prestadores cumprem esta obrigação.

No que diz respeito à frequência com que os prestadores de serviços de pagamento **incluem a sua marca comercial no documento de informação sobre comissões e no extrato de comissões, a observação geral é de que os prestadores incluem a sua marca comercial com bastante frequência**. Vários Estados-Membros indicaram que não dispunham de dados suficientes para avaliar esta questão.

No que diz respeito às medidas coercivas relacionadas com **infrações ao artigo 6.º, quase todos os Estados-Membros comunicaram não ter tomado medidas desse tipo**. Portugal observou que, entre 2022 e 2023, foram detetadas três infrações, às quais foi dado seguimento através de advertências. No entanto, não foram tomadas outras medidas coercivas. Com base num inquérito realizado em 2022, a França salientou que um prestador de serviços de pagamento não incluía todas as informações exigidas. No entanto, na sequência de uma advertência, o prestador cumpriu a obrigação prevista no artigo 6.º da PAD.

**A maioria dos Estados-Membros indicou que os prejuízos causados aos consumidores diminuíram** em resultado dos requisitos estabelecidos no artigo 6.º. No entanto, vários Estados-Membros salientaram que não existem dados suficientes para avaliar plenamente esta

questão com certeza e outros dois Estados-Membros salientaram um impacto provavelmente limitado do artigo 6.º.

### **3. CUMPRIMENTO, PELOS ESTADOS-MEMBROS, DA OBRIGAÇÃO DE ASSEGURAR A EXISTÊNCIA DE SÍTIOS WEB DE COMPARAÇÃO NOS TERMOS DO ARTIGO 7.º**

O artigo 7.º obriga os Estados-Membros a assegurar que os consumidores tenham acesso, a título gratuito, a pelo menos um sítio Web que permita comparar as comissões que os prestadores de serviços de pagamento cobram, no mínimo, pelos serviços constantes da lista nacional dos serviços mais representativos associados a uma conta de pagamento e sujeitos a comissões. Estabelece igualmente que o sítio Web de comparação pode ser operado por um operador privado ou por uma autoridade pública, é operacionalmente independente, divulga o proprietário do sítio Web, define critérios claros e objetivos nos quais basear a comparação, utiliza uma linguagem clara e inequívoca, está atualizado, abrange uma parte significativa do mercado e disponibiliza um procedimento eficaz para a notificação das informações incorretas sobre as comissões publicadas.

**Quase todos os Estados-Membros<sup>6</sup> dispõem de pelo menos um sítio Web de comparação operacional**, conforme exigido pelo artigo 7.º. **A maioria dos Estados-Membros confiou a responsabilidade pela criação e atualização do sítio Web a uma autoridade pública.** Na Irlanda, na Polónia e em Espanha, existem vários sítios Web privados, para além de um sítio Web público. Na Dinamarca e na Chéquia, os sítios Web disponíveis são geridos por operadores privados. Na Finlândia, nos Países Baixos e na Suécia, estão envolvidos intervenientes públicos e privados.

A Croácia observou que o seu sítio Web também distingue entre diferentes tipos de contas, por exemplo contas com características básicas para consumidores pertencentes a um grupo vulnerável. **Alguns sítios Web fornecem igualmente informações sobre outros produtos ou outros sítios Web de comparação relacionados com diferentes produtos** existentes nos respetivos Estados-Membros. Os produtos adicionais incluem cartões de crédito, seguros, empréstimos hipotecários, créditos ao consumo e contas de poupança. Com exceção de alguns sítios Web privados na Chéquia, nenhum dos sítios Web de comparação acessíveis ao público nos Estados-Membros parece prestar aconselhamento personalizado aos consumidores.

**De um modo geral, os sítios Web de comparação parecem ser atualizados regularmente.** Além disso, vários Estados-Membros salientam exigir que os prestadores notifiquem os operadores de sítios Web de qualquer alteração, antes de as novas condições produzirem efeitos ou, o mais tarde, quando tal ocorre (por exemplo, BG, DE, ES, HR, HU, LT, MT, LV, PL, PT, RO, SI, SK).

**Apenas alguns Estados-Membros comunicaram ter acionado o mecanismo de notificação de informações incorretas sobre as comissões publicadas** (por exemplo, BE, BG, EL, FI,

---

<sup>6</sup> Na Alemanha, um novo sítio Web de comparação disponibilizado pela autoridade pública BaFin ficou disponível em janeiro de 2025. O sítio Web de comparação anteriormente disponível, operado por um operador privado, não estava em conformidade com a PAD, de acordo com a decisão de um tribunal alemão. A justificação principal prendia-se com a cobertura insuficiente do mercado. Além disso, as informações constantes do sítio Web nem sempre estavam atualizadas, uma vez que os bancos não eram obrigados a comunicar os seus dados ao prestador. Por conseguinte, os bancos são agora obrigados a comunicar continuamente os dados pertinentes à BaFin. Embora alguns sítios Web de comparação privados estejam disponíveis em linha há alguns anos, a Itália está também a desenvolver um sítio Web de comparação que cumpre os requisitos do artigo 7.º da PAD.



FR, LU, MT), exigindo normalmente apenas pequenas correções. **De um modo geral, tal sugere que os sítios Web de comparação apresentam informações corretas.** No que diz respeito à correção de erros, a França salientou o seu processo de verificação automática, que realiza controlos de qualidade das informações publicadas no sítio Web durante a fase de entrada. Malta salientou igualmente que a sua autoridade competente analisa todas as alterações antes da publicação no sítio Web de comparação, a fim de evitar a publicação de informações incorretas.

**Vários Estados-Membros lançaram também campanhas específicas de sensibilização do público através de vários canais de comunicação**, como a televisão, a rádio e as redes sociais (por exemplo, BE, DE, EE, HR, IE, PT). Além disso, vários outros Estados-Membros divulgam informações pertinentes em sítios Web públicos conexos, comunicados de imprensa e relatórios (por exemplo, BG, ES, FI, LV, NL, PL, SE, SI). Ademais, a Áustria e a Hungria salientaram que os prestadores de serviços de pagamento são obrigados a informar os consumidores da existência do sítio Web de comparação.

**Apenas alguns Estados-Membros efetuaram avaliações específicas dos seus sítios Web** ou tencionam fazê-lo no futuro. Por exemplo, em 2020, foi realizada uma avaliação do sítio Web de comparação neerlandês, incluindo questionários dirigidos tanto aos utilizadores como aos prestadores de serviços de pagamento. Com base nos resultados da avaliação, foram acrescentadas informações claras sobre quando o sítio Web é atualizado. O sítio Web do Luxemburgo foi revisto em 2023 e tornado mais intuitivo e mais conveniente para o consumidor. Embora a Espanha não tenha procedido a uma avaliação abrangente, alguns dados sugerem que os consumidores enfrentam dificuldades de utilização e que a informação nem sempre parece estar totalmente atualizada relativamente às atuais preferências dos consumidores. Por conseguinte, a Espanha está atualmente a rever o seu sítio Web. Malta referiu que realiza exercícios periódicos para determinar o número de visitas do sítio Web e avaliar a sua eficácia. A Roménia irá gerir um projeto cofinanciado pelo Fundo Social Europeu. O objetivo é reduzir os encargos administrativos para os cidadãos e as empresas no domínio da proteção dos consumidores, o que inclui tornar o sítio Web de comparação mais fácil de utilizar.

#### **4. NÚMERO DE CONTAS DE PAGAMENTO QUE FORAM OBJETO DE MUDANÇA E PROPORÇÃO DOS PEDIDOS DE MUDANÇA DE CONTA QUE FORAM RECUSADOS**

##### **a) Contas de pagamento que foram objeto de mudança**

A PAD estabelece um procedimento rápido para os consumidores que pretendam mudar de conta de um banco para outro no mesmo Estado-Membro.

O quadro 1 mostra o número de mudanças de contas de pagamento entre 2016 e 2023. Nem todas as informações estão disponíveis em todos os Estados-Membros e existem algumas lacunas nos dados do quadro. Do mesmo modo, tendo em conta a transposição tardia em alguns Estados-Membros, podia ainda não estar disponível um serviço de mudança de conta em 2016 ou 2017, ou não terem sido recolhidos dados para estes anos. Por outro lado, em alguns Estados-Membros, os dados nem sempre foram recolhidos anualmente.

Além disso, os dados fornecidos podem não ser sempre comparáveis, atendendo aos diferentes métodos de recolha de dados. Embora em alguns Estados-Membros seja obrigatório que as instituições de crédito comuniquem periodicamente (ou numa base *ad hoc*), noutros Estados-Membros os dados podem ser recolhidos apenas numa base voluntária ou apenas a

partir de uma amostra de instituições de crédito. Em alguns casos, os dados fornecidos pelos Estados-Membros relativos a 2016 podem incluir mudanças de conta ocorridas nos meses anteriores à entrada em vigor da PAD (por exemplo, caso já existisse um serviço de mudança de conta semelhante nesses Estados-Membros antes da aplicação da PAD).

Desde o início do exercício de recolha de dados, **17,6 milhões de contas de pagamento foram objeto de mudança recorrendo ao serviço de mudança de conta.**

***Quadro 1: Número de mudanças de conta anuais***

| <b>País</b>   | <b>2016</b>    | <b>2017</b>      | <b>2018</b>      | <b>2019</b>      | <b>2020</b>      | <b>2021</b>      | <b>2022</b>      | <b>2023</b>      | <b>Total de mudanças de conta</b> |
|---------------|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------------------|
| Bélgica       | 0              | 37 873           | 69 868           | 68 504           | 71 149           | 78 739           | 64 646           | 74 763           | 465 542                           |
| Bulgária      | 0              | 3                | 0                | 2                | 2                | 0                | 0                | 0                | 7                                 |
| Chéquia       |                | 61 418           | 74 458           | 89 412           | 75 107           | 75 477           | 97 963           | 59 896           | 533 731                           |
| Dinamarca     | 184 674        | 189 643          | 188 204          | 190 402          | 199 334          | 205 582          | 180 721          | 182 611          | 1 521 171                         |
| Alemanha      |                | 755 000          |                  | 467 549          |                  | 482 131          | 467 783          | 493 394          | 2 665 857                         |
| Estónia       |                | 179              |                  | 362              |                  |                  |                  | 75               | 616                               |
| Irlanda       | 1 421          | 5 221            | 4 440            | 6 668            | 2 369            | 5 746            | 25 877           | 2 039            | 53 781                            |
| Grécia        |                |                  |                  |                  |                  | 2 499            | 3 069            | 2 822            | 8 390                             |
| Espanha       |                |                  | 177              | 2 928            | 24 903           | 49 337           | 70 479           | 70 486           | 218 310                           |
| França        | 1 106 000      | 1 214 000        | 1 361 000        | 1 251 000        | 1 387 425        | 1 566 097        | 1 243 861        |                  | 9 129 383                         |
| Croácia       |                | 70               | 2 026            | 3 943            | 1 676            | 2 766            | 2 128            | 2 191            | 14 800                            |
| Itália        | 54 276         | 96 628           | 129 740          | 148 653          | 150 956          | 181 613          | 159 671          | 181 561          | 1 103 098                         |
| Chipre        |                | 0                | 0                | 3                | 6                | 6                | 3                | 1                | 19                                |
| Letónia       |                | 0                | 0                | 66               | 32               | 103              | 86               | 44               | 331                               |
| Lituânia      |                | 274              | 259              | 1 334            | 944              | 900              | 1 008            | 877              | 5 596                             |
| Luxemburgo    |                | 251              | 477              | 477              | 519              | 507              | 377              | 235              | 2 843                             |
| Hungria       | 22             | 1 616            | 1 069            | 1 386            | 2 332            | 2 032            | 2 234            | 5 648            | 16 339                            |
| Malta         |                |                  |                  | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                                 |
| Países Baixos | 77 473         | 67 345           | 90 798           | 60 529           | 51 376           | 36 731           | 39 452           | 38 959           | 462 663                           |
| Áustria       |                | 127 465          | 97 364           | 119 097          | 110 259          | 97 911           | 92 767           | 87 024           | 731 887                           |
| Polónia       | 32 168         | 34 206           | 34 206           | 49 824           | 22 674           | 9 552            | 11 638           | 18 667           | 212 935                           |
| Portugal      |                |                  | 22               | 12               | 40               | 45               | 38               | 52               | 209                               |
| Roménia       |                |                  | 42               | 56               |                  | 148              | 162              | 7                | 415                               |
| Eslovénia     |                | 3 114            | 8 215            | 10 777           | 10 502           | 11 445           | 8 575            | 7 470            | 60 098                            |
| Eslováquia    | 9 606          | 10 896           | 5 436            | 56 508           | 31 659           | 53 126           | 41 376           | 34 235           | 242 842                           |
| Finlândia     |                | 23 045           | 41 277           | 27 264           | 25 067           | 18 824           | 27 028           | 22 158           | 184 663                           |
| Suécia        |                |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |                                   |
| <b>Total</b>  | <b>359 640</b> | <b>2 520 247</b> | <b>1 962 078</b> | <b>2 666 756</b> | <b>2 031 906</b> | <b>2 702 645</b> | <b>2 863 178</b> | <b>2 529 076</b> | <b>17 635 526</b>                 |

Tendo em conta as lacunas de dados e a falta de dados totalmente comparáveis<sup>7</sup>, é difícil tirar conclusões claras no que diz respeito à adoção do serviço de mudança de conta ou identificar qualquer tendência clara ao longo do horizonte temporal. No entanto, é possível assinalar diferenças significativas. Ao passo que alguns Estados-Membros registam um número considerável de mudanças, outros registam números muito baixos. Importa salientar o elevado nível de mudanças de conta em França (1,2 milhões em 2023, contra 1,5 milhões em 2022), onde o processo se tornou prática corrente.

De acordo com as respostas dos Estados-Membros, o reduzido número de mudanças de conta em alguns outros Estados-Membros pode ser atribuído a uma série de fatores. Estes incluem i) um desconhecimento dos serviços de mudança de conta, ii) a ausência de procura (devido a diferenças mínimas entre contas de pagamento e utilização de contas múltiplas junto de diferentes prestadores), iii) perceções negativas sobre a dificuldade do processo, iv) inércia,

<sup>7</sup> Por exemplo, determinados dados incluem todos os tipos de contas, não se limitando às contas de pagamento.

v) dificuldades em identificar alternativas de melhor valor, ou vi) facilidades de crédito ou outros serviços vinculados a uma instituição financeira que possam ser difíceis de transferir, e vii) inconvenientes ligados à alteração de um número IBAN. Alguns Estados-Membros tomaram medidas para facilitar ainda mais o processo de mudança de conta<sup>8</sup>. A baixa adesão aos serviços de mudança de conta em alguns Estados-Membros poderá justificar uma avaliação e um debate mais aprofundados.

## b) Número (e proporção) de pedidos de mudança de conta recusados

O quadro 2 mostra o número de pedidos de mudança de conta que foram recusados entre 2016 e 2023. As proporções foram calculadas dividindo o número de pedidos de mudança de conta recusados pelo número total de pedidos<sup>9</sup>. As informações estão incompletas, uma vez que os dados sobre os pedidos recusados não são recolhidos em alguns Estados-Membros. Além disso, os dados fornecidos podem não ser totalmente comparáveis, atendendo aos diferentes métodos de recolha de dados.

**Quadro 2:** Número e proporção de pedidos de mudança de conta recusados

| País          | 2016  | %     | 2017   | %     | 2018   | %     | 2019   | %     | 2020    | %     | 2021    | %     | 2022    | %     | 2023    | %     |
|---------------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|---------|-------|
| Bélgica       |       |       |        |       |        |       |        |       | 5 857   | 7,6%  | 7 308   | 8,5%  | 6 493   | 9,1%  | 9 890   | 11,7% |
| Bulgária      |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       |         |       |         |       |         |       |
| Chéquia       |       |       | 3 956  | 6,1%  | 3 675  | 4,7%  | 5 956  | 6,2%  | 5 709   | 7,1%  | 4 394   | 5,5%  | 5 050   | 4,9%  | 5 063   | 7,8%  |
| Dinamarca     |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       |         |       |         |       | 0       |       |
| Alemanha      |       |       | 9 500  | 1,2%  |        |       | 9 309  | 2,0%  |         |       | 20 927  | 4,2%  | 26 139  | 5,3%  | 32 458  | 6,2%  |
| Estónia       |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       |         |       |         |       |         |       |
| Irlanda       |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       |         |       | 4 490   | 14,8% | 770     | 27,4% |
| Grécia        |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       | 2       | 0,1%  | 0       |       | 0       |       |
| Espanha       |       |       |        |       | 202    | 53,3% | 1 786  | 37,9% | 24 677  | 49,8% | 20 590  | 29,4% | 24 943  | 26,1% | 19 442  | 21,6% |
| França        |       |       |        |       |        |       | 35 386 | 2,5%  | 40 032  | 3,1%  | 39 264  | 2,8%  | 51 681  | 3,2%  | 46 023  | 3,6%  |
| Croácia       |       |       | 6      | 7,9%  | 147    | 6,8%  | 287    | 6,8%  | 89      | 5,0%  | 132     | 4,6%  | 85      | 3,8%  | 79      | 3,5%  |
| Itália        | 8 901 | 14,1% | 11 045 | 10,3% | 19 446 | 13,0% | 17 980 | 10,8% | 18 052  | 10,7% | 22 421  | 11,0% | 18 001  | 10,1% | 21 767  | 10,7% |
| Chipre        |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       |         |       |         |       |         |       |
| Letónia       |       |       |        |       |        |       | 6      | 8,3%  | 3       | 8,6%  | 7       | 6,4%  | 2       | 2,3%  | 2       | 4,3%  |
| Lituânia      |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       | 0       |       | 0       |       | 0       |       |
| Luxemburgo    |       |       | 1      | 0,4%  | 2      | 0,4%  | 3      | 0,6%  | 3       | 0,6%  | 2       | 0,4%  | 0       | 0,0%  | 0       |       |
| Hungria       | 3     | 0,12  | 494    | 23,4% | 304    | 22,1% | 359    | 20,6% | 406     | 14,8% | 374     | 15,5% | 549     | 19,7% | 2 049   | 26,6% |
| Malta         |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       | 0       |       | 0       |       | 0       |       |
| Países Baixos |       |       | 11 227 | 14,3% | 11 704 | 11,4% | 9 058  | 13,0% | 4 681   | 8,4%  | 3 597   | 8,9%  | 3 549   | 8,3%  | 4 327   | 10,0% |
| Áustria       |       |       | 53     | 0,0%  | 82     | 0,1%  | 174    | 0,1%  | 97      | 0,1%  | 54      | 0,1%  | 51      | 0,1%  | 46      | 0,1%  |
| Polónia       |       |       |        |       |        |       | 201    | 0,4%  | 3 786   | 14,3% | 3 986   | 29,4% | 4 077   | 25,9% | 7 631   | 29,0% |
| Portugal      |       |       |        |       | 4      | 15,4% | 9      | 42,9% | 5       | 11,1% | 6       | 11,8% | 5       | 11,6% | 3       | 5,5%  |
| Roménia       |       |       |        |       | 27     | 39,1% | 12     | 17,6% |         |       | 61      | 29,2% | 7       | 4,1%  | 41      | 85,4% |
| Eslovénia     |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       | 40      | 0,3%  | 59      | 0,7%  | 29      | 0,4%  |
| Eslováquia    | 760   | 7,3%  | 773    | 6,6%  | 349    | 6,0%  | 4 727  | 7,7%  | 2 631   | 7,7%  | 4 930   | 8,5%  | 4 516   | 9,8%  | 3 819   | 10,0% |
| Finlândia     |       |       | 104    | 0,4%  | 31     | 0,1%  | 15     | 0,1%  | 13      | 0,1%  | 14      | 0,1%  | 22      | 0,1%  | 15      | 0,1%  |
| Suécia        |       |       |        |       |        |       |        |       |         |       |         |       |         |       |         |       |
| <b>Total</b>  | 9 664 | 2,6%  | 37 159 | 1,5%  | 35 973 | 1,8%  | 85 268 | 3,1%  | 106 041 | 5,0%  | 128 109 | 4,5%  | 149 719 | 5,0%  | 153 454 | 5,7%  |

Tendo em conta as lacunas de dados, bem como as diferentes metodologias, é difícil tirar conclusões definitivas. No entanto, é possível assinalar diferenças muito significativas entre os

<sup>8</sup> Em Portugal, por exemplo, foram tomadas medidas para dar resposta às preocupações quanto ao reduzido número de mudanças de contas. O Banco de Portugal prestou orientações na forma de uma [circular](#) indicando que os prestadores de serviços de pagamento i) têm de disponibilizar um formulário de mudança de conta, ii) devem permitir a mudança de conta através de canais digitais quando a abertura de uma conta de pagamento estiver também disponível através dos referidos meios, iii) devem informar os consumidores das razões da recusa de mudança de conta, iv) devem disponibilizar formulários com as novas informações sobre a conta, a apresentar pelos consumidores aos seus credores e/ou devedores, quando o consumidor optar por executar essa tarefa (em vez do prestador de serviços de pagamento), v) devem disponibilizar nos seus sítios Web informações sobre a mudança de conta e vi) devem dotar os seus colaboradores de conhecimentos sobre o serviço de mudança de conta.

<sup>9</sup> (Número de recusas) / (número de recusas + número de mudanças de conta).

Estados-Membros e facultar indicações sobre possíveis explicações, tal como apresentadas nas respostas dos Estados-Membros ao questionário. A percentagem de recusas atingiu 85 % na Roménia (2023), 49 % em Espanha (2020), 29 % na Polónia (2023), 27 % na Irlanda (2023), 27 % na Hungria (2023), sendo a proporção de pedidos recusados muito inferior na maioria dos outros Estados-Membros<sup>10</sup>. Os Estados-Membros apresentaram várias razões para explicar por que razão os pedidos de mudança de conta foram recusados. Estas incluem i) erros relacionados com o formulário de pedido de mudança de conta (informações em falta, incorretas ou inconsistentes, tipos de contas não elegíveis, assinaturas ilegíveis/em falta, etc.), ii) documentação incompleta, iii) falta de cooperação entre os bancos, iv) saldos de conta negativos, v) incumprimento de prazos específicos, ou vi) cancelamento do pedido pelo utilizador.

## 5. NÚMERO DE INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO QUE OFERECEM CONTAS DE PAGAMENTO COM CARACTERÍSTICAS BÁSICAS, NÚMERO DE CONTAS DESTE TIPO QUE FORAM ABERTAS E PROPORÇÃO DOS PEDIDOS DE CONTAS DE PAGAMENTO COM CARACTERÍSTICAS BÁSICAS QUE FORAM RECUSADOS

### a) Número de instituições de crédito que oferecem contas de pagamento com características básicas (CPCB)

Na maioria dos Estados-Membros, todas as instituições de crédito que fornecem contas de pagamento normais têm de oferecer contas de pagamento com características básicas (BE<sup>11</sup>, BG, CZ, DK, DE, EE, IE, ES, FR, IT, LV, LT, HU, NL<sup>12</sup>, AT, PL, PT, RO, SI, FI, SE). Contudo, noutros Estados-Membros, apenas algumas instituições de crédito, ou seja, as que cumprem critérios específicos estabelecidos por cada Estado-Membro, são obrigadas a oferecer contas de pagamento com características básicas. Nestes casos, as instituições de crédito que têm essa obrigação cobrem, de um modo geral, uma grande quota de mercado em termos de número de contas de pagamento.

#### **Quadro 3:** Estados-Membros em que apenas algumas instituições de crédito oferecem CPCBs

| País   | Critérios específicos dos Estados-Membros para oferecer CPCB pelas instituições de crédito | Número total de instituições de crédito obrigadas a oferecer uma conta de pagamento com características básicas (em comparação com o número total de instituições de crédito que fornecem contas de pagamento) e respetiva quota de mercado |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Grécia | Todas as instituições de crédito que prestam serviços de pagamento aos                     |                                                                                                                                                                                                                                             |

<sup>10</sup> No caso da Dinamarca, a Associação Bancária Dinamarquesa, a Finance Denmark, estima que não foram recusados quaisquer pedidos de mudança de conta. Do mesmo modo, na Lituânia, estima-se que não tenham sido recusados pedidos de mudança de conta.

<sup>11</sup> Catorze instituições de crédito ofereciam CPCB no final de 2023. Representam 95 % da quota de mercado das contas de pagamento dos consumidores.

<sup>12</sup> A maioria dos bancos oferece CPCB como a versão mais restrita da sua conta de pagamento normal: alguns bancos oferecem CPCB como um produto específico diferente de uma conta de pagamento normal.

| <b>País</b>       | <b>Critérios específicos dos Estados-Membros para oferecer CPCB pelas instituições de crédito</b>                                                                                                | <b>Número total de instituições de crédito obrigadas a oferecer uma conta de pagamento com características básicas (em comparação com o número total de instituições de crédito que fornecem contas de pagamento) e respetiva quota de mercado</b> |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | consumidores, com exceção das instituições de crédito que fornecem contas de pagamento apenas com facilidades em linha                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Croácia</b>    | As instituições de crédito cujos ativos excedam 1,99 mil milhões de euros devem oferecer CPCB. Outras instituições de crédito podem oferecer CPCB                                                | 7 em 20 bancos (ativos superiores a 1,99 mil milhões de EUR), o que representa 94 % da quota de mercado                                                                                                                                            |
| <b>Chipre</b>     | Todas as instituições de crédito que operam em Chipre são obrigadas a oferecer CPCB, com exceção de três bancos muito pequenos constituídos localmente                                           | Catorze instituições de crédito que, no seu conjunto, representam uma quota de mercado de cerca de 94 %                                                                                                                                            |
| <b>Luxemburgo</b> | As instituições de crédito com pelo menos 25 agências no Luxemburgo e que detenham pelo menos 2,5 % dos depósitos cobertos devem oferecer CPCB                                                   | Cinco instituições de crédito que, no seu conjunto, representam a maior parte do mercado                                                                                                                                                           |
| <b>Malta</b>      | As instituições de crédito com cinco ou mais sucursais em Malta são obrigadas a oferecer CPCB                                                                                                    | Cinco instituições de crédito oferecem CPCB, com uma quota de mercado de 93,7 %                                                                                                                                                                    |
| <b>Eslováquia</b> | Apenas as instituições de crédito que prestem aos consumidores todos os serviços bancários associados a uma conta de pagamento com características básicas no âmbito da sua atividade comercial. | 10 instituições de crédito                                                                                                                                                                                                                         |

#### **b) Número de contas de pagamento com características básicas (CPCB)**

As informações sobre o número de CPCB, fornecidas pelos Estados-Membros e indicadas no quadro 4, não estão completas para determinados anos. Em alguns Estados-Membros, as instituições de crédito podem não distinguir uma conta de pagamento normal de uma CPCB, pelo que não existem dados sobre as CPCB. Do mesmo modo, as informações podem nem sempre ser comparáveis devido à diferença entre os métodos de recolha de dados. Em alguns Estados-Membros, apenas algumas instituições de crédito oferecem as CPCB como um produto específico, enquanto outras instituições de crédito não distinguem diferentes tipos de contas. Nestes países, por conseguinte, os valores abrangem apenas as CPCB oferecidas como um produto específico.

**Quadro 4:** Número de CPCB abertas anualmente

| País          | 2016           | 2017           | 2018             | 2019           | 2020           | 2021             | 2022             | 2023             | Total     |
|---------------|----------------|----------------|------------------|----------------|----------------|------------------|------------------|------------------|-----------|
| Bélgica       | 1 545          | 1 248          | 1 867            | 9 224          | 9 442          | 12 771           | 42 672           | 32 083           | 110 852   |
| Bulgária      | 76             | 615            | 309              | 335            | 527            | 337              | 208              | 2 157            | 4 564     |
| Chéquia       |                | 39 973         | 37 155           | 16 207         | 7 996          | 11 609           | 10 902           | 1 682            | 125 524   |
| Dinamarca     |                |                |                  |                |                | 1 920            | 7 503            | 9 819            | 19 242    |
| Alemanha      |                |                | 540 500          | 144 194        |                | 122 425          | 261 886          | 175 367          | 1 244 372 |
| Estónia       |                | 144 455        |                  | 228 567        |                |                  | 192 700          | 98 900           | 664 622   |
| Irlanda       | 9 153          | 38 847         | 43 974           | 47 116         | 14 410         | 34 520           | 121 365          | 136 992          | 446 377   |
| Grécia        |                | 198 258        | 286 141          | 223 640        | 189 090        | 387 149          | 428 824          | 521 461          | 2 234 563 |
| Espanha       |                |                | 7 645            | 13 831         | 18 775         | 18 399           | 27 265           | 17 143           | 103 058   |
| França        | 55 979         | 60 093         | 55 979           | 51 668         | 36 056         | 34 594           |                  | 26 052           | 320 421   |
| Croácia       |                | 47             | 106              | 175            | 140            | 186              | 5 112            | 2 649            | 8 415     |
| Itália        | 10 994         | 14 304         | 12 450           | 12 512         | 11 251         | 12 447           | 14 913           | 19 211           | 108 082   |
| Chipre        |                | 429            |                  | 1 380          | 38 503         | 3 637            | 42 030           | 25 206           | 111 185   |
| Letónia       |                | 142            | 131              | 66             | 85             | 169              | 3 663            | 809              | 5 065     |
| Lituânia      |                | 26 000         | 7 600            | 7 100          | 7 600          | 7 246            | 7 364            | 5 366            | 68 276    |
| Luxemburgo    |                | 119            | 32               | 24             | 17             | 15               | 39               | 33               | 279       |
| Hungria       |                |                |                  |                |                | 533              | 568              | 761              | 1 862     |
| Malta         |                |                | 36               | 4 858          | 6 410          | 3 196            | 2 755            | 2 511            | 19 766    |
| Países Baixos |                |                |                  |                |                |                  |                  |                  |           |
| Áustria       |                | 6 877          | 4 668            | 3 545          | 3 323          | 4 809            | 6 884            | 7 028            | 37 134    |
| Polónia       |                |                |                  | 5 774          | 7 262          | 14 125           | 23 066           | 23 752           | 73 979    |
| Portugal      | 12 736         | 11 992         | 17 201           | 47 587         | 30 073         | 25 935           | 42 432           | 41 265           | 229 221   |
| Roménia       |                |                | 2 654            | 4 203          |                | 422 984          | 529 852          | 557 924          | 1 517 617 |
| Eslovénia     |                | 72             | 430              | 263            | 252            | 987              | 2 686            | 2 579            | 7 269     |
| Eslováquia    | 1 309          | 797            | 872              | 741            | 555            | 535              | 509              | 487              | 5 805     |
| Finlândia     | 54 926         | 11 032         | 9 951            | 11 099         | 9 749          | 10 457           | 18 000           | 15 753           | 140 967   |
| Suécia        |                |                |                  |                |                | 486 108          | 445 853          | 228 135          | 1 160 096 |
| <b>Total</b>  | <b>146 718</b> | <b>555 300</b> | <b>1 029 701</b> | <b>834 109</b> | <b>391 516</b> | <b>1 617 093</b> | <b>2 239 051</b> | <b>1 955 125</b> |           |

Dadas as lacunas de dados e a falta de dados comparáveis, é difícil tirar conclusões definitivas<sup>13</sup>. Uma vez que não se trata de um requisito nos termos do artigo 27.º, não estão disponíveis dados que indiquem o número total de CPCB pendentes no final de cada ano. As informações fornecidas no quadro 4 mostram que foi aberto **um número considerável de CPCB durante o período abrangido pelo relatório, atingindo quase 2 milhões em 2023**. O número muito elevado de aberturas de contas na Roménia explica-se pelo facto de os dados mostrarem todos os tipos de abertura de contas e não se limitarem às CPCB. Do mesmo modo, na Grécia, o elevado número de novas contas deve-se ao facto de os clientes utilizarem contas normais como CPCB. O número de novas contas abertas em França, na Itália<sup>14</sup> e na Eslováquia é extraordinariamente baixo.

<sup>13</sup> Por exemplo, o número da Alemanha indicado em 2018 é um número consolidado para os anos de 2016-2018, ou os dados de alguns Estados-Membros não estão disponíveis para todos os anos.

<sup>14</sup> Em Itália, considera-se cumprida a obrigação de oferecer a «conta de base» se o PSP fornecer a CPCB como um produto específico ou se o PSP oferecer uma conta de pagamento «normal» a título gratuito, pelo menos para os serviços e o número de transações a incluir na CPCB, neste último caso, as informações pré-contratuais sobre a conta devem especificar que substitui a «conta de base».

### c) Número (e proporção) de pedidos de contas de pagamento com características básicas recusados

Os dados sobre o número de pedidos de CPCB recusados foram reunidos pelos Estados-Membros (quadro 5). As proporções foram calculadas tendo em conta o número de CPCB abertas e o número de pedidos de CPCB que foram recusados em percentagem do total de pedidos<sup>15</sup>.

**Quadro 5:** Número e proporção de pedidos de CPCB recusados

| País          | 2016       | %           | 2017       | %           | 2018          | %           | 2019         | %           | 2020         | %           | 2021          | %           | 2022          | %           | 2023          | %           |
|---------------|------------|-------------|------------|-------------|---------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| Bélgica       | 3          | 0,2%        | 0          | 0,0%        | 0             |             | 2            | 0,0%        | 6            | 0,1%        | 17            | 0,1%        | 10            | 0,0%        | 0             |             |
| Bulgária      | 0          |             | 0          | 0,0%        | 0             |             | 0            |             | 0            |             | 0             |             | 0             |             | 40            | 1,8%        |
| Chéquia       |            |             | 6          | 0,0%        | 26            | 0,1%        | 45           | 0,3%        | 129          | 1,6%        | 42            | 0,4%        | 53            | 0,5%        | 73            | 4,2%        |
| Dinamarca     |            |             |            |             |               |             |              |             |              |             |               |             |               |             |               |             |
| Alemanha      |            |             |            |             | 14 600        | 2,6%        | 5 158        | 3,5%        |              |             | 5 325         | 4,2%        | 6 545         | 2,4%        | 2 968         | 1,7%        |
| Estónia       |            |             |            |             |               |             |              |             |              |             |               |             | 2 437         | 1,2%        | 1 917         | 1,9%        |
| Irlanda       | 23         | 0,3%        | 17         | 0,0%        | 25            | 0,1%        | 5            | 0,0%        | 2            | 0,0%        | 2             | 0,0%        | 7 249         | 5,6%        | 4 642         | 3,3%        |
| Grécia        |            |             | 0          |             | 0             |             | 143          | 0,1%        | 2 870        | 1,5%        | 1 718         | 0,4%        | 2 838         | 0,7%        | 230           | 0,0%        |
| Espanha       |            |             |            |             | 7             | 0,1%        | 986          | 6,7%        | 2 227        | 10,6%       | 2 175         | 10,6%       | 2 457         | 8,3%        | 3 426         | 16,7%       |
| França        | 0          |             | 0          |             | 0             |             | 0            |             | 0            |             | 2 953         | 7,9%        | 4 331         |             | 4 636         | 15,1%       |
| Croácia       |            |             | 0          |             | 6             | 5,4%        | 0            |             | 2            | 1,4%        | 0             |             | 52            | 1,0%        | 63            | 2,3%        |
| Itália        | 224        | 2,0%        | 171        | 1,2%        | 171           | 1,4%        | 237          | 1,9%        | 171          | 1,5%        | 230           | 1,8%        | 169           | 1,1%        | 209           | 1,1%        |
| Chipre        |            |             |            |             |               |             | 103          | 6,9%        | 12           | 0,0%        | 68            | 1,8%        | 107           | 0,3%        | 91            | 0,4%        |
| Letónia       |            |             | 13         | 8,4%        | 60            | 31,4%       | 118          | 64,1%       | 127          | 59,9%       | 22            | 11,5%       | 3             | 0,1%        | 6             | 0,7%        |
| Lituânia      |            |             | 3          | 0,0%        | 6             | 0,1%        | 2            |             | 0            |             | 7             | 0,1%        | 38            | 0,5%        | 23            | 0,4%        |
| Luxemburgo    |            |             | 1          | 0,8%        | 0             |             | 4            | 14,3%       | 0            |             | 1             | 6,3%        | 0             |             | 0             |             |
| Hungria       |            |             |            |             |               |             |              |             |              |             |               |             |               |             |               |             |
| Malta         |            |             |            |             | 0             |             | 117          | 2,4%        | 96           | 1,5%        | 68            | 2,1%        | 58            | 2,1%        | 36            | 1,4%        |
| Países Baixos |            |             |            |             |               |             |              |             |              |             |               |             |               |             |               |             |
| Áustria       |            |             | 131        | 1,9%        | 112           | 2,3%        | 80           | 2,2%        | 81           | 2,4%        | 217           | 4,3%        | 37            | 0,5%        | 34            | 0,5%        |
| Polónia       |            |             |            |             |               |             | 104          | 1,8%        | 176          | 2,4%        | 586           | 4,2%        | 858           | 3,7%        | 1 021         | 4,4%        |
| Portugal      | 185        | 1,4%        | 150        | 1,2%        | 265           | 1,5%        | 581          | 1,2%        | 358          | 1,2%        | 315           | 1,2%        | 3 553         | 7,7%        | 2 379         | 5,5%        |
| Roménia       |            |             |            |             | 2             | 0,1%        | 0            |             |              |             | 1 254         | 0,3%        | 1 465         | 0,3%        | 1 718         | 0,3%        |
| Eslovénia     |            |             | 21         | 22,6%       | 9             | 2,1%        | 12           | 4,4%        | 1            | 0,4%        | 9             | 0,9%        | 5             | 0,2%        | 48            | 1,8%        |
| Eslováquia    | 4          | 0,3%        | 1          | 0,1%        | 0             |             | 1            | 0,1%        | 2            | 0,4%        | 0             |             | 0             |             | 1             | 0,2%        |
| Finlândia     |            |             | 36         | 0,3%        | 22            | 0,2%        | 2            | 0,0%        | 2            | 0,0%        | 3             | 0,0%        | 23            | 0,1%        | 43            | 0,3%        |
| Suécia        |            |             |            |             |               |             |              |             |              |             | 1 042         | 0,2%        | 1 249         | 0,3%        | 941           | 0,4%        |
| <b>Total</b>  | <b>439</b> | <b>0,3%</b> | <b>550</b> | <b>0,1%</b> | <b>15 311</b> | <b>1,5%</b> | <b>7 700</b> | <b>0,9%</b> | <b>6 262</b> | <b>1,6%</b> | <b>16 054</b> | <b>1,0%</b> | <b>33 537</b> | <b>1,5%</b> | <b>24 545</b> | <b>1,2%</b> |

Não estão disponíveis dados para todos os Estados-Membros e podem não ser totalmente comparáveis. Por conseguinte, não é possível tirar conclusões definitivas. No entanto, os dados indicam que **as taxas de recusa de pedidos de CPCB são geralmente muito baixas**.

A situação varia significativamente entre os Estados-Membros no que diz respeito às razões das recusas. Com base nas respostas ao questionário, as principais razões para as recusas são as seguintes: i) cumprimento dos requisitos em matéria de branqueamento de capitais e dos requisitos «conheça o seu cliente», ii) o cliente já é titular de uma conta de pagamento, iii) o cliente tem antecedentes negativos junto do banco, iv) problemas com documentação, ou v) o requerente não reside na UE.

## 6. CONCLUSÃO

O relatório confirma que as principais medidas da PAD no que diz respeito à transparência e comparabilidade, ao serviço de mudança de conta e ao direito a uma conta de pagamento com características básicas, foram, de um modo geral, instituídas. No entanto, as diferenças entre os métodos de recolha de dados dos Estados-Membros e a persistência de lacunas significativas

<sup>15</sup> Não foi possível ter em consideração a eventual retirada de pedidos (devido à falta de dados).

nos dados dificultam a obtenção de conclusões definitivas sobre a extensão dos benefícios que a introdução da PAD trouxe aos consumidores europeus.

Com estas reservas em mente, podemos, no entanto, tirar as seguintes conclusões preliminares:

- Os **requisitos de informação e transparência** previstos nos artigos 4.º, 5.º e 6.º estão, em geral, a ser cumpridos, o que sugere uma redução global dos prejuízos causados aos consumidores. No entanto, seria necessário dispor de dados mais completos e sólidos para tirar conclusões definitivas sobre o impacto positivo destas disposições nos consumidores europeus.
- Quase todos os Estados-Membros dispõem de **sítios Web de comparação** plenamente operacionais. Vários Estados-Membros também realizaram campanhas de sensibilização do público e fornecem informações através de vários canais de comunicação, que podem desempenhar um papel vital na sensibilização dos consumidores. Apenas alguns Estados-Membros avaliaram ou tencionam avaliar os seus sítios Web de comparação. A realização de avaliações regulares, incorporando as observações dos consumidores e dos prestadores de serviços, asseguraria interfaces mais intuitivas, bem como informações mais pertinentes e facilmente acessíveis para os consumidores.
- No que se refere à **mudança de conta de pagamento**, o serviço de mudança de conta foi utilizado por mais de 2,5 milhões de clientes em 2023, contra um pico de 2,86 milhões registado em 2022. Desde 2016, houve um total de 17,6 milhões de mudanças de conta. Em alguns Estados-Membros, o serviço de mudança de conta é frequentemente utilizado, ao passo que noutros Estados-Membros é muito pouco utilizado. As razões para tais discrepâncias não são totalmente claras e podem exigir uma investigação mais aprofundada. No entanto, os dados empíricos fornecidos pelos Estados-Membros sugerem que a inércia, a falta de sensibilização e de procura, a perceção de complexidade (incluindo relativamente à libertação de acordos vinculados existentes), a fidelidade dos clientes, a falta de benefícios óbvios a retirar da mudança de conta ou os inconvenientes da alteração do IBAN podem desempenhar um papel importante.
- Existem também diferenças significativas entre os Estados-Membros no que diz respeito ao **número de pedidos de mudança de conta que são recusados**. Entre os motivos de recusa apresentados pelos Estados-Membros contam-se i) erros relacionados com o formulário de pedido de mudança (informações em falta ou incorretas, dados incoerentes dos clientes, tipos de conta não elegíveis, formulários incorretos, IBAN incorreto, assinaturas ilegíveis/em falta), ii) prazos demasiado curtos, iii) documentação incompleta, iv) falta de cooperação entre os bancos, v) saldos de conta negativos, vi) incumprimento de prazos específicos, ou vii) cancelamento do pedido pelo utilizador.
- Quanto às **contas de pagamento com características básicas (CPCB)**, subsistem lacunas nos dados, visto que alguns Estados-Membros não forneceram o número de novas aberturas de contas. A Comissão não dispõe de dados sobre o número total de CPCB no final de cada ano, pelo que não pode indicar quantas pessoas detêm atualmente essas contas. Existem diferenças significativas entre os Estados-Membros no que diz respeito ao **número de novas aberturas de contas**. Tal pode explicar-se, em parte, pelas diferenças na forma como os bancos propõem essas características aos seus



clientes. Por exemplo, em alguns casos, não existe qualquer diferenciação entre as CPCB e as contas normais que incorporam as características básicas de uma CPCB. No entanto, não estão disponíveis dados de fim de ano sobre o número total de contas de pagamento com características básicas. Com base nos dados fornecidos pelos Estados-Membros, é possível identificar aumentos de ano para ano, tendo o número de novas aberturas de contas atingido quase 2 milhões em 2023.

- A **taxa de recusa de pedidos de CPCB** varia significativamente entre os Estados-Membros. As razões para tal incluem preocupações com o branqueamento de capitais, o facto de o cliente já deter outra conta de pagamento, experiências negativas passadas com o banco, problemas com documentação ou o facto de a pessoa não ser residente na UE. No total, foram registadas 24 545 recusas de abertura de contas de pagamento com características básicas em 2023, o que representa 1,2 % do número total de contas de pagamento com características básicas abertas.

A Comissão acompanhará as conclusões do relatório, incluindo a baixa adesão ao serviço de mudança de conta ou as elevadas taxas de recusa de CPCB em alguns Estados-Membros, discuti-las-á com os Estados-Membros e estudará outras medidas potencialmente vantajosas, nomeadamente a nível dos Estados-Membros. A Comissão continuará igualmente a trabalhar com os Estados-Membros para assegurar dados mais sólidos e comparáveis no futuro.