

# RECOMENDAÇÕES

## RECOMENDAÇÃO DA COMISSÃO

de 18 de Julho de 2011

relativa ao acesso a uma conta bancária de base

(Texto relevante para efeitos do EEE)

(2011/442/UE)

A COMISSÃO EUROPEIA,

(4) A presente recomendação estabelece princípios gerais aplicáveis à oferta de contas bancárias de base na União.

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 292.º,

(5) A presente recomendação deve ser aplicada em conjugação com a Directiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de Novembro de 2007, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno <sup>(1)</sup>. As regras relativas à transparência das condições e aos requisitos de informação que regem os serviços de pagamento devem também aplicar-se, portanto, às contas bancárias de base.

Considerando o seguinte:

(1) Garantir aos consumidores o acesso aos serviços de pagamento na União Europeia (a seguir denominada «União») é essencial para que possam beneficiar plenamente do mercado único, bem como para o bom funcionamento deste. Actualmente, a existência de serviços de pagamento essenciais não é garantida pelos prestadores de serviços de pagamento nem por todos os Estados-Membros da União.

(6) As disposições da presente recomendação não devem impedir os Estados-Membros nem os prestadores de serviços de pagamento de tomarem medidas justificadas por motivos legítimos de segurança e ordem pública, em conformidade com o direito da União.

(2) Os actuais critérios restritivos de elegibilidade impostos pelos prestadores de serviços de pagamento para a abertura de contas bancárias, que vão mais longe do que as exigências legais, podem impedir o pleno acesso ao direito à livre circulação das pessoas na União. Por outro lado, a falta de acesso a contas bancárias impede os consumidores de acederem aos principais serviços financeiros, enfraquecendo assim a inclusão financeira e social, muitas vezes em detrimento dos grupos populacionais mais vulneráveis. Dificulta também o acesso dos consumidores a produtos e serviços essenciais. Importa, pois, estabelecer princípios aplicáveis ao acesso a contas bancárias de base, elemento crucial para promover a inclusão e a coesão social, de forma a permitir que os consumidores beneficiem, no mínimo, de um conjunto comum de serviços de pagamento essenciais.

(7) Em qualquer Estado-Membro, os consumidores com residência legal na União que não sejam titulares de uma conta bancária nesse Estado-Membro devem poder abrir e utilizar uma conta bancária de base no mesmo. A fim de garantir um acesso tão vasto quanto possível às contas bancárias de base, os Estados-Membros devem garantir que os consumidores possam abrir essas contas independentemente da sua situação financeira, mesmo em caso de desemprego ou insolvência. Todavia, o direito de acesso a uma conta bancária de base em qualquer Estado-Membro deve ser concedido em conformidade com as exigências estabelecidas na Directiva 2005/60/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de Outubro de 2005, relativa à prevenção da utilização do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo <sup>(2)</sup>, nomeadamente no que respeita aos procedimentos de vigilância da clientela.

(3) Importa garantir a aplicação coerente em toda a União dos princípios relativos ao acesso a contas bancárias de base. Contudo, para aumentar a sua eficácia, a aplicação desses princípios deve ter em conta a diversidade das práticas bancárias na União.

(8) Além disso, a presente recomendação não deve prejudicar a obrigação de os prestadores de serviços de pagamento rescindirem o contrato associado às contas

<sup>(1)</sup> JO L 319 de 5.12.2007, p. 1.

<sup>(2)</sup> JO L 309 de 25.11.2005, p. 15.

bancárias de base em casos excepcionais, ao abrigo da legislação pertinente da União ou dos Estados-Membros, nomeadamente em matéria de branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e prevenção e investigação de crimes.

- (9) Para assegurar a oferta de contas bancárias de base, os Estados-Membros devem poder designar, atendendo às condições nacionais específicas, um, vários ou todos os prestadores de serviços de pagamento, com base nos princípios da transparência, não-discriminação e proporcionalidade. As medidas a adoptar pelos Estados-Membros neste contexto não devem criar distorções de concorrência entre os prestadores de serviços de pagamento e devem basear-se nos princípios da transparência, não-discriminação e proporcionalidade. Neste contexto, os Estados-Membros devem tornar públicos os direitos e as obrigações dos prestadores responsáveis pela oferta de contas bancárias de base.
- (10) Para assegurar a transparência e a equidade de tratamento e permitir aos consumidores contestar uma decisão do prestador de serviços de pagamento, este deve informar o consumidor dos motivos que justificam a sua recusa de abrir uma conta bancária de base.
- (11) Todos os Estados-Membros devem garantir o acesso a um conjunto básico de serviços de pagamento essenciais. Os serviços obrigatoriamente associados às contas bancárias de base devem incluir a possibilidade de efectuar depósitos e levantamentos em numerário. Devem permitir ao consumidor efectuar operações de pagamento básicas, tais como recepção de rendimentos ou prestações sociais, pagamento de contas e impostos e compra de produtos e serviços, nomeadamente por débito directo, transferência e utilização de um cartão de pagamento. Para maximizar a inclusão financeira, esses serviços devem permitir a compra de produtos e serviços em linha, sempre que tal seja tecnicamente possível. Devem também proporcionar ao consumidor a possibilidade de introduzir ordens de pagamento através do serviço em linha do prestador de serviços de pagamento, sempre que tal seja tecnicamente possível. As contas bancárias de base não devem, contudo, permitir a execução de ordens de pagamento que possam resultar num saldo negativo da conta. O acesso ao crédito bancário não deve ser considerado uma componente automática ou um direito associado a uma conta bancária de base.
- (12) Sempre que o prestador de serviços de pagamento cobrar ao consumidor despesas de abertura, manutenção e encerramento de contas, bem como de utilização dos serviços obrigatoriamente associados às mesmas, como definidos na presente recomendação, o montante total cobrado deve ser razoável para o consumidor e, atendendo às condições nacionais específicas, não impedir que este abra uma conta bancária de base e utilize os serviços a ela associados. Todas as despesas suplementares para o consumidor em caso de incumprimento de alguma das condições do contrato devem também ser razoáveis.
- (13) Para garantir coerência e eficácia na aplicação do princípio da despesa razoável, os Estados-Membros devem definir a mesma, com base nos critérios indicativos estabelecidos na presente recomendação, que podem ser ponderados conjuntamente.
- (14) Para promover a inclusão financeira, são também necessárias medidas de sensibilização dos consumidores para a existência das contas bancárias de base. Os Estados-Membros devem, pois, fornecer aos consumidores informações claras e compreensíveis, devendo os prestadores de serviços de pagamento fornecer também aos consumidores informações sobre as principais características e condições de utilização dessas contas, bem como sobre as diligências a efectuar, na prática, para o exercício do direito de abrir uma conta bancária de base. Os consumidores devem também ser informados de que o acesso a uma conta bancária de base não implica a obrigatoriedade da compra de serviços adicionais.
- (15) O cumprimento das disposições da presente recomendação implica o processamento de dados pessoais relativos aos consumidores. Esse processamento é regido pela Directiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados<sup>(1)</sup>, nomeadamente os artigos 6.º, 7.º, 10.º, 11.º, 12.º e 17.º, de forma a garantir um processamento correcto e legal e o respeito do direito fundamental à protecção dos dados pessoais, nomeadamente no que respeita às exigências gerais de necessidade e proporcionalidade, ao direito do consumidor ter acesso aos seus próprios dados pessoais e à rectificação, supressão ou bloqueio de dados inexactos, bem como o artigo 28.º, relativo ao controlo do cumprimento da Directiva 95/46/CE por autoridades públicas e independentes de protecção dos dados.
- (16) Os consumidores devem ter acesso a procedimentos extrajudiciais eficazes de reclamação e de recurso para a resolução de litígios decorrentes dos princípios estabelecidos na presente recomendação. Pode recorrer-se a entidades e sistemas já existentes, por exemplo os previstos para a resolução de litígios relativos aos direitos e obrigações decorrentes da Directiva 2007/64/CE.
- (17) A aplicação dos princípios estabelecidos na presente recomendação deve ser reforçada através da supervisão prudencial a nível nacional. As autoridades competentes devem ser dotadas de poderes que lhes permitam desempenhar de forma eficaz as suas funções de acompanhamento.

<sup>(1)</sup> JO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

- (18) Os Estados-Membros devem dispor de estatísticas anuais fiáveis relativas, pelo menos, ao número de contas bancárias de base abertas, ao número de recusas de abertura e de encerramentos de contas, bem como às despesas associadas às contas em causa. Para tal, os Estados-Membros são convidados a utilizar todas as fontes de informação pertinentes. Os Estados-Membros devem comunicar anualmente as estatísticas à Comissão, devendo a primeira comunicação ser efectuada até 1 de Julho de 2012.
- (19) Os Estados-Membros devem ser convidados a tomar as medidas necessárias para assegurar a aplicação da presente recomendação o mais tardar seis meses após a sua publicação. A Comissão acompanhará e avaliará as medidas tomadas até 1 de Julho de 2012, com base em relatórios apresentados pelos Estados-Membros. Com base nesse acompanhamento, a Comissão proporá quaisquer acções necessárias, incluindo, se necessário, medidas legislativas, para garantir o cumprimento integral dos objectivos da presente recomendação.

ADOPTOU A PRESENTE RECOMENDAÇÃO:

### SECÇÃO I

#### Definições

1. Para os fins da presente recomendação, entende-se por:
  - a) «Consumidor», uma pessoa singular que actua com objectivos alheios às suas actividades comerciais ou profissionais;
  - b) «Prestador de serviços de pagamento», o(s) prestador(es) de serviços de pagamento, na acepção do artigo 4.º, n.º 9, da Directiva 2007/64/CE, encarregado(s) da oferta de contas bancárias de base em conformidade com o n.º 3;
  - c) «Conta bancária», uma conta, em nome de um consumidor, utilizada para a execução de operações de pagamento;
  - d) «Operação de pagamento», uma operação de pagamento na acepção do artigo 4.º, n.º 5, da Directiva 2007/64/CE;
  - e) «Fundos», os fundos na acepção do artigo 4.º, n.º 15, da Directiva 2007/64/CE;
  - f) «Contrato», um contrato-quadro na acepção do artigo 4.º, n.º 12, da Directiva 2007/64/CE.

### SECÇÃO II

#### Direito de acesso

2. Os Estados-Membros devem garantir a qualquer consumidor com residência legal na União o direito de abrir e movimentar uma conta bancária de base junto de um prestador de serviços de pagamento que exerça actividade no seu território, na condição de o consumidor não ser já titular de uma conta que lhe permita utilizar, no mesmo território, os serviços de pagamento enumerados no n.º 6. Este direito é aplicável independentemente das circunstâncias financeiras do consumidor.
3. Os Estados-Membros devem assegurar que pelo menos um prestador de serviços de pagamento é encarregado de oferecer contas de pagamento de base na sua jurisdição. Para tal, devem ter em conta a localização geográfica ou a quota de mercado dos prestadores de serviços de pagamento nas suas jurisdições. Os Estados-Membros devem assegurar que esta obrigação não cria distorções de concorrência entre os prestadores de serviços de pagamento.
4. Os Estados-Membros devem tomar medidas para garantir que os prestadores de serviços de pagamento utilizam sistemas transparentes, justos e fiáveis ao verificar se o consumidor já é ou não titular de uma conta bancária.
5. Em caso de indeferimento de um pedido de abertura de uma conta bancária de base, os Estados-Membros devem assegurar que o prestador de serviços de pagamento informa de imediato o consumidor, por escrito e gratuitamente, dos motivos que justificaram o indeferimento. O direito a esta informação pode ser limitado por medidas legislativas caso a limitação constitua uma medida necessária e proporcionada para proteger os objectivos de segurança nacional ou de ordem pública.

### SECÇÃO III

#### Características de uma conta bancária de base

6. Uma conta bancária de base deve incluir os seguintes serviços de pagamento:
  - a) Serviços que permitam realizar todas as operações necessárias à abertura, à movimentação e ao encerramento de uma conta bancária;
  - b) Serviços que permitam efectuar depósitos numa conta bancária;
  - c) Serviços que permitam efectuar levantamentos em numerário de uma conta bancária;

d) Execução de operações de pagamento, incluindo as seguintes transferências a crédito ou a débito em favor do prestador de serviços de pagamento do consumidor ou de qualquer outro prestador de serviços:

i) execução de débitos directos,

ii) execução de operações de pagamento por meio de um cartão de pagamento que não permita executar operações num montante superior ao saldo da conta,

iii) execução de transferências.

7. O acesso a uma conta bancária de base não deve ser condicionado à compra de serviços adicionais.

8. Os prestadores de serviços de pagamento não devem oferecer, explícita ou tacitamente, quaisquer possibilidades de descoberto associadas a uma conta bancária de base. Não pode ser executada uma ordem de pagamento do consumidor ao seu prestador de serviços de pagamento que resulte num saldo negativo da conta bancária de base do consumidor.

#### SECÇÃO IV

##### Despesas associadas

9. Os Estados-Membros devem assegurar que as contas bancárias de base são gratuitas ou que as despesas a ela associadas são razoáveis.

10. Se o prestador de serviços de pagamento cobrar aos consumidores despesas de abertura, manutenção ou encerramento de contas bancárias de base, ou despesas pela utilização de um, de vários ou de todos os serviços enumerados no n.º 6, o montante total dessas despesas deve ser razoável.

11. Quaisquer despesas adicionais que o prestador de serviços de pagamento possa cobrar relativamente ao contrato da conta bancária de base, incluindo as despesas decorrentes do incumprimento pelo consumidor dos compromissos estabelecidos no mesmo contrato, devem ser razoáveis.

12. Os Estados-Membros devem estabelecer o que constitui uma despesa razoável, por aplicação de um ou mais dos seguintes critérios:

a) níveis de rendimento nacionais;

b) despesas médias associadas às contas bancárias no Estado-Membro;

c) custos totais decorrentes da oferta da conta bancária de base;

d) preços nacionais no consumidor.

#### SECÇÃO V

##### Informações gerais

13. Os Estados-Membros devem lançar campanhas de sensibilização do público para a existência das contas bancárias de base, os seus preços, as diligências a efectuar para exercer o direito de acesso às mesmas e os meios de acesso aos mecanismos extrajudiciais de reclamação e recurso.

14. Os Estados-Membros devem garantir que os prestadores de serviços de pagamentos disponibilizam aos consumidores informações sobre as características específicas das contas bancárias de base oferecidas, as despesas associadas e as suas condições de utilização. Os consumidores devem também ser informados de que a compra de serviços adicionais não é obrigatória para o acesso a uma conta bancária de base.

#### SECÇÃO VI

##### Mecanismos de supervisão e de resolução extrajudicial de litígios

15. Os Estados-Membros devem designar autoridades competentes para garantir e fiscalizar o cumprimento dos princípios estabelecidos na presente recomendação. As autoridades competentes designadas devem ser independentes dos prestadores de serviços de pagamento.

16. Os Estados-Membros devem garantir o estabelecimento de procedimentos adequados e eficazes de reclamação e recurso para a resolução extrajudicial de litígios entre os prestadores de serviços de pagamentos e os consumidores, relativos aos direitos e obrigações consagrados pelos princípios estabelecidos na presente recomendação, recorrendo, se pertinente, a organismos existentes. Os Estados-Membros devem também assegurar que todos os prestadores de serviços de pagamentos responsáveis pela oferta de contas bancárias de base aderem a um ou mais desses organismos de tratamento de reclamações e recursos.

17. Os Estados-Membros devem garantir que os organismos referidos no n.º 16 cooperam activamente para a resolução de litígios transfronteiras.

#### SECÇÃO VII

##### Informação estatística

18. Os Estados-Membros devem garantir que os prestadores de serviços de pagamento fornecem anualmente às autoridades nacionais informações fiáveis sobre, pelo menos, o número de contas bancárias de base abertas, o número de pedidos de abertura de contas bancárias de base indeferidos, com os

motivos do indeferimento, o número dessas contas encerradas e as despesas associadas às contas bancárias de base. Estas informações devem ser apresentadas de forma agregada.

19. O mais tardar em 1 de Julho de 2012 e, posteriormente, com uma frequência anual, os Estados-Membros são convidados a apresentar à Comissão informações sobre o número de contas bancárias de base abertas, o número de pedidos de abertura de contas bancárias de base indeferidos, com os motivos do indeferimento, o número dessas contas encerradas e as despesas associadas às contas bancárias de base.

### SECÇÃO VIII

#### Disposições finais

20. Os Estados-Membros são convidados a tomar as medidas necessárias para garantir a aplicação da presente recomen-

dação, o mais tardar seis meses após a sua publicação, e a notificar à Comissão quaisquer medidas tomadas em conformidade com a presente recomendação.

21. Os Estados-Membros são os destinatários da presente recomendação.

Feito em Bruxelas, em 18 de Julho de 2011.

*Pela Comissão*  
Michel BARNIER  
*Membro da Comissão*

---