

DIRETIVA 2014/92/UE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**de 23 de julho de 2014****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****(Texto relevante para efeitos do EEE)**

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 114.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Banco Central Europeu ⁽¹⁾,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu ⁽²⁾,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário ⁽³⁾,

Considerando o seguinte:

- (1) Nos termos do artigo 26.º, n.º 2, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), o mercado interno compreende um espaço sem fronteiras internas no qual é assegurada a livre circulação das mercadorias, das pessoas, dos serviços e dos capitais. A fragmentação do mercado interno prejudica a competitividade, o crescimento e a criação de emprego na União. É essencial, para a realização do mercado interno, eliminar os obstáculos diretos e indiretos ao seu bom funcionamento. A ação da União no que respeita ao mercado interno no setor dos serviços financeiros de retalho já contribuiu substancialmente para desenvolver a atividade transfronteiriça dos prestadores de serviços de pagamento, aumentando a escolha para os consumidores, bem como a qualidade e a transparência das ofertas.
- (2) Neste contexto, a Diretiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁴⁾ estabeleceu requisitos básicos de transparência para as comissões cobradas pelos prestadores de serviços de pagamento em relação aos serviços oferecidos no quadro das contas de pagamento. Esta diretiva facilitou substancialmente a atividade dos prestadores de serviços de pagamento, criando regras uniformes em relação à prestação de serviços de pagamento e às informações a fornecer, reduziu as comissões administrativas e gerou poupanças para os prestadores de serviços de pagamento.
- (3) O bom funcionamento do mercado interno e o desenvolvimento de uma economia moderna e socialmente inclusiva dependem cada vez mais da prestação universal de serviços de pagamento. Qualquer nova legislação nesta matéria deve fazer parte de uma estratégia económica inteligente para a União, que tem de atender efetivamente às necessidades dos consumidores mais vulneráveis.

⁽¹⁾ JO C 51 de 22.2.2014, p. 3.

⁽²⁾ JO C 341 de 21.11.2013, p. 40.

⁽³⁾ Posição do Parlamento Europeu de 15 de abril de 2014 (ainda não publicada no Jornal Oficial) e decisão do Conselho de 23 de julho de 2014.

⁽⁴⁾ Diretiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de novembro de 2007, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE e revoga a Diretiva 97/5/CE (JO L 319 de 5.12.2007, p. 1).

- (4) Contudo, tal como indicado pelo Parlamento Europeu na sua Resolução de 4 de julho de 2012 que contém recomendações à Comissão sobre o acesso a serviços bancários de base, é necessário envidar mais esforços para melhorar e desenvolver o mercado interno da banca de retalho. Atualmente, a falta de transparência e comparabilidade das comissões, bem como as dificuldades na mudança de contas de pagamento ainda criam barreiras à implantação de um mercado plenamente integrado, contribuindo para a fraca concorrência do setor da banca de retalho. Há que tratar esses problemas e alcançar normas de elevada qualidade.
- (5) As atuais condições do mercado interno poderão dissuadir os prestadores de serviços de pagamento de exercerem a sua liberdade de estabelecimento ou prestação de serviços na União, devido à dificuldade que têm em atrair clientes quando entram num novo mercado. A entrada em novos mercados implica, frequentemente, grandes investimentos, que só se justificam se o prestador previr oportunidades suficientes, assim como a procura correspondente por parte dos consumidores. O baixo nível de mobilidade dos consumidores no que respeita aos serviços financeiros de retalho deve-se, em grande medida, à falta de transparência e comparabilidade quanto às comissões e aos serviços oferecidos, assim como às dificuldades associadas à mudança de conta de pagamento. Esses fatores limitam também a procura. Este fenómeno verifica-se em especial no contexto transfronteiriço.
- (6) Além disso, a fragmentação dos quadros regulamentares nacionais existentes pode criar barreiras significativas à realização do mercado interno no domínio das contas de pagamento. As disposições existentes a nível nacional relativamente às contas de pagamento divergem, em especial, no que respeita à comparabilidade das comissões e à mudança de conta. No que se refere à mudança de conta, a ausência de medidas vinculativas uniformes a nível da União levou a práticas e medidas divergentes a nível nacional. Essas discrepâncias são ainda mais acentuadas no domínio da comparabilidade das comissões, onde não existem quaisquer medidas, mesmo de natureza autorreguladora, a nível da União. Caso essas discrepâncias se tornem mais significativas no futuro, já que os prestadores de serviços de pagamento tendem a adaptar as suas práticas aos mercados nacionais, os custos do funcionamento transfronteiriço aumentarão em relação aos custos enfrentados pelos prestadores nacionais, tornando assim o exercício da atividade transfronteiriça menos atraente. A atividade transfronteiriça no mercado interno é prejudicada pelos obstáculos enfrentados pelos consumidores para abrirem uma conta de pagamento no estrangeiro. A existência de critérios de elegibilidade restritivos pode impedir os cidadãos da União de circularem livremente no seu interior. Dar acesso a uma conta de pagamento a todos os consumidores permitir-lhes-á participar no mercado interno e colher os benefícios que dele advêm.
- (7) Além disso, uma vez que alguns potenciais clientes não abrem uma conta de pagamento, quer por esta lhes ser negada, quer por não lhes serem oferecidos produtos adequados, a potencial procura de serviços associados a contas de pagamento na União não é, atualmente, explorada na sua plenitude. Uma maior participação dos consumidores no mercado interno incentivaria ainda mais a entrada dos prestadores de serviços de pagamento em novos mercados. A criação de condições que permitam a todos os consumidores aceder a uma conta de pagamento também é um meio necessário para promover a sua participação no mercado interno e para lhes permitir colher os benefícios trazidos por esse mercado.
- (8) A transparência e a comparabilidade das comissões a nível da União foram consideradas numa iniciativa de autorregulação lançada pelo setor bancário. Contudo, não se chegou a um acordo final em relação a essa iniciativa. No que diz respeito à mudança de conta, os princípios comuns estabelecidos em 2008 pelo Comité Bancário Europeu proporcionam um mecanismo que pode servir de modelo para a mudança de contas de pagamento oferecida pelos bancos situados no mesmo Estado-Membro. No entanto, dada a sua natureza não vinculativa, esses princípios comuns têm sido aplicados de forma incoerente na União, com resultados ineficazes. Além disso, os princípios comuns contemplam apenas as mudanças de conta de pagamento a nível nacional e não a mudança de conta transfronteiriça. Por último, no que respeita ao acesso a uma conta de pagamento de base, a Recomendação 2011/442/UE da Comissão ⁽¹⁾ convidava os Estados-Membros a tomar as medidas necessárias para assegurar a sua aplicação o mais tardar seis meses após a sua publicação. Até à data, apenas alguns Estados-Membros cumpriram os princípios fundamentais dessa recomendação.

⁽¹⁾ Recomendação 2011/442/UE da Comissão, de 18 de julho de 2011, relativa ao acesso a uma conta bancária de base (JO L 190 de 21.7.2011, p. 87).

- (9) A fim de sustentar uma mobilidade financeira efetiva e fácil a longo prazo, é crucial definir um conjunto uniforme de regras para tratar a questão da baixa mobilidade dos consumidores e, em particular, para melhorar a comparação dos serviços e das comissões associadas às contas de pagamento, assim como incentivar a mudança de conta e evitar que os consumidores que pretendem abrir e usar uma conta de pagamento transfronteiriça sejam discriminados em razão do seu local de residência. Além disso, é essencial adotar medidas adequadas para promover a participação dos consumidores no mercado das contas de pagamento. Essas medidas irão incentivar a entrada dos prestadores de serviços de pagamento no mercado interno e assegurar a igualdade de condições entre eles, reforçando assim a concorrência e a eficiência da afetação de recursos no mercado financeiro de retalho da União em benefício das empresas e dos consumidores. A transparência da informação sobre as comissões e as possibilidades de mudança de conta, combinadas com o direito de acesso aos serviços associados a uma conta de pagamento com características básicas, permitirão também que os cidadãos da União circulem e façam compras com maior facilidade no interior da União, beneficiando assim de um mercado interno plenamente funcional no domínio dos serviços financeiros de retalho, e contribuirão para o maior desenvolvimento do mercado interno.
- (10) É igualmente crucial assegurar que a presente diretiva não obste à inovação no domínio dos serviços financeiros de retalho. Surgem todos os anos novas tecnologias suscetíveis de tornar desatualizado o atual modelo de contas de pagamento, tais como os serviços bancários móveis e os cartões de pagamento com valor armazenado.
- (11) A presente diretiva não deverá obstar a que os Estados-Membros mantenham ou adotem disposições mais rigorosas para a proteção dos consumidores, desde que essas disposições sejam compatíveis com as suas obrigações decorrentes do direito da União e da presente diretiva.
- (12) As disposições da presente diretiva relativa à comparabilidade das comissões e à mudança de conta de pagamento deverão aplicar-se a todos os prestadores de serviços de pagamento, na aceção da Diretiva 2007/64/CE. As disposições da presente diretiva relativas ao acesso a contas de pagamento com características básicas deverão aplicar-se apenas às instituições de crédito. Todas as disposições da presente diretiva deverão dizer respeito às contas de pagamento através das quais os consumidores podem efetuar as seguintes operações: colocar fundos, efetuar levantamentos em numerário, e executar e ser beneficiários de operações de pagamento de e para terceiros, inclusive a execução de transferências a crédito. Por conseguinte, deverão ser excluídas as contas com funções mais limitadas. Por exemplo, em princípio deverão ser excluídas do âmbito de aplicação da presente diretiva contas como as contas de poupança, as contas de cartões de crédito em que os fundos são habitualmente transferidos exclusivamente para efeitos de reembolso de créditos de cartões de crédito, as contas à ordem utilizadas exclusivamente para fins de reembolso de créditos hipotecários ou as contas de moeda eletrónica. Todavia, se forem usadas para operações de pagamento quotidianas e se incluírem todas as funções acima referidas, tais contas passam a estar abrangidas pelo âmbito de aplicação da presente diretiva. As contas de empresas, mesmo pequenas ou microempresas, salvo se detidas a título pessoal, deverão ser excluídas do âmbito de aplicação da presente diretiva. Os Estados-Membros deverão poder optar por estender a aplicação da presente diretiva a outros prestadores de serviços de pagamento e a outras contas de pagamento, nomeadamente às que oferecem funções de pagamento mais limitadas.
- (13) Dado que uma conta de pagamento com características básicas é um tipo de conta de pagamento para efeitos da presente diretiva, deverão também aplicar-se a essas contas as disposições relativas à transparência e mudança de conta.
- (14) As definições constantes da presente diretiva deverão estar harmonizadas, na medida do possível, com as que constam de outros atos legislativos da União, em particular com as constantes da Diretiva 2007/64/CE e do Regulamento (UE) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾.
- (15) É fundamental que os consumidores sejam capazes de compreender as comissões, para que possam comparar as ofertas de diferentes prestadores de serviços de pagamento e tomar decisões informadas quanto à conta de pagamento mais adequada às suas necessidades. A comparação entre comissões bancárias não pode ser efetuada se os prestadores de serviços de pagamento utilizarem terminologia diferente para os mesmos serviços e prestarem informações em diferentes formatos. A utilização de uma terminologia normalizada, aliada à apresentação, num formato harmonizado, de informações específicas sobre as comissões dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento, pode ajudar os consumidores a compreender e a comparar as comissões.

⁽¹⁾ Regulamento (UE) n.º 260/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de março de 2012, que estabelece requisitos técnicos e de negócio para as transferências a crédito e os débitos diretos em euros e que altera o Regulamento (CE) n.º 924/2009 (JO L 94 de 30.3.2012, p. 22).

- (16) Os consumidores beneficiariam mais com informações concisas, normalizadas e fáceis de comparar entre os vários prestadores de serviços de pagamento. Os instrumentos à disposição dos consumidores para a comparação das ofertas de contas de pagamento não terão um impacto positivo, se o tempo investido na consulta de extensas listas de comissões correspondentes a diferentes ofertas suplantar o benefício de escolher a oferta que representa o melhor valor. Esses instrumentos deverão ser multifacetados e deverão ser realizados testes junto dos consumidores. Nesta fase, a terminologia relativa às comissões apenas deverá ser normalizada para os termos e definições mais representativos no interior dos Estados-Membros, de modo a evitar o risco de excesso de informação e facilitar a sua rápida execução.
- (17) A terminologia relativa às comissões deverá ser determinada pelos Estados-Membros, permitindo ter em conta as especificidades dos mercados locais. Para serem considerados representativos, os serviços deverão estar sujeitos a uma comissão em pelo menos um prestador de serviços de pagamento num Estado-Membro. Além disso, sempre que os serviços forem comuns à maioria dos Estados-Membros, a terminologia utilizada para os definir deverá ser normalizada a nível da União, permitindo assim comparar melhores ofertas de contas de pagamento em toda a União. Para garantir a suficiente homogeneidade das listas nacionais, a Autoridade Europeia de Supervisão (Autoridade Bancária Europeia) (EBA) criada pelo Regulamento (UE) n.º 1093/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho⁽¹⁾, deverá emitir orientações para ajudar os Estados-Membros a determinar quais os serviços mais correntemente utilizados e que geram os custos mais elevados para os consumidores a nível nacional. Para o efeito, os Estados-Membros deverão, até 18 de dezembro de 2014, indicar à Comissão e à EBA as autoridades apropriadas às quais deverão ser dirigidas as referidas orientações.
- (18) A partir do momento em que os Estados-Membros tenham determinado uma lista provisória dos serviços mais representativos sujeitos a comissões a nível nacional, juntamente com os respetivos termos e definições, a EBA deverá rever essa lista a fim de identificar, através de projetos de normas técnicas de regulamentação, os serviços que são comuns à maioria dos Estados-Membros e de propor termos e definições normalizados a nível da União para esses serviços em todas as línguas oficiais das instituições da União. A EBA deverá assegurar que seja utilizado um único termo para cada serviço, em qualquer língua oficial de cada Estado-Membro que seja também língua oficial das instituições da União. Isto significa que podem ser utilizados termos diferentes para o mesmo serviço em Estados-Membros diferentes que partilham a mesma língua oficial das instituições da União, tomando assim em conta as especificidades nacionais. Os Estados-Membros deverão então integrar todos os termos aplicáveis ao nível da União nas suas listas provisórias e publicar as suas listas finais com base nessas listas.
- (19) Para ajudar os consumidores a comparar facilmente as comissões associadas a contas de pagamento em todo o mercado interno, os prestadores de serviços de pagamento deverão fornecer-lhes um documento com informações sobre comissões, de que constem as comissões de todos os serviços incluídos na lista dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento a nível nacional. O documento de informação sobre comissões deverá utilizar os termos e definições normalizados estabelecidos a nível da União, se for caso disso. Deste modo, contribuir-se-á também para estabelecer condições de igualdade entre os prestadores de serviços de pagamento que concorrem no mercado das contas de pagamento. O documento de informação sobre comissões não deverá conter outras comissões. Sempre que um prestador de serviços de pagamento não ofereça um serviço constante da lista dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento, deverá assinalar tal facto, por exemplo apondo à designação do serviço em causa a menção «não disponível» ou «não aplicável». Os Estados-Membros deverão poder exigir que, juntamente com o documento de informação sobre comissões, sejam facultados indicadores-chave, nomeadamente um indicador global de custos que sintetize o custo anual global da conta de pagamento para os consumidores. Para ajudar os consumidores a compreender as comissões que têm de pagar pelas suas contas de pagamento, deverá ser-lhes disponibilizado um glossário com explicações claras, não técnicas e inequívocas, pelo menos, sobre as comissões e serviços constantes do documento de informação sobre comissões. O glossário deverá ser um instrumento útil que encoraje uma melhor compreensão do significado das comissões, contribuindo para que os consumidores possam optar entre um conjunto mais vasto de ofertas de contas de pagamento. Deverá também ser introduzida a obrigação de os prestadores de serviços de pagamento informarem gratuitamente os consumidores, pelo menos anualmente, de todas as comissões que lhes foram cobradas na sua conta de pagamento incluindo, se aplicável, a taxa de juro do descoberto e a taxa de juro credora.

⁽¹⁾ Regulamento (UE) n.º 1093/2010 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010, que cria uma Autoridade Europeia de Supervisão (Autoridade Bancária Europeia), altera a Decisão n.º 716/2009/CE e revoga a Decisão 2009/78/CE da Comissão (JO L 331 de 15.12.2010, p. 12).

Isto sem prejuízo das disposições em matéria de descoberto previstas na Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾. As informações *ex post* deverão ser fornecidas num documento específico designado «Extrato de comissões». Esse resumo deverá dar uma panorâmica dos juros auferidos e de todos os encargos incorridos pela utilização da conta de pagamento, de modo a permitir ao consumidor compreender a que correspondem esses encargos e avaliar a necessidade de modificar os seus padrões de consumo ou de mudar de prestador. Esse benefício seria maximizado através de uma informação *ex post* que apresentasse os serviços mais representativos pela mesma ordem que a informação *ex ante* sobre as comissões.

- (20) Para satisfazer as necessidades dos consumidores, é necessário assegurar que as informações relativas às comissões associadas às contas de pagamento são exatas, claras e comparáveis. A EBA deverá, portanto, após consulta às autoridades nacionais e realização de testes junto dos consumidores, elaborar projetos de normas técnicas de execução relativas a um formato de apresentação normalizado do documento de informação sobre comissões, do extrato de comissões e dos símbolos comuns, a fim de assegurar que os consumidores os possam compreender e comparar. O formato dos elementos e a ordem e os títulos das rubricas deverão ser os mesmos para todos os documentos de informação sobre comissões e todos os extratos de comissões em cada Estado-Membro, permitindo aos consumidores comparar os dois documentos e, conseqüentemente, compreender e utilizar da melhor forma possível a informação. O documento de informação sobre comissões e o extrato de comissões deverão poder distinguir-se claramente das outras comunicações. Além disso, a EBA deverá também ter em conta que, ao elaborarem os seus formatos, os Estados-Membros poderão optar por fornecer o documento de informação sobre comissões e o extrato de comissões juntamente com as informações exigidas nos termos de outros atos legislativos nacionais ou da União sobre contas de pagamento e serviços conexos.
- (21) Para assegurar uma utilização coerente da terminologia aplicável da União em toda a União, os Estados-Membros deverão estabelecer a obrigação de os prestadores de serviços de pagamento a utilizarem juntamente com a restante terminologia nacional normalizada, identificada na lista final, nas comunicações com os consumidores, inclusive no documento de informação sobre comissões e no extrato de comissões. Os prestadores de serviços de pagamento deverão poder utilizar marcas comerciais na sua informação contratual, comercial e de *marketing* aos consumidores, desde que identifiquem claramente o correspondente termo normalizado aplicável. Caso optem por utilizar marcas comerciais no documento de informação sobre comissões ou no extrato de comissões, deverão fazê-lo a título adicional em relação aos termos normalizados, como designação complementar, devendo as marcas figurar por exemplo entre parênteses ou em caracteres mais pequenos.
- (22) Os sítios *web* de comparação independentes são um meio eficaz para os consumidores avaliarem os méritos das diferentes ofertas de contas de pagamento num único sítio. Esses sítios *web* podem proporcionar o equilíbrio certo entre a necessidade de a informação ser clara e concisa e a necessidade de ser completa e abrangente, permitindo aos utilizadores obter informação mais pormenorizada se isso for do seu interesse. Deverão ter por objetivo incluir a maior gama possível de ofertas, de modo a dar uma panorâmica representativa, cobrindo simultaneamente uma parte significativa do mercado. Podem também reduzir os custos de pesquisa, uma vez que os consumidores não terão de recolher informações separadamente junto dos vários prestadores de serviços de pagamento. É crucial que as informações prestadas nesses sítios *web* sejam fiáveis, imparciais e transparentes e que os consumidores sejam informados da existência desses sítios *web*. A este respeito, os Estados-Membros deverão informar o público sobre esses sítios *web*.
- (23) Para obterem informações imparciais sobre as comissões cobradas e as taxas de juro aplicadas em relação às contas de pagamento, os consumidores deverão poder utilizar sítios *web* de comparação acessíveis ao público que sejam operacionalmente independentes dos prestadores de serviços de pagamento, o que significa que nenhum prestador de serviços de pagamento deverá beneficiar de um tratamento favorável nos resultados de pesquisa. Os Estados-Membros deverão, por isso, assegurar que os consumidores tenham acesso gratuito a, pelo menos, um sítio *web* deste tipo nos respetivos territórios. Esses sítios *web* de comparação poderão ser operados pelas autoridades competentes ou em sua representação, por outras autoridades públicas e/ou por operadores privados. A função de comparação das comissões associadas às contas de pagamento poderá ser também desempenhada por sítios *web* existentes que comparem uma vasta gama de produtos financeiros ou não financeiros. Esses sítios *web* deverão funcionar de acordo com critérios de qualidade especificados, incluindo a obrigação de fornecer dados sobre os seus proprietários, de prestar informações exatas e atualizadas, de indicar o momento da última atualização, de definir critérios claros e objetivos nos quais basear a comparação e de incluir uma vasta gama de ofertas de contas de pagamento que cubra uma parte significativa do mercado. Os Estados-Membros deverão poder determinar a

⁽¹⁾ Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2008, relativa a contratos de crédito aos consumidores e que revoga a Diretiva 87/102/CEE do Conselho (JO L 133 de 22.5.2008, p. 66).

frequência com que os sítios *web* de comparação deverão rever e atualizar as informações que facultam aos consumidores, tendo em conta a frequência com que os prestadores de serviços de pagamento geralmente atualizam as suas informações em matéria de comissões. Os Estados-Membros deverão igualmente determinar aquilo que constitui uma vasta gama de ofertas de contas de pagamento que cubra uma parte significativa do mercado, avaliando, por exemplo, o número de prestadores de serviços de pagamento, e/ou a sua quota de mercado e/ou a sua localização geográfica, decidindo assim se basta reunir a maioria simples, ou um número inferior, destas instituições. Os sítios *web* de comparação deverão comparar as comissões a pagar por serviços que constam da lista dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento, integrando a terminologia aplicável a nível da União.

Importa que os Estados-Membros possam exigir que esses sítios *web* comparem outras informações, por exemplo informações sobre os critérios relativos ao nível de serviços prestados pelos prestadores de serviços de pagamento, como o número e a localização de sucursais ou de caixas automáticos. Se existir um único sítio *web* num Estado-Membro e esse sítio *web* deixar de funcionar ou de cumprir os critérios de qualidade, o Estado-Membro em causa deverá assegurar que os consumidores tenham acesso, num prazo razoável, a outro sítio *web* de comparação a nível nacional.

- (24) É prática corrente os prestadores de serviços de pagamento oferecerem uma conta de pagamento num pacote que inclui produtos ou serviços que não sejam serviços associados a contas de pagamento, por exemplo produtos de seguros ou aconselhamento financeiro. Essa prática pode ser uma forma de os prestadores de serviços de pagamento diversificarem a sua oferta e concorrerem entre si, podendo, em última instância, ser benéfica para os consumidores. Todavia, o estudo de 2009 da Comissão sobre as vendas associadas no setor financeiro, assim como as consultas relevantes efetuadas e as reclamações dos consumidores, demonstraram que os prestadores de serviços de pagamento podem oferecer contas de pagamento em pacotes com produtos não solicitados pelos consumidores e que não são essenciais às contas de pagamento, como é o caso dos seguros de habitação. Além disso, observou-se que essas práticas podem reduzir a transparência e a comparabilidade dos preços, limitar as opções de compra para os consumidores e ter um impacto negativo na sua mobilidade. Por conseguinte, os Estados-Membros deverão assegurar que, quando os prestadores de serviços de pagamento oferecem contas de pagamento integradas num pacote, indicam aos consumidores se é possível adquirir separadamente a conta de pagamento e, se o for, fornecem informações separadas sobre os custos e as comissões aplicáveis que estão associados a cada um dos outros produtos ou serviços incluídos no pacote que podem ser adquiridos separadamente.
- (25) O processo de mudança de conta de pagamento deverá ser harmonizado em toda a União. Atualmente, as medidas existentes a nível nacional são extremamente diversificadas e não garantem um nível adequado de proteção dos consumidores em todos os Estados-Membros. A previsão de disposições legislativas que estabeleçam os princípios fundamentais que os prestadores de serviços de pagamento devem respeitar ao fornecer tal serviço em cada Estado-Membro poderá melhorar o funcionamento do mercado interno, tanto para os consumidores como para os prestadores de serviços de pagamento. Por um lado, garantirá condições de igualdade para os consumidores suscetíveis de estar interessados em abrir uma conta de pagamento noutra Estado-Membro, uma vez que assegurará a oferta de um nível equivalente de proteção. Por outro, reduzirá as diferenças entre as medidas regulamentares em vigor a nível nacional, reduzindo assim os encargos administrativos para os prestadores de serviços de pagamento que tencionem oferecer os seus serviços numa base transfronteiriça. Assim, as medidas relativas à mudança de conta irão facilitar a prestação de serviços relacionados com as contas de pagamento no interior do mercado interno.
- (26) A mudança de conta não deverá implicar a transferência do contrato do prestador de serviços de pagamento transmitente para o prestador de serviços de pagamento recetor.
- (27) Os consumidores apenas têm um incentivo para mudar de conta de pagamento se o processo não implicar encargos administrativos e financeiros excessivos. Por conseguinte, os prestadores de serviços de pagamento deverão oferecer aos consumidores um procedimento claro, rápido e seguro para mudar de conta de pagamento, inclusive no caso das contas de pagamento com características básicas. Esse procedimento deverá ser garantido não só quando os consumidores desejarem mudar de um prestador de serviços de pagamento para outro, e também quando pretenderem mudar de conta de pagamento junto do mesmo prestador de serviços de pagamento. Desse modo, os consumidores poderão beneficiar das ofertas mais interessantes do mercado e passar facilmente da conta de pagamento que já possuem para outra potencialmente mais adequada, quer junto do mesmo prestador de serviços de pagamento quer entre prestadores de serviços de pagamento diferentes. Quaisquer comissões cobradas pelos prestadores de serviços de pagamento em relação ao serviço de mudança deverão ser razoáveis e estar em consonância com os custos reais incorridos pelos prestadores de serviços de pagamento.

- (28) Os Estados-Membros deverão ser autorizados, relativamente às mudanças de conta – tratando-se de dois prestadores de serviços de pagamento situados no seu território –, a instituir ou conservar disposições distintas das previstas na presente diretiva, se for claramente do interesse do consumidor.
- (29) O processo de mudança de conta deverá ser o mais simples possível para o consumidor. Assim, os Estados-Membros deverão assegurar que o prestador de serviços de pagamento recetor é responsável por iniciar e gerir o processo em nome do consumidor. Os Estados-Membros deverão poder utilizar meios suplementares, como uma solução técnica, ao instituírem o serviço de mudança de conta. Tais meios suplementares poderão exceder os requisitos da presente diretiva; por exemplo, o serviço de mudança de conta poderá ser prestado num prazo mais curto, ou os prestadores de serviços de pagamento poderão ter de assegurar, mediante pedido do consumidor, o encaminhamento automático ou manual das transferências a crédito recebidas na conta de pagamento anterior para a nova conta de pagamento, por um período limitado a contar da autorização de mudança de conta. Esses meios suplementares também poderão ser utilizados pelos prestadores de serviços de pagamento voluntariamente, mesmo que não sejam exigidos por um Estado-Membro.
- (30) Os consumidores deverão poder solicitar ao prestador de serviços de pagamento recetor que efetue a mudança da totalidade ou de parte das transferências a crédito a seu favor, das ordens de transferências a crédito permanentes ou das autorizações de débito direto, idealmente através de um só contacto com o prestador de serviços de pagamento recetor. Para tal, os consumidores deverão poder assinar uma autorização em que dão o seu consentimento a cada uma das tarefas acima mencionadas. Os Estados-Membros poderão exigir que a autorização do consumidor seja dada por escrito, podendo também optar por aceitar meios equivalentes quando adequado, por exemplo se existir um sistema automatizado de mudança de conta. Antes de dar a autorização, o consumidor deverá ser informado de todos os passos do procedimento necessários para concluir a mudança. Por exemplo, a autorização poderá incluir todas as tarefas que integram o serviço de mudança de conta e poderá permitir a possibilidade de o consumidor escolher apenas algumas dessas tarefas.
- (31) A cooperação do prestador de serviços de pagamento transmitente é necessária para que a mudança de conta seja bem-sucedida. O prestador de serviços de pagamento recetor deverá receber, do prestador de serviços de pagamento transmitente, todas as informações necessárias para reprogramar os pagamentos na outra conta de pagamento. Todavia, essas informações não deverão exceder o necessário para a realização da mudança.
- (32) A fim de facilitar a abertura de contas transfronteiriça, os consumidores deverão poder solicitar ao novo prestador de serviços de pagamento que execute na nova conta de pagamento a totalidade ou parte das ordens de transferências a crédito permanentes, aceite os débitos diretos a partir da data especificada pelo consumidor e lhe dê informações com os dados da nova conta de pagamento, de preferência através de um só contacto com o novo prestador de serviços de pagamento.
- (33) Os consumidores não deverão estar sujeitos a perdas financeiras, incluindo despesas e juros, causadas por erros cometidos por qualquer dos prestadores de serviços de pagamento envolvidos no processo de mudança de conta. Em especial, não deverão suportar perdas financeiras decorrentes do pagamento de comissões, juros ou outras despesas adicionais, nem de quaisquer coimas, cláusulas penais ou outro tipo de prejuízo financeiro devidos a atrasos na execução do pagamento.
- (34) Os Estados-Membros deverão assegurar que os consumidores que pretendem abrir uma conta de pagamento não sejam discriminados em razão da sua nacionalidade ou local de residência. Apesar da importância de assegurar que os seus clientes não estão a utilizar o sistema financeiro para fins ilícitos, como fraude, branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo, as instituições de crédito não deverão impor barreiras aos consumidores que pretendem beneficiar das vantagens do mercado interno abrindo e usando contas de pagamento numa base transfronteiriça. Por conseguinte, as disposições da Diretiva 2005/60/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾ não deverão ser invocadas como pretexto para rejeitar os consumidores comercialmente menos atrativos.

⁽¹⁾ Diretiva 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 (JO L 309 de 25.11.2005, p. 15).

- (35) Os consumidores que residam legalmente na União não deverão ser discriminados em razão da sua nacionalidade, do seu local de residência ou por qualquer outro motivo referido no artigo 21.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia («Carta»), quando efetuam um pedido de abertura ou de acesso a uma conta de pagamento no interior da União. Além disso, o acesso a contas de pagamento com características básicas deverá ser assegurado pelos Estados-Membros, independentemente das circunstâncias financeiras do consumidor, como a sua situação em matéria de emprego, o seu nível de rendimento, os seus antecedentes de crédito ou a sua situação de insolvência pessoal.
- (36) Os consumidores que residam legalmente na União e que não detenham uma conta de pagamento num determinado Estado-Membro deverão poder abrir e utilizar uma conta de pagamento com características básicas nesse Estado-Membro. A noção de «residente legal na União» deverá abranger tanto os cidadãos da União como os nacionais de países terceiros que já beneficiam dos direitos que lhes são conferidos por atos da União tais como o Regulamento (CEE) n.º 1408/71 do Conselho ⁽¹⁾, a Diretiva 2003/109/CE do Conselho ⁽²⁾, o Regulamento (CE) n.º 859/2003 do Conselho ⁽³⁾ e a Diretiva 2004/38/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁴⁾. Deverá igualmente incluir os requerentes de asilo ao abrigo da Convenção de Genebra de 28 de julho de 1951, relativa ao Estatuto dos Refugiados, e do Protocolo de 31 de janeiro de 1967 e de outros tratados internacionais pertinentes. Além disso, os Estados-Membros deverão poder estender a noção de «residente legal na União» a outros nacionais de países terceiros presentes no seu território.
- (37) Os Estados-Membros deverão poder, no pleno respeito das liberdades fundamentais garantidas pelos Tratados, exigir que os consumidores que desejem abrir uma conta de pagamento com características básicas no seu território demonstrem um interesse genuíno em fazê-lo. Sem prejuízo dos requisitos adotados em conformidade com a Diretiva 2005/60/CE a fim de prevenir o branqueamento de capitais, não deverá ser exigida a comparência nas instalações das instituições de crédito para demonstrar um interesse genuíno.
- (38) Os Estados-Membros deverão assegurar que o número de instituições de crédito que oferecem contas de pagamento com características básicas seja suficiente para garantir que estão ao alcance de todos os consumidores, para evitar qualquer tipo de discriminação contra eles e para evitar distorções de concorrência. Ao determinar o número suficiente de instituições de crédito, os fatores a ter em conta deverão incluir a cobertura da rede das instituições de crédito, a dimensão do território do Estado-Membro, a distribuição dos consumidores pelo território, a quota de mercado das instituições de crédito e a questão de saber se as contas de pagamento com características básicas representam apenas uma pequena parte das contas de pagamento fornecidas pela instituição de crédito. Em princípio, as instituições de crédito que oferecem contas de pagamento com características básicas deverão ser tão numerosas quanto possível, para garantir que os consumidores podem abrir esse tipo de conta nas instalações de uma instituição de crédito nas imediações do seu local de residência, que não são de modo algum discriminados ao terem acesso a essas contas e que as podem usar efetivamente. Em particular, os Estados-Membros deverão assegurar que não existe nenhuma discriminação visível através, por exemplo, de um cartão com aspeto diferente ou de um número de conta ou de cartão diferente. No entanto, deverão ter a possibilidade de prever que sejam oferecidas contas de pagamento com características básicas por um número mais pequeno de instituições de crédito, mas tal terá de ser justificado, por exemplo, com base no facto de essas instituições de crédito estarem de tal modo espalhadas pelo seu território que podem servir todos os consumidores sem os obrigar a afastar-se demasiado de casa para chegar às suas instalações. Além disso, os consumidores que têm acesso a contas de pagamento com características básicas não deverão, de modo algum, ser estigmatizados e esse objetivo pode ser mais bem alcançado se for designado um número maior de instituições de crédito.
- (39) Os Estados-Membros deverão poder criar mecanismos para ajudar os consumidores sem domicílio fixo, os requerentes de asilo e os consumidores a quem não é concedida autorização de residência, mas cuja expulsão é impossível por motivos jurídicos ou factuais, a tirarem pleno partido da presente diretiva.

⁽¹⁾ Regulamento (CEE) n.º 1408/71 do Conselho, de 14 de junho de 1971, relativo à aplicação dos regimes de segurança social aos trabalhadores assalariados e aos membros da sua família que se deslocam no interior da Comunidade (JO L 149 de 5.7.1971, p. 2).

⁽²⁾ Diretiva 2003/109/CE do Conselho, de 25 de novembro de 2003, relativa ao estatuto dos nacionais de países terceiros residentes de longa duração (JO L 16 de 23.1.2004, p. 44).

⁽³⁾ Regulamento (CE) n.º 859/2003 do Conselho, de 14 de maio de 2003, que torna extensivas as disposições dos Regulamentos (CEE) n.º 1408/71 e (CEE) n.º 574/72 aos nacionais de Estados terceiros que ainda não estão abrangidos por estas disposições por razões exclusivas de nacionalidade (JO L 124 de 20.5.2003, p. 1).

⁽⁴⁾ Diretiva 2004/38/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2004, relativa ao direito de livre circulação e residência dos cidadãos da União e dos membros das suas famílias no território dos Estados-Membros, que altera o Regulamento (CEE) n.º 1612/68 e que revoga as Diretivas 64/221/CEE, 68/360/CEE, 72/194/CEE, 73/148/CEE, 75/34/CEE, 75/35/CEE, 90/364/CEE, 90/365/CEE e 93/96/CEE (JO L 158 de 30.4.2004, p. 77).

- (40) Ao autorizar as instituições de crédito a fornecer, mediante pedido do consumidor, uma facilidade de descoberto associada a uma conta de pagamento com características básicas, os Estados-Membros deverão poder definir o montante máximo e a duração máxima do descoberto. Os Estados-Membros deverão também assegurar que a informação relativa a quaisquer comissões associadas seja comunicada aos consumidores de modo transparente. Por último, as instituições de crédito deverão cumprir a Diretiva 2008/48/CE quando concedem facilidades de descoberto associadas a contas de pagamento com características básicas.
- (41) Para que os utilizadores de contas de pagamento com características básicas obtenham serviços adequados, os Estados-Membros deverão impor às instituições de crédito a obrigação de assegurar que o pessoal relevante possui a formação adequada e que os potenciais conflitos de interesses não afetam negativamente esses clientes.
- (42) Os Estados-Membros deverão poder permitir às instituições de crédito recusar a abertura de uma conta de pagamento com características básicas aos consumidores que já detenham uma conta de pagamento ativa e pelo menos equivalente no mesmo Estado-Membro. Para verificar se um consumidor já detém ou não uma conta de pagamento, as instituições de crédito deverão poder basear-se numa declaração de honra apresentada pelo consumidor.
- (43) Os Estados-Membros deverão assegurar que as instituições de crédito tratam os pedidos de conta de pagamento com características básicas dentro dos prazos estabelecidos na presente diretiva e que, em caso de recusa de um pedido, as instituições de crédito informam o consumidor dos motivos concretos dessa recusa, exceto se a prestação dessa informação for contrária à segurança nacional, à ordem pública ou à Diretiva 2005/60/CE.
- (44) Deverá ser garantido aos consumidores o acesso a um conjunto de serviços de pagamento básicos. Os serviços associados a contas de pagamento com características básicas deverão incluir a possibilidade de colocar fundos e efetuar levantamentos em numerário. Os consumidores deverão poder efetuar operações essenciais de pagamento, tais como receber rendimentos ou prestações, pagar contas ou impostos e adquirir bens e serviços, nomeadamente por débito direto, transferência a crédito e utilização de um cartão de pagamento. Esses serviços deverão permitir a aquisição de produtos e serviços em linha e deverão dar aos consumidores a oportunidade de iniciar ordens de pagamento através do sistema em linha da instituição de crédito, se disponível. Contudo, as contas de pagamento com características básicas não deverão ser limitadas à utilização em linha, uma vez que isso criaria obstáculos aos consumidores sem acesso à Internet. Os Estados-Membros deverão assegurar que, no que diz respeito aos serviços relacionados com a abertura, movimentação e encerramento da conta de pagamento, bem como com a colocação de fundos e o levantamento de numerário e a execução de operações de pagamento com cartões de pagamento, com exclusão dos cartões de crédito, não haja limites para o número de operações que estarão à disposição do consumidor ao abrigo das regras de preços específicas estabelecidas na presente diretiva. No que diz respeito à execução das transferências a crédito e dos débitos diretos, bem como às operações efetuadas através de um cartão de crédito, associadas à conta de pagamento com características básicas, os Estados-Membros deverão poder determinar o número mínimo de operações que estarão à disposição do consumidor ao abrigo das regras de preços específicas estabelecidas na presente diretiva, desde que os serviços a que essas operações se referem se destinem à utilização pessoal do consumidor. Ao determinarem aquilo que se deve considerar «utilização pessoal», os Estados-Membros deverão ter em conta o comportamento habitual dos consumidores e as práticas comerciais correntes. As comissões cobradas pelas operações que excedem o número mínimo de operações nunca deverão ser mais elevadas do que as cobradas nos termos do preço habitual da instituição de crédito.
- (45) No decurso da determinação dos serviços que devem ser oferecidos com uma conta de pagamento com características básicas e do número mínimo de operações a incluir, haverá que ter em conta as especificidades nacionais. Em especial, certos serviços poderão ser considerados essenciais para garantir a plena utilização de uma conta de pagamento num determinado Estado-Membro, devido à sua utilização generalizada a nível nacional. Por exemplo, nalguns Estados-Membros os consumidores continuam a utilizar amplamente os cheques, ao passo que noutros esse meio de pagamento é utilizado muito raramente. Por conseguinte, a presente diretiva deverá permitir a cada Estado-Membro determinar os serviços adicionais que são considerados essenciais a nível nacional e que deverão ser fornecidos com uma conta de pagamento com características básicas no Estado-Membro em causa. Os Estados-Membros deverão também assegurar que as comissões cobradas pelas instituições de crédito pela oferta de tais serviços adicionais associados a uma conta de pagamento com características básicas são razoáveis.

- (46) A fim de assegurar a disponibilidade das contas de pagamento com características básicas para o maior número possível de consumidores, estas deverão ser gratuitas ou ter comissões razoáveis. Para incentivar os consumidores vulneráveis sem conta bancária a participarem no mercado bancário de retalho, os Estados-Membros deverão poder prever que as contas de pagamento com características básicas sejam oferecidas a esses consumidores em condições particularmente vantajosas, por exemplo a título gratuito. Os Estados-Membros deverão ser livres de definir o mecanismo de identificação dos consumidores que podem beneficiar de contas de pagamento com características básicas em condições mais vantajosas, desde que o mecanismo escolhido assegure que os consumidores vulneráveis podem ter acesso a uma conta de pagamento com características básicas. Em qualquer caso, esta abordagem não deverá prejudicar o direito de todos os consumidores, incluindo os que não são vulneráveis, terem acesso a contas de pagamento com características básicas com comissões pelo menos razoáveis. Além disso, as eventuais comissões suplementares para o consumidor por incumprimento das condições estabelecidas no contrato deverão ser razoáveis. Os Estados-Membros deverão definir aquilo que constitui uma comissão razoável de acordo com as circunstâncias nacionais.
- (47) As instituições de crédito apenas deverão recusar-se a abrir uma conta ou resolver um contrato de uma conta de pagamento com características básicas em circunstâncias específicas, como o incumprimento da legislação em matéria de branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo ou de prevenção e investigação de crimes. Mesmo nesses casos, a recusa apenas se pode justificar se o consumidor não cumprir o disposto nessa legislação, não podendo ser justificada alegando que o procedimento de verificação da conformidade com a legislação é demasiado oneroso ou dispendioso. No entanto, pode haver casos em que o consumidor abuse do seu direito de abrir e usar contas de pagamento com características básicas. Por exemplo, um Estado-Membro deverá poder permitir que as instituições de crédito tomem medidas contra consumidores que tenham cometido um crime, como por exemplo uma burla qualificada contra uma instituição de crédito, com vista a evitar a repetição desse crime. Essas medidas podem incluir, por exemplo, a restrição do acesso desse consumidor a uma conta de pagamento com características básicas durante um determinado período. Além disso, pode haver casos em que a recusa prévia do pedido de uma conta de pagamento possa ser necessária a fim de identificar os consumidores que poderão beneficiar de uma conta de pagamento em condições mais vantajosas. Neste caso, a instituição de crédito deverá informar o consumidor de que pode recorrer a um mecanismo específico em caso de recusa do pedido de uma conta de pagamento pela qual são cobradas comissões, como previsto na presente diretiva, para obter acesso a uma conta de pagamento com características básicas gratuita. Ambos os casos deverão, contudo, ser limitados, específicos e basear-se em disposições claramente identificadas do direito nacional. Ao determinarem outras situações em que as instituições de crédito se podem recusar a oferecer contas de pagamento aos consumidores, os Estados-Membros deverão poder incluir, designadamente, razões de segurança pública ou de ordem pública.
- (48) Os Estados-Membros e as instituições de crédito deverão fornecer aos consumidores informações claras e compreensíveis sobre o direito a abrir e utilizar uma conta de pagamento com características básicas. Os Estados-Membros deverão assegurar que as medidas de comunicação sejam bem orientadas e, nomeadamente, visem os consumidores sem conta bancária, vulneráveis e móveis. As instituições de crédito deverão disponibilizar ativamente aos consumidores informações acessíveis e uma assistência adequada quanto às características específicas das contas de pagamento com características básicas que oferecem, às comissões associadas a essas contas e às suas condições de utilização, assim como quanto aos passos que os consumidores deverão seguir para exercerem o seu direito a abrir uma conta de pagamento com características básicas. Em especial, os consumidores deverão ser informados de que a aquisição de serviços adicionais não é obrigatória para ter acesso a uma conta de pagamento com características básicas.
- (49) Os Estados-Membros deverão promover medidas de apoio à educação dos consumidores mais vulneráveis, fornecendo-lhes orientação e assistência na gestão responsável das suas finanças. É igualmente necessário prestar informações sobre as orientações que as organizações de consumidores e as autoridades nacionais podem dar aos consumidores. Além disso, os Estados-Membros deverão encorajar iniciativas promovidas pelas instituições de crédito que visem combinar a oferta de uma conta de pagamento com características básicas com a oferta de serviços independentes de educação financeira.
- (50) A fim de facilitar a capacidade dos prestadores de serviços de pagamento para prestarem os seus serviços numa base transfronteiriça, para efeitos de cooperação, troca de informações e resolução de litígios entre autoridades competentes, as autoridades competentes responsáveis pela execução da presente diretiva deverão ser as que atuam sob a égide da EBA, tal como estabelecido no Regulamento (UE) n.º 1093/2010, ou outras autoridades nacionais que cooperem com as autoridades que atuam sob a égide da EBA a fim de desempenharem as suas atribuições nos termos da presente diretiva.

- (51) Os Estados-Membros deverão designar as autoridades competentes encarregadas de assegurar a execução da presente diretiva e assegurar que as mesmas são investidas dos poderes de investigação e execução e dos recursos adequados necessários para o exercício das suas atribuições. As autoridades competentes poderão atuar, em relação a determinados aspetos da presente diretiva, mediante pedido dirigido aos tribunais competentes para que profiram uma decisão vinculativa, inclusive, sempre que adequado, mediante recurso. Os Estados-Membros poderão desse modo deixar a execução das disposições da presente diretiva, designadamente as transpostas para o direito civil, a cargo das entidades relevantes e dos tribunais. Os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de designar diferentes autoridades competentes para assegurar a execução das várias obrigações previstas na presente diretiva. Por exemplo, em relação a determinadas disposições, poderão designar as autoridades competentes responsáveis por assegurar a proteção dos consumidores, ao passo que em relação a outras poderão decidir designar supervisores prudenciais. A possibilidade de designar diferentes autoridades competentes não deverá afetar as obrigações de supervisão e cooperação permanentes entre autoridades competentes previstas na presente diretiva.
- (52) Os consumidores deverão ter acesso a procedimentos de resolução alternativa de litígios eficazes e eficientes para a resolução de litígios decorrentes dos direitos e das obrigações definidos na presente diretiva. Esse acesso já está assegurado pela Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾ no que diz respeito aos litígios contratuais pertinentes. Porém, os consumidores deverão também ter acesso a procedimentos de resolução alternativa de litígios em caso de litígios pré-contratuais relativos aos direitos e às obrigações definidos na presente diretiva, por exemplo quando lhes é negado o acesso a uma conta de pagamento com características básicas. Por conseguinte, a presente diretiva dispõe que os consumidores deverão ter acesso a procedimentos de resolução alternativa de litígios para a resolução de litígios relativos aos direitos e às obrigações nela definidos, sem estabelecer distinções entre litígios contratuais e pré-contratuais. Esses procedimentos de resolução alternativa de litígios e as entidades que os facultam deverão satisfazer os requisitos de qualidade previstos na Diretiva 2013/11/UE. O cumprimento da presente diretiva implica o tratamento dos dados pessoais dos consumidores. Esse tratamento é regido pela Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽²⁾. A presente diretiva deverá, por isso, cumprir as regras estabelecidas na Diretiva 95/46/CE.
- (53) Numa base bienal, e pela primeira vez no prazo de quatro anos a contar da entrada em vigor da presente diretiva, os Estados-Membros deverão obter estatísticas anuais fiáveis relativas ao funcionamento das medidas introduzidas pela presente diretiva. Deverão utilizar quaisquer fontes relevantes de informação e comunicar essa informação à Comissão. A Comissão deverá apresentar um relatório com base nas informações recebidas pelos Estados-Membros, pela primeira vez decorridos quatro anos a contar da entrada em vigor da presente diretiva e, posteriormente, de dois em dois anos.
- (54) Deverá ser efetuado um reexame da presente diretiva cinco anos após a sua entrada em vigor, a fim de ter em conta a evolução verificada no mercado, nomeadamente a emergência de novos tipos de contas de pagamento e de serviços de pagamento, bem como a evolução da situação noutros domínios do direito da União e a experiência dos Estados-Membros. O relatório baseado no reexame deverá incluir uma lista dos processos por incumprimento instaurados pela Comissão relativamente à presente diretiva. Deverá incluir também uma avaliação dos níveis médios das comissões nos Estados-Membros aplicáveis às contas de pagamento abrangidas pelo âmbito de aplicação da presente diretiva, da questão de saber se as medidas introduzidas melhoraram a compreensão do consumidor em relação às comissões das contas de pagamento, a comparabilidade das contas de pagamento e a facilidade de mudança de conta de pagamento e do número de titulares de conta que mudaram de conta de pagamento desde a transposição da presente diretiva.

Deverá ainda analisar o número de prestadores que oferecem contas de pagamento com características básicas e o número de contas desse tipo que foram abertas, nomeadamente por consumidores que antes não eram titulares de uma conta bancária, os exemplos de boas práticas nos Estados-Membros para reduzir a exclusão dos consumidores do acesso aos serviços de pagamento, e as comissões médias anuais cobradas pelas contas de pagamento com características básicas. O reexame deverá igualmente avaliar os custos e benefícios da execução da portabilidade a nível da União das contas de pagamento, a viabilidade de desenvolver um enquadramento para garantir o redirecionamento automático dos pagamentos de uma conta de pagamento para outra dentro do mesmo Estado-Membro, juntamente com notificações automáticas aos beneficiários ou aos ordenantes quando as suas transferências são redirecionadas, e a viabilidade de tornar os serviços de mudança de conta extensivos aos casos em que o prestador de serviços de pagamento recetor e o prestador de serviços de pagamento transmitente estão localizados em Estados-Membros diferentes. O reexame deverá também incluir uma avaliação da eficácia das

⁽¹⁾ Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL) (JO L 165 de 18.6.2013, p. 63).

⁽²⁾ Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (JO L 281 de 23.11.1995, p. 31).

medidas existentes e da necessidade de medidas adicionais para aumentar a inclusão financeira e para ajudar os membros mais vulneráveis da sociedade em relação ao sobreendividamento. Deverá ainda avaliar se as disposições relativas à informação a fornecer pelos prestadores de serviços de pagamento quando oferecem produtos em pacote são suficientes ou se são necessárias medidas adicionais. Deverá também incluir uma avaliação da necessidade de medidas adicionais no que respeita aos sítios *web* de comparação e da necessidade de uma acreditação para esses sítios *web*. A Comissão deverá apresentar esse relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho, acompanhado, se for caso disso, de propostas legislativas.

- (55) A presente diretiva respeita os direitos fundamentais e observa os princípios consagrados na Carta, nos termos do artigo 6.º, n.º 1, do Tratado da União Europeia (TUE).
- (56) Atendendo a que os objetivos da presente diretiva, a saber, facilitar a transparência e a comparabilidade das comissões cobradas relativamente a contas de pagamento, à mudança de conta de pagamento e à abertura de contas de pagamento com características básicas, não podem ser suficientemente alcançados pelos Estados-Membros, mas podem, devido à necessidade de superar a fragmentação do mercado e de assegurar a igualdade de condições na União, ser mais bem alcançados a nível da União, a União pode adotar medidas em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do TUE. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, a presente diretiva não excede o necessário para alcançar esses objetivos.
- (57) De acordo com a Declaração Política Conjunta de 28 de setembro de 2011 dos Estados-Membros e da Comissão sobre os documentos explicativos ⁽¹⁾, os Estados-Membros assumiram o compromisso de, nos casos em que tal se justifique, fazer acompanhar a notificação das suas medidas de transposição de um ou mais documentos que expliquem a relação entre os elementos da diretiva em causa e as partes correspondentes dos instrumentos nacionais de transposição. Em relação à presente diretiva, o legislador considera que a transmissão desses documentos se justifica.
- (58) A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados foi consultada,

ADOTARAM A PRESENTE DIRETIVA:

CAPÍTULO I

OBJETO, ÂMBITO DE APLICAÇÃO E DEFINIÇÕES

Artigo 1.º

Objeto e âmbito de aplicação

1. A presente diretiva estabelece regras relativas à transparência e à comparabilidade das comissões cobradas aos consumidores pelas contas de pagamento de que são titulares na União, assim como regras relativas à mudança de conta de pagamento no interior de um Estado-Membro e regras para a facilitação, para os consumidores, da abertura de contas de pagamento transfronteiriças.
2. A presente diretiva define igualmente um quadro para as regras e condições segundo as quais os Estados-Membros devem garantir o direito de os consumidores abrirem e utilizarem contas de pagamento com características básicas na União.
3. Os capítulos II e III são aplicáveis aos prestadores de serviços de pagamento.
4. O capítulo IV é aplicável às instituições de crédito.

Os Estados-Membros podem decidir aplicar o capítulo IV aos prestadores de serviços de pagamento que não sejam instituições de crédito.

⁽¹⁾ JO C 369 de 17.12.2011, p. 14.

5. Os Estados-Membros podem decidir não aplicar, na totalidade ou em parte, a presente diretiva às entidades a que se refere o artigo 2.º, n.º 5, da Diretiva 2013/36/UE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾.

6. A presente diretiva é aplicável às contas de pagamento através das quais os consumidores podem, pelo menos:

- a) Colocar fundos numa conta de pagamento;
- b) Efetuar levantamentos em numerário a partir de uma conta de pagamento;
- c) Executar e ser beneficiários de operações de pagamento, incluindo transferências a crédito, para e de terceiros.

Os Estados-Membros podem decidir aplicar, na totalidade ou em parte, a presente diretiva a contas de pagamento que não sejam as referidas no primeiro parágrafo.

7. A abertura e a utilização de uma conta de pagamento com características básicas nos termos da presente diretiva estão conformes com o disposto na Diretiva 2005/60/CE.

Artigo 2.º

Definições

Para efeitos da presente diretiva, entende-se por:

- 1) «Consumidor», uma pessoa singular que atua com fins que não se incluem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- 2) «Residente legal na União», uma pessoa singular que tem o direito de residir num Estado-Membro em virtude do direito da União ou nacional, incluindo os consumidores sem domicílio fixo e os requerentes de asilo ao abrigo da Convenção de Genebra de 28 de julho de 1951 relativa ao Estatuto dos Refugiados e do respetivo Protocolo de 31 de janeiro de 1967, bem como de outros tratados internacionais pertinentes;
- 3) «Conta de pagamento», uma conta detida em nome de um ou mais consumidores que é utilizada para a execução de operações de pagamento;
- 4) «Serviço de pagamento», um serviço de pagamento na aceção do artigo 4.º, ponto 3, da Diretiva 2007/64/CE;
- 5) «Operação de pagamento», o ato, iniciado pelo ordenante ou pelo beneficiário, de colocar, transferir ou levantar fundos, independentemente de quaisquer obrigações subjacentes entre o ordenante e o beneficiário;
- 6) «Serviços associados à conta de pagamento», todos os serviços relacionados com a abertura, a movimentação e o encerramento de uma conta de pagamento, nomeadamente os serviços de pagamento e as operações de pagamento que se inscrevem no âmbito de aplicação do artigo 3.º, alínea g), da Diretiva 2007/64/CE, as facilidades de descoberto e a ultrapassagem de crédito;
- 7) «Prestador de serviços de pagamento», um prestador de serviços de pagamento na aceção do artigo 4.º, ponto 9, da Diretiva 2007/64/CE;

⁽¹⁾ Diretiva 2013/36/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, relativa ao acesso à atividade das instituições de crédito e à supervisão prudencial das instituições de crédito e empresas de investimento, que altera a Diretiva 2002/87/CE e revoga as Diretivas 2006/48/CE e 2006/49/CE (JO L 176 de 27.6.2013, p. 338).

- 8) «Instituição de crédito», uma instituição de crédito na aceção do artigo 4.º, n.º 1, ponto 1, do Regulamento (UE) n.º 575/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾;
- 9) «Instrumento de pagamento», um instrumento de pagamento na aceção do artigo 4.º, ponto 23, da Diretiva 2007/64/CE;
- 10) «Prestador de serviços de pagamento transmitente», o prestador de serviços de pagamento do qual é transferida a informação necessária para a realização da mudança de conta;
- 11) «Prestador de serviços de pagamento recetor», o prestador de serviços de pagamento para o qual é transferida a informação necessária para a realização da mudança de conta;
- 12) «Ordem de pagamento», qualquer instrução dada por um ordenante ou um beneficiário ao seu prestador de serviços de pagamento requerendo a execução de uma operação de pagamento;
- 13) «Ordenante», uma pessoa singular ou coletiva que detém uma conta de pagamento e que autoriza uma ordem de pagamento a partir dessa conta ou, na ausência de conta de pagamento do ordenante, uma pessoa singular ou coletiva que emite uma ordem de pagamento a favor da conta de pagamento de um beneficiário;
- 14) «Beneficiário», uma pessoa singular ou coletiva que é o destinatário previsto dos fundos que foram objeto de uma operação de pagamento;
- 15) «Comissões», todos os encargos e cláusulas penais, se existirem, devidos pelo consumidor ao prestador de serviços de pagamento pelos serviços ou no quadro dos serviços associados a uma conta de pagamento;
- 16) «Taxa de juro credora», qualquer taxa com base na qual são calculados os juros pagos ao consumidor, relativamente a fundos detidos numa conta de pagamento;
- 17) «Suporte duradouro», qualquer instrumento que possibilite ao consumidor conservar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas de um modo que, no futuro, lhe permita aceder às mesmas durante um período de tempo adequado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas;
- 18) «Mudança de conta» ou «serviço de mudança de conta», a pedido do consumidor, a transferência, de um prestador de serviços de pagamento para outro, da informação relativa à totalidade ou a parte das ordens de transferências a crédito permanentes, débitos diretos recorrentes e transferências a crédito recorrentes a favor do consumidor executados numa conta de pagamento, ou a transferência do saldo de conta positivo de uma conta de pagamento para outra, ou ambas as transferências, com ou sem encerramento da anterior conta de pagamento;
- 19) «Débito direto», um serviço de pagamento nacional ou transfronteiriço que consiste em debitar a conta de pagamento de um ordenante, sendo a operação de pagamento iniciada pelo beneficiário com base no consentimento do ordenante;
- 20) «Transferência a crédito», um serviço de pagamento nacional ou transfronteiriço que consiste em creditar na conta de pagamento de um beneficiário uma operação de pagamento ou uma série de operações de pagamento, a partir da conta de pagamento de um ordenante, e que é efetuado pelo prestador de serviços de pagamento que detém a conta de pagamento do ordenante e com base em instruções deste;

⁽¹⁾ Regulamento (UE) n.º 575/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, relativo aos requisitos prudenciais para as instituições de crédito e para as empresas de investimento e que altera o Regulamento (UE) n.º 648/2012 (JO L 176 de 27.6.2013, p. 1).

- 21) «Ordem permanente», a instrução, dada pelo ordenante ao prestador de serviços de pagamento que detém a sua conta de pagamento, para executar transferências a crédito a intervalos regulares ou em datas pré-determinadas;
- 22) «Fundos», notas de banco e moedas, moeda escritural e moeda eletrónica, na aceção do artigo 2.º, ponto 2, da Diretiva 2009/110/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽¹⁾;
- 23) «Contrato-quadro», um contrato de prestação de serviços de pagamento que rege a execução futura de operações de pagamento individuais e sucessivas e que pode enunciar as obrigações e condições para a abertura de uma conta de pagamento;
- 24) «Dia útil», dia em que o prestador de serviços de pagamento relevante se encontra aberto para a execução de uma operação de pagamento;
- 25) «Facilidade de descoberto», um contrato de crédito explícito nos termos do qual um prestador de serviços de pagamento permite a um consumidor dispor de fundos que excedem o saldo da conta de pagamento do consumidor;
- 26) «Ultrapassagem de crédito», um saque a descoberto tacitamente aceite nos termos do qual um prestador de serviços de pagamento permite a um consumidor dispor de fundos que excedem o saldo da conta de pagamento do consumidor ou da facilidade de descoberto acordada;
- 27) «Autoridade competente», a autoridade designada nessa qualidade por um Estado-Membro nos termos do artigo 21.º.

CAPÍTULO II

COMPARABILIDADE DAS COMISSÕES RELACIONADAS COM AS CONTAS DE PAGAMENTO

Artigo 3.º

Lista dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento e sujeitos a comissões a nível nacional e terminologia normalizada

1. Cada Estado-Membro estabelece uma lista provisória que enumere, no mínimo, 10 e, no máximo, 20 dos serviços mais representativos associados a uma conta de pagamento e sujeitos a comissões, oferecidos por, pelo menos, um prestador de serviços de pagamento a nível nacional. A lista deve conter termos e definições para cada um dos serviços identificados. Em qualquer língua oficial de um Estado-Membro, deve ser utilizado um único termo para cada serviço.
2. Para efeitos do n.º 1, os Estados-Membros devem ter em conta os serviços que:
 - a) São mais correntemente utilizados pelos consumidores no quadro da sua conta de pagamento;
 - b) Geram os custos mais elevados para os consumidores, tanto no total como por unidade.

A fim de garantir a boa aplicação desses critérios definidos no primeiro parágrafo do presente número, a EBA emite orientações nos termos do artigo 16.º do Regulamento (UE) n.º 1093/2010 até 18 de março de 2015.

⁽¹⁾ Diretiva 2009/110/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009, relativa ao acesso à atividade das instituições de moeda eletrónica, ao seu exercício e à sua supervisão prudencial, que altera as Diretivas 2005/60/CE e 2006/48/CE e revoga a Diretiva 2000/46/CE (JO L 267 de 10.10.2009, p. 7).

3. Os Estados-Membros notificam à Comissão e à EBA as listas provisórias mencionadas no n.º 1 até 18 de setembro de 2015. Mediante pedido, os Estados-Membros fornecem à Comissão informações suplementares sobre os dados com base nos quais compilaram essas listas tendo em conta os critérios referidos no n.º 2.

4. Com base nas listas provisórias notificadas nos termos do n.º 3, a EBA redige projetos de normas técnicas de regulamentação que definam a terminologia normalizada da União para os serviços que forem comuns pelo menos à maioria dos Estados-Membros. A terminologia normalizada da União deve incluir termos e definições comuns para os serviços comuns e ser disponibilizada nas línguas oficiais das instituições da União. Em qualquer língua oficial de um Estado-Membro deve ser utilizado um único termo para cada serviço.

A EBA apresenta esses projetos de normas técnicas de regulamentação à Comissão até 18 de setembro de 2016.

É delegado na Comissão o poder de adotar as normas técnicas de regulamentação a que se refere o primeiro parágrafo pelo procedimento estabelecido nos artigos 10.º a 14.º do Regulamento (UE) n.º 1093/2010.

5. Os Estados-Membros integram a terminologia normalizada da União estabelecida nos termos do n.º 4 na lista provisória a que se refere o n.º 1 e publicam a lista final resultante dos serviços mais representativos associados a uma conta de pagamento sem demora e no prazo máximo de três meses após a entrada em vigor do ato delegado a que se refere o n.º 4.

6. De quatro em quatro anos, na sequência da publicação da lista final referida no n.º 5, os Estados-Membros avaliam e, se necessário, atualizam a lista dos serviços mais representativos estabelecida de acordo com os n.ºs 1 e 2. Notificam à Comissão e à EBA os resultados da sua avaliação e, se for caso disso, da lista atualizada dos serviços mais representativos. A EBA revê e, se necessário, atualiza a terminologia normalizada da União pelo procedimento estabelecido no n.º 4. Após a atualização da terminologia normalizada da União, os Estados-Membros atualizam e publicam a sua lista final a que se refere o n.º 5 e asseguram que os prestadores de serviços de pagamento utilizam os termos e definições atualizados.

Artigo 4.º

Documento de informação sobre comissões e glossário

1. Sem prejuízo do artigo 42.º, ponto 3, da Diretiva 2007/64/CE e do capítulo II da Diretiva 2008/48/CE, os Estados-Membros asseguram que, em tempo útil antes de celebrar um contrato relativo a uma conta de pagamento com um consumidor, os prestadores de serviços de pagamento lhe forneçam, em papel ou noutro suporte duradouro, um documento de informação sobre comissões que contenha os termos normalizados incluídos na lista final dos serviços mais representativos associados a contas de pagamento a que se refere o artigo 3.º, n.º 5, da presente diretiva, e as comissões correspondentes a cada um dos serviços oferecidos por um prestador de serviços de pagamento.

2. O documento de informação sobre comissões:

a) É um documento sucinto e independente;

b) Tem uma apresentação e disposição claras e que facilitem a leitura, com caracteres de tamanho legível;

c) Não se torna menos compreensível se, quando o original era a cores, for impresso ou fotocopiado a preto e branco;

d) É redigido na língua oficial do Estado-Membro em que é oferecida a conta de pagamento ou, se o consumidor e o prestador de serviços de pagamento assim tiverem acordado, noutra língua;

- e) É exato, não induz em erro e encontra-se expresso na moeda da conta de pagamento ou, se o consumidor e o prestador de serviços de pagamento assim tiverem acordado, noutra moeda da União;
- f) Contém o título «documento de informação sobre comissões» no topo da primeira página, junto de um símbolo comum que o distinga de qualquer outra documentação; e
- g) Inclui uma declaração de que contém as comissões relativas aos serviços mais representativos associados à conta de pagamento e de que as informações pré-contratuais e contratuais completas sobre todos os serviços são fornecidas noutros documentos.

Os Estados-Membros podem determinar que, para efeitos do n.º 1, o documento de informação sobre comissões seja fornecido juntamente com as informações exigidas nos termos de outros atos legislativos da União ou nacionais em matéria de contas de pagamento e serviços conexos, desde que sejam satisfeitos todos os requisitos do primeiro parágrafo do presente número.

3. Caso um ou mais serviços sejam oferecidos no quadro de um pacote de serviços associados a uma conta de pagamento, o documento de informação sobre comissões indica a comissão correspondente ao pacote completo, os serviços incluídos no pacote e a sua quantidade, bem como a comissão adicional correspondente a qualquer serviço que ultrapasse a quantidade abrangida pela comissão do pacote.

4. Os Estados-Membros estabelecem a obrigação de os prestadores de serviços de pagamento disponibilizarem aos consumidores um glossário que contenha pelo menos os termos normalizados estabelecidos na lista final a que se refere o artigo 3.º, n.º 5, e as definições conexas.

Os Estados-Membros asseguram que o glossário fornecido nos termos do primeiro parágrafo e, se as houver, as definições adicionais sejam elaborados em linguagem clara, inequívoca e não técnica e que não induza em erro.

5. O documento de informação sobre comissões e o glossário são disponibilizados aos consumidores pelos prestadores de serviços de pagamento a qualquer momento. São disponibilizados sob uma forma facilmente acessível, inclusive para quem não seja cliente, em formato eletrónico, quando existirem nesse formato, nos sítios Web dos prestadores de serviços de pagamento e nas instalações destes prestadores acessíveis aos consumidores. São também fornecidos gratuitamente em papel ou noutro suporte duradouro a pedido do consumidor.

6. Após consulta às autoridades nacionais e realização de testes junto dos consumidores, a EBA redige projetos de normas técnicas de execução relativas a um formato de apresentação normalizado do documento de informação sobre comissões e do seu símbolo comum.

A EBA apresenta esses projetos de normas técnicas de execução à Comissão até 18 de setembro de 2016.

É delegado na Comissão o poder de adotar as normas técnicas de execução a que se refere o primeiro parágrafo do presente número nos termos do artigo 15.º do Regulamento (UE) n.º 1093/2010.

7. Na sequência da atualização da terminologia normalizada da União, nos termos do artigo 3.º, n.º 6, se necessário, a EBA revê e atualiza o formato de apresentação normalizado do documento de informação sobre comissões e do seu símbolo comum, pelo procedimento estabelecido no n.º 6 do presente artigo.

Artigo 5.º

Extrato de comissões

1. Sem prejuízo dos artigos 47.º e 48.º da Diretiva 2007/64/CE e do artigo 12.º da Diretiva 2008/48/CE, os Estados-Membros asseguram que os prestadores de serviços de pagamento fornecem, pelo menos uma vez por ano e gratuitamente ao consumidor, um extrato de todas as comissões incorridas e, se aplicável, informações relativas às taxas de juro a que se refere o n.º 2, alíneas c) e d), do presente artigo, pelos serviços associados a uma conta de pagamento. Sempre que aplicável, os prestadores de serviços de pagamento utilizam os termos normalizados estabelecidos na lista final a que se refere o artigo 3.º, n.º 5, da presente diretiva.

O canal de comunicação a utilizar para fornecer o extrato de comissões é acordado com o consumidor. O extrato de comissões é fornecido em papel, pelo menos a pedido do consumidor.

2. O extrato de comissões contém pelo menos as seguintes informações:

- a) A comissão unitária cobrada por cada serviço e o número de vezes que o serviço foi utilizado durante o período relevante e, nos casos em que os serviços estejam combinados num pacote, a comissão cobrada pelo pacote completo, o número de vezes que a comissão correspondente ao pacote de serviços foi cobrada durante o período relevante e a comissão adicional cobrada por qualquer serviço que ultrapasse a quantidade abrangida pela comissão do pacote;
- b) O montante total das comissões incorridas durante o período relevante para cada serviço, cada pacote de serviços prestados e qualquer serviço que ultrapasse a quantidade abrangida pela comissão do pacote;
- c) A taxa de juro do descoberto aplicada à conta de pagamento e o montante total dos juros cobrados relativamente ao saldo a descoberto durante o período relevante, sempre que aplicável;
- d) A taxa de juro credora aplicada à conta de pagamento e o montante total dos juros auferidos durante o período relevante, sempre que aplicável;
- e) O montante total das comissões cobradas para todos os serviços prestados durante o período relevante.

3. O extrato de comissões:

- a) Tem uma apresentação e disposição claras e que facilitem a leitura, com caracteres de tamanho legível;
- b) É exato, não induz em erro e encontra-se expresso na moeda da conta de pagamento ou, se o consumidor e o prestador de serviços de pagamento assim tiverem acordado, noutra moeda;
- c) Contém o título «Extrato de comissões» no topo da primeira página, junto de um símbolo comum que o distinga de qualquer outra documentação; e
- d) É redigido na língua oficial do Estado-Membro em que é oferecida a conta de pagamento ou, se o consumidor e o prestador de serviços de pagamento assim tiverem acordado, noutra língua;

Os Estados-Membros podem determinar que o extrato de comissões seja fornecido juntamente com as informações exigidas nos termos de outros atos legislativos da União ou nacionais em matéria de contas de pagamento e serviços conexos, desde que sejam satisfeitos todos os requisitos do primeiro parágrafo.

4. Após consulta às autoridades nacionais e realização de testes junto dos consumidores, a EBA redige normas técnicas de execução relativas a um formato de apresentação normalizado do extrato de comissões e do seu símbolo comum.

A EBA apresenta os projetos de normas técnicas de execução a que se refere o primeiro parágrafo à Comissão até 18 de setembro de 2016.

É delegado na Comissão o poder de adotar as normas técnicas de execução a que se refere o primeiro parágrafo do presente número nos termos do artigo 15.º do Regulamento (UE) n.º 1093/2010.

5. Na sequência da atualização da terminologia normalizada da União, nos termos do artigo 3.º, n.º 6, se necessário, a EBA revê e atualiza o formato de apresentação normalizado do extrato de comissões e do seu símbolo comum, pelo procedimento estabelecido no n.º 4 do presente artigo.

Artigo 6.º

Informação aos consumidores

1. Os Estados-Membros asseguram que, na sua informação contratual, comercial e de *marketing* aos consumidores, os prestadores de serviços de pagamento utilizam, sempre que aplicável, os termos normalizados estabelecidos na lista final a que se refere o artigo 3.º, n.º 5. Os prestadores de serviços de pagamento podem utilizar marcas comerciais no documento de informação sobre comissões e no extrato de comissões, desde que essas marcas comerciais sejam utilizadas em complemento dos termos normalizados estabelecidos na lista final a que se refere o artigo 3.º, n.º 5, como designação secundária desses serviços.

2. Os prestadores de serviços de pagamento podem utilizar marcas comerciais para designar os seus serviços na informação contratual, comercial e de *marketing* aos consumidores, desde que identifiquem claramente, sempre que aplicável, os termos normalizados correspondentes estabelecidos na lista final a que se refere o artigo 3.º, n.º 5.

Artigo 7.º

Sítios web de comparação

1. Os Estados-Membros asseguram 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 final a que se refere o artigo 3.º, n.º 5, a nível nacional.

Os sítios *web* de comparação podem ser operados por um operador privado ou por uma autoridade pública.

2. Os Estados-Membros podem exigir que os sítios *web* de comparação referidos no n.º 1 incluam outros critérios de comparação relativos ao nível de serviços fornecido pelo prestador de serviços de pagamento.

3. Os sítios *web* de comparação estabelecidos nos termos do n.º 1:

- a) São operacionalmente independentes, assegurando a igualdade de tratamento dos prestadores de serviços de pagamento nos resultados de pesquisa;
- b) Divulgam claramente os seus proprietários;
- c) Definem critérios claros e objetivos nos quais basear a comparação;
- d) Utilizam linguagem clara e inequívoca e, se aplicável, os termos normalizados estabelecidos na lista final a que se refere o artigo 3.º, n.º 5;
- e) Fornecem informação exata e atualizada e indicam o momento da última atualização;
- f) Incluem uma vasta gama de ofertas de contas de pagamento, que cubra uma parte significativa do mercado, e, se a informação apresentada não der uma visão completa do mercado, incluem uma indicação clara desse facto antes da exibição dos resultados; e
- g) Disponibilizam um procedimento eficaz para a notificação das informações incorretas sobre as comissões publicadas.

4. Os Estados-Membros asseguram que é disponibilizada informação em linha sobre os sítios *web* existentes conformes com o presente artigo.

*Artigo 8.º***Contas de pagamento oferecidas em pacote com outro produto ou serviço**

Os Estados-Membros asseguram que, quando uma conta de pagamento é oferecida no âmbito de um pacote juntamente com outro produto ou serviço que não sejam associados a contas de pagamento, o prestador de serviços de pagamento indica ao consumidor se é possível adquirir a conta de pagamento separadamente e, se o for, fornece informações separadas sobre os custos e comissões associados a cada um dos outros produtos e serviços oferecidos nesse pacote que podem ser adquiridos separadamente.

CAPÍTULO III

MUDANÇA DE CONTA*Artigo 9.º***Prestação do serviço de mudança de conta**

Os Estados-Membros asseguram que os prestadores de serviços de pagamento oferecem um serviço de mudança de conta, tal como descrito no artigo 10.º, entre contas de pagamento detidas na mesma moeda, a qualquer consumidor que abra ou detenha uma conta de pagamento junto de um prestador de serviços de pagamento localizado no território do Estado-Membro em questão.

*Artigo 10.º***Serviço de mudança de conta**

1. Os Estados-Membros asseguram que o serviço de mudança de conta é iniciado pelo prestador de serviços de pagamento recetor a pedido do consumidor. O serviço de mudança de conta satisfaz, pelo menos, os n.ºs 2 a 6.

Os Estados-Membros podem instituir ou manter medidas alternativas às referidas nos n.ºs 2 a 6, desde que tal:

- a) Seja claramente no interesse dos consumidores;
- b) Não haja ónus adicionais para os consumidores; e
- c) A mudança de conta seja concluída, no máximo, dentro dos mesmos prazos gerais referidos nos n.ºs 2 a 6.

2. O prestador de serviços de pagamento recetor efetua o serviço de mudança de conta logo que receba a autorização do consumidor. No caso de existirem dois ou mais titulares de conta, tem de receber a autorização de cada um deles.

A autorização é redigida numa língua oficial do Estado-Membro no qual o serviço de mudança de conta é iniciado ou em qualquer outra língua acordada entre as partes.

A autorização permite ao consumidor dar o seu consentimento específico ao prestador de serviços de pagamento transmitente para que efetue cada uma das tarefas referidas no n.º 3, e ao prestador de serviços de pagamento recetor para que efetue cada uma das tarefas referidas no n.º 5.

A autorização permite ao consumidor identificar especificamente as transferências a crédito a seu favor, as ordens de transferências a crédito permanentes e as autorizações de débito direto que devem ser objeto de mudança. Além disso, permite-lhe especificar a data a partir da qual as ordens de transferências a crédito permanentes e os débitos diretos passam a ser executados a partir da conta de pagamento aberta ou detida junto do prestador de serviços de pagamento recetor. Essa data corresponde a, no mínimo, seis dias úteis após a data em que o prestador de serviços de pagamento recetor recebe os documentos transferidos pelo prestador de serviços de pagamento transmitente, nos termos do n.º 4. Os Estados-Membros podem exigir que a autorização do consumidor seja dada por escrito e que lhe seja fornecida cópia da autorização.

3. No prazo de dois dias úteis a contar da receção da autorização mencionada no n.º 2, o prestador de serviços de pagamento recetor solicita que o prestador de serviços de pagamento transmitente efetue as seguintes tarefas, se previstas na autorização do consumidor:

- a) Transmitir ao prestador de serviços de pagamento recetor e ao próprio consumidor, se este o solicitar especificamente, a lista das ordens de transferências a crédito permanentes existentes e as informações disponíveis sobre as autorizações de débito direto objeto da mudança;
- b) Transmitir ao prestador de serviços de pagamento recetor e ao próprio consumidor, se este o solicitar especificamente, as informações disponíveis sobre as transferências a crédito recorrentes a favor do consumidor e os débitos diretos ordenados pelo credor recorrentes executados nos últimos 13 meses na conta de pagamento do consumidor;
- c) Se o prestador de serviços de pagamento transmitente não tiver um sistema de redirecionamento automático das transferências a crédito a favor do consumidor e dos débitos diretos para a conta de pagamento detida pelo consumidor junto do prestador de serviços de pagamento recetor, deixar de aceitar débitos diretos e transferências a crédito com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- d) Cancelar as ordens permanentes com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- e) Transferir o eventual saldo positivo restante para a conta de pagamento aberta ou detida junto do prestador de serviços de pagamento recetor na data especificada pelo consumidor; e
- f) Encerrar a conta de pagamento detida junto do prestador de serviços de pagamento transmitente na data especificada pelo consumidor.

4. Logo que receba um pedido do prestador de serviços de pagamento recetor, o prestador de serviços de pagamento transmitente efetua as seguintes tarefas, se previstas na autorização prestada pelo consumidor:

- a) Enviar ao prestador de serviços de pagamento recetor as informações referidas no n.º 3, alíneas a) e b), no prazo de cinco dias úteis;
- b) Se o prestador de serviços de pagamento transmitente não tiver um sistema de redirecionamento automático das transferências a crédito a favor do consumidor e dos débitos diretos para a conta de pagamento detida ou aberta pelo consumidor junto do prestador de serviços de pagamento recetor, deixar de aceitar transferências a crédito e débitos diretos na conta de pagamento com efeitos a partir da data especificada na autorização. Os Estados-Membros podem exigir que o prestador de serviços de pagamento transmitente informe o ordenante ou o beneficiário do motivo pelo qual não aceita a operação de pagamento;
- c) Cancelar as ordens permanentes com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- d) Transferir o eventual saldo positivo restante da conta de pagamento para a conta de pagamento aberta ou detida junto do prestador de serviços de pagamento recetor na data especificada na autorização;
- e) Sem prejuízo do artigo 45.º, n.ºs 1 e 6, da Diretiva 2007/64/CE, encerrar a conta de pagamento na data especificada na autorização, se o consumidor não tiver obrigações pendentes nessa conta e desde que as ações enumeradas nas alíneas a), b) e d) do presente número tenham sido concluídas. O prestador de serviços de pagamento informa imediatamente o consumidor, caso essas obrigações pendentes impeçam a conta de pagamento do consumidor de ser encerrada.

5. No prazo de cinco dias úteis a contar da receção das informações solicitadas ao prestador de serviços de pagamento transmitente a que se refere o n.º 3, o prestador de serviços de pagamento recetor efetua, tal como e quando previstas na autorização e na medida em que as informações fornecidas pelo prestador de serviços de pagamento transmitente ou pelo consumidor lhe permitam fazê-lo, as tarefas a seguir indicadas:

- a) Introduzir as ordens de transferências a crédito permanentes solicitadas pelo consumidor e executá-las com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- b) Realizar os preparativos necessários para aceitar débitos diretos e aceitá-los com efeitos a partir da data especificada na autorização;
- c) Sempre que aplicável, informar os consumidores, dos direitos que lhes assistem nos termos do artigo 5.º, n.º 3, alínea d), do Regulamento (UE) n.º 260/2012;
- d) Comunicar aos ordenantes especificados na autorização que efetuem transferências a crédito recorrentes para uma conta de pagamento de um consumidor os dados dessa conta junto do prestador de serviços de pagamento recetor e transmitir aos ordenantes uma cópia da autorização do consumidor. Se não dispuser de todas as informações de que necessita para informar o ordenante, o prestador de serviços de pagamento recetor solicita ao consumidor ou ao prestador de serviços de pagamento transmitente que forneça as informações em falta;
- e) Comunicar aos beneficiários especificados na autorização que utilizem débitos diretos para cobrar fundos da conta de pagamento do consumidor os dados dessa conta junto do prestador de serviços de pagamento recetor, bem como a data a partir da qual os débitos diretos são cobrados dessa conta, e transmitir aos beneficiários uma cópia da autorização do consumidor. Se não dispuser de todas as informações de que necessita para informar o beneficiário, o prestador de serviços de pagamento recetor solicita ao consumidor ou ao prestador de serviços de pagamento transmitente que forneça as informações em falta;

Se, em vez de dar o seu consentimento específico ao prestador de serviços de pagamento recetor nos termos do n.º 2 para prestar as informações necessárias, o consumidor optar por prestar pessoalmente as informações indicadas no primeiro parágrafo, alíneas d) e e), do presente número, aos ordenantes ou aos beneficiários, o prestador de serviços de pagamento recetor faculta ao consumidor cartas modelo com os dados da conta de pagamento, assim como a data de início indicada na autorização, no prazo referido no primeiro parágrafo do presente número.

6. Sem prejuízo do artigo 55.º, n.º 2, da Diretiva 2007/64/CE, o prestador de serviços de pagamento transmitente não bloqueia os instrumentos de pagamento antes da data especificada na autorização do consumidor, para que a prestação de serviços de pagamento ao consumidor não seja interrompida durante a prestação do serviço de mudança de conta.

Artigo 11.º

Facilitação da abertura transfronteiriça de contas pelos consumidores

1. Os Estados-Membros asseguram que, nos casos em que um consumidor indique ao seu prestador de serviços de pagamento que pretende abrir uma conta de pagamento junto de um prestador de serviços de pagamento situado noutro Estado-Membro, o prestador de serviços de pagamento junto do qual o consumidor detém uma conta de pagamento, assim que receber esse pedido, presta a seguinte assistência ao consumidor:

- a) Fornece gratuitamente ao consumidor uma lista de todas as ordens de transferências a crédito permanentes ativas e autorizações de débito direto ordenadas pelo devedor, se existirem, e as informações disponíveis sobre as transferências a crédito recorrentes a favor do consumidor e débitos diretos ordenados pelo credor executados na conta de pagamento do consumidor nos últimos 13 meses. Essa lista não obriga em caso algum o novo prestador de serviços de pagamento a criar serviços que não sejam por ele prestados;

- b) Transfere o eventual saldo positivo restante da conta de pagamento do consumidor para a conta de pagamento aberta ou detida pelo consumidor junto do novo prestador de serviços de pagamento, desde que o pedido inclua todos os dados que permitam a identificação do novo prestador de serviços de pagamento e da conta de pagamento do consumidor;
- c) Encerra a conta de pagamento detida pelo consumidor.

2. Sem prejuízo do artigo 45.º, n.ºs 1 e 6, da Diretiva 2007/64/CE e se o consumidor não tiver obrigações pendentes numa conta de pagamento, o prestador de serviços de pagamento junto do qual o consumidor detém essa conta de pagamento conclui as etapas descritas no n.º 1, alíneas a), b) e c), do presente artigo, na data especificada pelo consumidor, que corresponde, no mínimo, a seis dias úteis após a data em que esse prestador de serviços de pagamento recebe o pedido do consumidor, salvo acordo em contrário entre as partes. O prestador de serviços de pagamento informa imediatamente o consumidor, caso as obrigações pendentes impeçam a sua conta de pagamento de ser encerrada.

Artigo 12.º

Comissões associadas ao serviço de mudança de conta

1. Os Estados-Membros asseguram que os consumidores podem ter acesso gratuito às suas informações pessoais relativas às ordens permanentes e aos débitos diretos detidas pelo prestador de serviços de pagamento transmitente ou pelo prestador de serviços de pagamento recetor.
2. Os Estados-Membros asseguram que o prestador de serviços de pagamento transmitente fornece as informações solicitadas pelo prestador de serviços de pagamento recetor nos termos do artigo 10.º, n.º 4, alínea a), sem cobrar quaisquer comissões ao consumidor ou ao prestador de serviços de pagamento recetor.
3. Os Estados-Membros asseguram que as comissões, se existirem, aplicadas pelo prestador de serviços de pagamento transmitente ao consumidor pelo encerramento da sua conta de pagamento são determinadas nos termos do artigo 45.º, n.ºs 2, 4 e 6, da Diretiva 2007/64/CE.
4. Os Estados-Membros asseguram que as comissões, se existirem, aplicadas pelo prestador de serviços de pagamento transmitente ou recetor ao consumidor por qualquer serviço prestado nos termos do artigo 10.º, que não os mencionados nos n.ºs 1, 2 e 3 do presente artigo, sejam razoáveis e estejam em consonância com os custos reais suportados por esse prestador de serviços de pagamento.

Artigo 13.º

Perdas financeiras para os consumidores

1. Os Estados-Membros asseguram que qualquer perda financeira, incluindo encargos e juros, incorrida pelo consumidor e diretamente resultante do incumprimento, por um prestador de serviços de pagamento envolvido no processo de mudança de conta, das obrigações que lhe incumbem por força do artigo 10.º seja reembolsada sem demora por esse prestador de serviços de pagamento.
2. A responsabilidade prevista no n.º 1 não é aplicável em caso de circunstâncias anormais e imprevisíveis alheias à vontade do prestador de serviços de pagamento que invoca a tomada em conta dessas circunstâncias, cujas consequências não teriam podido ser evitadas apesar de todos os esforços desenvolvidos, ou caso o prestador de serviços de pagamento esteja vinculado por outras obrigações legais previstas em atos legislativos da União ou nacionais.
3. Os Estados-Membros asseguram que a responsabilidade prevista nos n.ºs 1 e 2 seja estabelecida nos termos dos requisitos legais aplicáveis a nível nacional.

*Artigo 14.º***Informação sobre o serviço de mudança de conta**

1. Os Estados-Membros asseguram que os prestadores de serviços de pagamento disponibilizam aos consumidores as seguintes informações sobre o serviço de mudança de conta:

- a) As funções do prestador de serviços de pagamento transmitente e recetor em cada passo do processo de mudança, tal como indicado no artigo 10.º;
- b) O prazo para a conclusão dos diferentes passos;
- c) As comissões, se existirem, cobradas pelo processo de mudança;
- d) Quaisquer informações que o consumidor tenha de fornecer; e
- e) Os procedimentos de resolução alternativa de litígios a que se refere o artigo 24.º.

Os Estados-Membros podem exigir que os prestadores de serviços de pagamento disponibilizem também outras informações, incluindo, se aplicável, as informações necessárias para a identificação do sistema de garantia de depósitos na União, de que o prestador de serviços de pagamento é membro.

2. As informações a que se refere o n.º 1 são disponibilizadas gratuitamente em papel ou noutra suporte duradouro em todas as instalações do prestador de serviços de pagamento acessíveis aos consumidores, e encontram-se disponíveis em formato eletrónico nos respetivos sítios *web* a todo o momento e são fornecidas aos consumidores a seu pedido.

CAPÍTULO IV

ACESSO A CONTAS DE PAGAMENTO*Artigo 15.º***Não discriminação**

Os Estados-Membros asseguram que as instituições de crédito não discriminam os consumidores legalmente residentes na União em razão da sua nacionalidade ou do seu local de residência, ou por qualquer outro motivo referido no artigo 21.º da Carta, quando esses consumidores efetuam um pedido de abertura ou de acesso a uma conta de pagamento no interior da União. As condições aplicáveis à titularidade de uma conta de pagamento com características básicas não podem, de modo algum, ser discriminatórias.

*Artigo 16.º***Direito de acesso a uma conta de pagamento com características básicas**

1. Cada Estado-Membro assegura que são oferecidas aos consumidores contas de pagamento com características básicas por todas as instituições de crédito ou por um número suficiente de instituições de crédito a fim de garantir o acesso por parte de todos os consumidores no respetivo território e evitar distorções de concorrência. Os Estados-Membros asseguram que as contas de pagamento com características básicas não sejam oferecidas apenas por instituições de crédito que disponibilizam essas contas unicamente através de sistemas em linha.

2. Os Estados-Membros asseguram que os consumidores que sejam residentes legais na União, incluindo os consumidores sem domicílio fixo, os requerentes de asilo e os consumidores a quem não é concedida autorização de residência, mas cuja expulsão é impossível por motivos jurídicos ou factuais, têm o direito de abrir e utilizar uma conta de pagamento com características básicas junto das instituições de crédito localizadas no seu território. Esse direito aplica-se independentemente do local de residência do consumidor.

Os Estados-Membros podem, no pleno respeito das liberdades fundamentais garantidas pelos Tratados, exigir que os consumidores que desejem abrir uma conta de pagamento com características básicas no seu território demonstrem um interesse genuíno em fazê-lo.

O Estados-Membros asseguram que o exercício deste direito não seja demasiado difícil ou oneroso para o consumidor.

3. Os Estados-Membros asseguram que as instituições de crédito que oferecem contas de pagamento com características básicas abram uma conta deste tipo ou recusem o pedido de um consumidor para ter acesso a uma conta desse tipo, em qualquer caso sem demora indevida e o mais tardar 10 dias úteis após terem recebido um pedido completo.

4. Os Estados-Membros asseguram que as instituições de crédito recusam os pedidos de acesso a uma conta de pagamento com características básicas sempre que a abertura de tal conta resulte na violação das disposições em matéria de prevenção do branqueamento de capitais e de combate ao financiamento do terrorismo estabelecidas na Diretiva 2005/60/CE.

5. Os Estados-Membros podem autorizar as instituições de crédito que oferecem contas de pagamento com características básicas a recusar um pedido de uma conta deste tipo sempre que o consumidor já seja titular de uma conta de pagamento, junto de uma instituição de crédito localizada no seu território, que lhe permita utilizar os serviços enumerados no artigo 17.º, n.º 1, a não ser que o consumidor declare que foi notificado de que a conta de pagamento iria ser encerrada.

Em tais casos, antes da abertura de uma conta de pagamento com características básicas, as instituições de crédito podem verificar se o consumidor já é titular ou não de uma conta de pagamento junto de uma instituição de crédito localizada no mesmo Estado-Membro, que lhe permita utilizar os serviços enumerados no artigo 17.º, n.º 1. As instituições de crédito podem basear-se numa declaração de honra assinada pelo consumidor para esse efeito.

6. Os Estados-Membros podem identificar um número limitado de casos específicos adicionais em que pode ser exigido às instituições de crédito que recusem um pedido de uma conta de pagamento com características básicas ou em que elas possam optar por recusá-la. Tais casos baseiam-se nas disposições de direito nacional aplicáveis no seu território e destinam-se quer a facilitar o acesso dos consumidores a uma conta de pagamento com características básicas a título gratuito, de acordo com o mecanismo previsto no artigo 25.º, quer a evitar que os consumidores abusem do seu direito de acesso a uma conta de pagamento com características básicas.

7. Os Estados-Membros asseguram que, nos casos referidos nos n.ºs 4, 5 e 6, depois de ter tomado a sua decisão, a instituição de crédito informa imediatamente o consumidor da recusa e dos motivos concretos para tal, por escrito e gratuitamente, exceto se a prestação dessa informação for contrária aos objetivos de segurança nacional e de ordem pública ou à Diretiva 2005/60/CE. Em caso de recusa, a instituição de crédito informa o consumidor do procedimento a seguir para apresentar uma reclamação contra a recusa, bem como do direito que lhe assiste de contactar a autoridade competente relevante e a instância designada para a resolução alternativa de litígios, e comunica os dados de contacto pertinentes.

8. Os Estados-Membros asseguram que, nos casos referidos no n.º 4, a instituição de crédito adota medidas adequadas nos termos do capítulo III da Diretiva 2005/60/CE.

9. Os Estados-Membros asseguram que o acesso a uma conta de pagamento com características básicas não está subordinado à aquisição de serviços adicionais ou de ações da instituição de crédito, a não ser que a última seja uma condição que vigore para todos os clientes da instituição de crédito.

10. Considera-se que os Estados-Membros cumprem as obrigações previstas no capítulo IV, sempre que o quadro vinculativo existente assegure a sua plena aplicação de modo suficientemente claro e preciso para que as pessoas em causa possam verificar todos os seus direitos e fazê-los valer nos tribunais nacionais.

*Artigo 17.º***Elementos de uma conta de pagamento com características básicas**

1. Os Estados-Membros asseguram que as contas de pagamento com características básicas incluem os seguintes serviços:

- a) Serviços que permitam realizar todas as operações necessárias à abertura, à movimentação e ao encerramento de uma conta de pagamento;
- b) Serviços que permitam colocar fundos numa conta de pagamento;
- c) Serviços que permitam efetuar levantamentos em numerário no interior da União de uma conta de pagamento, ao balcão da instituição de crédito ou em caixas automáticos durante ou fora do horário de funcionamento da instituição de crédito;
- d) Execução das seguintes operações de pagamento no interior da União:
 - i) débitos diretos,
 - ii) operações de pagamento através de cartão de pagamento, incluindo pagamentos em linha,
 - iii) transferências a crédito, incluindo ordens permanentes, através de, quando disponíveis, terminais e balcões, e sistemas em linha da instituição de crédito.

Os serviços enumerados no primeiro parágrafo, alíneas a) a d), são oferecidos pelas instituições de crédito na medida em que já os ofereçam aos consumidores que detêm contas de pagamento que não sejam contas de pagamento com características básicas.

2. Os Estados-Membros podem estabelecer a obrigação de as instituições de crédito estabelecidas no seu território fornecerem, no quadro de uma conta de pagamento com características básicas, serviços adicionais considerados essenciais para os consumidores atendendo às práticas comuns a nível nacional.

3. Cada Estado-Membro assegura que as instituições de crédito estabelecidas no seu território ofereçam contas de pagamento com características básicas pelo menos na moeda com curso legal no Estado-Membro em causa.

4. Os Estados-Membros asseguram que as contas de pagamento com características básicas permitam aos consumidores executar um número ilimitado de operações em relação aos serviços referidos no n.º 1.

5. Em relação aos serviços referidos no n.º 1, alíneas a), b) e c) e alínea d), subalínea ii), do presente artigo, excluindo as operações de pagamento através de cartão de crédito, os Estados-Membros asseguram que as instituições de crédito não cobrem quaisquer comissões para além das razoáveis, se as houver, referidas no artigo 18.º, independentemente do número de operações executadas na conta de pagamento.

6. No que respeita aos serviços referidos no n.º 1, alínea d), subalínea i), do presente artigo, no n.º 1, alínea d), subalínea ii), do presente artigo apenas no que se refere às operações de pagamento através de cartão de crédito, e no n.º 1, alínea d), subalínea iii), do presente artigo, os Estados-Membros podem determinar um número mínimo de operações em relação às quais as instituições de crédito apenas podem cobrar as comissões razoáveis, se as houver, a que se refere o artigo 18.º. Os Estados-Membros asseguram que o número mínimo de operações seja suficiente para cobrir a utilização pessoal do consumidor, tendo em conta o comportamento habitual dos consumidores e as práticas comerciais correntes. As comissões cobradas pelas operações que excedem o número mínimo de operações nunca devem ser mais elevadas do que as cobradas ao abrigo do preço habitual da instituição de crédito.

7. Os Estados-Membros asseguram que o consumidor pode gerir e iniciar operações de pagamento a partir da sua conta de pagamento com características básicas nas instalações da instituição de crédito e/ou através do seu sistema em linha, se existir.

8. Sem prejuízo dos requisitos previstos na Diretiva 2008/48/CE, os Estados-Membros podem autorizar as instituições de crédito a fornecer, mediante pedido do consumidor, uma facilidade de descoberto associada a uma conta de pagamento com características básicas. Os Estados-Membros podem definir o montante máximo e a duração máxima do descoberto. O acesso ou o uso da conta de pagamento com características básicas não pode ser restringido ou condicionado pela aquisição desses serviços de crédito.

Artigo 18.º

Comissões associadas

1. Os Estados-Membros asseguram que os serviços referidos no artigo 17.º são oferecidos pelas instituições de crédito gratuitamente ou mediante uma comissão razoável.

2. Os Estados-Membros asseguram que as comissões cobradas ao consumidor por incumprimento dos seus compromissos estabelecidos no contrato-quadro são razoáveis.

3. Cada Estado-Membro assegura que são estabelecidas comissões razoáveis a que se referem os n.ºs 1 e 2, tendo em conta pelo menos os seguintes critérios:

a) Nível de rendimento nacional;

b) Comissões médias cobradas pelas instituições de crédito no Estado-Membro em causa pelos serviços fornecidos com as contas de pagamento.

4. Sem prejuízo do direito a que se refere o artigo 16.º, n.º 2, e da obrigação prevista no n.º 1 do presente artigo, os Estados-Membros podem exigir às instituições de crédito que apliquem valores diferenciados em função do nível de inclusão bancária do consumidor, permitindo designadamente condições mais vantajosas para os consumidores vulneráveis sem conta bancária. Nesses casos, os Estados-Membros asseguram que sejam dadas orientações aos consumidores e lhes sejam prestadas informações adequadas sobre as opções disponíveis.

Artigo 19.º

Celebração e resolução de contratos-quadro

1. Os contratos-quadro que fornecem acesso a uma conta de pagamento com características básicas estão sujeitos ao disposto na Diretiva 2007/64/CE, salvo especificação em contrário nos n.ºs 2 e 4 do presente artigo.

2. A instituição de crédito só pode resolver um contrato-quadro se estiver preenchida pelo menos uma das seguintes condições:

a) O consumidor utilizou deliberadamente a conta de pagamento para fins ilícitos;

b) Não foi efetuada qualquer operação na conta de pagamento durante mais de 24 meses consecutivos;

c) O consumidor forneceu informações incorretas para obter a conta de pagamento com características básicas, quando as informações corretas teriam resultado na inexistência de um direito à mesma;

d) O consumidor deixou de ser residente legal na União;

e) O consumidor abriu, posteriormente, uma segunda conta de pagamento, que lhe permite utilizar os serviços enumerados no artigo 17.º, n.º 1, no Estado-Membro onde já detinha uma conta de pagamento com características básicas.

3. Os Estados-Membros podem identificar um número limitado de casos específicos adicionais em que um contrato-quadro relativo a uma conta de pagamento com características básicas pode ser resolvido pela instituição de crédito. Esses casos baseiam-se nas disposições de direito nacional aplicáveis no seu território e destinam-se a evitar que os consumidores abusem do seu direito de acesso a contas de pagamento com características básicas.

4. Os Estados-Membros asseguram que, ao resolver o contrato de uma conta de pagamento com características básicas com base num ou mais dos motivos mencionados no n.º 2, alíneas b), d) e e), e no n.º 3, a instituição de crédito informa o consumidor, por escrito e gratuitamente, dos motivos e da justificação da resolução com pelo menos dois meses de antecedência em relação à sua entrada em vigor, exceto se a prestação dessa informação for contrária aos objetivos de segurança nacional ou ordem pública. Se a instituição de crédito resolver o contrato nos termos do n.º 2, alíneas a) ou c), a resolução produz imediatamente efeitos.

5. A notificação da resolução deve informar o consumidor do procedimento a seguir para apresentar uma reclamação contra a resolução, bem como do direito que lhe assiste de contactar a autoridade competente e a instância designada para a resolução alternativa de litígios, e deve fornecer os dados de contacto relevantes.

Artigo 20.º

Informações gerais sobre as contas de pagamento com características básicas

1. Os Estados-Membros asseguram que são instituídas medidas adequadas para informar o público acerca da existência de contas de pagamento com características básicas, do seu preço geral, dos procedimentos a seguir para exercer o direito de acesso a uma conta de pagamento com características básicas e dos métodos para aceder à resolução alternativa de litígios. Os Estados-Membros asseguram que as medidas de comunicação sejam suficientes e bem orientadas, visando nomeadamente os consumidores sem conta bancária, vulneráveis e móveis.

2. Os Estados-Membros asseguram que as instituições de crédito disponibilizam gratuitamente aos consumidores assistência e informações acessíveis sobre os elementos específicos das contas de pagamento com características básicas que oferecem, as comissões associadas a essas contas e as suas condições de utilização. Os Estados-Membros asseguram ainda que as informações disponibilizadas indicam claramente que a aquisição de serviços adicionais não é obrigatória a fim de ter acesso a uma conta de pagamento com características básicas.

CAPÍTULO V

AUTORIDADES COMPETENTES E RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

Artigo 21.º

Autoridades competentes

1. Os Estados-Membros designam as autoridades nacionais competentes habilitadas a assegurar a aplicação e execução da presente diretiva e asseguram que as mesmas sejam investidas dos poderes de investigação e execução e dos recursos adequados necessários para o exercício eficiente e eficaz das suas atribuições.

As autoridades competentes são autoridades públicas ou entidades reconhecidas pelo direito nacional ou por autoridades públicas expressamente habilitadas para o efeito pelo direito nacional. Não podem ser prestadores de serviços de pagamento, com exceção dos bancos centrais nacionais.

2. Os Estados-Membros asseguram que as autoridades competentes e todas as pessoas que para elas trabalhem ou tenham trabalhado, bem como os revisores de contas e peritos por elas mandatados, estejam sujeitos a deveres de segredo profissional. As informações confidenciais que recebam no exercício das suas atribuições não podem ser divulgadas a nenhuma pessoa ou autoridade, exceto de forma sumária ou agregada, ressalvados os casos previstos pelo direito penal ou pela presente diretiva. Todavia, tal não obsta a que as autoridades competentes troquem ou transmitam informações confidenciais nos termos do disposto no direito da União e nacional.

3. Os Estados-Membros asseguram que as autoridades designadas como competentes para assegurar a aplicação e execução da presente diretiva são alternativa ou cumulativamente:

- a) As autoridades competentes definidas no artigo 4.º, n.º 2, do Regulamento (UE) n.º 1093/2010;
- b) Autoridades que não sejam as autoridades competentes referidas na alínea a), desde que, por força de disposições legislativas, regulamentares ou administrativas nacionais, as mesmas devam cooperar com as autoridades competentes referidas na alínea a) sempre que necessário para o exercício das suas atribuições nos termos da presente diretiva, nomeadamente para efeitos de cooperação com a EBA nos termos exigidos pela presente diretiva.

4. Os Estados-Membros notificam a Comissão e a EBA das autoridades competentes, bem como de quaisquer alterações das mesmas. A primeira dessas notificações é efetuada o mais rapidamente possível, o mais tardar em 18 de setembro de 2016.

5. As autoridades competentes exercem as suas competências nos termos do direito nacional:

- a) Diretamente sob a sua própria autoridade ou sob a supervisão das autoridades judiciais; ou
- b) Mediante pedido dirigido aos tribunais competentes para que se pronunciem, inclusive, sempre que adequado, mediante recurso, se tiver sido negado provimento ao pedido.

6. Caso exista mais de uma autoridade competente no seu território, os Estados-Membros asseguram que as respetivas atribuições sejam claramente definidas e que as referidas autoridades colaborem estreitamente, de modo a poderem exercer eficazmente as suas atribuições.

7. A Comissão publica no *Jornal Oficial da União Europeia*, pelo menos uma vez por ano, uma lista das autoridades competentes, devendo mantê-la permanentemente atualizada no seu sítio *web*.

Artigo 22.º

Obrigação de cooperar

1. As autoridades competentes de diferentes Estados-Membros cooperam entre si sempre que necessário para efeitos do exercício das atribuições que lhes são conferidas pela presente diretiva, fazendo uso das suas competências estabelecidas na presente diretiva ou no direito nacional.

As autoridades competentes prestam assistência às autoridades competentes dos outros Estados-Membros. Em particular, trocam informações e cooperam em atividades de investigação e de supervisão.

A fim de facilitar e acelerar a cooperação e em particular a troca de informações, cada Estado-Membro designa uma única autoridade competente como ponto de contacto para efeitos da presente diretiva. O Estado-Membro comunica à Comissão e aos demais Estados-Membros as denominações das autoridades designadas para receber pedidos de troca de informações ou de cooperação nos termos do presente número.

2. Os Estados-Membros adotam as medidas administrativas e organizativas necessárias para facilitar a prestação da assistência prevista no n.º 1.

3. As autoridades competentes dos Estados-Membros designadas como pontos de contacto para efeitos da presente diretiva nos termos do n.º 1 procedem sem demora indevida à transmissão mútua das informações solicitadas para efeitos do exercício, pelas autoridades competentes, das respetivas atribuições, constantes das medidas adotadas por força da presente diretiva.

As autoridades competentes que troquem informações com outras autoridades competentes ao abrigo da presente diretiva podem indicar, aquando da comunicação, que essas informações só podem ser divulgadas com o seu consentimento expresso, caso em que só podem ser trocadas para os fins a que aquelas autoridades tenham dado o seu consentimento.

A autoridade competente designada como ponto de contacto pode transmitir as informações recebidas às outras autoridades competentes; contudo, só pode transmitir essas informações a outras entidades ou pessoas singulares ou coletivas com o consentimento expresso das autoridades competentes que as divulgaram e exclusivamente para os fins a que essas autoridades tenham dado o seu consentimento, exceto em circunstâncias devidamente justificadas, caso em que deve informar imediatamente o ponto de contacto que forneceu as informações.

4. As autoridades competentes só podem recusar-se a dar seguimento a um pedido de cooperação para efetuar uma investigação ou uma atividade de supervisão ou para trocar informações nos termos do n.º 3 se:

- a) Essa investigação, verificação no local, atividade de supervisão ou troca de informações for suscetível de prejudicar a soberania, a segurança ou a ordem pública do Estado-Membro requerido;
- b) Já tiver sido proposta uma ação judicial perante as autoridades do Estado-Membro requerido relativamente aos mesmos factos e às mesmas pessoas;
- c) Já tiver sido proferida uma decisão transitada em julgado, no Estado-Membro requerido, relativamente às mesmas pessoas e aos mesmos factos.

Caso se verifique essa recusa, a autoridade competente comunica o facto à autoridade competente requerente, fornecendo-lhe informações tão pormenorizadas quanto possível.

Artigo 23.º

Resolução de diferendos entre autoridades competentes de diferentes Estados-Membros

As autoridades competentes podem remeter a situação para a EBA caso um pedido de cooperação, nomeadamente de troca de informações, tenha sido rejeitado ou não lhe tenha sido dado seguimento num prazo razoável, e podem requerer a assistência da EBA nos termos do artigo 19.º do Regulamento (UE) n.º 1093/2010. Nesses casos, a EBA pode agir no exercício das competências que aquele artigo lhe confere, e qualquer decisão vinculativa tomada pela EBA nos termos do mesmo artigo é vinculativa para as autoridades competentes em questão, independentemente de estas serem ou não membros da EBA.

Artigo 24.º

Resolução alternativa de litígios

Os Estados-Membros asseguram que os consumidores tenham acesso a procedimentos de resolução alternativa de litígios eficazes e eficientes para a resolução de litígios relativos aos direitos e obrigações definidos na presente diretiva. Esses procedimentos de resolução alternativa de litígios e as entidades que os facultam satisfazem os requisitos de qualidade previstos na Diretiva 2013/11/UE.

*Artigo 25.º***Mecanismo em caso de recusa de conta de pagamento pela qual sejam cobradas comissões**

Sem prejuízo do artigo 16.º, os Estados-Membros podem criar um mecanismo específico para assegurar que os consumidores que não sejam titulares de uma conta de pagamento no seu território e a quem tenha sido negado o acesso a uma conta de pagamento pela qual as instituições de crédito cobram comissões terão acesso efetivo a uma conta de pagamento com características básicas, gratuitamente.

CAPÍTULO VI

SANÇÕES*Artigo 26.º***Sanções**

1. Os Estados-Membros estabelecem o regime de sanções aplicável em caso de infração à legislação nacional que transponha a presente diretiva e tomam todas as medidas necessárias para assegurar a aplicação dessas sanções. Tais sanções devem ser efetivas, proporcionadas e dissuasivas.
2. Os Estados-Membros dispõem que a autoridade competente pode divulgar publicamente as sanções administrativas aplicadas por violação das medidas adotadas na transposição da presente diretiva, a menos que essa divulgação ponha seriamente em risco os mercados financeiros ou cause danos desproporcionados às partes envolvidas.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS*Artigo 27.º***Avaliação**

1. Os Estados-Membros fornecem informações à Comissão sobre as questões a seguir indicadas, pela primeira vez até 18 de setembro de 2018 e, posteriormente, de dois em dois anos:
 - a) Cumprimento, pelos prestadores de serviços de pagamento, dos artigos 4.º, 5.º e 6.º;
 - b) Cumprimento, pelos Estados-Membros, da obrigação de assegurar a existência de sítios *web* de comparação nos termos do artigo 7.º;
 - c) Número de contas de pagamento que foram objeto de mudança e proporção dos pedidos de mudança de conta que foram recusados;
 - d) 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 de base que foram recusados.
2. A Comissão elabora um relatório, pela primeira vez, até 18 de setembro de 2018 e, posteriormente, de dois em dois anos, com base nas informações recebidas dos Estados-Membros.

*Artigo 28.º***Reexame**

1. Até 18 de setembro de 2019, a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a aplicação da presente diretiva, acompanhado, se for caso disso, de uma proposta legislativa.

Esse relatório deve incluir:

- a) Uma lista de todos os processos por incumprimento instaurados pela Comissão relativamente à presente diretiva;
- b) Uma avaliação dos níveis médios das comissões nos Estados-Membros aplicáveis às contas de pagamento abrangidas pelo âmbito de aplicação da presente diretiva;
- c) Uma avaliação da viabilidade de desenvolver um enquadramento para garantir o redirecionamento automático dos pagamentos de uma conta de pagamento para outra dentro do mesmo Estado-Membro, juntamente com notificações automáticas aos beneficiários ou aos ordenantes quando as suas transferências são redirecionadas;
- d) Uma avaliação da viabilidade de tornar os serviços de mudança de conta previstos no artigo 10.º extensivos aos casos em que o prestador de serviços de pagamento recetor e o prestador de serviços de pagamento transmitente estão localizados em Estados-Membros diferentes e da viabilidade da abertura de contas transfronteiriça nos termos do artigo 11.º;
- e) Uma avaliação do número de titulares de contas que mudaram de conta de pagamento desde a transposição da presente diretiva com base nas informações prestadas pelos Estados-Membros nos termos do artigo 27.º;
- f) Uma avaliação dos custos e benefícios da aplicação da portabilidade, a nível de toda a União, dos números das contas de pagamento;
- g) Uma avaliação do número de instituições de crédito que oferecem contas de pagamento com características básicas;
- h) Uma avaliação do número e, caso sejam disponibilizadas informações anonimizadas, das características dos consumidores que abriram contas de pagamento com características básicas desde a transposição da presente diretiva;
- i) Uma avaliação das comissões médias anuais cobradas pelas contas de pagamento com características básicas a nível dos Estados-Membros;
- j) Uma avaliação da eficácia das medidas existentes e da necessidade de medidas adicionais para aumentar a inclusão financeira e para ajudar os membros mais vulneráveis da sociedade em relação ao sobreendividamento;
- k) Exemplos de boas práticas nos Estados-Membros para reduzir a exclusão dos consumidores do acesso aos serviços de pagamento.

2. O relatório avalia, com base nomeadamente nas informações recebidas dos Estados-Membros nos termos do artigo 27.º, se é necessário alterar e atualizar a lista de serviços que fazem parte de uma conta de pagamento com características básicas, tendo em conta a evolução das tecnologias e dos meios de pagamento.

3. O relatório avalia ainda se são necessárias medidas adicionais às adotadas nos termos dos artigos 7.º e 8.º no que respeita aos sítios *web* de comparação e às ofertas em pacote, e avalia, em particular, a necessidade de acreditação dos sítios *web* de comparação.

Artigo 29.º

Transposição

1. Até 18 de setembro de 2016, os Estados-Membros adotam e publicam as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente diretiva. Os Estados-Membros comunicam imediatamente à Comissão o texto dessas disposições.

2. Os Estados-Membros aplicam as disposições a que se refere o n.º 1 a partir de 18 de setembro de 2016.

Em derrogação do primeiro parágrafo:

- a) O artigo 3.º é aplicável a partir de 17 de setembro de 2014;
 - b) Os Estados-Membros aplicam as disposições necessárias para dar cumprimento ao artigo 4.º, n.ºs 1 a 5, ao artigo 5.º, n.ºs 1, 2 e 3, ao artigo 6.º, n.ºs 1 e 2, e ao artigo 7.º o mais tardar nove meses após a entrada em vigor do ato delegado referido no artigo 3.º, n.º 4;
 - c) Os Estados-Membros em que já exista o equivalente a nível nacional do documento de informação sobre comissões podem optar por integrar o formato comum e o seu símbolo comum o mais tardar 18 meses após a entrada em vigor do ato delegado referido no artigo 3.º, n.º 4;
 - d) Os Estados-Membros em que já exista o equivalente a nível nacional do extrato de comissões podem optar por integrar o formato comum e o seu símbolo comum o mais tardar 18 meses após a entrada em vigor do ato delegado referido no artigo 3.º, n.º 4.
3. Quando os Estados-Membros adotarem as disposições a que se refere o n.º 1, estas incluem uma referência à presente diretiva ou são acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. As modalidades dessa referência são estabelecidas pelos Estados-Membros.
4. Os Estados-Membros comunicam à Comissão o texto das principais disposições de direito interno que adotarem nas matérias reguladas pela presente diretiva.

Artigo 30.º

Entrada em vigor

A presente diretiva entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

Artigo 31.º

Destinatários

Os destinatários da presente diretiva são os Estados-Membros, nos termos dos Tratados.

Feito em Bruxelas, em 23 de julho de 2014.

Pelo Parlamento Europeu

O Presidente

M. SCHULZ

Pelo Conselho

O Presidente

S. GOZI
